



Università degli Studi di Cagliari

Rapporto di Riesame Annuale 2015

Corso di Laurea in Economia e Gestione dei Servizi Turistici
*Classe L-18 – Scienze dell'economia e della gestione
aziendale*

frontespizio

Denominazione del Corso di Studio : Economia e Gestione dei Servizi Turistici

Classe : L-18 – Scienze dell'economia e della gestione aziendale

Sede amministrativa: Dipartimento di Scienze Economiche ed Aziendali – Facoltà di Scienze Economiche, Giuridiche e Politiche – Università degli Studi di Cagliari

Sede didattica: Via Carmine, 09170 Oristano

Primo anno accademico di attivazione: 2000/2001

Commissione di Auto Valutazione CAV

(Come da delibera del CdS del 30 Giugno 2015 integrata dalla delibera del 23 Ottobre 2015).

Prof. Giuseppe Melis (Coordinatore del CdS) – Responsabile del Riesame

Dott. Antonio De Giudici (Docente, Referente per la Qualità del Cds)

Prof.ssa Olga Denti (Docente)

Prof.ssa Patrizia Modica (Docente)

Dott. Filippo Petroni (Docente)

Prof.ssa Daniela Pettinao (Docente)

Dr.ssa Giuseppina Puddu (Amministrativo con funzione di Coordinatore Didattico)

Dott.ssa Giulia Contu (Tutor esperto con funzioni di Manager Didattico del CdS) (fino al 30 Ottobre 2015)

Sig.na Lorena Meloni (Rappresentante/i gli studenti)

Elenco delle informazioni e dei dati che sono stati presi in considerazione per la stesura del Rapporto di Riesame e relative fonti

(<http://www.consorziouno.it/Corsi/EGST/IICorso/Informazioni/organi.html>;

https://webstudenti.unica.it/esse3/Guide/PaginaCorso.do;jsessionid=7A8A18B78074FB5FF74A72368CF59EA9?corso_id=10514#ruoli; <http://people.unica.it/centroqualita/trasparenza-e-valutazione/valutazione-della-didattica-2/riesame-2015-aggiornamento-al-14-ottobre-2015-2/>; <http://facolta.unica.it/segp/chi-siamo/organi/commissione-paritetica/>);

- *Rapporti di Riesame precedenti;*
- *SUA-CdS precedenti;*
- *Relazione CPDS di Facoltà degli anni precedenti;*
- *Relazioni annuali del NVA, per la parte relativa al CdS;*
- *report dati di monitoraggio del CdS a cura del PQA;*
- *elaborazioni sui questionari di valutazione della didattica a cura del NVA e DRSI;*
- *statistiche sulla condizione dei laureati a cura di ALmaLaurea;*
- *dati relativi alla mobilità internazionale a cura di ISMOKA e del CdS;*
- *dati relativi ad attività di tirocinio, stage etc a cura del CdS;*
- *verbali delle riunioni del Comitato di Indirizzo.*

Sono stati consultati inoltre:

- i docenti del corso di laurea che potessero fornire indicazioni utili sulla loro esperienza in aula.

La CAV si è riunita, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame, operando come segue:

- **23 Ottobre 2015**, per la verifica della documentazione disponibile e ripartizione dei compiti sulle diverse parti del Rapporto;
- **30 Ottobre 2015**, per una prima verifica dello stato di avanzamento nella predisposizione del Rapporto annuale e di quello ciclico;
- **3 Novembre 2015**, per l'approvazione della bozza da inviare a tutti i componenti il Consiglio di Corso di Laurea in vista della riunione telematica prevista per il 6 Novembre alle ore 9.00.

Presentato, discusso e approvato in bozza in Consiglio del Corso di Studio in data: **6 Novembre 2015**

Nuovamente presentato, discusso e approvato, nella versione definitiva, in Consiglio del Corso di Studio in

data: 1° Dicembre 2015

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

Nella riunione del 1° Dicembre 2015 il CdS ha approvato il presente documento. Il Coordinatore riprendendo il testo della bozza approvata dal CdS il 6 Novembre 2015, ha illustrato l'esigenza di migliorarlo con riferimento: a) alle criticità rilevate nel quadro 1-b (dunque tenendo conto degli obiettivi del RAR Novembre 2014); b) alle criticità del quadro 1-b (dunque tenendo conto degli obiettivi del RAR Novembre 2014); c) ai contenuti dei quadri 2-b e 3-b, con riferimento alle analisi della situazione ed alle valutazioni di sintesi. La discussione si è sviluppata sui contenuti del RAR, sia con riferimento alla migliore individuazione delle criticità, sia con riferimento alla specificazione dei rapporti tra quadri b e i relativi quadri c (criticità e conseguenti interventi correttivi). Con riferimento alla attrattività, anche al fine di ridurre il tasso di abbandono, la discussione si è sviluppata soprattutto con riferimento alla necessità di farsi promotore dell'attivazione di un corso di laurea magistrale in materia turistica, ovvero di un indirizzo specifico all'interno del corso di laurea magistrale già attivata a Cagliari, ovvero, quantomeno, di un master.

I – Rapporto di Riesame annuale sul Corso di Studio

1 – L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS

1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivi come da quadro 1-c del RAR 2014
(<http://people.unica.it/economiaegestioneservizituristici/ava/relazione-annuale-di-riesame/>).

Obiettivo 1: Riduzione del tasso di abbandono

Le azioni previste per conseguire questo obiettivo erano le seguenti:

- a) Lavorare sui due raggruppamenti più numerosi degli studenti. Si fa riferimento agli studenti che hanno cambiato Corso di Laurea e a quelli che hanno abbandonato per motivi di lavoro. Nel primo caso bisogna migliorare la sua differenziazione dal CdL in Economia e Gestione Aziendale (EGA), attivato nella stessa Classe di Laurea, Nel secondo caso occorre migliorare il supporto agli studenti lavoratori. Obiettivi su cui si sta già lavorando, in modo che la scelta degli studenti sia maggiormente consapevole.
- b) Contattare gli studenti che, negli anni precedenti, hanno abbandonato il corso di laurea ed individuare le motivazioni che hanno portato a questa scelta.
- c) Individuare le eventuali criticità del CdS che potrebbero aver spinto gli studenti ad abbandonare l'università o a cambiare Corso di Laurea.

