

## E1501N SCIENZE DEL TURISMO E COMUNITÀ LOCALE (STCL) - L-15

Il Nucleo di Valutazione ha predisposto nell'anno 2015 un piano di audizioni dirette distribuito su tre anni, prevedendo 22 Corsi per ciascun anno, al fine di completare nel triennio l'audizione diretta di tutti i Corsi di Studio; contestualmente, i restanti Corsi venivano auditati in via documentale.

L'attività di audit diretto è iniziata (verbale della riunione del Nucleo del 18/06/2015 punto 2) con i 22 Corsi riportati nella Relazione Annuale 2016, in incontri effettuati contestualmente con il PQA, è proseguita in incontri specifici del NdV con i 22 Corsi riportati nella Relazione Annuale 2017, e si è conclusa nel corrente anno con le audizioni dirette di 26 Corsi, pari ai 22 Corsi restanti più i 4 Corsi attivati nel frattempo.

Il NdV procede all'analisi documentale dei 22 corsi auditati direttamente due anni fa come riportato nella Relazione Annuale 2016 ed auditati in modo documentale lo scorso anno come riportato nella Relazione Annuale 2017; a monte di ciascuna audizione il Nucleo ha riesaminato la Relazione Annuale 2017 ai fini della verifica attuale degli aspetti inerenti al singolo CdS oggetto della specifica audizione, riacquisendone gli elementi utilizzati ed ha esaminato le recenti Relazioni annuali delle Commissioni paritetiche prodotte nel novembre 2017 e i report degli Indicatori ANVUR pubblicati a luglio 2017 ed al 30 settembre 2017.

L'analisi delle Schede di monitoraggio annuale è stata effettuata evidenziando gli indicatori al 30/9/2017 i cui parametri si discostano negativamente dalla media di area geografica e nazionale per un valore > al 10%; i parametri critici sono riportati nella tabella inserita nel documento allegato "Illustrazione iniziale alle audizioni e documentazione esaminata" e riportata nella Relazione Annuale del NdV 2017 <https://www.unimib.it/ateneo/organi/nucleo-valutazione/documenti/documenti-e-relazioni>.

IL NDV raccomanda al gruppo AQ del CdS e alla CPDS di discutere le criticità relative alla SMA e di proporre delle azioni puntuali per affrontarle. Si osserva che tale discussione, inclusiva delle azioni che il CdS intende intraprendere, deve essere opportunamente verbalizzata; si raccomanda di fare la disamina delle criticità rispetto alle ultime SMA trimestralmente disponibili (i cui dati quindi potrebbero essere differenti da quelli riportati nella tabella sopraccitata relativa al 30/9/2017).

Si riportano in corsivo le risultanze dell'audit documentale (Relazione Annuale 2017) e si procede quindi all'analisi documentale attuale.

***A. Coerenza tra la domanda di formazione espressa dal sistema professionale di riferimento, obiettivi formativi dichiarati dai CdS e risultati di apprendimento previsti***

*AI) la metodologia usata per accertare la coerenza tra la domanda di formazione espressa dal sistema professionale di riferimento, obiettivi formativi dichiarati dai CdS e risultati di apprendimento previsti, è ritenuta pienamente adeguata?*

*La Commissione Paritetica ha valutato positivamente gli interventi intrapresi dal CCD, in gran parte portati a termine ed assunti a prassi. Il corso si prefigge la formazione di professionisti esperti operanti, sino alle qualifiche di quadro, consulente o titolare di azienda, nell'industria dell'ospitalità, nell'area dell'amministrazione pubblica e nelle organizzazioni pubbliche e private di studio e promozione del turismo e dello sviluppo locale. Il collegamento con il mondo del lavoro, è assicurato in particolare tramite i docenti dei laboratori (e di una parte consistente dei corsi erogati) in quanto sono tenuti da professionisti esperti nel campo del Turismo. Il punto di forza costituito dai laboratori (più di 20 in totale), con parte applicativa e professionalizzante particolarmente gradita da studentesse/studenti viene integrato dall'offerta di stage come strumento in grado di favorire l'inserimento occupazionale di laureati e laureate. L'internazionalizzazione viene perseguita grazie al flusso di studenti Erasmus in uscita e dall'offerta didattica internazionale, incentivata dalla presenza di due Summer School (Maldives e India). Tale approccio, sia pur efficace, non trova riscontro documentale delle singole fasi per cui non appare esplicitata una metodologia consolidata ma un insieme di segnali collezionati da emittenti diverse pur in linea con gli obiettivi formativi.*

