

Regolamento didattico del Corso di Laurea in Hospitality Innovation and e-Tourism (CT9)

Approvato dal Consiglio di Dipartimento di Scienze ambientali, Informatica e Statistica nella seduta del 22/06/2023.
Emanato con Decreto rettorale n. 812 del 10/07/2023.

Titolo I – Informazioni generali	2
Art. 1 – Scopo del presente Regolamento	2
Art. 2 – Informazioni generali sul corso di studio	2
Titolo II – Obiettivi della Formazione	2
Art. 3 – Obiettivi formativi del corso.....	2
Art. 4 – Sbocchi occupazionali	3
Art. 5 – Requisiti di accesso.....	4
Art. 6 – Programmazione degli accessi	4
Titolo III – Organizzazione didattica	5
Art. 7 – Informazioni generali	5
Art. 8 – Curricula e percorsi	5
Art. 9 – Piani di studio	5
Art. 10 – Percorso di formazione	6
Art. 11 – Esami di profitto	7
Art. 12 – Prova finale e conseguimento del titolo	7
Titolo IV – Disposizioni finali e transitorie	8
Art. 14 – Modifiche al presente Regolamento.....	8
Art. 15 – Efficacia del presente Regolamento.....	8

Titolo I – Informazioni generali

Art. 1 – Scopo del presente Regolamento

Il presente Regolamento, adottato ai sensi dell'art.12 del DM 22 ottobre 2004, n. 270 disciplina, in conformità ai Regolamenti e alle delibere degli organi di Ateneo, l'organizzazione didattica del Corso di Laurea in Hospitality Innovation and e-Tourism, per quanto in esse non definito.

Art. 2 – Informazioni generali sul corso di studio

Denominazione: Hospitality Innovation and e-Tourism

Classe: L-15 – Scienze del turismo

Codice interno: CT9

Struttura didattica di afferenza: Dipartimento di Scienze Ambientali, Informatica e Statistica

Ultima modifica all'Ordinamento: 2021

Composizione del Collegio didattico e gruppo AQ del corso di studio: www.unive.it/cdl/ct9 > Presentazione > Docenti e organi

Link alla pagina web del corso di studio: www.unive.it/cdl/ct9

Link dove è reperibile il presente Regolamento: www.unive.it/cdl/ct9 > Presentazione > Scheda del corso

Titolo II – Obiettivi della Formazione

Art. 3 – Obiettivi formativi del corso

Il Corso di Laurea in Hospitality Innovation and e-Tourism ha come obiettivo la formazione di un laureato che abbia conoscenze e competenze in tre macro-componenti culturali sinergicamente interrelate. Una prima è legata alle competenze manageriali (gestione economico-finanziaria, marketing, gestione delle risorse umane, organizzazione, controllo di gestione ecc.), necessarie per ricoprire ruoli operativi e di middle management in diversi comparti del settore dell'ospitalità e delle imprese turistiche impegnate nella ricettività allargata. Sono altresì previsti approfondimenti specialistici nel campo della gestione dell'industria dell'ospitalità. La seconda macro-componente è connessa a competenze nell'ambito del digitale, delle tecnologie ICT e della statistica, importanti per la formazione di un moderno manager del turismo e dell'ospitalità. La terza macro-componente della formazione dei laureati è più analitica, ed è volta ad acquisire le competenze che permettono il legame del settore turismo ai contesti socio-territoriali e culturali (museologia, storia, geografia, ecc.), la conoscenza delle lingue straniere e delle culture asiatiche.

