

# **Audizioni del Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Milano Bicocca per la Relazione Annuale 2019**

**F7601M - LM-76 - ECONOMIA DEL TURISMO**

**F7601M LM-76 ECONOMIA DEL TURISMO**

Verbale dell'audizione del Nucleo di Valutazione Università degli Studi di Milano-Bicocca  
21 gennaio 2019 – Sala Senato - Rettorato – dalle ore 12.00 alle ore 13.00

Il Nucleo di Valutazione, nella persona dei Prof.ri Paolo Mariani e Maurizio Casiraghi, conduce l'audizione del Corso F7601M - LM-76 - ECONOMIA DEL TURISMO, assistito dall'Ufficio Pianificazione e Programmazione nella persona di Francesco Rubini.

Sono stati convocati alle audizioni (con estensione ai componenti i rispettivi Organismi ed eventuale sostituzione delegata in caso di indisponibilità), relativamente allo specifico Corso oggetto di audizione: i Coordinatori dei CdS/Presidenti CCD, i Presidenti e Vice-Presidenti delle Commissioni Paritetiche, raccomandando di estendere la partecipazione a rappresentanti degli studenti dei CdS, possibilmente ma non necessariamente eletti negli organismi, e agli studenti delle Commissioni Paritetiche, oltre ai Docenti e Studenti del Corso la cui presenza fosse stata ritenuta opportuna. Sono stati informati contestualmente il PQA, i Direttori di Dipartimento, i Presidenti delle Scuole, il Capo Area della formazione e dei servizi agli studenti, i rispettivi Capi Settore ed i Capi Ufficio Segreterie Didattiche dell'Area della formazione e dei servizi agli studenti.

Partecipano: la Prof.ssa Auretta Benedetti per il CCD e la Prof.ssa Marcella Poliscchio per il CdS.

I Prof.ri Mariani e Casiraghi illustrano le motivazioni e la metodologia degli incontri di audizione dei Corsi di Studio, richiamando quanto espresso nel documento allegato "Illustrazione iniziale alle audizioni e documentazione esaminata", che costituisce parte integrante del presente verbale.

Viene richiamata la documentazione riportata nel sopraccitato allegato, in particolare l'ultima Relazione Annuale della Commissione Paritetica (2018), gli Indicatori Anvur 2018, gli audit precedenti, il quadro riepilogativo quadriennale elaborato dal Nucleo di Valutazione nella Relazione Annuale 2018.

Dopo aver sottolineato la necessità dei momenti di condivisione tra i docenti e gli studenti, in particolare all'interno della Commissione Paritetica ed utilizzando anche i sondaggi mirati, resi possibili dalla piattaforma Moodle, si richiama la necessità di incentivare la partecipazione studentesca oltre che nelle riunioni in preparazione della Relazione Annuale, anche in tutte le altre riunioni in corso d'anno, tenendo conto delle più che giustificabili assenze degli studenti eletti per svariati motivi (stage Erasmus, impegni didattici, ecc.); è consigliabile invitare alle riunioni altri studenti (ad es. i rappresentanti in CCD o in CDD) purché questo venga verbalizzato e opportunamente motivato nel verbale.

Si procede all'esame della Relazione Annuale della CPDS.

Nelle riunioni risultano essere stati invitati anche studenti non eletti al fine di avere la rappresentanza relativa a tutti i corsi seguiti dalla CPDS.

E' in corso un lavoro di miglioramento dei processi da parte del CCD la cui attività di monitoraggio ed azione è risultata parzialmente efficace sulle criticità evidenziate dai questionari degli studenti.

Il CCD non ha avuto a disposizione la Relazione annuale in tempo per l'audizione.

Con soddisfazione si rileva il netto miglioramento della situazione di degrado delle aule e dei laboratori, denunciata nelle precedenti relazioni.

Emerge una criticità sugli orari di lezione che, a causa della numerosità degli studenti, impedisce l'effettuazione di una pausa di almento mezz'ora nel corso della giornata di lezioni. Va verificata la possibilità di ottimizzare e coordinare a tal fine gli orari dei singoli insegnamenti, in anticipo rispetto alla pubblicazione del calendario di lezione.

Viene richiesto anche l'utilizzo di didattica di gruppo, monitorando il conseguente carico didattico a livello di singolo insegnamento.

E' altresì necessario monitorare il rispetto del limite massimo temporale per la verbalizzazione degli appelli, così come previsto dai regolamenti.

