



**CORSO DI LAUREA MAGISTRALE
IN
DESIGN OF SUSTAINABLE TOURISM SYSTEMS – PROGETTAZIONE DEI SISTEMI TURISTICI
(CLASSE LM-49 PIANIFICAZIONE E GESTIONE DEI SISTEMI TURISTICI)**

**DIPARTIMENTO DI RIFERIMENTO DIPARTIMENTO DI STATISTICA, INFORMATICA, APPLICAZIONI
SCUOLA DI ECONOMIA E MANAGEMENT**

Viale Morgagni, 59– Firenze

Primo anno accademico di attivazione: 2012-13

Composizione del Gruppo di AutoValutazione

Composizione del Gruppo di Autovalutazione (GAV) e recapiti			
ruolo nel GAV	Nome e Cognome	Ruolo nel CdS	e-mail
Presidente	Lucia Varra	Docente del CdS Presidente GAV	lucia.varra@unifi.it
Membro	Laura Grassini	Presidente/Referente CdS Responsabile del Riesame	laura.grassini@unifi.it
Membro	Emilio Becheri	Rappresentante del mondo del lavoro	ebecheri@turistica.it
Membro	Antonio Giusti	Membro (docente)	giusti@disia.unifi.it
Tec. Am	Elisa Dolara	Referente tecnico-amm/ivo per la didattica	elisa.dolara@unifi.it
Studente	Sefora Pratesi	Membro (studente)	sefora.pratesi@stud.unifi.it

Rapporto di Riesame annuale 2014

- Redatto in conformità al Modello ANVUR-AVA Rev. Ottobre 2013
- Predisposto dal: Gruppo di Autovalutazione **nominato e integrato nel Consiglio del 10/12/2013.**
- Approvato dal Consiglio di Corso di Studio il 15/01/2014
- Revisione del: 15/01/2013



Struttura del Modello

Il Rapporto di Riesame (doc. ANVUR-AVA rev. 10/2013) è composto dalle Sezioni:

A1 - INGRESSO, PERCORSO, USCITA DAL CDS

A2 – ESPERIENZA DELLO STUDENTE

A3 – ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO

Ciascuna costituita da:

a - RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA

b - ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI

c - AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE



PARTE GENERALE

Indicare chi ha svolto le operazioni di Riesame (gruppo di riesame/autovalutazione, componenti e funzioni) e come (organizzazione, ripartizione dei compiti, condivisione)

L'attività di Riesame è stata svolta dal Gruppo di Autovalutazione. In base alle indicazioni fornite dal Presidio della Qualità di Ateneo sono state prese in considerazione principalmente le seguenti fonti:

- SUA-CdS (<http://ava.miur.it/>)
- Valutazione della Didattica (<https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unifi/>)
- Relazione annuale delle Commissione Paritetica della Scuola di Economia e management
- Dati forniti dagli uffici che gestiscono i servizi di contesto
- Componenti del mondo del lavoro / Enti / Associazioni / Comitato di indirizzo
- Informazioni ricavate da incontri anche informali con gli studenti
- Informazioni contenute nel servizio DAF (<http://www.daf.unifi.it>)
- Consultazione della Relazione 2013 del Nucleo di Valutazione (http://www.unifi.it/upload/sub/nucleo/Relazione_Annuale_Nucleo_Valutazione_2013.pdf).

Il Gruppo di Autovalutazione si è riunito, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame, operando in gran parte via web e attraverso incontri fra i membri. In particolare, dopo la ricerca e predisposizione dei dati da parte del Presidente del GAV e Presidente del CdS:

- 7/01/2014: incontro fra il Presidente del GAV e il Presidente del CdS per la stesura di una prima bozza del Riesame che è stata inviata ai membri del GAV in data 7/01/2014;
- 9/01/2014: incontro col rappresentante degli studenti per la illustrazione del Riesame e discussione sui contenuti
- 10/01/2013: incontro del Presidente del CdS col rappresentante del mondo del lavoro per la illustrazione del Riesame e discussione sui contenuti

Il presente Rapporto di Riesame è stato **discusso in Consiglio del Corso di Studio del 15.01.2014**. Si inserisce qui sotto estratto del verbale.

Sintesi dell'esito della discussione con il Consiglio del Corso di Studio (max. 1500 caratteri)

(Qualora su qualche punto siano stati espressi dissensi o giudizi non da tutti condivisi, darne sintetica notizia - si può inserire, inoltre, il collegamento ipertestuale al verbale della seduta del consiglio)

**VERBALE DEL CONSIGLIO DI CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN
"DESIGN OF SUSTAINABLE TOURISM SYSTEMS - PROGETTAZIONE DEI SISTEMI
TURISTICI" LM49 DEL 15 GENNAIO 2014**

Il Consiglio del Corso di Laurea Magistrale in "Design of sustainable tourism systems - Progettazione dei sistemi turistici" Classe LM49, convocato con e-mail del 16/12/2013 e successiva del 7/01/2014 si è riunito alle ore 11.00 di oggi, presso il Polo delle Scienze Sociali di Novoli, edificio D6 – aula Melis, Via delle Pandette 9, Firenze.

