



Nucleo di valutazione interna

Report di feedback sull'Audit svoltosi presso il Corso di Studio in Progettazione e Gestione dei Sistemi Turistici Mediterranei (LM-49) il 23/10/18

Presenti per il NdV: prof. Gigliola Vaglini (presidente), prof. Salvatore Ruggieri, prof. Nello Scarabottolo, prof. Romana Frattini.

Presenti per il CdS: prof. Enrica Lemmi (Presidente CdS), dott. Federico Tognoni (Manager didattico).

Inoltre è stata sentita una rappresentante degli studenti nella CPDS.

Altre parti interessate ascoltate: in qualità di stakeholder è stato sentito il Dott. Roberto Camisi (Segretario Generale della Camera di Commercio di Lucca).

Obiettivi dell'audit:

Il NdV deve verificare e valutare, coerentemente con gli orientamenti stabiliti a livello internazionale, gli indirizzi di legge e i criteri definiti dall'ANVUR - la qualità e l'efficacia dell'offerta didattica dell'Ateneo, l'attività di ricerca, la corretta gestione delle strutture e del personale, l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa.

Giova ricordare che, ai sensi del D.M. 987/2016 e delle nuove Linee Guida AVA, i NdV, tra le altre cose, verificano il corretto funzionamento del sistema di AQ e forniscono supporto all'ANVUR e al MIUR nel monitoraggio del rispetto dei requisiti di Accreditamento iniziale e periodico dei corsi e delle Sedi. I NdV valutano l'AQ complessiva dell'Ateneo e redigono poi, con cadenza annuale, una relazione contenente i risultati delle proprie attività (quella del 2017 è disponibile su <https://www.unipi.it/index.php/organi-dell-ateneo/item/11044-relazione-ndv-2017>).

La ratio di questi incontri, autonomi rispetto a quanto sarà effettuato dalla CEV ANVUR nella visita del 2019, consiste in un confronto dell'Organo di valutazione con i principali responsabili della gestione del CdS, teso ad individuare, in materia di didattica ed organizzazione generale - le aree forti e quelle eventualmente suscettibili di miglioramenti, sia a livello di opzioni strategiche che di adeguatezza delle specifiche operative alle esigenze di studenti ed altre parti interessate.

Le informazioni acquisite in sede di audit (in tabella segnalate con "A") non verranno utilizzate dal Nucleo per redigere graduatorie di merito di nessun tipo.

Documenti utilizzati per l'analisi preliminare "on desk"

Tipo di documento/fonte informativa	Modus operandi NdV
Scheda SUA-CdS (2017)	Consultazione diretta da sito ANVUR
Sito web del Dipartimento e del CdS	Consultazione web
Relazione annuale Commissione Paritetica DS di Dipartimento - a.a. 2016/2017	Trasmissione diretta al NdV come da normativa vigente
Documento di autovalutazione (DA)	Documento redatto dal CdS come richiesto dal NdV per l'audit

Griglia dei punti di attenzione utilizzata: requisito R3 – Indicatore R3.B delle Linee guida ANVUR per l'Accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi universitari (ver. 10/08/2017) → **Requisiti di Qualità dei Corsi di Studio.**

Requisito R3	<i>"Qualità dei Corsi di Studio. Gli obiettivi individuati in sede di progettazione dei CdS sono coerenti con le esigenze culturali, scientifiche e sociali e tengono conto delle caratteristiche peculiari che distinguono i corsi di laurea e quelli di laurea magistrale. Per ciascun Corso sono garantite la disponibilità di risorse adeguate di docenza, personale e servizi, sono curati il monitoraggio dei risultati e le strategie adottate a fini di correzione e di miglioramento e l'apprendimento incentrato sullo studente. Per Corsi di studio internazionali delle tipologie a e d (tabella K), si applica quanto previsto dall'Approccio congiunto all'accREDITAMENTO adottato dai Ministri EHEA nel 2015."</i>
---------------------	---

