

# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI “PARTHENOPE”

DOCUMENTO DI ANALISI E RIPROGETTAZIONE  
RIESAME CICLICO  
CORSO DI STUDIO  
MANAGEMENT DELLE IMPRESE TURISTICHE

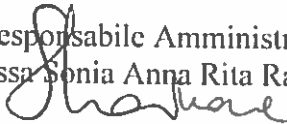


Prot. DISAE n. 363 del 27/04/2018

Al Presidio della Qualità  
dell'Università degli Studi di Napoli Parthenope  
Sede

Oggetto: Trasmissione rapporti riesame Corsi di Studio Dipartimento Studi Aziendali ed Economici.

Con la presente si trasmettono, in allegato, i rapporti dei CdS AFCA e MIT, in seguito all'approvazione nelle sedute del Consiglio di Dipartimento DISAE del 20 marzo 2018 (AFCA) e dell'11 aprile 2018 (MIT).

Il Responsabile Amministrativo  
Dott.ssa Sonia Anna Rita Rainone  


**PRIMO RAPPORTO DI RIESAME CICLICO SUL CORSO DI STUDIO IN MANAGEMENT DELLE IMPRESE TURISTICHE. Anno accademico 2016-2017**

**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 (Coordinatore del CdS) – Responsabile del Riesame**

**Prof.ssa Rita De Siano (Docente CdS e componente del Gruppo di Assicurazione della Qualità del CdS)**

**Dr. Damiano Fiorillo (Docente del CdS)**

**Dr.ssa Valeria Capuano (Docente del Cds)**

**Dr.ssa Rita Cascarino (Tecnico Amministrativo con funzione di supporto al gruppo di Qualità)**

**Il CDS non ha potuto procedere alla nomina di un rappresentante degli studenti per mancanza di candidature.**

**Il Gruppo di Riesame è stato costituito su indicazione del Gruppo di assicurazione della qualità nella riunione del 15 novembre 2017 al fine di procedere alla stesura del rapporto di riesame ciclico. Si tratta del primo rapporto di Riesame Ciclico in quanto, come indicato nella guida alla redazione del riesame ciclico predisposta dal Presidio di Qualità di Ateneo in data 28 novembre 2017, "... poiché i rapporti di riesame ciclico non sono mai stati redatti, in questa prima compilazione i corsi che hanno subito un cambio di ordinamento dovranno descrivere, sebbene ex post, le motivazioni che hanno condotto a tale modifica, evidenziando in che modo i vari portatori di interesse (studenti, mondo produttivo, ordini professionali, ecc...) sono stati coinvolti".**

**Il 4 dicembre 2017 il Coordinatore del CDS e responsabile del Gruppo di Riesame prof. Floro Ernesto Caroleo ha riunito il Gruppo e ha proceduto alla definizione dell'ordine dei lavori.**

**Nelle riunioni dell'11 dicembre e del 20 dicembre il Gruppo ha preso in esame i dati utili per la stesura del Rapporto: gli indicatori ANVUR utili per la stesura dei rapporti di riesame, i risultati dei questionari di valutazione degli studenti, i dati sui laureati forniti da ALMALAUREA nonché le relazioni della Commissione Paritetica.**

**Nella riunione del 10 gennaio 2018 il Gruppo ha valutato gli obiettivi definiti nei precedenti rapporti di riesame annuali e la loro effettiva attuazione. Sulla base dell'analisi dei dati e**

della relazione annuale della Commissione Paritetica Docenti-Studenti si è proceduto, quindi, a definire gli obiettivi del prossimo triennio e le azioni necessarie al loro perseguimento.

Nella riunioni del 15 e 16 gennaio il gruppo ha proceduto alla stesura del presente rapporto.

Nella riunione del 17 gennaio 2018 il Gruppo di assicurazione della Qualità ha preso visione del Rapporto e dopo averne discusso gli aspetti principali all'unanimità ha deciso di sottoporlo all'approvazione del CDS.

Presentato, discusso e approvato in Consiglio del Corso di Studio in data: 17/01/2018.

In data 14 febbraio è pervenuta da parte del prof. Freni, rappresentante del DISAE presso il Nucleo di Assicurazione della Qualità di Ateneo, la nota contenente le osservazioni sul primo rapporto ciclico del corso MIT. Tale nota è stata inviata alla commissione nominata dal Gruppo di Qualità per poter apportare le dovute modifiche/integrazioni. La commissione si è riunita il giorno 6 aprile 2018 e ha proceduto all'aggiornamento del rapporto di riesame.

Il rapporto quindi è portato all'attenzione del Gruppo di assicurazione della Qualità il giorno 10 Aprile che dopo averne preso visione lo ha sottoposto all'approvazione del cds nella riunione del 10 aprile.

Il giorno 11 aprile il Rapporto è stato approvato dal Consiglio di Dipartimento DISAE.