Presiede la riunione il Presidente, prof.ssa Laura Grassini, verbalizza il Prof. Marescotti



L'o.d.g. risulta essere il seguente:

1. Comunicazioni
2. Modifiche all'Ordinamento e al Regolamento didattico
3. Qualità del CdS: approvazione del documento di riesame 2014
4. Compiti didattici integrativi dei ricercatori a tempo indeterminato
5. Domande di valutazione
6. Pratiche studenti
7. Varie ed eventuali

Nome e Cognome	P	AG	A
Professori di I Fascia			
Lorenzo Gai			x
Antonio Giusti		x	
Laura Grassini	x		
Pier Francesco Lotito			x
Silvana Salvini		x	
Reinhard Schmidt	x		
Professori di II Fascia			
Margherita Azzari		x	
Sara Landini		x	
Andrea Marescotti	x		
Cristina Martelli	x		
Annalisa Romani	x		
Ricercatori			
Bruno Bertaccini			x
Jacopo Caucci Von Saucken	x		
Francesco Guidi Bruscoli		x	
Lucia Varra	x		
Daniele Vignoli		x	
Collaboratori linguistici			
Nicole Maroger	x		
TOTALE	8	6	3

Il Presidente, constatata la presenza del numero legale, dichiara aperta e valida la seduta.



OMISSIS

3. Qualità del CdS: approvazione del documento di riesame 2014

Il Presidente insieme al Presidente del GAV prof.ssa Varra illustrano il Riesame 2014, che era stato inviato ai membri del Consiglio in data 11/01/2014. In particolare il Presidente richiama l'attenzione sugli interventi di miglioramento individuati.

I membri del consiglio concordano con le linee indicate dal Riesame ed approvano il documento, delegando il Presidente a provvedere alla trasmissione agli uffici.

OMISSIS

Alle ore 12.45 essendo esaurita la trattazione degli argomenti all'ordine del giorno, il Presidente dichiara chiusa la seduta.

Della medesima è redatto il presente verbale - approvato seduta stante.



A1 L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS

▪ **Dati di andamento del Corso di Studio**

▪ **In termini di attrattività**

- dati in ingresso: Quadro C1-SUA-CdS
- dati relativi all'ammissione all'ingresso: dato CdS
- iscritti a.a. 2013-14: procedura di consultazione dati studenti

▪ **In termini di esiti didattici**

- studenti iscritti: Quadro C1- SUA-CdS e Data warehouse di ateneo (DAF)
- andamento delle carriere degli studenti iscritti: Quadro C1- SUA-CdS e Data warehouse di ateneo (DAF)
- medie e deviazioni standard dei voti positivi (>17) ottenuti negli esami: Data warehouse di ateneo (DAF)

▪ **In termini di laureabilità:**

- percentuale di laureati entro la durata normale e entro 1 anno di ritardo: Quadro C1- SUA-CdS.

▪ **Internazionalizzazione**

- numero di studenti in mobilità internazionale (Erasmus etc,) e tirocini all'estero (Erasmus Placement).

A1. a)	RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA <i>(se possibile utilizzare meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)</i>
	<p>Obiettivo n. 1. <i>Rendere maggiormente trasparenti le modalità di accesso al CdS, anche predisponendo del materiale più strutturato e specifico per il sostenimento dell'eventuale colloquio di ammissione.</i></p> <p>Azioni intraprese: <i>E' stata migliorata l'informazione (in lingua italiane ed inglese) presente sul sito web del corso, anch'esso migliorato. Sono stati predisposti materiali appositi e messi a disposizione in rete per il sostenimento dell'eventuale colloquio, per la verifica della preparazione personale. Il materiale è consultabile all'indirizzo</i></p> <p>www.dsts.unifi.it/vp-116-colloquio.html. <i>La presa visione di detto materiale viene raccomandata a tutti gli studenti anche agli stranieri</i> www.dsts.unifi.it/vp-115-admission-graduate-students-from-foreign-universities.html</p> <p>Stato di avanzamento dell'azione correttiva: <i>realizzato.</i></p> <p>Obiettivo n. 2. <i>Ricognizione dei contatti con università straniere già esistenti per aumentare l'attrattività verso l'estero.</i></p> <p>Azioni intraprese: <i>Sono stati svolte delle attività di orientamento presso l'Università di Renmin (Cina) grazie al Prof. Giusti e al Prof. Ferrari. Un totale di 10 studenti provenienti dalla Cina hanno svolto dei corsi di preparazione ai temi trattati del CdS. E' iniziato un contatto con l'Università Castiglia-La Mancia.</i></p> <p>Stato di avanzamento dell'azione correttiva: <i>avviato.</i></p>
A1. b)	ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI
	<p style="text-align: center;">Commenti ai dati, analisi dei punti di forza e delle aree da migliorare <i>(meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)</i></p>
	<p>Il CdS nel corso degli anni ha aumentato il numero di iscritti e di immatricolati. Per l'a.a. 2013/14 si ha un dato provvisorio di 126 iscritti in totale e 55 immatricolati (quest'ultimo dato è ricavato dalla consultazione dei dati degli studenti), dati che evidenziano un ulteriore aumento (53 immatricolati nel 2012).</p> <p>L'attrattività in senso geografico del CdS si è andata rafforzando anche grazie alla istituzione del CdS in lingua inglese. La diminuzione delle percentuali di provenienza nazionale (da ateneo fiorentino e altro</p>



ateneo italiano) è ovviamente dovuta al progressivo aumento che si è nel contempo verificato per le provenienze dall'estero.