Stato di avanzamento delle azioni correttive:

Per quanto riguarda l'azione di cui alla lettera a) ci si è limitati a contattare, attraverso la tutor esperta con funzioni di manager didattico, gli studenti (lavoratori e non) che sono in ritardo con gli studi e che non danno esami da tempo per programmare individualmente un percorso di recupero e completamento degli studi. Questa azione ha permesso, nel corso dell'anno solare 2015, di vedere alcuni studenti raggiungere il traguardo della laurea.

Per quanto riguarda l'azione b), effettuata attraverso telefonate, il contatto con gli studenti che hanno abbandonato ha confermato quanto era già emerso nelle analisi precedenti: le motivazioni dell'abbandono sono da ascrivere a motivi diversi: dalle questioni personali inerenti per esempio il matrimonio (soprattutto per le donne), all'assunzione lavorativa, e in qualche caso (raro) ad una scelta sbagliata del CdS.

In tutti questi casi, attribuire specifiche responsabilità a carenze del CdS diventa difficile e le uniche attività che si reputa siano da portare avanti attengono ad un sempre maggiore e più specifico posizionamento del CdS come corso turistico e alla relativa comunicazione in fase di attività di orientamento. Il che potrebbe aiutare nella riduzione delle eventuali criticità (lettera c) di cui sopra).

Grado di raggiungimento dell'obiettivo: parzialmente raggiunto, perché le azioni correttive sono ancora in corso e il tasso di dispersione totale dopo il primo anno è ancora molto elevato (10,4% nel 2014) ma quasi dimezzato rispetto allo stesso dato dell'anno precedente e decisamente in ribasso rispetto al trend dal 2008.

Anche con riferimento alla dispersione totale dopo il secondo anno, il tasso scende sensibilmente (2,9%) risultando quello più basso dal 2008.

-

Obiettivo 2: Riduzione degli studenti fuori corso o non attivi

Questo obiettivo si prevedeva di raggiungerlo attraverso le seguenti azioni:

- Contattare personalmente gli studenti con pochi crediti conseguiti per capire le cause specifiche della situazione personale e programmare con essi un percorso di recupero e sostegno. Per ogni studente verrà predisposto un apposito questionario dove rilevare le informazioni acquisite.
- Valutare meglio le attività di tutoraggio delle discipline per le quali si manifestano le maggiori difficoltà nel superamento degli esami.
- Valutare la possibilità di istituzione di prove intermedie per gli esami di più difficile superamento

Stato di avanzamento dell'azione correttiva

La prima azione intrapresa è stata quella di estrapolare dal *database* di Ateneo gli elenchi nominativi degli studenti che si trovano fuori corso e di quelli non attivi, con l'intento, così come previsto nel precedente Rapporto di Riesame, di procedere a contattare personalmente ciascuno di essi per accertare le cause specifiche della loro condizione e poter capire se ci sono i presupposti per un intervento finalizzato a far completare il loro percorso formativo universitario o farlo ricominciare nel caso degli studenti non attivi.

L'altra azione intrapresa è stata l'introduzione di prove intermedie all'interno soprattutto dei corsi del primo anno: Economia Aziendale, Diritto Privato, Economia Politica, Matematica e Ragioneria. Sono state attivate anche in alcuni corsi del secondo e terzo anno. Questa azione risponde alla richiesta di una buona percentuale degli studenti e ha lo scopo di agevolarne lo studio.

Grazie a fondi POR, sono stati intensificati i tutorati relativi alle materie oggetto degli insegnamenti del primo anno, primo semestre, in modo da aumentare il supporto alle matricole alle prese con i primi corsi.

Per il secondo anno consecutivo, è stato richiesto al Presidente della Facoltà di anticipare la data della prova di verifica della preparazione iniziale e di attivare i corsi di riallineamento prima dell'inizio delle lezioni del primo anno.

Per facilitare il superamento dei debiti in entrata, gli studenti sono stati informati della possibilità di colmare i propri debiti non solo attraverso le lezioni frontali di pre-corsi organizzati ad hoc, ma anche attraverso la piattaforma online di Ateneo (<http://moodle.unica.it/course/index.php?categoryid=52>; http://people.unica.it/economiaegestioneservizituristici/files/2014/05/ESITI-FINALI-PROVA-EGST_2015_2016.pdf; <http://people.unica.it/economiaegestioneservizituristici/anno-accademico-2015-2016/>). Il test di verifica della preparazione iniziale è stato effettuato il 7 Settembre 2015, i corsi di riallineamento sono stati realizzati a partire dal 14 Settembre e sono terminati entro il 30 Settembre, prima dell'inizio delle lezioni del primo semestre. La qual cosa ha consentito un miglioramento dell'inserimento dei nuovi iscritti, con minori carichi di studio durante le lezioni.

Dopo aver ottenuto l'elenco degli studenti fuori corso e non attivi, la Tutor d'Orientamento del CdS ha provveduto a contattare personalmente gli studenti, fornendo loro un breve questionario, e ad analizzare i dati raccolti. Da questo è emerso che le motivazioni di abbandono sono diverse e personali: alcuni avevano altri obiettivi di vita, uno non aveva passato gli esami del primo anno, qualcuno aveva trovato lavoro.

Per quanto riguarda i risultati derivanti dalle prove intermedie attivati dall'AA 2015 – 2016 è ancora troppo presto per poter fare delle valutazioni.

Inoltre, ad ogni coorte è stato destinato un tutor docente che si preoccupa di seguire gli studenti e monitorarne l'andamento. Alcuni studenti vengono contattati settimanalmente e sollecitati di continuo.

Grado di raggiungimento dell'obiettivo: parzialmente raggiunto, dal momento che si tratta di azioni che al momento non si prevede di interrompere per consentire di ridurre al minimo il problema degli

studenti non attivi e fuori corso. Peraltro, il tasso di studenti inattivi è ancora molto alto nel 2014 (37,7%), seppure lievemente inferiore a quello del 2013 (38,2%). Per quanto riguarda invece il tasso dei fuori corso, il lavoro da svolgere è ancora notevole visto che si attesta al 40%.

