



DOCUMENTO DI ANALISI DELLA DOMANDA DI FORMAZIONE

CdS in Innovation and Hospitality Management

Classe L-18

Dipartimento di Economia, Management e Territorio

Università di Foggia

Indice

1. Consultazione delle parti interessate.....	2
2. Analisi documentale e studi di settore	10



1. Consultazione delle parti interessate

Prima ancora di avviare formalmente la fase delle consultazioni si è svolta una attività preliminare, nella quale si sono effettuate consultazioni informali a livello individuale e collettivo, con l'obiettivo di condividere quanto fatto nei primi 18 mesi di attività del CdS e di discutere circa l'opportunità di rinnovare il corso di studio in oggetto e fino a che livello di cambiamento spingersi. Da questi primi confronti, è emersa l'esigenza di un cambiamento radicale, orientato a rispondere a due fondamentali esigenze delle aziende in questa fase storica e con riferimento al territorio di afferenza dell'ateneo: da una parte, supportare i decision makers aziendali nell'affrontare i processi di cambiamento e di innovazione; dall'altra, formare risorse umane altamente qualificate in grado di operare nel comparto dell'hospitality management sia nello scenario locale che in quello nazionale sia internazionale.

All'esito di questa prima fase, sono state organizzate attività di consultazione con le organizzazioni rappresentative della produzione, dei servizi e delle professioni in maniera formale. L'incipit di questa seconda fase è stata la riunione del GAQ del CdS L18 in Gestione aziendale dell'11 novembre 2022, nella quale, su proposta del coordinatore del GAQ nonché presidente del CdS L18 in Gestione Aziendale, si è formalmente redatta la **"Proposta di revisione dell'ordinamento del CdL L18 – Gestione Aziendale"**, con riferimento all'anno accademico 2023/2024.

La proposta, nella logica del *continuous improvement* dell'offerta didattica di Ateneo, più volte messa in evidenza dal Magnifico Rettore come principio guida generale, si è posta dunque l'obiettivo di rinnovare il CdS, rilanciarlo, potenziarlo e renderlo più funzionale alla creazione di valore per il territorio e per l'Ateneo. Questa proposta è servita come primo framework di presentazione dell'idea di rinnovamento didattico e di discussione.

In quel che segue – rinviando ai singoli verbali per ogni ulteriore dettaglio – si riportano in sintesi gli argomenti approfonditi e le risultanze cui si è pervenuti in seguito alle consultazioni.



L'interazione con gli attori coinvolti è stata serrata e molto produttiva. L'analisi si è concentrata sulla **identificazione e sulla definizione dei profili culturali e professionali da formare**, sui ruoli organizzativi e sulle specifiche funzioni all'interno delle quali i laureati si sarebbero più proficuamente potuti inserire e, di conseguenza, sul complesso di conoscenze, competenze e abilità che meglio li avrebbero potuti supportare nel processo di inserimento e nel percorso di carriera.

Durante le consultazioni sono stati **approfonditi anche gli aspetti metodologici** (tra lezioni frontali, project work, case study analysis, educational tour, testimonianze aziendali, team work) lasciando emergere il **necessario ampliamento di attività ad elevato coinvolgimento e interazione da parte degli studenti al fine di integrare le conoscenze teoriche e le abilità e le competenze pratiche già durante il ciclo di studio**.

Rispetto ai contenuti, sono stati acquisiti numerosi spunti e riflessioni dei partecipanti, in termini di **materie da inserire nel percorso di studi e di figure professionali**. Tra queste, particolare attenzione è stata richiesta per la lingua inglese.

In sintesi, rispetto all'impostazione generale del corso, gli stakeholders interpellati hanno manifestato apprezzamento ed altissimo interesse verso il nuovo prodotto formativo ed un elevato grado di motivazione a partecipare concretamente all'iniziativa anche nella fase di concreta erogazione delle attività didattiche.

Particolarmente apprezzata la proposta dei due percorsi, una sorta di doppia anima del corso, sia la forte caratterizzazione del progetto formativo verso l'incremento delle attività pratiche connesse ai tirocini curriculari, sensibilmente incrementate rispetto all'attuale corso di studi in Gestione Aziendale.

Proprio sul tema dei **tirocini** c'è stato ampio e proficuo dibattito dal quale è emersa la forte **necessità di ampliare lo spazio riservato ai tirocini nell'ambito del piano di studi e di organizzazione e coordinare tali attività con gli attori coinvolti**, fino a proporre una sorta di "adozione" degli studenti sin dal primo anno, in una logica di presa in carico continua. Si è altresì accolto il suggerimento di **distribuire le attività di tirocinio tra il secondo e il terzo anno di corso** anziché concentrarle solo in quest'ultimo.



La stessa attività di consultazione, in sé, ha stimolato l'attenzione e l'interesse degli attori coinvolti che hanno manifestato un elevato gradimento e, nell'affermare che trattasi di un'azione reale di stretta collaborazione tra formazione accademica e formazione in azienda, hanno auspicato l'avvio di un processo sistematico di dialogo con il dipartimento e, più in generale, con l'Ateneo.

Si allega il documento di analisi della domanda di formazione.

Alle consultazioni hanno partecipato differenti tipologie di organizzazioni: imprenditori, top managers, ordini professionali e associazioni di categoria.

