

## **Rapporto di Riesame annuale**

**Denominazione del Corso di Studio :** Management delle Imprese Turistiche

**Classe :** L18 – Scienza dell'economia e della gestione aziendale

**Sede :** Dipartimento di Studi Aziendali e Economici – Università degli Studi di NAPOLI  
Parthenope – Napoli, Via Generale Parisi 13, 80133 Napoli

### **Gruppo di Riesame**

Prof. Floro Ernesto Caroleo (Responsabile del CdS) – Responsabile del Riesame

Sig.ra/Sig. .... (Rappresentante gli studenti)

Prof.ssa Rita De Siano (Docente CdS) □

Dr. Aldieri Luigi (Docente del CdS e Responsabile/Referente Assicurazione della Qualità del CdS)

Dr. Lorenzo Mercurio (Docente del CdS) □

Sig. Adamo Borrelli (Tecnico Amministrativo con funzione di supporto al responsabile della qualità)

Dr.ssa / Dr.....(Rappresentante del mondo del lavoro)

Il Gruppo di Riesame si è riunito, al fine di discutere degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame, operando come segue:

- 15/12/2014 La riunione ha preso in esame gli obiettivi programmati e l'aderenza dell'azione del Consiglio di Corso di Studio agli obiettivi indicati. L'analisi ha portato alla conclusione che la maggior parte degli obiettivi è in corso di realizzazione.

- 07/01/2015 La riunione ha analizzato i dati su cui si basa il Rapporto di Riesame. I dati utilizzati nel Rapporto sono in parte quelli forniti dall'Ateneo e in parte quelli messi a disposizione da ALMALAUREA.

- 08/01/2015 Invio del Rapporto di Riesame a ciascun membro del Corso di Studi. Presentato, discusso e approvato in Consiglio del Corso di Studio in data: 13/01/2015

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

Le criticità riguardanti il di Corso di Management delle Imprese Turistiche affrontate dal Gruppo del Riesame sono state discusse nel Consiglio CdS MIT del 13 gennaio 2015 Pertanto si riporta l'estratto del verbale del predetto consesso, relativo al tema oggetto di esame

..... OMISSIS.....

Il CdS ha esaminato i principali punto emersi dal rapporto di riesame. Concorda nel sottolineare che i punti di debolezza del Corso di Studio sono riconducibili all'insufficiente livello di preparazione in entrata degli studenti e all'alto tasso di abbandono tra il primo ed il secondo anno. Questo riduce le notevoli potenzialità dei contenuti professionalizzanti e culturali del Corso di Studi. Un'altra criticità consiste nella difficoltà di collocamento lavorativo dei laureati riconducibile in parte alla non ancora sufficiente azione di orientamento in uscita da parte del CdS. Si impegna, quindi, a voler sviluppare interventi finalizzati al a) potenziamento dell'orientamento in entrata e in itinere; b) al coordinamento e miglioramento dei programmi degli insegnamenti di base al fine di recuperare i deficit di conoscenze degli studenti e rafforzamento dei corsi di lingue; c) rafforzamento dei tirocini formativi e dell'orientamento in uscita al fine di aumentare l'occupabilità dei laureati allargando i rapporti con il mondo produttivo; d) riduzione del ritardo del conseguimento della laurea.

# 1-L'INGRESSO, IL PERCORSO, L'USCITA DAL CDS

## 1-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

**Obiettivo n. 1:** Finalizzare meglio i programmi degli insegnamenti di base al recupero del deficit di conoscenze che gli studenti hanno acquisito durante gli studi secondari.

**Azioni intraprese:** rafforzamento del ruolo delle lingue straniere nel Corso di Studio e riorganizzazione dei programmi di insegnamento sui “saperi” qualificanti per una laurea in Management delle Imprese Turistiche. Rafforzamento delle conoscenze di base di matematica, economia aziendale e lingue straniere attraverso l'erogazione di pre-corsi al fine di rendere omogenee le conoscenze dei nuovi iscritti.

**Stato di avanzamento:** L'obiettivo è stato raggiunto

**Obiettivo n. 2:** potenziamento e la diffusione degli strumenti di comunicazione a distanza in particolare il portale e-learning e azioni per la mobilità internazionale degli studenti.