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

Il primo rapporto di riesame ciclico del Corso di Management delle Imprese Turistiche è stato discusso e approvato nel Consiglio CdS MIT del 17 gennaio 2018 e nella versione riveduta e corretta alla luce delle orsservazioni del Nucleo di assucurazione della Qualità di Ateneo il 10 aprile 2018. Pertanto si riportano gli estratti dei verbali dei predetti consessi, relativo al tema oggetto di esame

..... OMISSIS.....

Il CdS, dopo aver esaminato e discusso i principali punti emersi dal rapporto di riesame ciclico, concorda nell'indicazione dei principali punti di forza e di debolezza del corso di studio. Tra i primi è senz'altro da annoverare lo sforzo compiuto attraverso la definizione di un nuovo piano di studi triennale 2017-2020, per adeguare il corso di studi alla esigenza di formare profili professionali in grado di rispondere alle trasformazioni produttive che interessano il settore turistico. In particolare, ulteriore obiettivo del Corso di Studi è di formare una nuova figura professionale: manager del settore culturale e artistico, con competenze riguardanti la natura e i processi delle produzioni culturali, l'organizzazione degli eventi, il marketing nel settore artistico e culturale, l'attività di fund raising.

Per le attività di orientamento in entrata, in itinere e in uscita è stata accolta positivamente la definizione di obiettivi di contrasto alla generale tendenza alla riduzione degli iscritti e all'alto tasso di abbandono tra il primo ed il secondo anno. A tal fine, sono stati previsti

interventi di potenziamento dell'orientamento in entrata, della didattica di sostegno - anche fornita con metodologie e-learning - (a questo proposito un valido supporto finanziario è stato fornito dall'Ateneo con il progetto PISTA) e dei tirocini formativi e di orientamento in uscita. Il CDS esprime in particolare parere favorevole alla previsione, per l'anno accademico 2017-2018, di affiancare alle classiche attività seminariali "mini-corsi" (di 3 CFU) su temi fortemente professionalizzanti, atti a sostituire o aggiungersi, dato il loro approccio pratico-teorico, alle tradizionali attività di stage presso aziende o organismi che operano nel campo del turismo e della cultura.

Il CDS concorda che un punto di debolezza è lo scarso livello di internazionalizzazione del Corso: non è infatti prevista alcuna convenzione per il conseguimento di un titolo congiunto, non sono presenti docenti stranieri nel Corso di Studi, né sono previste azioni per il potenziamento della mobilità degli studenti per lo svolgimento di periodi di studio o tirocinio all'estero. Il CDS auspica che il coordinatore organizzi una sessione aperta a tutti gli interessati per discutere di questi temi.

Il CDS concorda infine quanto affermato nel rapporto circa l'adeguatezza degli indicatori di sostenibilità e di adeguatezza del corpo docente del Corso di Studi e sull'obiettivo di mantenere nel tempo i livelli soddisfacenti di tali indicatori.

## **1. DEFINIZIONI DEI PROFILI CULTURALI E PROFESSIONALI E ARCHITETTURA DEL CDS**

È il primo rapporto di riesame ciclico dalla chiusura del primo ciclo del Corso di Studi iniziato nel 2013.

### **1.b. Analisi della situazione sulla base dei dati**

Il corso di Laurea in Management delle Imprese Turistiche è stato progettato nel 2013, in concomitanza con l'istituzione del nuovo Dipartimento di Studi Aziendali ed Economici, con l'obiettivo di formare manager delle imprese di servizi turistici in grado di monitorare e gestire una offerta turistica competitiva e coerente con i bisogni del contesto socio-culturale di riferimento, il Mezzogiorno, un territorio con una forte vocazione turistica.

L'obiettivo del Corso di Studi è di sviluppare figure professionali di livello superiore quali: specialisti della gestione e del controllo delle imprese turistiche; esperti nella determinazione dei prezzi e nella gestione delle entrate; esperti in tecnologie dell'informazione e della comunicazione applicate al turismo; analisti di mercato; specialisti in programmazione e promozione dello sviluppo.

Lo sbocco professionale è rappresentato da: tour operator; società di navigazione per crociere; compagnie aeree nazionali ed estere; imprese ricettive; agenzie di viaggi e turismo; direzione villaggi turistici in Italia e all'estero; società di organizzazione di eventi; enti pubblici o privati che si occupano della promozione del settore turistico.

La progettazione del corso di Laurea in Management delle Imprese Turistiche ha visto il coinvolgimento delle organizzazioni rappresentative a livello locale del mondo della produzione e

dei servizi interessate ai profili culturali e professionali in uscita dal Corso di Studi. Gli incontri avvenuti presso l'Università degli Studi di Napoli Parthenope hanno coinvolto varie parti sociali interessate (Promos Ricerche, CISL Campania, Unione degli Industriali della provincia di Napoli, Agenzia Regionale del Lavoro e della Formazione della Campania, Federalberghi di Napoli, Direttore della Reggia di Caserta).

