

Contents list available at Cib.Unibo

AlmaTourism

Journal homepage: www.almatourism.cib.unibo.it

La Certificazione TEDQUAL: la gestione della qualità nella Facoltà di Economia di Rimini

Barbini F.M.* , Presutti M.**

Facoltà di Economia - Rimini, Alma Mater Studiorum - Università
di Bologna, Italia

Negli ultimi anni si è manifestato un interesse sempre maggiore da parte di studiosi, accademici e studenti nei confronti dell'istruzione e della formazione in ambito turistico. Un numero crescente di corsi di formazione sul turismo sono stati proposti da scuole, università, centri di ricerca ed altri enti pubblici e privati. Nonostante tale interesse, permane un gap rilevante tra esigenze dell'offerta e della domanda, con un livello di preparazione delle risorse umane a volte del tutto insufficiente a soddisfare quanto richiesto dagli operatori turistici in un sistema altamente competitivo e dinamico come quello turistico (Becton and Graetz, 2001). Certamente, la mancanza di standard univoci a livello di strutturazione dei curricula crea una situazione di ambiguità per studenti e datori di lavoro. Inoltre, gli stessi curricula spesso risultano inadeguati a quanto richiesto a livello internazionale, limitando fortemente la possibilità di mobilità del lavoro nel settore turistico in genere (Airey and Tribe, 2005).

E' anche per questo che si parla sempre più spesso della necessità di formalizzare dei sistemi uniformi di certificazione della qualità dell'insegnamento e della formazione nel settore turistico (Bosselman, 1996; Lewis and Tribe, 2002). In questo contesto, la qualità è definita come quella situazione nella quale l'aspettativa e la reale percezione da parte di un utente verso un prodotto/servizio coincidono perfettamente tra di loro. In altri termini, l'assenza di gap tra la percezione reale e l'aspettativa significa qualità e quindi equivale a una situazione nella quale la domanda e l'offerta corrispondono perfettamente. L'applicazione della filosofia della qualità totale nel campo dell'istruzione mette in evidenza l'importanza del superamento di questo gap, così da anticipare possibili situazioni di insoddisfazione per i vari stakeholders operanti in ambito turistico (Becket and Brookes, 2008).

Nell'ambito del turismo, la World Tourism Organization ha, fra i propri ruoli principali, quello di farsi garante della qualità nell'ambito dell'istruzione e della formazione. La United Nations World Tourism Organization (UNWTO) è l'agenzia specializzata delle Nazioni Unite incaricata di "promuovere e sviluppare il turismo con un interesse specifico per la crescita dell'economia, della pace, della ricchezza e del rispetto universale, e in osservanza dei diritti umani e delle libertà fondamentali per tutti, senza distinzione di razza, sesso, lingua,

* Tel.: +39 0541.434132; cell.+39 3357047861;
email address francesco.barbini@unibo.it

** Tel.: +39 0541.434131; cell.+39 3477652729;
email address manuela.presutti@unibo.it

religione". L'agenzia è stata istituita nella sua forma attuale nel 1975. Oggi è attiva in 150 paesi e conta oltre 300 membri affiliati. L'UNTWO opera come un forum internazionale per formulare obiettivi di policy nel settore turistico ma al tempo stesso come fonte di diffusione di informazioni, knowledge e best practices. Oltre ad elaborare studi, statistiche e ricerche di mercato, e interessarsi a diffondere know-how nei paesi in via di sviluppo, l'UNTWO è interessata alla formazione di risorse umane adeguate e qualificate nell'ambito del turismo. In particolare, all'interno dell'UNTWO, l'Education, Training and Knowledge Management Department opera per favorire lo sviluppo e la diffusione di adeguate conoscenze tra i vari paesi membri, fornendo supporto e coordinamento agli stessi, a livello di formazione, training e ricerca. Il principale braccio operativo del Dipartimento è THEMIS, una fondazione nata per facilitare l'amministrazione e il management dei vari programmi di lavoro nell'ambito della formazione e del training turistico. La Fondazione THEMIS gestisce direttamente il TedQual (Tourism Education Quality), che è il sistema di certificazione della qualità della formazione nel settore del turismo, disponibile per tutte le istituzioni educative che decidono di adottarlo, su base del tutto volontaria. Il fine ultimo del TedQual è di garantire degli standard a livello di management, struttura ed organizzazione tra tutte quelle istituzioni che appunto decidono di basarsi spontaneamente su questo modello di sistema. Coerentemente a questo obiettivo, le diverse istituzioni interessate devono pianificare un insieme di processi standard, e conseguentemente di sotto-processi, che regolano l'offerta dei loro servizi, in modo da delineare in tutta l'organizzazione una vera e propria uniforme della qualità.