R3.A	Obiettivo: Accertare che siano chiaramente definiti i profili culturali e professionali della figura che il CdS intende formare e che siano proposte attività formative con essi coerenti					
	Documenti di riferimento:	Punto di attenzione	Item da approfondire	Informazioni acquisite (indicare doc.)	Note NdV	Osservazioni CdS su bozza report di feedback
R3.A.1	SUA-CDS: quadri A1a, A1b, A2	Progettazione del CdS e consultazione iniziale delle parti interessate	In fase di progettazione, sono state approfondite le esigenze e le potenzialità di sviluppo (umanistico, scientifico, tecnologico, sanitario o economico-sociale) dei settori di riferimento, anche in relazione con i cicli di studio successivi, se presenti?	Istituito nel 2006, il CdS si propone come obiettivo la valorizzazione del legame tra turismo e territorio attraverso la promozione e la gestione di sistemi turistici con riguardo alle ricchezze naturali, culturali, artistiche e storiche presenti sul territorio. In particolare il corso vuole favorire lo sviluppo delle competenze necessarie a consentire l'incontro tra la domanda e l'offerta turistica, enfatizzando la dimensione sistemica del fare turismo a livello territoriale e il legame tra tutti gli attori pubblici e privati nella progettazione, promozione e gestione del prodotto turistico nella sua accezione più ampia. (DA)		
			Sono state identificate e consultate le principali parti interessate ai profili culturali/professionali in uscita (studenti, docenti, organizzazioni scientifiche e professionali, esponenti del mondo della cultura, della produzione, anche a livello internazionale in particolare nel caso delle Università per Stranieri), sia direttamente sia attraverso l'utilizzo di studi di settore?	Il CdS ha istituito un Comitato di indirizzo cui partecipano i soci di Campus (Università di Pisa, Università di Pavia e Università della Svizzera Italiana) ed anche gli stakeholder territoriali (es. Camera di Commercio): le linee strategiche che emergono in questa sede vengono verbalizzate e riportate in Consiglio di CdS. (A)	<i>Il Nucleo suggerisce di pubblicare on line i verbali del Comitato di indirizzo per aumentare la visibilità delle attività che vengono svolte.</i>	