Nel complesso, i rappresentanti del mondo della produzione e dei servizi a livello locale hanno espresso giudizio positivo sul corso di Laurea in Management delle Imprese Turistiche, condividendo sostanzialmente i contenuti didattici offerti, gli obiettivi previsti, i risultati di apprendimento attesi, gli sbocchi professionali e occupazionali per i laureati. In tal senso hanno proposto utili indicazioni riguardo all'organizzazione del Corso di Studi, segnalando l'opportunità di affiancare alle competenze per operare nelle aziende turistiche le competenze per chi intende operare nell'ambito del settore culturale. È stato, infatti, osservato che il territorio di riferimento si caratterizza non solo per una consolidata vocazione turistica, ma altresì per la nota presenza di beni artistici e culturali.

Le osservazioni delle parti sociali riguardo ad un Corso di Studi capace di coniugare turismo e cultura sono state recepite dal Consiglio del corso di Laurea in Management delle Imprese Turistiche e hanno portato alla nuova progettazione dei contenuti del Corso di Studi (scheda SUA 2017).

Il nuovo obiettivo del Corso di Studi è di formare due tipologie di manager: manager del settore turistico e manager del settore culturale e artistico (scheda SUA 2017). Riguardo al settore turistico sono confermate le figure e gli sbocchi professionali del progetto iniziale (SUA 2013). Riguardo al settore culturale e artistico, l'obiettivo è di formare figure professionali atte a comprendere la natura e i processi delle produzioni culturali e dell'organizzazione degli eventi, ad attivare processi di marketing nel settore artistico e culturale, a pianificare l'attività di fund raising.

L'organizzazione degli insegnamenti del corso di studio in Management delle Imprese Turistiche è stata altresì declinata in aree di apprendimento, per ognuna delle quali è stata valutata l'aderenza dei programmi di insegnamento ai descrittori di Dublino da parte di una apposita Commissione per la valutazione dei programmi, istituita con delibera del CDS del 29 giugno 2017, al fine di assicurare la coerenza tra obiettivi formativi, offerta formativa e percorsi.

In particolare, il Corso di Studio si articola in 20 esami e consiste in due anni comuni e un terzo anno in cui si sviluppano due percorsi alternativi: uno volto a fornire le competenze per la formazione del manager delle imprese turistiche e l'altro rivolto a coloro che intendono operare nel settore culturale. Le attività formative programmate consistono in un primo anno con insegnamenti di base e caratterizzanti, rilevanti per la formazione di laureati triennali in ambito manageriale ed economico. Al secondo anno, poi, sono previste materie maggiormente professionalizzanti in ambito aziendale, economico, giuridico, statistico e linguistico. Nel terzo anno, infine, gli studenti possono scegliere tra un profilo formativo che enfatizza le competenze necessarie per operare nelle aziende turistiche (percorso di MANAGEMENT DELLE IMPRESE E DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE) ed un altro incentrato sul settore della cultura (MANAGEMENT DELLE ORGANIZZAZIONI CULTURALI).

### **I.c. Obiettivi e azioni di miglioramento**

**Obiettivo:** Recepire le indicazioni provenienti dalle parti sociali interessate ai contenuti culturali e professionali del Corso di Studi.

**Azioni:** A partire dall'anno accademico 2017-2018 l'offerta formativa del corso di Laurea in Management delle Imprese Turistiche è stata aggiornata nei contenuti, nell'intento di recepire le indicazioni provenienti dalle parti sociali interessate ai contenuti culturali e professionali del Corso di Studi. Al profilo di manager delle imprese turistiche è stato aggiunto il profilo di manager del settore culturale e artistico con competenze riguardanti la natura e i processi delle produzioni culturali, l'organizzazione degli eventi, il marketing nel settore artistico e culturale, l'attività di fund raising.

**Modalità, risorse e scadenze:** Queste azioni caratterizzeranno il prossimo ciclo triennale del Corso di Studi. A tal fine è già stato avviato l'adeguamento e l'aggiornamento degli insegnamenti del corso di studio in Management delle Imprese Turistiche come si evince dalla sezione B1 scheda SUA 2017-2018.

**Responsabilità:** Il CDS è responsabile del monitoraggio delle suddette azioni e della verifica del raggiungimento degli obiettivi.

## **2.1.L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE**

### **2- b Analisi della situazione sulla base dei dati**

#### *Orientamento e tutorato*

Le attività di orientamento in ingresso sono gestite dal Dipartimento di Studi Aziendali ed Economici e dal Centro di Orientamento di Ateneo.

Al fine di orientare gli studenti delle scuole superiori verso la scelta del corso di studio di primo livello a cui iscriversi, il corso si avvale delle attività del Dipartimento cui afferisce (Dipartimento di Studi Aziendali e Economici), che a sua volta utilizza i servizi di orientamento di Ateneo. In particolare, tra tali attività, si segnala la partecipazione di alcuni docenti del corso a iniziative di orientamento svolte sia in loco presso la sede dell'Università, sia esterne presso le sedi delle scuole secondarie superiori. Per quel che concerne il corso di Management delle Imprese Turistiche, tali attività sono rivolte in prevalenza agli studenti del penultimo ed ultimo anno degli istituti tecnici del turismo, delle scuole alberghiere e dei licei linguistici, tenuto conto dei dati di Ateneo secondo i quali tali istituti costituiscono il principale bacino di provenienza degli iscritti al Corso di Studi.