Di contro si assiste ad una diminuzione della percentuale di studenti con voto di laurea superiore a 100 (tale calcolo è stato fatto sui soli studenti provenienti da università italiane).

Statistiche sull'attrattività – Analisi per coorti

Descrizione	Scheda SUA-2013 - Quadro C1		
	2010/11	2011/12	2012/13
Iscritti totali a tempo pieno	99	103	124
Coorte	44	50	53
Immatricolati I volta	43	50	51
% voto laurea > 100	65.0%	59.0%	50.0%
Da ateneo FI	56.8%	44.0%	32.1%
Da altro Ateneo Italiano	40.9%	36.0%	34.0%
Da ateneo estero	2.3%	18.0%	34.0%

Riguardo agli esiti all'entrata nell'a.a. 2012/13, poco più di un quarto degli iscritti ha sostenuto il colloquio di ammissione. Nell'a.a. 2013/14 sono stati esaminati ad oggi 98 studenti. Ne sono stati ammessi 80 di questi ad oggi si hanno 55 iscritti (dato provvisorio, che sconta anche il fatto che 12 studenti del Bangladesh e dell'India non si sono poi iscritti). 16 hanno sostenuto il colloquio di ammissione.

Riguardo alla provenienza culturale, nell'a.a. 2012-13, le lauree della Facoltà di Lettere e filosofia e dalla classe L-15 Scienze turistiche si ripartiscono gli iscritti quasi a metà (dato stabile negli ultimi a.a.).

Il dato è coerente con l'impostazione del CdS.

▪ **In termini di esiti didattici**

Il numero totale di studenti iscritti è andato aumentando, con una percentuale di iscritti a tempo parziale stabilizzata al 7-8%.

Gli abbandoni (quasi tutti per rinuncia) sono passati dal 20% al 16%. Per l'a.a. 2012-13 i dati non sono ancora disponibili ma risultano al momento 3 rinunce (<10%).

L'andamento delle carriere degli studenti è stato valutato mediante il numero medio di CFU acquisiti nell'anno accademico dell'immatricolazione e quello immediatamente successivo (ad esempio: per la coorte 2011-12, si sono sommati i CFU acquisiti da gennaio 2012 ad aprile 2013). Si nota una leggera diminuzione da circa 37 CFU della coorte 2010-11 a 35 CFU della coorte 2011-12. Il dato relativo alla coorte 2012-13 è parziale ma incoraggiante (circa 19).

Statistiche degli esiti didattici – Analisi per coorti

Descrizione	Scheda SUA-2013 - Quadro C1 e DAF		
	2010/11	2011/12	2012/13
Iscritti a tempo pieno	99	103	124
Iscritti part time	4	9	9
Tasso abbandono I-II anno	20.5%	16.0%	n.d.
Media CFU acquisiti I-II anno +	37.0	35.0	18.8*
Laureati in corso	61.40%	n.d.	n.d.

+ calcolati sugli iscritti tempo pieno; * dati parziali al 20/12/2013

I dati relativi ai voti conseguiti dagli studenti (dati per anno solare) mostrano andamenti stabili per il voto medio che si attesta intorno a 27 negli anni solari 2012 e 2013, dopo che nel 2010 e 2011 era posizionato su 28.

Voti per insegnamenti con più di 10 esami (anno solare)

