



**Università  
degli Studi  
di Palermo**

## Nucleo di Valutazione Presidio di Qualità

**AUDIT NDV/PQA 2022 - GRIGLIA DI VALUTAZIONE R3 (Linee guida AVA - versione del 10/08/2017)**

**Corso di Studio: Tourism Systems and Hospitality Management - Classe: LM-49**

**Dipartimento: Scienze Economiche, aziendali e statistiche – SEAS**

| GRUPPO AUDIT   |                            | PARTECIPANTI PER IL CdS             |   |
|--|----------------------------|-------------------------------------|---|
| Nucleo di Valutazione                                  | Prof. Luigino Filice       | Direttore del Dipartimento          | Prof. Angelo Mineo  |
| Presidio di Qualità                                    | Prof.ssa Serena Meraviglia | Coordinatore CdS                    | Prof. Stefano De Cantis   |
| Servizio di supporto al NdV (segretario verbalizzante) | Sig. Girolamo Monastero    | Commissione AQ                      | Prof. Stefano De Cantis<br>Prof.ssa Annalisa Busetta<br>Prof.ssa Maria Cracolici<br>Dott.ssa Ornella D'India<br>Dott.ssa Aurora Valenti |
|  |                            | Componenti della CPDS               | Prof. Giovanni Ruggieri<br>Dott.ssa Maria Beatrice Di Stefano   |
|  |                            | Personale TAB di pertinenza del CdS | Dott.ssa Ornella D'India – Dott.ssa Valeria Sclafani  |

### PUNTI DI FORZA DEL CDS:

- Forte motivazione del corpo docente, del personale tecnico e degli studenti
- Accordi internazionali (doppi titoli)
- Spazio studi dedicato agli studenti disabili

### CRITICITA' RILEVATE:

- Manca un'informazione coordinata e completa in lingua inglese
- Limitata attrattività degli studenti italiani

### SUGGERIMENTI DELLA COMMISSIONE:

**Creare un piano strategico con obiettivi "alti", orientato a rendere il corso maggiormente attrattivo vista la sua potenzialità "inespressa".**



AUDIT NDV/PQA 2022 - GRIGLIA DI VALUTAZIONE R3 (Linee guida AVA - versione del 10/08/2017)

| 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 – Punteggio medio P(A) |                              |  |  |                     |  |                 |
|---|------------------------------|--|--|---------------------|--|-----------------|
| Codice  | Documenti chiave             | Punto di attenzione  | Aspetti da considerare   | Indicatori          | Valutazione descrittiva  | Punteggio (PA)* |
| R3.A.1  | SUA-CDS: quadri A1a, A1b, A2 | Progettazione del CdS e consultazione iniziale delle parti interessate | <p>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?</p> <p>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?</p> <p>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?</p> | Esiti Occupazionali | <p>Il CdS punta a diventare un percorso di eccellenza all'interno dell'offerta formativa dell'Ateneo. Il suo punto di forza principale è l'importante connotazione internazionale riscontrabile anche dalla partnership con l'Università di Miami. Il corso è erogato totalmente in inglese e ha stretto accordi di doppio titolo consentendo, ogni anno, a circa 10 studenti di recarsi all'estero (Stati Uniti, Spagna e Croazia) per un'esperienza di studio della durata di 6/12 mesi. Il CdS ha circa 30 iscritti all'anno, il 50% dei quali proviene dall'estero, principalmente da India, Pakistan e Iran per i quali viene fatta una selezione sia per titoli che per colloquio.</p> <p>Relativamente agli studenti italiani, invece, il CdS intercetta quasi esclusivamente gli studenti che escono dalla triennale "Scienze del turismo". Ciò deve far riflettere sull'opportunità di attivare azioni per rendere il CdS più attrattivo nei confronti degli studenti locali.</p> <p>La gestione dei rapporti tra colleghi/studenti stranieri è un punto di debolezza a causa delle difficoltà di comunicazione legata alla grande eterogeneità linguistica.</p> <p>Si rileva un costante apprezzamento degli stakeholder sull'organizzazione del corso.</p> <p>Il CdS usufruisce di un apposito budget messo a disposizione dall'Ateneo per il pagamento dei docenti che arrivano dall'estero.</p> <p>Attrattività altissima all'estero (circa 400 richieste all'anno) mentre gli studenti italiani giungono quasi esclusivamente da UNIPA. Al sud non esistono altri corsi simili, gli altri (pochi) si trovano al nord e nessuno ha attivo il doppio titolo e solo uno è erogato</p> | 8               |



