

Redazione del Rapporto di Riesame

Denominazione del Corso di Studio: PROMOZIONE E GESTIONE DEL TURISMO

Classe: L-15 Scienze del Turismo

Sede NOVARA – Dipartimento di Studi per l'Economia e l'Impresa

Primo anno accademico di attivazione: 2008/09

Gruppo di Riesame

Componenti obbligatori

Prof. GIANFRANCO SPINELLI (Presidente del Consiglio di Corso di Studio (CCdS)– Responsabile del Riesame

Sig. RICCARDO BRUSCHETTA Rappresentante degli studenti

Altri componenti

Prof.ssa ANNAMARIA TORAZZO (Docente del CdS)

Prof.ssa ANTONELLA CAPRIELLO (Docente del CdS)

Prof.ssa STEFANIA CERUTTI (Docente del CdS)

Sig.ra LAURA SECCHI (Rappresentante del Personale Tecnico Amministrativo)

Il Gruppo di Riesame si è riunito, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame, operando come segue:

- **Riunione svolta il 29 Dicembre 2016 alle 10,30**, convocata dal Prof. Gianfranco Spinelli tramite posta elettronica il 22 Dicembre 2016.

Sono stati discussi i seguenti punti:

- analisi delle tematiche concernenti il Riesame annuale e il Riesame ciclico;
- reperimento ed elaborazione dei dati necessari al riesame;
- individuazione ed attribuzione dei compiti ai componenti del Gruppo;
- aggiornamento delle attività del Gruppo di Riesame al 7 gennaio 2016.

- **Riunione svolta il 7 Gennaio 2016 alle ore 10.30**, convocata dal Prof. Gianfranco Spinelli (come da Verbale del Gruppo di Riesame del 29 Gennaio 2015).

Sono stati discussi i seguenti punti:

- analisi della Relazione Annuale della Commissione Paritetica Docenti – Studenti 2015 (inoltrata dal Presidio di Qualità al Presidente in data 7 gennaio 2016 al Presidente CCdS);
- analisi della situazione in esame e individuazione delle azioni correttive da applicare;
- stesura della relazione del riesame.

Il Verbale del Riesame annuale e ciclico è stato presentato, discusso e approvato in Consiglio del Corso di Studio in data 26 gennaio 2016.

Sintesi dell'esito della discussione del Consiglio del Corso di Studio

Il Presidente presenta al Consiglio il Rapporto Annuale di Riesame – RAR redatto dal Gruppo di Riesame composto da: prof. Gianfranco Spinelli, prof.ssa Annamaria Torazzo, prof.ssa Antonella Capriello, prof.ssa Stefania Cerutti, sig. Laura Secchi, sig. Riccardo Bruschetta.

In particolare, si evidenzia che lo sviluppo del processo di Riesame ha richiesto la consultazione e l'interrogazione di diverse fonti informative provenienti dall'Ateneo (opinioni studenti e laureati, Banca dati Ateneo); si è, inoltre, basato sulle osservazioni formulate dal Nucleo di Valutazione (audit sperimentale – 11 Dicembre 2015), della Commissione Paritetica docenti–studenti nella Relazione Annuale (Relazione 2015) e sulle considerazioni emerse dagli incontri con Laureati (Verbale n.1 del gennaio 2016) nei mesi di Novembre e Dicembre e dall'Incontro con le Parti Sociali (17 Dicembre 2015). Tali osservazioni hanno evidenziato la necessità di ponderare la permanenza della validità degli obiettivi di formazione e del sistema di gestione utilizzato, anche in vista della visita di accreditamento periodo (novembre 2016).

Dal Rapporto di Riesame annuale, si segnala lo stato di avanzamento delle azioni correttive in funzione delle variabili da monitorare: 1. Ingresso, Percorso, Uscita – Si è identificata la necessità di rimodulazione l'azione di coordinamento delle attività formative collegate alle professionalità dell'industria turistico – alberghiera, nonché le iniziative dirette a favorire nuovi Accordi Internazionali sono stati acquisiti tra le linee operative del CdS per il potenziamento della mobilità internazionale degli studenti. 2. Esperienza dello Studente – Il

rafforzamento dell'esperienza di stage è stato conseguito tramite la stipula di nuovi Accordi di Collaborazione; detta attività è stata inserita nelle azioni operative del CdS. Circa l'obiettivo 'Contenimento della dispersione universitaria', si ritiene che tale obiettivo sia stato conseguito come evidenziato dall'analisi del monitoraggio delle carriere (allegato 1 - RAR annuale; allegato 3 - RAR ciclico). 3. Accompagnamento al mondo del lavoro - Si segnala l'identificazione di attività formative (Primo Contest Mirato e Accordo con Casa Bossi), strumentali all'accesso nel mercato del lavoro. Il potenziamento dei contatti con il mondo imprenditoriale e l'attivazione di nuove collaborazioni è stata acquisita come linea operativa del CCdS, anche tramite la creazione di un catalogo dei contatti con il mondo imprenditoriale da parte dell'Ufficio Stage e Job placement relativi agli stage conclusi dagli studenti. Sulla base dell'analisi dei dati e della situazione, sono state identificate le seguenti azioni correttive con riferimento alle grandezze da monitorare: 1. Ingresso, Percorso, Uscita - Progettazione e somministrazione di una prova di verifica formativa per la verifica del possesso dei pre-requisiti da parte degli Allievi al primo anno; per favorire l'internazionalizzazione dell'esperienza formativa si prevedono la progettazione di un intervento formativo con un *Visiting Professor* e il miglioramento della comunicazione circa le opportunità formative all'estero. 2. Esperienza dello Studente - Monitoraggio del flusso di comunicazione con gli studenti; miglioramento dei processi di comunicazione concernenti le attività di mobilità internazionale e il servizio di tutorato in itinere; progettazione e implementazione delle schede relative ai programmi degli insegnamenti per migliorare la comunicazione con gli studenti circa i metodi didattici e la prova finale. 3. Accompagnamento al mondo del lavoro - Progettazione e programmazione di attività formative nell'ambito di singoli moduli da realizzarsi in collaborazione con imprenditori/manager, allo scopo di favorire l'autoimprenditorialità e la leadership.