Descrizione	2010	2011	2012	2013
Minimo	26.3	25.7	25.7	24.8

RAPPORTO DI RIESAME ANNUALE 2014

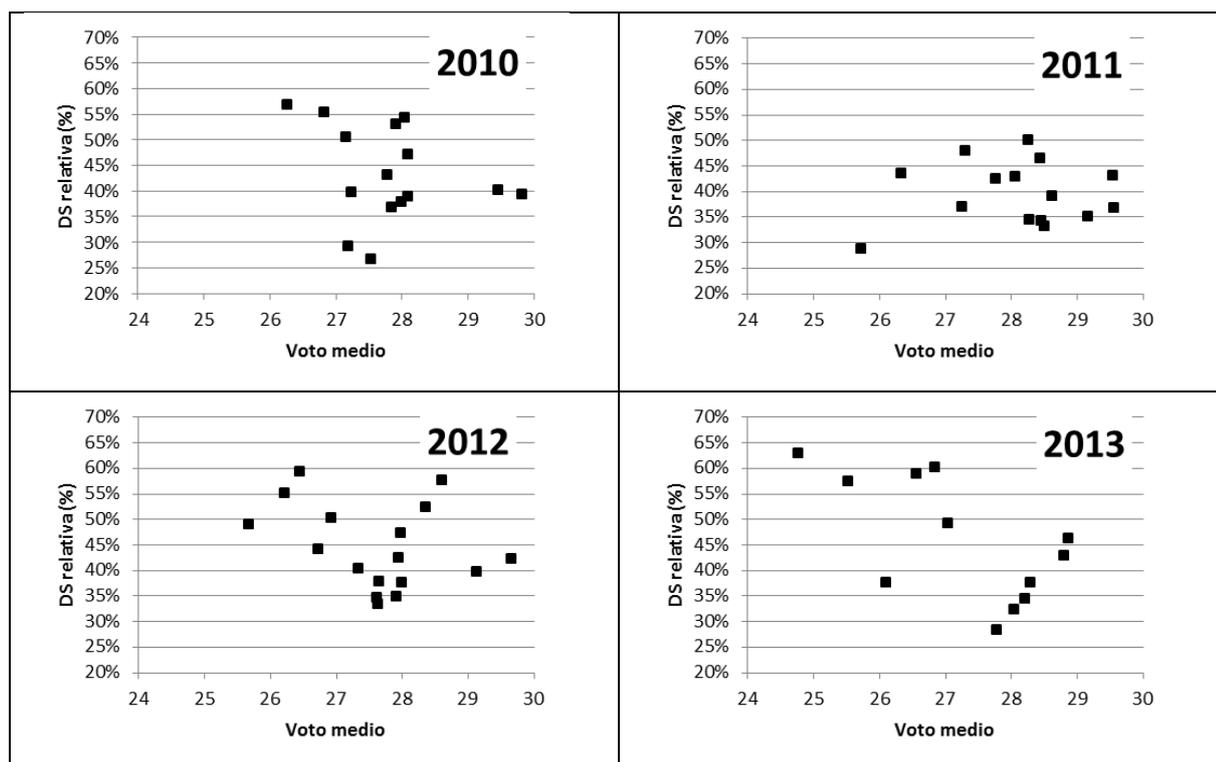
Media	27.9	28.2	27.9	27.0
Massimo	29.8	29.6	29.7	28.9

Fonte: DAF

La figura seguente mostra, in sintesi, alcuni dati per i singoli insegnamenti (quelli che hanno registrato, nell'anno solare, più di 10 esami). Nel complesso, si osserva quanto segue.

- 1) Il range dei punteggi medi aumenta (il minimo passa da 26 a poco più di 24);
- 2) Gli insegnamenti presentano una adeguata variabilità dei voti. La variabilità dei voti di un singolo esame è stata valutata con la deviazione standard relativa, per tener conto del diverso numero di esami registrati dai singoli insegnamenti (tale indice che rapporta il valore della deviazione standard al suo massimo teorico per una distribuzione con la medesima media e con valori compresi fra 18 e 30).

A fronte di una fisiologica dispersione dei voti che, espressa dalla deviazione standard relativa, si mantiene nel range 30%-65%, l'aumento del range dei voti medi può essere la conseguenza dell'aumento di eterogeneità degli studenti che si è verificato in particolare con l'a.a. 2012-13 (infatti, gli esami presi in considerazione per costruire il grafico relativo al 2013 appartengono, ad eccezione di 2, al nuovo ordinamento).



▪ In termini di laureabilità

La percentuale di laureati nella durata normale (da Quadro C1 SUA-CdS) si attesta su valori oltre il 50%. Comprendendo anche la percentuale di laureati entro al massimo un anno di ritardo, si arriva a circa il 70% di laureati, valore ritenuto più che soddisfacente.

Statistiche degli esiti in uscita – Analisi per coorti

Descrizione	Scheda SUA-2013 – Quadro C1		
	2008/09	2009/10	2010/11
Laureati in corso	51.7%	60.5%	18.2% *
Laureati I anno fuori corso	20.7%	9.3%	n.d.
Totale	72.4%	69.8%	n.d.



* dati parziali

▪ **Internazionalizzazione**

L'attività di internazionalizzazione del CdS avviene su due fronti sia con l'accesso di studenti stranieri sia nella promozione di esperienze all'estero (per il sostenimento degli esami nell'ambito di progetti Erasmus o altri, e per esperienze di stage come nell'ambito del progetto Erasmus placement). I dati relativi al 2013, ci mostrano 9 studenti in Erasmus placement e 1 studente che ha completato l'esperienza l'Erasmus. Dal lato dell'accesso, l'offerta didattica in lingua inglese non solo attrae studenti stranieri che costituiscono una larga percentuale (intorno al 40%) degli iscritti ma anche studenti stranieri che, nell'ambito degli scambi Erasmus, scelgono spesso gli insegnamenti offerti dal CdS perché sono in lingua inglese (dato rilevato direttamente dai singoli docenti).

▪ **Conclusioni: punti di forza e di debolezza**

1. Il Presidio di qualità dell'Ateneo fornisce supporto adeguato. Inoltre il sistema DAF (Data Warehouse di Ateneo) consente di aggiornare online i dati e quindi di monitorare continuamente le varie fasi del processo formativo.