			Le riflessioni emerse dalle consultazioni sono state prese in considerazione nella progettazione del CdS, con particolare riguardo alle effettive potenzialità occupazionali dei laureati, e all'eventuale proseguimento degli studi in cicli successivi ?	Nel presente anno accademico il CdS ha partecipato attivamente ad alcuni tavoli di consultazione relativi all'analisi delle figure professionali di riferimento con gli operatori dell'area territoriale Toscana Nord (province di Lucca, Pisa e Massa Carrara). Questi incontri hanno permesso al CdS di ottenere informazioni aggiornate sulle competenze tecniche e trasversali richieste dai tre macro gruppi professionali: ospitalità, promozione ed eventi. Al fine di favorire l'attività di orientamento professionale degli studenti del CdS, sono stati pianificati alcuni incontri con testimoni aziendali rappresentativi di alcune figure chiave dell'industria turistica. Gli incontri erano tesi ad approfondire quali fossero le conoscenze e le competenze richieste da alcune importanti realtà attive sia sul territorio nazionale che su quello internazionale. Nello specifico gli incontri si sono svolti con Terra Group, azienda sudamericana leader del tour operating mondiale; con Lucca Comics & Games; con ODU Next, start-up creata in seno al CdS; con le Cantine Petra, azienda di riferimento nel settore enologico; direzione della Reggia di Caserta; con il management di MSC Crociere Italia con il quale il CdS si è confrontato rispettivamente sull'occupabilità negli enti pubblici e nel settore crocieristico. (DA)	<i>Sembra non emergere chiaramente che effetti abbia avuto questa attività sull'impostazione didattica del CdS.</i>	
R3.A.2	SUA-CDS: quadri A2a, A2b, A4a, A4b. A4.c, B1.a	Definizione dei profili in uscita	Viene dichiarato con chiarezza il carattere del CdS, nei suoi aspetti culturali, scientifici e professionalizzanti?	Il corso intende fornire agli allievi le competenze necessarie per operare con conoscenze teoriche e con competenze operative avanzate nell'industria turistica, superando la prospettiva settoriale a favore della prospettiva sistemica, fornendo una professionalità di livello avanzato, integrando e combinando le conoscenze acquisite nel corso della laurea triennale. (DA)	<i>Il Nucleo durante l'audit rileva una certa discrasia tra i profili in uscita descritti nei documenti e gli sbocchi lavorativi in cui i laureati del CdS si collocano: sarebbe auspicabile un allineamento tra i due aspetti in favore di una maggiore chiarezza nella descrizione del carattere del CdS.</i>	
			Le conoscenze, le abilità e le competenze e gli altri elementi che caratterizzano ciascun profilo culturale e professionale, sono descritte in modo chiaro e completo?	Le figure professionali proposte sono le seguenti: 1. Manager di imprese turistiche Il CdS si prefigge di formare delle figure professionali con ruoli dirigenziali in grado di operare in diversi comparti dell'industria turistica, imprese e strutture, in cui è richiesta l'attività di management, di organizzazione, di gestione del personale e dei beni strumentali. Il laureato in	<i>Il NdV rileva, in base a informazioni acquisite durante l'audit, che in realtà i laureati del CdS vengono impiegati prevalentemente in ambiti lavorativi di carattere operativo (seppur di buon livello) più che progettuale. Tali attività rispondono alle esigenze provenienti dal territorio, quali ad es. settore alberghiero, agenzie di organizzazione eventi, tour operator.</i>	

				Progettazione e Gestione dei Sistemi Turistici Mediterranei è in grado di raccogliere, selezionare e interpretare dati di natura qualitativa e quantitativa per valutare gli andamenti delle aziende turistiche e dei sistemi turistici e di comunicare efficacemente, in forma scritta e orale, almeno in una lingua dell'Unione Europea, oltre l'italiano, nell'ambito specifico di competenza, per lo scambio di informazioni generali, ma soprattutto per intercettare i processi di globalizzazione delle attività turistiche o degli eventi culturali a livello internazionale. In quest'ottica il laureato elabora e propone interventi e progetti di politica culturale, di gestione, di salvaguardia e di valorizzazione del patrimonio e delle risorse per lo sviluppo del territorio. 2. Esperto in progettazione e gestione di sistemi turistici territoriali Il corso forma un profilo con funzioni di elevata capacità gestionale nella valorizzazione e nella promozione delle risorse territoriali. In particolare il laureato in Progettazione e Gestione dei Sistemi Turistici Mediterranei è in grado di pianificare e di realizzare progetti innovativi destinati a sviluppare l'offerta turistica del territorio. Tali mansioni potranno essere svolte all'interno sia di enti pubblici che in aziende private. (DA)		
R3.A.3	SUA-CDS: quadri A4b A2a, B1.a	Coerenza tra profili e obiettivi formativi	Gli obiettivi formativi specifici e i risultati di apprendimento attesi (disciplinari e trasversali) sono chiaramente declinati per aree di apprendimento e sono coerenti con i profili culturali, scientifici e professionali individuati dal CdS?	Il CdS magistrale è articolato in un unico percorso a carattere economico-giuridico e ambisce a sviluppare e approfondire le conoscenze manageriali e culturali necessarie alla qualificazione, al coordinamento e all'integrazione tra risorse territoriali pubbliche, private e del terzo settore; intende pertanto creare competenze tecniche altamente qualificate rivolte agli attori pubblici e privati che operano nei sistemi turistici mediterranei a livello locale, nazionale ed internazionale, in continuità e coerenza con le tradizioni e con il territorio. (DA)	<i>Il Nucleo, nell'ottica di una maggiore chiarezza nella descrizione del carattere del CdS (vedi sopra), suggerisce di rivedere gli obiettivi formativi in modo che risultino più strettamente correlati ai profili in uscita, considerando quelli primariamente richiesti dal mercato del lavoro del settore.</i>	