Circa il Rapporto di Riesame ciclico, sono state identificate le seguenti azioni correttive, con riferimento alle tre grandezze da monitorare: 1. Domanda di formazione - Progettazione e implementazione di un modello di consultazione delle parti sociali; Riprogettazione del Corso di Studi); 2. Risultati di apprendimento attesi e accertati - Ridefinizione dei programmi in funzione degli obiettivi di apprendimento e dei fabbisogni formativi emergenti e delle caratteristiche della prova finale); 3. Sistema di gestione del CdS - Sviluppo di modelli partecipativi nella gestione del CdS rivolti agli studenti; sviluppo di azioni per il miglioramento dei processi di comunicazione online.

In relazione all'attuazione delle azioni correttive, è stata rilevata l'importanza di adeguare il modello organizzativo del CdS, identificando cinque referenti. Sono stati individuate le seguenti figure e nominati i docenti preposti allo sviluppo e all'implementazione delle relative azioni: 1. Rappresentante CCdS TUR - Imprenditorialità e Leadership: Prof.ssa Anna Invernizzi; 2. Rappresentante CCdS TUR presso Commissione Paritetica Docenti - Studenti: Prof.ssa Carla Ferrario; 3. Rappresentante CCdS TUR - Rapporto con le Parti Sociali: Prof.ssa Stefania Cerutti; 4. Rappresentante CCdS TUR presso Commissione Relazioni Internazionali: Prof. Roberto Candiotta. Rappresentante CCdS TUR - Programmazione e Qualità: Prof.ssa Antonella Capriello. In questa logica, allo scopo di monitorare l'implementazione delle azioni correttive, si prevede di creare un'agenda elettronica per il Gruppo del Riesame per la programmazione delle attività, che risultano strumentali alla realizzazione delle singole azioni.

Rapporto di Riesame ciclico sul Corso di Studio

1 – LA DOMANDA DI FORMAZIONE

1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

CAMPO NON APPLICABILE

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

L'analisi e la valutazione circa l'adeguatezza dell'offerta formativa in rapporto alle esigenze del mondo del lavoro e agli scenari evolutivi del settore, è stata sviluppata in rapporto ai seguenti filoni tematici:

Incontro con le parti sociali. In data 17 dicembre 2015 si è tenuta la riunione di consultazione con gli Enti Territoriali e le Associazioni di categoria (Provincia di Novara, Comune di Novara, Associazioni Industriali di Novara, API di Novara, CSI Piemonte). Con riferimento alle valutazioni sulla domanda di formazione da parte degli intervenuti circa i fabbisogni formativi nel comparto turistico-alberghiero, dal verbale si evince la necessità di interventi formativi collegati allo sviluppo di abilità trasversali concernenti il problem solving, lo sviluppo di capacità imprenditoriali e il project management. Nel documento si sottolinea, inoltre, per il comparto turistico-alberghiero l'importanza della trasmissione di conoscenze concernenti la gestione delle crisi, la web economy, la sicurezza e la qualità ambientale. Si evidenzia il ruolo rilevante assunto dagli Istituti Tecnici e Professionali nella formazione di alcune figure professionali; si precisa il coinvolgimento di un docente del CdS nel Comitato Tecnico Scientifico dell'Istituto di Istruzione Superiore Maggia di Stresa (VB) (Verbale CdS n. 6 del 25 novembre 2015). In particolare, si coglie, come rilevato dalla Commissione Paritetica Docente-Studente (Incontro con le parti sociali – Relazione del 31 Dicembre 2015), la necessità di identificare nuovi moduli formativi, per consentire l'acquisizione di tali conoscenze. Si deve valutare il bisogno emergente di innovare le metodologie didattiche, allo scopo di favorire lo sviluppo delle descritte abilità. In tale direzione, accanto alle rete degli operatori coinvolti della Scuola Estiva (Verbale CdS n. 3 del 28 maggio 2014; Verbale CdS n. 4 del 16 giugno 2015), sono state attivate due convenzioni con Istituzioni locali, che saranno strumentali per ridefinire i contenuti formativi (Verbale DiSEI n. 2 del 12 febbraio 2015/Verbale DiSEI n.7 del 16 luglio 2015).

Studi di settore. In rapporto alle osservazioni del Nucleo di Valutazione UPO nel corso della simulazione di audit (Relazione dell'11 Dicembre 2015) della Commissione Paritetica Docente-Studente (Relazione del 31 Dicembre 2015), si è provveduto in sede di redazione della Relazione del Riesame ad un'analisi più approfondita degli studi di settore nel comparto del turismo (Allegato 1 – Studi di settore. Funzione e competenze delle figure professionali).