AUDIT NDV/PQA 2022 - GRIGLIA DI VALUTAZIONE R3 (Linee guida AVA - versione del 10/08/2017)

| <b>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 – Punteggio medio P(A)</b> |  |  |   |   |   |                        |
|--|--|--|---|---|---|------------------------|
| <b>Codice</b>  | <b>Documenti chiave</b>                        | <b>Punto di attenzione</b>                 | <b>Aspetti da considerare</b>   | <b>Indicatori</b>   | <b>Valutazione descrittiva</b>  | <b>Punteggio (PA)*</b> |
|  |  |  |   |   | totalmente in inglese.  |                        |
| <b>R3.A.2</b>  | 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?<br>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? | Esiti occupazionali / Percentuale dei laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso | Il profilo professionale e gli sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati sono adeguatamente descritti nella SUA 2022 Q. A2.a.   | 8                      |
| <b>R3.A.3</b>  | 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 piano di studio del CdS prevede specifici insegnamenti indirizzati specificatamente allo sviluppo dei profili professionali. Tra questi insegnamenti: Tourism economics and regional policy (Area Economica), Marketing and positive organizations for tourism, Events management, Agriculture and food systems; Web marketing, Strategy and yield and revenue management (Area economico-gestionale), con un forte accento agli strumenti di analisi quantitative (Area dei metodi quantitativi) e agli aspetti linguistici (Area linguistica). | 8                      |
| <b>R3.A.4</b>  | 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 nei contenuti disciplinari che negli aspetti metodologici e relativi all'elaborazione logico-linguistica?  | Indicatori tratti dai test sulle competenze (in sperimentazione)                                | L'offerta ed i percorsi formativi proposti sono coerenti con gli obiettivi formativi.   | 8                      |



AUDIT NDV/PQA 2022 - GRIGLIA DI VALUTAZIONE R3 (Linee guida AVA - versione del 10/08/2017)

| 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 – Punteggio medio P(B) |                    |                         |  |   |   |                 |
|---|--------------------|-------------------------|--|---|---|-----------------|
| codice  | Documenti chiave   | Punto di attenzione     | Aspetti da considerare   | Indicatori  | Valutazione descrittiva   | Punteggio (PA)* |
| 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?   | Indicatori sulla carriera degli studenti/ Esiti occupazionali | Esiste una criticità legata alle procedure di iscrizione al CdS: gli studenti che vengono dall'estero, infatti, necessitano di diversi mesi di tempo per completare le pratiche burocratiche e i rapporti con le ambasciate. Ciò comporta la perdita di diversi studenti che non riescono a rispettare i tempi previsti per l'immatricolazione al CdS.<br><br>Anche in virtù di questi problemi il dipartimento ha impegnato una unità di personale per la gestione della corrispondenza proveniente in particolare dall'estero, con richieste di indicazioni e informazioni sulle procedure da seguire per accedere al corso e richieste di lettere di pre-accettazione, utili per avviare la procedura di ingresso in Italia presso le ambasciate.<br><br>Dal 2021 è stato creato un unico indirizzo email: <a href="mailto:internationalstudents@unipa.it">internationalstudents@unipa.it</a> per rispondere alle domande poste dagli studenti stranieri.<br>Le richieste di pre-enrollment nel 2022 sono oltre 480 per il solo corso di laurea LM-49. Le risorse umane destinate all'orientamento o più semplicemente alla gestione di una così forte domanda sono insufficienti<br><br>Il tutorato in itinere si rivela abbastanza efficace: avviene principalmente attraverso incontri individuali e di gruppo rivolti alla individuazione del più interessante percorso di tirocinio e di specializzazione attraverso la tesi magistrale.<br>In tal senso il tutor universitario per il tirocinio e il relatore della tesi costituiscono delle figure che consentono allo studente di individuare il percorso a lui più consono. | 7               |
|   |                    |                         | Le attività di orientamento in ingresso e in itinere tengono conto dei risultati del monitoraggio delle carriere?  |   |   |                 |
|   |                    |                         | Le iniziative di introduzione o di accompagnamento al mondo del lavoro tengono conto dei risultati del monitoraggio degli esiti e delle prospettive occupazionali? |   |   |                 |



