



Rapporto di Riesame ciclico sul Corso di Studio - settembre 2017

Denominazione del Corso di Studio: Progettazione e gestione dei sistemi turistici
Classe: LM-49
Sede: Via Columbia, 1 – I-00133 Roma
Struttura di riferimento: Dipartimento di Storia, Patrimonio culturale, Formazione e Società
Facoltà: Macroarea di Lettere e Filosofia

Gruppo di Riesame

Componenti obbligatori

Prof.ssa Marina Faccioli (Coordinatore del CdS – Responsabile del Riesame)

Dott.ssa Simona Lombardo (Studente)

Dott.ssa Denise Sebastianelli (Studente)

Altri componenti

Prof. Giovan Battista Fidanza (Docente del CdS e Responsabile/Referente Assicurazione della Qualità del CdS)

Prof. Nicolò Costa, Ferdinando Dandini de Sylva (Altri Docenti del CdS)

Dr. Giancarlo Di Santi (Tecnico Amministrativo del Dipartimento, con funzione di Responsabile della Segreteria Didattica)

Dr. Marco Misischia (Rappresentante del mondo del lavoro)

Sono stati consultati inoltre: Prof. Francesco Pelagallo, Prof. Ernesto Di Renzo, Dr.ssa Laura Ciccarelli (Manager didattico della Macroarea), Dr.ssa Caterina Bagni (Responsabile dell'Ufficio Stages della Macroarea)

Il Gruppo di Riesame si è riunito, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame, operando come segue:

14/09/2017

Oggetto della discussione: rilevazione di criticità; discussione sulle esigenze di modifica e approfondimento di alcuni comparti disciplinari del programma formativo; programmazione delle attività didattiche; discussione sulle prospettive di rinnovamento della didattica in relazione alla proposta di istituzione di un CdS parallelo in lingua inglese.

Il Gruppo di Riesame si è riunito nel corso dell'anno anche nelle date seguenti:

13/02/2017

Oggetto della discussione: commento e proposte circa i risultati dei Questionari sulle opinioni degli studenti; proposta di nuovi percorsi interdisciplinari; programmazione di attività di comunicazione con i CdS triennali della Macroarea orientati a inserirsi nelle filiera della formazione nel turismo, al fine di motivare e promuovere presso docenti e studenti i contenuti di attrattività del CdS.

27/06/2017

Oggetto della discussione: programmazione per un incremento di percorsi coerenti di interdisciplinarietà nel CdS, al fine di rafforzarne la coerenza di base e definirne in modo sempre più competitivo l'immagine esterna; crescente attenzione alle modalità organizzative, dal punto di vista didattico e di comunicazione, del percorso formativo proposto in lingua inglese per l'a.a. 2018/19.

In particolare, sono state dedicate per questo corso circa 3 ore alla presentazione e discussione delle opinioni degli studenti.

Presentato, discusso e approvato in Consiglio di Corso di Studio in data: **26/09/2017**

Presentato, discusso e approvato in Consiglio di Dipartimento in data: **25/01/2018**

Sintesi dell'esito della discussione nella Struttura di Riferimento

Consiglio del Dipartimento "Storia, Patrimonio culturale, Formazione e Società" del 25/01/2018

Ordine del giorno:

6) Approvazione aggiornamento schede di Riesame ciclico;

Il Direttore ricorda al Consiglio che le Schede di Riesame ciclico erano già state approvate nel

corso del Consiglio di Dipartimento del 18 ottobre 2017.

In vista dell'esame del CEV (ANVUR) e su richiesta del Presidio di Qualità di Ateneo, il Gruppo del Riesame ha predisposto una serie di relazioni aggiuntive, che, come suggerito dalla prof.ssa Francesca Tovena, andranno ad integrare le Schede di Riesame, da trasmettere al Ministero.

Il Direttore dà la parola alla dott.ssa Donatella Gentili, per il CdL magistrale in "Archeologia, Filologia, Letterature e Storia dell'Antichità" invitando la stessa ad illustrare sommariamente i contenuti delle suddette relazioni. (All.to 6/1)

Il Direttore dà la parola al prof Fianza per il CdL magistrale in "Progettazione e gestione dei sistemi turistici" invitando lo stesso ad illustrare sommariamente i contenuti delle suddette relazioni. (All.to 6/2)

Al termine di quest'ultimo intervento il Direttore sottopone le documentazioni in oggetto all'approvazione del Consiglio.

Il Consiglio approva all'unanimità.

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

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

La progressiva realizzazione delle azioni migliorative programmate nell'ultimo Rapporto di Riesame Ciclico ha prodotto nell'architettura del CdS alcuni cambiamenti, tuttora in corso, evidenti nel costante aggiornamento della didattica sulla base delle esigenze emerse da studi di settore e da incontri e scambi di opinioni fra docenti e studenti del CdS, da un lato, e operatori, amministratori, imprenditori, dall'altro.

Fra gli studi di settore si sono considerati "The Global Competitiveness Report 2016/2017" edito dal *World Economic Forum* e, in particolare, "World Travel & Tourism Council" che riporta, in "Travel & Tourism, Economic Impact 2017, Italy", alcuni importanti dati sull'Italia in cui gli indicatori del contributo del turismo al PIL e soprattutto all'occupazione e i dati relativi alla spesa dei visitatori in *incoming* sono tutti in crescita, in un confronto fra 2016 e 2017 e in prospettiva fino al 2027. Questo, pur a fronte della criticità rappresentata dal livello estremamente basso degli investimenti di capitale, già esplicitata in diverse situazioni dalla scarsità e dal modesto livello dei servizi per il turismo. In Italia cresce, dunque, più di altri indicatori il livello dell'occupazione nel turismo e la domanda delle relative professioni. È tuttavia importante, in questo contesto, guidare gli studenti a una valutazione delle gravi conseguenze della mancanza, nel nostro Paese, di una consolidata cultura dell'investimento in turismo.

Continua a emergere, del resto, la domanda di una formazione professionalizzante di livello mediamente crescente, secondo percorsi che guardino a profili culturali e professionali sempre più definiti in maniera specialistica e, soprattutto, selezionati in funzione di tipologie professionali di livello gestionale e direttivo. Sono richieste figure idonee a ricoprire ruoli di *leader* nell'azienda privata e nella gestione pubblica e a confrontarsi nel mercato del lavoro turistico internazionale, in risposta a una domanda sempre più personalizzata e, in gran parte dei casi, di carattere elitario/di nicchia.

Particolarmente sensibile, e innovativa, la domanda di figure che creino e gestiscano aree di imprenditorialità autonoma giovanile, e di professionalità in grado di definire segmenti inediti di competenza nell'organizzazione e gestione di processi e strutture di carattere reticolare.

Si è di conseguenza intervenuti nella programmazione didattica dell'ultimo anno accademico in direzione della specializzazione nella conoscenza dell'economia aziendale, anche dal punto di vista dell'impresa che investa e produca in cultura uniformandosi alla pertinente normativa istituzionale, al fine di creare professionisti che possano intervenire in maniera competente e responsabile nei livelli intermedi della gestione di impresa. Ci si è orientati al potenziamento di insegnamenti volti alla formazione di competenze giuridiche specialistiche per il processo turistico; alla programmazione di alcuni servizi di natura ambientale, culturale, sociale, per il miglioramento del lavoro nel campo sempre più diversificato della ospitalità, in vista dell'acquisizione di nuove forme di sensibilità nell'accoglienza, guardando alla struttura ricettiva come a un sistema territoriale e paesaggistico complesso; e all'approfondimento di competenze nella programmazione commerciale della gestione dell'offerta ricettiva.