Esiti delle attività formative nei processi di inserimento nel mondo del lavoro. Accanto alla consultazione dei Dati AlmaLaurea 2015 (impiegati nella redazione della SUA- CdS), nei mesi di Novembre e Dicembre (Verbale CdS n. 1 dell'11 gennaio 2016) si è provveduto all'analisi di alcuni casi di successo (sulla base di un campione non casuale). Sulla base dei contatti dei singoli docenti, sono stati selezionati e incontrati ex-studenti (laureati da almeno 3 anni) per capire l'esito del processo formativo in rapporto al loro attuale ruolo (imprenditoriale e/o manageriale) nel comparto turistico - alberghiero. Da tali incontri è risultata l'importanza delle attività formative interdisciplinari, in quanto sono state ritenute utili nelle attività lavorative di *customer relationship management*, nonché la possibilità di inserimento dei laureati in realtà imprenditoriali collegate al processo di diversificazione nel settore agricolo. Si è, tuttavia, sottolineata l'importanza di sviluppare iniziative formative volte a favorire lo sviluppo di capacità imprenditoriali, nonché di competenze nell'ambito dell'organizzazione di eventi. Si è inoltre indicata la funzione delle attività seminariali con operatori del settore allo scopo di favorire la formazione dei valori associati alla formazione delle figure professionali del turismo.

Benchmarking nazionale e internazionale. Dalla comparazione dei CdS nella classe delle Lauree (LM/15 - Scienze del Turismo), il Corso si classifica quarto in Italia e secondo nel Nord Italia (fonte: ANVUR - Giugno 2015), con riferimento ai CFU sostenuti al termine del primo anno su CFU da sostenere (57,7% contro 52,3% in Italia e 51,7% nel Nord del Paese), immatricolati inattivi al termine del primo anno (17,2 % contro 24,2% in Italia e 23,5% nel Nord del Paese) e prosecuzione nello stesso Corso al II anno (78,3% contro 71,7% in Italia e 73,2% nel Nord del Paese). Le figure professionali appaiono sostanzialmente allineate a quelle proposte da

altri corsi universitari (salvo alcune figure professionali collegate alla gestione del patrimonio culturale - Università di Padova e Molise). I contenuti dell'offerta formativa sono coerenti con quelli previsti in altri atenei; tuttavia, le altre istituzioni hanno riscontrato una caduta nel numero di iscritti al primo anno. Appare necessaria una futura analisi dettagliata dei progetti formativi nelle singole Università ai fini di individuare le peculiarità delle figure professionali formate ed accrescere la reputazione del corso nel mondo imprenditoriale italiano. Dalla comparazione con i leader nel settore della formazione, si evince una focalizzazione dell'offerta formativa su figure professionali prevalentemente legate alla formazione per il mondo alberghiero (Svizzera, Uk-Oxford Brookes University), mentre emerge una forte attenzione rispetto alle discipline manageriali (Atenei francesi e UK-Bournemouth) per la formazione di identificate figure professionali (Assistant manager, Customer relations, Events coordinator, International travel consultant, Marketing consultant). Nella comparazione internazionale il punto di forza del Corso risulterebbe legato al ruolo delle discipline geografiche, demo-antropologiche, storiche e giuridiche per le attività di progettazione e marketing del prodotto turistico; si evince, tuttavia, che una debolezza del CdS è rappresentata dall'impiego limitato del project work e dal ruolo della dissertazione finale nello sviluppo di metacompetenze.

Funzioni e competenze delle figure professionali. In rapporto alle osservazioni del Nucleo di Valutazione UPO nel corso della simulazione di audit (Relazione dell'11 Dicembre 2015) della Commissione Paritetica Docente-Studente (Relazione del 31 Dicembre 2015), si è provveduto in sede di redazione della Relazione del Riesame ad un'analisi più approfondita degli studi concernenti i fabbisogni formativi nel comparto del turismo (Allegato 1 - Studi di settore. Funzione e competenze delle figure professionali).

Implicazioni organizzative. Rispetto ai modelli operativi adottati dal CdS, emerge la necessità di una riflessione più sistematica sui contenuti dell'offerta formativa in collaborazione con le Associazioni del comparto, nonché la costituzione di una partnership nell'area del Piemonte Orientale diretta alla costituzione di un Comitato di Indirizzo (Allegato 2 - Nuova Missione del CdS e implicazioni organizzative).

Fonti informative:

- Schede descrittive di tutti gli insegnamenti
- Quadri A1, A2-a della SUA-CdS

Ulteriori fonti informative

- Verbale Incontri con Parti Sociali (17 Dicembre 2015), Verbali Consiglio di Dipartimento DiSei, Verbali CdS,
- Studi di settore e banche dati ISFOL, banca dati Excelsior
- University
- Siti di università italiane e straniere che offrono un corso di studi afferente a tale tematiche

1-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Progettazione e implementazione di un modello di consultazione delle parti sociali

Azioni da intraprendere: Sviluppo di un modello di consultazione delle parti sociali

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

Costituzione di un Comitato di Indirizzo (marzo 2016), adozione di linee guide per il confronto periodico con le parti sociali (aprile 2016) e incontri periodici con le parti sociali (maggio/ottobre 2016 in relazione alla nuova offerta formativa). Responsabile: Rappresentante CCdS – Rapporto con le Parti Sociali.

Obiettivo n. 2: Riprogettazione del Corso di Studi

Azioni da intraprendere: Ridisegno dell'offerta formativa in funzione dei fabbisogni professionali emergenti

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Definizione del nuovo progetto formativo (maggio 2016) e discussione del progetto finale con le Parti sociali (ottobre 2016). Responsabile: Presidente CdS.