In particolare, all'incontro del 17 novembre 2022 hanno partecipato:

- prof. Giuseppe Calabrese – Docente UNIFG e Presidente e Coordinatore del GAQ (Gruppo di Assicurazione della Qualità) del CdS Triennale in Gestione Aziendale
- prof.ssa Barbara Cafarelli – Docente UNIFG e Delegata del Rettore per la Didattica
- prof. Antonio Corvino – Docente UNIFG e Presidente e Coordinatore del GAQ (Gruppo di Assicurazione della Qualità) del CdS Magistrale in Imprenditorialità e Management Internazionale, della Classe LM 77
- prof. Pasquale Pazienza – Docente UNIFG e Presidente dell'Ente Parco Nazionale del Gargano
- prof.ssa Fiammetta Fanizza – Docente UNIFG e Componente del Comitato permanente per la promozione del Turismo – Ministero del Turismo – in qualità di esperta nominata dal Ministro
- dott. Alessandro del Zompo – Comune di Vieste, Vicepresidente del Consiglio Comunale
- dott. Antonio Bufalari – Marina di Vieste, Porto Turistico
- chef Domenico Cilenti – Stella Michelin – Ristorante Porta di Basso
- dott. Nicola Ragno – Pro Loco di Vieste
- dott. Christian Zandonella – General manager del "W Rome" di Roma
- dott.ssa Ursula Seelenbacher – Conduttrice televisiva di Cortesie per gli ospiti - ristoranti, Ambassador del W Rome, PR di altri alberghi internazionali e consulente per l'Ufficio stampa Biancamano & Spinetti



- dott. Giuliano De Seneen – Responsabile Budgeting e Controllo di Gestione, Bonassisa Lab Srl;
- dott. Gerardo Monferrato – Creative & Open Innovation Director – SVICOM Spa SB
- dott. Sergio Venturino – Presidente del Comitato "Vola Gino Lisa"
- dott. Francesco Borgese – Comitato "Vola Gino Lisa"
- dott. Rocco Di Stasio – Responsabile del Distretto Dauno della Banca Popolare Pugliese
- dott. Marcello Salvatori – Amministratore di Sistemi Energetici S.p.A.
- dott.ssa Annacarmela Florio – Villa Florio Ricevimenti, San Nicandro Garganico
- dott. Monferrato

All'incontro del 25 novembre 2022 hanno partecipato:

- prof.ssa Barbara Cafarelli – Delegata del Rettore alla Didattica e Responsabile della Programmazione strategica di Ateneo- Docente UNIFG (telematica)
- prof. Luca Grilli – Delegato del Rettore ai Dati e Flussi Informativi, Docente UNIFG e Presidente e Coordinatore del GAQ (Gruppo di Assicurazione della Qualità) del CdS Triennale in Economia e Management (in presenza);
- prof.ssa Alessandra Beccarisi – Delegata del Rettore alle Relazioni Internazionali, Docente UNIFG (telematica);
- dott.ssa Cristina di Letizia – Componente del Gruppo di Lavoro UniFG ai Rankings (in presenza);
- dott. Dario Consoli - STUDENTSWORLD SRL e Account Manager QS per l'Italia (in presenza).

All'incontro del 28 novembre 2022 hanno partecipato:

- prof.ssa Barbara Cafarelli – Delegata rettorale al Didattica;
- prof.ssa Alessandra Beccarisi – Delegata rettorale alle Relazioni internazionali;



- prof. Giuseppe Calabrese – Presidente del Corso di Laurea in Gestione Aziendale (collegato da remoto) e coordinatore del GAQ del medesimo CdS;
- dott. Giulio Esposito – Responsabile del Servizio Relazioni internazionali – Erasmus
- dott.ssa Giovanna Pacillo – Responsabile del Servizio Programmazione Didattica
- Prof.ssa Thu Thuy Hoang – Vice Direttrice, Responsabile degli studenti, Coordinatrice amministrativa dei progetti Erasmus+ - Centro linguistico e culturale italiano e di Mobilità internazionale - Università di Hanoi - Vietnam



2. Analisi documentale e studi di settore

L'analisi si è focalizzata sulle risultanze del data base relativo ai **fabbisogni formativi dell'ISFOL**.

Oltre alla consultazione delle parti sociali interessate, sono state svolte alcune attività di analisi circa i fabbisogni formativi attingendo al sistema informativo dell'ISFOL che, nell'ambito del progetto realizzato su incarico del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, ha sviluppato un sistema nazionale di osservazione permanente delle professioni e dei relativi fabbisogni.

Con riferimento a questo database (accessibile all'url <https://fabbisogni.isfol.it>), le professioni sono organizzate in maniera gerarchica. Ad ogni "Grande Gruppo" corrispondono più "Gruppi". I Gruppi sono suddivisi in "Classi di professioni", composte a loro volta da più "Categorie". Ad ogni Categoria corrispondono delle "Unità Professionali" contenenti le voci professionali (singole denominazioni di professioni).

Le professioni esistenti nel nostro Paese sono ospitate in circa 800 Unità Professionali e ciascuna di queste è descritta alla luce di oltre 300 variabili. Sulla scheda di ogni Unità Professionale, inoltre, è possibile consultare i dati che le imprese dichiarano sui fabbisogni professionali degli occupati. Per ciascuna unità professionale, infine, vi sono due indicatori sintetici, entrambi espressi in centesimi: importanza e complessità. Il primo, l'**IMPORTANZA**, espresso su una scala da zero a cinque, è una valida proxy della pressione di domanda di lavoro e dunque del fabbisogno sul mercato di una certa figura professionale. Utilizzando il DB ISFOL abbiamo verificato il fabbisogno professionale per le seguenti unità professionali:

3.1.5.5.0 – Tecnici della produzione di servizi. Con riferimento a questo profilo, i gruppi di conoscenze, abilità e competenze più richiesti (con importanza superiore a 3,5) sono i seguenti:



