



Università degli Studi di Cagliari

Rapporto di Riesame Ciclico 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: Via Sant'Ignazio – 09123 Cagliari – 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/IlCorso/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 DRIS;*
- *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, rappresentando l'esigenza di prevedere, nel quadro 1-c, un intervento correttivo rientrante nelle competenze amministrative del CdS; b) alle criticità del quadro 2-b, con riferimento alla specificazione delle criticità (coinvolgimento degli studenti in periodi di studio all'estero, riduzione della durata media degli studi); c) al quadro 2-c, con riferimento alla necessità di specificare indicatori sul raggiungimento dell'obiettivo; d) al quadro 3-b, con riferimento alla analisi del trend ed alla analisi comparativa del sistema di gestione del CdS; e) al quadro 3-c, con riferimento alla necessità di specificare indicatori sul raggiungimento dell'obiettivo. La discussione si è sviluppata sui contenuti del RRC, 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 sezione 1 (domanda di formazione), la discussione si è sviluppata soprattutto con riferimento alla necessità, per migliorare l'attrattività e completare il percorso formativo, 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.

II – Rapporto di Riesame ciclico sul Corso di Studio

1 – LA DOMANDA DI FORMAZIONE

1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Trattandosi della prima redazione del rapporto di Riesame Ciclico il presente quadro non deve essere compilato.

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

Gli obiettivi formativi e la loro rispondenza alla domanda di formazione

Il Corso di Laurea in Economia e Gestione dei Servizi Turistici è, al momento, l'unica opportunità di formazione in campo turistico offerto dall'Ateneo di Cagliari, se si eccettuano alcuni master che nel tempo sono stati "attivati" e sono in corso di realizzazione.

Il curriculum didattico tende ad informare sulle tecniche necessarie intese ad adeguare e coordinare l'offerta alla domanda turistica, contribuendo ad assicurare risultati di efficienza in sinergia con la programmazione turistica degli enti pubblici e privati e con le aziende di gestione dei flussi turistici nazionali ed esteri. Il corso di laurea in EGST quindi forma figure professionali capaci di inserirsi a livello medio o alto nel settore turistico.

Il laureato in EGST associa specifiche capacità riguardo agli aspetti economico-gestionali dei servizi turistici ad una elevata flessibilità professionale ed è altresì capace di adattarsi alle diverse e mutevoli esigenze delle imprese turistiche pubbliche e private.

Su tale impianto formativo sono stati espressi pareri favorevoli sia da parte del NVA che da parte della Commissione paritetica di Facoltà che dal canto suo ha spinto per una maggiore focalizzazione del corso e una sua differenziazione rispetto al corso di laurea in Economia e Gestione Aziendale (EGA) attivato nella stessa classe di laurea (L18).

Ai fini di una valutazione della coerenza del progetto formativo con la domanda di formazione gestionale e manageriale in ambito turistico il confronto principale avviene con il Comitato di Indirizzo di cui al paragrafo successivo di questo punto, integrato dalla lettura di alcuni rapporti sull'evoluzione delle professioni in tale ambito quale per esempio una indagine ISNART svolta dalle camere di commercio dell'Italia centrale (<http://www.pg.camcom.gov.it/uploaded/Primo%20piano%202012/Indagine%20ISNART%20turismi%20Italia%20centrale%20marzo%202012%20c%20bis.pdf>).

Consultazioni delle Istituzioni, del mondo del lavoro, delle professioni e del mondo sindacale.

Questa attività avviene periodicamente attraverso il Comitato di Indirizzo, istituito nel 2013, che da allora si è

riunito tre volte (8 luglio 2013, 29 agosto 2013 e 16 dicembre 2014 – <http://www.consorziouno.it/Corsi/EGST/IlCorso/Informazioni/organi.html>). Una riunione ulteriore è prevista per la fine del corrente anno solare.

In virtù di questo, nel corso degli ultimi anni, anche a seguito del costante confronto svoltosi nell'ambito di tale organismo, il piano di studi ha subito alcune modifiche e integrazioni volte da un lato a focalizzare meglio i contenuti di alcuni insegnamenti in chiave turistica (come richiesto dalla Commissione Paritetica) e, dall'altro, a permettere l'inserimento di attività di laboratorio da svolgere in collaborazione con professionisti di riconosciuto valore per poter rendere il più operative possibile alcune conoscenze divenute essenziali nella gestione dei servizi legati al turismo.