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Attrattività e Ingresso

L'andamento degli immatricolati nel periodo 2011/2015 è stato stabilmente al di sopra del limite minimo imposto dal Decreto Ministeriale 544/07. Lo stesso andamento caratterizza anche il numero degli iscritti al primo anno. Mentre nel triennio 2010–2012 i dati mostrano una progressiva riduzione degli iscritti e degli immatricolati, va evidenziato che negli A.A. 2013/2014 e 2014/2015 sia il numero degli iscritti che quello degli immatricolati è risultato superiore rispetto ai due anni precedenti: gli immatricolati erano 56 nel 2012, 73 nel 2013 e 85 nel 2014. Nel 2015 gli immatricolati sono 81, il che coincide con quanto dichiarato dai docenti del primo anno intervistati secondo i quali il numero di studenti frequentanti si attesta su circa 80 studenti.

Nel periodo considerato l'attrattività del Corso di Laurea nei confronti di studenti provenienti da province diverse da quella di Oristano è risultata altalenante: si è passati dal 37,8% del 2010 al 25,0% del 2011 e al 36,4% nel 2012; per l'AA 2013/14 questo indicatore si è ridotto al 31,3%, per poi aumentare nuovamente nell'AA 2014/15 al 37,4%. Per i nuovi iscritti al primo anno nell'AA 2015/2016 risulta che circa il 60% non proviene dalla provincia di Oristano. Seppur parziale questo dato conferma l'aumento dell'attrattività del corso per gli studenti fuori provincia e regione.

I risultati appena evidenziati dimostrano che l'azione svolta in fase di orientamento dal Consorzio UNO, in collaborazione con i docenti di EGST, per far capire la diversa e specifica natura del Corso stesso rispetto agli altri proposti dalla Facoltà, seppur efficace richiede ancora un impegno importante, soprattutto per quanto riguarda l'evidenziazione della caratterizzazione turistica del Corso, elemento questo particolarmente apprezzato e che induce a riflettere anche sui contenuti del Corso stesso per renderli ancora più specifici rispetto agli obiettivi previsti.

Percorso e Uscita

Il numero totale degli iscritti è pari a 213: 39 iscritti al primo anno (dato parziale), 58 iscritti al secondo anno, 49 iscritti al terzo anno, 67 studenti iscritti fuori corso. Questi 67 studenti sono così distribuiti: 27 appartengono alla coorte 2009 o precedente, 11 a quella del 2010, 12 a quella del 2011, 17 alla coorte del 2012.

Laureati

Nell'anno 2012 si sono laureati 31 studenti: 9 appartenenti alla classe L18 e 22 alla classe 17, nel 2013 si sono laureati 9 studenti, di cui 5 della classe L18 e 4 della classe 17, mentre nel 2014 si sono laureati 17 studenti, di cui 10 appartenenti alla classe L18 e 7 appartenenti alla classe 17. Per quanto attiene al dato della classe L-18 si evidenzia che nel triennio 2011–2014, i laureati in corso sono stati, rispettivamente, per la coorte 2009, 4, per la coorte 2010, 2. Per la coorte 2011 ancora non si può dire se ci siano studenti laureati fuori corso perché il termine per andare fuori corso è Aprile 2015. Al momento risultano laureati nel 2015 18 studenti, di cui solo uno in corso.

Abbandono

Come descritto nel RAR 2014 il tasso di abbandono è elevato e preoccupante, anche se è possibile riscontrare un lieve miglioramento. Tra il primo e il secondo anno il tasso di abbandono è cresciuto nelle coorti del 2010 e del 2011, per poi ridursi a partire dal 2012. Il miglioramento è notevole; è sufficiente pensare che per la coorte 2011 il tasso era pari al 40% e per la coorte 2013 questo dato è pressoché dimezzato (23,61%). Per la coorte 2014 è nuovamente risalito ed è pari al 32%. Peraltro si nota che tra coloro che abbandonano ci sono studenti lavoratori non potendo conciliare questi due impegni.

Conclusione

Dall'analisi dei dati sul CdL emerge un miglioramento in termini di: specificità del Corso e percezione di questo da parte degli studenti, attrattività anche al di fuori della provincia di Oristano, soddisfazione degli studenti per quanto riguarda l'offerta formativa e il rapporto studenti/docenti (<http://people.unica.it/centroqualita/files/2015/10/Report-ECONOMIA-E-GESTIONE-DEI-SERVIZI-TURISTICI-L3.pdf>).

Criticità ed aree da migliorare

Nonostante le azioni intraprese, rimangono le criticità riguardanti il tasso di abbandono al primo anno e un numero di studenti fuori corso o inattivi ancora elevato, le cui cause, in base alle informazioni acquisite, solo in misura marginalissima sono ascrivibili al CdS.

1-c INTERVENTI CORRETTIVI**Obiettivo n. 1: Riduzione del tasso di abbandono****Azioni da intraprendere:**

- Insistere sull'attività di orientamento per intercettare solo gli studenti interessati a intraprendere un percorso formativo di tipo gestionale nel campo del turismo. Sotto questo profilo l'adeguamento del piano di studi con una maggiore focalizzazione su discipline teoriche e pratiche inerenti i servizi turistici rappresenta un supporto in più per far capire come si tratti di un corso diverso dall'altro della stessa classe di laurea attivato nella Facoltà (EGA). Sotto questo profilo, da un'analisi dei dati, si evidenzia che un numero crescente di studenti ora proviene proprio da corsi scolastici specifici sul turismo, il che dovrebbe evitare dei ripensamenti sulla scelta effettuata nel primo anno. Inoltre, anche la verifica proposta nella seconda parte del rapporto riguardante la coerenza dei contenuti degli insegnamenti con il profilo del laureato in EGST potrà essere di aiuto nel focalizzare meglio l'impegno dello studente per conseguire l'obiettivo.
- Migliorare il supporto agli studenti lavoratori che non potendo seguire le lezioni in aula spesso hanno difficoltà a sostenere con regolarità gli esami e questo li scoraggia nel proseguire il percorso.
- Continuare il monitoraggio delle motivazioni che spingono gli studenti ad abbandonare l'università ed in particolare quelle che hanno spinto gli studenti a cambiare corso di laurea.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

- Si conferisce sistematicità alle indagini e azioni previste nel RAR 2014 in cui si indicavano: l'analisi delle motivazioni che hanno portato gli studenti ad abbandonare gli studi o ad iscriversi in un altro Corso di Laurea, la presenza di un tutor per coorte che segua l'andamento degli studenti, l'eliminazione delle criticità relative a qualche materia o al corso in generale, e che abbiano scoraggiato gli studenti.
- Entro il primo Marzo avrà inizio una nuova fase di monitoraggio sui dati dell'eventuale abbandono del corso e di rimodulazione delle azioni correttive.