- o Controllare o gestire la corretta applicazione delle norme sulla sicurezza (4,9)
- o Verificare gli obiettivi (4,8)
- o Analizzare dati sulla produzione e produrre report (4,5)
- o Gestire o coordinare le risorse umane (3,9)
- o Curare i rapporti con tecnici e specialisti (3,8)
- o Organizzare e supervisionare lo svolgimento delle attività (3,7)
- o Collaborare con gli altri settori (area produttiva, commerciale, amministrazione, logistica, ecc) (3,7)

3.3.1.2.1 – Contabili. Con riferimento a questo profilo, i gruppi di conoscenze, abilità e competenze più richiesti (con importanza superiore a 3,5) sono i seguenti:

- o Inserire e trasmettere dati agli uffici di competenza (4,5)
- o Gestire o controllare la contabilità (4,4)
- o Curare i rapporti con enti e soggetti esterni (es. agenzia delle entrate, istituti previdenziali, ecc) (4,3)
- o Curare le questioni contrattuali (4,1)
- o Curare i rapporti con gli istituti bancari (4,1)
- o Eseguire adempimenti amministrativi (3,9)

3.3.1.5.0 – Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi.

Rientrano in questa classe una serie di profili professionali la cui domanda di mercato è assai rilevante (addetti al controllo di gestione, analisti di gestione, analisti di processo). Con riferimento a questo profilo, i gruppi di conoscenze, abilità e competenze più richiesti (con importanza superiore a 3,5) sono i seguenti:

- o Valutare l'efficacia delle innovazioni adottate (4,2)
- o Distribuire il carico di lavoro (4,2)
- o Dare direttive per lo svolgimento delle attività (4,1)
- o Controllare i dati sull'andamento della produzione (3,9)
- o Verificare il corretto funzionamento dei macchinari e degli impianti (3,8)
- o Redigere o presentare rapporti o resoconti sullo stato delle attività (3,8)



- o Analizzare e valutare i metodi di produzione (3,8)
- o Controllare lo stato di avanzamento dei lavori (3,7)
- o Verificare la qualità del lavoro svolto (3,7)
- o Valutare le risorse (umane ed economiche) disponibili rispetto agli obiettivi (3,5)

3.3.3.1.0 – Approvvigionatori e responsabili acquisti. Con riferimento a questo profilo, i gruppi di conoscenze, abilità e competenze più richiesti (con importanza superiore a 3,5) sono i seguenti:

- o Controllare fatture o ricevute fiscali (4,0)
- o Ricercare e/o acquistare le materie prime (3,8)
- o Sollecitare la consegna delle merci da parte dei fornitori (3,8)
- o Eseguire riscontri tra giacenze e standard di deposito di magazzino (3,7)
- o Creare e aggiornare la banca dati dei fornitori (3,6)

3.3.3.2.0 – Responsabili di magazzino e della distribuzione interna. Con riferimento a questo profilo, i gruppi di conoscenze, abilità e competenze più richiesti (con importanza superiore a 3,5) sono i seguenti:

- o Controllare o recepire reclami sulla qualità e conformità delle merci acquistate (4,3)
- o Controllare la documentazione allegata alle merci in entrata (4,0)
- o Preparare la documentazione di accompagnamento delle merci in uscita (4,0)
- o Inventariare la merce o le attrezzature (4,0)
- o Controllare le giacenze (3,8)
- o Gestire o controllare la contabilità interna al magazzino (3,8)
- o Archiviare dati o documenti (3,6)
- o Calcolare il valore delle merci presenti in magazzino (3,5)



3.3.3.4.0 – Tecnici della vendita e della distribuzione. Con riferimento a questo profilo, i gruppi di conoscenze, abilità e competenze più richiesti (con importanza superiore a 3,5) sono i seguenti:

- o Valutare, su basi statistiche, l'andamento dei mercati e della concorrenza (4,7)
- o Gestire gli ordinativi e organizzare la consegna della merce (4,7)
- o Predisporre strategie di marketing o organizzare eventi espositivi (4,6)
- o Coordinare la rete di vendita (4,4)
- o Curare i rapporti con i clienti più rilevanti (4,4)
- o Redigere report di valutazione delle vendite (4,4)
- o Definire i prezzi e le strategie commerciali (4,1)
- o Preparare il materiale: campionari, listini prezzi, ecc (4,1)
- o Accogliere segnalazioni o reclami da parte dei clienti (4,1)
- o Curare la formazione del personale (4,0)

3.4.1.1.0 – Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate. Con riferimento a questo profilo, i gruppi di conoscenze, abilità e competenze più richiesti (con importanza superiore a 3,5) sono i seguenti:

- o Organizzare o gestire azioni di marketing turistico (4,1)
- o Curare i rapporti con i tour operator e gli agenti di viaggio (3,8)
- o Curare i rapporti con gli enti locali (3,5)
- o Organizzare eventi di promozione e sviluppo del turismo (3,5)

3.4.1.2.1 – Organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali. Con riferimento a questo profilo, i gruppi di conoscenze, abilità e competenze più richiesti (con importanza superiore a 3,5) sono i seguenti:

- o Ricercare gli spazi espositivi (4,5)
- o Curare i rapporti con i fornitori (strutture alberghiere, noleggio materiali, servizi catering, etc) (4,3)
- o Ricercare gli espositori (4,2)
- o Assegnare gli spazi agli espositori (4,2)



