



Accreditamento Iniziale a.a. 2023/2024

Università degli Studi di BOLOGNA
Gestione dei servizi
Cod SUA: 1588317



OC1)

Obiettivo I - Qualità della documentazione progettuale per l'istituzione del Corso)

I.1

È presente il parere positivo del Comitato Regionale di Coordinamento?

presente: Si

I.2

L'Ateneo ha presentato un documento di progettazione coerente con le Linee Guida ANVUR 2022 per la progettazione in qualità dei Corsi di Studio di nuova istituzione? Nel documento l'Ateneo ha incluso l'analisi di eventuali corsi (convenzionali e/o telematici) della stessa classe di laurea o di classe simile già attivi nell'Ateneo o in Atenei della Regione o Regioni limitrofe? È stata svolta un'analisi degli sbocchi occupazionali che giustifichi l'istituzione del nuovo Corso (convenzionale o telematico)? Sono stati considerati studi di settore pertinenti con il progetto culturale e professionale del Corso, con riferimento al livello regionale, nazionale, internazionale interessato?

Valutazione: Si

Motivazione dell'opzione scelta dal valutatore (si prega di motivare la valutazione, sia positiva che negativa, in maniera adeguata in rapporto alla documentazione disponibile):

Il Documento di Progettazione del CdS - strutturato coerentemente con le Linee Guida ANVUR per i Corsi di Studio di Nuova Istituzione per l'a.a. 2023/24 - risulta ampio e dettagliato. Il CdS nasce da uno scorporamento di un curriculum internazionale (attualmente attivato in un altro CdS nella stessa sede), la cui progettazione è basata sull'analisi di studi di settore e sulla consultazione delle parti interessate avvenuta, nei mesi di settembre e ottobre 2022, tramite questionario. Il Documento tiene conto sia della domanda di formazione che del contesto nazionale e internazionale. C'è un'ampia analisi di confronto, infatti, con l'offerta formativa di altri Atenei sui temi del service management, anche a livello europeo data la connotazione internazionale del CdS, selezionando le migliori università secondo il Ranking QS del 2022. È presente inoltre un'analisi delle iscrizioni del curriculum preesistente, cresciute notevolmente negli anni, e degli sbocchi occupazionali.

Il Documento di Progettazione disponibile non risulta completo in quanto gli allegati non sono presenti.

Documentazione: non completa

I.3

I portatori di interesse consultati sono coerenti con il progetto culturale e professionale del Corso proposto e sono adeguati per numerosità e rappresentatività? Sono stati effettivamente coinvolti nella progettazione del Corso attraverso incontri documentati dai relativi verbali? Per i CdS ad orientamento professionale, di cui all'art. 8 del D.M. 1154/2021, e di cui al DM 446/2020, sono previste misure adeguate (es. convenzioni con aziende, tirocini) ai fini dell'attuazione del progetto formativo?

Valutazione: Si

Motivazione dell'opzione scelta dal valutatore (si prega di motivare la valutazione, sia positiva che negativa, in maniera adeguata in rapporto alla documentazione disponibile):

L'elenco dei portatori di interesse consultati nel 2022 è riportato nel quadro A1.a della SUA-CdS e risultano coerenti con il progetto formativo del Corso, nonché adeguati per numerosità e rappresentatività. Sono soggetti che sono stati già coinvolti nelle attività didattiche (project work) del curriculum preesistente, e selezionati sulla base della loro dimensione internazionale o perché si rivolgono a mercati internazionali. Tra questi sono state anche individuate le organizzazioni per la creazione di un Comitato di Indirizzo per mantenere il CdS allineato rispetto alle esigenze del sistema socio-economico di riferimento. Nel Documento di Progettazione nella sezione 1.1, viene anche dettagliato l'apporto di alcuni studi di settore utilizzati per l'analisi.

Documentazione: completa

I.4

Il Nucleo di Valutazione ha sviluppato nella propria relazione tecnica un'analisi chiara e dettagliata sulla proposta di nuova istituzione del Corso di Studio? La Relazione del NdV ha approfondito l'analisi dei requisiti di docenza richiesti e dell'eventuale Piano di Raggiungimento (art. 4 e Allegato A del D.M. 1154/2021)?