L'integrazione tra le tre aree culturali di apprendimento determina un profilo composito e fornisce gli strumenti necessari per padroneggiare le complesse dinamiche del settore turistico, e in particolare di quello dell'ospitalità. In dettaglio, gli obiettivi formativi individuati per il Corso di Laurea sono:

- a) possedere conoscenze di base delle discipline manageriali, economiche, geografiche, giuridiche, antropologiche e statistiche;
- b) conoscere gli aspetti gestionali delle imprese del settore dell'ospitalità e gli aspetti che legano il settore turismo ai contesti socio-territoriali e culturali, in particolare quelle storiche, artistiche e dei beni culturali;
- c) acquisire competenze su tecnologie informatiche e metodi quantitativi, necessarie da un lato per il management interno e per le relazioni di filiera, dall'altro per la realizzazione di ricerche, rilevazioni ed elaborazioni di dati quantitativi e informazioni qualitative e per l'organizzazione, il marketing turistico e l'interazione con le piattaforme digitali e le agenzie di viaggio per la vendita e le prenotazioni;
- d) conoscenza della lingua inglese settoriale e di un'altra lingua europea, con attenzione agli aspetti della comunicazione interculturale.

Il percorso formativo è caratterizzato da una forte compresenza di lezioni teoriche, periodi di stage e laboratori presso aziende di hospitality. In particolare, nel corso del programma triennale sono previsti tre stage, che permettono lo sviluppo di competenze e responsabilità crescenti, obbligatori per tutti gli studenti. Gli stage del primo anno avranno principalmente una valenza operativa, focalizzandosi sul creare le basi della conoscenza delle aziende del settore hospitality. Lo stage del secondo anno permetterà allo studente di avvicinarsi ad attività di coordinamento nell'ambito delle funzioni operative che ha ricoperto nello stage del primo anno. Durante lo stage del terzo anno, invece, allo studente sarà offerta la possibilità di assistere il management, in modo da essere poi valutato in modo più completo dall'azienda in vista di una potenziale assunzione.

Il Collegio didattico definisce la programmazione annuale del corso in coerenza con gli obiettivi sopra descritti e verifica l'armonizzazione di contenuti, pesi in crediti, propedeuticità dell'offerta formativa. La Commissione Paritetica docenti-studenti è chiamata ad esprimere il proprio parere in merito, ai sensi dell'art. 12, comma 3 del DM 22 ottobre 2004, n. 270.

Art. 4 – Sbocchi occupazionali

Esperto in turismo e gestione di strutture alberghiere

Funzione in un contesto di lavoro:

All'interno del contesto lavorativo il laureato svolge abitualmente, autonomamente e in gruppo:

- attività di front office e gestione dei rapporti con la clientela, utilizzando appropriati strumenti digitali;
- attività di back office nei dipartimenti quali marketing, revenue, risorse umane, Food&Beverage, direzione strategica, room division e organizzazione di eventi;
- attività gestionali delle imprese dell'hospitality anche utilizzando gli appropriati strumenti ICT;
- raccolta, analisi ed elaborazione dei dati digitali relativi alle infrastrutture e ai servizi afferenti al comparto turistico e ai flussi;
- partecipazione alla definizione e alla gestione di progetti di valorizzazione del territorio, di promozione turistica e di comunicazione servendosi degli strumenti digitali più innovativi.

Competenze associate alla funzione:

Nel corso degli studi lo studente acquisisce le seguenti conoscenze e competenze che gli permetteranno di svolgere le attività associate al ruolo professionale:

- competenze di hotel management, con riferimento agli aspetti giuridici e alla gestione delle risorse umane nonché alle dinamiche economico-aziendali: pianificazione strategica, misurazione e valutazione delle performance di mercato, marketing strategico ed operativo, analisi finanziaria;
- competenze su tecnologie ICT abilitanti, i cui strumenti sono utilizzati in fase di promozione e comunicazione, per la gestione dei dati interni e per la massimizzazione dell'esperienza del cliente;
- competenze nel revenue management, nella lettura del big data, nella gestione dei canali di vendita dei servizi e delle OTAs (Online Travel Agencies), online marketing digitale (su web e social media) per massimizzare i canali diretti di vendita dei servizi;
- competenze nel coordinamento dell'organizzazione operativa alberghiera nei reparti room division, Food&Beverage, housekeeping, anche con riguardo alla sostenibilità;
- competenze di product/service management, legato sia alla targetizzazione del cliente sia alle specificità del territorio e del contesto socio-culturale nel quale la struttura è inserita;
- conoscenze nell'ambito di aspetti culturali del territorio, inclusa quella enogastronomica, da valorizzare nell'ottica del miglioramento dell'autenticità dell'esperienza del cliente;
- soft skills riguardanti la customer care, indirizzate alla fidelizzazione e alla retention degli ospiti, e alla gestione del personale nelle differenti divisioni dell'organizzazione alberghiera;
- conoscenza dell'inglese settoriale e di una seconda lingua straniera per la comunicazione commerciale dell'offerta turistica e la gestione del cliente.