Queste figure sono ancora per la gran parte innovative in Italia e vanno create nell'ambito della formazione avanzata per la gestione di competenze e funzioni in materia turistica.

http://www.lettere.uniroma2.it/it/insegnamenti_per_corso_di_laurea?docente=&title=&a%5B%5D=153&corso%5B%5D=3346

Obiettivi di miglioramento previsti nel precedente Rapporto di Riesame Ciclico

(Interventi correttivi previsti al punto 1c dell'ultimo Riesame Ciclico):

Obiettivo n. 1: Incremento della portata professionalizzante del CdS prevalentemente mediante specializzazione della formazione dei laureati in ambito linguistico (Lingua inglese) individuando questa tipologia di competenza come essenziale per affrontare il nuovo mercato del lavoro nel turismo

L'Obiettivo n.1 citato fra gli Interventi correttivi nel punto 1 dell'ultimo Riesame Ciclico, in termini di Domanda di formazione, relativo a un potenziamento della formazione dei laureati in lingua inglese, era stato inizialmente esplicitato, nel 2016, attraverso la richiesta di istituzione di un Curriculum in lingua inglese all'interno del CdS LM49 in lingua italiana, come da delibera del Consiglio di Dipartimento del 29/09/2016. Questo stesso obiettivo è stato sostituito nel corso del 2017 dal progetto di istituzione di un CdS interamente in lingua inglese, dal titolo "Tourism Strategy, Cultural Heritage and Made in Italy". Il nuovo orientamento è stato adottato a seguito del cambiamento della normativa in termini di istituzione di CdS Internazionali, in base a cui si definiscono Internazionali solo CdS interamente erogati in lingua straniera (DM 635/16).

Azioni intraprese:

Azioni intraprese al fine di attestare gli orientamenti della Domanda e dell'Offerta formativa in inglese sono state:

1) una analisi della Domanda di formazione espressa da soggetti universitari e del mondo delle professioni

(<http://www.lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/progettazione-e-gestione-dei-sistemi-turistici/struttura-organizzativa/struttura-organizzativa-del-corso-laurea-progettazione-e-gestione-dei#modulistica>)

2) una analisi dell'offerta di CdS della Classe LM49 in Ateneo, nel Lazio e nelle altre regioni del Paese, limitrofe e non, e della relativa situazione occupazionale dei laureati:

Profilo dei laureati dal 2012:

<https://www2.almalaurea.it/cgi-php/lau/sondaggi/intro.php?lang=it&ateneo=70027&config=profilo>

Condizione occupazionale dei laureati dal 2012:

<https://www2.almalaurea.it/cgi-php/lau/sondaggi/intro.php?lang=it&ateneo=70027&config=occupazione>

University:

<https://www.university.it/index.php/university/universitaitalia>)

3) la programmazione, a vantaggio del CdS, di relazioni, incontri e programmi di ricerca e lavoro congiunti con i docenti di Atenei stranieri coinvolti nell'istituendo CdS internazionale, al fine della realizzazione di un programma formativo adeguato (l'ordinamento del CdS internazionale è in via di approvazione presso il CUN).

Il CdS registra, ad oggi, un risultato importante per aver individuato, nel tempo, più aree internazionali di domanda di formazione, quanto a prodotto turistico e a settori di professionalità, e per aver risposto all'evoluzione delle esigenze di studenti formati, a loro volta, in diversi percorsi universitari triennali, studenti in buon numero stranieri, portatori di *input* importanti e sempre più compositi e complessi.

L'ampia domanda che ha motivato l'istituzione del CdS in lingua inglese ha ispirato percorsi di sperimentazione didattica in inglese nell'ambito di alcune discipline (Sociologia del turismo e dello sviluppo locale e Storia dell'arte moderna), generando interesse e risultati di apprendimento apprezzabili da parte degli studenti:

http://www.lettere.uniroma2.it/it/insegnamenti_per_corso_di_laurea?docente=&title=&a%5B%5D=153&corso%5B%5D=3346

cf. sotto la voce "Requisiti di qualità" (<http://www.lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/progettazione-e-gestione-dei-sistemi-turistici#requisiti>) nei punti "Opinione degli studenti" e "Consultazioni con gli studenti".

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

Le azioni intraprese in relazione all'Obiettivo n.1 sono state completate.

Evidenze a supporto:

Evidenza essenziale è nella documentazione di cui sopra, nella voce Azioni intraprese.

Obiettivo n. 2: Incremento della portata professionalizzante del CdS mediante ampliamento dell'esperienza di tirocinio curriculare/Approfondimento della conoscenza della lingua inglese

L'obiettivo n. 2, relativo al ridimensionamento del numero dei CFU della prova finale da 24 a 18, si è posto con la finalità di estendere l'offerta di opportunità formative agli studenti, mediante: 1) l'estensione della durata del tirocinio curriculare già previsto nel piano di studi; 2) l'approfondimento di ulteriori competenze linguistiche in inglese.

Questa estensione dell'offerta formativa è resa possibile mediante la destinazione a uno, in opzione, fra questi due ulteriori settori di offerta, dei 6 CFU liberati dalla prova finale.

Azioni intraprese

Per la realizzazione operativa di questo obiettivo è stata presentata da parte del CdS domanda di modifica dell'ordinamento didattico, ed è stata presentata agli studenti la relativa estensione dell'offerta.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva

La domanda di modifica dell'ordinamento didattico è stata accolta dal CUN. Il progetto formativo connesso a questa richiesta di modifica di ordinamento ha incontrato una piena condivisione da parte degli studenti. L'applicazione della modifica di ordinamento relativa inizierà nel momento della prova finale dei laureati del CdS iscritti a partire dall'a.a. 2017/2018.

Evidenze a supporto

La componente formale della domanda connessa all'Obiettivo n.2 è provata dalla relativa documentazione.

L'accoglimento positivo da parte degli studenti è stato manifestato in un Incontro del Gruppo di Riesame. (Ne è testimonianza il Verbale dell'incontro del Gruppo di riesame, a cui si rinvia sotto la Voce Requisiti di Qualità <http://www.lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/progettazione-e-gestione-dei-sistemi-turistici#requisiti> alla voce "Consultazione con gli studenti") (cf. SUA - Amministrazione – Offerta didattica programmata, <http://www.lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/progettazione-e-gestione-dei-sistemi-turistici/offerta-formativa/offerta-formativa-del-corso-laurea-progettazione-e-gestione-dei-sistemi-turistici#percorsi-formativi>).

Interventi correttivi previsti al punto 2c dell'ultimo Riesame Ciclico:

Obiettivo n. 1: Struttura sistemica del CdS in termini di didattica e di gestione

L'obiettivo proposto è stato perseguito con risultati che paiono significativi. L'interdisciplinarietà ha assunto progressivamente una portata sistemica nell'ambito degli insegnamenti del CdS e nella filiera composta dai CdS triennale e magistrale, soprattutto in coerenza con il comune denominatore rappresentato dalla condivisione dell'orientamento verso la formazione e lo sviluppo, presso gli studenti, di competenze di carattere progettuale.