<p><i>A2) gli obiettivi formativi sono formulati secondo le Linee guida europee?</i></p>
<p><i>Alla luce dei descrittori di Dublino, gli obiettivi formativi e i risultati di apprendimento attesi risultano solo sufficientemente presentati, come riportato nella scheda SUA. Dall'esame della relazioni della Commissione Paritetica risulta realizzato un miglior coordinamento tra i docenti del CdS ed essere stati puntualizzati "sul campo" alcuni obiettivi formativi relativamente all'internazionalizzazione, grazie a due summer school (Maldiva ed India) e contatti (anche seminari e tramite tirocini) con tour operator in ambito internazionale.</i></p>
<p style="background-color: #cccccc;"></p>
<p><i>A3) il sistema professionale di riferimento e gli altri stakeholder sono stati identificati con precisione, facendo riferimento al quadro normativo aggiornato e garantendo la rappresentatività a livello regionale, nazionale e/o internazionale?</i></p>
<p><i>Si tratta di professioni riconducibili al terzo Grande Gruppo (professioni tecniche) della NUP Istat-Isfol, il Corso di Laurea copre la formazione di professionisti esperti operanti, sino alle qualifiche di quadro, consulente o titolare di azienda, nell'industria dell'ospitalità, nell'area dell'amministrazione pubblica e nelle organizzazioni pubbliche e private di studio e promozione del turismo e dello sviluppo locale. Prepara alle professioni di: Agenti di pubblicità, Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate, Organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali, Organizzatori di convegni e ricevimenti, Agenti di viaggio, Tecnici dei musei. La formazione prepara quindi per una ampia gamma di professioni e si confronta attraverso una rete di canali informali europee in particolare sulla ricerca museale.</i></p> <p><i>In questo settore non esistono associazioni formali od ordini per cui il sistema di riferimento sia territoriale che internazionale è di tipo diretto tramite docenti dei laboratori (e di una parte consistente dei corsi erogati) in quanto tenuti da professionisti/e esperti/e nel campo del Turismo e non esiste una formalizzazione che fornisca evidenze documentali. Il CdS ha preso atto di tale necessità e si ripropone di perseguire una maggiore formalizzazione degli eventi. Risultano altresì correttamente formalizzate le altre attività periodiche (ad es. l'evento "Fare Turismo" <a href="http://www.fareturismo.it/milano2014/?pageId=40#">http://www.fareturismo.it/milano2014/?pageId=40#</a>)</i></p>
<p style="background-color: #cccccc;"></p>
<p><i>A4) esistono dati quantitativi sugli sbocchi occupazionali dei laureati del CdS aggiornati agli ultimi 3 anni ?</i></p>
<p><i>Per ciascun CdS sono reperibili al link <a href="http://www.almalaurea.it/universita/occupazione">http://www.almalaurea.it/universita/occupazione</a> i dati occupazionali dei laureati Tali dati, nel dettaglio specifico, sono stati riportati e valutati nella relazione della Commissione Paritetica.</i></p> <p><i>Si provvede all'organizzazione di seminari/workshop con docenti/esperti del Turismo al fine di aumentare l'attenzione alle interdipendenze tra settore turistico e altri settori produttivi, oltre alla partecipazione ad eventi organizzati a livello nazionale ed internazionale con la partecipazione anche di enti ed associazioni. I rappresentanti del CdS segnalano che è complesso avere dati in proposito poiché anche Istat fatica a posizionare la figura professionale tra alberghiero e marketing.</i></p>
<p style="background-color: #cccccc;"></p>
<p><i>A5) esistono relazioni analitiche sui profili professionali in uscita provenienti da esperti o da organizzazioni esterne all'ateneo ?</i></p>
<p><i>Unico riferimento esterno all'Ateneo, il tasso di occupati, secondo la definizione Istat, fornito da AlmaLaurea. In considerazione dei molteplici rapporti sia continuativi che periodici, il CdS potrebbe produrre una sintesi qualitativa su dati non strutturati provenienti da incontri e condivisioni con esperti e organizzazioni ad esempio SISTUR - Società Italiana di Scienze del Turismo.</i></p>
<p style="background-color: #cccccc;"></p>

*A6) sono state svolte negli ultimi tre anni attività di consultazione con soggetti del sistema professionale di riferimento e altri stakeholder, sia ai fini di ricognizione della domanda di formazione che di monitoraggio dell'efficacia dei percorsi formativi?*

*Nell'ambito del consolidamento delle connessioni tra studenti e mondo del lavoro, il Presidente del CdS ha presieduto il IX incontro dei Presidenti dei Corsi di Laurea e dei Direttori dei Master in Turismo (2014) in collaborazione con SISTUR Società Italiana Scienze del Turismo e il primo incontro tenutosi per la I edizione milanese di "Fare Turismo". Partecipa altresì al comitato scientifico della Società Navigli Lombardi S.C.A.R.L (Salvaguardia, recupero, gestione e valorizzazione dei Navigli Lombardi e delle relative pertinenze territoriali) con la quale è stato attuato un protocollo di intesa ed è stato promosso un convegno nazionale sui Percorsi di Leonardo (2014) (<http://www.naviglilombardi.it/luoghi-di-leonardo-patrimonio-dellumanita-unesco/>) ed il WCC World Canals Conference (Conferenza mondiale dei canali navigabili: <http://www.wcc2014.net/>). Ad entrambi i convegni hanno partecipato studentesse/studenti del CdS. La rilevazione appare continua poiché i professionisti sono inseriti nei corsi, i crediti liberi sono acquisiti con scuole estive e relazioni con esperti e professionisti. Il monitoraggio dell'efficacia non è pienamente sviluppato. In particolare non si ritrovano con chiarezza figure professionali interne al CdS che si occupano di stage rendendone difficile il monitoraggio e carente l'aspetto organizzativo. In relazione alla capacità di attrazione del CdS, il numero chiuso non fornisce indicazioni sulla domanda di formazione.*