Valutazione: Sì

Motivazione dell'opzione scelta dal valutatore *(si prega di motivare la valutazione, sia positiva che negativa, in maniera adeguata in rapporto alla documentazione disponibile):*

La Relazione Tecnica del Nucleo di Valutazione appare chiara ed esaustiva. Il giudizio sulla sostenibilità del CdS è dettagliata e non rileva criticità sia in termini di requisiti di docenza che di risorse strutturali.

Documentazione: completa

Punti di forza e aree di miglioramento relativi all'Obiettivo:

Tra i punti di forza possono essere rilevati: una documentazione di progettazione ampia e dettagliata, in linea con le Linee Guida Anvur; una consultazione coerente delle parti interessate; l'esperienza pluriennale maturata nella gestione del curriculum preesistente (ora in disattivazione).

Tra le aree di debolezza: la non completezza del Documento di Progettazione, privo degli Allegati 1 e 2 contenenti rispettivamente la Matrice di Tuning e i Syllabi del Corso di Studio.

OC2)

Obiettivo II - Accertare le motivazioni per l'istituzione del Corso e verificare che siano chiaramente definiti i profili culturali e professionali della figura che il CdS intende formare)

II.1

Le motivazioni per attivare il CdS giustificano tale decisione? Gli obiettivi individuati sono coerenti con le esigenze culturali, scientifiche, sociali e professionali rilevate attraverso le analisi e le consultazioni preliminarmente condotte? Il progetto culturale e professionale del Corso è coerente con le motivazioni e gli obiettivi individuati? (Non applicabile alla valutazione dei CdS Replica)

Informazione:

Valutazione: Si

Motivazione dell'opzione scelta dal valutatore *(si prega di motivare la valutazione, sia positiva che negativa, in maniera adeguata in rapporto alla documentazione disponibile):*

Le motivazioni per l'attivazione del CdS sono descritte nel Documento di Progettazione e nel quadro A1.a della SUA-CdS. Gli elementi informativi resi disponibili consentono di valutare positivamente tali motivazioni, Il CdS fa tesoro dell'esperienza pregressa, quale curriculum attivato in altro CdS, e risponde alle esigenze emerse dalle consultazioni delle parti interessate che riconoscono un chiaro interesse per il progetto formativo e per l'articolazione del suo piano didattico. La proposta di nuova attivazione, inoltre, è coerente con gli obiettivi strategici dell'Ateneo, in particolare per quanto riguarda l'internazionalizzazione dell'offerta formativa.

II.2

Il percorso formativo è descritto chiaramente e risulta coerente, anche in termini di percorsi flessibili, con i profili culturali e professionali in uscita e le competenze ad esso associate? (Non applicabile alla valutazione dei CdS Replica)

Informazione:

Valutazione: Si

Motivazione dell'opzione scelta dal valutatore *(si prega di motivare la valutazione, sia positiva che negativa, in maniera adeguata in rapporto alla documentazione disponibile):*

Gli obiettivi del percorso formativo sono descritti nella SUA-CDS (Quadri A2.a e A4.a) e nel Documento di Progettazione in modo chiaro e puntuale in relazione agli sbocchi occupazionali immaginati individuando due figure professionali principali. Le principali aree di apprendimento sono ben definite e coerenti con l'articolazione delle attività didattiche ad esse corrispondenti. Sono inoltre descritte in modo chiaro completo le conoscenze, le abilità e le competenze e gli altri elementi che caratterizzano ciascun profilo culturale e professionale.

II.3

I risultati di apprendimento attesi sono chiaramente definiti e sono coerenti con i profili culturali e professionali? (Non applicabile alla valutazione dei CdS Replica)

Informazione:

Valutazione: Si

Motivazione dell'opzione scelta dal valutatore *(si prega di motivare la valutazione, sia positiva che negativa, in maniera adeguata in rapporto alla documentazione disponibile):*

I risultati dell'apprendimento attesi sono descritti chiaramente nel quadro A4.a - "Obiettivi formativi specifici del Corso e descrizione del percorso formativo" della Scheda SUA-CdS, declinati per le tre aree di apprendimento: "Management e business analytics", "Aziendale e Finanza" e "Organizzativa". Le descrizioni di dettaglio delle "Capacità di applicare conoscenza e comprensione" riportate nel quadro A4.b sono coerenti con i profili culturali e professionali in uscita.