AUDIT NDV/PQA 2022 - GRIGLIA DI VALUTAZIONE R3 (Linee guida AVA - versione del 10/08/2017)

| 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 – Punteggio medio P(B) |                    |   |  |            |  |                 |
|---|--------------------|---|--|------------|--|-----------------|
| codice  | Documenti chiave   | Punto di attenzione                                       | Aspetti da considerare   | Indicatori | Valutazione descrittiva  | Punteggio (PA)* |
|   |                    |   |  |            | <p>Una novità rilevante che è sottesa alla offerta formativa 2022-2023 riguarda proprio l'aumento del numero di CFU dedicato ai tirocini, passato dai 10 dei precedenti anni a 12 CFU.</p> <p>La modifica è conseguente alla proposta da parte della governance di ateneo che permetterà un supporto economico allo studente che effettuerà il tirocinio.</p> <p>L'attività di assistenza per lo svolgimento di tirocini all'esterno, dal punto di vista dei contenuti, è spesso strettamente collegata con l'elaborazione della tesi di laurea e usualmente il tutor universitario dello stage coincide con il relatore della tesi.</p> <p>Infine, il dipartimento ha predisposto una email dedicata: <a href="mailto:orientamento.seas@unipa.it">orientamento.seas@unipa.it</a> e una pagina facebook.</p> |                 |
| R3.B.2  | SUA-CDS: quadro A3 | Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze | <p>Le conoscenze richieste o raccomandate in ingresso sono chiaramente individuate, descritte e pubblicizzate (es. attraverso un syllabus)</p> <p>Il possesso delle conoscenze iniziali indispensabili è efficacemente verificato?</p> <p>Sono previste attività di sostegno in ingresso o in itinere?</p> |            | <p>Nel sito del corso sono specificatamente indicate nella pagina di presentazione le conoscenze richieste o raccomandate in ingresso. Esse sono anche specificate nella SUA e nel sito ministeriale.</p> <p>L'accesso al CdS è subordinato al possesso del titolo di laurea o di un titolo estero equipollente nel nostro ordinamento.</p> <p>Per l'immatricolazione sono richieste conoscenze di lingua inglese adeguate alla frequenza di un corso che si svolge interamente in inglese e quindi di livello B2. I laureati che non soddisfino i requisiti specificati (A3.a) potranno essere ammessi al Corso di Studio se</p>  | 7               |



AUDIT NDV/PQA 2022 - GRIGLIA DI VALUTAZIONE R3 (Linee guida AVA - versione del 10/08/2017)

