**Documento di gestione del corso di Laurea Magistrale in Lingue moderne e interculturalità LM-37**
trasformazione del Corso di Laurea Magistrale in Lingue straniere e studi interculturali a partire dall'a.a. 2020/2021

Il presente documento descrive il sistema di gestione del Corso di Studio in Lingue moderne e interculturalità attivato presso la Scuola di Lingue e Letterature Straniere del Dipartimento di Scienze della Comunicazione, Studi Umanistici e Internazionali (DISCUI) con particolare riferimento a quanto previsto dalla SUA-CdS in termini dei processi:
- Obiettivi della Formazione
- Esperienza dello Studente
- Risultati della Formazione
- Organizzazione e Gestione della Qualità.

## 1. La politica per l'Assicurazione della Qualità (AQ) del Corso di Studi

La politica per l'Assicurazione di Qualità del Corso di Studio definisce le responsabilità e le modalità operative attraverso le quali il Corso di Studio persegue, mette in atto e monitora la qualità della Formazione. La politica di Assicurazione Qualità (AQ) del CdS è attuata in armonia con il Piano strategico di Ateneo e la Politica di Qualità dell'Ateneo, in coordinamento con il Presidio di Qualità di Ateneo e il Nucleo di valutazione di Ateneo, il Dipartimento e la Scuola di afferenza.

Il corso di studi opera all'interno della Scuola di Lingue e Letterature Straniere e completa la filiera della laurea triennale nella classe L-11.
Il suo principale scopo è formare figure professionali con un'elevata competenza comunicativa interculturale intesa come capacità di interagire efficacemente in contesti interculturali e capacità di inserirsi in un panorama lavorativo in continua trasformazione e sempre più internazionale.
Il CdS fornisce agli studenti competenze linguistiche avanzate in due lingue straniere e conoscenze approfondite delle culture dei paesi in cui le lingue vengono parlate come madrelingua.

Il CdS si prefigge come obiettivo principale la soddisfazione delle parti interessate, con particolare attenzione agli studenti, alle famiglie e al mondo del lavoro, attraverso un sistema di gestione e organizzazione orientato al miglioramento continuo e al conseguimento degli obiettivi formativi nei tempi previsti dal regolamento didattico.
Le Politiche sono state delineate, in modo tale da soddisfare le esigenze manifestate delle parti interessate: raggiungimento del numero massimo degli iscritti gestibili, gradimento degli studenti combinato con le esigenze formative indicate dal corpo docente, armonizzazione dei programmi didattici, orientamento al mondo del lavoro, attenzione alle prospettive occupazionali.

Gli organi coinvolti nei processi della Assicurazione Qualità del CdS sono:

- il/la Referente del CdS
- il Gruppo di riesame del CdS
- il/la Presidente della Scuola
- il Gruppo AQ di Scuola, presieduto dal/la Presidente della Scuola
- la Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS) del Dipartimento
- il Consiglio di Scuola
- il Consiglio di Dipartimento

Le funzioni e le competenze di questi organi sono descritte nel Regolamento di Dipartimento e nel Regolamento della struttura didattica, nonché nel documento sulla organizzazione della AQ di Dipartimento.
Le principali attività dei diversi organi della AQ didattica per quanto riguarda il CdS si riferiscono a:

- la compilazione della scheda SUA-CdS nel rispetto delle scadenze ministeriali e interne di Ateneo (a cura del/la Referente del CdS con il supporto del Gruppo di riesame);
- la redazione della Scheda di Monitoraggio Annuale e del Rapporto di Riesame ciclico nel rispetto delle scadenze ministeriali e interne di Ateneo (a cura del/la Referente del CdS coadiuvato dal Gruppo di riesame del CdS);
- il monitoraggio continuo delle criticità e la raccolta delle segnalazioni da parte dei diversi organi e soggetti (Referente del CdS, Gruppo di riesame, Gruppo AQ di Scuola, CPDS, segreteria didattica della Scuola, singoli docenti, e in particolare rappresentanze studentesche negli organi del CdS e della Scuola).
- la progettazione, programmazione e attuazione di azioni correttive, preventive e di miglioramento della qualità del CdS, e la valutazione della loro efficacia, secondo quanto indicato nella SUA-CdS, nella SMA e nel Rapporto di Riesame ciclico e in coordinamento con quanto rilevato dalla CPDS, a cura del/la Referente del CdS coadiuvato/a dal Gruppo di riesame del CdS;
- il coordinamento e il monitoraggio dei processi di AQ del CdS, a cura del Gruppo AQ di Scuola;
- la verifica della qualità del CdS sulla base dell'analisi di appositi indicatori, la proposta di azioni correttive di miglioramento della qualità del CdS, la definizione di proposte di miglioramento o di attivazione/disattivazione dei CdS a cura della CPDS del Dipartimento nell'ambito di riunioni periodiche, le cui osservazioni e valutazioni confluiscono nella redazione di una relazione annuale, predisposta nel rispetto delle scadenze ministeriali e interne di Ateneo.