II.4

Le prove di verifica degli apprendimenti (esami di profitto e prova finale) sono adeguatamente descritte e coerenti con gli obiettivi formativi del Corso? (Non applicabile alla valutazione dei CdS Replica)

Informazione: non disponibile

Valutazione: Si

Motivazione dell'opzione scelta dal valutatore *(si prega di motivare la valutazione, sia positiva che negativa, in maniera adeguata in rapporto alla documentazione disponibile):*

Le modalità di verifica degli esami di profitto non sono risultate accessibili non essendo disponibili i Syllabi del CdS (allegato 2 del Documento di Programmazione). La descrizione delle modalità di verifica relative alla prova finale, contenute nei quadri A5.a e A5.b della Scheda SUA-CdS, risulta chiara, per quanto sintetica.

Punti di forza e aree di miglioramento relativi all'Obiettivo:

Punti di forza: Descrizione dettagliata dei risultati di apprendimento attesi declinati nelle tre aree di apprendimento caratterizzanti il piano formativo.

Punto di debolezza: estrema sinteticità della descrizione delle prove di valutazione risolvibile fornendo un maggior dettaglio.

OC3)

Obiettivo III - Accertare che il CdS promuova una didattica centrata sullo studente, tenendo anche conto della dimensione internazionale, e incoraggi l'utilizzo di metodologie didattiche flessibili, verificando correttamente conoscenze e competenze)

III.1

III.1 Solo per i CdS triennali o Magistrali a Ciclo Unico: sono chiaramente definite le conoscenze richieste in ingresso? Sono descritte chiaramente le modalità di recupero e di verifica delle eventuali carenze (OFA)?

III.2

Solo per i CdS Magistrali: sono definiti chiaramente i requisiti d'accesso? Sono indicate le modalità di verifica di tali requisiti (es. per studenti provenienti da corsi di ambiti disciplinari diversi o da altri Atenei)?

Informazione:

Valutazione: Si

Motivazione dell'opzione scelta dal valutatore *(si prega di motivare la valutazione, sia positiva che negativa, in maniera adeguata in rapporto alla documentazione disponibile):*

I requisiti d'accesso sono descritti in modo puntuale sia nel quadro A3.a della SUA-CdS sia nel Regolamento del CdS. Per quanto concerne le modalità di ammissione (quadro A3.b della SUA-CdS), il CdS rimanda al bando di concorso per l'ammissione, pubblicato annualmente, per il dettaglio informativo specifico relativamente al numero di studenti iscrivibili e le modalità di svolgimento della selezione, essendo previsto un numero programmato locale.

III.3

Sono chiaramente descritte le attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita, mirate a favorire le scelte consapevoli degli studenti? Sono previsti un adeguato servizio di tutorato in itinere e iniziative di introduzione o di accompagnamento al mondo del lavoro?

Informazione:

Valutazione: Si

Motivazione dell'opzione scelta dal valutatore *(si prega di motivare la valutazione, sia positiva che negativa, in maniera adeguata in rapporto alla documentazione disponibile):*

Nel quadro B5 - "Servizi di contesto" della Scheda SUA-CdS (orientamento in ingresso, orientamento e tutorato in itinere, accompagnamento al lavoro) sono riportate in modo chiaro le attività di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita organizzate prevalentemente a livello di Ateneo, ma anche a livello di Campus, di Dipartimento e di CdS. Il CdS organizza attività specifiche di orientamento ben descritte.

III.4

Sono previsti (a livello di Ateneo e/o per il CdS proposto) percorsi didattici e iniziative di supporto (es. tutorati di sostegno, percorsi dedicati a studenti particolarmente meritevoli e motivati) per favorire la partecipazione di diverse tipologie di studenti (es. studenti stranieri, o studenti con esigenze specifiche, come studenti lavoratori, diversamente abili, con figli piccoli, studenti atleti, ...)?

Informazione:

Valutazione: Si

Motivazione dell'opzione scelta dal valutatore *(si prega di motivare la valutazione, sia positiva che negativa, in maniera adeguata in rapporto alla documentazione disponibile):*

Le iniziative di supporto e i servizi di Ateneo sono molto articolati e orientati alla piena inclusione degli studenti. Nella SUA-CdS al quadro B5 "orientamento in ingresso" riporta un link dove si può accedere alle opportunità offerte alle varie tipologie di studenti (studenti bravi e motivati iscritti a un Corso di Laurea dell'Università di Bologna; studenti a tempo parziale, studente atleta, studenti disabili o con DSA) oltre alle borse di studio e agevolazioni di tipo economico.