Per l'orientamento in ingresso esiste poi un sito web di dipartimento ([www.disac.uniparthenope.it](http://www.disac.uniparthenope.it)) che prevede percorsi di navigazione orientati alle diverse categorie di studenti e che contiene informazioni di dettaglio di facile e veloce lettura, con una navigazione strutturata ad albero che consente di scendere nello specifico ove l'utente lo ritenga necessario. La progettazione e l'organizzazione dei contenuti sul sito sono, poi, costantemente verificati e migliorati da un gruppo di lavoro con il supporto di uno staff tecnico.

Il Dipartimento cui il corso afferisce organizza, infine, incontri di informazione e di orientamento con professionisti del settore turistico e culturale, al fine di fornire una idea concreta degli sbocchi occupazionali e delle opportunità di carriera offerti dal Corso in Management delle Imprese Turistiche.

Per quel che concerne l'attività di orientamento in itinere essa viene promossa con incontri rivolti alle matricole per fornire nel dettaglio le principali informazioni necessarie ad affrontare con successo il corso di studi. Inoltre, durante il percorso di studi sono organizzati ulteriori incontri finalizzati a dare indicazioni utili ad affrontare il mercato del lavoro, tra cui attività seminariali in cui manager pubblici e privati del mondo del turismo e della cultura testimoniano la propria esperienza professionale.

Relativamente all'orientamento in uscita, per l'anno accademico 2016-2017 agli studenti del corso di studio sono state dedicate diverse attività. Alcune di queste sono state realizzate dall'Ufficio *Placement* di Ateneo. In altri casi si è trattato di iniziative di Dipartimento ed in alcuni casi di iniziative specifiche per gli studenti del corso di studio. Il raccordo tra le iniziative fatte ai tre livelli dell'organizzazione è stato assicurato da un docente referente per l'orientamento *in itinere* e *placement* che ha lo scopo di facilitare il coordinamento tra i presidenti di corso di studio e l'Ufficio *Placement* nonché di informare e consigliare gli studenti in modo più specifico per il Dipartimento ed il corso di studi.

In particolare nel 2016, l'Ufficio *Placement* ha attivato per il Dipartimento di Studi Aziendali e Economici: 49 convenzioni per tirocini curriculari in discipline economiche e 15 convenzioni per tirocini extracurriculari (di Ateneo e non di singolo dipartimento); 11 tirocini curriculari e 2 tirocini extracurriculari specifici per il Corso di Studi.

Per quanto riguarda le conoscenze in ingresso si richiede allo studente un'adeguata preparazione di base che deve prevedere: elementi di matematica, nozioni di cultura generale e conoscenze basilari di almeno una lingua straniera moderna (test CISIA). Tali competenze sono verificate attraverso una prova di accesso le cui modalità si rimandano alle specifiche indicate dal regolamento didattico di Dipartimento. Tuttavia su questo aspetto si segnala che la Scuola di Economia e Giurisprudenza ha evidenziato talune criticità e, quindi, probabilmente, tale modalità di ingresso che sarà oggetto di discussione e di riorganizzazione nelle Sedi competenti.

Sul tema del recupero di eventuali carenze il Consiglio di coordinamento didattico, allo scopo di ovviare all'eventuale carenza di preparazione iniziale, con il coordinamento del Dipartimento di Studi Aziendali e Economici, prevede l'istituzione di attività formative propedeutiche che sono svolte da docenti del corso di Studi (sulla base di un ampliamento dell'impegno didattico e tutoriale nelle forme previste dal regolamento per l'incentivazione dei docenti) prima dell'inizio dei corsi.

Per quanto concerne l'organizzazione di percorsi flessibili e nuove metodologie didattiche, sinora le metodologie didattiche sono state quelle tradizionali e necessitano revisioni. Specifiche azioni sono descritte in seguito tra gli obiettivi di miglioramento.

Migliore appare la situazione relativamente all'assistenza agli studenti. Infatti, è prevista l'individuazione di docenti *tutor* che hanno il compito specifico di coadiuvarli per diverse problematiche. Inoltre, ai fini di sostenere l'attività di assistenza agli studenti nell'anno accademico 2015-2016 il Dipartimento di Studi Aziendali e Economici ha istituito lo sportello Orienta DISAE con l'obiettivo di fornire attività tutoriali, didattico integrative, attività propedeutiche e di recupero per gli studenti dei corsi di studio afferenti al Dipartimento. Questa attività è proseguita nell'anno accademico 2017-2018 con l'istituzione di uno sportello di sostegno didattico organizzato nell'ambito della Scuola di Economia e Giurisprudenza finanziato dal progetto PISTA (Parthenope, Innovazione, Studenti, Talento).