2 – I RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI E ACCERTATI

2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

CAMPO NON APPLICABILE

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

Schede descrittive degli insegnamenti. a. Compilazione. Le schede descrittive degli insegnamenti vengono consegnate dai docenti prima dell'inizio di ogni semestre e contengono le informazioni richieste, sia pure in una forma non esauriente per alcune voci (modalità didattiche e prova di esame). Attualmente non tutti i docenti hanno consegnato la scheda descrittiva e la procedura di inserimento delle schede nella pagina web registra una certa lentezza, dovuta anche alla risistemazione della pagina web del Dipartimento. Dall'incontro con il Nucleo di Valutazione di Ateneo dell'11 dicembre 2015, è emersa la necessità di ridefinire i contenuti delle schede in termini di maggiore chiarezza sui metodi didattici e sulle modalità di svolgimento della prova d'esame. b. Verifiche e comunicazione. Al momento dell'inserimento nella pagina web, prima dell'inizio del semestre, le schede di tutti gli insegnamenti vengono valutate solo dal punto di vista formale (completezza dei campi).

La coerenza con i risultati di apprendimento attesi espressi nella SUA-CdS viene valutata relativamente agli insegnamenti con più elevato contenuto professionalizzante; nel caso di cambiamenti nella struttura organizzativa dell'insegnamento (ad esempio il cambiamento del docente) il responsabile del CCdS convoca il docente incaricato e gli illustra i risultati di apprendimento attesi al fine di una coerente compilazione della scheda e di un corretto svolgimento delle lezioni. c. Ruolo del Presidente CCdS. Il Responsabile del CCdS effettua una valutazione ex-post basata sul giudizio espresso dagli studenti nel questionario di valutazione; in particolare, si valuta, per tutti gli insegnamenti, l'efficacia della scheda pubblicata sul web, la coerenza fra quanto dichiarato nella scheda descrittiva e l'effettivo svolgimento dell'insegnamento, nonché la corrispondenza delle modalità della prova di esame e delle altre verifiche. Durante lo svolgimento degli insegnamenti, il responsabile interviene presso il docente in caso di segnalazioni da parte degli studenti su eventuali problemi relativi all'organizzazione delle lezioni, alla prova di esame e alla comunicazione.

Valutazione dell'apprendimento. La valutazione dell'apprendimento si svolge in netta prevalenza attraverso una prova scritta al termine dell'insegnamento. Nel triennio considerato gli studenti hanno conseguito mediamente 37 CFU all'anno con una votazione media di 25; le votazioni dei singoli insegnamenti si distribuiscono intorno al valore (per un'analisi più dettagliata si veda Allegato 3 – Monitoraggio delle carriere degli studenti). Tuttavia, occorre monitorare il dato relativo ad alcuni insegnamenti (Gestione informatica dei servizi turistici, Storia dell'arte, Inglese), che registrano forti variazioni nel corso degli anni, dovute al cambio del docente: tale andamento denota la necessità di un maggior controllo nello svolgimento degli insegnamenti e nella coerenza con gli obiettivi formativi.

Raggiungimento dei risultati di apprendimento. La valutazione si basa ancora in larga parte sulle conoscenze, anche se è in aumento il numero di insegnamenti che mirano allo sviluppo di capacità progettuali e in cui si applicano modalità didattiche più efficaci per l'acquisizione, e relativa valutazione, di competenze. La prova finale che completa gli studi permette solo in parte di valutare le competenze acquisite, essendo prevalentemente un lavoro di approfondimento relativo ad un singolo insegnamento. Il fatto che spesso derivi da un'esperienza di stage non è di per sé sufficiente per valutare l'effettivo raggiungimento dell'insieme di obiettivi formativi stabilito dal CdS, anche nell'ottica di un proseguimento degli studi in una Laurea Magistrale. Benchmarking nazionale e internazionale. Con riferimento al descritto paramento, le fonti principalmente utilizzate riguardano la banca dati Almalaurea; tuttavia, ulteriori elementi sono necessari, allo scopo di implementare un sistema di comparazione delle performance dei laureati per un appropriato benchmarking nazionale e internazionale.

Fonti informative:

- Schede descrittive di tutti gli insegnamenti
- Quadri A4-a, A4-b, A5 della SUA-CdS

- *Segnalazioni e osservazioni di Organi Collegiali (Relazioni Nucleo di Valutazione, Relazioni Commissione Paritetica Docenti - Studenti, Verbale CCdS)*
- Banca dati ANVUR, Banca dati MIUR

2-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Ridefinizione dei programmi in funzione degli obiettivi di apprendimento e dei fabbisogni formativi emergenti

Azioni da intraprendere: Definizione delle attività formative in funzione degli sbocchi occupazionali

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

Individuazione dei contenuti degli insegnamenti in funzione dei descrittori Dublino (dicembre 2016) e confronto con le parti sociali in relazione alle attività formative (gennaio 2017). Responsabile: Presidente CdS e Rappresentante CCdS - Rapporto con le Parti Sociali.

Obiettivo n. 2: Ridefinizione delle caratteristiche della prova finale

Azioni da intraprendere: Ridisegno della prova finale in funzione di una valutazione più puntuale circa conoscenze, abilità e competenze maturate dagli studenti nel percorso di studi.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Definizione delle nuove modalità e discussione del progetto (dicembre 2016); successivo confronto con le parti sociali in relazione alle attività formative (gennaio 2017). Responsabile: Presidente CdS.