#### **B. Miglioramento continuo nei CdS**

*B1) i riesami dei CdS individuano i problemi più rilevanti, ne analizzano le cause, propongono le soluzioni e, una volta che queste vengono adottate, ne valutano l'efficacia?*

*I Riesami annuali e ciclici analizzano la situazione, esaminano le indicazioni delle Relazioni Paritetiche, e propongono le soluzioni ritenute opportune e praticabili ai problemi evidenziati; verificano l'efficacia delle azioni intraprese nel passato e eventualmente ripropongono le azioni se efficaci o ne propongono di nuove qualora il problema non risulti efficacemente ridotto o risolto, definendone modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità. La metodologia di verifica si è basata sui risultati raccolti nei contatti diretti tra docenti (sovente anche operatori) e studenti, sia nei laboratori sia in eventi specifici anche con gli operatori esterni del settore. Efficaci per il CdS sono risultate le analisi sulle basi di dati statistici forniti dall'Ateneo.*

*Il corso, sulla base della documentazione esaminata, ha ricevuto la valutazione complessiva, relativa ai punti A1, A2, A3, A4, A5, A6, B1 :*

*"B (approvato)".*

La CPDS si è riunita nei mesi di novembre e dicembre 2017, invitando anche studenti non eletti per ottenere una adeguata rappresentanza per ogni CdS del Dipartimento; in considerazione degli 8 corsi, ritiene il suggerimento dell'Ateneo poco pratico e di difficile attuazione, auspicando soluzioni organizzative più semplici ed indicazioni più efficaci a regolamento.

Segnala come problemi comuni a tutti i corsi un problema di comunicazione tempestivo e capillare Ateneo/docenti/studenti per occasionali impedimenti/ritardi/spostamenti con impatto diretto sulla qualità e fruibilità della didattica; la componente docente segnala difficoltà a riconoscere "a chi rivolgersi", mentre gli studenti segnalano la necessità di un canale unico di comunicazione, preferendo l'email rispetto ai siti web.

Segnala come ulteriore problema comune a tutti i corsi un crescente disagio circa le aule, con il ricorso alla sospensione della didattica istituzionale per indisponibilità di aule ed assegnazione ad alcuni corsi di aule non adeguate relativamente a posti a sedere, visibilità, areazione e temperatura.

La CPDS ribadisce il suggerimento già avanzato nel 2016 di una maggior cura nel monitoraggio delle differenze di genere e nella disponibilità di dati adeguati con particolare attenzione a prospettive occupazionali e differenziali salariali.

La soddisfazione degli studenti è molto buona sia complessivamente che rispetto all'efficacia didattica e gli aspetti logistico-organizzativi, con una costante prevalenza da parte degli studenti frequentanti. Anche gli insegnamenti blendend e-learning hanno avuto buoni apprezzamenti anche se lievemente inferiori rispetto alla media del corso.

La CPDS rileva come dalla SUA 2016 risulti il buon esito delle azioni correttive derivanti dalle opinioni degli anni precedenti; riporta la richiesta degli studenti di utilizzare anche campi aperti per l'inserimento di critiche e suggerimenti. Propone un approfondimento dell'analisi dei dati mettendo a frutto le competenze presenti in Dipartimento, auspicando che diventi buona pratica a cadenza semestrale o annuale.

Relativamente alle attrezzature e al materiale didattico, con giudizio positivo elevato, segnala giudizi migliori per i laboratori rispetto alle aule; suggerisce di intraprendere azioni migliorative sulla qualità delle aule di lezione e di svolgimento esami.

La CPDS rileva coerenza e soddisfazione per le modalità di accertamento delle competenze, con costante trend positivo. Propone che il CCD individui e metta in atto strategia per incrementare e valorizzare visibilità e comunicazione dei servizi di Orientamenti messi a disposizione dalla Commissione di Dipartimento.

Richiama inoltre l'attenzione sul fatto che il CCD è la sede naturale per istanze e contributi di iniziativa, sollecitando il Presidente a vigilare sulla regolarità della convocazione della componente studentesca e sulla verbalizzazione del relativo contributo.

Relativamente al carico didattico, soddisfacente, suggerisce di incrementare gli sforzi per aumentare il livello di frequenza e meglio articolare il carico didattico tra studenti frequentanti e non (verosimilmente in prevalenza studenti lavoratori).

Si procede alla valutazione sulla base dei documenti esaminati.

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

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).

R3.A	R3.B	R3.C	R3.D
B	B	B	B