- o Pubblicizzare gli eventi (4,2)
- o Identificare i soggetti interessati a fruire dell'evento (4,2)
- o Ideare l'evento (3,7)
- o Coordinare le attività e gestire l'organizzazione dell'evento (3,7)
- o Cercare gli sponsor (3,7)
- o Curare i rapporti con gli enti patrocinatori (3,7)
- o Preparare il materiale illustrativo (3,6)
- o Curare i rapporti con i mezzi di informazione (3,5)

3.4.1.2.2 – Organizzatori di convegni e ricevimenti. Con riferimento a questo profilo, i gruppi di conoscenze, abilità e competenze più richiesti (con importanza superiore a 3,5) sono i seguenti:

- o Curare i rapporti con i fornitori (4,5)
- o Gestire le iscrizioni e le richieste di partecipazione (4,4)
- o Cercare gli sponsor (4,3)
- o Predisporre il programma dell'evento (4,2)
- o Pubblicizzare gli eventi (4,2)
- o Redigere preventivi per i clienti (4,1)
- o Individuare i luoghi per l'allestimento dell'evento (4,0)
- o Individuare i soggetti interessati all'evento (3,9)
- o Curare i rapporti con le istituzioni (3,8)
- o Organizzare e supervisionare l'allestimento (3,8)
- o Organizzare il soggiorno dei relatori (3,7)
- o Selezionare e reclutare il personale (3,7)
- o Creare opuscoli o materiali informativi (3,6)
- o Organizzare servizi (cene sociali, spettacoli, ecc) (3,5)

I profili sopra riportati sono significativamente coerenti con i due macro profili di conoscenze, abilità e competenze professionali generate dal CdS in Innovation and



Hospitality Management che si ritiene dunque altamente in grado di offrire un valido percorso di carriera sia con riferimento a posizioni di middle management, interne alle organizzazioni, sia con riferimento a dinamiche libero professionali, esterne, orientate allo svolgimento di attività di consulenza per l'innovazione o per il turismo. I dati dell'ISFOL forniscono importanti orientamenti rispetto alla micro-progettazione del corso di laurea, dunque alla puntuale definizione degli insegnamenti e, al loro interno, alla declinazione dei programmi didattici e delle metodologie didattiche.

Allegati

- Allegato – Verbale Incontro del 17 novembre 2022
- Allegato – Verbale Incontro del 25 novembre 2022
- Allegato – Incontro del 28 novembre 2022

VERBALE DELL'INCONTRO DI CONSULTAZIONE CON IL SISTEMA SOCIO-ECONOMICO E LE PARTI INTERESSATE

Anno accademico 2022/2023

**Classe L 18 - Corso di Studio triennale in “Gestione Aziendale”
Dipartimento di Economia, Management e Territorio (DEMeT)**

Il giorno 17 novembre 2022, alle ore 17:00, previo invito/convocazione trasmesso a mezzo piattaforma Google Meet in data 11 novembre 2022 dal prof. Giuseppe Calabrese, Presidente del CdS in Gestione Aziendale, e avente ad oggetto: **“Convocazione incontro con le parti sociali interessate per il miglioramento continuo dell’offerta formativa”**, si è tenuto, in collegamento telematico sincrono su piattaforma Google Meet, un incontro di consultazione con i rappresentanti delle organizzazioni rappresentative della produzione e delle professioni di riferimento al fine di presentare le linee guida di una proposta di rinnovamento del corso stesso a valere per l’A.A. 2023/2024.

Sono presenti all’incontro:

- prof. Giuseppe Calabrese – Docente UNIFG e Presidente e Coordinatore del GAQ (Gruppo di Assicurazione della Qualità) del CdS Triennale in Gestione Aziendale
- prof.ssa Barbara Cafarelli – Docente UNIFG e Delegata del Rettore per la Didattica
- prof. Antonio Corvino – Docente UNIFG e Presidente e Coordinatore del GAQ (Gruppo di Assicurazione della Qualità) del CdS Magistrale in Imprenditorialità e Management Internazionale, della Classe LM 77
- prof. Pasquale Pazienza – Docente UNIFG e Presidente dell’Ente Parco Nazionale del Gargano
- prof.ssa Fiammetta Fanizza – Docente UNIFG e Componente del Comitato permanente per la promozione del Turismo – Ministero del Turismo – in qualità di esperta nominata dal Ministro
- dott. Alessandro del Zompo – Comune di Vieste, Vicepresidente del Consiglio Comunale
- dott. Antonio Bufalari – Marina di Vieste, Porto Turistico
- chef Domenico Cilenti – Stella Michelin – Ristorante Porta di Basso
- dott. Nicola Ragno – Pro Loco di Vieste
- dott. Christian Zandonella – General manager del “W Rome” di Roma
- dott.ssa Ursula Seelenbacher – Conduttrice televisiva di Cortesie per gli ospiti - ristoranti, Ambassador del W Rome, PR di altri alberghi internazionali e consulente per l’Ufficio stampa Biancamano & Spinetti
- dott. Giuliano De Seneen – Responsabile Budgeting e Controllo di Gestione, Bonassisa Lab Srl;
- dott. Gerardo Monferrato – Creative & Open Innovation Director – SVICOM Spa SB
- dott. Sergio Venturino – Presidente del Comitato “Vola Gino Lisa”
- dott. Francesco Borgese – Comitato “Vola Gino Lisa”
- dott. Rocco Di Stasio – Responsabile del Distretto Dauno della Banca Popolare Pugliese
- dott. Marcello Salvatori – Amministratore di Sistemi Energetici S.p.A.
- dott.ssa Annacarmela Florio – Villa Florio Ricevimenti, San Nicandro Garganico
- dott. Monferrato

I presenti individuano nel prof. Calabrese, il Presidente, e nella prof.ssa Cafarelli, il segretario verbalizzante.