3 – IL SISTEMA DI GESTIONE DEL CDS

3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

CAMPO NON APPLICABILE

3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

Processi principali per la gestione del CdS. La struttura organizzativa del CdS è stata definita alla luce delle esigenze legate allo sviluppo del processo AVA, includendo la creazione del Gruppo del Riesame e all'identificazione dei Docenti di Riferimento (SUA-CdS). Con l'obiettivo di individuare e distinguere chiaramente ruoli e responsabilità per l'attuazione degli interventi correttivi, sono state identificate delle figure responsabili (CdS Verbale n 1 del 23 gennaio 2014). In data 14 dicembre 2015 è stato eletto il nuovo Presidente del CdS che ha proposto una ridefinizione della missione del CdS (Allegato 2 - Nuova Missione del CdS e implicazioni organizzative). Tale aspetto risulta rilevante in rapporto alla necessità di un modello più partecipativo nella gestione del CdS, strumentale e funzionale al ruolo strategico del CdS per il territorio. In particolare, appare rilevante promuovere e valorizzare la piena partecipazione della parti interessate (docenti, studenti, istituzioni e imprese), coinvolgendole nella progettazione e nella verifica dei risultati della formazione. Risulta importante la presenza attiva degli studenti, come partner nell'assicurazione della qualità e nel rafforzamento della loro esperienza formativa; è prioritario individuare modalità per valorizzare la rispettiva partecipazione agli organi collegiali, facendo leva su aspetti motivazionali collegati agli aspetti di sviluppo dello spirito di leadership e di responsabilità nei confronti dell'Istituzione.

Risorse e i servizi a disposizione del CdS. Sono adeguati in rapporto allo sviluppo dell'esperienza formativa; lo studente fruisce di un supporto informativo sia online (email, sito di Dipartimento, Moodle, software linguistico), sia offline (Segreteria Didattica). Gli investimenti effettuati dal Dipartimento sulle attrezzature nelle aule appaiono significativi e apprezzabili allo svolgimento dell'attività didattica.

RAR. Circa i contenuti del Rapporto del Riesame, sono state recepite le osservazioni espresse dal Nucleo di Valutazione, in sede dell'audit sperimentale (Nucleo di Valutazione - Verbale dell'11 Dicembre 2015). Si è provveduto ad una comparazione dei Rapporti del Riesame Annuale (RAR 2013, RAR 2014, RAR 2015), in funzione alla natura delle interventi correttivi, agli strumenti di misurazione e al conseguimento dei risultati. Nella comparazione degli interventi correttivi (Allegato 4 - Comparazione degli interventi correttivi) emergono le seguenti criticità: 1. azioni ripetute in più RAR (segnalate in rosso); 2. interventi correttivi conseguiti in misura parziale (segnalati in giallo); 3. prevalenza di variabili dicotomiche (SI/NO) relative al raggiungimento degli obiettivi.

Documentazione pubblica e accessibilità delle parti. L'implementazione del modello AVA richiede azioni di formazione/informazione dirette a identificare le modalità per individuare in misura più puntuale: a. chi comunica; b. che cosa comunica; c. a chi si comunica. Appare rilevante costituire un sistema di monitoraggio circa la dinamica di tale processo, anche in rapporto all'implementazione del nuovo sito di Ateneo/Dipartimento. In fase preliminare, in rapporto alla competenza del CCdS, aspetti critici risultano la comunicazione dei programmi dei singoli corsi e l'aggiornamento del curriculum dei docenti.

Fonti informative:

- Segnalazioni e osservazioni di Organi Collegiali (Relazioni Nucleo di Valutazione, Relazioni Commissione Paritetica Docenti - Studenti, Verbale CCdS)
- Banca dati ANVUR, Banca dati MIUR

3-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Sviluppo di modelli partecipativi nella gestione del CdS

Azioni da intraprendere: Coinvolgimento degli studenti

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

Sperimentazione di azioni di formazione/informazione (marzo 2016) e monitoraggio sull'esito dell'azione in rapporto alla partecipazione dei rappresentanti alle riunioni CCdS (settembre 2017). Responsabile: Rappresentante CCdS TUR presso Commissione Paritetica Docenti - Studenti.

Obiettivo n. 2: Sviluppo di azioni per il miglioramento dei processi di comunicazione online

Azioni da intraprendere: Monitoraggio dei flussi di comunicazione in rapporto alle aree di criticità per il CCdS (aggiornamento programmi e cv docenti)

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Analisi della documentazione presente nel sito, integrazione della documentazione e valutazione circa i processi di comunicazione (dicembre 2016).

Responsabile: Rappresentante CCdS TUR presso Commissione Paritetica Docenti - Studenti.

ALLEGATI

Allo scopo di recepire le osservazioni della Commissione Paritetica Docenti-Studenti, il Gruppo di Riesame ha provveduto alla consultazione degli studi di settore. In particolare, da un'interrogazione della banca dati Excelsior/ISFOL 2015 per le figure professionali menzionate nella SUA - CdS (Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate - (3.4.1.1.0); Organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali - (3.4.1.2.1); Organizzatori di convegni e ricevimenti - (3.4.1.2.2); 3.4.1.3.0 - *Animatori turistici* e professioni assimilate), nonché un'ulteriore figura (Direttore tecnico di agenzia di viaggio appartiene alla categoria 1.3.1.9 "Imprenditori, gestori e responsabili di piccole imprese in altri settori di attività") attualmente non menzionata dalla SUA-CdS. Dalla comparazione delle conoscenze, si è notato un'adeguatezza dei contenuti formativi del corso, ma appaiono carenti attività formative volte a favorire lo sviluppo di specifici *skills* professionali; i dati rilevano l'importanza della conoscenza delle lingue straniere per tutte le figure analizzate. Le figure professionali risultano reperibili nel mercato del lavoro. La laurea è principalmente richiesta nel caso Organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali - (3.4.1.2.1); Organizzatori di convegni e ricevimenti - (3.4.1.2.2); 3.4.1.3.0, mentre per le altre professioni il diploma è giudicato adeguato.

