



RAPPORTO DI RIESAME CICLICO 2017

CdSM: DESIGN OF SUSTAINABLE TOURISM SYSTEMS

Classe: LM-49

Dipartimento di riferimento: **STATISTICA, INFORMATICA, APPLICAZIONI "G. Parenti" (DiSIA)**

Scuola: **ECONOMIA E MANAGEMENT**

Sede: **Firenze**

Primo anno accademico di attivazione: **2012/2013**

PARTE GENERALE

Composizione del Gruppo di Riesame

- Prof. Daniele Vignoli - Presidente del CdSM, Responsabile del Riesame
- Prof.ssa Patrizia Pinelli (docente e responsabile della qualità del CdSM)
- Prof.ssa Laura Grassini (docente CdSM)
- Dott.ssa Manuela Tasselli (personale TA – referente Qualità Scuola di Economia e Management)
- Dott.ssa Barbara Bernard (studentessa)



Attività e informazioni

Attività

L'attività è stata svolta dal Gruppo di Riesame (GR) che si è riunito per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni del presente Rapporto di Riesame Ciclico (RRC), operando come segue:

- Dal 12/03/2018 al 11/04/2018 il GR ha lavorato alla stesura del RRC 2017;
- Il 05/04/2018 si è tenuta una riunione del GR nella quale è avvenuta l'ultima lettura del RRC 2017 ed è stato dato mandato al Presidente di apportare gli ultimi cambiamenti al documento.

Presentato, discusso e approvato dal Consiglio di Corso di Studio in data 12/04/2018.

Documenti di riferimento

- Rapporto di Riesame ciclico 2016;
- SUA-CdS anno 2017;
- Relazione CPDS di Scuola anno 2017;
- Relazioni annuali del NVA, per la parte relativa al CdSM;
- ANVUR: Schede di Monitoraggio Annuale 2017;
- Esiti valutazione della didattica
- Attività di consultazione con le Parti sociali (Verbali del Comitato di Indirizzo della Scuola di Economia e Management)
- Verbali Gruppo di Riesame del CdSM:
 - 11/05/2017: analisi dei risultati relativi alla valutazione della didattica dei corsi tenutisi nel primo semestre;
 - 01/06/2017: analisi della regolarità degli studenti ed analisi del riesame ciclico 2016;
 - 19/07/2017: analisi dei risultati relativi alla valutazione della didattica dei corsi tenutisi nel secondo semestre;
 - 25/07/2017: valutazione dei nuovi indicatori ANVUR – AVA ai fini dell'Accreditamento periodico del CdSM. Discussione dei nuovi dati Almalaurea, con particolare riferimento al profilo dei laureati e alla condizione occupazionale, confrontando gli anni 2014, 2015 e 2016;
 - 24/10/2017: analisi degli indicatori della Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) aggiornati al 30/09/2017 predisposti da ANVUR e messi a disposizione del CdSM e confronto con gli altri corsi LM-49 italiani e del Centro Italia (gruppi di indicatori A, B, E);
 - 18/12/2017: analisi delle carriere degli studenti (quadro C1 - SUA-CdS 2017);
 - 05/04/18: rilettura del RRC 2017 da parte del GR e mandato al Presidente di finalizzarlo in vista dell'approvazione in Consiglio di Corso di Laurea.

Sintesi dell'esito della discussione del Consiglio del Corso di Studio del 12/04/2018

L'attività di riesame, i cui progressivi stati di avanzamento erano peraltro già stati presentati e discussi nelle precedenti riunioni del Consiglio di Corso di Laurea, è stata discussa dal Consiglio, che ha condiviso le valutazioni effettuate e i nuovi obiettivi e azioni di miglioramento formulate dal Gruppo di Riesame. Terminata la discussione, il presente Rapporto di Riesame è stato approvato all'unanimità dal Consiglio del CdSM in Design of sustainable tourism systems.



1 – DEFINIZIONE DEI PROFILI CULTURALI E PROFESSIONALE E ARCHITETTURA DEL CDS

La sezione riguarda, prevalentemente, l'indicatore **R3.A** del modello AVA 2.0 il cui obiettivo è:
accertare che siano chiaramente definiti i profili culturali e professionali della figura che il CdS intende formare e che siano proposte attività formative con essi coerenti.

1- a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

I principali mutamenti rilevati rispetto all'ultimo rapporto di riesame sono i seguenti.

1) Istituzione di un Comitato di indirizzo (CI o Comitato permanente per le Consultazioni) a livello di Scuola. La nuova composizione del CI è la seguente: Davide Rogai (Confindustria Firenze); Gabriele Bonoli (Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti contabili); Silvia Duranti (IRPET); Francesco Bechi (Presidente Federalberghi Firenze); Stefano Recati (Guccio Gucci); Riccardo Cecchi (KPMG); Marco Di Lorenzo (NEXT); Carlo Gentili (Nextam); Rossella Molinari (Unicoop); Luigi Lazzereschi (Sofidel); Roberto Pagni (ARTEA); Francesco Ciampi (Referente Qualità Scuola di Economia e Management); Vincenzo Zampi (Presidente Scuola di Economia e Management).

L'istituzione del CI consente il confronto del percorso formativo offerto dal CdSM in Design of Sustainable Tourism Systems (DSTS) con altri contesti di natura più spiccatamente economico-aziendale favorendo un adeguato livello di condivisione e coerenza dell'analisi e delle valutazioni effettuate. Il CdSM partecipa al CI attraverso la rappresentanza del suo Presidente.

Il CI si è riunito la prima volta, in due sedute distinte, nei giorni 16 e 22 maggio 2017; una seconda riunione si è tenuta il 19 settembre 2017; una terza il 6 aprile 2018.

2) Inserimento di nuovi insegnamenti e modifiche del curriculum anche in risposta a quanto emerso dalla consultazione con il nuovo CI e per il rafforzamento delle competenze trasversali (v. oltre sezione 1-b)

3) A partire dall'A.A. 2018/2019, passaggio da 6 ore di attività frontali per CFU a 8 ore per CFU con relativo aumento della didattica da destinare anche a laboratori ed esercitazioni. Il passaggio da 6 a 8 ore per CFU pone il Corso DSTS in linea con gli altri CdS magistrali della Scuola di Economia e Management e appare coerente con la nuova collocazione della laurea LM-49 in area 13. Inoltre, questa modifica agisce anche nella direzione di aumentare le ore di didattica come suggerito dai risultati della valutazione espressa dagli studenti (ci riferiamo in particolare al quesito D4 "Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?" che, per alcuni insegnamenti, ha ottenuto punteggi medi inferiori alla media generale) e dal continuo confronto con gli stessi studenti. Tale modifica di Regolamento implicherà un aumento delle ore dedicate alla trattazione in aula del programma (tramite esercitazioni aggiuntive, maggiori dettagli, ripasso, presentazioni individuali e/o di gruppo), e non un aumento del numero di argomenti trattati rispetto all'A.A. corrente. Tale precisazione è stata esplicitata dal Presidente al momento dell'approvazione della modifica e condivisa da tutti i membri del Consiglio.

Inoltre, poiché la lingua inglese non è solo lingua veicolare ma deve consentire l'acquisizione del linguaggio tecnico proprio della singola disciplina, e in linea con l'approccio CLIL (Content and Language Integrated Learning; v. anche Riesame 2015-16), l'aumento delle ore per CFU darà maggiore spazio all'applicazione di differenti metodi di valutazione delle conoscenze acquisite e di impiego della lingua inglese (presentazioni, project work, prove scritte, ecc.).

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Validità degli aspetti culturali e professionalizzanti, ed esigenze e potenzialità di sviluppo dei settori di riferimento

Il CdSM in DSTS conferma la struttura portante in termini di contenuto culturale dei principali insegnamenti. Il carattere multidisciplinare del CdSM è in accordo con le indicazioni della classe LM-49 e rimane, a maggiore ragione, valido alla luce dei fenomeni che investono il settore turistico, non più circoscritto alla ricettività. Del resto, la stessa classe LM-49 ha una struttura altamente articolata in numerosi settori scientifico disciplinari. Fra questi, poiché il CdSM è inserito nella Scuola di Economia e Management, sono stati privilegiati quelli orientati al management e all'analisi quantitativa e territoriale, piuttosto che quelli legati al settore culturale-umanistico. Allo scopo di impartire competenze interdisciplinari e di meglio veicolare le specificità del mondo del turismo,



considerando la gestione dell'offerta turistica in un'ottica di "sistemi turistici" orientati al territorio, sono stati inseriti gli insegnamenti "Destination Management" (dal 2016/17) e "Organization Design and People Management in the Tourism Industry" (dal 2017/18).

Consultazione delle principali parti interessate ai profili culturali/professionali in uscita, sia direttamente sia attraverso l'utilizzo di studi di settore

Oltre alle consultazioni con il mondo del lavoro attraverso il CI, il CdSM utilizza altre fonti informative a livello nazionale e internazionale. Ad esempio, sono stati consultati:

- la ricerca "Mapping and performance check of the supply side of tourism education and training" ([link documento](#));
- gli orientamenti del Piano Strategico per il Turismo "Italia paese per viaggiatori" ([link documento](#));
- l'analisi IRPET su La Formazione Professionale in Toscana (l'Atlante dei fabbisogni professionali, www.irpet.it);
- la banca dati Excelsior.