**Azioni intraprese:** Sono state organizzate iniziative di sensibilizzazione e di formazione continua dei docenti mediante incontri e seminari sull'utilizzo di strumenti di comunicazione a distanza a supporto della didattica in particolare il portale e-learning, skype, social network. Sono stati attivati tre corsi in modalità e-learning. Il CdS ha dato il massimo sostegno per la diffusione del programma Erasmus tra gli studenti.

**Stato di avanzamento:** L'obiettivo è in fase di realizzazione

## 1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

La dinamica dei flussi in entrata ed uscita del corso non presenta caratteristiche molto diverse da quelle degli altri corsi della ex Facoltà di Economia. Il numero degli immatricolati puri nell'anno accademico 2013/2014 è aumentato in modo significativo. Di segno opposto, invece, è la dinamica degli iscritti complessivi il cui numero, in linea con quanto riscontrato negli altri corsi di laurea triennale della ex Facoltà di Economia, si è ridotto notevolmente. L'analisi dei dati indica anche che tale tendenza è principalmente addebitabile all'alto tasso di abbandono che è particolarmente eminente tra il primo ed il secondo anno accademico. Gli studenti che accedono al percorso di studi in Management delle Imprese Turistiche (MIT) possiedono peculiari caratteristiche come è possibile desumere anche dall'indagine sui laureati di ALMALAUREA. Gli iscritti sono in prevalenza donne, con una percentuale molto superiore della media della ex Facoltà di Economia (70%). Provengono in maniera prevalente dagli istituti tecnici (41%) e in misura minore dai licei scientifici (26%). Così come accade in media per gli altri corsi di laurea della ex Facoltà di Economia, gli studenti risiedono prevalentemente nella regione Campania (98.9%) e hanno conseguito in media un voto di diploma di 80/100 che, comunque, può essere preso come indice del basso livello di preparazione in entrata. Considerando ancora come riferimento la media della ex Facoltà di Economia, i laureati del corso MIT provengono in maggioranza da famiglie appartenenti alla classe operaia i cui genitori hanno conseguito un titolo di scuola media superiore o di livello inferiore. Tuttavia, dati complessivamente positivi rispetto alla media della ex Facoltà di Economia riguardano la più elevata percentuale di CFU conseguiti rispetto ai CFU da sostenere; un voto medio (25.2) superiore a quello registrato negli altri corsi di laurea e un tasso di laureati entro il primo anno oltre la durata legale più elevato di quello che si ottiene negli altri corsi. Quest'ultimo dato fa sì che l'indice di ritardo (anni di ritardo rispetto alla durata legale del corso) si attesti su un valore di 0,29, in crescita rispetto al passato ma ancora al di sotto della media di Facoltà, che è 0,65, e contribuisce ad abbassare l'età media dei laureati a 23,8 anni (la media di Facoltà è 25,3) (dati ALMALAUREA).

In sintesi, dalle informazioni desunte dalla banca dati di Ateneo, e confermate dalle indagini ALMALAUREA, emerge che i punti di debolezza sono riconducibili all'insufficiente livello di

preparazione in entrata degli studenti e all'alto tasso di abbandono dopo il primo anno. Queste caratteristiche penalizzano le potenzialità dei contenuti professionalizzanti e culturali del corso di studi. Comunque, l'attività di tutoraggio attuata ha migliorato la situazione del 48% dei fuori corso. Alle limitazioni indicate occorre tuttavia affiancare alcuni aspetti forti del percorso di studi quali una minore durata del percorso medio di studi e un corrispondente migliore rendimento relativo.

### **1-c INTERVENTI CORRETTIVI**

**Obiettivo 1:** Completamento dell'offerta in modalità e-learning del CdS.

**Attività da intraprendere:** Il Responsabile di Dipartimento del progetto e-learning continuerà a coordinare l'implementazione di tale attività.