R3.A.4	SUA-CDS: quadri A4b A2a, B1.a	Offerta formativa e percorsi	L'offerta ed i percorsi formativi proposti sono coerenti con gli obiettivi formativi definiti, sia negli contenuti disciplinari che negli aspetti metodologici e relativi all'elaborazione logico-linguistica?	Il profilo degli studenti in entrata e in uscita appare compatibile con gli obiettivi formativi che il CdS si è dato, anche alla luce del buon tasso di placement. Il corpus docente, proveniente da diversi atenei e da diverse tipologie di esperti del settore, viene valutato adeguato rispetto agli obiettivi previsti. (DA)	<i>Non è del tutto chiaro quali ruoli rivestono nei fatti i laureati magistrali.</i>	
---------------	-------------------------------	------------------------------	--	--	--	--

R3.B	Obiettivo: Accertare che il CdS promuova una didattica centrata sullo studente, incoraggi l'utilizzo di metodologie aggiornate e flessibili e accerti correttamente le competenze acquisite					
	Documenti di riferimento:	Aspetti da considerare	Item da approfondire	Informazioni acquisite (indicare doc.)	Note NdV	Osservazioni CdS su bozza report di feedback
R3.B.1	SUA-CDS: quadro B5	Orientamento e tutorato	Le attività di orientamento in ingresso e in itinere favoriscono la consapevolezza delle scelte da parte degli studenti?	La gestione del CdS nasce dalla collaborazione di tre atenei (Università di Pisa, Università di Pavia e Università della Svizzera Italiana) e dalla Fondazione Campus, a cui è stata delegata parte dell'organizzazione dell'accoglienza e della gestione degli studenti immatricolati al CdS. In questa prospettiva, la Fondazione si è dotata di una segreteria studenti, un ufficio logistico e di un career service, che monitorano e garantiscono il buon funzionamento dell'impianto organizzativo. Sul piano dell'Orientamento, la Fondazione, oltre a partecipare attivamente all'attività di orientamento organizzati dall'Ateneo di Pisa, organizza Open day e incontri con le scuole su scala provinciale e interregionale. Sul tema del tutorato la Fondazione si è dotata di qualificati tutor d'area (Area economica, Area umanistica, Area linguistica) a cui gli studenti possono rivolgersi con cadenza settimanale. Il servizio pertanto appare ben articolato e strutturato. (DA)	<i>Il NdV rileva una non ottimale presenza di informazioni sul sito web del Campus (criticità che emerge anche dai questionari degli studenti); si raccomanda di implementare e aggiornare le informazioni per favorire una maggiore consapevolezza di scelta da parte degli studenti e delle loro famiglie, anche in relazione ai ruoli lavorativi effettivamente acquisibili.</i>	
			Le attività di orientamento in ingresso e in itinere tengono conto dei risultati del monitoraggio delle carriere?	Visto il basso numero di iscritti nel 2017/2018 è stato potenziato l'orientamento in ingresso. (A)		
			Le iniziative di introduzione o di accompagnamento al mondo del lavoro tengono conto dei risultati del	E' presente un Ufficio career service molto attivo che segue lo studente attraverso incontri individuali periodici, organizzazione di visite nelle aziende del settore anche per favorire la scelta dello stage. (A)		