Gli organi del CdSM in DSTS si confrontano annualmente anche con gli altri Corsi di Studi Magistrali in turismo esistenti a livello nazionale attraverso la commissione attiva all'interno della SISTUR (Società Italiana di Scienze del Turismo). Occasioni di incontro sono state, ad esempio, la IX Riunione scientifica SISTUR (<https://www.sistur.net/wp-content/uploads/Programma-Pistoia-2017.pdf>) e l'evento Fare Turismo (<https://www.sistur.net/fareturismo-2018-incontro-presidenti-corso-studio>).

Recepimento delle riflessioni emerse dalle consultazioni

Il piano di studi del CdSM ha recepito quanto emerso dalle consultazioni con il CI: la necessità di considerare le potenzialità offerte dalle nuove fonti di dati (spesso reperibili dal web), al fine di promuovere nuovi prodotti da parte delle imprese, e quella di prevedere i flussi di turisti in tempo reale. Il CdSM ha già intrapreso un percorso in linea con tali indicazioni (si veda il verbale del Consiglio di CdS dell'8/02/2018): a partire dall'A.A. 2018/2019, infatti, i CFU degli insegnamenti che trattano esplicitamente dell'analisi dei dati sono stati aumentati da 6 a 9 ("Statistical Information Systems for Tourism", "Social Statistics for Tourism" e "Economic Statistics for Tourism"). I CFU aggiuntivi (3) saranno dedicati alla trattazione delle nuove fonti di dati in ottica di sistemi informativi statistici e di analisi testuale di dati provenienti dai social media. Tale intervento trova il suo principale punto di forza nel fatto che il Dipartimento di riferimento del CdSM (Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" - DiSIA) è dipartimento di eccellenza in relazione al tema dell'analisi di dati complessi e di grandi dimensioni. Il DiSIA ha destinato una posizione finanziata da detto progetto (Ricercatore a Tempo Determinato di tipo B) al Settore Scientifico Disciplinare SECS-S/03 "Statistica Economica", che potrà occuparsi dell'insegnamento "Economic Statistics for Tourism".

Le riflessioni emerse dalle consultazioni, che si sono concretizzate in questi interventi, rafforzano le potenzialità occupazionali dei laureati perché orientate a quelle competenze trasversali legate all'Information and Communication Technology (ICT).

Coerenza tra gli obiettivi formativi specifici e i risultati di apprendimento attesi, e i profili culturali e professionali in uscita

Il profilo professionale che il corso intende formare è esposto in modo chiaro nella scheda SUA-CdS e si riferisce a: ESPERTO NELLA PROGETTAZIONE DI SISTEMI TURISTICI SOSTENIBILI declinato in tre accezioni più concrete: P1. Esperto nell'ambito della pubblica amministrazione, delle politiche territoriali di sviluppo turistico sostenibile. P2. Esperto nell'organizzazione di eventi e nella promozione territoriale. P3. Esperto nella progettazione e commercializzazione di itinerari e pacchetti turistici. La scheda SUA-CdS (quadro A2.a) descrive i tre profili individuati richiamando anche gli ambiti disciplinari (i saperi).

Nell'ambito dell'attività didattica e formativa, il ricorso ad attività seminariali, lavori di gruppo, relazioni scritte e/o orali, stimola lo sviluppo di abilità e competenze trasversali (come l'elaborazione linguistica, la capacità di sintesi, le abilità di esposizione e di lavoro in team) importanti per le future prospettive occupazionali (si veda anche la scheda 2 del presente RRC).

La flessibilità dell'offerta formativa, garantita anche attraverso i 18 CFU di corsi a libera scelta, favorisce le esperienze di internazionalizzazione nonché l'inserimento di insegnamenti a libera scelta che orientano anche verso conoscenze trasversali o specialistiche non direttamente fornite dal CdSM.

L'insegnamento delle lingue straniere è ad ampio spettro grazie alla collaborazione con il CLA e con il Dipartimento



di Lingue e letterature straniere, che è un dipartimento promotore del CdSM.

Il CdSM opera affinché l'attività di tirocinio (in Italia e all'estero) prevista dal percorso formativo sia coerente con il profilo professionale. Dal presente A.A., sono state attivate nuove opportunità di tirocinio con riferimento al turismo esperienziale (ad esempio con la Cantina Antinori) e alla promozione di prodotti tipici (es. attività con aziende che operano nella zona del Chianti), opportunità che vanno nella direzione di una figura a più ampia potenzialità di impiego.

Le attività di internazionalizzazione, poi, consentono anche un confronto con la formazione di università straniere e il perfezionamento della lingua, elemento di forza del CdSM.

Profili professionali, sbocchi e prospettive occupazionali, e destini lavorativi dei laureati. Adeguatezza dell'offerta formativa per il raggiungimento degli obiettivi

I dati Almalaurea fanno ritenere che l'offerta formativa sia adeguata per gli sbocchi e le prospettive occupazionali dei laureati, dal momento che una percentuale superiore alla media nazionale dichiara che la laurea è risultata molto/abbastanza efficace ai fini del lavoro svolto e viene espresso un buon punteggio di soddisfazione per il lavoro stesso.

L'attività di consultazione con il CI, l'analisi di documenti e rapporti sul mercato del lavoro, e il coordinamento fra i corsi di laurea in turismo a livello nazionale nell'ambito della società scientifica SISTUR, testimoniano il continuo monitoraggio delle esigenze del mondo del lavoro. Questo confronto sistematico, che ha dato luogo a modifiche di Ordinamento e/o Regolamento (interventi su criteri di accesso, progressivo inserimento di nuovi insegnamenti, attivazione di corsi di lingua italiana per studenti stranieri) ha consentito un progressivo aggiornamento e rafforzamento delle competenze offerte dal CdSM.

Punti di forza:

- Il corso offre un buon collegamento tra il mondo accademico ed il mercato del lavoro contemporaneo grazie a (i) la costituzione di un CI promosso a livello di Scuola e (ii) un forte collegamento con il dipartimento promotore del CdSM, Dipartimento di eccellenza con un progetto legato a Big Data e ICT che ha permesso di allineare il Corso alle nuove esigenze del mondo del lavoro.
- Coerenza tra quanto riportato attraverso i Descrittori di Dublino e le attività formative previste dall'offerta didattica programmata, quindi con le conoscenze e competenze acquisite.
- Per una percentuale di studenti superiore alla media nazionale (dati Almalaurea 2014-15-16), la laurea è risultata molto/abbastanza efficace ai fini del lavoro svolto e viene espresso un buon punteggio di soddisfazione per il lavoro stesso.
- Flessibilità dell'attività formativa, che consente di promuovere esperienze all'estero (il piano di studi prevede infatti 18 crediti a scelta libera).
- Insegnamento delle lingue straniere.

Aree di miglioramento:

1. Intensificare ulteriormente i contatti con il mondo del lavoro e monitorarne gli effetti.
2. A fronte di una soddisfazione della laurea ai fini del lavoro e di buone performance sul mercato del lavoro, si registra una percentuale inferiore alla media di coloro che si iscriverebbero di nuovo al corso di laurea.
3. Migliorare le performance degli studenti (velocità, scorrimento, riduzione abbandoni).

1-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi che seguono sono numerati in corrispondenza delle rispettive aree di miglioramento di cui sopra.

Obiettivo 1: Intensificare e potenziare i rapporti tra il CdSM e il mondo del lavoro. A tale fine verrà promossa la partecipazione ai vari incontri predisposti a livello nazionale e anche ad eventi orientati al turismo, come ad esempio la manifestazione BTO (Buy Tourism On-line) o tipo Smartcities, vista l'importanza del settore ICT in ambito turistico.

Obiettivo 2: Aumentare la proporzione di studenti che nell'indagine Almalaurea dichiarano che vorrebbero iscriversi di nuovo al CdSM. A tal fine, il CdSM in DSTS intende continuare a monitorare i risultati di Almalaurea, discutendone al proprio interno e in particolare approfondendo con gli studenti che partecipano agli organi del CdSM le motivazioni di mancata soddisfazione. Al fine di comprendere meglio le motivazioni del perché una



percentuale di studenti del CdSM più alta rispetto alla media nazionale non si riscriverebbero nuovamente al CdSM, ad integrazione dell'indagine AlmaLaurea, è stato deciso di realizzare un'indagine ad hoc. Nel corso del comitato per la didattica del 27/03/2018, il prof. Andrea Marescotti è stato incaricato di predisporre un breve questionario per svolgere l'indagine e si chiederà alla Scuola di Economia e Management di estrarre gli indirizzi di posta elettronica ai quali inviarlo. Tale indagine sarà importante per rilevare anche la soddisfazione, le carriere lavorative e le prospettive occupazionali degli studenti non italiani, i cui tassi di risposta all'indagine AlmaLaurea sono piuttosto bassi (30%).