Indicatore di misurazione dell'obiettivo:

Il raggiungimento dell'obiettivo verrà misurato, per ciascuna coorte, in base al seguente indicatore:

- Riduzione del tasso di abbandono di almeno il 10% anno.

Obiettivo n. 2: Riduzione degli studenti fuori corso e non attivi**Azioni da intraprendere:**

- Alcune azioni sono state già intraprese come si evince dalla sezione 1a.
- Continuare a contattare personalmente gli studenti con pochi crediti conseguiti e non ancora intervistati per capire le cause specifiche della situazione personale e programmare con essi un percorso di recupero e sostegno.

- Valutare i risultati delle attività di tutoraggio intensificate delle discipline per le quali si manifestano le maggiori difficoltà nel superamento degli esami.
- Continuare a valutare i risultati derivanti dall'istituzione delle prove intermedie per gli esami di più difficile superamento.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

- Completare la modifica del proprio Regolamento entro il mese di Dicembre 2015, al fine di introdurre nuove regole sulla frequenza delle lezioni, sul riconoscimento delle certificazioni linguistiche, e su principi che possano agevolare il percorso degli studenti.
- Così come per l'obiettivo precedente, anche per questo varrà l'istituzione, da parte del Consiglio di Corso entro il 28 Febbraio 2016, di un gruppo di docenti, uno per ogni coorte, col compito di dare agli studenti un supporto più pragmatico, continuativo e coerente.

Indicatore di misurazione dell'obiettivo:

Il raggiungimento dell'obiettivo verrà misurato, per ciascuna coorte, sulla base dei due seguenti indicatori:

- Tasso di studenti fuori corso, riduzione di almeno il 5% annuo; è un bell'impegno, siamo certi di poterci riuscire?
- Tasso di studenti non attivi, riduzione di almeno il 5% annuo.

2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivo	come	da	quadro	2-c	del	RAR	2014
<p>(http://people.unica.it/economiaegestioneservizituristici/ava/relazione-annuale-di-riesame/).</p>							
<p>Obiettivo n. 1: Fornire una risposta alle segnalazioni degli studenti</p> <p>Nel RAR 2014 si indicava come azione correttiva la seguente: "Esame collegiale delle schede di valutazione della didattica, con particolare attenzione alle segnalazioni degli studenti". Ciò doveva avvenire per il tramite di iniziative volte a: migliorare la qualità del materiale didattico; migliorare la distribuzione e calibrazione del carico didattico complessivo; fornire il materiale didattico in anticipo; migliorare il coordinamento tra gli insegnamenti.</p> <p>Il piano predisposto per raggiungere questo obiettivo si è sostanziato nelle seguenti attività:</p> <ol style="list-style-type: none"> Le schede di valutazione della didattica di tutti i docenti vengono inviate al Coordinatore che le ha esaminate in modo riservato in modo da individuare, prima di tutto elementi comuni a tutti gli insegnamenti o alla maggior parte di essi e, successivamente, per gli insegnamenti che hanno presentato maggiore criticità, discussi di persona con i diretti interessati. Per quanto riguarda elementi comuni ai diversi insegnamenti si è intervenuti soprattutto nel cercare di migliorare e calibrare il carico didattico complessivo distribuendo meglio le ore di lezione e tutorato in aula in funzione della necessità di concentrare le lezioni in pochi giorni e lasciare così anche tempo a casa per lo studio. Si è cercato inoltre di suggerire una rimodulazione di alcuni programmi in relazione al profilo del laureato e all'introduzione di prove intermedie durante lo svolgimento delle lezioni per gli esami che presentano i maggiori ritardi nel sostenimento degli stessi la possibilità. A titolo di esempio, si consideri che alla data del mese di novembre 2015, per l'esame di matematica, il docente che sta realizzando le prove intermedie ha già riscontrato una crescita del tasso di superamento della prova da parte degli studenti che l'hanno sostenuta, il che fa ben sperare rispetto al progressivo riequilibrio della situazione. <p>Stato di avanzamento delle azioni correttive: <u>ancora in corso</u>, dal momento che si ritiene che le risposte alle domande degli studenti richieda una attività senza soluzione di continuità e che non tutte le richieste siano state finora affrontate con la giusta determinazione.</p> <p>Grado di raggiungimento dell'obiettivo: <u>parzialmente raggiunto</u>.</p>							

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DI DATI, SEGNALAZIONI E OSSERVAZIONI

<p>Il giudizio degli studenti</p> <p>Il giudizio degli studenti, per quanto positivo, è sostanzialmente diverso a seconda che essi si dichiarino frequentanti o meno. I primi infatti mostrano un livello di soddisfazione molto elevato, superiore a quello medio di altri studenti che frequentano sia i CdS della Facoltà che gli altri di Ateneo. In particolare, la scheda annuale riferita all'AA 2014 - 2015 (http://people.unica.it/economiaegestioneservizituristici/files/2013/06/SE_11_76_CDS_AD_FREQ_AA2014_2015_ANNUALE.pdf) mostra un <u>grado di soddisfazione complessivo</u> nei confronti del CdS (81,85%) superiore a quello medio di Facoltà (78,79%) e di Ateneo (77,53%). Tale risultato deriva dall'analisi di 751 questionari, in linea con i dati dell'AA precedente (774) e superiore a quelli dei periodi pregressi (424 nell'AA 2012-2013 e 200 nell'AA 2011-2012). Pertanto, nel seguito si da conto solo dei problemi e delle aree di criticità segnalate dagli studenti o rilevate dal corpo docente, a partire dal Coordinatore. Per questo gruppo di studenti, i principali problemi o aree di criticità da essi segnalati sono riconducibili alle seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aumento delle attività di supporto didattico (20,38% mentre il precedente anno AA tale indicatore era al 20,58%), 							
--	--	--	--	--	--	--	--

- inserimento di prove d'esame intermedie (18,88% rispetto al 20,05% del precedente AA),
- fornire maggiori conoscenze di base (15,87% rispetto al 16,31% del precedente AA),
- alleggerire il carico didattico complessivo (14,91% rispetto al 13,69% del precedente AA)
- migliorare la qualità del materiale didattico (12,18% rispetto al 15,11% del precedente AA).