			monitoraggio degli esiti e delle prospettive occupazionali?			
R3.B.2	SUA-CDS: quadro A3	Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze	Le conoscenze richieste o raccomandate in ingresso sono chiaramente individuate, descritte e pubblicizzate (es. attraverso un syllabus)	Rimangono ad oggi non adeguatamente coperte le attività di recupero di eventuali carenze formative con azioni specifiche destinate agli studenti in ingresso. Talvolta tali lacune vengono colmate ricorrendo all'aiuto dei tutor. (DA)		
			Il possesso delle conoscenze iniziali indispensabili è efficacemente verificato?	In linea di massima, risulta buono il coordinamento degli insegnamenti e la verifica degli obiettivi di apprendimento come si evince sia dai questionari della valutazione della didattica sia dalle verifiche di profitto. (DA)		
			Sono previste attività di sostegno in ingresso o in itinere?			
			Per i CdS triennali e a ciclo unico: le eventuali carenze sono puntualmente individuate e comunicate agli studenti? Vengono attuate iniziative per il recupero degli obblighi formativi aggiuntivi?			
			Per i CdS di secondo ciclo, sono definiti, pubblicizzati e verificati i requisiti curriculari per l'accesso? È verificata l'adeguatezza della preparazione dei candidati?	L'ammissione al corso, oltre che subordinata al possesso del titolo di studio e dei requisiti curriculari, si considera positivamente assolta per gli studenti che abbiano conseguito un voto di laurea non inferiore a 90/110. In caso di voto di laurea inferiore, la verifica della preparazione personale sarà effettuata tramite colloquio e/o test tenuto nei mesi di settembre e aprile. Il colloquio o il test vertono sui contenuti generali della classe di laurea L-15 Scienze del turismo. Ai fini della verifica della preparazione personale, potranno essere prese in considerazione anche le esperienze lavorative e le attività formative risultanti dal curriculum vitae del candidato. (SUA-CdS)	<i>Il Nucleo suggerisce di rendere la verifica della preparazione dei candidati maggiormente rigorosa ed approfondita, ad esempio ammettendo gli studenti con voto di laurea superiore a 100/110 e verificando la preparazione di coloro che hanno voto di laurea inferiore.</i>	
R3.B.3	SUA-CDS: quadro B5	Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche	L'organizzazione didattica crea i presupposti per l'autonomia dello studente (nelle scelte, nell'apprendimento critico, nell'organizzazione dello studio) e prevede guida e sostegno adeguati da parte del corpo docente?		<i>Il Nucleo rileva una certa rigidità nel percorso formativo del CdS; per aumentarne la flessibilità in modo che lo studente possa scegliere il percorso specifico d'interesse, si suggerisce di ridurre il numero dei corsi di base e offrire più corsi affini integrativi.</i>	

			Le attività curriculari e di supporto utilizzano metodi e strumenti didattici flessibili, modulati sulle specifiche esigenze delle diverse tipologie di studenti ?		<i>Il Nucleo in sede di audit rileva che i tirocini sono extracurriculari mentre sarebbe opportuno che divenissero curriculari, nell’ottica di una maggiore flessibilità del percorso formativo, come detto sopra.</i>	
			Sono presenti iniziative di supporto per gli studenti con esigenze specifiche? (E.g. studenti fuori sede, stranieri, lavoratori, diversamente abili, con figli piccoli...)?			
			Il CdS favorisce l'accessibilità, nelle strutture e nei materiali didattici, agli studenti disabili?			
R3.B.4	SUA-CDS: quadro B5	Internazionalizzazione della didattica	Sono previste iniziative per il potenziamento della mobilità degli studenti a sostegno di periodi di studio e tirocinio all’estero?	Il contingente straniero appare sempre presente, pur tenendo conto del ridotto numero di studenti. Rimane basso invece il numero di cfu conseguiti all’estero dagli studenti iscritti. (DA)		
			Con particolare riguardo ai Corsi di Studio internazionali, è effettivamente realizzata la dimensione internazionale della didattica, con riferimento a docenti stranieri e/o studenti stranieri e/o titoli congiunti, doppi o multipli in convenzione con Atenei stranieri?			
R3.B.5	Schede degli insegnamenti	Modalità di verifica dell’apprendimento	Il CdS definisce in maniera chiara lo svolgimento delle verifiche intermedie e finali?		<i>Il Nucleo rileva che un numero consistente di programmi di esame non è pubblicato nel portale di valutazione ed iscrizione agli esami d’ateneo.</i>	
	Le modalità di verifica adottate per i singoli insegnamenti sono adeguate ad accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi?					
	SUA-CDS: quadri B1.b,B2.a, B2.b		Le modalità di verifica sono chiaramente descritte nelle schede degli insegnamenti? Vengono espressamente comunicate agli studenti?			

