

Syllabus

Descrizione corso

Titolo insegnamento	Laboratorio di Turismo Smart
Codice insegnamento	31007
Titolo aggiuntivo	
Settore Scientifico-Disciplinare	SECS-P/08
Lingua	Inglese
Corso di Studio	Corso di laurea magistrale in Management del Turismo
Altri Corsi di Studio (mutuati)	
Docenti	prof. dr. Oswin Maurer, oswin.maurer@unibz.it https://www.unibz.it/en/faculties/economics-management/academic-staff/person/973
Assistante	
Semestre	Tutti i semestri
Anno/i di corso	2
CFU	9
Ore didattica frontale	54 (12 Prof. Maurer Oswin + 36 second lecturer to be defined)
Ore di laboratorio	-
Ore di studio individuale	-
Ore di ricevimento previste	27 (9 Prof. Maurer Oswin + 18 second lecturer to be defined)
Sintesi contenuti	Smart Tourism Laboratory provides students with a comprehensive understanding of smart solutions currently available to tourism businesses and destinations. Apart from designing and developing applicable smart solutions for the tourism sector, the course also introduces students to ethical and societal issues related to the use of current and future technologies in tourism and hospitality.
Argomenti dell'insegnamento	Part 1: The first part of the course (18 hours) will start with a brief history of AI developments in tourism and hospitality, its current

state, and a future outlook. Emphasis will be on most important aspect of AI as a multi-use technology and the two primary methods for how an AI system 'learns' to perform a task (Machine Learning -ML, Deep Learning – DL). It also includes discussions on how AI algorithms can be 'trained' - supervised learning, unsupervised learning, reinforcement learning.

As 'big data' is a prerequisite for AI, its main characteristics - volume, velocity, variety and veracity (4 V's) are discussed, as well as its types of repositories – data warehouse, data lakes, data lakehouses.

This is followed by a discussion about the principal analytical approaches used: descriptive (what, where and when), diagnostic (why) and prescriptive (how) analytics.

Key benefits of implementing AI in travel, tourism and hospitality industry practice, its challenges, and the ethics involved will provide for the insights necessary to work through part two (36 hours) of this course which is focussed on specific issues and applications in tourism and hospitality and will also involve practical development work of students participating in that course, as well as guest lectures with industry experts.

Part 2: The second part of the course (36 hours) introduces the hospitality technology ecosystem, providing a structured overview of how digital transformation is reshaping the industry. Students will explore the fundamentals of metaverse, AR/VR, and blockchain technologies, with a focus on their practical implications for guest engagement and service innovation.

The course then analyzes the impact of Industry 4.0 on the customer experience, highlighting how automation, connectivity, and data integration are changing service delivery across tourism and hospitality contexts.

Building on these foundations, the course also focuses on the empirical applications of smart technologies in hospitality operations - ranging from smart rooms and automated services to predictive analytics tools. Special attention is given to smart applications for sustainable tourism, showing how intelligent systems can support more efficient, low-impact operations.

Finally, the course explores the link between hotel technology and startup development, offering insights into how tech-driven innovation is fueling new business models. This phase includes practical project work.

Parole chiave	Part 1: AI, tourism businesses, methods and theory, ethics Part 2: Smart technologies, tourism and hospitality, AI applications
Prerequisiti	
Insegnamenti propedeutici	
Modalità di insegnamento	Frontal lectures, exercises, labs, guest lectures and projects
Obbligo di frequenza	-
Obiettivi formativi specifici e risultati di apprendimento attesi	<p>Conoscenza e comprensione</p> <p>Lo studente/La studentessa acquisisce competenze e capacità specifiche per affrontare le problematiche gestionali nell'ottica della direzione di imprese turistiche, dello sviluppo e promozione di destinazioni turistiche e della programmazione e gestione di sistemi turistici integrati e di singoli servizi in termini strategici, organizzativi e amministrativi con una prospettiva internazionale e interculturale.</p> <p>Lo studente/la studentessa acquisisce la capacità di identificare e analizzare i problemi ambientali e sociali indotti dal turismo e di comprenderne le interdipendenze e i contesti, applicando teorie e metodi e sviluppando approcci esplicativi.</p> <p>Capacità di applicare conoscenza e comprensione</p> <p>Lo studente/La studentessa acquisisce la capacità di comprendere ed analizzare le problematiche che caratterizzano il settore turistico attraverso l'applicazione di teorie e modelli e l'adozione di adeguati strumenti per la gestione di imprese turistiche.</p> <p>Lo studente/La studentessa acquisisce la capacità di utilizzare modelli atti all'analisi del mercato turistico.</p> <p>Lo studente/La studentessa acquisisce padronanza nella gestione delle risorse umane e nell'attribuire il giusto valore alla cultura d'impresa.</p> <p>Lo studente/La studentessa acquisisce altresì competenze nella contabilità e nel finanziamento di progetti atti allo sviluppo aziendale.</p> <p>Le aree di applicazione delle conoscenze comprendono i livelli micro, meso e macro e includono l'acquisizione di competenze necessarie per la consulenza politica e lo sviluppo di strategie aziendali.</p> <p>Inoltre, vi sono competenze che hanno le loro basi nell'economia comportamentale, nella teoria delle decisioni e nella ricerca sul comportamento dei consumatori, competenze che sono</p>