Azioni intraprese:

Secondo quanto previsto nell'ultimo Riesame Ciclico, sono state intraprese azioni di progressivo aggiornamento dei contenuti formativi in vista della mondializzazione di offerta e domanda nei consumi turistici. Azione essenziale, peraltro pertinente all'intera struttura del CdS e alle finalità di questo, si è confermato il perseguimento del carattere progettuale dell'intero percorso formativo, fino al lavoro di tesi finale, mediante un necessario coordinamento, di carattere sistemico, di competenze e responsabilità da parte dei docenti nella didattica e nella complessiva gestione del CdS.

Stato di avanzamento dell'azione correttiva:

Procedono gli interventi di coordinamento interdisciplinare attraverso una didattica interattiva fra materie che presentano finalità condivise, nell'ambito di percorsi di rinnovamento dell'offerta di prodotto turistico, in funzione dei risultati di Studi di settore e scambi con il mondo professionale, che pongono l'accento sulla crescente domanda di competenze avanzate nel turismo.

Evidenze a supporto:

Evidenze dimostrative di quanto proposto come obiettivo, compaiono nei buoni risultati ottenuti nei lavori di Tesi progettuali, in cui vengono messi a valore i contenuti di discipline che convergono a tracciare itinerari interpretativi e propositivi di notevole interesse nei confronti del mercato (testi delle Tesi, a disposizione presso gli Archivi di Macroarea).

Interventi correttivi previsti al punto 3c dell'ultimo Riesame Ciclico:

Obiettivo n. 1: Definizione di responsabilità delle aree della docenza del CdS per la comunicazione di obiettivi, caratteri e finalità formative del Corso e per la promozione internazionale delle professionalità dei laureati

Questo obiettivo auspicava un potenziamento dell'integrazione programmatica all'interno del CdS, mediante una gestione trasversale fra gli ambiti delle responsabilità assunte dai soggetti componenti, della progettualità in termini di comunicazione delle caratteristiche formative originali dei percorsi del CdS, delle relazioni con contesti internazionali a vantaggio della promozione professionale degli studenti, anche sulla base della condivisione delle esperienze di alcuni *visiting professor*.

Azioni intraprese:

Sono proseguite con buoni risultati le attività condivise fra studenti, docenti e parti culturali e sociali interessate e si sono confermate soddisfacenti le condizioni dell'occupazione, anche internazionale, dei nostri laureati.

Questa interazione con i soggetti esterni all'Università, che ha assunto in qualche caso caratteri di continuità e stabilità, ha preso forma, anche in termini di comunicazione, in occasione della Presentazione annuale del CdS, quest'anno svoltasi il 5 ottobre 2017. A questo evento hanno partecipato, con gli studenti nuovi iscritti, laureandi, laureati e docenti, anche soggetti con ruolo internazionale, quali *Learn Italy*, azienda impegnata nella diffusione e promozione della lingua e della cultura italiana a New York e in numerose sedi in tutto il mondo, e *Young Skal International*. La prima azienda ha proposto un viaggio per lavoro a New York nel quadro del Progetto regionale "Torno subito" <http://www.learnitaly.us/communication/torno-subito.html>. *Young Skal International*, struttura formata da professionisti del turismo, con importante ruolo nel favorire il *placement* dei giovani nel mercato turistico, è stata presentata dal giovane Director Manager, già laureato del CdS.

Particolarmente significativa, per l'interesse suscitato fra gli studenti presenti, la partecipazione alla presentazione da parte di laureati del CdS che hanno esposto i propri percorsi e le esperienze occupazionali *post lauream*, instaurando un proficuo dialogo con gli studenti immatricolandi.

Stato di avanzamento delle azioni correttive:

Le azioni proseguono in modo soddisfacente grazie all'incremento delle relazioni con le Parti interessate e, in particolare, alle iniziative prese dai docenti componenti del CdS.

Evidenze a supporto:

Le evidenze dimostrative sono nella documentazione relativa alle diverse Azioni intraprese:
<http://www.learnitaly.us/communication/torno-subito.html>
<http://www.lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/progettazione-e-gestione-dei-sistemi-turistici/struttura-organizzativa/struttura-organizzativa-del-corso-laurea-progettazione-e-gestione-dei#modulistica>.

1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Le diverse aree dell'offerta, tra comparti umanistico, scientifico-tecnologico ed economico-sociale, si sono andate articolando in condizioni di sempre maggiore coerenza reciproca e interazione, rispondendo a richieste di un pubblico sempre più competente e informato, che si tratti di gruppi/famiglie di consumatori e/o di imprese. La collaborazione con le parti sociali interessate alle professioni nel turismo costituisce ormai da alcuni anni una caratteristica consolidata e distintiva del CdS. Con alcuni fra questi soggetti, in particolare, è stata costituita, nei fatti, una rappresentanza stabile delle parti interessate, attestata anche da contratti di assunzione di laureati del CdS nel mondo dell'occupazione nel turismo (<http://www.lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/progettazione-e-gestione-dei-sistemi-turistici/struttura-organizzativa/struttura-organizzativa-del-corso-laurea-progettazione-e-gestione-dei#modulistica>).

Interagiscono con il CdS Istituzioni culturali e della Ricerca, EBT legati agli enti amministrativi locali, Dipartimento Turismo di Roma Capitale, Associazioni di categoria <http://www.lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/progettazione-e-gestione-dei-sistemi-turistici/struttura-organizzativa/struttura-organizzativa-del-corso-laurea-progettazione-e-gestione-dei#modulistica>

Questa rappresentanza è stata organizzata con la finalità, in una prospettiva molto prossima, di venire formalmente costituita come Comitato di Indirizzo.

L'aggiornamento dell'impalcatura formativa del CdS ha obbedito anche all'esigenza di assicurare ai laureati la opportunità di proseguire nel ciclo degli studi. Fra il CdS magistrale in turismo e le componenti formative del Dottorato "Beni culturali e territorio", del medesimo Dipartimento di afferenza, esistono relazioni disciplinari trasversali nello studio analitico e propositivo dei sistemi territoriali, nel perseguimento di competenze innovative nella conoscenza, contestualizzazione e valorizzazione di patrimoni culturali e storici, nell'analisi sociale, nella capacità di cogliere progettualità economiche e produttive espresse da gruppi umani, società e territori.

Il CdS sta lavorando per perseguire una sempre maggiore coerenza tra obiettivi formativi specifici (preferibilmente costruiti in termini innovativi), risultati di apprendimento attesi e relative competenze peculiari che si prevede gli studenti possano acquisire (sensibilità specifica al cambiamento), e profili professionali che siano stati dichiarati pertinenti e competitivi e che trovino basi imprescindibili negli insegnamenti offerti dal CdS. L'educazione al conseguimento di itinerari formativi sostenuti da capacità progettuali sarà in grado di tracciare il collegamento fra questi parametri.

1-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo n. 1: Aggiornamento delle competenze dello studente nell'uso del web

Si sta lavorando nel CdS per l'approfondimento della conoscenza e dell'uso di strategie di comunicazione e *marketing* per le imprese turistiche, per la promozione di un uso avanzato del *web*, in termini di competenza e informazione, da parte di gestori e consumatori. Questo, al fine di attuare azioni migliorative volte a potenziare l'intera architettura del CdS, in coerenza con i profili che emergono dalle definizioni dei principali studi di settore.