Dalla consultazione del Rapporto Excelsior 2015, si evince che con riferimento al livello di istruzione, le imprese del turismo richiedono alle figure che intendono assumere, si osserva che, nel 2015, la laurea è richiesta al solo 0,5% degli assunti, il diploma di scuola secondaria superiore al 27,2% e la qualifica professionale al 36,6%. Sono perciò frequenti le assunzioni per cui le imprese del settore non richiedono alcuna formazione specifica, con una quota pari al 35,7% del totale. Rispetto a cinque anni prima la distribuzione delle assunzioni secondo il livello di istruzione si è modificata in misura piuttosto rilevante: è aumentata la quota della qualifica professionale, che guadagna 24 punti percentuali, a scapito dei diplomi e delle assunzioni "senza formazione" che ne perdono rispettivamente 17 e 7. Le lauree hanno, invece, un'incidenza marginale in tutto il periodo.

Occorre precisare che i dati riflettono le opinioni dell'industria italiana, dove il comparto turistico-alberghiero soffre di un sostanziale nanismo imprenditoriale e di una gestione prevalente su base familiare. Le aziende hanno una scarsa capacità di prevedere i bisogni del turista e la necessità di innovazione dell'offerta. Inoltre, la debole competitività nel comparto turistico-alberghiero in Italia è dovuta anche la scarsa professionalizzazione delle figure professionali. Pertanto, appare auspicabile per sostenere i processi di innovazione nel settore dei servizi e il recupero della competitività del Paese anche ad un innalzamento dei livelli di formazione. Emerge, pertanto, la necessità di cooperare con il mondo imprenditoriale, allo scopo di superare l'idea - ancora presente fra gli operatori turistici e dovuta al forte ruolo dell'esperienza da maturarsi sul campo - che percorsi formativi scolastici e universitari sono separati, e a volte perfino concorrenti.

Dei sistemi di classificazione delle professioni ISFOL 2007 nel comparto del turismo con quelle proposte da R.Garibaldi (2012) sono emerse nuove figure professionali, anche collegate all'avvento del web 2.0. La Tabella 1 individua le figure professionali emergenti nel comparto del turismo. A ciò si uniscono le considerazioni emerse dalla partecipazioni ai seminari informativi per gli studenti nell'ambito dei corsi di Economia Aziendale, Gestione informatica dei servizi turistici e Gestione di impresa e tecnica turistica diretti ad evidenziare l'importanza della digitalizzazione nella promozione e gestione dell'offerta turistica, nonché il ruolo della dimensione esperienziale per i prodotti ricreativi.

Nella descritta prospettiva emerge la necessità di un ridisegno dei contenuti delle attività formative.

Tabella 1 – Fabbisogni professionali emergenti

Channel Manager	Si occupa della gestione dei canali commerciali e di comunicazione dell'azienda, oltre che della reportistica prevista per il sito Internet aziendale al fine di estrarre ed analizzare i dati di performance delle campagne di marketing.
All-line advertiser	Ha la capacità di ideare la promozione dell'azienda all'interno della Rete e nasce dalla nuova esigenza di avere un collegamento diretto e costante con il potenziale cliente. Ha infatti il compito di tracciare la strategia di promozione dei prodotti dentro e fuori la rete, rendendo efficace qualsiasi campagna pubblicitaria, in particolare di medio e lungo termine.
Web analyst	Interpreta le modalità di navigazione degli utenti per poterle trasformare in strategia. È una figura chiamata a raccogliere, analizzare ed interpretare tutti i risultati con l'obiettivo di migliorare le performance di un sito web o di un'azione online.
E-reputation manager	Vigila sul passaparola in rete, interpretandone gli elementi linguistici e semantici. È quindi il responsabile dell'analisi e della gestione strategica delle conversazioni, con il principale compito di monitorare la politica pubblicitaria per conto dell'azienda o dell'ente per il quale lavora.
SEO - Search engine optimizer	Studia e analizza l'indicizzazione di differenti siti web sui motori di ricerca per far risultare una pagina web accattivante agli occhi di tutti i search engines, facendola quindi apparire come rilevante per i motori di ricerca e le altre piattaforme sociali sulle quali è possibile sviluppare delle tecniche di ottimizzazione.
Transmedia web editor	Si occupa della gestione e dello sviluppo dei contenuti delle pagine web. Deve organizzare gli articoli testuali, gli aggiornamenti multimediali e qualsiasi altra fonte di informazione che possa essere usufruibile da un numero potenzialmente illimitato di utenti del web. Fondamentale risulta essere la sua capacità di interagire con gli utenti al fine di riuscire a creare un dibattito su quanto pubblicato.
Community manager	Si occupa della gestione delle comunità virtuali e delle reti sociali nelle quali sono presenti destinazioni turistiche ed operatori della ricettività. Le finalità sono per lo più commerciali e di marketing, le quali permettano di porre un'attenzione concreta al corretto sviluppo della reputazione online.
Content curator	Seleziona le fonti dei differenti media per poi aggregarle, con lo scopo preciso di dare un senso ai contenuti creati da altri. Tale figura professionale è quindi impegnata a esaminare approfonditamente il web in cerca di fonti e notizie che possano essere poi filtrate e selezionate a seconda degli scopi aziendali.
Consulente di viaggio (nuovo agente di viaggio)	Risulta una delle professioni emergenti nel mondo del turismo, evoluzione della figura classica dell'agente di viaggio, con un taglio più consulenziale e meno legato all'agenzia fisica. Assume la funzione di un agente di viaggio professionista che vende viaggi e vacanze supportato dalle nuove tecnologie. È quindi un consulente professionista e specializzato, esperto nella proposta di vacanze su misura, sempre più richiesta nel settore turistico. L'elemento vincente sta nell'offerta di una consulenza qualificata, in grado di offrire viaggi innovativi e su misura, differenti da quelli proposti nei cataloghi dei tour operator.
Travel designer (nuovo programmatore turistico)	Ha la capacità di cogliere e sintetizzare nell'offerta turistica, l'incontro tra le aspettative del viaggiatore e le caratteristiche del territorio. Il Travel Designer cura l'intero ciclo dell'esperienza del viaggio focalizzando nella sua proposta gli aspetti che rendono memorabile un viaggio. Oltre alla fase della programmazione curerà la promozione e la distribuzione del pacchetto turistico.