Queste modifiche stanno permettendo di differenziare meglio l'offerta formativa del CdS dall'altro attivato dall'Ateneo di Cagliari sulla stessa classe di laurea (L18), evitando pertanto il fenomeno della "cannibalizzazione" che invece è stato evidente fino a poco tempo fa, testimoniato, peraltro, dall'alto tasso di abbandoni derivante in molti casi dall'erronea percezione che in fondo non ci fosse differenza tra questo CdS e l'altro di Economia e Gestione Aziendale.

Confronto con l'offerta formativa degli Atenei territorialmente prossimi

Dal momento che la Sardegna è un'isola il confronto ha senso solo con riferimento all'Università degli Studi di Sassari nella quale sono presenti due corsi in classe L-18, di cui uno, analogo a EGST, denominato "Economia e management per il turismo". Gli obiettivi formativi e il target di riferimento sono sostanzialmente coincidenti con quelli previsti da EGST. Il piano di studi di questo Corso prevede 20 esami, esclusi quelli a scelta libera studente, che, seppure con alcune piccole differenze ripropongono lo stesso impianto del Corso di EGST.

Una differenza importante che si sottolinea, perché i docenti del CdS di EGST l'hanno manifestata già da tempo come una debolezza di EGST, riguarda la decisione dell'Ateneo sassarese di attivare dall'AA 2015 – 2016 un indirizzo magistrale collegato al percorso triennale, il che può svolgere una funzione di traino anche a favore delle iscrizioni nel corso triennale, circostanza che più di una volta gli stessi studenti e laureati di EGST hanno richiesto al Coordinatore ad altri docenti del CdS in EGST e di cui si è dato conto anche nei precedenti RAR annuali.

Contenuti formativi, coerenza con gli obiettivi del Corso

Le attività formative previste dal piano di studi sono coerenti con il profilo formativo del laureato in EGST e sono volte a far acquisire conoscenze fondamentali nei vari campi dell'economia e della gestione delle aziende, nonché i metodi e le tecniche della matematica finanziaria e attuariale, della matematica per le applicazioni economiche e della statistica; conoscenze giuridiche di base e specialistiche negli ambiti della gestione delle aziende private o pubbliche; conoscenze specialistiche in tutti gli ambiti della gestione delle aziende pubbliche e private e delle amministrazioni pubbliche; conoscenza in forma scritta e orale di almeno due lingue dell'Unione Europea, oltre l'italiano.

In particolare, i laureati in Economia e Gestione dei Servizi Turistici devono acquisire una solida preparazione riguardo le metodologie di analisi e di interpretazione critica delle strutture e delle dinamiche delle organizzazioni che a vario titolo si occupano di gestire servizi legati al turismo. Ciò avviene mediante l'acquisizione delle necessarie competenze in più aree disciplinari: economiche, aziendali, giuridiche, matematico-statistiche e linguistiche. A tale scopo devono possedere un'adeguata conoscenza delle discipline aziendali, che rappresentano il nucleo fondamentale, declinate per aree funzionali (la gestione, l'organizzazione, il marketing e la commercializzazione) e la lingua inglese per la quale, al momento, è stato previsto un livello in uscita pari al B2, ma che si vorrebbe potenziare fino al C1.

Criticità o aree da migliorare

Emergono sostanzialmente due criticità. La prima è rappresentata dalla mancanza di un prosieguo della formazione a livello magistrale che si ripercuote anche sull'attrattività del corso di primo livello. La causa principale della criticità in discorso risiede nella concorrenza con altri corsi (si pensi a Economia e Gestione Aziendale dell'Università di Cagliari, con riferimento ai corsi di Laurea Magistrale attivati sempre Cagliari, ma si pensi anche al corso di laurea triennale, specifico per il turismo, attivato dall'Università di Sassari presso la sede di Olbia, in Economia e Management del Turismo – <http://www.uniolbia.it/index.php>, ed al connesso corso di Laurea Magistrale, attivato dalla medesima Università sempre a Olbia, in Economia Aziendale, curriculum in