Azioni da intraprendere

È essenziale svolgere azioni volte alla formazione di dirigenti, imprenditori, amministratori e direttori di aziende private nelle strutture ricettive, nei pubblici esercizi e in strutture legate alla tutela ambientale; tecnici specializzati nel campo delle attività ricettive; organizzatori di eventi espositivi per la cultura e il mercato, *meetings* professionali, eventi sportivi; agenti di viaggio specializzati.

È necessario ampliare e sviluppare aree di competenza nella creazione di innovazione progettuale e di linguaggi pertinenti nella comunicazione e promozione di prodotto turistico. Emerge la domanda relativa alle seguenti aree di competenza: capacità di definire strategie e obiettivi della comunicazione via *web* diretta a diversi mercati e consumatori finali; capacità di monitorare tendenze, individuare cambiamenti ed evoluzioni nella domanda di consumo che utilizza la rete; capacità di definire "valori" della qualità entro diversi segmenti, target, gruppi/tribù di clienti; capacità di applicazione di tecniche di *revenue management* e di sistemi per l'ottimizzazione dei rendimenti e delle condizioni organizzative aziendali.

Modalità e risorse:

Dal lato dell'attività didattica, le risorse per la realizzazione di questo obiettivo sono già presenti nell'attuale corpo docente e se ne sta programmando un incremento. Dal lato della fruizione da parte degli studenti, sono richieste modalità formative volte a incrementare capacità di lavoro in *team*, già in buona misura favorite dalle opportunità di studio condiviso in esperienze di laboratorio informatico e in aule attrezzate.

Scadenze previste e indicatori che misurino lo stato di avanzamento:

Si considerano scadenze annuali (alla fine di ciascun anno accademico) per le varie tappe di attuazione dell'implementazione della didattica degli specifici contenuti legati al web, verificate da indicatori costituiti dai risultati di lavori di gruppo da parte di *team* di studenti.

Responsabilità:

Le responsabilità devono essere condivise da tutte le componenti del CdS.

2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

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

Dai dati risultanti dai questionari somministrati agli studenti dall'Ateneo, è emerso nel corso dell'ultimo triennio un atteggiamento complessivamente molto positivo degli studenti nei confronti dell'andamento del CdS.

Quanto alla domanda di adeguamento delle strutture informatiche, essenziali, in particolare, perché gli studenti possano imparare a lavorare usando strumenti tecnologici insieme e per realizzare progetti in collaborazione, gli studenti hanno cominciato a fruire di qualche risultato positivo già nel corso dell'a.a. 2015/2016, grazie all'assegnazione di finanziamenti per l'acquisto di materiale informatico specifico, che ha anche consentito la realizzazione di applicazioni informatiche di rilievo soprattutto nell'ambito di tesi di laurea.

Le difficoltà da parte degli studenti non frequentanti si sono andate risolvendo, per le esigenze più dirette e lineari, con l'uso di scambi per via telematica e con incontri con i docenti per mezzo di Skype.

Le conoscenze richieste per l'accesso e le modalità di immatricolazione sono chiaramente esplicitate nel Sito del CdS.

Gli studenti possono consultare nel sito del CdS le indicazioni sui singoli programmi didattici di ogni insegnamento:

http://www.lettere.uniroma2.it/it/insegnamenti_per_corso_di_laurea?docente=&title=&a%5B%5D=153&corso%5B%5D=3346

Iniziative di miglioramento previste al punto 1.c dell'ultimo Riesame Annuale:**Obiettivo n. 1: Formazione nel turismo sulla base dei concetti di appartenenza/partecipazione territoriale**

Tutti gli interventi correttivi proposti nel Rapporto di Riesame Annuale del CdS-2017 riguardavano l'esperienza realizzata da parte dello studente. Si era anzitutto presa in considerazione l'esigenza di una finalizzazione del percorso formativo da costruire soprattutto su temi, percorsi e prospettive che mantengono il processo turistico ancorato al territorio e ai luoghi, attraverso revisioni del progetto didattico/disciplinare non solo in termini di analisi territorialista ma, in integrazione con questa, secondo una impostazione di studio in materia sociologica, economico-strategica, comunicazionale.

Azioni intraprese:

Sono stati portati avanti, con apprezzabili risultati di apprendimento e partecipazione da parte degli studenti, percorsi didattici fondati sull'inchiesta diretta, "sul terreno", ispirati all'acquisizione dei concetti di territorialità, di progettualità connessa al senso di comunità "fondata" in termini "bottom up" e non imposta da decisioni astratte e preordinate. Sono stati impostati i concetti di marketing collaborativo, di resilienza come comportamento volto a generare conservazione e ricostruzione continua della costruzione sociale e culturale, e di management della flessibilità come comportamento aziendale di portata decisionale (testi a disposizione presso gli Archivi di Macroarea).

Stato di avanzamento:

Gli interventi in questa direzione registrano uno stato di avanzamento percepibile soprattutto nelle discipline territoriali, sociologico-comunicazionali, statistiche.

Evidenze a supporto:

Testimonianze specifiche sono nei lavori svolti per l'insegnamento "Geografia per la pianificazione del turismo". Si tratta di inchieste realizzate "sul terreno" da parte di studenti che hanno svolto un'analisi della domanda turistica in alcune aree del Lazio individuate come sistemi locali con potenzialità di sviluppo turistico, incontrando alcuni fra gli *stakeholders* locali. (Gli elaborati, relativi all'anno accademico 2016/2017, sono reperibili presso il Coordinatore).

Dimostrazione dell'efficacia e dell'attrattività di questi percorsi è inoltre, in particolare, nei lavori svolti nell'ambito degli insegnamenti in materia statistica e sociologica (testimonianze sono in elaborati e Tesi di laurea resi disponibili dai relativi docenti).

2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Le attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita vengono presentate e proposte allo studente nell'ambito dell'attività di orientamento espletata da alcuni docenti e della comunicazione del programma didattico. Questo viene organizzato e presentato in modo da esplicitare obiettivi formativi, risultati attesi e profili di competenza individuati, consentendo agli studenti una autovalutazione responsabile dei requisiti di cui essi stessi sono in possesso, in funzione dell'accesso al CdS.

In ingresso la valutazione avviene attraverso un colloquio fra il coordinatore del CdS e lo studente interessato a immatricolarsi, primo momento di una stabile attività di incontro/scambio fra area della docenza e studente. Il dialogo verte sulla precedente carriera universitaria dello studente, sui suoi orientamenti, sulla sua tesi triennale, ed è rivolto alla conoscenza delle aspettative e aspirazioni dello studente rispetto al CdS. L'utilità di questo tipo di colloquio è connessa anche alla elevata diversità di provenienza degli studenti, per la notevole attrattività che il CdS esercita nei confronti della popolazione di altri Atenei su scala nazionale e internazionale.

In itinere lo studente viene accompagnato, secondo i propri orientamenti, a mirati percorsi di studio e di tirocinio curriculare (obbligatorio) presso aziende e istituzioni, sulla base di convenzioni stipulate fra queste e l'Ateneo. In uscita, lo studente viene seguito anche mediante un percorso di guida alla realizzazione della tesi di laurea offerto da un docente del CdS.

Le conoscenze richieste sono chiaramente ed efficacemente comunicate da parte di ciascun docente che presenta il proprio programma di insegnamento corredato di obiettivi formativi culturali e professionalizzanti.

I requisiti curriculari che consentono accessibilità al CdS sono chiaramente esplicitati nel Regolamento didattico del CdS (si rinvia al Regolamento Didattico del CdS).