Diverso è invece il discorso per gli studenti con frequenza minore del 50% o che non frequentano affatto (scheda ANVUR n. 3

http://people.unica.it/economiaegestioneservizituristici/files/2013/06/SE_11_76_CDS_AD_NO_FREQ_AA2014_2015_ANN_UALE.pdf). Per questi studenti l'indice di soddisfazione complessiva raggiunge il 65,32%, leggermente inferiore in questo caso sia alla media di Facoltà (67,88%) che di Ateneo (66,58%). Peraltro, va anche segnalato che questi studenti dichiarano di mostrare un livello di interesse verso gli argomenti trattati negli insegnamenti impartiti (74,22%) inferiore a quello medio di facoltà (74,99%) ma superiore a quello medio di Ateneo (74,06%), il che pone dei dubbi circa la chiara percezione degli obiettivi e dei contenuti del CdS.

- Circa invece le aree da essi segnalati come critiche, le seguenti sono quelle maggiormente sentite la richiesta di migliorare la qualità del materiale didattico (19,23%);
- l'alleggerimento del carico didattico complessivo (14,53%);
- aumentare l'attività di supporto didattico (13,25%);
- fornire più conoscenze di base (12,82%);
- inserire prove d'esame intermedie (11,54%).

Criticità sulle singole discipline:

Occorre capire meglio le ragioni per le quali il grado di soddisfazione complessivo su tre insegnamenti sia stato inferiore delle medie del corso, di Facoltà e di Ateneo, anche se per l'AA in corso (2015 – 2016) va segnalato che un insegnamento non è più attivo, mentre un altro ha visto il subentro di un altro docente.

Relazione della Commissione paritetica di Facoltà:

L'ultima relazione disponibile della Commissione Paritetica di Facoltà è quella predisposta nel mese di gennaio 2015 (<http://facolta.unica.it/segp/verbali-della-commissione-paritetica/>). Rispetto a tale Relazione per quanto riguarda l'esperienza dello studente la Commissione ha proposto quanto segue:

- 1) insistere sulla focalizzazione dei contenuti in conformità a quanto emerso durante la riunione del Comitato di Indirizzo;
- 2) incrementare, come correttamente già avviato, il numero di tirocini all'estero e provare a creare sinergie con il master in management delle organizzazioni turistiche sostenibili erogato dal medesimo dipartimento di scienze economiche ed aziendali;
- 3) incentivare gli studenti a partecipare alle selezioni Erasmus studio e placement;
- 4) predisporre metodologie formali di coordinamento didattico tra i contenuti dei singoli insegnamenti del CdS e tra questi e quelli erogati nelle LT e LM del medesimo Dipartimento;
- 5) predisporre metodologie formali di controllo della corrispondenza dello svolgimento delle attività formative con quanto progettato e pianificato. Ad esempio sarebbe opportuna una verifica della corretta e veritiera compilazione dei registri didattici da parte dei docenti.

Il giudizio dei laureati:

I dati AlmaLaurea sono stati consultati realizzando un confronto con il CdS di EGA della stessa classe (L18) con sede a Cagliari (<http://www2.almalaurea.it/cgi-php/lau/sondaggi/intro.php?config=profilo>). Da tale confronto emerge una situazione che non è felicissima per il corso di EGST ma che rispetto ad EGA presenta diversi dati decisamente migliori. Di seguito il confronto sugli indicatori presenti sul sito:

- Punteggio medio esami: 25,5 rispetto a EGA che ha 24,4;
- Voto medio di laurea: 99,6 rispetto a EGA che ha 94,4;
- Durata media degli studi: 4,6 anni rispetto a 4,8 di EGA;
- Laureati in corso: 30% rispetto al 19% di EGA;
- Frequenza delle lezioni oltre il 75%: il 70% degli studenti contro il 59% di EGA;
- Studio all'estero: nessuno, mentre in EGA il 10% circa degli studenti partecipa a programmi di internazionalizzazione (ERASMUS);

- Tirocinio: 90% contro il 92% di EGA.
- Indice di soddisfazione dei laureati: 60% contro il 17% di EGA

Altre criticità e aree da migliorare individuate dal CdS:

Collocazione temporale delle prove di esame. Questa criticità emerge dalla constatazione che la concentrazione delle prove in periodi di tempo ristretti (da metà gennaio a fine febbraio, da metà giugno a fine luglio, più una finestra a settembre) rende problematico il sostenimento delle prove da parte degli studenti secondo il calendario prestabilito. Questo comporta sia ritardi nel sostenimento degli esami secondo il calendario prestabilito, che un generale abbassamento del livello medio di preparazione dato da voti medi spesso molto bassi.

Calendario degli esami. Non sempre il calendario è stato rispettato e non sempre è stato pubblicato con il necessario anticipo tale da permettere agli studenti di programmare la propria preparazione in funzione degli obiettivi. Questa criticità è però da considerarsi risolta a partire dal corrente AA perché è stato già pubblicato il calendario completo del primo semestre ed è imminente, alla data di predisposizione del presente rapporto, quello del secondo.

Frequenza delle lezioni. Senza voler entrare nel merito delle ragioni per le quali uno studente non frequenta o frequenta in modo discontinuo, ciò che è indubbio è che una maggiore continuità nella frequenza di tutte le attività didattiche abbrevia di norma il tasso di apprendimento e di successo nel superamento dell'esame.

Coerenza tra contenuti degli insegnamenti e profilo del laureato. Il ritardo nel sostenimento di alcuni esami o la bassa resa degli studenti in alcuni di questi impone una riflessione circa la coerenza dei contenuti di tali insegnamenti. Questo richiede a ciascun docente insieme al Coordinatore e alla Giunta di fare una serena verifica che permetta allo stesso docente di ottenere migliori risultati in termini di superamento delle prove di esame.