Tourism Management – <http://polo.uniroma2.it/corso-di-laurea-magistrale>) che offrono uno sbocco maggiormente elevato ed il completamento del curriculum, migliorando le conoscenze e le capacità, nonché gli sbocchi occupazionali. Gli interventi finora realizzati sul corso di primo livello vanno sicuramente nella direzione di “differenziare” il corso dal tradizionale percorso di Economia e Gestione Aziendale, concentrando l’attenzione sulle diverse tipologie di servizi turistici che possono richiedere una formazione di tipo gestionale e manageriale. Su questo il Consiglio del CdS è compatto nel chiedere agli organi competenti di favorire una rapida attivazione di questa prospettiva.

La seconda criticità concerne l’internazionalizzazione del Corso, migliorabile attraverso un potenziamento della lingua inglese, prima di tutto, ed anche di una seconda lingua per gli studenti, così da permettere di sperimentare anche una didattica rivolta a studenti provenienti da altri contesti europeo e mediterraneo. La causa principale della criticità in discorso risiede nelle ridotte conoscenze linguistiche di base.

1-c **INTERVENTI CORRETTIVI**

Obiettivo n. 1: Migliorare l’internazionalizzazione del corso

Azioni da intraprendere: Attivazione di un corso volto ad assicurare il raggiungimento da parte degli studenti del livello C1 in lingua inglese.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

L’attivazione del corso di inglese verrà richiesta dal Coordinatore entro tre mesi ai competenti Dipartimento e Facoltà, onde ottenere inserimento dell’esame dal prossimo AA. Le risorse da individuare consistono nell’attribuzione ad un docente del corso da attivare. Il Coordinatore viene individuato come responsabile dell’azione.

2 – I RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI E ACCERTATI

2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Trattandosi della prima redazione del rapporto di Riesame Ciclico il presente quadro non deve essere compilato.

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

Validità della risposta alla domanda di formazione

L'analisi delle schede di valutazione compilate dagli studenti (<http://people.unica.it/economiaegestioneservizituristici/ava/valutazione-della-didattica/>) permette negli anni di verificare un sostanziale gradimento dell'offerta formativa, soprattutto da parte dei frequentanti, e da questo si può dedurre che la proposta di valore sia considerata valida in termini di interesse alle diverse discipline e ai loro contenuti. Leggermente inferiore è invece il dato riferito agli studenti non frequentanti, circostanza questa che potrebbe essere risolta con un investimento volto a distribuire i contenuti delle lezioni anche su una piattaforma on-line come quella utilizzata dal corso di laurea in Scienze della comunicazione dell'Università di Cagliari, nell'ambito del quale le lezioni in presenza degli studenti sono videoregistrate e disponibili in modo asincrono a discrezione dello studente. Questo permetterebbe tra l'altro di acquisire ulteriore domanda di formazione da parte di lavoratori che oggi vi rinunciano in anticipo per l'impossibilità materiale di avere una qualche relazione con il Corso stesso.

Risultati di apprendimento del CdS nel suo complesso e dei singoli insegnamenti

Il NVA ha espresso parere positivo per l'istituzione del Corso di Studi in Economia e Gestione dei Servizi Turistici nella Relazione Tecnica per l'a.a. 2008/09. Il CdS ha proposto modifiche dell'ordinamento didattico che sono state approvate dal CUN nel 2009, 2010, 2011, 2014 e nel 2015. Il CdS ha ottenuto l'accreditamento iniziale nell'a.a. 2013/14. Il NVA ha verificato la permanenza dei Requisiti per l'accreditamento per l'a.a. 2015/2016.

Sotto l'aspetto dei risultati di apprendimento si registra un ritardo nel sostenimento di alcuni esami più che in altri, il che si ripercuote nella durata degli studi e, non di rado, nella decisione di interrompere. Questo aspetto è all'attenzione degli organi del CdS per cercare di capirne più in profondità le cause e cercare di porvi rimedio, sia valutando la coerenza dei contenuti di ogni singolo insegnamento nel dettaglio rispetto al profilo formativo in uscita secondo le attese provenienti dal mondo del lavoro, sia prevedendo la possibilità di percorsi di affiancamento da parte di tutor esperti verso gli studenti motivati che però manifestano evidenti difficoltà nel perseguimento delle proprie aspirazioni di crescita professionale.