Il CdS fruisce delle strutture della Macroarea dedicate a studenti disabili mediante facilitazione dell'accesso di questi alle Aule.

Riguardo all'internazionalizzazione della didattica, relazioni nell'ambito del Progetto Erasmus sono avviate con alcune Università. È in via di definizione l'accordo Erasmus con la Brighton University.

<http://www.lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/progettazione-e-gestione-dei-sistemi-turistici/struttura-organizzativa/struttura-organizzativa-del-corso-laurea-progettazione-e-gestione-dei#modulistica>

Il Progetto Erasmus si pone come obiettivo coerente con l'accentuazione del carattere internazionale in vista del quale si lavora nel CdS, con particolare riguardo ad una auspicata incentivazione delle relazioni fra studenti di diversa nazionalità.

Nel triennio preso in esame in questo Rapporto l'internazionalizzazione del CdS è avvenuta in forme importanti anche mediante incontri fra studenti e *visiting professors* stranieri invitati dai componenti del Collegio docenti. Le relazioni sono state attuate con l'UERJ-Universidade do Estado do Rio de Janeiro (Area: Geografia economico-politica), con la Pennsylvania State University, Behrend College-Erie (Stati Uniti) e con l'Universitat de Lleida (Spagna) (Area: Storia dell'Arte Moderna). Esperienze, queste ultime, essenziali nel percorso del CdS per l'importanza dei contributi formativi apportati alla didattica attraverso lezioni rivolte agli studenti del CdS da parte dei docenti *visiting*. In particolare, inoltre, la cotutela dottorale fra il Dottorato "Beni culturali e Territorio" del nostro Ateneo e il Dottorato "Géografia", dell'UERJ, costituisce una importante opportunità ulteriore di scambio formativo. Infatti gli studenti brasiliani (UERJ) che hanno partecipato alla co-tutela e soggiornato per un anno presso il nostro Ateneo hanno, a loro volta, frequentato corsi di insegnamento del CdS.

2-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo n. 1: Facilitazione dell'uso, da parte degli studenti, di tecnologie specifiche per i contenuti formativi del CdS.

Gli obiettivi essenziali da raggiungere perché la complessiva esperienza sia utile, opportuna e formativa in direzione di una evoluzione positiva della preparazione dello studente al lavoro si sono confermati, sulla base di indagini realizzate in Studi di settore (punto 1.a del presente RRC), nell'ampliamento dell'offerta didattica in tema di uso delle tecnologie idonee al lavoro nel turismo.

L'uso di *software open source* e la diffusione di esperienze di applicazione di *augmented reality* in campi fortemente diversificati continuano, in forme progressivamente innovative, a favorire l'accesso all'informatica a tutti gli studenti, consentendo loro la conoscenza e comprensione delle progressive opportunità offerte dal *web* nella mappatura territoriale per la programmazione, per l'individuazione della localizzazione di fattori diversi di attrattività turistica e delle possibili relazioni di contiguità tra questi, in funzione dell'organizzazione di sistemi e processi non solo territoriali ma culturali, sociali e produttivi.

Azioni da intraprendere:

Ci si propone, in particolare forma per quanto riguarda l'accesso a queste tecnologie, di interesse comune, di continuare a chiedere la collaborazione del Dipartimento e dell'Ateneo per migliorare le attrezzature e facilitarne l'uso in forme più avanzate e fruibili da parte di tutti gli studenti, in particolare da parte di studenti stranieri, spesso disorientati per problemi di accessibilità linguistica e culturale (cf. SUA, quadro B4).

Modalità e risorse:

Si è lavorato e si sta lavorando per programmare un uso sempre più mirato di questi strumenti e metodologie analitiche anche mediante l'attivazione di insegnamenti <http://www.lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/progettazione-e-gestione-dei-sistemi-turistici/offerta-formativa/offerta-formativa-del-corso-laurea-progettazione-e-gestione-dei-sistemi-turistici#percorsi-formativi> (cf. SUA - Amministrazione – Offerta didattica programmata), per l'acquisizione di competenze nel *web marketing* e nella messa a punto di strategie di comunicazione dell'immagine delle imprese turistiche sulla base di programmi dedicati, fra cui programmi per la definizione di *brand reputation on line* (testi a disposizione presso gli Archivi di Macroarea).

Scadenze previste e indicatori che misurino lo stato di avanzamento:

Si ritiene opportuno porre scadenze di verifica annuali, affinché esperienze e lavori realizzati dagli studenti possano efficacemente funzionare come indicatori di eventuali percorsi di innovazione.

Responsabilità:

Le responsabilità devono essere condivise, in misura diversa a seconda delle competenze, da tutte le componenti del CdS. La verifica finale (annuale, e alla fine del triennio) è posta in capo al Coordinatore.

3 - RISORSE DEL CDS

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

I cambiamenti che hanno interessato il sistema delle risorse, pur attraverso situazioni critiche che hanno interessato il problema dei requisiti di docenza, per il cambiamento di alcuni docenti "di riferimento", hanno comportato per più aspetti un incremento dell'interattività fra docenti di diversi insegnamenti, con riflessi positivi nei confronti dell'interdisciplinarietà nell'ambito dell'intero CdS. Si è in particolare guardato alla definizione di metodi didattici che insegnino come rendere operative le competenze tecnico-scientifiche in campo turistico e alla crescita in termini di capacità comunicativa esercitata dal CdS verso l'esterno.

Nell'ambito di queste dinamiche è avvenuto l'ingresso nel CdS di alcune nuove discipline, nei comparti del Diritto privato applicato al turismo e dell'orientamento verso l'uso del web nel quadro dell'applicazione di strategie innovative di comunicazione nelle imprese turistiche <http://www.lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/progettazione-e-gestione-dei-sistemi-turistici/offerta-formativa/offerta-formativa-del-corso-laurea-progettazione-e-gestione-dei-sistemi-turistici#percorsi-formativi> (cf. SUA - Amministrazione – Offerta didattica programmata)

3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Evidentemente pertinente a questo punto del Riesame è la valutazione del rapporto, nel CdS, fra docenti di riferimento di ruolo appartenenti a SSD caratterizzanti la Classe di laurea LM-49 sul totale dei docenti di riferimento del CdS (100%). Il rapporto è confrontato con il corrispondente rapporto calcolato in CdS della stessa Classe, nell'Area geografica di riferimento e su scala nazionale. Il dato del CdS risulta nettamente superiore in entrambi i confronti (cf. sotto la voce "Requisiti di Qualità" <http://www.lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/progettazione-e-gestione-dei-sistemi-turistici#requisiti>).

L'appartenenza di alcuni docenti del CdS ai Dottorati in "Beni culturali e territorio", dell'Ateneo, e alla "Scuola di *Dottorato Mediatrends*" della *Sapienza* Università di Roma testimonia la pertinenza e l'apprezzabile livello delle competenze scientifiche e didattiche della docenza del Corso. L'organizzazione di seminari, gruppi di studio e convegni inerenti ad alcuni percorsi innovativi del processo turistico, come la domanda di internazionalizzazione specialistica, nei campi della qualificazione e gestione del patrimonio culturale, del diritto, della gestione aziendale, in particolare nel settore delle nuove professioni offerte ai giovani, della conoscenza del funzionamento e dell'attuale imprescindibilità delle connessioni a rete fra le imprese del turismo, vanno nella medesima direzione:

<http://www.lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/progettazione-e-gestione-dei-sistemi-turistici/struttura-organizzativa/struttura-organizzativa-del-corso-laurea-progettazione-e-gestione-dei#modulistica>

cf. "Requisiti di Qualità", <http://www.lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/progettazione-e-gestione-dei-sistemi-turistici#requisiti>, alla voce "Consultazioni mondo del lavoro".