I dati a disposizione non consentono di valutare complessivamente il nuovo assetto del CdS che è stato attivato solo nel 2012. Tuttavia, poiché il percorso formativo non si differenzia molto da quello del precedente CdS, ci possiamo attendere risultati analoghi in termini di carriere degli studenti e di tempi di uscita. I risultati in termini di progressione della carriera e di laureabilità nei tempi previsti sono più che soddisfacenti.

2. L'elemento maggiormente critico è rappresentato da un aumento di eterogeneità degli studenti determinato, verosimilmente, dall'aumento della presenza di studenti stranieri e anche da una maggior variabilità dei voti di laurea triennale in entrata. In particolare è andato riducendosi la percentuale di studenti con voto di laurea triennale maggiore di 100. Anche i dati sulle votazioni conseguite dagli studenti nel corso dell'anno 2013 sembrano mostrare un aumento della variabilità delle prestazioni.

Il provvedimento intrapreso ha agito nella fase di valutazione della preparazione personale, predisponendo del materiale ad hoc per il colloquio e raccomandando tutti gli studenti di prendere visione di tale materiale. Tuttavia si ritiene opportuno riflettere su criteri e modalità di accesso. Questo può voler dire agire a livello normativo mediante modifiche di ordinamento e regolamento.

A1. c)

AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE

in merito a quanto evidenziato, individuare i problemi che si ritengono di maggiore rilievo, e descrivere le azioni correttive da applicare per porvi rimedio

(meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)

Obiettivo n. 1: Modificare i criteri e le modalità di accesso.

Azioni da intraprendere: Si tratta di rivedere i requisiti di accesso soprattutto per la parte curriculare. Questa decisione richiede una revisione degli elementi normativi che regolamentano il CdS. In sede di Consiglio di CdS del 10/12/2013 sono già state prese alcune decisioni in merito richiedendo intanto una modifica dell'ordinamento didattico.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: Iter stabilito a livello nazionale per le modifiche normative di CdS. Altrimenti si potrà agire nei limiti consentiti dall'attuale regolamento di CdS. Ci si propone di rendere operative le modifiche per l'a.a. 2014-15.

A2 ESPERIENZA DELLO STUDENTE

INFORMAZIONI PRESE IN CONSIDERAZIONE

- opinione degli studenti in itinere (Quadro B6 SUA-CdS e dati più aggiornati dal servizio di Ateneo: <https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unifi/>)
- Relazione della Commissione Paritetica di Scuola di Economia e management
- opinione degli studenti al termine degli studi. (quadro B7 SUA, e da indagine Alma Laurea)



- segnalazioni pervenute tramite la Segreteria del Corso di Studio/Dipartimento/struttura di raccordo (dato CdS/Scuola) o direttamente dagli studenti.

A2. a)

RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA

(se possibile utilizzare meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)

Obiettivo n. 1: Intervenire per una maggior trasparenza sugli sbocchi occupazionali.

Azioni intraprese: L'indicazione degli sbocchi occupazionali è stata riformulata in modo più chiaro e inserita nella scheda SUA.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: realizzata.

Obiettivo n. 2: Costituzione di un comitato di indirizzo specifico di CdS.

Azioni intraprese: In data 23/04/2013, è stato nominato il Comitato di indirizzo del CdS che si è riunito il giorno 30/5/2013.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: realizzata.

A2. b)

ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI E ALLE SEGNALAZIONI

Commenti ai dati, analisi dei punti di forza e delle aree da migliorare
(meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)

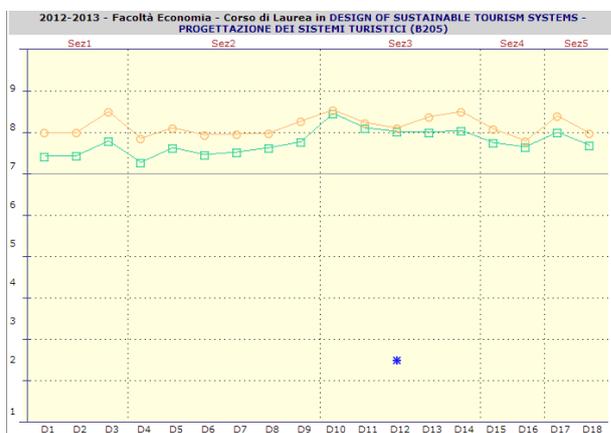
Studenti in itinere e laureandi

Per quanto riguarda la valutazione della didattica da parte degli studenti, facciamo riferimento all'anno accademico 2012-13. C'è da osservare tuttavia che attualmente non è in funzione un questionario in lingua inglese e pertanto verosimilmente si vanno perdendo le opinioni di alcuni studenti stranieri.

La composizione del Consiglio è relativamente piccola e quindi non è stata nominata un'apposita commissione per la valutazione dei questionari ma le risultanze e le problematiche che via via si presentano sono riportate e discusse all'interno dei principali organi: Consiglio e Comitato della didattica. Nel caso specifico, la discussione è avvenuta in sede di Consiglio (riunione del 10/12/2013) e anche nella riunione in cui viene approvato il presente documento.