L'attività di verifica di coerenza è già iniziata due anni fa e ha portato alla ridefinizione dei contenuti di alcune discipline (matematica generale e finanziaria) e in taluni casi anche alla ridenominazione della stessa (da tecnica bancaria a finanziamenti delle aziende turistiche). Inoltre sono state inserite nuove discipline (Legislazione dei contratti nel turismo) e l'eliminazione di qualche insegnamento che non permetteva di ottenere un buon risultato in uscita (idoneità di lingua russa). A ciò occorre aggiungere poi l'attivazione di laboratori finalizzati ad acquisire competenze professionali specifiche particolarmente richieste dal mercato turistico, realizzate da professionisti esterni affiancati da docenti interni (revenue management e web marketing).

Resta invece una criticità 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.

Analisi della capacità di accertare l'effettivo raggiungimento dei risultati di apprendimento previsti

L'analisi della documentazione disponibile (SUA CdS, Rapporto di Riesame, Relazione CPDS – v. frontespizio) consente di evidenziare i seguenti aspetti:

- i risultati di apprendimento del corso, in relazione ai descrittori di Dublino, sono evidenziati in modo adeguato nella scheda SUA e sono corredati dall'elenco delle attività formative finalizzate all'acquisizione

delle specifiche conoscenze e capacità; i risultati di apprendimento attesi appaiono coerenti con il profilo professionale in uscita;

- la verifica delle conoscenze richieste per l'accesso prevede una prova attraverso la quale vengono individuati eventuali obblighi formativi aggiuntivi, cui si dovrà adempiere nel primo anno secondo modalità indicate nel Regolamento didattico del corso; per quanto riguarda la Lingua inglese è richiesto un livello di conoscenza pari ad A2 (quadro comune di riferimento europeo sulle lingue), da verificare mediante test di accesso da svolgersi secondo modalità indicate nel Regolamento didattico del corso, che specifica anche le modalità di adempimento degli eventuali obblighi formativi aggiuntivi;
- le schede dei programmi sono pubblicate sia nel sito web dell'Università degli Studi di Cagliari (<https://webstudenti.unica.it/esse3/Guide/PaginaRicercaInse.do>) che in quello del Consorzio Uno, quale sede decentrata (www.consorziouno.it), e descrivono i risultati attesi in maniera adeguata; solo per un insegnamento (Diritto Commerciale) è capitato che la scheda del corso non risulti inserita nei siti o non sia completa;
- la Presidenza della Facoltà ha attestato la sussistenza dei requisiti di docenza, strutture e risorse finanziarie per la copertura della docenza a contratto per l'a.a. 2015/16. Le risorse di personale tecnico-amministrativo non sono prese in considerazione in fase di attivazione; le dotazioni infrastrutturali e tecnologiche risultano adeguate e indicate nella scheda SUA CdS. Le aule, i laboratori, e le sale lettura sono gestite a livello di struttura di raccordo.

Il confronto derivante dai dati di Alma Laurea

Confrontando i dati "Che profilo ha il laureato del tuo corso di laurea" del corso di laurea di primo livello in Economia e Gestione Aziendale (in acronimo EGA – classe L. 18) e quelli del corso di EGST (anch'essa classe L. 18 – sito internet: <https://www2.almalaurea.it/cgi-php/lau/sondaggi/profilo.php>), relativi all'anno di laurea 2014, emerge che i laureati di EGST hanno ottenuto risultati migliori, a volte anche sensibilmente, su tutti gli indicatori (punteggio medio degli esami, voto medio di laurea, durata media degli studi, laureati in corso, frequenza dei corsi, livello di soddisfazione). Il corso EGST ha registrato risultati inferiori di quello di EGA solo con riferimenti ai tirocini o stage riconosciuti (90% a fronte del 92%) ed allo studio all'estero con programmi Socrates, Erasmus o altri della UE (0% a fronte del 10%).