## 2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE

### 2-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI

**Obiettivo n. 1:** Individuazione degli esami dove si riscontrano maggiori difficoltà da parte degli studenti

**Azioni intraprese:** Sulla base delle informazioni fornite dall'Ateneo e dalla Commissione Paritetica Studenti Docenti sono stati messi in relazione gli esami dove ci sono percentuali basse di superamento delle verifiche e numero degli studenti con esami a debito. Il Presidente del CdS ha coordinato l'attività di tutoraggio per gli studenti di cui sopra individuando i responsabili per le aree disciplinari per supportare gli studenti in difficoltà

**Stato di avanzamento:** attività in itinere, l'obiettivo è stato riprogrammato in base all'analisi di cui al punto 2-b (vedi 2-c)

**Obiettivo n. 2:** Ripartizione degli insegnamenti nei semestri

**Azioni intraprese:** Revisione del calendario di ripartizione degli esami sui semestri

**Stato di avanzamento:** Obiettivo raggiunto

**Obiettivo n. 3:** Riorganizzazione degli orari e degli esami.

**Azioni intraprese:** revisione del calendario didattico e degli esami che assicuri la massima continuità alle lezioni e un numero adeguato di esami concentrati in alcuni periodi dell'anno, definizione di regole interne condivise per la predisposizione degli orari, con la collaborazione dell'ufficio di supporto alla didattica e dei direttori degli altri dipartimenti che hanno sede in Palazzo Pacanowsky, al fine di garantire la migliore occupazione degli spazi e la maggiore concentrazione degli orari per gli studenti di ogni corso di studi, predisposizione di un sito web del dipartimento che accolga tutte le informazioni necessarie per gli studenti alla luce del passaggio del CdS dalla ex Facoltà di Economia al Dipartimento di Studi Aziendali ed Economici, predisposizione di una procedura unica di prenotazione degli esami alla luce del passaggio del CdS dalla ex Facoltà di Economia al Dipartimento di Studi Aziendali ed Economici.

**Stato di avanzamento:** Obiettivo raggiunto

**Obiettivo n. 4:** Aumento delle relazioni con gli operatori del settore per permettere agli studenti una migliore focalizzazione dei propri studi

**Azioni intraprese:** Organizzazione di seminari per mettere gli studenti in contatto con le realtà del settore e poter meglio individuare i propri obiettivi. Creazione di un network di relazioni proprio del CdS. Aumento della comunicazione riguardo alla presenza di attività di tutoraggio.

**Stato di avanzamento:** attività in itinere, l'obiettivo è stato riprogrammato in base all'analisi di cui al punto 2-b (vedi 2-c)

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

I dati sull'opinione degli studenti sull'andamento del corso di laurea e sulla didattica è stata raccolta dagli Uffici di Ateneo mediante questionari distribuiti agli studenti e elaborati statisticamente. Sono stati raccolti per l'a.a. 2013-2014 complessivamente 1525 questionari di studenti che hanno frequentato i corsi. Riguardano le opinioni di 452 maschi e 1073 femmine, iscritti al primo anno nel numero di 802, al secondo nel numero di 302 e al terzo nel numero di 261, fuori corso 160.

Con riguardo alla tipologia di formazione di provenienza la maggior parte degli studenti che hanno espresso la loro valutazione provengono dal Liceo Scientifico (26.9) e da un Istituto tecnico commerciale (19.2) e a seguire l'Istituto Tecnico per il Turismo (19.1) e il Liceo Linguistico (11.3).

Con riguardo all'impegno lavorativo 867 studenti si dedicano soltanto allo studio mentre 426 svolgono lavori saltuari e 182 hanno un lavoro a tempo parziale continuo, 41 hanno un lavoro a tempo pieno.

I dati mostrano un grado di soddisfazione complessivo che continua ad essere molto alto sugli insegnamenti, sulla capacità didattica e disponibilità dei docenti, per i contenuti dei corsi e per il carico di studio.

Le criticità che permangono dall'analisi delle risposte riguardano:

- . Difficoltà di superamento di alcuni esami;
- . Distanza dal mondo delle imprese e degli operatori del settore
- . Percezione dell'azione istituzionale del CCdS.

## **2-c INTERVENTI CORRETTIVI**

**Obiettivo n. 1:** Individuazione degli esami dove si riscontrano maggiori difficoltà da parte degli studenti

**Azioni da intraprendere:** Sulla base delle informazioni fornite dall'Ateneo e dalla Commissione Paritetica Studenti Docenti si continuerà ad approfondire la relazione tra gli esami dove ci sono percentuali basse di superamento delle verifiche e numero degli studenti con esami a debito.