III.5

Il CdS favorisce (tramite iniziative di Ateneo e/o specifiche del CdS proposto) un'esperienza di apprendimento internazionale (es. tramite accordi di cooperazione con Atenei stranieri per la progettazione congiunta del CdS, sostegno alla mobilità degli studenti in uscita, supporto agli studenti stranieri, erogazione di insegnamenti in lingua straniera, presenza di docenti stranieri nella faculty del Corso)? Se il Corso è dichiarato a carattere internazionale, sono previste iniziative e strumenti adeguati a favorire una dimensione internazionale della didattica?

Informazione:

Valutazione: Sì

Motivazione dell'opzione scelta dal valutatore *(si prega di motivare la valutazione, sia positiva che negativa, in maniera adeguata in rapporto alla documentazione disponibile):*

Sul tema dell'internazionalizzazione, elemento ritenuto qualificante del CdS, sono riportate le opportunità offerte dall'Ateneo in termini di studio e tirocinio nell'ambito del programma Erasmus+ ed extraeuropeo. Orientamento e supporto specifici per gli studenti di scambio in entrata e in uscita sui programmi di mobilità internazionale e ricerca per tesi all'estero sono resi disponibili anche a livello di Campus. Nella SUA-CdS al quadro B5 "Assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'estero (tirocini e stage)", oltre ad essere riportata la pagina del sito web di Ateneo dedicata alla mobilità internazionale, è incluso il link della pagina web del CdS relativa alle opportunità all'estero, dove vengono indicate le Università straniere partner del CdS.

Punti di forza e aree di miglioramento relativi all'Obiettivo:

Tra i punti di forza ritroviamo senza dubbio i vari servizi offerti dall'Ateneo per il supporto degli studenti e le opportunità a cui possono accedere, anche nell'ambito della mobilità internazionale.

Tra le aree di debolezza, invece, la limitatezza delle informazioni attualmente disponibili per gli studenti in merito alle modalità di verifica dei requisiti di accesso.

OC4)

Obiettivo IV - Accertare che il CdS disponga di una dotazione di personale docente, di personale tecnico-amministrativo e di strutture adatte alle esigenze didattiche)

IV.1

La dotazione di personale docente è adeguata (numericamente e per composizione in termini di ruolo e di SSD) al progetto formativo e coerente con i requisiti di docenza di cui all'All. A. punto b del D.M. 1154/2021? Almeno il 50% della docenza di riferimento afferisce a macrosettori che raggruppano i settori scientifico -disciplinari di base e caratterizzanti riportati nel quadro della didattica programmata? Se il CdS ha presentato un Piano di raggiungimento della dotazione di personale docente, questo è adeguato per numerosità (All. A D.M. 1154/2021), ruolo e qualificazione scientifica (verificata attraverso il SSD della posizione da bandire e la sua corrispondenza, a livello di macro settore concorsuale, con la didattica programmata) ad assicurare il reclutamento di docenti in grado di garantire la piena sostenibilità quantitativa e qualitativa del CdS? È prevista la graduale presa di servizio dei docenti di riferimento (in termini di numero e composizione per ruolo e SSD), in stretta relazione al numero di anni di corso da attivare e al percorso formativo previsto (in coerenza con l'allegato A, lettera b) del DM 1154/2021)?

Informazione:

Valutazione: Si

Motivazione dell'opzione scelta dal valutatore *(si prega di motivare la valutazione, sia positiva che negativa, in maniera adeguata in rapporto alla documentazione disponibile):*

La dotazione di personale docente appare adeguata (numericamente e per composizione in termini di ruolo e di SSD) al progetto formativo e coerente con i requisiti di docenza, come si desume dalle informazioni reperibili nel quadro "Referenti e Strutture" e nel quadro B3 - "Docenti titolari di insegnamento" della Scheda SUA-CdS, che indicano 7 docenti di riferimento (2 PO, 4 PA e 1 RD). Nella sezione 3.1 del Documento di Progettazione si specifica che il Dipartimento di Scienze Aziendali, in qualità di Dipartimento proponente, garantirà la maggior parte delle coperture didattiche del CdS, in continuità con quanto avveniva per il preesistente curriculum.