Sbocchi occupazionali:

Il laureato potrà essere impegnato in qualità di middle manager in grado di ricoprire ruoli operativi e di gestione in diversi comparti del settore dell'ospitalità in Italia e all'estero. Potrà sviluppare una carriera professionale all'interno

delle più moderne imprese turistiche della ricettività allargata, degli hotel e dei loro dipartimenti interni (quali marketing, ICT, Food and Beverage, Guest Relations, eventi), delle organizzazioni per la gestione delle destinazioni e degli enti pubblici operanti nel settore.

L'iscrizione a una laurea magistrale non costituisce uno sbocco naturale per i laureati.

Art. 5 – Requisiti di accesso

Requisiti di accesso

Per l'accesso al corso di laurea sono richieste adeguate conoscenze della lingua inglese almeno a livello B2 nonché capacità logiche e di comprensione verbale.

Il corso di laurea è ad accesso programmato e prevede il superamento di una prova selettiva che permette di accertare il possesso di un'adeguata preparazione iniziale: l'immatricolazione è condizionata dalla posizione occupata nella graduatoria.

La selezione si svolge, a scelta dello studente, in lingua italiana o in lingua inglese.

Per l'anno accademico 2023/24 i posti disponibili sono 60.

Tutte le informazioni su modalità di preiscrizione, selezione ed immatricolazione sono contenute nel bando di ammissione.

Nel sito del corso sono presenti informazioni sul test d'accesso e sulla preiscrizione alla selezione.

La verifica delle conoscenze di logica e comprensione verbale avviene attraverso il sostenimento del TOLC-E o English TOLC-E. Al sito <https://www.cisiaonline.it/> è presente un simulatore del test.

I candidati che risultino vincitori senza aver conseguito il punteggio minimo possono comunque immatricolarsi, tuttavia, ad essi viene assegnato un Obbligo Formativo Aggiuntivo (O.F.A.), da assolvere entro il 30 settembre dell'anno successivo a quello di immatricolazione.

Sono previste attività formative propedeutiche e integrative con lo scopo di verificare il grado di preparazione degli studenti dopo l'immatricolazione e di permettere il recupero delle lacune pregresse. Al termine di un corso gli studenti dovranno sostenere un test, valido per il recupero dell'O.F.A.

In caso di O.F.A. non assolto dopo il 30 settembre dell'anno successivo a quello di immatricolazione non sarà possibile sostenere alcun esame di profitto.

Conoscenze linguistiche

In ingresso al corso di studio è richiesta la conoscenza della Lingua inglese a livello B2.

Tale conoscenza viene accertata al momento dell'immatricolazione attraverso il possesso di certificazioni o la presenza di casistiche di esonero, come riportato nell'apposita pagina web (www.unive.it/conoscenze-linguistiche).

Nel caso in cui la candidata / il candidato non ne sia in possesso non può immatricolarsi.

Titolo di accesso

L'accesso è subordinato al possesso dei seguenti titoli:

- diploma di maturità quinquennale;
- diploma di maturità quadriennale con anno integrativo (il Collegio didattico può valutare l'ammissione anche senza il possesso dell'anno integrativo);
- diploma di maturità quadriennale, rilasciato da istituti di istruzione secondaria superiore presso i quali non sia più attivo l'anno integrativo (istituti magistrali). In questo caso l'accesso al corso di laurea è subordinato alla valutazione del Collegio didattico competente;
- titolo di studio conseguito all'estero, purché il titolo ammetta a studi di pari livello nel paese in cui è stato conseguito. Anche in questo caso può essere richiesta la valutazione del Collegio didattico competente.

Art. 6 – Programmazione degli accessi

Modalità di accesso

Il corso di studio è ad accesso programmato.