La CPDS lamenta la presenza nel Regolamento di Ateneo di troppi vincoli sulle modalità di svolgimento degli esami, regolamento sia pur basato sulle richieste degli stessi studenti, che non consente di adeguare le modalità di accertamento alle specificità del corso, obbligando ad esami scritti e/o orali anziché ad accertamenti durante la lezione e tramite interazione.

Molto apprezzato dagli studenti del corso è risultato l'incontro lo scorso settembre con Assolombarda, che ha prodotto molte idee e suggerimenti inerenti le modalità didattiche indirizzate verso il mondo del lavoro.

Si rileva la mancanza di alcuni syllabi e gli studenti lamentano difetti di comunicazione documentale tramite il sito dipartimentale. E' necessario che anche il singolo docente segua modalità e tempistiche predefinite per l'inserimento degli aggiornamenti, utilizzando la piattaforma Moodle di Ateneo, il cui utilizzo risulta molto limitato nonostante le precedenti raccomandazioni della CPDS.

La CPDS d'altro canto riporta soddisfazione per la ristrutturazione del sito della Scuola di Economia che ora ritiene costituisca un valido strumento di conoscenza e comunicazione verso l'esterno.

Rileva incongruenti i riferimenti alla valorizzazione di 7 CFU ed indica al CdS l'opportunità di introdurre nuovi ed innovativi insegnamenti, in presenza di una sovrabbondanza di corsi in lingua.

Il Nucleo di Valutazione raccomanda di incrementare il coinvolgimento degli studenti e sostiene la raccomandazione della CPDS di migliorare l'interazione docenti-studenti tramite l'utilizzo della piattaforma Moodle.

Analizzando la scheda SUA, il Nucleo di Valutazione raccomanda di verificare l'effettivo aggiornamento storico nel proseguo degli anni.

Dalle statistiche Almalaurea (tasso di risposta molto basso e quindi difficile interpretazione dei risultati) risulta che il corso fornisce competenze professionalizzanti non utilizzate nell'immediato ingresso nel mondo del lavoro, a fronte invece di un tasso di occupazione molto alto.

Le caratteristiche del mondo del lavoro nel territorio potrebbe portare ad un inserimento dei laureati in attività non direttamente riconducibili agli obiettivi formativi del corso. L'aspetto va verificato con le parti sociali.

Il Nucleo di Valutazione, sulla base dell'esame della documentazione a disposizione e dell'audizione frontale, si esprime in merito al Requisito R3.

Le valutazioni sono rappresentate sinteticamente dai valori A, B, C, D comportanti le seguenti descrizioni: A (segnalato come prassi eccellente), B (approvato), C (accettato), D (non approvato).

In presenza di valutazioni che si discostano dalla media è stato inserito un commento a dettaglio.

### La valutazione complessiva del Corso di studi è "B (approvato)".

| Requisito     | Obiettivo                                  |  | Valutazione |
|---------------|--|--|-------------|
| <b>R3.A</b>   |  |  | <b>B</b>    |
|               | <b>Punti di attenzione</b>                 | <b>Aspetti da considerare</b>  |             |
| <b>R3.A.1</b> | Definizione dei profili in uscita          | Viene dichiarato con chiarezza il carattere del CdS, nei suoi aspetti culturali e professionalizzanti?   | <b>B</b>    |
|               |  | Le conoscenze, le competenze e gli altri elementi che caratterizzano ciascun profilo culturale e professionale sono descritti in modo completo e adeguato per definire i risultati di apprendimento attesi?                            |             |
|               |  | I profili professionali, gli sbocchi e le prospettive occupazionali sono ben definiti e tengono realisticamente conto dei destini lavorativi dei laureati?   |             |
| <b>R3.A.2</b> | Coerenza tra profili e obiettivi formativi | Gli obiettivi formativi specifici e i risultati di apprendimento attesi (disciplinari e trasversali) sono chiaramente declinati per aree di apprendimento e sono coerenti con i profili culturali e professionali individuati dal CdS? | <b>B</b>    |
|               |  | L'offerta formativa è adeguata al raggiungimento degli obiettivi?  |             |
| <b>R3.A.3</b> | Consultazione delle parti interessate      | In fase di progettazione, sono state approfondite le necessità di sviluppo (umanistico, scientifico, tecnologico, sanitario o economico-sociale) dei settori di riferimento?   | <b>C</b>    |