I dati sono consultabili liberamente avendo il Consiglio di CdS stabilito in data 21/03/2013 la messa in chiaro dei giudizi per i singoli insegnamenti.

L'esame dei questionari sottoposti agli studenti mostra una soddisfazione diffusa con medie che si posizionano al di sopra del punteggio 8 (v. spezzata con cerchi) e al di sopra dei punteggi medi della Scuola di Economia e management (v. spezzata con quadrati).



Non si segnalano situazioni critiche per nessuno dei corsi monitorati e quindi si rileva un giudizio più che



buono sulla capacità dei docenti, sull'organizzazione del corso (aule, orari ecc.) e anche sulla soddisfazione complessiva del corso.

Esaminando le risposte libere, sono stati avanzati suggerimenti e segnalazioni limitati a pochi insegnamenti:

- si suggerisce di migliorare il materiale didattico;
- permangono ancora situazioni in cui alcuni docenti usano parzialmente la lingua italiana, situazioni dovute verosimilmente al passaggio dal vecchio al nuovo regime (con la presenza, nei corsi, di studenti che avrebbero diritto a svolgere le attività didattiche in italiano); si provvederà comunque a vigilare in merito.

Inoltre, attraverso il membro studente del GAV (non è stato eletto un rappresentante eletto degli studenti), vengono segnalati i seguenti elementi.

- 1) Una durata troppo breve del tirocinio;
- 2) Potenziare la gamma di esami liberi in lingua inglese; d'altra parte è fatto divieto attivare esami liberi e quindi questi vengono offerti da altri corsi di laurea. Nella Scuola di economia e management sono comunque presenti altri due corsi di laurea magistrale in lingua inglese e quindi è possibile attingere dall'offerta didattica di questi per ottenere esami coerenti col piano di studio.
- 3) Opportunità di inserire un insegnamento specifico del settore del marketing e/o del destination management.

Anche queste problematiche emerse sono state discusse in sede di Consiglio del 10/12/2013.

Per quanto concerne l'internazionalizzazione, non si segnalano criticità sul funzionamento dell'ufficio relazioni internazionali della Scuola.

Non si hanno informazioni dirette sull'opinione degli studenti (in itinere o laureandi) in merito alle modalità di valutazione messe in atto dai docenti. Tuttavia dall'indagine Almalaurea possono essere dedotte alcune considerazioni indirette sulla soddisfazione dello studente in merito ai contatti coi docenti.

In base ai dati disponibili dell'ultima rilevazione (anno di indagine 2012), il 78.2% dichiara di essere complessivamente soddisfatto dell'esperienza (81.2% a livello nazionale); il 90.6% (91.9% a livello nazionale) è soddisfatto dei rapporti coi docenti; il 67% (58.6% a livello nazionale) si iscriverebbe di nuovo allo stesso corso di laurea.

Il Consiglio di CdS ha ribadito, in sede di Consiglio del 22/02/2013 l'importanza dell'utilizzo dei dati Almalaurea che consentono un confronto standardizzato nel tempo e fra corsi di laurea della stessa classe.

Conclusioni: punti di forza e di debolezza

Per quanto attiene al sistema di monitoraggio in itinere:

1. Gli esiti dei questionari nei Consigli dei Corsi di Studio sono stati discussi nel Consiglio del 10/12/2013.
2. I questionari e i loro esiti sono resi pubblici, in chiaro, mediante indicazione del link nella scheda SUA-CdS e sulla pagina web del CdS: <http://www.dsts.unifi.it/mdswitch.html>, Menu "Quality education".
3. L'organizzazione interna di Ateneo (es. Presidio qualità, Ufficio servizi statistici, ecc.) fornisce supporto, informazioni e dati in modo completo e tempestivo alla Scuola e ai CdS. Inoltre il servizio DAF (Data Warehouse di ateneo consente in ogni momento di prendere visione di dati aggiornati sulle carriere degli studenti.
4. Nonostante la mancanza attualmente di un rappresentante studenti, è possibile oltre ai canali ufficiali ottenere segnalazioni/osservazioni anche direttamente dagli studenti attraverso il membro del GAV. Le segnalazioni/osservazioni su organizzazione, servizi o soggetti vengono recepite dal Presidente e dai tutor del CdS. Sono stati programmati interventi correttivi che sono stati documentati nel Riesame 2013, nella Relazione della Commissione Paritetica della Scuola e riferiti anche nel presente documento (v. punto A2.a). Il tipo di intervento messo in atto non consente di verificare immediatamente la soluzione delle criticità.

Per i contenuti dei corsi e per l'organizzazione, si rileva una generale soddisfazione ma sono emerse alcuni suggerimenti da parte degli studenti che riguardano: l'attività di tirocinio, il potenziamento di attività formative in lingua inglese (soprattutto nel settore del management), che spingono ad un intervento di modifica normativa come già documentato sopra.