Obiettivo 3: Monitorare – già a partire dall'A.A. 2018/2019 – le risultanze dei questionari per la didattica a seguito della modifica del numero di ore di attività frontali per CFU (da 6 a 8). Verificare, inoltre, la corretta corrispondenza tra le ore di attività frontali e 1 CFU. Le ore in più, nel passaggio da 6 a 8 ore per CFU, non devono infatti essere dedicate all'introduzione di nuovi argomenti, quanto piuttosto ad una più precisa, estesa e approfondita trattazione in aula degli stessi argomenti.



2 - L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

La sezione riguarda, prevalentemente, l'indicatore R3.B del modello AVA 2.0 il cui obiettivo è:
accertare che il CdS promuova una didattica centrata sullo studente, incoraggi l'utilizzo di metodologie aggiornate e flessibili e accerti correttamente le competenze acquisite.

2-a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

Nell'ultimo anno è stata operata un'intensa e continua attività di revisione del sito web del CdSM in DSTS (www.dsts.unifi.it) e, anche per sottolineare l'importanza di questa risorsa, il Presidente ha individuato un delegato tra i membri del Consiglio preposto all'aggiornamento continuo del sito, in supporto al Presidente stesso e all'unità amministrativa dedicata.

Dal punto di vista della didattica, sono state intensificate forme di didattica (in termini di insegnamento e di verifica) interattiva come project work, presentazioni individuali o a gruppi di studenti; tali attività sono importanti al fine di coinvolgere e rendere attiva la partecipazione degli studenti. Si noti che la necessità di far acquisire agli studenti abilità di presentazione e stesura di report e project work è emersa anche come indicazione chiave nelle consultazioni con le parti interessate (si è trattato di una indicazione trasversale e comune a tutti i partecipanti al CI – v. verbali riunioni del CI della Scuola di Economia e Management).

Il Presidente del CdSM e il GR ha richiesto in diverse occasioni ai docenti uno sforzo per dettagliare meglio i programmi degli insegnamenti sui Syllabus, nonché le modalità di verifica dell'apprendimento. Alcune situazioni di criticità sono state così risolte. Ne rimangono due che sono monitorate attentamente.

Per quanto riguarda l'orientamento delle potenziali future matricole, nel mese di maggio 2017, è stato organizzato un Open Day dei Corsi di Laurea Magistrali presso il Polo Universitario di Novoli dove il Presidente ed il Delegato all'orientamento in ingresso hanno descritto l'offerta formativa per l'A.A. 2017/18.

Nell'A.A. 2017/18 è stato allestito anche un info-point con funzioni di orientamento e supporto alle matricole nel periodo di inizio corsi (settembre/ottobre 2017) presso gli ingressi degli edifici del Polo dove si svolgono le lezioni del 1° anno.

Infine, così come emerso dal riesame ciclico del 2016, il crescente numero di iscritti e la crescente presenza di immatricolati non italiani, in larga parte provenienti da paesi extra EU, ha richiesto un potenziamento dei servizi di orientamento in entrata. A partire dall'A.A. 2016/2017 viene organizzato un Welcome Day per le matricole nel quale il Presidente e i referenti dei piani di studio illustrano gli aspetti organizzativi e i contenuti dei corsi del CdSM.

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Orientamento e tutorato

Le attività di orientamento destinate agli studenti iscritti all'Università di Firenze sono organizzate sia a livello centrale (Ateneo) sia periferico (Scuole e Corsi di Studio). A livello del sito di Ateneo le informazioni (purtuttavia disponibili solo in lingua italiana) sono reperibili ai seguenti link: <https://www.unifi.it/cmpro-v-p-10888.html> Per l'orientamento in ingresso, il sito della Scuola di Economia e Management riporta le informazioni necessarie agli studenti per poter scegliere in maniera più consapevole e coerente con la loro formazione e collegata alle specifiche vocazioni (si veda: <https://www.economia.unifi.it/vp-32-in-ingresso.html>). Tali informazioni e link sono segnalati anche nelle relative sezioni del sito web del CdSM <https://www.dsts.unifi.it/vp-112-description.html>. A partire dal 2017, nel mese di maggio viene organizzato dalla Scuola di Economia e Management un Open Day dei Corsi di Laurea Magistrali presso il Polo Universitario di Novoli dove il Presidente ed il Delegato all'orientamento in ingresso descrivono l'offerta formativa. Tale evento sarà ripetuto nel prossimo maggio 2018 per l'offerta formativa relativa all'A.A. 2018/2019; in tale occasione verrà distribuito anche il nuovo flyer del corso: https://www.dsts.unifi.it/upload/sub/1-master-program/11_DESIGN%20OF%20SUSTAINABLE%20TOURISM%20SYSTEM_esec.pdf

Nelle settimane di inizio dei corsi (settembre/ottobre) è stato allestito un info-point matricole con funzioni di orientamento e supporto alle matricole nel periodo di inizio corsi.

L'attività di orientamento in ingresso specifica per gli studenti del CdSM viene svolta prevalentemente dal Presidente che risponde alle richieste di informazioni e contatta direttamente gli studenti nei casi ritenga opportuno un incontro di orientamento (personalmente o via Skype).



A partire dall'A.A. 2016/2017 viene inoltre organizzato un Welcome Day per le matricole durante il quale il Presidente e i referenti dei piani di studio illustrano gli aspetti organizzativi e i contenuti dei corsi del CdSM. Le slides utilizzate nell'ultimo incontro sono scaricabili anche dal sito internet del CdSM:

https://www.dsts.unifi.it/upload/sub/1-master-program/Welcome%20Appointment_20170920.pdf.

L'orientamento in itinere è svolto dal Presidente, dai referenti dei piani di studio, dai referenti per i tirocini e, in generale, da tutti i docenti del CdSM se necessario. Le principali questioni riguardano la scelta degli insegnamenti (quelli in alternativa e quelli liberi), del tirocinio e della tesi di laurea.

L'orientamento in uscita è svolto dal Presidente e da tutti i docenti del CdSM e, in particolare, dai relatori di tesi. Inoltre, gli studenti possono usufruire dei servizi di Job Placement di Ateneo.

Il miglioramento del sito web del Corso ha consentito, da parte degli studenti, un più agevole accesso alle informazioni o della individuazione delle persone di riferimento.

Conoscenze in ingresso

Le conoscenze richieste in ingresso sono descritte nel Regolamento Didattico e pubblicate sul sito web (<https://www.dsts.unifi.it/vp-141-how-to-enrol.html>). Le conoscenze di base (requisiti curriculari) sono esplicitate attraverso l'indicazione delle classi di laurea triennale di provenienza. Nei casi individuati dal Regolamento (per gli studenti stranieri), le conoscenze richieste in ingresso sono accertate eventualmente anche tramite un colloquio di persona (o via Skype se lo studente è fuori sede) inerente alcune nozioni di base contenute nel materiale che il Consiglio del CdSM ha predisposto. Per il requisito relativo alla preparazione personale si considera il voto finale conseguito per la laurea triennale, sia per gli studenti italiani e anche per gli studenti stranieri quando è possibile applicare criteri di confronto sulla base della scala anglosassone (A; B ecc.). Se non applicabile si ricorre ad un colloquio.

La preparazione degli studenti iscritti è eterogenea soprattutto a causa della variegata provenienza geografica e eterogeneità delle classi di laurea triennali: tale eterogeneità viene tipicamente superata durante il primo anno di corso in cui i docenti, prima di affrontare temi e metodi avanzati, hanno cura di consolidare le conoscenze di base. Inoltre, i docenti sono a disposizione per consigliare agli studenti attività individuali volte a recuperare eventuali lacune o ad approfondire argomenti di particolare interesse.

Il problema principale per gli studenti stranieri è l'acquisizione della conoscenza di una seconda lingua straniera. A tale scopo è stato organizzato in coordinamento con il CLA, una serie di corsi gratuiti di lingua italiana, in aggiunta a quello di francese, tedesco e spagnolo, che accompagnano gli studenti fin dalle prime conoscenze.

Organizzazione e metodologie didattiche

Le attività formative proposte dai vari docenti del CdSM in DSTS, oltre alla tradizionale attività didattica frontale, sono orientate anche ad attività integrative, quali: esempi e casi studio, applicazioni e attività seminariali, lavori individuali e di gruppo e verifiche volte a sollecitare la partecipazione attiva, l'attitudine propositiva, la capacità di elaborazione autonoma e di comunicazione dei risultati del lavoro svolto. Gli studenti attraverso lavori e presentazioni individuali e di gruppo, hanno la possibilità di sviluppare la capacità di selezionare, elaborare ed interpretare elementi qualitativi e quantitativi provenienti dai differenti scenari del mondo del turismo. Particolare attenzione viene attribuita anche alla capacità espositiva in lingua inglese.

I docenti del CdSM sono stati fortemente sensibilizzati alla compilazione delle schede di insegnamento (Syllabus) con particolare riguardo a contenuti (Diploma supplement), obiettivi formativi, metodi didattici e modalità di verifica dell'apprendimento. Allo stesso tempo, è stata cura del GR promuovere fortemente l'uso della piattaforma on-line di Ateneo (Moodle) per rendere fruibile il materiale didattico agli studenti (frequentanti e non frequentanti); svolgere e valutare prove in itinere; caricare presentazioni da parte degli studenti; e così via.