Descrizione e Valutazione del contenuto della Relazione della CPDS (Commissione Paritetica Docenti Studenti)

La Relazione della Commissione in oggetto della Facoltà di Scienze Economiche, Giuridiche e Politiche è stata redatta in modo sintetico e non contiene alcun inquadramento generale del CdS nel contesto dell'Offerta Formativa della Facoltà. Questo documento comunque è stato preso in considerazione per la predisposizione del RAR 2015 (v. frontespizio).

Criticità e aree da migliorare

Le criticità maggiori vengono individuate: a) nello scarso coinvolgimento degli studenti in periodi di studio all'estero; b) con riferimento alla durata degli studi, che è migliorabile, nell'esistenza di fattori che possono ostacolare percorsi di studi e esami fluidi e senza sovrapposizioni. È utile anche il monitoraggio dei voti di esame, onde individuare tempestivamente eventuali sintomi di difficoltà nelle carriere degli studenti, nonché l'assicurare che gli insegnamenti siano volti a assicurare competenze immediatamente spendibili in contesti lavorativi.

Il CdS ritiene pertanto necessario realizzare interventi finalizzati ad ottenere un maggiore coinvolgimento degli studenti in periodi di studio all'estero, un maggiore coordinamento delle attività didattiche, il monitoraggio degli insegnamenti i cui voti medi si discostano sensibilmente dalla media del CdS, la necessità di prevedere, anche in relazione agli sbocchi professionali dichiarati nella SUA, insegnamenti che preparino effettivamente allo svolgimento di ruoli imprenditoriali nel settore turistico.

Obiettivo n. 1: raggiungimento entro l'A.A. 2017/2018 della quota di almeno il 10% di laureati che abbiano frequentato periodi di studio all'estero con programmi Socrates, Erasmus o altri di mobilità internazionale.

Azioni da intraprendere: stimolare, a partire dal primo anno di corso, l'interesse degli studenti verso periodi di studio all'estero al fine di sostenere esami di altre Università coerenti e compatibili con il profilo del laureato in EGST.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

Il CdS ha provveduto ad individuare tra i propri docenti una persona che si occuperà del problema della mobilità alla quale è demandato anche il compito di sviluppare azioni di sensibilizzazione e informazione degli studenti; i docenti, durante i corsi, provvederanno ad informare gli studenti della possibilità di studio all'estero, fornendo delucidazioni e indicando sito internet, documenti e strutture dell'Ateneo (Settore Mobilità studentesca e attività relative ai programmi di scambio - ISMOKA) ove reperire le necessarie informazioni pratiche.

Obiettivo n. 2: verificare la coerenza dei contenuti delle singole discipline con il profilo formativo del laureato in EGST

Azioni da intraprendere: a partire dall'analisi dei risultati delle prove di esame, insieme al docente di riferimento si cercherà di capire la coerenza di ciascun argomento con il profilo del laureato in EGST. Questo processo avrà inizio da quegli esami per i quali esistono maggiori criticità nel superamento delle prove.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

Questa azione è nella responsabilità del coordinatore che ha accesso anche alle schede di valutazione di ogni singolo docente e che può sviluppare in modo diretto e personale questa azione di verifica.

Tale azione avrà inizio a partire dalla primavera 2016 dopo che si conoscerà l'esito delle prove di esame che avranno luogo nel periodo dicembre - febbraio.

L'obiettivo è quello di ridurre del 20% la percentuale di esami disallineati, nel voto (media - 4), rispetto alla media degli altri del medesimo CdS.

3 – IL SISTEMA DI GESTIONE DEL CDS

3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

Trattandosi della prima redazione del rapporto di Riesame Ciclico il presente quadro non deve essere compilato.