A2. c)

AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE

in merito a quanto evidenziato, individuare i problemi che si ritengono di maggiore rilievo, e



descrivere le azioni correttive da applicare per porvi rimedio
(meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)

Obiettivo n. 1: Regolare svolgimento dei corsi in lingua inglese e adeguato materiale didattico.

Azioni da intraprendere: segnalare il problema ai docenti e successivo monitoraggio.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: a partire dal prossimo semestre.

Obiettivo n. 2: Modifica ordinamento e regolamento didattico.

Azioni da intraprendere: Le istanze provenienti dagli studenti richiederanno modifiche a livello normativo. In sede di Consiglio di CdS del 10/12/2013 sono già state prese alcune decisioni in merito richiedendo intanto una modifica dell'ordinamento didattico. Successivamente il regolamento didattico potrà modificare il piano di studio statutario (secondo quanto emerso in sede di Consiglio del 10/12/2013).

Tali modifiche devono però sottostare alle verifiche di fattibilità stabilite dalla normativa vigente.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: iter stabilito a livello nazionale per le modifiche normative di CdS. Ci si propone di rendere operative le modifiche per l'a.a. 2014-15.

A3 ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO

Il servizio "Orientamento al lavoro e Job Placement" (OJP) di Ateneo promuove, sostiene, armonizza e potenzia i servizi di orientamento in uscita delle singole Scuole. Offre allo studente e al laureato informazioni e percorsi formativi utili per costruire un'identità professionale e progettare la carriera. Alle attività promosse da OJP - frutto di anni di ricerca scientifica condotta in Ateneo sulla materia dell'orientamento e del career counseling - contribuisce il rapporto continuo fra ricerca e sistemi produttivi che l'Università di Firenze ha potenziato attraverso la gestione delle attività di trasferimento tecnologico (Centro Servizi di Ateneo per la Valorizzazione della Ricerca e Gestione dell'Incubatore - CsaVRI). Per l'organizzazione del servizio, le iniziative e le attività svolte il CdS fa riferimento a quanto riportato in www.unifi.it/vp-2695-orientamento.html. Per quanto attiene l'indagine sui laureati si considerano anche le informazioni del Servizio AlmaLaurea come di seguito specificato.

Il CdS mantiene, inoltre, contatti diretti con il mondo del lavoro, della produzione e dei servizi, parti interessate coinvolte nella progettazione ed erogazione dell'offerta formativa attraverso il Comitato di indirizzo, attraverso i contatti instaurati nell'occasione di tirocini.

Il Presidente ha inoltre attivato una linea di contatto con gli studenti (oltre al sito web) attraverso la piattaforma Moodle per comunicare tempestivamente agli iscritti notizie su bandi, manifestazioni, opportunità di tirocinio ecc. Tale strumento consente inoltre la gestione di un forum.

INFORMAZIONI PRESE IN CONSIDERAZIONE

- statistiche di ingresso dei laureati nel mercato del lavoro (Indagine Almalaurea 2011 e 2012)
- informazioni tratte da altri organismi (in particolare: SISTUR)
- segnalazioni pervenute tramite la Segreteria del Corso di Studio/Dipartimento/struttura di raccordo (dato CdS/Scuola) o direttamente dagli studenti.

A3. a)

RISULTATI DELLE AZIONI CORRETTIVE ADOTTATE IN PRECEDENZA

(se possibile utilizzare meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)

Obiettivo n. 1: Costituzione comitato di indirizzo di CdS (v. anche punto A2.a sopra)

Azioni intraprese: Il comitato di indirizzo si è riunito per la prima volta il 30/05/2013. I contatti intrapresi col mondo del lavoro hanno reso possibile l'attivazione di progetti di tirocinio, nonché facilitazioni per gli studenti alla partecipazioni a incontri, convegni ed eventi sul turismo. Inoltre sono state discusse, in sede di Comitato di indirizzo, i contenuti dei corsi e sono emersi suggerimenti per il miglioramento del corso in risposta alle esigenze del mondo del lavoro.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: realizzato



Obiettivo n. 2: Analisi dei questionari sui tirocini

Azioni intraprese: Per il momento l'iniziativa è sospesa poiché l'Ateneo ha in progetto – nel breve periodo – di implementare un sistema di elaborazione centralizzato dei questionari sui tirocini. L'attività individuale del CdS richiederebbe l'accesso ai questionari che vengono somministrati in modalità online e che non sono per il CdS immediatamente disponibili.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva: da realizzare

A3. b)

ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI

*Commenti ai dati, analisi dei punti di forza e delle aree da migliorare
(meno di 3000 caratteri, spazi inclusi)*

Attività previste per l'accompagnamento al lavoro

Il CdS prevede nel piano di studio: attività di laboratorio per il potenziamento delle competenze linguistiche, nel campo della gestione e analisi dei dati, e attività di tirocinio. L'attività di tirocinio è comunque facoltativa ma viene svolta da una buona percentuale di studenti. Nel corso dell'a.a. 2012, 14 studenti hanno ottenuto CFU per tirocini svolti in Italia e all'estero. Tuttavia, come si è già documentato al punto A2.b, gli studenti lamentano una durata troppo breve del tirocinio (3 CFU).