Il prof. Calabrese, dopo aver salutato e ringraziato tutti i presenti, illustra brevemente lo scopo dell'incontro qualificandolo come un'attività di supporto ai processi di analisi della domanda di lavoro, funzionale al miglioramento continuo dell'offerta didattica dell'Ateneo e, in particolare, del DEMeT, in seno alla complessiva attività di assicurazione della qualità dei corsi di studio.

Insieme ai feedback derivanti dalla somministrazione e dall'analisi dei questionari di student satisfaction, alle attività continue svolte dai GAQ (Gruppi di Assicurazione della Qualità) dei corsi di studio, alle analisi dei rapporti di ricerca aventi ad oggetto i trend nazionali e internazionali relativi alla domanda di professionalità sul mercato del lavoro e alle analisi di benchmarking sull'offerta didattica degli atenei best competitor, l'ascolto e il confronto diretto con gli stakeholder rappresenta un momento essenziale e di formidabile valore per l'Ateneo.

Successivamente il prof. Calabrese illustra brevemente l'idea di rinnovamento dell'offerta formativa del DEMeT relativamente al CdS in Gestione aziendale, a partire dall'anno accademico 2023/2024, come già emersa in seno al GAQ del medesimo corso di studio.

- Il corso rimane inquadrato nella classe di laurea L18
- Il corso rimane qualificato in modalità "blended"
- Il corso sarà fortemente orientato a potenziare il bagaglio di competenze operative immediatamente spendibili dal laureato triennale sul mercato del lavoro
- Il corso conferma tra le sue modalità didattiche quella dei LABO (Laboratori Operativi) già sperimentati con successo in questi primi tre semestri di attività didattica
- Il corso prevedrà la creazione di un nuovo percorso verticale, sul tema dell'Hospitality Management, e il restyling del preesistente percorso con verticalizzazione nell'ambito dell'Innovation Management.
- Il nome del corso dovrà modificarsi, fungendo da "umbrella brand" per accogliere entrambi i percorsi verticali anche tenendo conto della forza delle parole chiave utilizzate. La proposta emersa in seno al GAQ è "Innovation and Hospitality Management"
- Questo significa che i due percorsi saranno, rispettivamente, di "Innovation Management" e di "Hospitality Management". L'opzione per questi percorsi deriva, tra l'altro, dalle risultanze emerse a seguito del processo di concertazione e confronto sociale che l'Ateneo ha promosso ai fini della redazione del Piano Strategico di Ateneo 2023-2025, come riportato nel verbale della Consulta di Ateneo nella seduta del 6 ottobre 2022
- Il primo anno di corso, comune ai due, dovrà fornire le conoscenze di base
- Il secondo e terzo anno, andranno in verticale, curvando gli insegnamenti sui rispettivi ambiti cognitivi, da una parte, e passando dallo sviluppo di conoscenze di base alla acquisizione di competenze e capacità tecnico-operative
- Saranno eliminati tutti i casi di insegnamenti "a scelta tra" previsti dall'attuale formulazione del piano di studi per consentire allo studente di avere maggiormente chiaro il taglio del corso
- I crediti a libera scelta saranno incrementati rispetto alla attuale situazione (12 CFU) e distribuiti tra secondo e terzo anno nella misura di 6 CFU nel secondo anno e 8 CFU nel terzo anno (totale 14 CFU)
- I crediti legati alle attività di tirocinio curricolare saranno significativamente incrementati rispetto alla attuale situazione (3 soli CFU) e distribuiti a loro volta tra secondo e terzo anno nella misura di 8 CFU nel secondo anno e 10 CFU nel terzo anno.
- Rimarranno invariati i crediti relativi alla prova finale (3 cfu).

Il prof. Calabrese passa poi la parola ai partecipanti per raccogliere le loro impressioni e, soprattutto, eventuali suggerimenti di cui tener conto nel corso del processo di rinnovamento del CdS in discorso.

Interviene la prof.ssa Barbara Cafarelli che ribadisce la chiara volontà di orientare il corso alla formazione di figure professionali che possano ricoprire incarichi di middle management nell'ambito del tessuto produttivo locale, nazionale e internazionale, portatrici di un qualificato bagaglio tecnico-operativo.

Prende la parola la dott.ssa Ursula Seelenbacher apprezzando il *modus operandi* del CdS di entrare a diretto contatto con chi opera da anni nel settore (ndr. Hospitality in questo caso) e suggerisce di intendere all'intero del concetto di hospitality anche l'ampio bagaglio di competenze relative alla **organizzazione e gestione degli eventi nonché della comunicazione interpersonale e delle pubbliche relazioni**.

Il dott. Zandonella, ancora con riferimento al percorso verticale su Hospitality Management, portando l'esperienza di oltre 20 anni di gestione in strutture del gruppo alberghiero Ritz-Carlton / Marriot, concorda con il focus formativo teso a creare figure professionali di middle management e invita a prevedere, in seno alle più ampie competenze di gestione aziendale e di marketing, quelle di **Guest / Customer Relationship Management e quelle di Revenue Management**.

Il dott. Bufalari, nel riprendere l'intervento del dott. Zandonella, sulla base della sua vasta esperienza di Marine Management per l'incoming turistico nel Gargano, sottolinea l'importanza di competenze che, in una nuova prospettiva dell'accoglienza turistica che tengano conto non solo del servizio offerto al turista ma anche dell'interazione tra l'offerta e la domanda turistica e la qualità della vita dei cittadini residenti, vadano a **integrare anche i temi della "psicologia dell'accoglienza"**.