Sul punto dell'internazionalizzazione della didattica il Corso di Studi sta implementando con un certo successo il progetto ERASMUS, tramite gli accordi del Dipartimento di afferenza del corso con Atenei stranieri (Université Catholique de Lille (Lille FRANCE), Université Lille II Droit et santé (Lille FRANCE), University of Patras (Patra GREECE), Universitatea Babes-Bolyai (Cluj-Napoca ROMANIA), University of Economics Bratislava (Bratislava SLOVACCHIA), Technicka Univerzita V Kosiciach (Koice SLOVACCHIA), Universidad de Castilla (Castilla SPAIN),

Nondimeno, per quanto riguarda gli altri profili di internazionalizzazione si rilevano diverse criticità: non è infatti prevista alcuna convenzione per il conseguimento di un titolo congiunto, non sono presenti docenti stranieri nel Corso di Studi, né sono previste azioni per il potenziamento della mobilità degli studenti per lo svolgimento di periodi di studio o tirocinio all'estero.

I metodi di accertamento dell'apprendimento utilizzati nel Corso di Studi sono di diverso tipo. Essi si distinguono, in primo luogo, tra metodi di accertamento finalizzati a valutare l'apprendimento di un singolo insegnamento e metodi che attengono al conseguimento finale del titolo di studio. Con riferimento alle metodologie relative a valutazioni di un singolo insegnamento, il Corso di Studio presenta diverse modalità: esame orale, esame scritto e/o orale. Gli esami orali consistono in quesiti relativi ad aspetti teorici disciplinari, riconducibili ad uno specifico programma di studio sviluppato dal docente in lezioni frontali, finalizzati a valutare contenuti, metodo e capacità critica dello studente. Gli esami scritti prevedono quesiti a risposta aperta o multipla, inseriti in un questionario che lo studente è chiamato a compilare in un dato periodo di tempo. La prova scritta può prevedere un'ulteriore seduta nella quale lo studente è chiamato a prendere visione dell'esito e, eventualmente, a sostenere una prova orale. Nei corsi nei quali si insegnano competenze computazionali e/o informatiche, si richiede la capacità di risolvere alcuni problemi con l'utilizzo del computer.

Una novità riguardo all'accertamento dell'apprendimento può essere rappresentata, in futuro, dai sistemi di autovalutazione previsti dal progetto PISTA. In particolare, il progetto prevede una attività di tutoraggio per gli studenti del primo anno e corsi di recupero, relativi a materie che presentano particolari criticità, per gli studenti a debito. Inoltre, il progetto prevede l'implementazione di test di verifica dell'autoapprendimento degli insegnamenti in modalità e-learning.

Per quanto concerne la valutazione della prova conclusiva del corso di laurea, essa si sostanzia nella predisposizione, da parte dello studente, di una relazione finale, svolta su tematiche specifiche di un insegnamento e sotto la guida di un docente tutor. Il corso si conclude con la preparazione di una relazione estesa senza carattere di originalità che, però, costituisce una sintesi organica di una tematica relativa ad uno degli insegnamenti del percorso formativo, così come emerge dalla bibliografia più aggiornata dedicata alla tematica medesima. La classica figura del Relatore della tesi è qui sostituita da quella del Tutor che ha il compito di guidare lo studente nella scelta della bibliografia e di aiutarlo a rinforzare le capacità di elaborazione dei testi e le abilità comunicative.

## **2.c. Obiettivi e azioni di miglioramento**

1. Orientamento in itinere e in uscita: dall'anno accademico 2017-2018, il Corso prevede di affiancare alle classiche attività seminariali, "mini-corsi" (di 3 CFU) su temi fortemente professionalizzanti, con un approccio pratico-teorico, atti a sostituire o aggiungersi alle tradizionali attività di stage presso aziende o organismi che operano nel campo del turismo e della cultura.

2. Per quel che concerne l'organizzazione di percorsi flessibili, il corso in esame potrà avvalersi del più ampio progetto di Ateneo denominato PISTA. Tale progetto (ancora in fase sperimentale) si propone di sviluppare un sistema di azioni coordinate per il supporto degli studenti in ingresso e in itinere, mediante l'uso di strumenti innovativi e azioni di tutoraggio tradizionali e telematiche integrate. Nello specifico esso intende ridurre il tasso di abbandono degli studenti nel passaggio dal primo al secondo, ridurre il numero di studenti fuori corso inattivi, migliorare le performance degli studenti iscritti aumentando il numero di CFU conseguito nell'arco di ogni anno accademico in termini assoluti e percentuali. Considerando il numero di studenti che abbandonano durante il corso degli studi, gli strumenti predisposti dal progetto PISTA possono costituire un utile soluzione per il superamento degli aspetti sicuramente critici del Corso di Studi. In particolare il Consiglio del Corso di Studi prevede di attivare corsi in modalità *blended* e *e-learning* per gli insegnamenti del primo anno di studi.
3. Per quel che concerne gli studenti diversamente abili pare opportuno pubblicizzare in modo più capillare che è già operativo un SERVIZIO STUDENTI DISABILI di Ateneo al quale fare capo per rispondere a eventuali esigenze particolari.
4. Infine, per quel che riguarda l'internazionalizzazione un utile obiettivo è rappresentato dall'aumentare il numero di accordi con altri Atenei stranieri. A tal fine, come azione da intraprendere, si intende sollecitare i singoli docenti del Corso di Studi a promuovere tali convenzioni e a monitorare il buon esito delle stesse attraverso periodici colloqui con i referenti di Dipartimento e di Ateneo per la mobilità internazionale.