Per gli studenti che per diversi motivi non possono frequentare regolarmente (es. studenti lavoratori), ogni docente provvede a predisporre (se lo ritiene) un percorso alternativo. Tali tipologie di studenti non possono conseguire CFU nelle attività in cui è richiesto un minimo di frequenza (es. tirocinio, vari tipi di laboratorio).

Per gli studenti disabili l'Ateneo ha previsto la costituzione del Centro di Studio e Ricerca per le problematiche della disabilità (CESPD: <https://www.cespd.unifi.it/>). Questo mette a conoscenza studenti disabili e docenti circa gli ausili e le normative che regolano i diritti degli studenti disabili. Al momento non ci sono studenti disabili iscritti al CdSM in DSTS.

Internazionalizzazione della didattica

Per quanto riguarda l'internazionalizzazione del CdSM, nell'A.A. 2017/18 risultano 157 studenti iscritti, di cui 98 (il 62%) sono stranieri. La proporzione di stranieri sul totale è aumentata negli anni; ad esempio nell'A.A. 2016/2017



su 153 studenti iscritti, 84 (il 55%) erano stranieri. Tutti gli insegnamenti sono tenuti interamente in lingua inglese. L'attività ERASMUS si attesta su valori che oscillano, nel periodo che va dall'A.A. 2014/2015 all'A.A. 2018/2018, intorno al 7%. Da notare che la percentuale di laureati con periodo di studio all'estero risente della presenza di studenti stranieri che non sono propensi all'esperienza Erasmus trovandosi già in un ateneo straniero. La presenza di studenti stranieri – tenuto conto che per l'ammissione al Corso di Studi non è richiesta la conoscenza della lingua italiana – è motivo anche della riduzione della percentuale di studenti che svolgono lo stage.

Modalità di verifica dell'apprendimento

In linea con le metodologie didattiche adottate, i metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti del CdSM proposti dai vari corsi risultano adeguati e diversificati. La verifica viene effettuata non solo tramite le tradizionali modalità di esame scritto e orale, ma comprende anche la valutazione di compiti a casa (con correzione individuale o collettiva), relazioni scritte, project work elaborati dagli studenti, individualmente o a gruppi, presentazioni in aula. La valutazione delle conoscenze e abilità acquisite tramite project work e presentazioni permette, oltre alla promozione delle abilità comunicative degli studenti, di aumentare l'apprendimento del linguaggio tecnico del settore turistico, nonché sviluppare la capacità di sintesi e di trarre conclusioni. Tra gli obiettivi del CdSM rientra infatti l'acquisizione di conoscenze sia teoriche che pratiche, legate al mondo del turismo.

Le verifiche intermedie, adottate per alcuni insegnamenti, forniscono una valutazione in itinere che permette agli studenti un impegno (e una autovalutazione) costante e un miglioramento continuo. Alcune attività formative (i laboratori) sono accreditate sulla base di giudizi di idoneità e richiedono, di norma, un minimo di frequenza obbligatoria. Le prove sono articolate anche in accordo con quanto viene suggerito per i corsi in lingua veicolare straniera, per i quali l'insegnamento deve essere caratterizzato da un approccio metodologico appropriato e consapevole che miri a rafforzare e sostenere le abilità linguistiche del discente, promuovendo un atteggiamento attivo e non passivo. Di conseguenza, spesso le modalità di esame vengono diversificate a seconda che gli studenti siano frequentanti o non frequentanti. Per la stragrande maggioranza dei corsi, le modalità di verifica delle competenze acquisite specifiche per ogni insegnamento sono dettagliate nei relativi Syllabus.

Soddisfazione degli studenti

Il CdSM effettua, in modo sistematico e trasparente, il processo di valutazione della soddisfazione degli studenti, rendendo pubblici i risultati, aggregati e non, della valutazione. I dati dei singoli insegnamenti sono pubblicamente accessibili dalla piattaforma Sisvaldidat: <https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unifi>

Tutti i dati sono consultabili, salvo esplicita volontà contraria del docente (nessun caso per il CdSM in DSTS). I dati statistici vengono analizzati dal GR che ne riporta gli esiti sia al Comitato che al Consiglio (ogni riunione del Comitato e del Consiglio include, infatti, nell'ordine del giorno, un punto sulla "Qualità del CdS"). Tutti i verbali dei Consigli di Corso di Laurea, dei Comitati per la Didattica, nonché delle riunioni del GR, sono disponibili nell'area riservata del sito del CdSM: <https://riservato.disia.unifi.it/cdlm-dsts>. La Commissione Paritetica Studenti Docenti (CPSD) rappresenta un luogo importante dove la continua discussione con gli studenti trova naturale cittadinanza e dove sono sistematicamente discussi gli esiti della valutazione della didattica. I verbali della CPSD sono disponibili sul sito della Scuola di Economia e Management: <https://www.economia.unifi.it/cmpro-v-p-129.html>.

L'analisi dei dati Sisvaldidat conferma un andamento complessivo del CdSM superiore a tutti gli altri corsi triennali e magistrali della Scuola di Economia e Management. I 18 quesiti riferiti al CdSM hanno, per l'A.A. 2016/17 valori medi che oscillano nel range 8.32-9.09, quindi in ottima posizione nell'ambito della valutazione complessiva della Scuola di Economia e Management, dove tali valori variano nel range 7.48-8.55. Si registra inoltre un lieve miglioramento rispetto alle stesse medie del precedente A.A. che per il CdSM erano nel range 8.12-9.00. Il punteggio più alto è quello relativo al rispetto degli orari di svolgimento dell'attività didattica (D10).

Per quanto riguarda i suggerimenti degli studenti, il suggerimento S3 "fornire più conoscenze di base" risulta migliorato rispetto al precedente A.A., passando dal 24% al 22.4%, quindi si conferma il trend positivo negli ultimi 3 anni di questo punto (A.A. 2014/15 il suggerimento S3 era scelto dal 30.4% degli studenti). Nell'A.A. 2016/17, con il 23.1% degli studenti, il suggerimento maggiormente selezionato è stato S7 "Fornire in anticipo il materiale didattico" che, con il già citato S3 e S2 "Aumentare l'attività di supporto didattico" (20.1%), rappresentano i suggerimenti scelti dal più del 20% degli studenti.

In generale, per quanto riguarda la valutazione della didattica non sembrano emergere particolari criticità, la segnalazione degli studenti in merito alla necessità di fornire più conoscenze di base risulta in linea con l'eterogeneità di provenienza degli studenti stessi.

Positivi sono anche i giudizi sulle esperienze di tirocinio (http://valmon2.disia.unifi.it/sisTirocini/f_4_2017.html).



Prima di svolgere il tirocinio, il 13% lo ritiene “necessario solo per ottenere i crediti previsti nel piano di studi” e solo il 13% lo considera “utile per aumentare le proprie competenze”. Dopo lo svolgimento del tirocinio, per il 73.3% è servito per aumentare le proprie competenze e per nessuno è servito solo per acquisire i CFU del piano di studio. Quindi possiamo ritenere che il tirocinio supera le aspettative degli studenti ed è coerente con gli obiettivi formativi del corso di studio (punteggio 8.9 su 10).

La percentuale di laureati soddisfatti si mantiene sotto la media ma presenta un aumento rispetto al dato del 2014. Stesso discorso può farsi per le percentuali di soddisfatti con i docenti e con gli studenti: si tratta di dati elevati e in crescita nell’ultimo anno, anche se leggermente sotto la media generale.

Punti di forza:

- Numero crescente di immatricolati anche non italiani e provenienti da Paesi non UE. La dimensione internazionale del CdSM risulta pienamente realizzata.
- Per ciascuna domanda del questionario di valutazione, gli esiti del CdSM sono superiori a quelli della Scuola di Economia e Management, nonché a quelli delle altre lauree magistrali e triennali della Scuola. Il Presidente del CdSM sollecita nel Consiglio di Corso di Laurea i docenti a prendere visione dei risultati e contatta individualmente i docenti che presentano un punteggio inferiore alla media su alcuni aspetti specifici per valutare le azioni correttive. Gli esiti della valutazione effettuata dagli studenti mettono in risalto che il CdSM, nel suo complesso, è sensibilmente migliorato (dato dell’A.A. 2016/17) rispetto all’anno precedente (valutazione 2015/16) su tutti i 18 quesiti posti dal questionario.
- Predisposizione di documentazione chiara e facilmente accessibile e reperibile che facilita l’orientamento (soprattutto in ingresso) degli studenti.
- Tirocini coerenti con il percorso formativo, che generano valore aggiunto.
- Buona diffusione tra i docenti del CdSM dell’utilizzo di metodologie didattiche e di verifica dell’apprendimento variegata, che favoriscono un atteggiamento proattivo dello studente.