|                  |   |  |  |
|------------------|---|--|--|
|                  |   | Sono state attuate consultazioni sistematiche delle principali parti interessate, (studenti, docenti, organizzazioni scientifiche e professionali, del mondo della cultura, della produzione ecc.)?  | <b>Inserimenti lavorativi non riconducibili al corso</b> |
|                  |   | In assenza di organizzazioni professionali di riferimento, il CdS assicura che sia creato un luogo di riflessione (un comitato d'indirizzo ad esempio) coerente con i profili culturali in uscita, che rifletta, approfondisca e fornisca elementi in merito alle effettive potenzialità occupazionali dei laureati? |  |
|                  |   | Tali indicazioni hanno effettivo riscontro nell'erogazione dei percorsi formativi?   |  |
| <b>Requisito</b> | <b>Obiettivo</b>  |  | <b>Valutazione</b>                                       |
| <b>R3.B</b>      |   |  | <b>B</b>   |
|                  | <b>Punti di attenzione</b>                                | <b>Aspetti da considerare</b>  |  |
| <b>R3.B.1</b>    | Orientamento e tutorato                                   | Le attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita sono in linea con i profili culturali e professionali disegnati dal CdS?   | <b>B</b>   |
|                  |   | Il CdS favorisce la consapevolezza delle scelte da parte degli studenti?   |  |
|                  |   | In sede di orientamento in itinere e in uscita, viene tenuto conto dei risultati del monitoraggio delle carriere?  |  |
|                  |   | Le iniziative di introduzione o di accompagnamento al mondo del lavoro tengono conto dei risultati del monitoraggio degli esiti e delle prospettive occupazionali?   |  |
| <b>R3.B.2</b>    | Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze | Le conoscenze richieste o raccomandate in ingresso sono chiaramente individuate, descritte e pubblicizzate? Viene redatto e adeguatamente pubblicizzato un syllabus?   | <b>B</b>   |
|                  |   | Il possesso delle conoscenze iniziali indispensabili è efficacemente verificato? Le eventuali carenze sono puntualmente individuate e comunicate agli studenti?  |  |
|                  |   | Sono previste attività di sostegno in ingresso o in itinere (precorsi, tutorati di sostegno)?  |  |
|                  |   | Nel caso di CdS di secondo ciclo, è verificata l'adeguatezza della preparazione dei candidati? Sono specificate le eventuali forme di integrazione dei requisiti di accesso?   |  |
|                  |   | Sono previsti interventi per favorire l'integrazione di studenti provenienti da diverse lauree di primo livello e da diversi Atenei?   |  |
| <b>R3.B.3</b>    | Organizzazione di percorsi flessibili                     | L'organizzazione didattica incentiva l'autonomia dello studente (nelle scelte, nell'apprendimento critico, nell'organizzazione dello studio) e garantisce guida e sostegno adeguati da parte dei docenti?  | <b>B</b>   |
|                  |   | Le attività curriculari e di supporto utilizzano metodi e strumenti didattici flessibili, modulati sulle specifiche esigenze delle diverse tipologie di studenti (E.g. tutorati di sostegno, percorsi di approfondimento, percorsi di eccellenza)?   |  |
|                  |   | Sono presenti iniziative di supporto per gli studenti con esigenze specifiche (e.g. studenti lavoratori, disabili)?  |  |
|                  |   | Il CdS favorisce l'accessibilità, nelle strutture e nei materiali didattici, agli studenti disabili?   |  |
| <b>R3.B.4</b>    | Internazionalizzazione della didattica                    | Sono previste iniziative per il potenziamento della mobilità degli studenti a sostegno di periodi di studio e tirocinio all'estero? (anche collaterali ad Erasmus)   | <b>B</b>   |
|                  |   | Con particolare riguardo ai Corsi di Studio internazionali, è effettivamente realizzata la dimensione internazionale della didattica? (E.g. la quota di studenti e quella di ore di docenza erogata da esperti stranieri è adeguata a definire un ambiente di studio internazionale?)                                |  |
| <b>R3.B.5</b>    | Modalità di verifica dell'apprendimento                   | Il CdS possiede un sistema di regole e indicazioni di condotta per lo svolgimento delle verifiche intermedie e finali?   | <b>C</b><br><b>Vincoli sulle modalità degli esami</b>    |
|                  |   | Le modalità di verifica adottate per i singoli insegnamenti sono adeguate ad accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi?  |  |
|                  |   | Le modalità di verifica sono chiaramente descritte nelle schede degli insegnamenti? Vengono espressamente comunicate agli studenti?  |  |
|                  |   | Il CdS dispone di procedure per gestire gli eventuali reclami degli studenti e assicura che siano loro facilmente accessibili?   |  |
| <b>Requisito</b> | <b>Obiettivo</b>  |  | <b>Valutazione</b>                                       |
| <b>R3.C</b>      |   |  | <b>B</b>   |
|                  | <b>Punti di attenzione</b>                                | <b>Aspetti da considerare</b>  |  |
| <b>R3.C.1</b>    | Dotazione e qualificazione del personale docente          | I docenti sono adeguati, per numerosità e qualificazione, a sostenere le esigenze del CdS, tenuto conto sia dei contenuti scientifici che dell'organizzazione didattica?   | <b>B</b>   |
|                  |   | Viene valorizzato il legame fra le competenze scientifiche dei docenti (accertate attraverso il monitoraggio dell'attività di ricerca) e la loro pertinenza rispetto agli obiettivi didattici?   |  |
|                  |   | Sono presenti iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche nelle diverse discipline? (E.g. formazione all'insegnamento, mentoring in aula, condivisione di metodi e materiali per la didattica e la valutazione...)  |  |
|                  |   | I docenti adottano metodi di insegnamento efficaci? Utilizzano, dove opportuno, una varietà di metodi e strumenti didattici? Le nuove tecnologie sono impiegate opportunamente?  |  |
|                  |   | Si rilevano aree di sofferenza nel quoziente studenti/docenti? Se sì, il CdS ha previsto azioni correttive?  |  |
| <b>R3.C.2</b>    | Dotazione di personale, strutture e                       | Il CdS dispone di personale tecnico-amministrativo in grado di assicurare un sostegno efficace alle proprie attività?  | <b>B</b>   |