### 3. RISORSE DEL CDS

#### 3.b. Analisi della situazione sulla base dei dati

Tenuto conto dell'organizzazione didattica del corso di Laurea in Management delle Imprese Turistiche, gli indicatori che esprimono la sostenibilità e l'adeguatezza del Corso di Studi in termini di docenza sono iC05 e iC08.

Il primo indicatore, iC05, fa riferimento alla sostenibilità del Corso di Studi ed è dato dal rapporto tra studenti regolari e docenti strutturati. Con riferimento agli ultimi dati resi disponibili dall'Ateneo (30 settembre 2017), nel 2013 l'indicatore era pari a 19,80. Nel 2015 è aumentato a 27,5. L'indicatore risulta superiore al valore medio riportato dagli altri Corsi di Studio dell'Ateneo (20,05), del Mezzogiorno (23,25) e del panorama nazionale (24,95).

Il secondo indicatore, iC08, riguarda l'adeguatezza del Corso di Studi e fa riferimento alla percentuale dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) di base e caratterizzanti per corso di studio di cui sono docenti. L'indicatore pari a 0,85 nel 2013 è aumentato ad 0,86 nel 2015. L'indicatore risulta inferiore al valore medio riportato dagli altri Corsi di Studio dell'Ateneo (1), del Mezzogiorno (0,95) e del panorama nazionale (0,94).

Un terzo indicatore, iC19, riguarda le ore di docenza erogata da docenti assunti a tempo indeterminato sul totale delle ore di docenza erogata. L'indicatore era pari a 0,89 nel 2013. Nel 2015 esso risulta 0,86. L'indicatore è superiore al valore medio riportato dagli altri Corsi di Studio dell'Ateneo (0,85), del Mezzogiorno (0,84) e del panorama nazionale (0,72).

Altri due indici segnalano la consistenza e la qualificazione del corpo docente del Corso di Studi. L'indicatore iC27 indica il rapporto tra studenti iscritti e docenti complessivo (pesato per le ore di docenza). Esso è passato da 44,45 (2013) al 61,55 (2015). L'indicatore iC27 è in linea con il valore medio riportato dagli altri Corsi di Studio dell'Ateneo (61,57), superiore al valore medio riportato da altri Corsi di Studio del Mezzogiorno (59,31) e del panorama nazionale (53,08). L'indicatore iC28 riguarda il rapporto tra studenti iscritti al primo anno e docenti degli insegnamenti del primo anno (pesato per le ore di docenza). Nel 2013 il rapporto assumeva un valore pari a 37,08. Nel 2015 l'indicatore ammonta a 61,48. L'indicatore iC28 è superiore al valore medio riportato dagli altri Corsi di Studio dell'Ateneo (43,94), superiore al valore medio riportato da altri Corsi di Studio del Mezzogiorno (48,17) e del panorama nazionale (47,67).

L'organizzazione didattica del corso di Laurea in Management delle Imprese Turistiche è in grado di assicurare una completa valorizzazione del legame tra competenze specifiche dei docenti e la loro pertinenza agli obiettivi didattici. Gli obiettivi didattici definiti nella didattica programmata del Corso di Studi sono garantiti da docenti che afferiscono ai settori scientifico disciplinare di pertinenza. Inoltre, numerose attività seminariali riguardano temi relativi all'attività di ricerca dei docenti.

Le strutture di sostegno alla didattica (aule, aule informatiche, sale studio e biblioteca) sono adeguate e sono facilmente fruibili dagli studenti in quanto anche localizzate nello stesso edificio. Inoltre, il giudizio espresso dagli studenti su queste strutture è più che soddisfacente come si evince dalle risposte alla specifica domanda inserita nei questionari di valutazione degli insegnamenti.

### **3.c. Obiettivi e azioni di miglioramento**

Gli indicatori di sostenibilità e di adeguatezza dei docenti del Corso di Studi risultano adeguati. L'obiettivo è di mantenere nel tempo i livelli soddisfacenti degli indici di sostenibilità e di adeguatezza del corpo docente del Corso di Studi.