Sostegno importante alla didattica è nell'attività di orientamento e guida alla realizzazione della tesi finale, svolta da parte di un docente di materia sociologica, volta a facilitare la ricerca bibliografica di base e la costruzione di un apparato metodologico e di ricerca degli elementi utili per una proposta dotata di progettualità e relativa fattibilità. Il CdS prevede percorsi didattici e assegnazione di lavori finali in collaborazione, secondo percorsi interdisciplinari organizzati e seguiti in comune, in coerenza con filiere programmatiche di carattere scientificamente condiviso.

Particolare interesse riguarda l'orientamento condiviso dai docenti a favore di una formazione personalizzata secondo gli orientamenti degli studenti, in linea con le attuali metodologie di creazione dell'esperienza turistica come vicenda originale e individuale.

Il Dipartimento di afferenza mette a disposizione una efficiente segreteria didattica che organizza e gestisce tutte

le fasi della composizione dell'offerta didattica programmata ed erogata, assiste i docenti nelle attività di comunicazione relative alle proprie attività formative, funziona come riferimento per gli studenti dei CdS del Dipartimento.

L'Ateneo fornisce servizi relativi a tutte le attività amministrative che il CdS richiede, rivolgendosi a docenti italiani e provenienti da Università straniere.

Il servizio di orientamento è erogato per il CdS utilizzando strumenti di comunicazione in presenza: <http://www.lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/progettazione-e-gestione-dei-sistemi-turistici#futuri-studenti>

“Porte aperte”, “Sportello studenti”, “Incontri nelle scuole” “Partecipazione agli eventi di orientamento”, “Lezioni per le scuole” sono le iniziative organizzate dall'Ateneo con la finalità di rafforzare e diversificare le relazioni fra Università e scuola. Vi partecipano docenti che lavorano nell'orientamento, scuole, studenti dell'Ateneo vincitori del concorso annuale per essere *tutor* addetti all'orientamento e al tutorato, personale di supporto dell'Ateneo, Comuni di Roma.

Molto efficace si è rivelato l'orientamento tramite *social network* (gruppi *Facebook*), che consente agli studenti il dialogo diretto con i docenti.

La verifica della qualità del supporto fornito a docenti, studenti e interlocutori esterni viene eseguita mediante l'erogazione, da parte dell'Ateneo, di questionari sia agli studenti, frequentanti e non frequentanti (al momento della prenotazione degli esami), sia ai docenti del CdS, in cui si chiedono anche notizie circa la qualità di attrezzature e servizi per la didattica. I risultati vengono poi resi disponibili ai CdS, che li utilizzano e ne tengono conto nelle procedure di riesame. Per quel che riguarda gli stages e tirocini un Ufficio dedicato gestisce, mediante convenzioni, le relazioni fra la Macroarea e le aziende.

Il CdS non ha in dotazione unità di personale tecnico-amm/vo specificamente assegnate, ma usufruisce della Segreteria didattica del Dipartimento di afferenza, per la gestione e pubblicizzazione e per le esigenze generali dell'offerta didattica. La Macroarea è dotata di un manager didattico e di un Ufficio gestione didattica che cura la gestione delle aule e degli spazi per tutti i CdS: <http://www.lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/progettazione-e-gestione-dei-sistemi-turistici/struttura-organizzativa/struttura-organizzativa-del-corso-laurea-progettazione-e-gestione-dei>

Sono disponibili servizi facilmente fruibili per lo studio e per il lavoro con strumenti informatici e aule in cui studenti e dottorandi si incontrano, attuando ottimi scambi.

3-c INTERVENTI CORRETTIVI

Obiettivo n. 1: Incremento della didattica offerta da esperti professionisti esterni.

Gli obiettivi relativi alla realizzazione di miglioramenti nell'ambito delle risorse interessano, in modo continuativo, una progressiva professionalizzazione dell'intera offerta formativa del CdS mediante l'ampliamento delle relazioni instaurate dal CdS con interlocutori esterni e con colleghi di università straniere, mettendo a valore altri incontri con le aziende, nuovi scambi Erasmus ed esperienze didattiche e di ricerca dei docenti del CdS *visiting professor* all'estero. Si dimostra essenziale il perseguimento di obiettivi migliorativi articolati e specificamente programmati, che generino acquisizione di input conoscitivi di carattere teorico-metodologico e l'accesso a casi di studio di matrice aziendale e/o inseriti in contesti internazionali della progettazione/gestione strategica del processo turistico.

Azioni da intraprendere:

È necessario coinvolgere esperti professionisti e docenti specialisti in alcuni settori, in linea con l'evoluzione dei profili e la definizione di nuove professioni. Questo perché il mercato del turismo presenta in molti casi un impianto radicalmente diverso rispetto all'assetto dell'occupazione nel turismo in anni pur molto recenti.

Serve l'offerta di competenze idonee a profili, alcuni fra i quali in via di definizione nel mercato, quali:

- Operatore nel Convention Bureau
- Giurista per l'impresa turistica;
- Esperto di relazioni culturali, giuridiche e commerciali con il mercato cinese;
- Web Marketing Specialist per il Made in Italy;
- Destination Manager;
- Cultural Manager;
- Professionista del Food Tourism Management.

Modalità e risorse:

Modalità imprescindibile è nella ricerca consapevole di testimoni specialisti in alcuni fra i settori indicati. Le risorse disponibili sono:

- Operatore nel Convention Bureau:
Dott.ssa Francesca Sandri, Convention Bureau Italia (sede di Firenze), International Project Leader
Dott. Tobia Salvadori, Convention Bureau Italia (sede di Firenze), Bureau Manager
Dott. Paolo Novi, Convention Bureau Roma e Lazio, Consigliere Amministrazione

- Giurista per l'impresa turistica:
Prof. Carlo Pisani, Docente Ateneo, Dipartimento Diritto privato;

- Esperto di relazioni culturali, giuridiche e commerciali con il mercato cinese:
Prof.ssa Laura Formichella, Docente Ateneo, Dipartimento Diritto pubblico;

-Web Marketing Specialist per il Made in Italy:
Dott.ssa Silvia Testa, Marketing Manager, Tour Operator Incoming, Fashion Tour Roma

-Destination Manager:

-Cultural Manager:

Dott. Stefano Landi, SL&A Turismo e territorio, Presidente

- Professionista del Food Tourism Management

Prof.ssa Flaminia Ventura, Università di Perugia, Dipartimento Ingegneria civile ed ambientale

Scadenze previste e indicatori che misurino lo stato di avanzamento:

Le scadenze delle azioni, e i relativi indicatori, coincidono con gli accordi che stiamo definendo con professionisti e docenti.

Responsabilità:

Le responsabilità devono essere condivise a livello del Complesso del CdS, sulla base dei contatti che il Coordinatore e i docenti di Business Plan, Diritto pubblico e privato, Sociologia del turismo e dello sviluppo locale mettono a disposizione del CdS.

4. MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CDS

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

I mutamenti intercorsi dall'ultimo Riesame Ciclico riguardo alle azioni di monitoraggio attuate da parte dei docenti del CdS sono riportati nel presente Riesame, in una Scheda di Monitoraggio Annuale, nella Scheda Unica Annuale, nel Regolamento del CdS, nella Relazione Annuale della Commissione Paritetica Docenti Studenti (si veda la voce "Requisiti di Qualità" <http://www.lettere.uniroma2.it/it/corso-laurea/progettazione-e-gestione-dei-sistemi-turistici#requisiti> in allegato per la voce "Riesame"; si veda anche la Relazione annuale della Commissione Paritetica Docenti-Studenti).

In particolare, come riferito in seguito, alcuni componenti del Gruppo di riesame (docente di Sociologia del turismo e dello sviluppo locale e docente di Storia dell'Arte moderna) hanno specificato i propri ruoli nel Gruppo iniziando a programmare contatti con alcuni CdS triennali (LINFO, Beni culturali) per porre le basi dell'accesso da parte degli studenti di questi CdS alla magistrale LM49.

Nel precedente Rapporto di Riesame Ciclico non erano presenti obiettivi riguardanti questa sezione.

4-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Contributo dei docenti e degli studenti

I suggerimenti della Commissione Paritetica Docenti-Studenti dipartimentale e del Presidio di Qualità di Ateneo hanno favorito, secondo modalità specifiche data la relativa composizione, una progressiva maturazione nel CdS delle complessive modalità di revisione e della capacità di osservazione e monitoraggio dei processi, dimostrata dai soggetti attivi nel CdS anche attraverso consultazioni continue con quegli organismi su temi di contenuto basilare nella programmazione e gestione della formazione.

Nella sostanza, la materia di base è prodotta dal dialogo costante fra docenti e studenti, che stimola attività di monitoraggio, continuamente aggiornate, di ciascuna attività del CdS.

Da parte dei docenti del CdS è stata condotta, nell'ambito del Gruppo di Riesame e del Gruppo Assicurazione Qualità, una azione di monitoraggio di ruoli e mansioni, e dei relativi effetti nei confronti dell'andamento del CdS. Si sono accentuate azioni di monitoraggio della visibilità del CdS nei riguardi dei Corsi triennali della Macroarea, da cui è risultata l'esigenza di un miglioramento della comunicazione delle caratteristiche del CdS verso l'esterno.

Alcuni docenti hanno promosso l'accesso al CdS da parte di studenti triennali iscritti a Corsi della Macroarea. Il docente di "Sociologia del turismo e dello sviluppo locale" ha dedicato alcune ore a un programma di insegnamento agli studenti della triennale "Lingue nella società dell'informazione"; il docente di "Storia dell'Arte moderna" ha promosso il proprio insegnamento in forma specificamente dedicata al turismo presso gli studenti della laurea triennale in "Beni culturali".

Attraverso questi esperimenti si è individuata la possibilità di creare filiere stabili di consequenzialità fra CdS triennali e magistrali, pur di diversa matrice, che prevedano obiettivi e finalità coerenti.

Coinvolgimento degli interlocutori esterni

Il confronto con altri CdS e con istituzioni e parti sociali interessate ha informato alla base gli orientamenti

formativi e il ridisegno continuo dei profili di riferimento per il miglioramento della formazione e in vista di un ingresso degli studenti nel mercato.

Interventi di revisione dei percorsi formativi

L'offerta formativa viene costantemente aggiornata, in coerenza con l'impostazione progettuale che è alla base del CdS, che impone l'organizzazione di programmi formativi da confrontare costantemente con le possibilità di verifica di contenuti, tempi, prassi operative. Questo tipo di impostazione è anche la base di una continua ricerca di incremento della competitività delle proposte progettuali espresse da docenti e studenti, in vista di progressi in campi professionali e scientifici, come specializzazioni ulteriori e dottorati di ricerca.

L'impostazione collaborativa che si è stabilita fra i soggetti che costituiscono le risorse essenziali del CdS, docenti, studenti e personale di supporto, genera effetti positivi anche nei riguardi dello sviluppo di capacità di autovalutazione da parte degli studenti e di dinamiche continue di revisione critica e conseguente incentivazione alla promozione di interventi, generate per reciprocità all'interno del sistema formativo.

4-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo n. 1: Monitoraggio della possibilità di definire filiere programmatiche costituite da percorsi in successione fra Laurea Triennale e Magistrale su itinerari formativi coerenti.

Obiettivo da porsi secondo la linea di monitoraggio adottata con il contributo di docenti e studenti è la formazione di percorsi programmatici di verifica delle relazioni fra CdS e altri Corsi che presentino affinità degli interessi formativi. Il consolidamento di queste attività potrebbe, auspicabilmente, condurre alla definizione di percorsi formativi interattivi, itinerari di connessione fra insegnamenti, creazione di *curricula* trasversali e interattivi.

Azioni da intraprendere:

Le azioni più opportune e utili appaiono in una riproposizione programmata di una didattica articolata in forme reticolari fra il CdS e alcuni, idonei, Corsi triennali, per creare prospettive, per gli studenti triennalisti, di prosecuzione degli studi a livello magistrale nel turismo, provenendo da CdS di diversa matrice presenti nella Macroarea.

Modalità e risorse:

Modalità di azione e risorse sono variabili in funzione dei percorsi di monitoraggio seguiti.

Scadenze previste e indicatori che misurino lo stato di avanzamento:

Le scadenze coincidono necessariamente con i passaggi da un programma di didattica erogata a un altro, da un anno accademico al successivo. Gli indicatori guardano alle verifiche di conoscenze e competenze acquisite dagli studenti.

Responsabilità:

Le responsabilità sono condivise responsabilmente dai docenti che si impegnano in questi percorsi.

Obiettivo n. 2: Monitoraggio dell'andamento parallelo dei due CdS LM-49

Obiettivo specifico, specifico del presente momento, è il monitoraggio dell'andamento del ciclo 2018/2019 e 2019/2020 del CdS, sui punti dell'impiego delle risorse della docenza e del numero di iscritti, parallelamente all'avvio del primo ciclo del CdS in inglese nella stessa Classe di laurea, LM-49. Tale obiettivo, per la relativa portata strategica, è stato condiviso, dal punto di vista programmatico, con il Dipartimento di afferenza del CdS e con la *governance* dell'Ateneo.

Azioni da intraprendere:

I docenti del CdS si troveranno, in certo numero, a svolgere funzioni didattiche in entrambi i Corsi, partecipando a Gruppi di Riesame e di Assicurazione Qualità, alcuni in un CdS consolidato, altri in un Cds appena costituito. Azioni dovute saranno: l'elezione di un nuovo Coordinatore del CdS, per scadenza del secondo mandato dell'attuale; coordinamento, da parte dei docenti, di ruoli che si avviano a cambiamenti di carattere differente, richiesti dalle esigenze dei due CdS.

Modalità e risorse:

Modalità di azione e risorse sono variabili in funzione dei percorsi di monitoraggio seguiti.

Scadenze previste e indicatori che misurino lo stato di avanzamento:

Le scadenze coincidono necessariamente con i passaggi da un programma di didattica erogata a un altro, da un anno accademico al successivo. Gli indicatori guardano alle verifiche di conoscenze e competenze acquisite dagli studenti.