A tal fine, il Presidente del CdS gestirà un'opportuna attività di tutoraggio studenti che valga ad integrare le lezioni.

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:** Il Presidente del CdS coordinerà l'attività di tutoraggio per gli studenti di cui sopra e i responsabili delle relative aree disciplinari.

**Obiettivo n. 2:** Diminuzione della distanza dal mondo delle imprese e degli operatori del settore

**Azioni da intraprendere:** Continuità nell'organizzazione di seminari di approfondimento delle tematiche tipiche del CdS. Consolidamento del network di relazioni proprio del CdS.

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:** Il Presidente del CdS e il Consiglio di CdS verificheranno in quali aree disciplinari si dovranno organizzare seminari ed attività di tutoraggio mirate, inoltre, continueranno a stimolare i docenti del CdS ad integrare le proprie attività didattiche con testimonianze di significativi operatori di settore. Si continuerà ad interagire con gli uffici di Ateneo per poter avere maggiore incisività nelle relazioni con l'esterno.

**Obiettivo n. 3:** Miglioramento della comunicazione delle attività del CCdS.

**Azioni da intraprendere:** Il CCdS, con il coordinamento del Presidente, utilizzerà opportuni canali di comunicazione per lo scambio di informazioni e necessità con gli studenti (sito, face book, comunicazioni durante i corsi).

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:** Il Presidente del CdS, il Consiglio di CdS, i docenti e la segreteria didattica saranno impegnati sull'obiettivo.

### **3- L'ACCOMPAGNAMENTO AL MONDO DEL LAVORO**

#### **3-a AZIONI CORRETTIVE GIÀ INTRAPRESE ED ESITI**

**Obiettivo n. 1:** Aumentare il grado di conoscenza delle lingue e dei supporti informatici, favorendo il conseguimento delle certificazioni linguistiche ufficiali (europee ed americane).

**Azioni intraprese:** Per aumentare il grado di conoscenze delle lingue il CdS ha sostenuto l'iniziativa del Centro linguistico di attuare convenzioni con il Grenoble e il British Council per le certificazioni di competenza in lingua straniera. L'azione principale riguarda l'organizzazione di corsi di preparazione al conseguimento delle certificazioni ufficiali di lingua inglese (livello B2) e lingua francese (livello B1) grazie alle convenzioni in atto tra l'Ufficio Supporto ai Servizi Linguistici e gli istituti British e Grenoble. Tali corsi saranno erogati a chi ha partecipato al bando di selezione e che ha superato un esame di selezione strutturato sulla base delle conoscenze esistenti. Inoltre, saranno potenziati i precorsi già attivati per l'a. a. 2013/2014 con l'aggiunta di precorsi di Lingua straniera.

**Stato di avanzamento:** l'obiettivo è stato raggiunto

**Obiettivo n. 2:** Rafforzamento del placement dei laureati.

**Azioni intraprese:** le iniziative si sono sviluppate su più linee di attività:

Per iniziativa del CdS e in stretto coordinamento con gli altri CdS del Dipartimento sono stati organizzati: seminari formativi (che danno la possibilità per gli studenti di acquisire dei cfu a completamente del loro percorso di studi) al fine di facilitare l'incontro dello studente con il mondo produttivo; testimonianze dirette di operatori e rappresentanti di imprese che operano nel settore del turismo al fine di far conoscere le caratteristiche dell'organizzazione produttiva del settore e le competenze occupazionali richieste.

**Stato di Avanzamento:** L'obiettivo per la parte di cui sopra è stato raggiunto ma richiede una ulteriore riprogrammazione (vedi 3-c)

#### **3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE, COMMENTO AI DATI**

Statistiche descrittive riguardanti l'ingresso dei laureati del Corso in Management delle Imprese Turistiche nel mercato del lavoro non sono al momento disponibili. Tuttavia dai dati ALMALAUREA relativi all'anno 2014 (anno di indagine 2013), riguardanti i profili dei laureati e gli esiti lavorativi ad un anno dalla laurea, è possibile desumere rilevanti informazioni.