Aree di miglioramento:

1. Anche a fronte di un crescente numero di immatricolati provenienti dall’estero, si riscontra una sempre maggiore eterogeneità nelle conoscenze preliminari degli studenti. Occorre quindi rendere più efficace la selezione in ingresso che attualmente, nei casi previsti dal Regolamento, è realizzata tramite un colloquio di persona o via Skype se lo studente è fuori sede. La procedura via Skype non è però sempre agevole a causa delle difficoltà di connessione e delle difficoltà di verificare che il rispondente stia effettivamente esponendo gli argomenti senza consultare i testi relativi.
2. Migliorare le attività di orientamento in ingresso: così come emerso dal riesame ciclico del 2016, la crescente presenza di immatricolati non italiani, in larga parte provenienti anche da paesi extra EU, rende necessario un potenziamento dei servizi offerti per l’orientamento in entrata.
3. L’utilizzo da parte dei docenti della piattaforma e-learning Moodle può essere ulteriormente migliorato favorendo un uso avanzato della piattaforma.
4. Per quanto riguarda l’adeguatezza dei materiali didattici, i dati reperibili dalla piattaforma Sisvalidat mostrano che, pur in presenza di un buon risultato medio per il quesito, possano comunque esserci margini di miglioramento. Occorre notare, tuttavia, che per percorsi magistrali avanzati non è sempre facile trovare testi di riferimento per corsi che trattano temi di frontiera e che occorre, quindi, fornire letture integrative (spesso lavori pubblicati su riviste di settore).
5. Dall’analisi del Syllabus dei singoli insegnamenti emerge in qualche caso una incompletezza delle informazioni inserite (ad esempio per quanto riguarda le modalità di verifica dell’apprendimento) oppure, talvolta, una estrema sinteticità delle descrizioni.
6. Se il sito web e la modulistica relativa del CdSM è disponibile in lingua inglese, un limite indubbio per gli studenti – e quindi un’area di potenziale miglioramento – è rappresentato dalla mancanza di traduzione di molte pagine di Ateneo e di Scuola in lingua inglese (nonché della documentazione reperibile in tali pagine).



2- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi che seguono sono numerati in corrispondenza delle rispettive aree di miglioramento di cui sopra.

Obiettivo 1: Migliorare la selezione degli studenti per l'accesso al CdSM. L'azione programmata per raggiungere tale obiettivo sarà quella di sostituire il colloquio – ad oggi previsto per la verifica dei requisiti curriculari per gli studenti con titolo conseguito all'estero – con una prova/test da svolgere per via telematica: l'idea consiste nel predisporre una piattaforma interattiva a cui il candidato deve collegarsi (tramite un sistema di identificazione) e rispondere ad una serie di domande in un tempo prestabilito. Le domande mireranno a verificare la conoscenza delle nozioni di base contenute nel materiale che il CdSM ha già predisposto e che viene già ad oggi inviato agli studenti per preparare il colloquio di ammissione. A partire dal prossimo A.A. è stato ipotizzato di sostituire il colloquio atto a verificare i requisiti curriculari con un test a risposte multiple da potersi effettuare sulla piattaforma Moodle.

Obiettivo 2: Potenziare le attività di orientamento in ingresso. A tal fine, in accordo con la Scuola di Economia e Management, verrà allestito a partire dal prossimo A.A., uno specifico punto informativo per gli studenti in ingresso al CdSM che rimarrà attivo per alcune settimane. Inoltre, il CdSM offrirà al crescente numero di studenti, italiani e stranieri, anche provenienti da Paesi non UE, sempre grazie al supporto della Scuola di Economia e Management, la possibilità di usufruire di tutor dedicati, in modo da rendere più agevole l'orientamento in ingresso e in itinere.

Obiettivo 3: Diffondere ulteriormente l'utilizzo delle piattaforme Moodle tra i docenti del Corso. A tal fine, si intende promuovere la partecipazione da parte dei docenti ai seminari periodici organizzati da SIAF inerenti l'uso della piattaforma Moodle, al fine di poterne sfruttare pienamente tutte le potenzialità (come, ad esempio, la revisione e valutazione dei lavori individuali e di gruppo in itinere; il caricamento di presentazioni e project work da parte degli studenti; la realizzazione di sondaggi di soddisfazione degli studenti in itinere al fine di prendere decisioni riguardanti l'insegnamento in tempo reale).

Obiettivo 4: Potenziare l'adeguatezza di materiale didattici usati dai docenti. Per raggiungere questo obiettivo, il GR solleciterà i docenti del CdSM a controllare le proprie valutazioni della didattica e individuare eventuali criticità legate al materiale didattico (controllando anche i commenti "liberi"). Il Presidente contatterà individualmente i docenti che presentano un punteggio inferiore alla media in merito al materiale didattico per valutare le azioni correttive. Inoltre ci si propone di stimolare i docenti ad inserire nelle tempistiche richieste i materiali didattici online, tramite controlli periodici delle pagine web e Moodle, e l'invio di mail da parte del Presidente del CdSM.

Obiettivo 5: Migliorare la disponibilità e fruibilità dei contenuti dei corsi tra gli studenti. Il CdSM si propone quindi di monitorare i Syllabus per controllare che siano correttamente e tempestivamente compilati, e che le informazioni risultino esaurienti e dettagliate. Il GR controllerà periodicamente i contenuti delle schede; tali controlli saranno riportati e discussi dal Presidente all'interno del Comitato per la Didattica, segnalando poi ai docenti interessati l'opportunità di integrazione.

Obiettivo 6: Migliorare la comunicazione con gli studenti non di madre lingua italiana attraverso il potenziamento della disponibilità e la qualità dei contenuti in lingua inglese dei siti di Scuola e di Ateneo. Il Presidente contatterà gli altri Presidenti di corsi magistrali in inglese all'interno della Scuola di Economia e Management per preparare una lettera comune da indirizzare a Presidente della Scuola, Prorettore alla Didattica e Prorettore all'Internazionalizzazione dell'Ateneo per chiedere che le pagine web di Scuola e Ateneo inerenti gli aspetti didattici vengano tempestivamente tradotte in lingua inglese.



3 – RISORSE DEL CdS

La sezione riguarda, prevalentemente, l'indicatore **R3.C** del modello AVA 2.0 il cui **obiettivo** è:
accertare che il CdS disponga di un'adeguata dotazione di personale docente e tecnico-amministrativo, usufruisca di strutture adatte alle esigenze didattiche e offra servizi funzionali e accessibili agli studenti.

3- a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

I docenti del CdSM in DSTS per l'A.A. 2017/18 sono tutti docenti strutturati dell'Ateneo (4 professori ordinari, 10 professori associati, 3 ricercatori di ruolo, 2 ricercatori di tipo A e B, 3 collaboratori esperti linguistici a tempo indeterminato), oltre a 2 docenti a contratto. A partire dall'A.A. 2018/2019, a seguito di un pensionamento, un altro corso verrà messo a contratto. I mutamenti intercorsi rispetto al precedente riesame sono marginali poiché il CdSM è dotato di personale docente relativamente stabile nel tempo; risulta adeguata la corrispondenza tra curriculum vitae (background, pubblicazioni, interessi di ricerca) dei docenti e contenuti degli insegnamenti da questi erogati. Il rapporto studenti/docenti era e rimane adeguato.

Le informazioni inerenti il CdSM riportate sul sito sono state controllate e/o aggiornate, così come tutti i link in esso contenuti. Alcune sezioni del sito sono state riorganizzate, rendendo più facilmente individuabili e fruibili le informazioni e la documentazione. Particolare attenzione è stata rivolta alla reperibilità delle informazioni sui requisiti e sulle modalità di accesso al CdSM (<https://www.dsts.unifi.it/vp-141-how-to-enrol.html>); su modalità e tempistiche di compilazione dei piani di studio (<https://www.dsts.unifi.it/vp-131-study-plan.html>); sui contenuti formativi offerti (<https://www.dsts.unifi.it/cmpro-v-p-126.html>); e sulle procedure relative al sostenimento degli esami di profitto e di laurea. Sono state aggiunte anche informazioni sul valore legale del titolo di studio del Corso in DSTS in Italia: <https://www.dsts.unifi.it/vp-112-description.html>.

Per quanto riguarda le informazioni relative a caratteristiche, contenuti e percorsi formativi offerti, è stato preparato il "Booklet" del CdSM in DSTS (il link al Booklet 2017/2018 è https://www.dsts.unifi.it/upload/sub/1-master-program/booklet_dsts-2017-2018.pdf); predisposta una lista di link a riviste scientifiche di settore (<https://www.dsts.unifi.it/vp-201-scientific-journals.html>) e ad organismi nazionali e internazionali (<https://www.dsts.unifi.it/vp-205-national-international-organizations.html>) operanti nel settore del turismo; e allestita una pagina illustra gli eventi di particolare interesse per il corso di studi (ad esempio convegni, organizzati sia dall'Ateneo che da soggetti esterni, sulle tematiche legate al settore turistico: <https://www.dsts.unifi.it/vp-198-events.html>). Altre informazioni recentemente aggiunte nel sito riguardano i cicli di studio successivi, vale a dire programmi di dottorato competitivi a livello internazionale sulle tematiche di turismo (<https://www.dsts.unifi.it/vp-202-international-phd-programs.html>). Nel sito state recentemente aggiunte anche informazioni sui seminari trasversali a più corsi che raccolgono testimonianze privilegiate dal mondo del lavoro (<https://www.dsts.unifi.it/vp-196-seminars-other-activities.html>).