R3.C Obiettivo: Accertare che il CdS disponga di un'adeguata dotazione di personale docente e tecnico-amministrativo, usufruisca di strutture adatte alle esigenze didattiche e offra servizi funzionali e accessibili agli studenti						
	Documenti di riferimento:	Aspetti da considerare	Item da approfondire	Informazioni acquisite (indicare doc.)	Note NdV	Osservazioni CdS su bozza report di feedback
R3.C.1	SUA-CDS: quadro B3	Dotazione e qualificazione del personale docente	I docenti sono adeguati, per numerosità e qualificazione, a sostenere le esigenze del CdS, tenuto conto sia dei contenuti scientifici che dell'organizzazione didattica? Per la valutazione di tale aspetto si considera, per tutti i CdS, la quota di docenti di riferimento di ruolo appartenenti a SSD base o caratterizzanti la classe con valore di riferimento a 2/3. Per i soli CdS telematici, è altresì da prendere in considerazione la quota di tutor in possesso Dottorato di Ricerca, pure con valore di riferimento 2/3. Nel caso tali quote siano inferiori al valore di riferimento, il CdS ha informato tempestivamente l'Ateneo, ipotizzando l'applicazione di correttivi?	Il corpus docente, proveniente da diversi atenei e da diverse tipologie di esperti del settore, viene valutato adeguato rispetto agli obiettivi previsti. (DA)	<i>Si raccomanda di motivare adeguatamente il ricorso a svariati (co-)docenti esterni e di inserire in Unimap i loro CV; si ricorda che gli incarichi affidati a soggetti esterni sono soggetti a valutazione da parte del NdV, in accordo all'art. 23 comma 1 della Legge 240/2010.</i>	
			Si rilevano situazioni problematiche rispetto al quoziente studenti/docenti? Per la valutazione di tale aspetto si considera l'indicatore sul quoziente studenti/docenti ora, complessivo e al primo anno, con valore di riferimento il doppio della numerosità di riferimento della classe (costo standard). Nel caso tale soglia sia superata, il CdS ne ha informato tempestivamente l'Ateneo, ipotizzando l'applicazione di correttivi?	Considerato il ridotto numero di studenti il rapporto con i docenti è abbastanza diretto: in sede di audit emerge la soddisfazione degli studenti relativamente a questo aspetto. (A)		
			Viene valorizzato il legame fra le competenze scientifiche dei docenti (accertate attraverso il monitoraggio dell'attività di ricerca del SSD di appartenenza)			

