



unimc
UNIVERSITÀ DI MACERATA



DIPARTIMENTO DI
**SCIENZE DELLA FORMAZIONE,
DEI BENI CULTURALI E DEL TURISMO**

Marta Maria Montella, martamaria.montella@unimc.it

Teaching Quality Management



OUR AGENDA



TQM tools (*for students*):

1. The **questionnaire** on teaching for students
2. **Suggestions and complaints**
3. The **survey** to improve the evaluation process
4. The **student assembly**



Questionnaire on Teaching 1/4

Questions and Answer Mode

When answer options are not listed, refer to the following 'Model Answers':

- Absolutely not
- Not quite
- Quite enough
- Definitely yes

Considering this year's teaching activities, in what percentage would you rate your class attendance?

- No attendance or less than 50% of classes
- Over 50%
- I attended the course in E-LEARNING mode

Explain the main reason for not attending classes or for low attendance

- Work commitments
- I am attending other classes
- Attendance seems rather unhelpful to prepare for the exam
- Facilities where teaching takes place do not enable students interested in the course to attend
- Other



Questionnaire on Teaching 2/4

The Module/Unit

Is your preliminary knowledge adequate to understand topics in the exam programmes?

- Absolutely not
- Not quite
- Quite enough
- Definitely yes

Is study load proportionate to credits awarded?

Model answers

Is teaching material (recommended and available) suited to studying the subject?

Model answers

Has exam structure been clearly outlined?

Model answers



Questionnaire on Teaching 3/4

The Teaching

Has timing of classes, practical classes and other teaching activities been kept to schedule?

Model answers

Does the teacher arouse/promote interest in the subject?

Model answers

Does the teacher explain topics clearly?

Model answers

Are additional teaching activities (practical classes, tutorials, workshops / laboratory classes, etc.) useful to study the subject?

Model answers

Has teaching been consistent with course presentation on the Website?

Model answers

Is the teacher available for further help and clarification?

Model answers



Questionnaire on Teaching 4/4

Student Interest

Are course topics interesting?

Model answers

Your Suggestions

- Reduce overall teaching load
- Increase teaching assistance
- Provide more basic knowledge
- Remove from module/unit programme topics dealt with in other modules/units
- Enhance coordination among modules/units
- Improve quality of teaching material
- Provide teaching material in advance
- Include intermediate exams
- Offer evening classes
- Absolutely not



Results of Questionnaire on Teaching a.y. 2025/2026



Monitor Integrato di Ateneo



Valutazione della didattica (confronto corso / dipartimento / ateneo)

Anno accademico	2025 / 2026
Categoria	Valutazione della didattica
Descrizione	L'elenco riproduce la struttura del questionario di valutazione della didattica, così come somministrato agli studenti, con il punteggio medio ottenuto per ogni domanda e il relativo numero di risposte. La tabella mette a confronto i risultati del singolo corso di studio con quelli del relativo dipartimento e dell'ateneo.
Sorgente	ESSE3 - Ultima elaborazione del 06/03/2026
Dipartimento	SCIENZE DELLA FORMAZIONE, DEI BENI CULTURALI E DEL TURISMO
Corso di studio	International Tourism and Destination Management classe LM-49 R / codice Esse3 M28R / tipo LM / attivo dal 2025
Selezioni	Nessun filtro applicato

Domanda	Risposta	Corso		Dipartimento		Ateneo	
		Val. media	Num. risposte	Val. media	Num. risposte	Val. media	Num. risposte
Frequentanti							
Con riferimento all'attività didattica selezionata, quando e in che percentuale ha frequentato le lezioni?	Ho frequentato, almeno per il 50%, in quest'anno accademico		55		4.430		10.750
Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?		8,18	55	7,68	4.430	7,69	10.750
Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?		8,91	55	7,95	4.430	8,10	10.750
Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?		8,87	55	8,12	4.430	8,24	10.750
Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?		9,16	55	8,38	4.430	8,53	10.750
Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?		9,16	55	8,67	4.430	8,72	10.750
Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?		9,20	55	8,22	4.430	8,33	10.750
Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?		9,04	55	8,19	4.430	8,34	10.750
Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc...) sono utili all'apprendimento della materia?		8,49	55	8,09	4.430	8,09	10.750