Per quanto riguarda la sezione relativa ai piani di studio, è stato preparato un documento a cura del Comitato per la Didattica, contenente istruzioni dettagliate per la compilazione del piano di studi o per sue successive modifiche, informazioni su aspetti di natura organizzativa, nonché i riferimenti dei referenti dei piani di studio. Il documento contiene anche una sezione relativa alle "FAQ – Frequently Asked Questions" emerse negli incontri con gli studenti. La sezione relativa alle FAQ viene costantemente aggiornata al fine di fornire uno strumento utile, diretto e sempre fruibile da parte degli studenti. Il documento è disponibile nella sezione web del sito del CdSM relativo all'offerta formativa:

https://www.dsts.unifi.it/upload/sub/2-course-offering/2018-19_istruzioni%20piani2.pdf

I processi principali della gestione del CdSM hanno previsto una sempre maggiore definizione di ruoli e responsabilità. All'inizio di ogni anno accademico sono nominati (rinnovando o modificando la precedente articolazione) i delegati e le commissioni interne al CdSM che si occupano dei vari aspetti gestionali: piani di studio; qualità; internazionalizzazione; rapporti con il mondo del lavoro; orario delle lezioni; calendario tesi; sito web. A partire dall'A.A. 2016/2017, la maggior parte dei docenti del CdSM partecipa ad almeno una attività gestionale ed i compiti sono ben distribuiti. Tali informazioni sono riportate sul sito del CdSM in modo da rendere più agevole, anche per gli studenti, l'individuazione delle persone di riferimento per le varie attività (ai link: <https://www.dsts.unifi.it/vp-169-contacts.html>; <https://www.dsts.unifi.it/vp-170-board-and-commitees.html>).

I rapporti e la coordinazione con il CLA (Centro Linguistico di Ateneo) sono stati rafforzati grazie alla nomina di un docente del CdSM quale referente per le lingue straniere (prof.ssa Rena Otte).

A partire dall'A.A. 2016/2017, un corso di italiano viene erogato dal CLA in modo gratuito agli studenti del CdSM.



3- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica

Le aule del CdSM sono dislocate presso il Polo delle Scienze Sociali di Novoli. Oltre il 95% dei corsi si tiene nell'aula 1.13 (capienza 100 posti) dell'Edificio D4. Viene utilizzato un laboratorio chimico per il corso di "Food Quality and Culture for Tourism". L'insegnamento di "Data Analysis Lab" si tiene nel laboratorio informatico del Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" (che dista 15 minuti a piedi dal Polo delle Scienze Sociali).

I programmi degli insegnamenti e le modalità di esame sono inseriti nell'apposito applicativo predisposto a livello di Ateneo (U-Gov Didattica), che li rende visibili attraverso un link nella pagina web del CdSM. Gli appelli di esame sono inseriti nel sistema di Ateneo di prenotazione esami e visibili attraverso la pagina web del CdSM, così come l'orario delle lezioni (<https://www.dsts.unifi.it/ls-15-calendar-and-timetable.html>). I curriculum e gli orari di ricevimento dei docenti sono visibili nelle pagine web dei docenti sul sito di Ateneo. Tutte le informazioni relative a docenti, insegnamenti, appelli, orario delle lezioni sono pertanto trasparenti, complete, aggiornate e pienamente fruibili dagli studenti. Inoltre, oltre il 90% dei corsi sono affiancati dalla piattaforma e-learning di Ateneo (Moodle), sulla quale è reso disponibile il materiale didattico, letture di approfondimento, o attraverso la quale è possibile interagire con il docente.

I servizi di supporto alla didattica (segreteria didattica, ufficio tirocini, orario, organizzazione sessioni tesi, ecc.) sono svolti da personale afferente alla Scuola di Economia e Management con persone appositamente destinate alla gestione del CdSM.

Le infrastrutture sono valutate in modo più che positivo dagli studenti (<https://valmon.disia.unifi.it>). Secondo gli esiti della valutazione della didattica da parte degli studenti, gli aspetti della sezione 4 (si vedano le domande D15 (Le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate (si vede, si sente, si trova posto)?) e D16 (I locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, seminari, ecc.) sono adeguati?)) sono migliorati rispetto al precedente A.A.

Dotazione e qualificazione del personale docente

Per la maggior parte, gli insegnamenti del CdSM in DTST sono affidati a personale strutturato o a collaboratori esperti linguistici (per 3 corsi di lingua straniera pari a 27 CFU) dell'Ateneo; fanno eccezione il laboratorio "Event and Sport Management Lab" (3 CFU), l'insegnamento di "Destination Management" (9 CFU) e, a partire dal prossimo A.A., l'insegnamento di "Tourism and sport marketing" (9 CFU), i quali sono affidati con contratti esterni. Si noti che a partire dall'A.A. 2018/2019, il laboratorio di "Event and Sport Management Lab" verrà disattivato recuperando i relativi contenuti all'interno del corso di "Organization Design and People Management in the Tourism Industry".

Il CdSM è dotato di personale adeguato per numero e qualità (i CV di tutti i docenti sono disponibili nel sito di Ateneo). Vi è corrispondenza nell'offerta didattica fra i settori scientifico-disciplinari (SSD) in cui sono inquadrati i docenti e i relativi insegnamenti. La percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a SSD di base e caratterizzanti risulta, a partire dal 2014, sempre superiore all'80%. Non si rilevano situazioni problematiche rispetto al quoziente studenti/docenti nei singoli corsi di insegnamento. Poiché il CdSM è interamente in lingua inglese, gli insegnamenti attraggono molti studenti Erasmus che rappresentano per alcuni corsi una significativa percentuale del totale studenti (anche 20%).

Sono attive, a livello di CLA, iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche per l'insegnamento in lingua inglese (v. Riesame 2016).

La configurazione degli insegnamenti verifica i requisiti di qualità imposti a livello ministeriale e locale. Il trasferimento delle conoscenze appare realizzato in modo variegato attraverso lezioni frontali di carattere teorico, seminari e lezioni di carattere pratico nelle aule ed i laboratori attrezzati; tali modalità appaiono adeguate al livello di apprendimento che lo studente deve raggiungere. Per diversi insegnamenti del CdSM, i docenti organizzano seminari a cui partecipano i rappresentanti del mondo del lavoro e testimoni privilegiati delle attività turistiche. Tali seminari, il cui elenco è tempestivamente aggiornato durante l'anno accademico su una pagina dedicata del sito del CdSM (<https://www.dsts.unifi.it/vp-196-seminars-other-activities.html>) favoriscono un contatto diretto con gli operatori del settore.

Punti di forza:

- Il sito del CdSM in DSTS è aggiornato costantemente fornisce informazioni utili per l'orientamento dello studente in entrata, in itinere e in uscita, nonché informazioni sulla valutazione della didattica.



- Le informazioni relative a docenti e insegnamenti sono trasparenti, complete e fruibili. Il Comitato per la Didattica e il Gruppo di Riesame effettuano un monitoraggio continuo per risolvere elementi di criticità contattando direttamente i docenti responsabili.
- Il rapporto studenti/docenti è adeguato.
- Organizzazione di seminari tenuti da operatori del settore turistico all'interno di alcuni insegnamenti (ad esempio, titolari di aziende turistiche, rappresentanti di associazioni legate al turismo, esperti del settore).
- Alcuni docenti del CdSM hanno partecipato ad attività del CLA migliorare l'erogazione degli insegnamenti in lingua inglese.

Aree di miglioramento:

1. Migliorare la disponibilità e la fruizione degli spazi per i corsi che attirano più studenti frequentanti. Nonostante la valutazione delle aule e delle attrezzature risulti molto buona, e nonostante ci siano stati degli interventi di adeguamento delle aule assegnate, per quei corsi che richiamano molti studenti Erasmus incoming continuano a presentarsi difficoltà logistiche, unitamente al fatto che il numero di immatricolazioni risulta in continua crescita nel corso degli ultimi anni.

3- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo 1: Potenziare la disponibilità di aule più capienti per i corsi a frequenza più numerosa. La questione della capienza delle aule verrà affrontata a livello di Scuola, con l'indicazione da parte del CdSM degli insegnamenti che presumibilmente, sulla base dell'esperienza pregressa, attirano un maggior numero di studenti (anche Erasmus) e che quindi necessitano di una attenzione particolare per quanto riguarda la logistica.



4 – MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CdS

La sezione riguarda, prevalentemente, l'indicatore **R3.D** del modello AVA 2.0 il cui obiettivo è: **accertare la capacità del CdS di riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica e di definire interventi conseguenti.**

4- a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

Per quanto riguarda le riunioni del GR, dall'A.A. 2016/17, viene redatto un verbale poi ridiscusso in seno al Comitato per la Didattica ed al Consiglio di Corso di Laurea Magistrale. I verbali del GR sono allegati ai verbali del Comitato/Consiglio e quindi sono consultabili dal corpo docente tramite l'area riservata della pagina web del CdSM.