I principali documenti di riferimento del sistema di gestione del CdS sono:
- SUA-CdS
- Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA)
- Rapporto di riesame ciclico (RRC)
- Questionari di valutazione delle attività formative da parte degli studenti
- Relazione annuale della CPDS
- Relazione annuale del Nucleo di Valutazione

Possono essere utilizzati altri documenti e relazioni utili alla gestione del CdS, redatti da organi di Ateneo, Dipartimento, Scuola o CdS.

## 2. La gestione del Corso di Studi in Lingue moderne e interculturalità

### Processo 1: Definizione della domanda di formazione

#### Descrizione del processo

Il Processo 1 riguarda la definizione della domanda di formazione, in coerenza con le linee strategiche di Ateneo, a seguito della consultazione con le Parti Interessate, direttamente o indirettamente attraverso l'analisi di studi di settore, secondo quanto previsto dal Piano di consultazione delle parti sociali predisposto dal CdS.
Il Processo 1 riguarda, in particolare, le indagini e le consultazioni del mondo della produzione, dei servizi e delle professioni finalizzate alla verifica della domanda di formazione. In base a tale domanda, si definiscono le funzioni che uno studente potrà assumere in un contesto di lavoro e, di conseguenza, il profilo del laureato, ovvero le competenze che costituiscono gli obiettivi formativi del CdS (indicatore R3 – ex AQ5.A delle Linee Guida delle Commissioni di Esperti di Valutazione ANVUR, punti di attenzione R3A – ex. AQ5.A.1, AQ5.A2 e AQ5.A3).

Il Processo 1 è suddiviso in due attività principali:
1.1: Individuazione delle parti interessate
1.2: Consultazione delle parti interessate.

I risultati del Processo 1 sono dati di ingresso al Processo 2 e sono utilizzati per la compilazione dei seguenti quadri della SUA-CdS:
- Quadro A1.a, A1.b: Consultazione con le organizzazioni rappresentative -a livello nazionale e internazionale- della produzione di beni e servizi, delle professioni (istituzione del corso e consultazioni successive)
- Quadro A2.a: Profilo professionale e sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati
- Quadro A2.b: Il corso prepara alla professione di (codifiche ISTAT)

| | |
|---|---|
| Processo | 1. Analisi della domanda di formazione |
| **Attività** | **1.1 Individuazione delle Parti Interessate (PI: rappresentanti del mondo della produzione, dei servizi e delle professioni) (AQ5.A.1)** |
| Obiettivi | - attivare, mantenere e consolidare un efficace rapporto di collaborazione con i rappresentanti del mondo del lavoro e delle professioni rilevanti per una ricognizione della domanda di formazione;<br>- monitorare il CdS in funzione delle esigenze del territorio locale, regionale e nazionale e/o internazionale;<br>- monitorare nel tempo l'adeguatezza degli obiettivi formativi del CdS in funzione della domanda di formazione;<br>- favorire l'occupabilità dei laureati. |
| Organi responsabili | Referente del CdS<br>Gruppo AQ di Scuola<br>Gruppo di riesame CdS<br>Consiglio della Scuola |
| Modalità operative | Il/La Referente del CdS, con il supporto operativo del Gruppo di riesame, e in coordinamento con il Gruppo AQ di Scuola, sulla base del Piano di consultazione delle Parti interessate, elabora e approva un documento in cui, ad integrazione delle consultazioni delle parti sociali realizzate a livello di Ateneo, vengono individuati per la consultazione ciclica i rappresentanti del mondo della produzione, dei servizi e delle professioni portatori di interesse verso il Corso di Studio. L'elenco delle PI e degli studi di settore pertinenti può essere confermato o integrato/revisionato periodicamente, nell'ambito di quanto stabilito dal Piano delle consultazioni. |
| Tempistiche e scadenze | L'individuazione delle PI deve essere confermata o rinnovata entro il mese di gennaio di ogni anno, a meno di scadenze specifiche dettate dall'Ateneo o altri enti esterni. |
| Documenti | Verbali delle riunioni tra il/la Referente del CdS e i docenti del Gruppo AQ di Scuola<br>Piano di consultazione delle parti interessate del CdS |