3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

Gli organi e i processi del CdS

Al fine di migliorare la gestione dei processi gestionali riguardanti le attività del CdS, oltre quanto stabilito nello Statuto di Ateneo e nel Regolamento Didattico, il CdS ha scelto di dotarsi dei seguenti organi:

- un apposito Comitato di Indirizzo, istituito nel mese di Luglio 2013, che ha permesso di avere un costante e periodico controllo sul percorso formativo e sulla sua coerenza con le aspettative del mondo del lavoro;
- una Giunta che supporta il Coordinatore del CdS nell'istruzione delle pratiche da portare in approvazione al Consiglio di Corso;
- una Commissione di Autovalutazione composta da 6 docenti, due rappresentanti del personale tecnico amministrativo (anche del Consorzio UNO) ed uno studente che, lavorando per piccoli gruppi, ha potuto dividersi i compiti e affrontare gli stessi con maggiore puntualità ed efficacia.

Si è proceduto all'attribuzione di responsabilità specifiche a docenti volontari nella gestione delle pratiche dei tirocini e della mobilità internazionale.

A questo si deve associare una migliore "digestione" del processo di qualità che, seppure lentamente, sta entrando a regime permettendo di migliorare anche le diverse fasi dello stesso, fino ad oggi vissute come "meri adempimenti burocratici" che assorbono tempo e non sono considerati poi nella valutazione delle attività del docente se non in minima parte.

L'organizzazione delle attività formative e degli esami di profitto si estrinseca in un sistema piuttosto articolato di attività di prevalente competenza del personale tecnico-amministrativo che si svolgono sia in via propedeutica, predisponendo un calendario di respiro annuale, sia in maniera concomitante alla effettiva erogazione, per fronteggiare gli imprevisti sempre possibili.

Tra le attività propedeutiche, particolarmente complessa e delicata, risulta la predisposizione dell'orario delle lezioni. Questa attività risulta di fondamentale importanza per garantire l'efficacia della didattica: il carico didattico previsto sui vari anni di corso deve essere equamente distribuito tra primo e secondo semestre e tra i vari giorni della settimana, tenendo conto del vincolo strutturale determinato dalla disponibilità di aule.

Le competenze dedicate a questo processo risultano molto professionali ed abili nel contemperare le criticità sopra menzionate ed il risultato è generalmente di ottimo livello.

Risorse e servizi

Il CdS fruisce dell'ausilio di un Tutor esperto con funzioni di Manager Didattico del CdS, oltre che di quello di un Amministrativo con funzione di Coordinatore Didattico. L'attività amministrativa e di supporto alla didattica viene assicurata presso la sede decentrata in Oristano, presso cui si svolgono anche le lezioni.

Vengono erogati servizi di supporto agli studenti, finalizzati all'orientamento in ingresso ed al supporto durante tutta la carriera.

Le strutture (aule, biblioteca, uffici) appaiono adeguate ad una sede nel complesso piccola e decentrata, seppure sede di tre corsi di laurea (due dell'Ateneo di Cagliari e uno di Sassari) e una scuola di specializzazione (dell'Università di Sassari). Il complesso ove sono ubicate le aule e gli uffici amministrativi è un antico convento adattato, molto bello e prestigioso che conferisce anche alla attività di insegnamento universitaria un "tocco" di eleganza che influenza anche il comportamento degli stessi studenti, che la considerano non come cosa da danneggiare ma da proteggere e di cui fregiarsi.

Dovendo esprimere una valutazione di efficacia nell'ambito delle attività formative, gli elementi a conoscenza dei componenti la Commissione di Autovalutazione, non forniscono evidenze da cui emergano criticità di particolare rilievo. Tuttavia, un parere più circostanziato potrebbe essere espresso sulla base dell'analisi di suggerimenti o reclami inviati dagli studenti, ed eventualmente anche dai docenti e dal personale tecnico-amministrativo. In questa sede, sicuramente potrebbe essere molto gradito il potenziamento di un'aula

informatica più capiente per postazioni, perché permetterebbe altre attività integrative oggi limitate ai vincoli esistenti.

L'analisi dei RAR degli anni precedenti

L'analisi dei RAR degli anni precedenti evidenzia un buon livello di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il RAR 2015 evidenzia quanto segue.

a) Gli obiettivi individuati nella prima parte (“aumento dell’attrattività”, con “rimodulazione del piano di studio e allargamento delle occasioni di apprendimento” e “formazione post lauream”, nonché “riduzione della percentuale di studenti non attivi e dei fuori corso”) risultano perlopiù raggiunti, anche se non completamente.