Il numero dei posti messi a concorso e le modalità di accesso vengono annualmente definiti dagli organi di Ateneo e riportati nel bando di ammissione.

Studentesse e studenti non comunitari residenti all'estero

È ammessa l'iscrizione di studentesse e studenti stranieri non comunitari residenti all'estero nella misura stabilita dagli organi di Ateneo.

Titolo III – Organizzazione didattica

Art. 7 – Informazioni generali

Lingua: inglese

Modalità di erogazione della didattica: può essere frontale/blended/online

Sede di svolgimento delle attività didattiche: Via Torino Mestre campus scientifico (possono svolgersi anche presso Ca' Foscari o sedi consorziate)

Articolazione del calendario: lo schema didattico è organizzato in 4 periodi:

I primi 3 periodi sono dedicati alle lezioni, hanno una durata di 6/7 settimane ciascuno e sono seguiti da una sessione di esami (in totale sono previsti 4 appelli d'esame per ciascun corso);

Il 4° periodo è dedicato allo stage (le date di inizio e fine stage sono indicative e dipendono dagli specifici accordi con le aziende ospitanti).

Gli insegnamenti del corso sono da 6, 9 o da 12 CFU-

Un CFU corrisponde ad una mole di lavoro pari a 25 ore, comprensive di lezione frontale e studio individuale.

I corsi possono consistere in attività didattica teorica (lezioni o esercitazioni) e/o in attività di laboratorio. Di norma vengono erogate 5 ore di lezioni teoriche per ogni credito; ulteriori 10 ore di didattica integrativa sono previste in caso di attività di laboratorio o se il corso prevede esercitazioni. I corsi di Lingue da 12 crediti prevedono 30 ore di lezioni teoriche e 75 di esercitazioni.

La scheda di ciascun insegnamento riporta nel dettaglio la struttura delle attività e le ore di lezione, esercitazioni, laboratori ed altro, nonché l'eventuale organizzazione in classi di ciascun modulo.

Art. 8 – Curricula e percorsi

Il corso è organizzato su un unico curriculum

Art. 9 – Piani di studio

Schema del piano: Lo schema del piano di studio è pubblicato al link: www.unive.it/cdl/ct9 > Studiare > Piano di studio.

Il Piano di studio prevede un solo curriculum; comprende l'elenco degli insegnamenti previsti, con l'indicazione, per ciascuno di essi dei settori scientifico-disciplinari di riferimento, dell'eventuale articolazione in moduli, l'anno di corso, i crediti formativi universitari (CFU) attribuiti a ciascun insegnamento, i CFU a libera scelta dello studente, i CFU previsti per il tirocinio e la prova finale. È consentito sostenere l'esame di un determinato insegnamento in anticipo rispetto al semestre o all'anno di erogazione del corrispondente insegnamento solo se l'insegnamento è offerto e l'esame è già in calendario. Si suggerisce di accertarsi di questa possibilità prima di seguire il corso.

Esami a libera scelta: Gli esami a libera scelta possono essere individuati tra tutti gli insegnamenti attivati dall'Ateneo, purché coerenti con il progetto formativo della studentessa/dello studente. Sono considerati coerenti senza ulteriori verifiche una rosa di insegnamenti appositamente offerti per questo corso di studio e stabiliti annualmente e gli insegnamenti offerti nei corsi di laurea ad accesso libero dell'Ateneo.

La studentessa/lo studente potrà chiedere di inserire altri insegnamenti o altre attività formative (quali tirocini), purché coerenti con il proprio progetto formativo; la coerenza sarà valutata dal Collegio didattico sulla base di una lettera

motivazionale. La richiesta deve essere presentata preventivamente e il piano di studio verrà modificato solo dopo l'eventuale approvazione.

Esami in sovrannumero: è possibile inserire nel proprio piano fino ad un massimo di 24 CFU in sovrannumero, oltre a 1 CFU di competenze di sostenibilità.

Livello degli insegnamenti: la studentessa/lo studente iscritto ad un corso di laurea triennale non può sostenere esami di livello magistrale.