Durante il Corso di Studi il 38% dei laureati ha avuto esperienza lavorativa, in prevalenza lavoro occasionale e/o a tempo parziale, comunque poco coerente con gli studi intrapresi. Inoltre, si tratta di una percentuale inferiore a quella dei laureati dei corsi di laurea triennali dell'ex Facoltà di Economia. I laureati MIT dichiarano una conoscenza sufficiente di una sola lingua straniera (l'inglese), sono alla ricerca di un lavoro a tempo indeterminato, ma nei territori di provenienza, denotando una scarsa propensione territoriale. Altro dato interessante è che quasi la metà dei laureati intende continuare gli studi (una percentuale molto superiore alla media dei laureati della ex Facoltà di Economia).

I dati ALMALAUREA sugli esiti lavorativi ad un anno dalla laurea evidenziano che il 29.3% dei laureati MIT lavora (quota che lavora, per genere: uomini 8.3%; donne 34.8%), il 44.8% è alla ricerca di una occupazione, e il 43.1% dei laureati non ha mai lavorato dopo la laurea triennale. Il 35.3% degli occupati prosegue il lavoro iniziato prima di iscriversi alla laurea, il 29.4% non prosegue il lavoro iniziato durante la laurea e il 35.3% ha iniziato a lavorare dopo la laurea.

Per quanto riguarda le caratteristiche dell'attuale lavoro, l'11,8% dei laureati sono titolari di un contratto di lavoro a tempo indeterminato, il 35,3% non sono titolari di contratto, il 29,4% sono titolari di contratti non standard. La diffusione del part time è pari al 58,8%. Per quanto concerne il settore di attività il 5,9% lavora nel pubblico, l'88,2% lavora nel privato, di cui 88,2% nei servizi e il 5,9% lavora nel non-profit.

Di seguito i tempi di ingresso nel mercato del lavoro degli occupati (medie, in mesi): Tempo dalla laurea all'inizio della ricerca del primo lavoro 0,8. Tempo dall'inizio della ricerca al reperimento del primo lavoro 1,4. Tempo dalla laurea al reperimento del primo lavoro 2,2.

Per quanto riguarda la formazione post laurea, volta a migliorare l'occupabilità, il 32,8% ha partecipato ad almeno un'attività di formazione (tirocinio/praticantato 5,2%, altro tipo di master 12%, stage in azienda 19%, corso di formazione professionale 8,6%).

### **3-c INTERVENTI CORRETTIVI**

**Obiettivo 1:** Rafforzamento del placement dei laureati.

**Azioni intraprese:** le iniziative si svilupperanno ulteriormente attraverso le seguenti attività:

- a) Miglioramento della capacità di segnalazione dei laureati sul mercato del lavoro. Alcuni dei seminari formativi di cui al punto a) prevedono incontri con i rappresentanti delle Istituzioni Pubbliche (Ministero del Lavoro, Agenzie per l'impiego) e private (Agenzia per il lavoro interinale, agenzie per la selezione delle risorse umane) al fine fornire elementi utili di conoscenza sui più usuali metodi di ricerca di lavoro e sugli strumenti messi a disposizione dalle imprese e dai centri per l'impiego. E' prevista inoltre la costituzione di un gruppo di lavoro per predisporre strumenti (esempio tramite presentazioni multimediali) per aiutare lo studente nel primo contatto con il mercato del lavoro per la ricerca di un'occupazione. Verranno fornite informazioni sui servizi forniti dall'ufficio Placement e su come contattarlo, su come si effettua una ricerca opportunità di lavoro sul web, su come predisporre un curriculum vitae, si affronta un colloquio di lavoro, sulle tipologie contrattuali che possono rendere favorevole l'assunzione, ecc.
- b) Organizzazione di stages con le società che operano nel settore crocieristico. A tal fine, sarà opportuno organizzare attività informative presso le loro strutture aperte agli studenti.
- c) Rafforzamento dell'attività di tutoraggio in uscita. Si procederà ad un confronto tra i docenti circa le azioni di contatto da intraprendere con le aziende operanti nel territorio per incentivare ad attivare stage e tirocini formativi. Si darà sostegno all'attuazione del progetto FIXO.

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:** sarà responsabilità del Presidente del CdS e del Consiglio di CdS coordinare le azioni da intraprendere con gli altri Corsi di Studi e con l'Ufficio Placement di Ateneo.