Il dott. Ragno, apprezzando molto l'incremento di attività di formazione on the job previsto attraverso l'incremento dei crediti formativi in attività di tirocinio curriculare invita, tenendo conto delle caratteristiche del tessuto imprenditoriale locale, a costruire un sistematico e continuo confronto con il territorio. Segnala inoltre l'assoluta importanza di assicurare alla figura professionale in uscita dal corso **una solida competenza linguistica, con particolare riferimento alla lingua inglese**.

Anche la dott.ssa Florio manifesta la sua soddisfazione per la riapertura di un programma di studi diretto a sostenere le imprese del comparto turistico che hanno non poche difficoltà a reperire risorse umane altamente qualificate e invita il Dipartimento a riflettere su ogni possibile modalità operativa che possa agevolare lo sforzo che le imprese del comparto fanno nell'investimento sugli studenti. Naturalmente, quello del tirocinio formativo rimane uno strumento di grande utilità in tale direzione.

Il dott. Venturino, allargando il discorso, invita a riflettere sul fatto che manca sul territorio una sinergica integrazione tra le attività degli operatori dell'hospitality e quelli dell'incoming (tour operator, aziende di trasporto, strutture logistiche). Nel ribadire poi il suo apprezzamento per il progetto innovativo in essere, propone di istituzionalizzare una **modalità ancora più strutturata e durata di collegamento tra gli studenti e le imprese (parla di "adozione di uno studente") che possa estendersi non solo alla durata del tirocinio ma all'intero triennio di studio**. Questa modalità potrebbe favorire, anche significativamente, l'ingresso del laureato nell'impresa "adottante" in immediata continuità dopo il conseguimento del titolo.

Il dott. Salvatori, tenendo conto del tessuto dell'offerta turistica a livello regionale, invita a includere nelle competenze del laureato in Hospitality Management quelle utili a sostenere le forme innovative di offerta turistica, quelle del cosiddetto "turismo lento" (agriturismi, piccoli B&B, masserie, trulli, etc) investendo sulle **competenze linguistiche (inglese in primis) e anche sulle competenze di comunicazione interpersonale, di ascolto e di servizio al cliente**.

Il dott. Monferrato e il dott. De Seneen, spostando l'attenzione sull'altro percorso verticale, quello relativo ai temi dell'Innovation Management accolgono con grande favore il progetto di rinnovamento dell'offerta didattica evidenziando che quella dell'**innovazione e del cambiamento è sempre più una esigenza continua da parte delle imprese** e che risorse umane portatrici di simili competenze non possono che essere di grande valore per il tessuto produttivo.

Lo chef Cilenti porta la sua testimonianza di ambasciatore del territorio confermando la più ampia disponibilità ad essere a fianco del Dipartimento nel sostenere il corso attraverso attività di tirocinio formativo presso le sue iniziative, non solo nell'ambito del ristorante stellato Porta di Basso, ma anche in quelle di albergo diffuso e di scuola diffusa, di cui si è fatto promotore.

La prof.ssa Fanizza, con riferimento ad alcuni degli interventi precedenti, invita a superare il localismo tenendo conto che l'intero mercato turistico è caratterizzato da una continua dinamicità dei caratteri della domanda turistica che richiede che le figure professionali aiutino, nel percorso di professionalizzazione e di incremento della qualità dei servizi offerti, non solo le strutture grandi e

strutturate ma anche tutte le micro-imprese che appartengono ai sistemi locali di offerta turistica. Il problema che emerge è infatti quello della de-professionalizzazione di questi piccoli attori locali.

Il dott. Di Stasio, portando l'esperienza del settore finanziario cui appartiene, pone in evidenza la criticità di alcune competenze – spesso sottovalutate – relative alla **gestione finanziaria dell'impresa turistica e, più in particolare, alla gestione della tesoreria delle stesse**. Competenze che risultano pressoché assenti in una larga fascia di imprese che si avvicinano al sistema bancario prive di qualsiasi professionalità interna in tale ambito.

Il dott. Del Zompo, concorde nel ritenere qualificanti le generali competenze professionali di analisi delle tendenze emergenti nella domanda turistica, sottolinea l'importanza di **tenere conto del ruolo dei nuovi media (social media in particolare)** in seno al programma di studio che sarà definito analiticamente nelle successive fasi di progettazione della nuova offerta didattica. Le tecnologie digitali rappresentano per l'Hospitality un enorme fattore di sviluppo della capacità competitiva delle imprese.

In chiusura prende la parola il prof. Pasquale Pazienza nella sua veste di Presidente dell'Ente Parco Nazionale del Gargano, oltre che di Professore del DEMeT. Il prof. Pazienza ribadisce il ruolo centrale delle competenze linguistiche, in primis per ciò che riguarda la lingua inglese, ed esprime grande apprezzamento per il reinserimento, in seno all'offerta formativa dell'Ateneo, di un percorso formativo verticalizzato sul comparto dell'Hospitality.

Non essendoci altro da discutere, il prof. Calabrese riprende la parola per ringraziare nuovamente gli intervenuti.

L'incontro si conclude alle ore 18:45.