Fonte: Garibaldi (2012).

Bibliografia

Excelsior (2015), *I fabbisogni professionali e formativi dei settori del commercio e del turismo per il 2015*, (http://excelsior.unioncamere.net/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=96&Itemid=1496&limitstart=8)

Garibaldi R., (2012) *Professioni del turismo: dalla tradizione all'innovazione – Intermediazione e accommodation*, FrancoAngeli, Milano, 2012

ISFOL (2007), *Nomenclatura e classificazione delle unità professionali*, Isfol Editore, Roma.

Allegato 2 – Nuova missione del CdS e implicazioni organizzative

Alla luce dell'obiettivo della qualità dell'attività formative del CdS in Promozione e Gestione del Turismo, il disegno di un progetto formativo del CdS deve essere concepito in funzione di una riflessione più sistematica sui contenuti dell'offerta formativa in collaborazione con le Associazioni del comparto.

Nella descritta prospettiva si pone l'obiettivo rivolto alla costituzione di una partnership nell'area del Piemonte Orientale diretta alla creazione di un Comitato di Indirizzo. Tra gli obiettivi da raggiungere è importante costituire una rete di rapporti stabili e istituzionalizzati, con soggetti economici e politici, associazioni ed operatori del settore turistico, enti ed amministrazioni territoriali, scuole ed altri soggetti del mondo della formazione e della ricerca. Tali proficue relazioni costituiscono lo strumento essenziale per rimodulare il Corso, anche sulla base di nuovi profili e figure professionali, rispondendo adeguatamente all'insorgenza di nuovi fabbisogni.

La necessità di ridisegnare il CdS può essere realizzata a patto di concepire e organizzare il Corso di Studi come perno di una filiera formativa che vede all'origine la formazione di settore erogata dalla scuola secondaria e si completa in percorsi di Laurea Magistrale in Lingue, Culture e Turismo, in grado di indirizzare gli studenti verso carriere dirigenziali e manageriali nel settore turistico.

Per quanto riguarda i rapporti con la scuola secondaria - oltre alla proposta di un percorso di studi che concretamente costituisca un accrescimento del bagaglio di conoscenze e competenze già acquisite - l'obiettivo è di stabilire relazioni organiche con le scuole e con le reti di collaborazione con imprese di settore che gran parte degli istituti secondari ha già da tempo creato. Lo scopo è di superare l'idea - ancora presente fra gli operatori turistici e dovuta al forte ruolo dell'esperienza da maturarsi sul campo - che percorsi formativi scolastici e universitari sono separati, e a volte perfino concorrenti. Il rapporto con l'alta formazione e soprattutto con i percorsi di laurea magistrale richiede un adeguamento dell'offerta formativa per far sì che venga attenuata al massimo la distanza fra i livelli di competenza richiesti e quelli stabiliti come obiettivo del corso triennale.

È essenziale in tal senso individuare le modalità per trasformare in un percorso formativo omogeneo quello che dal nostro Corso di Laurea si completa con la Laurea Magistrale in Lingue, Culture e Turismo del Dipartimento di Scienze Umane (UPO). In tale prospettiva, si coglie la necessità di definire un processo puntuale di riordino delle figure professionali operanti nella filiera dell'industria del turismo e dell'ospitalità in rapporto ai processi formativi richiesti. L'accordo con le istituzioni locali appare rilevante in rapporto ai criteri e alle modalità dei percorsi formativi abilitanti all'esercizio delle Professioni turistiche di accompagnamento (guida turistica, accompagnatore turistico, guida ambientale-escursionistica) e di Direttore tecnico di agenzia di viaggio e turismo.

Allo scopo di favorire la formazione della reputazione e l'aumento della visibilità della Laurea Triennale, il Corso di Studi deve svolgere un ruolo propositivo anche attraverso il lavoro di ricerca dei docenti che ne fanno parte. Non è di stretta pertinenza del Consiglio di Corso di Studi l'attività di ricerca dei suoi membri, tuttavia è fondamentale, per il consolidamento dell'identità del Corso di Studi e per il suo posizionamento nell'ambito dell'offerta formativa di settore, trovare e approntare le modalità attraverso le quali rendere visibile la produzione scientifica del Corso. Risulta importante individuare modalità per catalizzare i benefici dell'attività di studio sul campo con l'attività di insegnamento allo scopo di consentire una ridefinizione puntuale dei contenuti dei singoli moduli e una più significativa manifestazione della professionalità dei docenti.