In sintesi si possono riassumere come segue i punti di forza e aree da migliorare.

Punti di forza:

- funzionalità della sede universitaria di Oristano, arricchita dall'AA 2014 - 2015 di un "Campus" grazie all'accordo tra il Consorzio UNO e la società Mistral che ha permesso di destinare (a prezzi concordati e calmierati) una parte di un proprio hotel a casa dello studente con servizi comuni che permettono agli studenti di socializzare anche oltre gli orari della didattica in sede (servizio potenziato nel corrente AA con l'inserimento della mensa);
- l'istituzione di laboratori che permettono anche con il coinvolgimento di professionisti del campo di entrare negli aspetti più pratici della professione turistica;
- la possibilità di fornire supporto agli studenti, oltre che tramite i corsi di riallineamento, anche da un tutor d'area per le discipline economico-aziendali e dal Manager didattico del CdS che, oltre a rappresentare il trait d'union tra studenti e docenti, assiste gli studenti per lo svolgimento di periodi di formazione all'estero, gli accordi per la mobilità internazionale, tirocini e stage, accompagnamento al lavoro ed altre eventuali iniziative;
- la tempestività delle informazioni agli studenti sulle attività didattiche e sulle eventuali modifiche mediante l'utilizzo, oltre che dei siti web della Facoltà e del Consorzio UNO, della posta elettronica e dei social network.

Aree da migliorare:

- durata media degli studi;
- difficoltà a superare alcuni esami;
- calendarizzazione degli esami e delle sedute di laurea distribuite nel tempo e non concentrate;
- permettere una più chiara percezione dei contenuti del CdL agli studenti non frequentanti.

2-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Prevedere una più equilibrata distribuzione delle prove di esame nel corso dell'anno.

Al fine di aumentare il tasso di superamento degli esami, sia sul piano quantitativo che qualitativo, si

propone di distribuire le 6 prove previste dall'Ateneo in periodi dell'anno diversi da quelli attualmente utilizzati.

Azioni da intraprendere:

L'azione proposta consiste nel prevedere rispettivamente:

- una "finestra" nel mese di aprile e una nel mese di novembre;
- la possibilità di sostenere l'esame a partire dalla settimana successiva a quella di fine lezioni.

Pertanto, le prove di esame potranno essere distribuite nel seguente modo: 2 prove nel periodo dicembre (forse si voleva intendere novembre?) febbraio; 1 prova nel mese di aprile, 2 prove nel periodo maggio – luglio, 1 prova nel mese di settembre.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

L'azione proposta nel punto precedente richiede che nel periodo di svolgimento delle attività didattiche ci sia una interruzione delle lezioni di una settimana per consentire l'inserimento di tali prove di esame nella seconda metà del mese di aprile e nella seconda metà di quella di novembre. Non si prevede una interruzione più lunga perché la proposta presuppone che uno studente possa essere in grado di sfruttare tutte le sei occasioni per sostenere e superare con successo almeno sei esami l'anno.

Indicatori di misurazione del raggiungimento dell'obiettivo

Al fine di valutare l'efficacia dell'azione non basta che i calendari siano diversi da quelli finora realizzati ma è necessario verificare quanto la nuova articolazione temporale delle prove sia efficace. Questo può avvenire attraverso due indicatori già rilevati dal sistema:

- aumento del numero degli esami sostenuti nell'anno per singola disciplina, così da verificare dove eventualmente continueranno ad annidarsi delle criticità (almeno il 5%).

Obiettivo n. 2: Verificare il carico e la coerenza del contenuto degli esami con il profilo del laureato in EGST

L'esistenza di alcuni esami che generano maggiore difficoltà nel superamento, pur in presenza di studenti motivati e determinati nel voler acquisire competenze nel campo della gestione dei servizi turistici, impone una attenta verifica di tali contenuti, anche in relazione al fatto che l'appartenenza di tale CdS alla classe L18 spesso abbia indotto a traslare acriticamente contenuti e programmi dal corso di EGA (presente a Cagliari) a quello di EGST.

Azioni da intraprendere:

La verifica consiste nel riprendere sulla base dei dati relativi ai CFU conseguiti messi a disposizione dal PQA i programmi di quegli insegnamenti per discuterli inizialmente tra il docente interessato e il Coordinatore o un suo delegato in tal senso e, successivamente, adattati dallo stesso docente in funzione di eventuali esigenze di modifica.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

Il processo, già avviato dallo stesso coordinatore nel passato, si deve concludere entro il mese di aprile 2016 così che dall'AA 2016 – 2017 i nuovi programmi possano essere adottati e, nel caso, possano essere anche rimodulati quelli degli AA precedenti per gli studenti che ancora si trovano a dover sostenere la prova di esame su quella/e disciplina/e.

Indicatore di misurazione del raggiungimento dell'obiettivo:

Numero di incontri effettuati dal Coordinatore con i singoli docenti riguardanti i contenuti dei programmi e il loro eventuale adeguamento in ragione di una sempre più puntuale coerenza con gli obiettivi previsti dal profilo del laureato in EGST. Miglioramento di almeno il 10% delle valutazioni positive degli studenti riguardo gli insegnamenti il cui grado di soddisfazione generale è inferiore a quello medio di Facoltà, come periodicamente rilevate a mezzo questionari sulla didattica.

3 – L'ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO

3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Obiettivi come da quadro 3-c del RAR 2014 (<http://people.unica.it/economiaegestioneservizituristici/ava/relazione-annuale-di-riesame/>).

Obiettivo n. 1: Incrementare le relazioni con le realtà pubbliche e private su base nazionale e soprattutto internazionale per realizzare tirocini formativi in contesti nazionali e internazionali.