|                  |  |  |                    |
|------------------|--|--|--------------------|
|                  | servizi di supporto alla didattica             | Esiste un'attività di verifica della qualità del supporto fornito a docenti, studenti e interlocutori esterni?<br>Esiste una programmazione del lavoro svolto dal personale tecnico-amministrativo, corredata da responsabilità e obiettivi e che sia coerente con l'offerta formativa del CdS?<br>Sono disponibili adeguate strutture e risorse di sostegno alla didattica? (E.g. biblioteche, ausili didattici, infrastrutture IT...)<br>I servizi sono facilmente fruibili dagli studenti?  |                    |
| <b>Requisito</b> | <b>Obiettivo</b>                               |  | <b>Valutazione</b> |
| <b>R3.D</b>      |  |  | <b>B</b>           |
|                  | <b>Punti di attenzione</b>                     | <b>Aspetti da considerare</b>  |                    |
| <b>R3.D.1</b>    | Contributo dei docenti e degli studenti        | Sono presenti attività collegiali dedicate alla revisione dei percorsi, al coordinamento didattico tra gli insegnamenti, alla razionalizzazione degli orari, della distribuzione temporale degli esami e delle attività di supporto?<br>Vengono analizzati i problemi rilevati e le loro cause?<br>Docenti e studenti hanno modo di rendere note agevolmente le proprie osservazioni e proposte di miglioramento?<br>Sono adeguatamente analizzati e considerati gli esiti della rilevazione delle opinioni di studenti, laureandi e laureati? Alle considerazioni complessive della CPDS (e degli altri organi di AQ) sono accordati credito e visibilità?  | <b>B</b>           |
| <b>R3.D.2</b>    | Coinvolgimento degli interlocutori esterni     | Sono garantite interazioni in itinere con le parti interessate consultate in fase di programmazione del CdS?<br>Le modalità di interazione in itinere sono adeguate alla Classe di laurea, agli obiettivi del CdS e alle esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi?<br>Il CdS garantisce il dialogo con altri interlocutori, oltre quelli inizialmente consultati, in funzione delle diverse esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi?<br>Vengono analizzati e monitorati i percorsi di studio, i risultati degli esami e gli esiti occupazionali (a breve, medio e lungo termine) dei laureati del CdS, anche in relazione a quelli della medesima Classe su base nazionale o regionale?<br>Qualora gli esiti occupazionali dei laureati siano risultati poco soddisfacenti, il CdS ha aumentato il numero di interlocutori esterni, al fine di accrescere le opportunità dei propri laureati (E.g. attraverso l'attivazione di nuovi tirocini, contratti di apprendistato, stage o altri interventi di orientamento al lavoro)? | <b>B</b>           |
| <b>R3.D.3</b>    | Interventi di revisione dei percorsi formativi | Il CdS garantisce che l'offerta formativa sia costantemente aggiornata e rifletta le conoscenze disciplinari più avanzate?<br>Viene dato seguito alle proposte di azioni migliorative provenienti da docenti, studenti e personale di supporto (una volta valutata la loro plausibilità e realizzabilità)?<br>Viene dato seguito alle proposte di azioni migliorative provenienti dalla CPDS e dagli organi dell'AQ?<br>Vengono monitorati gli interventi promossi e ne viene adeguatamente valutata l'efficacia?  | <b>B</b>           |