| 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 – Punteggio medio P(B) |                    |  |  |            |   |                 |
|---|--------------------|--|--|------------|---|-----------------|
| codice  | Documenti chiave   | Punto di attenzione  | Aspetti da considerare   | Indicatori | Valutazione descrittiva   | Punteggio (PA)* |
|   |                    |  | <p>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?</p> <p>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?</p>  |            | <p>risultano idonei a seguito di un colloquio di verifica dei requisiti curriculari minimi per l'accesso, effettuato da apposita commissione.</p> <p>Nel caso degli studenti stranieri la verifica dei requisiti di accesso viene riportata come estremamente complessa. La procedura definita dall'Ateneo va migliorata per consentire di intercettare nei tempi più rapidi i migliori studenti stranieri che chiedono di iscriversi al CdS. Nel sito del corso sono specificatamente indicate nella pagina di presentazione i requisiti di accesso e le modalità di verifica dei requisiti oltre che nella SUA e nel sito ministeriale.</p> <p>La preparazione dei candidati è verificata attraverso una prova di verifica della personale preparazione.</p>  |                 |
| R3.B.3  | SUA-CDS: quadro B5 | Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche | <p>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?</p> <p>Le attività curriculari e di supporto utilizzano metodi e strumenti didattici flessibili, modulati sulle specifiche esigenze delle diverse tipologie di studenti?</p> <p>Sono presenti iniziative di supporto per gli studenti con esigenze specifiche? (E.g. studenti fuori sede, stranieri, lavoratori, diversamente abili, con figli piccoli...)?</p> <p>Il CdS favorisce l'accessibilità, nelle strutture e nei materiali didattici, agli studenti disabili?</p> |            | <p>Il CdS ha attrezzato e reso disponibile un'apposita sala dedicata allo studio per gli studenti disabili</p> <p>Inoltre, nell'ambito dei servizi più generali messi a disposizione dall'Ateneo e dal Dipartimento SEAS, fornisce:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- servizi di consulenza individuale, finalizzati all'inserimento nel mercato del lavoro, rivolto a studenti e laureati con disabilità o disturbi specifici dell'apprendimento</li><li>- Contributi per tirocini extra-curriculari a laureati con disabilità/DSA (si veda ad esempio:</li><li>- figure specifiche di tutor a supporto dell'apprendimento degli studenti con disabilità</li><li>- una Unità amministrativa Operativa "Abilità Diverse"</li><li>- altri servizi: Assistenza alla persona, trasporto e accompagnamento, Interpretariato nella lingua dei segni, orientamento, tutorato alla pari, adattamento delle lezioni e degli esami, ausili tecnologici, ecc.</li></ul> | 7               |



AUDIT NDV/PQA 2022 - GRIGLIA DI VALUTAZIONE R3 (Linee guida AVA - versione del 10/08/2017)

| <b>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 – Punteggio medio P(B)</b> |                           |   |   |                                   |   |                        |
|--|---------------------------|---|---|-----------------------------------|---|------------------------|
| <b>codice</b>  | <b>Documenti chiave</b>   | <b>Punto di attenzione</b>              | <b>Aspetti da considerare</b>   | <b>Indicatori</b>                 | <b>Valutazione descrittiva</b>  | <b>Punteggio (PA)*</b> |
| <b>R3.B.4</b>  | SUA-CDS: quadro B5        | Internazionalizzazione della didattica  | <p>Sono previste iniziative per il potenziamento della mobilità degli studenti a sostegno di periodi di studio e tirocinio all'estero?</p> <p>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??</p> | Indicatori Internazionalizzazione | <p>Il corso di studio offre annualmente infatti 5 borse di studio per un doppio titolo con l'Università di Dubrovnik, 5 per un doppio titolo con l'Università di Malaga; 10 borse per un doppio titolo con la Chaplin School of Tourism and Hospitality Management presso la Florida International University (FIU) e 10 borse di PIS verso la medesima università americana (FIU). Inoltre, vi sono oltre alla possibilità di effettuare diverse mobilità Erasmus verso università Europee (Malaga, Siviglia, Dubrovnik, etc.) delle borse di mobilità verso Paesi Extra-Europei (Giordania, Vietman).</p> <p>27/98 CFU di didattica frontale sono impartiti annualmente da docenti statunitensi.</p> <p>Nell'AA 2020-2021 gli studenti stranieri ammontavano a circa il 37% (13/35); nel 2021-2022 a ben oltre il 60% (23/36).</p> <p>Va rilevato che la difficoltà di gestione legate alla grande connotazione internazionale rappresenta certamente un peso non indifferente sul complesso dell'attività amministrativa e gestionale del corso.</p> | 8                      |
| <b>R3.B.5</b>  | Schede degli insegnamenti | Modalità di verifica dell'apprendimento | Il CdS definisce in maniera chiara lo svolgimento delle verifiche intermedie e finali?  |                                   | I risultati complessivi provenienti dai risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica sono soddisfacenti.   | 8                      |