Domanda	Risposta	Corso		Dipartimento		Ateneo	
		Val. media	Num. risposte	Val. media	Num. risposte	Val. media	Num. risposte
L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?		9,13	55	8,47	4.430	8,60	10.750
Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?		9,47	55	8,48	4.430	8,68	10.750
E' interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?		9,31	55	8,21	4.430	8,29	10.750
Suggerimenti	Alleggerire il carico didattico complessivo		2		673		1.486
Suggerimenti	Aumentare l'attività di supporto didattico		4		352		785
Suggerimenti	Fornire più conoscenze di base		4		435		1.219
Suggerimenti	Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti				185		480
Suggerimenti	Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti		3		166		525
Suggerimenti	Migliorare la qualità del materiale didattico		4		420		1.068
Suggerimenti	Fornire in anticipo il materiale didattico		11		420		1.073
Suggerimenti	Inserire prove d'esame intermedie		2		621		1.281
Suggerimenti	Attivare insegnamenti serali		2		32		94
Suggerimenti	Nessun suggerimento		31		2.427		5.815
Non frequentanti							
Con riferimento all'attività didattica selezionata, quando e in che percentuale ha frequentato le lezioni?	Non ho frequentato o ho frequentato meno del 50%		12		1.930		4.188
Indicare il motivo principale della non frequenza o della frequenza ridotta alle lezioni:	Lavoro		2		1.150		1.997
Indicare il motivo principale della non frequenza o della frequenza ridotta alle lezioni:	Frequenza lezioni di altri insegnamenti				171		559
Indicare il motivo principale della non frequenza o della frequenza ridotta alle lezioni:	Frequenza poco utile ai fini della preparazione dell'esame				79		221
Indicare il motivo principale della non frequenza o della frequenza ridotta alle lezioni:	Le strutture dedicate all'attività didattica non consentono la frequenza agli studenti interessati				20		44
Indicare il motivo principale della non frequenza o della frequenza ridotta alle lezioni:	Altro		10		510		1.367
Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?		7,75	12	7,29	1.930	7,40	4.188
Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?		8,75	12	7,50	1.930	7,67	4.188



Domanda	Risposta	Corso		Dipartimento		Ateneo	
		Val. media	Num. risposte	Val. media	Num. risposte	Val. media	Num. risposte
Il materiale didattico (indicato e disponibile) e adeguato per lo studio della materia?		9,25	12	7,59	1.930	7,82	4.188
Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?		9,50	12	7,94	1.930	8,08	4.188
Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?		9,50	12	7,96	1.930	8,17	4.188
E' interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?		9,50	12	7,83	1.930	7,89	4.188
Suggerimenti	Alleggerire il carico didattico complessivo				289		590
Suggerimenti	Aumentare l'attività di supporto didattico				134		278
Suggerimenti	Fornire più conoscenze di base				137		306
Suggerimenti	Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti				105		239
Suggerimenti	Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti				81		200
Suggerimenti	Migliorare la qualità del materiale didattico				169		364
Suggerimenti	Fornire in anticipo il materiale didattico		2		127		291
Suggerimenti	Inserire prove d'esame intermedie		1		296		494
Suggerimenti	Attivare insegnamenti serali				48		115
Suggerimenti	Nessun suggerimento		9		1.011		2.275
Servizio e-learning							
Indicare il motivo principale per cui si è scelto di usufruire dei servizi aggiuntivi di e-learning	Lavoro				698		1.213
Indicare il motivo principale per cui si è scelto di usufruire dei servizi aggiuntivi di e-learning	Frequenza lezioni di altri insegnamenti				18		45
Indicare il motivo principale per cui si è scelto di usufruire dei servizi aggiuntivi di e-learning	Frequenza poco utile ai fini della preparazione dell'esame				8		14
Indicare il motivo principale per cui si è scelto di usufruire dei servizi aggiuntivi di e-learning	Le strutture dedicate all'attività didattica non consentono la frequenza agli studenti interessati				8		15
Indicare il motivo principale per cui si è scelto di usufruire dei servizi aggiuntivi di e-learning	Altro		1		259		538
Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?		10,00	1	7,78	991	7,74	1.825
Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?		10,00	1	8,21	991	8,19	1.825



Domanda	Risposta	Corso		Dipartimento		Ateneo	
		Val. media	Num. risposte	Val. media	Num. risposte	Val. media	Num. risposte
Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?		10,00	1	8,43	991	8,45	1.825
Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?		10,00	1	8,71	991	8,71	1.825
Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?		10,00	1	8,73	991	8,79	1.825
È interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?		10,00	1	8,72	991	8,73	1.825
Suggerimenti	Alleggerire il carico didattico complessivo				150		256
Suggerimenti	Aumentare l'attività di supporto didattico				108		207
Suggerimenti	Fornire più conoscenze di base				97		176
Suggerimenti	Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti				36		58
Suggerimenti	Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti				31		58
Suggerimenti	Migliorare la qualità del materiale didattico				93		171
Suggerimenti	Fornire in anticipo il materiale didattico				68		136
Suggerimenti	Inserire prove d'esame intermedie				164		265
Suggerimenti	Attivare insegnamenti serali				10		57
Suggerimenti	Nessun suggerimento		1		504		952
Le attività con servizi aggiuntivi di didattica on line (filmati multimediali, unità ipertestuali...) sono di facile accesso e utilizzo?		10,00	1	8,10	990	8,10	1.824
Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?		10,00	1	8,70	990	8,68	1.824
Il docente predispone supporti adeguati per presentare gli argomenti in modo chiaro?		10,00	1	8,55	990	8,55	1.824
Le attività didattiche diverse dalle lezioni (esercitazioni, chat, forum, ect...), ove presenti sono state utili all'apprendimento della materia?		10,00	1	8,20	990	8,19	1.824
Il tutor è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?		10,00	1	8,57	990	8,47	1.824



(Possible) corrective actions

To improve overall student satisfaction, specific actions are constantly implemented.