Foggia, 17 novembre 2022

Il Presidente
Prof. Giuseppe Calabrese

Il segretario verbalizzante
Prof.ssa Barbara Cafarelli

VERBALE DELL'INCONTRO DI CONSULTAZIONE CON IL SISTEMA SOCIO-ECONOMICO E LE PARTI INTERESSATE

Anno accademico 2022/2023

**Classe L 18 - Corso di Studio triennale in “Gestione Aziendale”
*Dipartimento di Economia, Management e Territorio (DEMeT)***

Il giorno 25 novembre 2022, alle ore 10:00 si è tenuto, in presenza presso lo studio n. 1, secondo piano, dipartimento DEMeT dell'Università di Foggia e in collegamento telematico sincrono su piattaforma Google Meet al link meet.google.com/jzz-ghwv-syh, un incontro di consultazione con i rappresentanti delle organizzazioni rappresentative della produzione e delle professioni di riferimento al fine di presentare le linee guida di una proposta di rinnovamento del corso stesso a valere per l'A.A. 2023/2024.

Sono presenti all'incontro:

- prof.ssa Barbara Cafarelli – Delegata del Rettore alla Didattica e Responsabile della Programmazione strategica di Ateneo- Docente UNIFG (telematica)
- prof. Luca Grilli – Delegato del Rettore ai Dati e Flussi Informativi, Docente UNIFG e Presidente e Coordinatore del GAQ (Gruppo di Assicurazione della Qualità) del CdS Triennale in Economia e Management (in presenza);
- prof.ssa Alessandra Beccarisi – Delegata del Rettore alle Relazioni Internazionali, Docente UNIFG (telematica);
- dott.ssa Cristina di Letizia – Componente del Gruppo di Lavoro UniFG ai Rankings (in presenza);
- dott. Dario Consoli - STUDENTSWORLD SRL e Account Manager QS per l'Italia (in presenza).

I presenti individuano nella prof.ssa Cafarelli il presidente, e nel prof. Grilli il segretario verbalizzante.

La prof.ssa Cafarelli, dopo aver salutato e ringraziato tutti i presenti, illustra brevemente l'idea di rinnovamento dell'offerta formativa del DEMeT relativamente al CdS in Gestione Aziendale, a partire dall'anno accademico 2023/2024, come già emersa in seno al GAQ del medesimo corso di studio. In particolare si concentra la discussione sulla proposta di modificare la denominazione del CdS in “Innovation and Hospitality Management” con la creazione di due percorsi, rispettivamente, di “Innovation Management” e di “Hospitality Management”. L'opzione per questi percorsi deriva, tra l'altro, dalle risultanze emerse a seguito del processo di concertazione e confronto sociale che l'Ateneo ha promosso ai fini della redazione del Piano Strategico di Ateneo 2023-2025, come riportato nel verbale della Consulta di Ateneo nella seduta del 6 ottobre 2022.

La prof.ssa Cafarelli invita i presenti a esprimere il proprio parere in merito alla proposta di modifica ribadendo la chiara volontà di orientare il corso alla formazione di figure professionali che possano ricoprire incarichi di middle management nell'ambito del tessuto produttivo locale, nazionale e internazionale, portatrici di un qualificato bagaglio tecnico-operativo.

Prende la parola il prof. Grilli il quale esprime un notevole apprezzamento alle proposte di modifica anche alla luce dei dati relativi alle immatricolazioni del CdS e alla necessità di internazionalizzare l'offerta formativa.

La prof.ssa Beccarisi sottolinea il ruolo strategico dei temi del management turistico e dell'innovazione per il territorio pugliese e in particolare per la Capitanata, invita pertanto a continuare nella strada proposta di modifica del CdS.

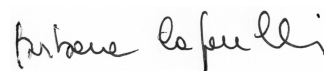
Il dott. Dario Consoli, esperto di internazionalizzazione delle università, amministratore della società STUDENTSWORLD SRL e Account Manager per l'Italia dell'agenzia internazionale di Ranking QS, dopo aver analizzato la bozza di proposta formativa e considerando la vocazione naturale del territorio pugliese ai temi dell'ospitalità, manifesta la necessità che il territorio di Capitanata colmi il vuoto presente nella formazione superiore sui temi dell'Hospitality. In particolare sottolinea la possibilità che un tale percorso formativo possa attrarre studenti da un bacino molto ampio rispetto a quello del territorio foggiano, intercettando una domanda di formazione in questi temi che è presente in tutto il territorio nazionale ed anche in quello internazionale. Il dott. Consoli sottolinea la grande importanza strategica di attivare un corso di laurea in Puglia sui temi dell'Hospitality. In particolare grazie alla naturale vocazione turistica del territorio e alla presenza di strutture alberghiere in grado di offrire agli studenti opportunità di formazione e stage in itinere. Lo stesso precisa che al momento si affacciano nuove professioni del settore hospitality, come l'Hospitality Manager. A tal fine stimola alla progettazione di un corso che prepari a 360 gradi attraverso lo studio delle soft skills a cui si affianca lo studio di Hard Skills e aggiunge il suggerimento di pensare all'erogazione della didattica in lingua inglese al fine di favorire l'attrazione di studenti internazionali per questo corso di laurea.

Non essendoci altro da discutere, la prof.ssa Cafarelli riprende la parola per ringraziare nuovamente gli intervenuti.

L'incontro si conclude alle ore 12:00.