Il Rapporto di Riesame 2016 del CdSM aveva fatto emergere alcune criticità per le quali sono state individuate azioni correttive. Le azioni correttive previste nel Riesame 2016 riguardavano:

- 1) il rafforzamento dell'insegnamento della lingua italiana;
- 2) il coordinamento fra insegnamenti;
- 3) il rafforzamento dei rapporti con il mondo del lavoro;
- 4) la disponibilità di dati sullo svolgimento dei tirocini.

Gli interventi inerenti le azioni correttive sulle criticità emerse nel Riesame 2016 sono stati:

- 1) l'attivazione, in collaborazione con il CLA, di un corso propedeutico di lingua italiana a crediti 0 fornito in modo gratuito agli studenti del CdSM ed un ulteriore corso per il conseguimento dei CFU di laboratorio;
- 2) la predisposizione di un booklet di CdSM (<http://www.dsts.unifi.it/vp-112-description.html>) che consente di prendere visione dei programmi dei diversi insegnamenti, anche da parte dei docenti; sono stati inoltre promossi incontri specifici tra i docenti per un confronto diretto sui programmi;
- 3) l'istituzione di un CI di Scuola che coinvolge un importante rappresentante del mondo del turismo (v. sezione 1a del presente RRC);
- 4) l'analisi dei questionari relativi allo svolgimento dei tirocini è stata svolta a livello centralizzato e resa disponibile sulla piattaforma Sisvaldidat: http://valmon2.disia.unifi.it/sisTirocini/f_4_2017.html

4- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Contributo dei docenti e degli studenti

Le questioni relative al monitoraggio della qualità del CdS, tra le quali l'andamento del CdS in termini di iscrizioni, carriere degli studenti, opinioni degli studenti e dei laureati, etc. sono mensilmente discusse nel GR o, in altri casi, nel comitato per la didattica. L'Ateneo supporta in modo adeguato il sistema di gestione della qualità. In particolare, si sottolinea l'importanza dell'Ufficio Statistico di Ateneo, dell'adesione da parte dell'Ateneo alla piattaforma Sisvaldidat e al consorzio AlmaLaurea, della costituzione del Career Lab, e della predisposizione dei questionari relativi ai tirocini curriculari.

Ogni anno, a maggio-giugno, dopo l'uscita dei dati AlmaLaurea, vengono anche monitorati e valutati gli esiti occupazionali e le opinioni dei laureati, integrando tali dati con l'indagine interna per capire le loro decisioni in termini di prosecuzione degli studi o di entrata nel mondo del lavoro. Inoltre, da alcuni mesi è disponibile la Scheda di Monitoraggio Annuale e la redazione/discussione del commento a tale Scheda ha evidenziato (all'interno del GR, del comitato per la didattica e dell'intero consiglio di corso di studio) ancora meglio quali sono i punti di forza e i punti di debolezza del CdS.

Al termine di ogni semestre di lezioni viene anche discusso un rapporto sulle valutazioni degli insegnamenti da parte degli studenti, al fine di individuare eventuali situazioni problematiche riguardo alle quali il Presidente del CdSM contatta i docenti interessati. Le informazioni sui risultati delle valutazioni degli studenti sono state rese disponibili in modo più diretto sul sito del CdSM, nella sezione relativa alla qualità. In particolare, oltre a riportare il link al sistema Sisvaldidat è stata inserita direttamente sulla pagina web introduttiva del corso una figura che sintetizza la valutazione del CdSM per l'A.A. in corso, confrontandola con quella dell'A.A. precedente e di Scuola (<https://www.dsts.unifi.it/upload/sub/1-master-program/qualit%C3%A0/course%20evaluation.pdf>). L'obiettivo è attrarre l'attenzione degli studenti sulle valutazioni della didattica.

Recentemente è stato iniziato anche un monitoraggio periodico degli indicatori relativi alle esperienze di mobilità internazionale degli studenti del CdSM (si veda verbale consiglio di corso di laurea del 12/04/2018). In generale, all'interno del comitato per la didattica viene discusso ogni problema segnalato dai docenti o dagli studenti e vengono valutate le possibili soluzioni.



Coinvolgimento degli interlocutori esterni

Le consultazioni degli interlocutori esterni, attraverso i seminari di rappresentanti mondo del lavoro e con il CI, contribuisce a valutare l'appropriatezza del percorso di studio proposto dal CdSM in funzione dell'evoluzione del mercato del lavoro. Ad oggi questo coinvolgimento si è concretizzato in pareri preventivi relativi alla indicazione delle criticità rilevate e in pareri successivi alla formulazione delle scelte del CdS riguardo la loro adeguatezza.

Per quanto riguarda le carriere degli studenti, nel mese di settembre 2017 l'Ateneo ha reso disponibile il quadro C1 della SUA-CdS 2017 dove sono riportati i relativi dati. Gli iscritti al CdSM sono aumentati di circa il 40% negli ultimi anni: nell'A.A. 2011/12 erano in totale 112 (di cui 9 a tempo parziale), nell'A.A. 2016/17 141 (di cui 1 a tempo parziale). Più che ad un ritardo del conseguimento del titolo, tale incremento è legato al crescente numero di immatricolazioni. Gli immatricolati sono passati da 50 (A.A. 2011/2012) a 54 (A.A. 2016/17), gli iscritti al primo anno da 50 (A.A. 2011/2012) a 56 (A.A. 2016/17). (Dati Tavola 1.1 sez. C1-SUA2017). Si registra quindi un divario molto esiguo tra immatricolati ed iscritti.

Il numero degli studenti iscritti ad oggi al I anno (A.A. 2017/18) è 76 (64% dei nulla osta rilasciati).

Negli ultimi anni sono diminuiti gli iscritti a tempo parziale: dall'8% nell'A.A. 2011/12 allo 0.7% nel 2016/17; il fenomeno è probabilmente legato al fatto che molti studenti provengono dall'estero ed hanno borse di studio.

È fortemente diminuito il tasso di dispersione tra primo e secondo anno: nell'A.A. 2010/11 il tasso di abbandono è stato del 20.5%, nell'A.A. 2011/12 del 16%, nell'A.A. 2012/13 del 9.4% in linea con l'A.A. 2015/16 (9.1%).

Considerando la geografica nel tempo, si registra un dato abbastanza stabile per il numero di studenti provenienti da altre regioni italiane, mentre è in forte crescita il numero di studenti stranieri: da 7 studenti nell'A.A. 2011/2012 a 30 nell'A.A. 2016/2017.

Per quanto riguarda l'andamento del numero di CFU maturati dagli studenti nel primo anno di corso, osservando i dati medi della produttività per le varie coorti, si rileva un andamento crescente e costante: per la coorte dell'A.A. 2010/2011 sono stati acquisiti in media 34.1 crediti, per la coorte 2012/2013 37.3, per la coorte 2013/2014 38.5, per la coorte 2014/2015 41 CFU, per la coorte 2015/2016 42.7 CFU e, infine, per la coorte 2016/2017 45.2 CFU.

Il Presidente e i docenti del CdSM sono disponibili a discutere con gli studenti la possibilità di proseguire gli studi in programmi di dottorato competitivi a livello internazionale sulle tematiche di turismo; un elenco di possibili dottorati è riportato nel sito: <https://www.dsts.unifi.it/vp-202-international-phd-programs.html>.

Interventi di revisione dei percorsi formativi

Gli esiti della valutazione effettuata dagli studenti mettono in risalto che il CdSM, nel suo complesso, è sensibilmente migliorato nell'A.A. 2016/2017 rispetto all'anno precedente su tutti i 18 quesiti posti dal questionario. Tuttavia, il confronto con la componente studentesca del GR, in accordo anche con quanto emerso nella CPSD ha rilevato, sopra ogni altra cosa, la necessità di più ore di attività didattica e/o esercitazioni per CFU. L'intervento di revisione del percorso formativo operato dal CdSM in DSTS è stato quello di modificare il regolamento al fine di aumentare da 6 a 8 le ore di attività frontali erogate per CFU a partire dall'A.A. 2018/19.

Punti di Forza

- Punteggi dei questionari di valutazione della didattica con valori positivi e superiori alla media della Scuola e risultati resi visibili agli studenti sul sito del CdSM.
- L'istituzione del CI e il potenziamento del Career service a livello di Scuola e di Ateneo potrebbero rappresentare fattive occasioni di miglioramento per gli anni a venire.
- Le criticità emerse nel riesame ciclico 2016 sono state tutte affrontate e risolte.

Aree di miglioramento

1. Alcuni corsi presentano alcune sovrapposizioni di contenuti.
2. Migliorare la conoscenza delle carriere post-laurea.

4- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi che seguono sono numerati in corrispondenza delle rispettive aree di miglioramento di cui sopra. Tali obiettivi risultano in linea con alcune azioni programmatiche emerse nella sezione 1-c del presente RRC.