Esami equivalenti: non è consentito l'inserimento nel piano di studio di due esami equivalenti tra loro.

Art. 10 – Percorso di formazione

Obblighi di frequenza: non vi sono obblighi di frequenza, tuttavia la frequenza delle attività, specie quelle in laboratorio e delle lingue è fortemente consigliata, così come le attività in itinere.

Propedeuticità: non vi sono propedeuticità obbligatorie tra gli esami. Possono essere consigliate alcune conoscenze per le quali si rinvia alle schede dei singoli insegnamenti (Syllabus) aggiornati annualmente. Tuttavia, per una adeguata assimilazione dei contenuti, si suggerisce di frequentare i corsi nella sequenza prevista dal piano di studio.

Per le propedeuticità derivanti da eventuali Obblighi Formativi Aggiuntivi (OFA) attribuiti in fase di iscrizione, si rimanda all' Art. 5 (Requisiti di accesso).

Corsi di Lingua da 12 CFU (Spagnolo, Francese e Tedesco): il livello di uscita è il B1. Per accedere all'esame di microlingua è necessario aver ricevuto l'idoneità di livello B1 a seguito dei corsi erogati dal Centro Linguistico d'Ateneo (CLA) per il presente Corso di Studi. Risulta idonea/o la studentessa/lo studente in possesso di certificazione di livello B1 riconosciuta secondo le linee guida d'Ateneo, e quindi non deve sostenere l'idoneità relativa ai corsi erogati dal CLA (l'esame di Lingua va comunque sostenuto).

Stage e tirocinio: la studentessa/lo studente deve svolgere tre attività di tirocinio, una per ciascun anno di corso, così suddivisi:

- stage primo anno: 15 CFU di durata almeno pari a 375 ore
- stage secondo anno: 15 CFU di durata almeno pari a 375 ore
- stage terzo anno: 20 CFU di durata almeno pari a 500 ore

Per l'accesso agli stage sono previsti i seguenti requisiti:

- stage primo anno: aver superato un numero di esami per almeno 12 crediti
- stage secondo anno: aver superato lo stage del primo anno ed aver superato un numero di esami per almeno 30 crediti
- stage terzo anno: aver superato lo stage del secondo anno ed aver superato un numero di esami per almeno 48 crediti

All'attività di stage è associata una valutazione in trentesimi (più eventuale lode) stabilita dal tutor accademico acquisita la valutazione del tutor aziendale.

La valutazione avviene sulla base dei seguenti criteri: a) Capacità di imparare ed applicare sul lavoro i propri compiti, b) Atteggiamento collaborativo e lavoro di squadra, c) Puntualità e immagine, d) Sensibilità e proattività nei rapporti con l'ospite.

La valutazione dell'attività di stage contribuisce al voto finale di laurea.

L'eventuale attività lavorativa svolta può essere riconosciuta come sostitutiva del tirocinio se ritenuta coerente con il percorso formativo da parte del collegio didattico.

Riconoscimento di crediti formativi per attività svolte fuori del corso di studio: il riconoscimento di attività formative, svolte in Italia o all'estero, esperienze lavorative, conoscenze ed abilità certificate compete al Collegio didattico, nel rispetto della normativa vigente, dei Regolamenti di Ateneo e delle Linee guida sul riconoscimento crediti.

Art. 11 – Esami di profitto

Esami di profitto: per sostenere gli esami è necessaria l'iscrizione alla lista d'esame nei termini previsti. Le modalità di svolgimento delle prove d'esame sono indicate nelle pagine web dei singoli corsi.

Prove intermedie: alcuni esami possono prevedere delle prove intermedie; tali prove non sono verbalizzate e non possono essere certificate come CFU acquisiti e conteggiate per l'attribuzione delle agevolazioni e delle borse per il diritto allo studio.

Appelli: le studentesse e gli studenti neoimmatricolati non possono sostenere esami nella sessione di settembre.

In caso di riconoscimento di crediti, se l'esame sostenuto in una precedente carriera corrisponde parzialmente all'esame da riconoscere nella nuova carriera, è possibile assegnare delle integrazioni da svolgere. In questo caso l'esame verrà verbalizzato direttamente dalla/dal docente calcolando la media ponderata tra il voto preso in passato e quello attuale.