| | |
|---|---|
| Processo | 1. Analisi della domanda di formazione |
| Descrizione dell'attività | **1.2 Consultazione delle Parti Interessate** |
| Obiettivi | - attivare, mantenere e consolidare un efficace rapporto di collaborazione con i rappresentanti del mondo del lavoro e delle professioni rilevanti per una ricognizione della domanda di formazione;<br>- monitorare il CdS in funzione del territorio locale, regionale e nazionale e/o internazionale;<br>- monitorare nel tempo l'adeguatezza degli obiettivi formativi del CdS in funzione della domanda di formazione;<br>- favorire l'occupabilità dei laureati. |
| Organi responsabili | Referente del CdS |

| | |
|---|---|
| | Gruppo AQ di Scuola<br>Consiglio di Scuola |
| Modalità operative | Il/La Referente del CdS con il supporto del Gruppo AQ di Scuola progetta e organizza attività di consultazione delle PI, come programmato dal Piano di consultazione delle parti interessate.<br>Le consultazioni sistematiche dirette delle PI devono essere realizzate in occasione dell'istituzione di un nuovo CdS, di una prevista riprogettazione del CdS o quando la consultazione sistematica non sia stata realizzata da almeno tre anni (durata del CdS), o quando emergano criticità rilevanti dal riesame ciclico del CdS.<br>Tali consultazioni possono essere effettuate tramite incontri in presenza e/o questionari.<br>Sulla base di quanto emerso dalla consultazione delle PI il Consiglio di Scuola, su proposta del/la Referente del CdS, elabora e approva un documento che descrive (a supporto della compilazione della SUA-CdS, riuadri A – Obiettivi della formazione, entro la scadenza di maggio):<br>- le modalità e le tempistiche con cui sono state consultate le organizzazioni rappresentative della produzione di beni e servizi, delle professioni (SUA-CdS Quadro A1.a e A1.b);<br>- i profili professionali e gli sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati (funzioni in un contesto di lavoro, competenze associate alle funzioni, sbocchi professionali) (SUA-CdS Quadro A2.a);<br>- le professioni per cui il CdS prepara secondo le codifiche ISTAT (SUA-CdS Quadro A2.b). |
| Tempistiche e scadenze | L'attività si deve concludere entro il mese di febbraio di ogni anno, a meno di scadenze specifiche dettate dall'Ateneo o altri enti esterni. |
| Documenti | Verbali delle riunioni del/la Referente CdS con il Gruppo AQ di Scuola.<br>Verbali del Consiglio di Scuola<br>Report sulle specifiche attività realizzate (schede di analisi degli studi di settore pertinenti; report sulle consultazioni delle PI).<br>Questionari di consultazione diretta dei rappresentanti del mondo della produzione, dei servizi e delle professioni portatori di interesse verso il Corso di Studio.<br>SUA-CdS Quadro A1.a, A1.b, A2.a, A2.b.<br>Piano di consultazione delle parti interessate del CdS |

**2) Definizione degli obiettivi formativi, delle aree e dei risultati di apprendimento**

**Descrizione del processo**

Il Processo 2 riguarda la definizione degli *Obiettivi Formativi Specifici*, delle *Aree di Apprendimento* del CdS e dei *Risultati di Apprendimento* attesi, in base alla *domanda di formazione* (*funzioni* e *competenze*) (indicatore R3 –ex AQ5.B- delle Linee Guida delle Commissioni di Esperti di Valutazione ANVUR, punti di attenzione R3.A3 –ex AQ5.B.2 e AQ5.B.3-).

I risultati del Processo 2 sono dati in coerenza con il Processo 1 e di ingresso al Processo 3 e sono utilizzati per la compilazione dei seguenti quadri SUA-CdS:
- Quadro A4.a: Obiettivi formativi specifici del Corso
- Quadro A4.b: Conoscenza e comprensione e Capacità di applicare conoscenza e comprensione: sintesi e dettaglio
- Quadro A4.c: Autonomia di giudizio - Abilità comunicative - Capacità di apprendimento