**Università  
degli Studi  
di Palermo**

**Nucleo di Valutazione  
Presidio di Qualità**

**AUDIT NDV/PQA 2022 - GRIGLIA DI VALUTAZIONE R3 (Linee guida AVA - versione del 10/08/2017)**

| <b>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 – Punteggio medio P(B)</b> |  |                            |  |                   |                                |                        |
|--|--|----------------------------|--|-------------------|--------------------------------|------------------------|
| <b>codice</b>  | <b>Documenti chiave</b>                | <b>Punto di attenzione</b> | <b>Aspetti da considerare</b>  | <b>Indicatori</b> | <b>Valutazione descrittiva</b> | <b>Punteggio (PA)*</b> |
|  | SUA-CDS:<br>quadri B1.b,<br>B2.a, B2.b |                            | Le modalità di verifica adottate per i singoli insegnamenti sono adeguate ad accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi?<br>Le modalità di verifica sono chiaramente descritte nelle schede degli insegnamenti? Vengono espressamente comunicate agli studenti? |                   |                                |                        |



AUDIT NDV/PQA 2022 - GRIGLIA DI VALUTAZIONE R3 (Linee guida AVA - versione del 10/08/2017)

| <b>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 – Punteggio medio P(C)</b> |                    |  |   |  |   |                 |
|--|--------------------|--|---|--|---|-----------------|
| codice   | Documenti chiave   | Punto di attenzione                              | Aspetti da considerare  | Indicatori   | Valutazione descrittiva   | Punteggio (PA)* |
| R3.C.1   | SUA-CDS: quadro B3 | Dotazione e qualificazione del personale docente | <p>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?</p> | <p>Percentuale docenti di riferimento appartenenti a SSD di base e caratterizzanti per tutti i CdS. Percentuale di tutor in possesso del Dottorato di Ricerca per i soli CdS telematici. Valore di riferimento 66%</p> | <p>L'indicatore iC08 nel 2021 assume valore pari a 100%.<br/>L'indicatore iC05 assume nel 2021 un valore pari a 7,2 in linea con la media degli altri atenei non telematici e superiore alla media per area geografica.<br/>Il valore dell'indicatore iC09 è pari nel 2020 e 2021 a 0,9 e pari a 1, negli anni precedenti. In linea con lo standard degli altri atenei.</p> | 7               |
|  |                    |  | <p>Si rilevano situazioni problematiche rispetto al quoziente studenti/docenti equivalenti a tempo pieno? Per la valutazione di tale aspetto si considera l'indicatore sul quoziente studenti/docenti equivalenti a tempo pieno, complessivo e al primo anno, con valore di riferimento un terzo 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?</p>   | <p>Quoziente Studenti/Docenti equivalenti a tempo pieno complessivo e al primo anno. Valore di riferimento: un terzo della numerosità massima della classe</p>   |   |                 |
|  |                    |  | <p>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?</p>   | <p>Indicatore di qualificazione scientifica della docenza per le Lauree Magistrali: valore di riferimento: 0,8.</p>  |   |                 |



AUDIT NDV/PQA 2022 - GRIGLIA DI VALUTAZIONE R3 (Linee guida AVA - versione del 10/08/2017)