IV.2

La dotazione delle figure specialistiche aggiuntive (docenza di ruolo o a contratto affidata a figure con specifica professionalità e competenza impiegate prevalentemente nelle attività formative caratterizzanti, di tirocinio e laboratoriali) è adeguata (numericamente, per tipologia di attività e anno di impiego) al progetto formativo ed è coerente con i requisiti delle figure specialistiche di cui all'All. A punto b del D.M. 1154/2021? Se il CdS ha presentato un Piano di raggiungimento della dotazione delle figure specialistiche, questo è adeguato per numerosità (All. A D.M. 1154/2021), ruolo e qualificazione scientifica (verificata attraverso il CV e la sua corrispondenza con la didattica programmata) ad assicurare il reclutamento di figure specialistiche in grado di garantire la piena sostenibilità quantitativa e qualitativa del CdS? È prevista la graduale presa di servizio delle figure specialistiche (in termini di numero e qualifica) in stretta relazione al numero di anni di corso da attivare e al percorso formativo previsto (in coerenza con l'allegato A, lettera b) del DM 1154/2021)? Solo per Corsi di laurea a orientamento professionale (compresi quelli sperimentali di cui all'art. 8, c. 2 e quelli delle nuove classi L-P01, L-P02, L-P03), i Corsi di laurea magistrale a ciclo unico in Scienze della Formazione Primaria, i Corsi di Laurea magistrale a ciclo unico in Conservazione e Restauro dei beni culturali.

Informazione:

Valutazione: Si

Motivazione dell'opzione scelta dal valutatore *(si prega di motivare la valutazione, sia positiva che negativa, in maniera adeguata in rapporto alla documentazione disponibile):*

L'organizzazione del personale tecnico-amministrativo e dei servizi a supporto del CdS è adeguata al progetto formativo e alla numerosità di studenti prevista, secondo quanto riportato al punto 3.2.1 del Documento di Progettazione del CdS.

IV.3

È presente un'organizzazione del personale tecnico-amministrativo e dei servizi a supporto delle attività richieste dal CdS (ivi comprese quelle a supporto della didattica a distanza) adeguata alla numerosità di studenti prevista?

Informazione:

Valutazione: Si

Motivazione dell'opzione scelta dal valutatore *(si prega di motivare la valutazione, sia positiva che negativa, in maniera adeguata in rapporto alla documentazione disponibile):*

Nella sezione 3 del Documento di Progettazione si specifica che il CdS avrà il supporto del Settore Servizi Didattici del Campus di Rimini. Inoltre, essendo un corso internazionale il CdS prevede il coinvolgimento del Programme Coordinator (manager didattico), figura amministrativa a supporto del Coordinatore del CdS. L'adeguatezza del personale amministrativo è stata verificata a livello di Ateneo dal Gruppo di lavoro sostenibilità e indirizzo dell'offerta formativa di Ateneo mediante un'istruttoria preliminare della sostenibilità della nuova attivazione che ha dato esito positivo, come verbalizzato dal Nucleo di Valutazione nella sua Relazione Tecnica.

IV.4

Le strutture messe a disposizione del CdS (aule, aule informatiche, laboratori, biblioteche, spazi studio, attrezzature, ivi comprese quelle per la didattica a distanza) sono adeguate al progetto formativo e alla numerosità di studenti prevista?

Informazione:

Valutazione: Sì

Motivazione dell'opzione scelta dal valutatore *(si prega di motivare la valutazione, sia positiva che negativa, in maniera adeguata in rapporto alla documentazione disponibile):*

Le strutture messe a disposizione del CdS sono elencate sia nel quadro B4 - "Infrastrutture" (aule, laboratori e aule informatiche, sale studio, biblioteche) della Scheda SUA-CdS che nella Tabella al punto 3.2.2 del Documento di Progettazione del CdS, anche se si riscontrano delle differenze nelle informazioni riportate in merito alle aule ad uso esclusivo del corso. A tale riguardo, si specifica che il CdS adotta un numero programmato a livello locale (ex art. 2 L. 264/99) per 36 posti in relazione alle risorse disponibili, quali la presenza di posti di studio personalizzati, laboratori ad alta specializzazione e sistemi informatici e tecnologici.