Azioni intraprese

In continuità con le azioni di sviluppo dei contatti con operatori turistici internazionali al fine di creare i presupposti relazionali per formalizzare accordi in favore degli studenti (sulla base di simili accordi a tre studenti del CdL era stato possibile, anche grazie alle borse di studio Erasmus Placement, partire all'estero e realizzare la propria attività di tirocinio in strutture ricettive di livello internazionale – http://www.unica.it/UserFiles/File/Utenti/vani/Assegnatari%20borsa%20Erasmus%20PLACEMENT_2013_14_Def%5B1%5D.pdf), il coordinatore del CdS e il tutor didattico hanno proseguito l'attività di individuazione e contatto con imprese dell'ospitalità di livello internazionale. Anche in questo anno il risultato dell'attivazione di tirocini internazionali è stato perseguito, grazie all'esperienza di tirocinio di uno studente del CdL presso un tour operator nella città di Londra. Nel confronto tra i risultati positivi degli ultimi due anni, si riscontra allo stesso tempo un trend sul quale investire ulteriori azioni volte all'efficacia di questo percorso formativo complementare.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva

L'azione correttiva intrapresa ha portato dei risultati tangibili. Si è continuato, infatti, nella direzione della ricerca di enti e imprese operanti nel settore turistico a livello internazionale con i quali sviluppare nuovi accordi di collaborazione. Tuttavia, resta la criticità riguardante la disponibilità degli studenti a partecipare a programmi di formazione internazionali come Erasmus, Socrates, ecc. circostanza questa che accrescerebbe enormemente le opportunità di crescita individuale degli stessi ma anche un esempio per i colleghi della sede.

Grado di raggiungimento dell'obiettivo: parzialmente raggiunto, per la difficoltà di reperire imprese straniere disponibili e di avere studenti disponibili a mettersi in gioco per partecipare ai programmi di internazionalizzazione.

Obiettivo n. 2: Valutazione dell'esperienza dei tirocini con particolare riferimento ai riscontri provenienti dagli studenti.

Azioni intraprese

L'ufficio Orientamento della Facoltà ha messo a disposizione del CdS un format per la valutazione dei tirocini da parte dei tutor aziendali. L'analisi è stata realizzata per gli anni 2013, 2014 e parte del 2015. Nel 2013 sono stati attivati 18 tirocini: è stato possibile effettuare l'analisi per 13 tirocini. Il giudizio espresso sul lavoro svolto dagli studenti è più che positivo. Il giudizio complessivo espresso è ottimo per 9 tirocini e buono per gli altri 4. Nessun tutor aziendale ha espresso un giudizio negativo. In 12 tirocini su 13 gli obiettivi sono stati raggiunti interamente. Anche nel 2014 i dati risultano più che positivi. Sono stati attivati 17 tirocini. Il giudizio espresso è ottimo per 14 tirocini e buono per 3; inoltre, per 15 tirocini su 17 gli obiettivi del tirocinio sono stati pienamente raggiunti. Va inoltre precisato che nel 2013 tre tirocini sono stati attivati al di fuori del territorio della Sardegna. Le strutture che hanno ospitato i tirocini sono: la "Fondazione Sistema Toscana", con sede a Firenze; lo "Sheraton Milan Malpensa Airport Hotel & Conference Centre", con sede a Milano, il museo "MART", con sede a Rovereto. Nel 2014 sono stati realizzati 4 tirocini al

di fuori del territorio regionale: uno presso la Four Tourism di Torino, società di Destination management, che ha tra i suoi fondatori Josep Ejarque, uno dei più apprezzati professionisti della disciplina a livello internazionale; tre sono stati attivati attraverso il bando Erasmus Placement e sono stati realizzati rispettivamente a Malta, in Spagna e in Turchia. Ancora, nel 2015 sono stati attivati 49 tirocini, il giudizio complessivo è stato ottimo per 39 tirocini e buono per 10, nessun giudizio negativo è stato espresso dai tutor aziendali. Per 39 tirocinanti su 49 complessivi, gli obiettivi sono stati raggiunti pienamente. Le aziende e gli enti presso i quali sono stati svolti i tirocini nel 2015 sono sia organizzazioni di rilevanza regionale, che nazionale e internazionale, quali, ad esempio in ambito alberghiero, la catena nazionale Ata-Hotel e quella internazionale Pullman-Accor, a conferma dell'attività di sviluppo delle relazioni territoriali portate avanti in questi anni dal CdS. (<http://people.unica.it/economiaegestioneservizituristici/ava/valutazione-dei-tirocini/>).

Stato di avanzamento dell'azione correttiva

Il Tutor del Corso ha predisposto un apposito format per procedere ad una rappresentazione sintetica dei risultati dell'analisi delle relazioni presentate dagli studenti per gli anni 2013, 2014 e 2015 al fine di procedere alla elaborazione dei dati.

Grado di raggiungimento dell'obiettivo: pienamente raggiunto. Si tratta in ogni caso di perseguire con queste indagini in modo sistematico.

3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI

L'analisi della situazione

L'indagine di Almalaurea per il 2014 non rende disponibili i dati sull'occupazione dei laureati per il corso di EGST. Tuttavia, essa mette in evidenza come il 70% dei laureati siano intenzionati a proseguire gli studi, il 50% dei quali iscrivendosi ad un corso di laurea specialistica.

Relativamente all'esperienza universitaria, la stessa indagine evidenzia come il 30% dei laureati siano in corso e un altro 30% presentino un solo anno di ritardo con una durata media del percorso di studi pari a 4,6 anni e una valutazione media pari a 99,6/110. Dato, questo, che si rivela interessante se letto congiuntamente al fatto che circa il 70% degli intervistati ha esperienze di lavoro durante gli studi.

Rispetto alla qualità dell'esperienza, il 60% degli intervistati si dichiara "decisamente soddisfatto" della propria esperienza universitaria, a questi si aggiunge il restante 40% che risulta soddisfatto in misura maggiore rispetto ai possibili elementi negativi della stessa, testimoniando nel complesso una soddisfazione crescente per la qualità del corso di studio. Dato confermato anche dal fatto che il 90% del collettivo indagato dichiara che si riscriverebbe allo stesso corso di studio (<https://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/framescheda.php?anno=2014&corstipo=L&ateneo=70004&facolta=1160&gruppo=8&pa=70004&classe=10017&corso=tutti&postcorso=0920106201800003&disaggregazione=&LANG=it&CONFIG=profilo>).