Foggia, 25 novembre 2022

Il Presidente
Prof.ssa Barbara Cafarelli



Il segretario verbalizzante
Prof. Luca Grilli



HR EXCELLENCE IN RESEARCH

Il giorno 28 novembre 2022, alle ore 10.00, si è tenuto l'incontro di tra i rappresentanti dell'Università di Foggia e i rappresentanti dell'Università di Hanoi (Vietnam) sul nuovo progetto formativo, relativo al Corso di Studio in Gestione Aziendale del DeMET, per l'a.a. 2023/2024,

Erano presenti all'incontro:

- Per il corso di studio:
 - prof.ssa Barbara Cafarelli – Delegata rettorale al Didattica;
 - prof.ssa Alessandra Beccarisi – Delegata rettorale alle Relazioni internazionali;
 - prof. Giuseppe Calabrese – Presidente del Corso di Laurea in Gestione Aziendale (collegato da remoto);
 - dott. Giulio Esposito – Responsabile del Servizio Relazioni internazionali – Erasmus
 - dott.ssa Giovanna Pacillo – Responsabile del Servizio Programmazione Didattica
- Per l'Università di Hanoi:
 - Prof.ssa Thu Thuy Hoang
 - Vice Direttrice
 - Responsabile degli studenti
 - Coordinatrice amministrativa dei progetti Erasmus+
 - Centro linguistico e culturale italiano e di Mobilità internazionale
 - Università di Hanoi

La discussione ha preso in esame la modifica del corso di laurea in Gestione Aziendale - Classe L-18 per una sua riqualificazione in tema di Innovation Management e di Hospitality Management.

Nel corso della riunione il prof. Calabrese illustra il progetto formativo e descrive la proposta di modifica della laurea in Gestione Aziendale della classe L-18.

Suddetta proposta prevede, in sintesi:

- l'attivazione di un nuovo percorso (curriculum) in Hospitality Management, fortemente incentrato su competenze tecnico-operative funzionali alle imprese del settore alberghiero e della ricettività in genere (ivi incluse le nuove forme dello "slow tourism", quali agriturismi, masserie, B&B), al settore della ristorazione e al settore dell'organizzazione di eventi (culturali, religiosi, sportivi, etc). La figura dell'hospitality manager, infatti, rappresenta un profilo professionale di middle management direttamente collocabile nel mercato del lavoro stante la continua evoluzione verso il servizio di tutti i sistemi settoriali del mondo dell'ospitalità. Il professore precisa che queste competenze di middle management sono fortemente richieste dal mondo del lavoro e prevede figure professionali a supporto della direzione e dei manager di livello direzionale. Il percorso prevede al I anno l'acquisizione di competenze di base

economiche, aziendali, giuridiche, matematico/statistiche; al II e al III anno si prevedono una serie di insegnamenti tesi all'approfondimento tecnico-operativo delle competenze manageriali utili alla figura professionale dell'hospitality manager e ivi incluse quelle legate alla sostenibilità ambientale. Verranno, tra gli altri, approfonditi i temi del diritto della privacy, dell'Ethical Food e della cultura gastronomica, dell'analisi del web e dei social media nonché dell'Hospitality Management e Marketing. Saranno altresì previste sia attività a libera scelta sia tirocini curriculari, per un totale, rispettivamente di 14 e 18 CFU.

- Il totale rinnovamento dell'attuale percorso (curriculum) nella direzione di una sua verticalizzazione sui temi dell'innovation management. Anche in questo caso, l'obiettivo formativo di fondo è qualificare una figura professionale (l'innovation manager) capace di essere di supporto (quale middle manager) ai processi decisionali, sia strategici che operativi, che intendono portare "il nuovo" all'interno dell'organizzazione. Il percorso, al I anno, si presenta in comune con quello in Hospitality Management, e prevede l'acquisizione di competenze di base economiche, aziendali, giuridiche e matematico/statistiche. Al II e al III anno si prevedono una serie di insegnamenti tesi all'approfondimento tecnico-operativo delle competenze manageriali utili alla figura professionale dell'innovation manager e ivi incluse quelle legate alla trasformazione digitale. Verranno, tra gli altri, approfonditi i temi della Business Intelligence, del Risk Management, dell'Open Innovation, del Cybercrime nonché della sociologia dell'innovazione e della psicologia della creatività. Saranno altresì previste sia attività a libera scelta sia tirocini curriculari, per un totale, rispettivamente di 14 e 18 CFU.

Il prof. Calabrese, infine, evidenzia che per entrambi i percorsi l'approccio didattico sarà fortemente interattivo e orientato al learning by doing grazie alla formula, già sperimentato nei primi 18 mesi di vita del corso di laurea in Gestione Aziendale, del LABO – Laboratori Operativi.

Prende la parola la prof.ssa Thu Thuy Hoang dell'Università di Hanoi (Vietnam) ed esprime il forte interesse alla collaborazione sul nuovo progetto formativo con l'Università di Foggia, avendo, nella propria Università, un intero Dipartimento di Italianistica e già diverse forme di collaborazione con altre Università Italiane, tra cui un corso di laurea in Management del turismo che rilascia il doppio titolo.

La prof.ssa Hoang auspica una prima forma di collaborazione sulla didattica, da perfezionarsi con il rilascio del doppio titolo.

La prof.ssa Hoang evidenzia inoltre la difficoltà che gli studenti del Vietnam hanno per il rilascio del visto per motivi di studio, a causa del reddito non adeguato ad ottenere il permesso di soggiorno e propone una contribuzione, da parte dell'Università di Foggia, di 3.000,00 euro per studente e per anno di corso.

Infine, la prof.ssa Hoang presenta:

1. Piano dei corsi effettivamente erogati del Bachelor degree quadriennale del suo Ateneo in Tourism and Travel Management;
2. Piano dei corsi effettivamente erogati del Bachelor degree quadriennale del suo Ateneo in Italiano (indirizzo turismo) per l'opportunità di fare il doppio titolo tra i nostri due atenei.
3. Convenzione borsa di studio per studenti iscritti come firmata con università di Messina e Università del Salento (da poter utilizzare quale bozza di partenza).

L'incontro si chiude alle ore 11.00.

prof.ssa Barbara Cafarelli

prof.ssa Alessandra Beccarisi