In particolare va osservato che:

- l’implementazione dell’orientamento in ingresso (“aumento dell’attrattività”) è stata realizzata ed è comunque ancora in corso in quanto trattasi di misura che deve essere ripetuta annualmente, in corrispondenza con il ciclico rinnovo della platea di riferimento;
- la revisione dei piani di studio è stata conclusa, ma richiede, comunque, attenzione periodica onde tenerli costantemente monitorati;
- le attività inerenti la “formazione post lauream”, tra cui va ricordata l’auspicata attivazione di un corso di laurea magistrale presso la sede decentrata di Oristano, sono ancora in corso;
- la “riduzione della percentuale di studenti non attivi e dei fuori corso”, con individuazione degli studenti indietro rispetto ai ritmi auspicati, e con l’introduzione delle prove intermedie, si sono affiancati alla rimodulazione dei tempi degli appelli, conformemente al regolamento Didattico di Ateneo; queste misure hanno avuto l’effetto di agevolare lo studio e di accompagnare gli studenti verso gli appelli, limitando l’effetto spiazzamento (soprattutto del primo anno), incanalandoli verso percorsi presidiati e resi maggiormente fruibili perché i tempi della frequenza, dello studio e delle verifiche sono stati adattati a loro.

In ogni caso, come evidenziato nel RAR annuale 2015 “i dati sulle iscrizioni dell’AA 2014/2015 hanno dimostrato l’efficacia delle azioni intraprese, dal momento che gli iscritti al primo anno di Corso sono cresciuti di quasi il 34% rispetto all’anno precedente”.

b) Gli obiettivi individuati nella seconda parte (“ridurre la durata media degli studi”, con analisi delle ragioni dei ritardi e incremento delle ore di tutorato), sono in corso, ma gli indicatori relativi ai giudizi degli studenti evidenziano un grado di soddisfazione superiore a quello medio di Facoltà e di Ateneo (v. RAR 2015), e i dati sui laureati estrapolabili da Alma Laurea evidenziano performances mediamente migliori (tranne che in due indicatori) rispetto al CdL di Economia e Gestione Aziendale. In ogni caso il raggiungimento degli obiettivi in discorso, realizzato solo in parte, richiede una costante attenzione.

c) Gli obiettivi individuati nella terza parte (“Internazionalizzazione dei tirocini obbligatori. Realizzazione di tirocini obbligatori con imprese ed enti internazionali, operanti nel settore turistico”, “Valutazione dell’efficacia dei tirocini attraverso i riscontri provenienti sia dagli studenti che da imprese/enti ospitanti nell’ambito dei tirocini formativi”) risultano raggiunti in parte (il primo) e totalmente (il secondo).

Sul primo obiettivo quindi appare opportuno insistere sulla misura, proseguendo nella direzione della ricerca di enti e imprese operanti nel settore turistico a livello internazionale con i quali sviluppare nuovi accordi di collaborazione (si rinvia al RAR 2015).

Gestione delle comunicazioni

Le comunicazioni agli studenti ed al territorio vengono perlopiù gestite attraverso i portali internet dell’Università e del Consorzio Uno, ove sono reperibili tutte le informazioni inerenti la struttura del CdS, l’offerta formativa, la sua erogazione (lezioni, seminari, aule), le verifiche, le lauree, etc.

L’analisi della documentazione evidenzia la completezza delle informazioni, che risultano essere disponibili con siti aggiornati, ben organizzati e facilmente accessibili.

Vanno segnalati:

- il supporto del Tutor esperto nei rapporti con gli studenti, che vengono seguiti ed interpellati in caso di esigenze;
- la disponibilità dei docenti ad interloquire direttamente con gli studenti, anche attraverso la posta elettronica;
- l’uso dei social network per migliorare l’attrattività del corso e per immediate ed efficaci comunicazioni

e, nella specie, l'uso di una apposita pagina su Facebook (UNO – L'Università a Oristano).