## **4 – MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CDS**

### **4- b. Analisi della situazione sulla base dei dati**

#### **Contributo dei docenti e degli studenti**

Attività collegiali quali quelle del Consiglio di Corso di Studio, del gruppo del Riesame, del gruppo di Assicurazione della Qualità e della Commissione paritetica (docenti-studenti) hanno consentito nel corso degli anni, a partire dal 2013 (anno di istituzione del suddetto Corso di Studio), di rivedere il percorso di studio e la stessa offerta formativa, di attuare un coordinamento didattico tra gli insegnamenti, di razionalizzare gli orari, la distribuzione temporale degli esami e le attività di supporto alla didattica. Le criticità riguardanti il corso di Management delle Imprese Turistiche sono adeguatamente affrontate dal gruppo del Riesame e discusse in seno al Consiglio di Corso di Studio al fine di individuare proposte finalizzate al miglioramento del Corso. Rappresentanti dei docenti, degli studenti e del personale di supporto partecipano ai vari consessi potendo così contribuire al processo decisionale fornendo le proprie osservazioni e proposte al fine di individuare le attività da realizzare per una migliore fruizione della didattica. Altre modalità attraverso le quali gli studenti, individualmente, possono fornire feedback relativi all'organizzazione del corso, agli insegnamenti.

alla capacità didattica e disponibilità dei docenti, ai contenuti dei corsi e al carico di studio, si riconducono al metodo di rilevazione dei questionari di valutazione (effettuata on line).

Nel corso dei primi anni gli obiettivi e le azioni intraprese dal parte del Consiglio di Corso di Studio si sono focalizzati principalmente sulla organizzazione di un piano di studi quanto più attinente alle finalità formative del Corso, sul coordinamento dei programmi di insegnamento e sull'orientamento in entrata. I primi due punti di riflessione hanno condotto ad una revisione dell'offerta formativa che, oltre alle indicazioni fornite dai Descrittori di Dublino, ha tenuto conto anche dei feedback ricevuti dagli interlocutori esterni operanti nel settore del turismo e della cultura.

Il Consiglio di Corso di Studi si è espresso a favore di una maggiore capillarità nella pubblicizzazione del corso che, oltre a coinvolgere studenti degli istituti superiori tecnici e professionali, si rivolga anche a studenti dei licei, alla luce della ricalibrazione del corso di laurea con apertura anche al settore della cultura fortemente in crescita nel contesto economico regionale. Tale attività di orientamento in entrata, demandata attualmente agli uffici centrali di Ateneo, dovrebbe prevedere un maggiore coinvolgimento dei docenti del Corso di Studi.

Un punto di debolezza del Corso di Studi è rappresentato dall'indicatore iC01 relativo al terzo anno di corso, che misura la percentuale di studenti che abbiano acquisito almeno 40 cfu nella durata normale del CDS. Tale indicatore è relativamente basso, pur mostrando un lieve miglioramento tra il 2013 e il 2015 (Tabella 1).

Tabella 1. Andamento indicatore iC01 terzo anno di corso

Anno accademico	Indicatore iC01
2013-2014	0.38
2014-2015	0.47
2015-2016	0.48
2016-2017	0.31

Fonte: Nucleo di Valutazione Università Parthenope

Ulteriori punti di debolezza del Corso di Studio sono riconducibili alla non ancora sufficiente azione di orientamento in uscita verso il mondo del lavoro e allo scarso interesse da parte degli studenti verso le azioni di internazionalizzazione, sia in entrata che in uscita. Il contatto con il mondo produttivo e l'apertura ai rapporti con realtà internazionali, infatti, rappresenterebbero fattori in grado di migliorare ulteriormente le già soddisfacenti potenzialità occupazionali della laurea in Management delle Imprese Turistiche. Dalle indagini AlmaLaurea, risulta che i laureati del Corso di Studio in Management delle Imprese Turistiche, rispetto ai laureati dei corsi di studio di area 18, presentano esiti migliori in termini media dei voti di esame, media del voto di laurea, e di tempo intercorrente tra il conseguimento del titolo e il reperimento del primo lavoro (in media 2,6 mesi per il Corso di Studi in Management delle Imprese Turistiche e 3,9 mesi per i corsi di studio di area 18 a livello nazionale).

L'elevata percentuale degli studenti che afferma di aver avuto esperienze lavorative durante il percorso di studi di per sé spiegherebbe il più basso tasso di studenti laureati in corso rispetto ad altri percorsi di laurea triennale dell'Ateneo. Tuttavia, la concomitanza di una più elevata percentuale di laureati che trova occupazione nel breve termine dopo la laurea e la più bassa percentuale di coloro che proseguono gli studi con laurea specialistica o master, mostra il forte carattere professionalizzante del corso di laurea in Management delle Imprese Turistiche.

Gli esiti della rilevazione delle opinioni di studenti e dei laureandi sono adeguatamente analizzati e considerati nell'ambito del Corso di Studi sulla base delle informazioni fornite allo stesso dagli uffici di Ateneo. Per quanto riguarda i laureati, il corso soffre di carenze nella raccolta di informazioni da parte dell'Ateneo.

Il Consiglio del Corso di Studi ha disposto che gli studenti possano far pervenire eventuali reclami o porre attenzione su eventuali criticità anche contattando direttamente i Tutor del corso, trattandosi di docenti che hanno il compito di garantire assistenza agli studenti.

### **Coinvolgimento degli interlocutori esterni**

Nella progettazione del Cds sono state consultate le organizzazioni rappresentative del mondo della produzione e dei servizi a livello locale, interessate ai profili culturali e professionali in uscita del corso di Laurea in Management delle Imprese Turistiche.