I dati relativi ad un monitoraggio interno al corso di laurea evidenziano, per il 2015, che mediamente i laureati hanno conseguito il titolo in circa 4 anni, confermando i trend degli anni precedenti e riportando una votazione media pari a 98/110.

Punti di forza

1) L'impegno profuso dal CdS e dal Consorzio UNO per attivare tirocini di "spessore", anche in ambito nazionale e internazionale, prosegue con efficacia, e nel corso del 2014 si è ampliato il numero degli accordi con organizzazioni pubbliche e private che operano nel campo del turismo. In tale ambito sono stati formalizzati, all'interno del progetto *Erasmus Placement*, tre tirocini in strutture ricettive operanti in Turchia, Spagna e Malta. Anche per il 2015 si è dato seguito a questa attività con l'attivazione, nell'ambito dell'Unione Europea, di un nuovo tirocinio (<http://www.consorziouno.it/Corsi/EGST/IlCorso/Tirocinio/>).

2) Gli studenti hanno iniziato a utilizzare in modo sistematico le risorse dell'ERSU per organizzare, anche con la collaborazione del Consorzio UNO, viaggi di istruzione e studio che permettono loro di apprezzare i modelli di gestione di strutture e organizzazioni turistiche di altri contesti (nel 2014 è stato organizzato un viaggio in Trentino), mentre nel contempo si sviluppano le occasioni per visite aziendali nel territorio della Sardegna. A tali attività si aggiungono i due laboratori organizzati, nel corso del 2015, su attività di

particolare attualità e interesse per il corso di studi: uno sul Revenue Management, in collaborazione con la Società Franco Grasso e l'altro sul Web Marketing, in collaborazione con la dott.ssa Giulia Eremita di Trivago (<http://www.consorziouno.it/Corsi/EGST/ILCorso/EsercitazioniLaboratori/>).

3) Su iniziativa dei singoli docenti vengono realizzati seminari con docenti universitari nazionali ed internazionali e con manager di imprese turistiche. Tale attività consente sia di completare la preparazione accademica degli studenti, sia di evidenziare loro l'applicabilità delle competenze apprese durante il corso.

4) Dal 2011 il Consorzio UNO, al fine di permettere un incontro tra Università e Mondo del Lavoro organizza il *Meet Job* che nelle edizioni del 2013, 2014 e 2015 ha visto la partecipazione di imprese internazionali, nazionali e locali. Il Consorzio UNO ha messo a disposizione contributi per l'espletamento di tirocini formativi collegati con le imprese aderenti all'evento (<http://www.consorziouno.it/Servizi/MeetJob/>).

5) Nell'ultimo triennio (2013, 2014 e 2015) l'Associazione Direttori d'Albergo ha organizzato un proprio *Meet Job* a cui hanno partecipato anche gli studenti del CdS in EGST. I colloqui di valutazione tra imprese e studenti effettuati in tali occasioni hanno permesso a questi ultimi di svolgere tirocini formativi e, in alcuni casi, essere assunti con contratti stagionali.

Aree da migliorare

Dal momento che le relazioni nazionali e internazionali costituiscono un plus dell'esperienza formativa dello studente, nonostante i buoni risultati di cui si è dato conto nel punto 3-a, si ritiene necessario continuare nel rafforzamento delle relazioni con realtà pubbliche e private su base nazionale e internazionale per incrementare il numero di tirocini formativi in contesti esterni alla Sardegna. L'adesione degli studenti ai tirocini in ambito internazionale, richiede, da parte degli studenti una migliore preparazione linguistica e una maggiore disponibilità per "mettersi in gioco", oltre che una adeguata azione di informazione da parte dei docenti del CdS.

3-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Incrementare le relazioni con realtà pubbliche e private su base nazionale e soprattutto internazionale per realizzare tirocini formativi in contesti nazionali ed internazionali.

Azioni da intraprendere

- Sensibilizzare maggiormente gli studenti verso una più ampia partecipazione ai bandi per l'attribuzione delle borse di mobilità individuale ERASMUS PLACEMENT, per il tirocinio pratico in aziende estere;
- Stipulare nuovi accordi con organizzazioni nazionali ed estere per attivare i tirocini.
- favorire "internship" presso aziende del territorio regionale di studenti provenienti da università estere per aumentare negli studenti del Cds la consapevolezza e l'importanza delle relazioni internazionali.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità

Ampia diffusione dei prossimi bandi (annualità 2015) ERASMUS PLACEMENT mediante materiale informativo nei locali della sede universitaria, nel sito del Consorzio UNO, nei *social media* (pagina Facebook).
Responsabile: Coordinatore Corso o suo delegato.

Stipulazione di nuovi accordi in occasione della prossima edizione del *Meet Job* (Maggio 2016).
Responsabile: Comitato organizzativo *Meet Job* di concerto con il CdS.

Indicatori di misurazione del raggiungimento dell'obiettivo

Al fine di valutare l'azione intrapresa possono essere utilizzati come principali indicatori:

- il numero di studenti del corso di EGST che fanno domanda per i bandi ERASMUS PLACEMENT (almeno 1 l'anno);
- il numero di nuovi accordi attivati con organizzazioni nazionali e internazionali (aumento di almeno 1 l'anno);
- il numero di studenti stranieri inseriti in "internship" presso aziende del territorio regionale (almeno 1 l'anno).

Questi valori andranno rapportati ai corrispondenti valori dell'anno precedente, al fine di valutare il trend

nei diversi anni.

Obiettivo n. 2: Valutazione dell'esperienza dei tirocini con particolare riferimento ai riscontri provenienti dagli studenti

Azioni da intraprendere

Proseguire con le azioni di monitoraggio e interpretazione delle informazioni raccolte mediante i format compilati dagli studenti.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità

La segreteria didattica del CdS si occuperà della raccolta dei format. Il Cds dovrà individuare i soggetti responsabili della elaborazione annuale delle informazioni

Indicatori di misurazione del raggiungimento dell'obiettivo

Al fine di valutare l'azione intrapresa l'indicatore per la valutazione è costituito da:

- dal grado di soddisfazione dell'esperienza di tirocinio in base all'analisi qualitativa dei dati rilevati dai format di cui al precedente punto (aumentare il grado di soddisfazione degli studenti e delle imprese di almeno il 5%).