Le tre dimensioni fondamentali che caratterizzano il sistema TedQual sono: (1) standard di qualità, a livello di risultati realizzati in ciascun processo, sotto-processo e procedure ottenute tramite il Corso di Formazione Turistica (Tourism Education Programme - TEP), (2) qualità dell'audit, assicurato dalla selezione di organizzazioni esterne autonome (3) certificazione, che è ottenuta dalla Fondazione THEMIS dopo un'attenta analisi da parte di revisori gestiti dal TedQual Certification Committee.

Oltre a criteri standard basati su obiettivi di qualità, le istituzioni operanti nell'ambito della formazione devono mostrare anche flessibilità, metodo e interesse sistematico verso il rispetto della qualità, in modo da adattarsi continuamente ai cambiamenti che riguardano il settore del turismo (Fayos-Sola, 1997). Perciò, l'orientamento al cliente e la sua soddisfazione restano i due principali criteri da seguire in modo da avere una struttura sempre capace di garantire adeguati standard di processo in linea con le esigenze del mercato target. Questo implica ovviamente il coinvolgimento di tutti i membri dell'organizzazione nel perseguire un comune obiettivo complesso come quello della customer satisfaction. Ovviamente, la qualità da sola non è sufficiente, è infatti necessario adottare anche criteri adeguati di segmentazione del mercato e di posizionamento dei servizi.

Il sistema di certificazione del TedQual propone l'adozione di un approccio basato sui processi, definiti come combinazione di risorse e attività interrelate finalizzate a offrire servizi capaci sia di creare valore aggiunto al cliente finale, sia di aumentare il livello di efficienza nella gestione dell'istituzione che si occupa di formazione.

Questi processi sono a loro volta scomposti nei sotto-processi e nelle procedure costituenti il TEP. Qui di seguito, illustriamo brevemente i sei processi fondamentali che rappresentano la struttura di base di un TEP (UNWTO-Themis, 2007):

- 1) Datore di lavoro: l'obiettivo in questo processo il presidio della qualità in termini di capacità di risposta ai bisogni socio-economici dei "clienti", operando in una logica di massimizzazione della soddisfazione. Questo processo è a sua volta articolato in tre sotto-processi (missione aziendale; strategie; piano d'azione);
- 2) Studenti: l'obiettivo di questo processo è la verifica della qualità dei servizi forniti agli studenti, e la definizione di una specifica strategia. Questo processo è a sua volta articolato in tre sotto-processi (attrattività per gli studenti; rapporto con gli studenti, valutazione degli studenti);

3) Curricula: questo processo è orientato a verificare la qualità del sistema pedagogico attuato, e l'efficacia del mix tra metodi di insegnamento e contenuti dei piani di studio. Questo processo è a sua volta articolato in tre sotto-processi (contenuti, metodo didattico, risorse pedagogiche);

4) Facoltà: l'obiettivo in questo processo consiste nell'analisi della capacità della Facoltà in relazione allo sviluppo e alla gestione dei piani di studio programmati e dei metodi pedagogici stabiliti. Questo processo è a sua volta articolato in tre sotto-processi (struttura degli insegnamenti; aggiornamento continuo, ricerca e sviluppo);

5) Infrastrutture: l'obiettivo in questo processo è la verifica della qualità delle infrastrutture all'interno delle quali il TEP si sviluppa. Questo processo è a sua volta articolato in due sotto-processi (infrastrutture fisiche, attrezzature e forniture);

6) Gestione: questo processo opera al fine di verificare che un adeguato modello di gestione sia stato adottato in relazione alla missione e agli obiettivi fissati. Questo processo è a sua volta articolato in tre sotto-processi (informazioni e analisi, organizzazione, sistema qualità).