	<p>particolarmente importanti nell'analisi empirica, così come nelle previsioni ex-ante e negli scenari nel contesto di interrogativi orientati al futuro.</p> <p>Le competenze sviluppate possono essere applicate in contesti regionali, nazionali e internazionali.</p> <p>Lo sviluppo e la promozione delle competenze includono anche la capacità di presentare questioni e risultati complessi e socialmente rilevanti in modo preciso e coerente, ma in modo comprensibile e orientato al gruppo target</p> <p>Autonomia di giudizio</p> <p>acquisire la capacità di selezionare dati e utilizzare le informazioni appropriate per descrivere un problema che attiene alla gestione delle aziende turistiche così come associazioni e consorzi e destinazioni turistiche</p> <p>acquisire la capacità di mettere in relazione modelli ed evidenze empiriche nello studio delle aziende turistiche, delle associazioni, consorzi e destinazioni turistiche</p> <p>Abilità comunicative</p> <p>Il laureato/La laureata magistrale sarà in grado di comunicare efficacemente in forma orale e scritta i contenuti specialistici delle singole discipline, utilizzando registri diversi a seconda dei destinatari e degli scopi comunicativi e didattici, e di valutare gli effetti formativi della sua comunicazione. Le abilità comunicative scritte ed orali sono particolarmente sviluppate nelle attività formative svolte per la preparazione della tesi di laurea magistrale, nella discussione di casi aziendali e nelle lezioni interattive che prevedono discussioni di gruppo e il confronto di analisi individuali.</p> <p>Capacità di apprendimento</p> <p>di individuare collegamenti tematici e di stabilire relazioni tra diversi casi e contesti di analisi.</p> <p>di inquadrare un nuovo problema in modo sistematico e di generare tassonomie appropriate.</p> <p>di elaborare modelli generali, a partire dai fenomeni studiati.</p>
Obiettivi formativi specifici e risultati di apprendimento attesi (ulteriori info.)	

Modalità di esame	<p>The assessment will include a mix of project work and written exam.</p> <p>Attending Students</p> <p>Knowledge and skills acquired in the course will be assessed via:</p> <ul style="list-style-type: none">- a written exam- a team project work (plus in-class presentation) <p>Presentations in class have the objective to stimulate discussion with peers, to assess the students' ability to evaluate relevant situations, settings and data, to make recommendations, to take decisions, to apply tourism management and marketing knowledge and to successfully communicate outcomes to a qualified audience.</p> <p>The final written exam (60%) will consist of four essay style questions, allowing to evaluate the knowledge acquired on smart tourism development and implementation, concepts, models, techniques and tools presented and discussed in class, as well as the students' ability to apply them to a variety of settings.</p> <p>The final exam for attending students will be scheduled to last for up to 80 minutes.</p> <p>Results of the project works are valid for the actual academic year only and results of these activities cannot be carried over beyond that time frame.</p> <p>Non-Attending Students</p> <p>Knowledge and skills acquired in the course will be assessed via:</p> <ul style="list-style-type: none">- a written exam (100%). <p>The final written exam (100%) will consist of six essay style questions, allowing to evaluate the knowledge acquired on smart tourism development and implementation, concepts, models, techniques and tools presented and discussed in class, as well as the students' ability to apply them to a variety of settings.</p> <p>The final exam for non-attending students will be scheduled to last for up to 120 minutes.</p>
--------------------------	--

	<p>Any student (attending or non-attending) discovered plagiarising or engaging in dishonest academic conduct will fail the course and regulations of the Faculty on academic misconduct will apply.</p>
Criteri di valutazione	<p>Attending Students</p> <ul style="list-style-type: none"> - Project work 40% - Exam 60% (80 minutes) <p>Criteria to be used in evaluating projects:</p> <ul style="list-style-type: none"> - creativity in problem solving, - ability to programme applied solutions, - data analysis skills, - contextualisation and comparative evaluation, critical thinking, - ability to summarise and communicate findings; <p>Project work is valid for 1 academic year and cannot be carried over beyond that time-frame.</p> <p>Criteria to be used in evaluating the final written exam:</p> <ul style="list-style-type: none"> - relevance and clarity of answers, - ability to contextualise and to comparatively evaluate, - ability to evaluate, summarise, compare and contrast models, topics and data; <p>Please note: project papers have to be written according to scientific standards with all sources to be cited. Unreferenced use of sources will be considered as plagiarism according to the examination regulation.</p> <p>Non-attending students</p> <p>100% Exam (120 minutes)</p> <p>Criteria to be used in evaluating the final written exam:</p> <ul style="list-style-type: none"> - relevance and clarity of answers, - ability to contextualise and to comparatively evaluate, - ability to evaluate, summarise, compare and contrast models, topics and data.
Bibliografia obbligatoria	readings will be made available during the Smart Tourism Laboratory hours

Bibliografia facoltativa	supplementary readings will be made available during the Smart Tourism Laboratory hours
Altre informazioni	
Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)	Istruzione di qualità, Utilizzo responsabile delle risorse, Innovazione e infrastrutture