| <b>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 – Punteggio medio P(C)</b> |                         |  |  |   |   |                 |
|--|-------------------------|--|--|---|---|-----------------|
| codice   | Documenti chiave        | Punto di attenzione  | Aspetti da considerare   | Indicatori  | Valutazione descrittiva   | Punteggio (PA)* |
|  |                         |  | Sono presenti iniziative di sostegno allo sviluppo delle competenze didattiche nelle diverse discipline?   | Indicatore didattica erogata da docenti a tempo indeterminato |   |                 |
| <b>R3.C.2</b>  | SUA-CDS: quadro B4 e B5 | Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica | <p>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]</p> <p>Viene verificata da parte dell'Ateneo la qualità del supporto fornito a docenti, studenti e interlocutori esterni? [Questo punto di attenzione non entra nella valutazione del CdS ma serve da riscontro del requisito di sede R1.C.2 Esiste una programmazione del lavoro svolto dal personale tecnico-amministrativo, corredata da responsabilità e obiettivi e che sia coerente con l'offerta formativa del CdS?</p> <p>Sono disponibili adeguate strutture e risorse di sostegno alla didattica? (E.g. biblioteche, ausili didattici, infrastrutture IT...)</p> <p>I servizi sono facilmente fruibili dagli studenti?</p> |   | <p>I servizi di supporto alla didattica si dimostrano abbastanza insufficienti. In particolare, ad alcune attività (supporto alla internazionalizzazione del corso di studio, attività di comunicazione e promozione, gestione amministrativa-contabile, etc.) non è assegnato del personale specifico.</p> <p>La programmazione del lavoro svolto dal personale tecnico-amministrativo, corredata da responsabilità e obiettivi e che sia coerente con l'offerta formativa del CdS appare in parte deficitaria e migliorabile sotto diversi aspetti (vedi punto precedente).<br/>I servizi agli studenti in mobilità sono, ad oggi, affidati all'ufficio IRO che li gestisce per tutto l'Ateneo.</p> <p>Gli studenti segnalano tra i suggerimenti più rilevanti la possibilità di aumentare l'attività di supporto didattico: 42,5% per i frequentanti e 48,7% per i non frequentanti.</p> <p>Trattandosi di un corso con pochi studenti il rapporto con i docenti viene riportato ottimo dagli stessi ragazzi che riescono, inoltre, dichiarano di riuscire usufruire degli spazi per studiare in ateneo.</p> | 5               |



AUDIT NDV/PQA 2022 - GRIGLIA DI VALUTAZIONE R3 (Linee guida AVA - versione del 10/08/2017)

| 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 - Punteggio medio P(D) |  |  |   |   |  |                 |
|--|--|--|---|---|--|-----------------|
| codice   | Documenti chiave                               | Punto di attenzione                        | Aspetti da considerare  | Indicatori                                    | Autovalutazione descrittiva  | Punteggio (PA)* |
| 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 insegnanti, alla razionalizzazione degli orari, della distribuzione temporale degli esami e delle attività di supporto?<br>Vengono analizzati i problemi rilevati e le loro cause?   | Opinioni degli studenti, laureandi e laureati | Data la recente istituzione del corso di studi e il suo positivo andamento complessivo e in considerazione del gradimento da parte degli studenti, espresso nelle diverse indagini, una vera e propria revisione non è stata presa in considerazione.  | 8               |
|  | Verbali degli incontri collegiali, ecc         |  | Docenti, studenti e personale di supporto hanno modo di rendere note agevolmente le proprie osservazioni e proposte di miglioramento?<br>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? |   | Annualmente e sistematicamente, tutte le fonti informative sulla qualità del corso vengono presentate e discusse nel Consiglio di corso di studi e in commissione AQ. In particolare, le evidenze riportate nella relazione della CPDS sono poste all'odg del Consiglio e alla commissione AQ.   |                 |
|  | 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?  |   | Gli strumenti ufficiali per la gestione dei reclami da parte degli studenti sono legati agli organi della valutazione della qualità del corso di studi (Consiglio e Commissione AQ). Tuttavia, a queste soluzioni formali si associano una costante relazione tra i rappresentanti degli studenti e i docenti del CdS, in particolare il Coordinatore, che quotidianamente viene informato di questioni principalmente di carattere amministrativo e gestionale. Infatti, gli studenti intervistati in aula confermano di rivolgersi ai docenti del CdS e al personale tecnico di riferimento dai quali ricevono pronta ed efficace risposta rispetto ai problemi riscontrati. |                 |
| 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?   | Esiti occupazionali                           | Le interazioni in itinere con i tanti interlocutori del sistema turistico e dell'ospitalità sono periodicamente tenute vive da occasioni di incontro formale che si svolgono almeno con cadenza annuale.   | 8               |