La Facoltà di Economia – Rimini (Università di Bologna)



(www.unibo.it)

Nel 2007, la Facoltà di Economia di Rimini dell'Università di Bologna ha deciso di richiedere la certificazione TedQual per i propri corsi accademici sul turismo. La Facoltà di Economia di Rimini, che già aveva una solida reputazione in materia di studi economici sul turismo (è stata la prima Facoltà di Economia in Italia ad aver introdotto un Corso di Laurea in Economia del Turismo) e un ruolo rilevante nell'ambito della comunità scientifica nazionale e internazionale, ha percepito la certificazione TedQual come un'opportunità strategica per:

- avviare un processo interno di autovalutazione continua al fine di preservare e migliorare la qualità della propria offerta didattica;
- stabilire una collaborazione con l'UNWTO e con i suoi membri (in particolare all'interno del Consiglio Educational UNWTO) e prendere parte ai processi di policy-making circa le tematiche connesse con la formazione in ambito turistico;
- condividere la propria esperienza e le proprie competenze con università che operano in Paesi meno sviluppati;
- rafforzare la propria reputazione a livello internazionale, aumentando così le possibilità per gli studenti di trovare posti di lavoro e muoversi all'estero.

Pertanto, il Preside della Facoltà ha nominato una commissione ad-hoc composta da personale accademico e amministrativo per produrre la documentazione necessaria per la

certificazione e per interagire con la Fondazione THEMIS. La Commissione ha analizzato i processi interni, ha strutturato e formalizzato le procedure (in coerenza con le specifiche TedQual) e ha definito l'architettura globale del sistema interno di qualità. Inoltre, sono stati proposti dettagliati indicatori di qualità e procedure di valutazione, e sono stati assegnati compiti specifici alle mansioni esistenti.

Alla fine del 2007, i due TEP della Facoltà (Corso Laurea in Economia del Turismo e in Corso di Laurea in Economia dei Mercati e dei Sistemi Turistici) sono stati certificati dall'UNWTO.

Molti benefici sono derivati da questa certificazione, in particolare in termini di reputazione internazionale.

La certificazione TedQual è stata inoltre di stimolo all'avvio di una serie più ampia e articolata di iniziative interne volte a rendere l'offerta formativa della Facoltà sempre più competitiva in ambito nazionale e internazionale e ha impattato positivamente sulla capacità di attrarre studenti stranieri e di sviluppare proficue collaborazioni con gli operatori del settore turistico. In generale, la certificazione può essere considerata come una formalizzazione di processi pedagogici basati su un approccio alla qualità che già da tempo era presente nella nostra Facoltà, nella convinzione che la qualità di un "prodotto" turistico dipenda in modo fondamentale dalla qualità delle persone che lavorano nel settore del turismo e quindi dalla qualità delle istituzioni dedicate alla formazione.

Infatti, poiché l'ambiente turistico e il relativo sistema della formazione sono altamente dinamici e influenzati dal più ampio clima economico, sociale e ambientale, l'adozione di una focalizzazione continua sulla qualità potrà permettere alla Facoltà di Economia di Rimini di continuare a essere un centro di eccellenza in questo contesto. In questo senso, il processo revisione della certificazione che coinvolgerà la Facoltà alla fine del 2010 dovrebbe essere considerato come un punto di partenza per il rafforzamento degli standard di qualità e per la diffusione di nuovi principi di efficienza ed efficacia tanto all'interno quanto verso gli stakeholder esterni.

Bibliografia

Airey D., Tribe J. (Eds.) (2005), *An International Handbook of Tourism Education*, Elsevier, Oxford.

Becket N., Brookes M. (2008), "Quality management practice in the higher education: what quality are we actually enhancing?", *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 7(1), 40-54.

Becton S., Graetz B. (2001), "Small business - small minded? Training attitudes and needs of the tourism and hospitality industry", *International Journal of Tourism Research*, 3(2), 105-113.

Bosselman R. H. (1996), "Issues of accreditation in hospitality and tourism education: The value controversy", *Tourism Recreation Research*, 21(2), 31-35.

Fayos-Sola, E. (1997). *An introduction to TEDQUAL: A methodology for quality in tourism education and training*, UNWTO, Madrid.

Lewis A., Tribe J. (2002), "Critical issues in the globalisation of tourism education", *Tourism Recreation Research*, 27(1), 13-20.

UNWTO-Themis (2007), *TedQual Certification System: Executive Introduction*, UNWTO, Madrid.