			e la loro pertinenza rispetto agli obiettivi didattici?			
			Sono presenti iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche nelle diverse discipline?			
R3.C.2	SUA-CDS: quadro B4 e B5	Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica	I servizi di supporto alla didattica (gestiti dal Dipartimento o dall'Ateneo) assicurano un sostegno efficace alle attività del CdS? [Questo punto di attenzione non entra nella valutazione del CdS ma serve da riscontro del requisito di sede R1.C.2]	La struttura che ospita il CdS, recentemente ristrutturata, è dotata di aule moderne, laboratori multimediali, una biblioteca, aree studio e relax sia all'interno che all'esterno. (sito web Campus)		
			Sono disponibili adeguate strutture e risorse di sostegno alla didattica? (E.g. biblioteche, ausili didattici, infrastrutture IT...)	Il CdS è ospitato presso la Fondazione Campus, nella sede dislocata di Monte S.Quirico (LU). La struttura dispone di alloggi per studenti fuori sede, una biblioteca con un patrimonio librario di oltre 3000 volumi, una mensa, un ufficio di segreteria didattica interno alla struttura dedicato esclusivamente agli iscritti Campus. Viene organizzato un servizio di navetta gratuito per gli studenti per raggiungere la struttura dalla stazione ferroviaria di Lucca. (sito web Campus)	<i>L'assetto delle strutture didattiche appare adeguato, anche nell'ottica del prossimo trasferimento nella nuova sede sita nel centro della città di Lucca.</i>	
			I servizi sono facilmente fruibili dagli studenti?	In sede di audit si rileva la soddisfazione degli studenti per i servizi offerti dal CdS, ma si lamenta una non buona organizzazione del servizio di navetta, che rende difficoltoso il raggiungimento della struttura attuale. (A)		

R3.D	Obiettivo: Accertare la capacità del CdS di riconoscere gli aspetti critici e i margini di miglioramento della propria organizzazione didattica e di definire interventi conseguenti					
	Documenti di riferimento:	Aspetti da considerare	Item da approfondire	Informazioni acquisite (indicare doc.)	Note NdV	Osservazioni CdS su bozza report di feedback
R3.D.1	SUA-CDS: quadri B1,B2, B4, B5	Contributo dei docenti e degli studenti	Sono presenti attività collegiali dedicate alla revisione dei percorsi, al coordinamento didattico tra gli insegnamenti, alla razionalizzazione degli orari, della distribuzione	La stesura del Rapporto di riesame ciclico ha portato all'individuazione di alcune criticità del CdS, quali ad esempio il basso numero di immatricolazioni: a fronte di questo è stata rafforzata l'attività di orientamento. (A)		

			temporale degli esami e delle attività di supporto?			
			Vengono analizzati i problemi rilevati e le loro cause?			
	Verbal dei incontri collegiali, ecc		Docenti, studenti e personale di supporto hanno modo di rendere note agevolmente le proprie osservazioni e proposte di miglioramento?	Il manager didattico lavora in stretto contatto con la Presidente del CdS e rappresenta un punto di riferimento per eventuali problematiche da parte degli studenti. (A)		
			Sono adeguatamente analizzati e considerati gli esiti della rilevazione delle opinioni di studenti, laureandi e laureati? Alle considerazioni complessive della CPDS (e degli altri organi di AQ) sono accordati credito e visibilità?	I questionari degli studenti sono scarsamente rappresentativi dato il loro basso numero. La rappresentante degli studenti ha comunque confermato durante l’audit che i risultati dei questionari vengono discussi in CPDS. (A)		
	Relazioni annuali CPDS e di altri organi di AQ		Il CdS dispone di procedure per gestire gli eventuali reclami degli studenti e assicura che siano loro facilmente accessibili?			
R3.D.2	SUA-CDS: quadri B7,C2,C3	Coinvolgimento degli interlocutori esterni	Sono garantite interazioni in itinere con le parti interessate consultate in fase di programmazione del CdS o con nuovi interlocutori, in funzione delle diverse esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi?	Nel passaggio al nuovo ordinamento, il Consiglio Aggregato si è avvalso del parere di enti pubblici e di alcune imprese-chiave legate al settore del turismo. La Provincia di Lucca, il Comune di Lucca e la Regione Toscana hanno avallato la modifica dell'offerta formativa e hanno contribuito a individuare gli sbocchi professionali dei laureati sul territorio. La consultazione attiva e continuativa con strutture ricettive, quali Una Hotels, Sol Melia e Marriott, con tour operator quali Alpitour World e Valtur, e con organizzazioni di eventi quali Carlson Wagonlit, Navigo e Lucca Comics & Games, ha permesso la determinazione di figure professionali destinate a diversi ambiti lavorativi. Il confronto e il dialogo con questi enti pubblici e privati ha consentito di sviluppare così un percorso di studi utile alla formazione dal forte valore professionale degli operatori turistici. (DA)	v. quanto detto nel punto R3.a1	
			Le modalità di interazione in itinere sono coerenti con il carattere (se prevalentemente culturale, scientifico o professionale), gli obiettivi del			