Punti di forza e aree di miglioramento relativi all'Obiettivo:

Punti di forza: Adeguatezza delle risorse del CdS sotto i diversi profili; valutazione della sostenibilità degli spazi.

Valutazione Finale

Valutazione:

Il CdS internazionale LM 77 - “*Service Management – Gestione dei Servizi*”, con accesso a numero programmato (36 posti di cui 18 non UE) e con sede a Rimini, deriva dalla ‘gemmazione’ di un omonimo curriculum di un CdS già esistente. Il CdS istituendo, diventando corso autonomo, vuole dare maggior risalto alla promozione della propria offerta formativa in ambito internazionale, coerentemente con il Piano Strategico di Ateneo.

La progettazione del CdS, si basa su una documentazione ampia e approfondita che consente di individuare motivazioni per la sua istituzione solide, ben descritte e supportate da un’attenta analisi di studi di settore oltre che dalla attività di consultazione delle parti interessate.

Le consultazioni con le parti interessate sono avvenute in modo strutturato e hanno previsto un’ampia partecipazione di soggetti, soprattutto di dimensione internazionale, già coinvolti nelle attività didattiche del curriculum preesistente. I documenti prodotti rendicontano gli esiti delle consultazioni fornendo i dettagli sulle modalità di accoglimento dei contributi forniti. Si rileva, inoltre, la creazione di un Comitato di Indirizzo per la gestione del CdS, a cui hanno aderito molte delle parti consultate ai fini della progettazione.

Le informazioni riguardanti il progetto formativo del CdS appaiono chiare e ben organizzate. Anche le descrizioni degli obiettivi formativi e degli sbocchi occupazionali risultano chiare e coerente.

Le risorse di personale docente e personale tecnico amministrativo risultano adeguate per la gestione e il supporto del CdS. In merito alle risorse strutturali, si rileva che il CdS ha deciso di adottare un numero programmato a livello locale (36 posti di cui 18 non UE) che tiene conto dell’attuale disponibilità di risorse, quali posti di studio personalizzati, laboratori ad alta specializzazione, sistemi informatici e tecnologici.

Si riportano, in sintesi, i principali punti di forza e le aree di debolezza:

Punti di forza (sintesi)

- Pregressa esperienza pluriennale (positiva) come omonimo curriculum in altro CdS.
- Creazione di un Comitato di Indirizzo per rendere sistematica la consultazione delle parti interessate.
- Descrizione dettagliata dei risultati di apprendimento attesi declinati nelle tre aree di apprendimento caratterizzanti il piano formativo.
- Ricca offerta di programmi per la mobilità internazionale degli studenti a livello di Ateneo e di Campus, sia per studio che per tirocinio in ambito europeo ed extra-europeo e borse di studio finanziate con fondi del CdS.
- Possibili collaborazioni di docenti ed esperti internazionali per l’attività didattica, seminariale e testimonianze d’aule.
- Ampia gamma - a livello di Ateneo - di opportunità per gli studenti in generale e specifici servizi per agevolare e supportare il percorso di studio e la vita universitaria degli studenti con particolari esigenze.

Aree di debolezza (sintesi)

- Documento di Progettazione privo degli allegati.
- Estrema sinteticità dei contenuti relativi alle verifiche dell’apprendimento (quadro B1 della SUA-CdS e Regolamento del CdS).

Sulla base delle suddette indicazioni ottenute da un’attenta disamina della documentazione disponibile, si ritiene che il CdS risponda ai requisiti richiesti per l’accreditamento iniziale

Accreditamento: Si

Indicazioni e Raccomandazioni per azioni di miglioramento da parte del CdS (da monitorare da parte del NdV):

1. Verifica dell’inserimento degli allegati nel Documento di Progettazione caricato nella SUA-CdS e del funzionamento dei link che indirizzano alle url per la visualizzazione dei syllabi nella SUA-CdS.
2. Verifica dell’inserimento di maggiori dettagli informativi per ridurre l’estrema sinteticità delle descrizioni relative alle verifiche degli apprendimenti riportate nel quadro B1 e nel Regolamento del CdS.