Responsabilità:

Le responsabilità sono condivise responsabilmente dai docenti che si impegnano in questi percorsi.

5. COMMENTO AGLI INDICATORI

5-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Il CdS è stato esaminato in questo ultimo anno accademico mediante indicatori efficaci dal punto di vista di diverse proposte di analisi che hanno guardato a percorsi formativi, risultati dell'occupazione, internazionalizzazione, qualificazione della classe docente, in funzione di una messa a confronto di dati eterogenei, funzionale a diverse letture delle prospettive di sviluppo del CdS stesso.

Gli indicatori della scheda di monitoraggio complessivamente considerati più pertinenti alla conoscenza dell'andamento del CdS e al raggiungimento dei relativi obiettivi sono:

- peso del CdS LM49 dell'Ateneo dove non esistono altri CdS della medesima Classe, evidenziato inoltre dalla modesta presenza della stessa Classe nella macroregione dell'Italia centrale e a scala nazionale;
- flessione dell'andamento degli iscritti fra 2013/14 e 2014/15 su un dato stabilizzatosi in seguito nel 2015/16.

La criticità riscontrata nel calo di iscritti fra 2013/14 e 2014/15 è riconducibile all'esaurimento progressivo fino all'arresto, nel 2013/14, dell'apporto dei laureati provenienti dal corso triennale "Scienze del turismo". Questo, a sua volta, per motivi estranei alla gran parte dei componenti il CdS, era stato trasformato, a partire dal 2010/11, in corso in modalità on line.

Il periodo che è intercorso fra 2010/11 e 2013/14 ha visto un forte calo degli immatricolati, che ha progressivamente indebolito il passaggio di questi ultimi alla relativa magistrale LM49.

Nel 2016/17 si è concluso il primo triennio della triennale, nel frattempo tornata nel 2014/15 alla modalità mista e a una progressiva crescita degli immatricolati. A partire dall'a.a. appena trascorso si assiste a un ritorno di laureati triennali nella magistrale.

Il dato degli attuali immatricolati si attesta su una media di 45/44 annuali, comunque largamente superiore alla media nazionale della Classe di Laurea LM49 (30 immatricolati annuali, valore medio della LM49 in Italia).

- (iC02) - Valore superiore alla media nazionale della percentuale di laureati entro la regolare durata del Corso;

- (iC03) - Non dichiarato il numero di iscritti provenienti da Cds e da altre regioni;

- (iC04) - Valore di attrattività del CdS fortemente superiore al dato dell'area geografica e alla media nazionale e in miglioramento nel corso del triennio, sulla base della percentuale di iscritti provenienti da altri Atenei;

- (iC05) - Livello di sostenibilità in evidente miglioramento nel CdS nel corso del triennio, di poco più critico che nell'Area geografica e nel dato medio nazionale, espresso dal rapporto numerico fra studenti regolari e docenti;

- (iC06), (iC07) - Dati non dichiarati relativamente alla percentuale di laureati occupati a uno e a tre anni dal titolo di laurea.

I dati di Alma Laurea sull'occupazione a 3 anni dalla Laurea nella Classe riportano per il CdS il 70,3% di occupati sul totale dei laureati, poco al di sotto del dato nazionale, che registra il 71,4% di occupati. E un grado di soddisfazione per il lavoro svolto di 6,1 in una scala da 1 a 10, su un dato medio nazionale di soddisfazione per il lavoro, di 7,1 su 10.

- (iC08) - totalità dei docenti di ruolo, docenti di riferimento del CdS, che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) caratterizzanti per il CdS stesso. Dato molto al di sopra dei dati dell'Area geografica e della media nazionale;

- (iC09) - VQR dei docenti in miglioramento nel triennio e sempre superiore al valore di riferimento;

- (iC10), (iC11) - indicatori di criticità. andamento complessivamente negativo degli indicatori di Internazionalizzazione nel triennio;

- (iC12) - Indicatore di criticità dell'internazionalizzazione del CdS rispetto all'Area geografica e alla media nazionale ma tuttavia in andamento positivo per il CdS nel corso del triennio;

- (iC17) - Indicatore moderatamente critico rispetto ad Area geografica e dato nazionale, tuttavia in miglioramento rispetto al 2013/14;

- (iC21) - Valore costantemente elevato nel triennio, in linea con il dato nazionale, della percentuale di studenti che proseguono la carriera nel sistema universitario al II anno;

- (iC23) - Indicatore totalmente positivo, migliore del dato medio nazionale nell'intero triennio, relativo all'assenza di abbandoni tra I e II anno di corso;

- (iC27) - Indicatore critico nel triennio rispetto ad Area geografica e dato nazionale. Tuttavia si presenta in miglioramento nel 2015/16: relativo al rapporto fra numero di studenti iscritti e docenti, in complesso.

- (iC28) - Indicatore in tendenza positiva nel triennio, in ogni a.a. sul livello medio di Area geografica e Italia, relativo al rapporto fra numero di studenti iscritti al I anno e numero dei docenti del I anno di Corso.

5-c OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo n. 1: Innalzamento del livello di sostenibilità del rapporto docenti/studenti

Si dimostra essenziale per la complessiva sostenibilità dell'assetto del CdS un innalzamento del livello di sostenibilità del rapporto studenti/docenti mediante la richiesta di un incremento del numero di docenti di ruolo nella programmazione delle risorse del Dipartimento di afferenza.

Azioni da intraprendere:

Le azioni necessarie alla realizzazione di questo obiettivo devono essere concordate fra CdS e Dipartimento di afferenza.

Modalità e risorse:

Le modalità e le risorse da destinare a questo obiettivo devono essere previste in sede di programmazione delle risorse.

Scadenze previste e indicatori che misurino lo stato di avanzamento:

Le scadenze devono essere decise in sede di programmazione risorse.

Responsabilità:

Le responsabilità sono condivise, in particolare per quanto riguarda il livello della sostenibilità del CdS, fra CdS e Dipartimento di afferenza.

Obiettivo n. 2: Incremento del livello di internazionalizzazione del CdS

Si evidenzia dai dati l'esigenza di un decisivo incremento del livello di internazionalizzazione del CdS attraverso un ampliamento e approfondimento delle relazioni che possano generare scambi Erasmus, soprattutto sulla base di progetti di ricerca condivisi con colleghi di università straniere. A questo fine si dimostra importante anche un incremento delle esperienze di *visiting professor* in entrata e in uscita rispetto al CdS.

Azioni da intraprendere:

Fra le azioni da intraprendere si conferma l'incremento delle relazioni con Università internazionali, in particolare con la Brighton University, che sta organizzando la documentazione per il completamento della relativa convenzione.

È basilare a questo fine la condivisione di programmi di ricerca e di scambio fra docenti e studenti dell'Ateneo e di Università estere, come prassi di base secondo la quale si possa costruire relazioni sostenibili e durature.

Modalità e risorse:

Contatti e scambi di studenti e docenti nell'ambito del Progetto Erasmus e Erasmus Plus.

Scadenze previste e indicatori che misurino lo stato di avanzamento:

Le scadenze previste coincidono con la durata dell'intero anno accademico. Gli indicatori sono l'adeguamento del livello di sostenibilità del rapporto fra numero dei docenti e degli studenti. E l'incremento del numero degli scambi tra università, in particolare per quanto riguarda la mobilità studentesca.

Responsabilità:

Le responsabilità sono condivise nell'ambito del Consiglio del CdS.