Il trend e la valutazione rispetto ad altri corsi

Nel complesso il CdS ritiene che nel tempo, soprattutto negli ultimi anni, si sia avuto un rilevante miglioramento dell'organizzazione, dei processi e della comunicazione, con il raggiungimento di livelli soddisfacenti, anche se sempre migliorabili. Il trend pertanto è positivo e i risultati conseguiti evidenziano una sempre maggiore attenzione ai dettagli ed una buona "digestione" dei processi inerenti la qualità.

Qualche criticità, che si auspica venga superata in tempi brevi, si riscontra sul piano delle risorse, sia sotto il profilo dell'attività di supporto agli organi e commissioni vari del CdS, che sotto quello del supporto alla didattica, considerato che il Tutor esperto era gravato anche di attività che sottraevano tempo a queste ultime, e che, oltretutto, al momento della redazione del presente rapporto, deve essere sostituito avendo preferito altre opportunità di crescita personale e di carriera.

Volendo confrontare le informazioni fornite attraverso i portali internet, rispetto all'omologo CdS attivato dall'Università di Sassari, polo di Olbia (Economia e Management del Turismo – <http://www.uniss.it/didattica/corsi-20152016>; <http://polo.uniobia.it/>; <http://www.uniobia.it/index.php>), si nota come le informazioni contenute nei due siti dedicati al Corso di EGST, soprattutto quello attivato presso la Sede di Oristano, siano più completi, soprattutto per quanto attiene all'organizzazione ed ai documenti (qualità, trasparenza, docenti, organi e commissioni, documenti del corso) messi on line (<http://www.consorziouno.it/Corsi/EGST/IlCorso/Informazioni/>; https://webstudenti.unica.it/esse3/Guide/PaginaCorso.do?jsessionid=3386ACAE82E5584B1F3977B2D39F42F4?corso_id=10514). In effetti il sito internet presso il Consorzio Uno si presenta intuitivo, facilmente accessibile, anche se talvolta non aggiornato in tempo reale nella parte inerente la documentazione, in ragione delle ridotte risorse umane disponibili.

Altra criticità, anche se potenziale, ma da valutare stante la necessità di mantenere elevato e di migliorare se possibile il flusso di informazioni sul corso e di conoscere le esigenze in maniera tempestiva, viene individuata in quella dell'incentivazione, della raccolta e della rapida gestione dei suggerimenti inviati da studenti, docenti e personale tecnico/amministrativo relativo alle attività di gestione del CdS.

Aree di miglioramento

Velocizzare l'aggiornamento delle informazioni sui siti web, migliorando l'attività di supporto agli organi e commissioni vari del CdS. Incentivazione, raccolta e gestione dei suggerimenti inviati da studenti, docenti e personale tecnico/amministrativo relativo alle attività di gestione del CdS.

3-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1 Velocizzare l'aggiornamento delle informazioni sui siti web, migliorando l'attività di supporto agli organi e commissioni vari del CdS, onde assicurare aggiornamenti con cadenza quindicinale, e comunque l'inserimento dei documenti entro quindici giorni dall'evento.

Azioni da intraprendere: Individuare una risorsa che aggiorni costantemente il sito web.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

Il Coordinatore del CdS viene individuato come responsabile dell'azione di miglioramento di concerto con il responsabile del Consorzio UNO per le attività didattiche. Un periodo di 6 mesi può essere ragionevole per assegnare i relativi compiti.

Obiettivo n. 2: Incentivazione, raccolta e gestione dei suggerimenti inviati da studenti, docenti e personale tecnico/amministrativo relativo alle attività di gestione del CdS, implementando il sistema di contatti, onde assicurare rilevazioni prima dell'inizio dei corsi, a metà degli stessi ed entro un mese dalla loro fine.

Azioni da intraprendere: Dotare il CdS di una risorsa dedicata per tutti gli aspetti amministrativi che lo riguardano, così da permettere al tutor esperto del Corso, di dedicarsi esclusivamente e a tempo pieno all'attività di supporto ai docenti nell'assistenza e monitoraggio del percorso formativo degli studenti.

Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:

Il Coordinatore del CdS viene individuato come responsabile dell'azione di miglioramento di concerto con il responsabile del Consorzio UNO per le attività didattiche. Un periodo di 6 mesi per introdurre la nuova procedura di rilevazione e gestione dei suggerimenti può essere ragionevolmente indicato come scadenza.