La studentessa/lo studente deve concordare l'integrazione con il docente titolare dell'esame esibendo la seguente documentazione:

- copia della scheda riconoscimento crediti;
- copia del syllabus dell'insegnamento sostenuto in altro ateneo.

Art. 12 – Prova finale e conseguimento del titolo

La prova finale consiste nella redazione, presentazione e discussione pubblica di un elaborato scritto, la tesi di laurea, che ha come oggetto l'approfondimento di un tema connesso a un insegnamento e/o l'attività svolta nell'ambito dei tirocini curriculari. La prova finale viene concordata dalla studentessa/dallo studente con una/un docente (relatore), normalmente nel corso del primo semestre del terzo anno e svolta nel corso del secondo semestre. Sia la relazione che la discussione della tesi devono essere svolte in lingua inglese.

La discussione della tesi si svolge davanti a una commissione composta da professori universitari, che possono invitare anche degli esperti del settore, che valutano in seduta comune la qualità della tesi attribuendo il voto finale.

Il voto della prova finale si basa sulla valutazione della tesi di laurea e della discussione finale. I criteri per l'attribuzione del voto sono:

- Qualità dell'elaborato scritto (da 0 a 1 punto)
- Approfondimento dei temi e analisi critica (da 0 a 2 punti)
- Capacità di applicare le conoscenze acquisite nel corso di studi e/o analizzare i temi oggetto della tesi nell'ambito dell'esperienza di tirocinio (da 0 a 2 punti)
- Presentazione della tesi (da 0 a 1 punto)

Un voto pari a 0 è da considerarsi come sufficiente. La commissione decide se assegnare la lode su proposta del relatore.

Le modalità di ammissione alla prova finale, di presentazione della domanda di laurea, e di assegnazione del voto finale di laurea sono quelle previste dalle deliberazioni degli Organi di Ateneo e sono riportate alla pagina web del corso di laurea (www.unive.it/cdl/ct9 > Laurearsi > Prova finale).

Art. 13 – Ulteriori disposizioni

Non è possibile iscriversi al corso di studio con la qualifica di studentessa/studente part-time e non è possibile l'iscrizione a corsi singoli.

Titolo IV – Disposizioni finali e transitorie

Art. 14 – Modifiche al presente Regolamento

Le modifiche alle parti ordinamentali del presente Regolamento devono essere approvate dagli organi di governo e trasmesse per la definitiva approvazione al MIUR, secondo le tempistiche e modalità da esso definite.

L'eventuale programmazione degli accessi, di cui all'art. 6, deve essere deliberata dagli organi di governo dell'Ateneo, previo parere positivo del Nucleo di valutazione, ed è subordinata all'approvazione da parte del MIUR.

I contenuti dei seguenti articoli, ove non richiedano una modifica all'ordinamento didattico del corso di studio, potranno essere aggiornati annualmente dalla struttura didattica di riferimento, in occasione della programmazione didattica e in vista della compilazione delle Schede uniche annuali del corso di studio: artt. 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13. Le eventuali modifiche saranno adottate con Decreto Rettorale.

Le informazioni vengono aggiornate annualmente, in occasione della programmazione didattica, e sono sottoposte agli organi di governo con l'approvazione annuale dell'offerta formativa; il loro aggiornamento non richiede l'adozione con decreto rettorale.

Ove si renda necessario, le seguenti informazioni possono essere aggiornate in corso d'anno con delibera della struttura didattica di riferimento, senza che si renda necessario un decreto rettorale di adozione:

- composizione del Collegio didattico del Corso di studio;
- composizione del Gruppo AQ del Corso di studio.

Art. 15 – Efficacia del presente Regolamento

Ove non diversamente specificato, le disposizioni del presente Regolamento hanno valore per tutte le studentesse e tutti gli studenti iscritti, a partire dall'a. a 2023-2024.

Le versioni precedenti del presente Regolamento sono reperibili sul sito del corso di studio.