Si rileva inoltre l'opportunità di potenziare le attività connesse alla lingua straniera. In particolare, si ritiene utile orientare maggiormente gli studenti anche al perfezionamento della lingua inglese e quindi sarebbe importante potenziare le attività ad essa connesse che attualmente vengono mutate da altro corso di laurea.

Il CdS si attiva su vari fronti per la promozione di competenze utili per il mondo del lavoro. Promuove l'organizzazione di seminari (in particolare, nel corso del 2013, si è svolto un seminario sul web marketing) e incontri anche con gli studenti laureati. Inoltre si attivano contatti con eventi e manifestazioni sul turismo (ad esempio si sono avuti 10 voucher per la partecipazione all'evento Buy Tourism Online del dicembre scorso; partecipazione di alcuni studenti al convegno sulla Sentiment analysis tenutosi a Lucca nel mese di ottobre). Nel corso del 2013, il CdS ha inoltre partecipato ad un bando per l'assegnazione di voucher da destinare agli studenti e da utilizzare per la frequenza di corsi sul web marketing e sulla gestione dei beni culturali.

Per quanto concerne l'esperienza all'estero, non si segnalano criticità sul funzionamento dell'ufficio relazioni internazionali della Scuola. In particolare, esistono dei contatti ormai solidi con alcune realtà che garantiscono un continuo flusso di studenti per l'Erasmus placement (da citare, ad esempio, l'organizzazione di promozione turistica di Malta).

Ingresso dei laureati nel mondo del lavoro

Sono stati esaminati i dati Almalaurea relativi all'anno solare 2012 (Indagine 2013), mettendo a confronto il collettivo dell'ateneo fiorentino con quello nazionale (laureati magistrale LM-49 e specialistica S/55). I dati mostrano risultati soddisfacenti e migliori di quelli complessivi nazionali.

Inoltre, confrontando i dati nel tempo, il CdS mantiene stabile il suo grado di efficacia.

Situazione occupazionale ad un anno dalla laurea LM-49/S-55

Descrizione	Anno di indagine 2012		Anno di indagine 2011	
	Collettivo FIRENZE	Collettivo NAZIONALE	Collettivo FIRENZE	Collettivo NAZIONALE
N. rispondenti	25	367	22	208
Durata media (anni)	2.5	2.8	2.4	2.7
Lavora (%)	64.0	57.2	63.4	55.8
Tasso di occupazione ISTAT (%)	68.0	64.0	68.2	63.9
Prosegue il lavoro precedente o iniziato durante la LM (%)	31.0	33.3	14.2	32.8



Nel lavoro utilizza le competenze acquisite (%)	81.3	73.4	85.7	70.7
Laurea utile o fondamentale (%)	56.3	41.5	64.3	42.3
Livello di soddisfazione (scala 1-10)	7.8	7.0	7.2	6.8

Fonte: Almalaurea, anno di indagine 2012 e 2011

Come già segnalato nel Riesame 2013, permane una debolezza oggettiva sul mercato dei concorsi pubblici nonostante l'iniziativa avanzata dai Professori coordinatori per il riconoscimento della classe LM-49 nella PA e negli enti locali. E' vero che tale iniziativa ha ottenuto parere favorevole della CRUI e del MIUR ma rimane invece in sospenso la richiesta relativa alla possibilità per i laureati LM-49 di poter svolgere insegnamenti nelle scuole tecniche del turismo.

Conclusioni e punti di forza e di debolezza

Nel complesso possiamo individuare i seguenti punti di forza:

- buona attività di internazionalizzazione
- CdS attivo su vari fronti per i contatti col mondo del lavoro

e i seguenti punti di intervento:

- potenziamento della lingua inglese
- valutare l'opportunità di aumentare il numero di CFU assegnati al tirocinio.

A3. c)

AZIONI CORRETTIVE PROPOSTE

*in merito a quanto evidenziato, individuare i problemi che si ritengono di maggiore rilievo, e descrivere le azioni correttive da applicare per porvi rimedio
(meno di 1500 caratteri, spazi inclusi)*

Obiettivo n. 1: Potenziamento delle lingue straniere

Azioni da intraprendere: *Potenziamento di attività formative relative alle lingue straniere con particolare riferimento alla lingua inglese.*

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: *Sarà necessario coordinarsi col dipartimento di Lingue, Letterature e Studi Interculturali e eventualmente procedere alla modifica del regolamento didattico. Si prevede di trovare soluzioni per l'a.a. 2014-15. Tuttavia la soluzione è fortemente connessa alla disponibilità di risorse.*

Obiettivo n. 2: Aumento di CFU assegnati all'attività di tirocinio

Azioni da intraprendere: *La previsione di un tirocinio più lungo e quindi con un maggior numero di CFU assegnati deve essere attentamente valutata anche perché richiederà una modifica quanto meno del regolamento didattico. Sarà necessario inoltre rivedere l'attività sostitutiva (per lo studente impossibilitato o non interessato al tirocinio).*

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità: *Sarà necessario procedere a modifiche normative quanto meno a livello di Regolamento didattico.*