Obiettivo 1: Ridurre la sovrapposizione di contenuti tra i diversi insegnamenti. A tal fine verranno organizzati nuovi incontri da parte del Presidente, generali e ristretti di volta in volta a gruppi diversi di docenti, per un confronto diretto sui programmi, per stabilire sinergie (es. seminari congiunti da parte di rappresentanti del mondo del lavoro e/o realizzazione di tesi di laurea interdisciplinari) e limitare/evitare sovrapposizioni.

Obiettivo 2: Approfondire la conoscenza degli sbocchi occupazionali dei laureati in DSTS attraverso il monitoraggio delle carriere post-laurea, in particolare per gli studenti di provenienza estera. A tal fine il CdSM predisporrà un questionario specifico, da parte di un docente del CdSM, per il monitoraggio delle carriere post-laurea di studenti, in particolare stranieri, meno propensi a rispondere alle indagini Almalaurea. Il questionario verrà inviato per mail agli studenti laureatisi negli ultimi anni (v. Obiettivo 2, sezione 1-c).



5 – COMMENTO AGLI INDICATORI

Gli indicatori delle Schede di Monitoraggio Annuale (SMA) sono proposti allo scopo principale di indurre nei CdS una riflessione sul grado di raggiungimento dei propri obiettivi specifici. In questa sezione si riprendono i commenti fatti nelle SMA, possibilmente approfonditi ed integrati con informazioni fornite dall'Ateneo, o con dati aggiornati forniti da ANVUR.

5- a SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI INTERCORSI DALL'ULTIMO RIESAME

Il quadro non è compilato

5- b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Principali modifiche rispetto alla SMA di "Design of Sustainable Tourism Systems" e gli altri corsi LM-49 italiani (17) e del Centro Italia (3) con l'aggiornamento dei dati per l'A.A. 2016/2017.

GRUPPO A – Indicatori Didattica

In questo gruppo si registrano variazioni di andamento rispetto a quanto già discusso nella SMA per l'**indicatore di produttività iC01** e per quello di **regolarità e laureabilità iC02**. In particolare: iC01 (Percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'a.s.) nel 2016 evidenzia un discreto calo (dal 60 al 53.6%), collocandosi leggermente al di sotto dell'area geografica (55.4%) e soprattutto rispetto al dato nazionale (61.9%); anche iC02 (Percentuale di laureati entro la durata normale del corso) registra un brusco calo rispetto all'anno precedente (dal 78.6% del 2015, dopo un trend positivo sui tre anni, a 65.0% nel 2016), collocandosi di poco al di sotto del dato relativo all'area geografica (67.1%) e a quello nazionale (66.9%).

Si mantiene in netta crescita l'indicatore **iC04** (Percentuale iscritti al primo anno laureati in altro Ateneo), raggiungendo il valore di 91.2%, largamente superiore al dato dell'area geografica (75.3%) e soprattutto a quello nazionale (52.1%).

Per gli anni 2015 e 2016 sono adesso disponibili anche gli indicatori **iC06**, **iC06bis** (laureati occupati a 1 anno...), **iC07** e **iC07bis** (laureati occupati a 3 anni...). Mentre per gli indicatori a 1 anno si registrano valori al di sopra delle medie di area geografica e nazionali, in quelli a 3 anni si rilevano valori inferiori al dato medio, in particolare per l'anno 2016. I dati sono comunque abbastanza soddisfacenti, essendo il valore più basso pari a 56.5% (indicatore iC06bis nel 2016).

Sintesi Gruppo A: Si registra ancora una buona performance del corso di studio, quasi sempre in linea con i dati nazionali e del centro Italia. Da monitorare il dato sulla produttività (iC01) e quello sulla regolarità (iC02) che, dopo un trend di crescita, registra un brusco calo nell'A.A. 2016/17, restando comunque poco al di sotto delle medie degli atenei della stessa area geografica e su scala nazionale. Cresce molto il numero di studenti provenienti da altro Ateneo (iC04).

GRUPPO B – Indicatori Internazionalizzazione

Per questo gruppo, con l'aggiornamento dei dati 2015 e 2016, si registra sempre un trend in crescita, anche se i valori restano sotto le medie del dato di area geografica e nazionale (**iC10** - Percentuale di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti entro la durata normale del corso; **iC11** - Percentuale di laureati entro la durata normale del corso che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero). Si mantiene sempre più elevato rispetto al dato di area e a quello nazionale il valore dell'indicatore **iC12** (Percentuale di studenti iscritti al primo anno del corso di laurea e laurea magistrale che hanno conseguito il precedente titolo di studio all'estero) in linea con l'alto valore dell'indicatore iC04 precedentemente discusso.

Sintesi Gruppo B: Gli indicatori di internazionalizzazione mostrano un andamento molto buono per quanto riguarda l'attrazione del CdSM. I CFU conseguiti all'estero durante il corso di studi sono sotto la media nazionale e di area, ma risultano fortemente in crescita rispetto agli anni precedenti (dal 30.3% del 2015 al 102.6% del 2016). Tale dato è in linea con le indicazioni che possiamo trarre dall'analisi dei risultati Almalaurea e conferma una situazione di criticità su questo aspetto.

GRUPPO E – Ulteriori indicatori per la valutazione della didattica

Molti indicatori di questa parte non sono ancora disponibili (da iC13 a iC16). Non vi sono particolari differenze nel



commento all'indicatore iC17 (Percentuale di immatricolati che si laureano entro un anno oltre la durata normale del corso nello stesso corso di studio) rispetto a quanto già monitorato per gli anni precedenti. Il dato di maggiore attenzione è sicuramente relativo a **iC18**, non presente nella SMA (Percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio) che fa registrare un valore di 0.5, quindi inferiore sia al dato di area geografica che a quello nazionale, entrambi a 0.7.

Sintesi Gruppo E: da monitorare il dato sulla soddisfazione dei laureati.

Per quanto riguarda gli **indicatori di approfondimento per la sperimentazione**, era stato commentato solo il dato che risultava discostarsi molto dalle medie per area geografica e nazionale, ossia l'indicatore **iC24** (Percentuale di abbandoni del CdS dopo N+1 anni). Questo dato, per l'anno 2016, fa registrare un netto miglioramento, passando da 15.6% a 13.2%, quindi più basso del dato nazionale per lo stesso anno (13.8%) ma ancora superiore al dato di area geografica (10.3%).

Di particolare rilievo per questo aggiornamento degli indicatori il dato **iC22** relativo alla **regolarità e laureabilità** degli studenti. Questo dato passa dal 62.3% del 2015 (dove era sopra al dato di area, 60.3%, e al dato nazionale, 58.2%) al 22.2% del 2016, stando quindi al sotto sia del dato di area (26.7%) che nazionale (31.0%) per lo stesso anno.

L'indicatore che fa emergere la principale criticità è **iC25** (Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS) che non era presente nella SMA: le percentuali di 21.4% nel 2015 e 23.4% nel 2016 hanno sicuramente ampi margini di miglioramento ed attualmente si pongono ben al di sotto del dato di area geografica (31.9%) e nazionale (34.1 e 35.7%) per gli stessi due anni.

E' interessante infine segnalare che, per gli indicatori **iC26** e **iC26bis**, relativi ai laureati occupati, il CdS in DSTS registra sempre, nei due anni considerati, percentuali superiori ai dati di area geografica e nazionale.

5- c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Al fine di risolvere le problematiche messe in evidenza dall'andamento degli indicatori della SMA, il Comitato per la Didattica ha presentato al Consiglio alcune proposte, che sono poi state ridiscusse in occasione del presente rapporto di riesame. In particolare si suggeriscono i seguenti obiettivi.

Obiettivo 1: Ridurre il numero di abbandoni e la proporzione di studenti che rimane indietro con gli esami. Tale aspetto emerge come campanello di allarme dalla lettura dei dati appena usciti. A tal fine il CdSM si propone di monitorare – già a partire dall'A.A. 2018/2019 – le risultanze dei questionari per la didattica a seguito della modifica del numero di ore di attività frontali per CFU (da 6 a 8) e di verificare la corretta corrispondenza tra le ore di attività frontali e 1 CFU.

Obiettivo 2: Migliorare la conoscenza dei percorsi lavorativi post-laurea degli studenti. Realizzare un'indagine ad hoc a cura del comitato per la didattica per approfondire le ragioni per cui molti studenti non si iscriverebbero nuovamente a DSTS. In particolare, sarà cruciale rilevare la soddisfazione e le prospettive occupazionali degli studenti stranieri (v. Obiettivo 2, sezione 1-c e Obiettivo 2, sezione 4-c).

Obiettivo 3: Migliorare il processo di selezione in ingresso: applicare una più efficace selezione sostituendo il colloquio Skype con una prova telematica da organizzare tramite piattaforma Moodle (v. Obiettivo 1, sezione 2-c).

Obiettivo 4: Aumentare il numero di studenti DSTS che decidono sfruttare la possibilità di Erasmus. A tal fine ci si propone il rafforzamento della promozione dell'internazionalizzazione targettizzando tale promozione agli studenti italiani – gli studenti che si iscrivono al corso provenienti dall'estero non hanno generalmente a sfruttare la possibilità dell'Erasmus.