For example

- The inclusion of additional references/information on the 'prerequisites' of the teaching programme



TORNA ALLA SCHEDA

CALENDARIO

MATERIALI DIDATTICI

Heritage marketing

A.A. 2024/2025

CFU 2

Ore 12

Classe di laurea LM-49

Marta Maria Montella / Professoressa di ruolo - II fascia (ECON-07/A)

Dipartimento di Scienze della Formazione, dei Beni Culturali e del Turismo

Prerequisiti

Knowledge of basic elements of marketing and cultural sector. However, the main aspects will be recalled during the course.

Obiettivi del corso

The course aims to provide a clear understanding of the basic concepts of Heritage Marketing, of the various benefits potentially obtainable through this strategy and of the main tools for implementing it in the best possible way, with particular reference to the corporate museum. Furthermore, the course aims to make



(Possible) corrective actions

- The possibility for students to increase their preliminary knowledge by referring to the bibliographic materials indicated for the admission interview

- **Tourism Law:**

Landini S., Tourism and travel contracts Antezza, Matera, 2013 » Pagine/Capitoli: 7-93

Franceschelli V., From Tourism to Sustainable Tourism An Italian Approach Eshte/Inathel, Portogallo, 2018, pp 373-436

- **Tourism economics**

Candela G. & Figini P., The Economics of Tourism Destinations Springer, Heidelberg, 2012, Chapters 2, 3, 4, 13.

- **Tourism geography**

Nelson V., An Introduction to the Geography of Tourism (third edition) Rowman & Littlefield, Lanhan, Maryland, 2021; pp.3-177

- **Introduction to European History**

Grafton A. & Bell D., The West. A New History Norton and Company, New York - London, 2018, Chapters: 10, 11, 12, 13, 15, 16

- **Sociology of culture**

Griswold W., Cultures and Societies in a Changing World 4° Edition SAGE Publications, London, 2012, chapters 1-4-6-7



(Possible) corrective actions

- The Cyclinc review of ITourDeM programme 2023:
 - New Study Plan and new elective courses
 - New Double Degree, with the Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt (KU) (since a.y. 2025/2026)
 - The support for graduate employability and entry into the workforce



Suggestions and complaints

Politiche per la qualità

Sistema Assicurazione Qualità

Qualità nella Didattica

Qualità nella Ricerca e Terza Missione

Attività formative e informative per il miglioramento continuo della qualità

Segnalazioni e reclami

Documenti Segnalazioni e reclami

Invio reclami

Cognome

Nome

Indirizzo email

Ruolo

Struttura alla quale è indirizzata la segnalazione

Cds/Ufficio/Soggetto Specificare il Corso di Studi e/o l'ufficio e/o il soggetto al quale è indirizzata la segnalazione

Oggetto

Descrizione segnalazione/reclamo

L'Università degli Studi di Macerata, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, nonché del "Regolamento per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari" emanato in attuazione del predetto D.Lgs. con D.R. n. 1 del 3.1.2006, è titolare del trattamento dei dati personali acquisiti mediante l'invio della segnalazione. Riconosciuta la legittimità anche di segnalazioni anonime, il conferimento dei dati appare facoltativo ed un rifiuto del soggetto, in tal senso, non comporterà nessuna conseguenza circa la validità dell'operato del PQA. Il segnalante resta, in ogni caso, personalmente responsabile dell'eventuale contenuto diffamatorio delle proprie comunicazioni all'Ateneo, che mediante il PQA, si riserva il diritto di non prendere in considerazione le segnalazioni prodotte in evidente "malafede". I dati personali forniti non avranno alcun ambito di comunicazione e diffusione.

Autorizzo il trattamento dei dati personali

Sì

No

Approvare il captcha

Non sono un robot



The survey to improve the evaluation process



LM-49 ITourDeM: Survey

Dear student,

Your opinion counts! Please give us your suggestions!

This survey is voluntary and completely anonymous. It has been designed to improve the quality of our services and teaching methodology and organization. It will take less than 10 minutes to answer the questionnaire. If you would rather not answer a question, you may leave it blank, but the results of this survey will be most useful if you answer all the questions. Thank you for your help!



The survey: content

- **Sex:** Male/Female
- **Enrollment at:** 1th year/ 2nd year/ 2nd year Double degree
- **What did you expect from the ITourDeM programme?**
- **At the end of this a.y. what did/did not you find?**
- **What will you take with you at the end of this a.y.?**
- **Suggestions for teachers**
- **Suggestions to improve the effectiveness of the degree course**
- **Other suggestions**



unimc
UNIVERSITÀ DI MACERATA



DIPARTIMENTO DI
**SCIENZE DELLA FORMAZIONE,
DEI BENI CULTURALI E DEL TURISMO**

The student assembly