Allegato 3 – Monitoraggio delle carriere studenti

L'analisi ha considerato i dati provenienti la banca dati di Ateneo aggiornata a settembre 2015 con riferimento alle coorti 2011/12 – 12/13 – 13/14 – 14/15.

La Tabella 1 concerne la dinamica delle coorti in termini di iscrizioni e si nota un consolidamento del corso di studi attorno ad un numero di iscritti pari a 100 in rapporto alle immatricolazioni.

I tassi di abbandono tra 1° e 2° anno (Tabella 2) presentano un valore medio pari al 15%, mentre tra 2° e 3° anno il tasso si attesta intorno al 7%. Con riferimento alle matricole pure (Tabelle 1b e 2b) sono da sottolineare tassi di abbandono decisamente contenuti; occorre tuttavia segnalare un certo ritardo nel conseguimento del titolo; tale fenomeno necessita di ulteriori approfondimenti ed evidenzia la necessità di verificare la distribuzione del carico didattico.

Tabella 1. Dinamica degli iscritti per coorti (valori assoluti)

	1° anno	2° anno	3° anno	FC 1 anno
coorte 14-15	121			
coorte 13-14	103	84		
coorte 12-13	115	102	94	
coorte 11-12	94	79	74	40

a) Tutti gli immatricolati

	1° anno	2° anno	3° anno	FC 1 anno
coorte 14-15	100			
coorte 13-14	77	77		
coorte 12-13	99	90	85 (18)	
coorte 11-12	74	69	68 (33)	35 (3)

b) Matricole pure (in parentesi il numero dei laureati)

Fonte: Banca Dati Ateneo

Tabella 2. Tasso di abbandono al primo e secondo anno di corso

	1° anno	2° anno
coorte 13-14	18%	
coorte 12-13	11%	8%
coorte 11-12	16%	6%

a) Tutti gli immatricolati

	1° anno	2° anno
coorte 13-14	0	
coorte 12-13	9%	6%
coorte 11-12	7%	1%

b) Matricole pure

Fonte: Banca Dati Ateneo

La Tabella 3 mostra i crediti formativi acquisiti mediamente dagli studenti; si riscontra una crescita del numero di crediti acquisiti dagli studenti, da 37 a 39, nonché un aumento del numero di studenti attivi. Ciò conferma l'efficacia delle azioni correttive proposte nelle RAR, rivolte a favorire un processo costante di tutoraggio (attività dei docenti e servizio S.O.S.T.A.) e delle attività rivolte alla motivazione degli studenti (testimonianze aziendali, scuola estiva).

Tabella 3. Crediti medi acquisiti e numero di studenti attivi per anno accademico

Anno accademico	cfu	studenti
2011-12	37	247
2012-13	37	303
2013-14	39	326
2014-15	39	366

Fonte: Banca Dati Ateneo

Dall'interrogazione della Banca dati Ateneo, il voto medio si attesta attorno a 25, stabile nel periodo considerato; tuttavia, la distribuzione di frequenza rileva la presenza di performance variegate.

La dinamica dei laureati (Tabella 4) denota un aumento del numero di titoli conseguiti ed una sostanziale crescita del voto medio di laurea, che nell'ultimo periodo in analisi raggiunge il 100.

Fra i dati relativi alle lauree emerge un'oscillazione verso l'alto della quota di laureati non regolari nel periodo 2012-13 (31%) e soprattutto durante l'anno successivo (40%). Incide su questo dato la conclusione del percorso di studi da parte degli studenti iscritti al Corso di Studi con ordinamento precedente all'attuale; si ipotizza che il cambiamento di ordinamento abbia reso difficile il recupero per studenti già attardati nella carriera.

Tabella 4. Dinamica dei laureati per periodi (1 giugno X – 31 maggio X+1)

Periodo	N. laureati	% laureati non regolari	voto medio di laurea
11 -12	43	26%	96
12-13	55	31%	94
13-14	60	40%	97
14-15	58	24%	100

Fonte: Banca Dati Ateneo

La buona performance riscontrata nel periodo 2014-15 si spiega in gran parte con la presenza di studenti con una carriera curriculare di eccellenza; in questa prospettiva appare interessante identificare futuri sistemi premianti, in rapporto alla riprogettazione del corso di studi.

	PERIODO DI OSSERVAZIONE		
	RAR 2013	RAR 2014	RAR 2015
	2011/2012	2012/2013	2013/2014
INTERVENTI CORRETTIVI			
1 - L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS			
Coordinamento delle attività formative collegate alle professionalità dell'industria turistico-alberghiera			
Potenziamento della mobilità internazionale degli studenti			
Riduzione del tasso di abbandono			
Aumento del valore medio di CFU per studente			
2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE			
Canali di comunicazione tra docenti e studenti			
Rafforzamento dell'esperienza di stage			
Contenimento della dispersione universitaria con riferimento al Corso di Studi			
Potenziamento della mobilità internazionale degli studenti			
Discussione questionari di valutazioni docenti			
Fornire supporto agli studenti in formazione all'estero			
3 - L'ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO			
Incremento delle attività di inserimento nel mondo del lavoro tramite il rafforzamento del job placement			
Catalogazione dei contatti esistenti e delle attività correlate poste in essere			

Legenda:

Interventi correttivi riportati in più schede RAR



Interventi correttivi indicati in una scheda RAR e parzialmente risolti



Interventi correttivi puntuali e risolti