Gli incontri, finalizzati alle esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi, sono avvenuti presso l'Università Parthenope ed hanno riguardato diverse parti interessate. Nello specifico, gli incontri per la realizzazione di convenzioni e protocolli di intesa, hanno coinvolto responsabili della Promos Ricerche, delegati della CISL Campania, il rappresentante dei giovani imprenditori dell'Unione degli Industriali della provincia di Napoli, rappresentanti di Federalberghi di Napoli

Il direttore dell' ARLAV, Agenzia Regionale del Lavoro e della Formazione della Campania, è stato invece presente in Ateneo per un seminario formativo relativo al quadro degli interventi regionali a favore dei giovani laureati (tirocini, apprendistato di alta formazione e dottorato in azienda). Durante il seminario sono stati inoltre descritti il sistema della Garanzia Giovani e le caratteristiche del portale della regione "elic lavoro". Il direttore, si è dichiarato disponibile ad effettuare incontri periodici con gli studenti per gli aggiornamenti sulle politiche regionali a favore dell'occupazione.

Il direttore della Reggia di Caserta, presente in Ateneo quale relatore di un seminario formativo sulla figura del Manager Culturale, si è mostrato interessato alla nuova offerta formativa del corso di Laurea in Management delle Imprese Turistiche con un percorso specifico a partire dal terzo anno in Management delle Organizzazioni Culturali e ha auspicato future collaborazioni da definire in apposite convenzioni.

L'attività di sistema è proseguita con il coinvolgimento di interlocutori esterni da parte dei docenti del Corso di Studi, intervenuti con attività seminariali per l'approfondimento delle tematiche tipiche del corso per mettere gli studenti in contatto con le realtà produttive del settore della cultura e del turismo. I docenti, inoltre, si sono adoperati nell'integrare le proprie attività didattiche con testimonianze di esperti e operatori nel settore turistico e della cultura. Queste occasioni di contatto hanno permesso di iniziare a costruire un network di relazioni in grado di arricchire le capacità professionalizzanti del Corso di Studi.

### **Interventi di revisione dei percorsi formativi**

Il Corso di Studio garantisce che l'offerta formativa sia costantemente aggiornata e rifletta le conoscenze disciplinari più avanzate anche in relazione ai cicli di studio successivi. Questa logica ha guidato una intensa attività di riorganizzazione del piano di studi con una nuova offerta formativa introdotta a partire dall'anno accademico 2017-2018. Oltre alla variazione di alcune materie inserite

nel piano di studi (pur nel rispetto della distribuzione dei crediti formativi tra esami caratterizzanti, di base ed affini), alla luce delle indicazioni desunte dai descrittori di Dublino e dal contributo offerto dal network di relazioni esterne, è stato chiesto ai docenti titolari dei corsi di rivedere contenuti della materia insegnata, rimodulando i programmi, e le modalità di verifica dei livelli di apprendimento.

In seguito a tali cambiamenti il Corso di Management delle Imprese Turistiche attualmente si articola in 20 esami di 12, 9 e 6 crediti formativi universitari (CFU) ed è strutturato in due anni comuni (i primi due) ed un terzo anno in cui si sviluppano due percorsi alternativi, uno volto a fornire le competenze specialistiche per la formazione del manager delle imprese che operano nel settore turistico e uno volto a fornire le competenze specialistiche per i manager che operano nel settore culturale. La selezione degli insegnamenti inseriti nel piano di studi di MIT e delle attività formative integrative è stata effettuata con la precisa finalità di raggiungere i risultati di apprendimento specifici nelle aree di interesse del marketing per le imprese turistiche e della gestione dei beni culturali.

#### **4.c. Obiettivi e azioni di miglioramento**

1. Sebbene gli interventi volti alla riorganizzazione del Corso di Studi e al sostegno della didattica hanno consentito di ridurre considerevolmente il tasso di abbandono dopo il primo anno di corso, resta il problema di una percentuale di studenti fuori corso. A tal fine si prevedono azioni di sostegno soprattutto nei riguardi degli studenti che svolgono attività lavorative: incentivando e organizzando percorsi di studio personalizzati in relazione ai carichi lavorativi.
2. Benchè le indagini esterne evidenziano esiti occupazionali positivi per i laureati del Corso di Studi, l'obiettivo per il prossimo triennio è di mantenere e, possibilmente, migliorare gli esiti occupazionali dei laureati del corso. A tal fine, il Corso prevede di affiancare alle classiche attività seminari, "mini-corsi" (di 3 CFU) su temi fortemente professionalizzanti, con un approccio pratico-teorico, atti a sostituire o aggiungersi alle tradizionali attività di stage presso aziende o organismi che operano nel campo del turismo e della cultura.
3. Dati forniti dall'Ufficio orientamento di Ateneo rivelano un considerevole aumento delle richieste di stage da parte dei laureandi del corso di studio. Dando seguito alla maggiore richiesta degli studenti, anche al fine di migliorare gli esiti occupazionali dei laureati, il Corso di Studi si propone di aumentare il numero di interlocutori esterni e le opportunità di stage presso strutture ed enti operanti nell'ambito del settore turistico e culturale.