			CdS e le esigenze di aggiornamento periodico dei profili formativi anche, laddove opportuno, in relazione ai cicli di studio successivi, ivi compreso il Dottorato di Ricerca?			
	SUA-CDS: quadri B6, B7, C1, C2,C3, D4		Qualora gli esiti occupazionali dei laureati siano risultati poco soddisfacenti, il CdS ha intensificato i contatti con gli interlocutori esterni, al fine di accrescere le opportunità dei propri laureati?		Vedi sopra, punto sugli impieghi effettivamente acquisiti ad oggi dai laureati magistrali.	
R3.D.3	SUA-CDS	Revisione dei percorsi formativi	Il CdS garantisce che l'offerta formativa sia costantemente aggiornata e rifletta le conoscenze disciplinari più avanzate, anche in relazione ai cicli di studio successivi compreso il Dottorato di Ricerca?			
			Vengono analizzati e monitorati i percorsi di studio, i risultati degli esami e gli esiti occupazionali (a breve, medio e lungo termine) dei laureati del CdS, anche in relazione a quelli della medesima classe su base nazionale, macroregionale o regionale?	Si dichiara nel documento di autovalutazione che il CdS presenta un buon tasso di placement pari all'83% (dati Almalaurea). (DA)	Vedi sopra, punto sugli impieghi effettivamente acquisiti ad oggi dai laureati magistrali.	
	Rapporto di Riesame ciclico		Viene dato seguito alle proposte di azioni migliorative provenienti da docenti, studenti e personale di supporto (una volta valutata la loro plausibilità e realizzabilità)?	Viene dichiarato durante l'audit che i docenti partecipano poco ai Consigli di CdS e di conseguenza non pervengono proposte di azioni migliorative. La motivazione risiede nel fatto che il CdS si trova in una sede dislocata ed è più difficile di conseguenza coinvolgere il personale. (A)	Il Nucleo suggerisce una maggiore riflessione su questa criticità: una possibile soluzione potrebbe essere ad esempio organizzare i Consigli di CdS a Pisa.	
	Relazioni annuali CPDS		Vengono monitorati gli interventi promossi e ne viene adeguatamente valutata l'efficacia?	In fase di audit emerge che, pur essendo buono il rapporto tra docenti e studenti, la CPDS sembra non essere uno strumento particolarmente efficace. (A)		

Considerazioni sintetiche finali del NdV

I punti di forza:

- ✓ *Quantitativamente buono il livello di placement dei laureati.*
- ✓ *Il rapporto con gli stakeholder territoriali è costante e vengono programmati periodicamente incontri con il Comitato di indirizzo del CdS.*

I punti di debolezza:

- ✓ *Basso numero di immatricolazioni.*
- ✓ *Gli obiettivi formativi del CdS sembrano essere sovradimensionati e non del tutto correlati ai profili in uscita e ai reali sbocchi professionali che il corso offre.*
- ✓ *Scarsa partecipazione dei docenti ai Consigli di CdS e, in generale, alle situazioni collegiali.*

Il NdV invita gli organi del CdS ad una riflessione sui precedenti punti, con le seguenti raccomandazioni:

- implementare e aggiornare le informazioni presenti nel sito web per favorire una maggiore consapevolezza di scelta da parte degli studenti e delle loro famiglie.
- intraprendere azioni per aumentare la partecipazione dei docenti ai Consigli di CdS.