**AUDIT NDV/PQA 2022 - GRIGLIA DI VALUTAZIONE R3 (Linee guida AVA - versione del 10/08/2017)**

| <b>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 - Punteggio medio P(D)</b> |  |                                  |   |  |  |                        |
|---|--|----------------------------------|---|--|--|------------------------|
| <b>codice</b>   | <b>Documenti chiave</b>  | <b>Punto di attenzione</b>       | <b>Aspetti da considerare</b>   | <b>Indicatori</b>  | <b>Autovalutazione descrittiva</b>   | <b>Punteggio (PA)*</b> |
|   | SUA-CDS: quadri B6, B7, C1, C2, C3, D4   |                                  | 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?<br><br>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?  |  | Dal punto di vista didattico, molti dei docenti impegnati nel CdS sfruttano interventi da parte di professionisti del settore, di testimoni privilegiati, di esperti, per offrire un aggiornamento periodico dei profili formativi richiesti dal mercato e un contatto con il mondo lavorativo più stretto. Queste testimonianze sono state spesso apprezzate dagli studenti e ulteriormente auspiccate.   |                        |
| <b>R3.D.3</b>   | SUA-CDS<br><br>Rapporto di Riesame ciclico<br><br><br><br><br><br><br><br><br>Relazioni annuali CPDS | 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?<br><br>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?<br><br>Viene dato seguito alle proposte di azioni migliorative provenienti da docenti, studenti e personale di supporto (una volta valutata la loro plausibilità e realizzabilità)?<br><br>Vengono monitorati gli interventi promossi e ne viene adeguatamente valutata l'efficacia? | Esiti occupazionali/Indicatori tratti dai test sulle competenze (in sperimentazione)<br><br>Opinioni degli studenti, laureandi, laureati | Nell'offerta 2022-2023 una revisione del corso di studi è stata proposta e poi effettuata. La principale modifica è stata rivolta ad un aumento relativo del peso dei tirocini curriculari che sono passati da 10 CFU a 12 CFU. Vi sono state due principali motivazioni. La prima ha a che fare con l'interesse che gli studenti dimostrano nell'effettuare una esperienza professionale formativa; la seconda in parte sulla stessa linea a che fare con la novità introdotta della possibilità di avere un supporto finanziario nello svolgimento del tirocinio.<br><br>La relazione del CPDS ha messo in evidenza la questione relativa alla qualità e alla coerenza dei curricula degli studenti in ingresso (in particolare degli stranieri). La questione è stata attenzionata e discussa più volte all'interno del consiglio del CdS e della Commissione AQ. Evidentemente una politica volta ad un attento processo di reclutamento è fondamentale. Questa passa attraverso un miglioramento a livello regionale e internazionale della promozione, | 8                      |



**Università  
degli Studi  
di Palermo**

**Nucleo di Valutazione  
Presidio di Qualità**

**AUDIT NDV/PQA 2022 - GRIGLIA DI VALUTAZIONE R3 (Linee guida AVA - versione del 10/08/2017)**

| <b>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 - Punteggio medio P(D)</b> |                         |                            |                               |                   |  |                        |
|---|-------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------------------|--|------------------------|
| <b>codice</b>   | <b>Documenti chiave</b> | <b>Punto di attenzione</b> | <b>Aspetti da considerare</b> | <b>Indicatori</b> | <b>Autovalutazione descrittiva</b>   | <b>Punteggio (PA)*</b> |
|   |                         |                            |                               |                   | della comunicazione del corso e dei suoi obiettivi formativi (in primis) e della selezione dei migliori studenti (in secundis). Tuttavia, ciò richiede tempo e sforzi che non sempre sono compatibili con le sole risorse del corso di studio. |                        |

I punteggi sono associati ai seguenti giudizi:

- PA= 9 o 10 – le attività poste in essere riguardo agli aspetti considerati dal PA sono associate o garantiscono ottimi risultati e possono essere oggetto di segnalazione agli altri atenei.
- PA= 7 o 8 – le attività poste in essere riguardo agli aspetti considerati dal PA sono associate o garantiscono buoni risultati;
- PA= 6 – le attività poste in essere riguardo agli aspetti considerati dal PA garantiscono l'assenza di criticità rilevanti, o il loro superamento in tempi adeguati.
- PA= 4 o 5 – le attività poste in essere riguardo agli aspetti considerati dal PA non garantiscono dal verificarsi di criticità. Il punto di attenzione viene approvato con riserve.
- PA < 4 – le attività poste in essere riguardo agli aspetti considerati dal PA si associano a, o rendono probabile, il verificarsi di criticità importanti. Il punto di attenzione non viene approvato e la CEV esprime una "Condizione".