| | |
|---|---|
| Processo | 2. Definizione degli obiettivi formativi, delle aree e dei risultati di apprendimento |
| **Attività** | **Definizione degli Obiettivi Formativi Specifici, delle Aree di Apprendimento del CdS e dei Risultati di Apprendimento attesi** |
| Obiettivi | - definire gli Obiettivi Formativi Specifici del CdS coerenti con la domanda di formazione di cui al Processo 1;<br>- definire le Aree di Apprendimento del CdS coerenti con la domanda di formazione e il punto precedente;<br>- definire i Risultati di Apprendimento attesi del CdS coerenti con la domanda di formazione e i punti precedenti. |
| Organi responsabili | Referente del CdS<br>Consiglio di Scuola |
| Modalità operative | Il Consiglio di Scuola, su proposta del/la Referente CdS, elabora e approva un documento in cui sono definiti gli Obiettivi Formativi e i Risultati di Apprendimento attesi, coerenti con la domanda di formazione (funzioni e competenze).<br>Il documento deve riportare, in coerenza con l'ordinamento didattico del CdS:<br>- gli Obiettivi Formativi Specifici del CdS, coerenti con la domanda di formazione (funzioni e competenze) (Quadro A4a);<br>- le Aree di Apprendimento, coerenti con la domanda di formazione (funzioni e competenze) (Quadro A4);<br>- i Risultati di Apprendimento attesi, coerenti con la domanda di formazione, articolati in i) conoscenza e comprensione, ii) capacità di applicare conoscenza e comprensione, iii) autonomia di giudizio, iv) abilità comunicative e v) capacità di apprendimento (Quadro A4b e A4c). |
| Tempistiche e scadenze | Entro la scadenza prevista per l'inserimento dei dati nella SUA-CdS (indicativamente entro il mese di aprile), a meno di scadenze specifiche dettate dall'Ateneo o altri enti esterni. |
| Documenti | Verbali del Consiglio di Scuola<br>Regolamento del CdS<br>SUA-CdS (Quadro A4) |

**Processo 3: Progettazione del processo formativo**

**Descrizione del processo**

Il Processo 3 riguarda la progettazione del processo formativo utile al raggiungimento dei *Risultati di Apprendimento* del CdS (indicatore R3 –ex AQ5.B- delle Linee Guida delle Commissioni di Esperti di Valutazione ANVUR, punti di attenzione R3.B e R3.B5 –ex AQ5.B.1 e AQ5.B.4-).

I risultati del Processo 3 sono dati di ingresso al Processo 4 e sono utilizzati per la compilazione dei seguenti quadri della SUA-CdS:

- Quadro A3.a: Conoscenze richieste per l'accesso e Modalità di ammissione
- Quadro A3.b: Modalità di ammissione
- Quadro A5.a/b: Prova finale
- Quadro B1.a: Descrizione del percorso di formazione
- Quadro B1.b: Descrizione dei metodi di accertamento
- Quadro B2.a: Calendario del Corso di Studio e orario delle attività formative
- Quadro B2.b: Calendario degli esami di profitto

- Quadro B2.c: Calendario delle sessioni della Prova finale
- Quadro B3: Docenti titolari di insegnamento
- Quadro B4: Aule - Laboratori e Aule Informatiche - Sale Studio - Biblioteche
- Quadro B5: Orientamento in ingresso - Orientamento e tutorato in itinere - Assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno - Assistenza e accordi per la mobilità internazionale - Accompagnamento al lavoro - Eventuali altre iniziative
- Area Amministrazione: Docenti di riferimento
- Area Amministrazione: Didattica Programmata
- Area Amministrazione: Didattica Erogata

| Processo | 3. Progettazione del processo formativo |
|---|---|
| **Attività** | **Progettazione del percorso formativo** |
| Obiettivi | - progettazione del processo formativo del CdS in coerenza con i Processi 1 e 2;<br>- progettazione del processo formativo del CdS in coordinamento con i Processi 4 e 5 descritti di seguito. |
| Organi responsabili | Referente CdS<br>Presidente della Scuola<br>Consiglio di Scuola<br>Consiglio di Dipartimento |
| Modalità operative | Il Consiglio di Scuola, su proposta del/la Presidente della Scuola e sentito il/la Referente del CdS, elabora e approva un documento di progettazione del processo formativo:<br>Il documento deve riportare:<br>- i requisiti di ammissione che definiscono le conoscenze di base necessarie per il raggiungimento dei Risultati di Apprendimento nella durata dal CdS (Quadro A3);<br>- le modalità della prova finale (Quadro A5);<br>- l'offerta didattica programmata e erogata, con definizione di:<br>i) percorso di formazione e dei metodi accertamento,<br>ii) calendario del Corso di Studio e orario delle attività formative,<br>iii) calendario degli esami di profitto,<br>iv) calendario delle sessioni della prova finale (Quadro B1 e B2);<br>- le richieste di personale docente (inclusa la definizione dei Docenti di riferimento del CdS) (Quadro B3);<br>- le richieste di infrastrutture (Quadro B4);<br>- le richieste di servizi di contesto (Quadro B5).<br>Il documento deve essere discusso e approvato dal Consiglio di Dipartimento che verifica la disponibilità delle risorse necessarie.**5** |
| Tempistiche e scadenze | Entro le scadenze previste per l'inserimento dei dati nella SUA-CdS, a meno di scadenze specifiche dettate dall'Ateneo o altri enti esterni. |
| Documenti | Verbali del Consiglio di Scuola<br>Regolamento didattico del CdS<br>SUA-CdS (Quadro A3, A5, B1, B2, B3, B4, B5).<br>Verbali del Consiglio di Dipartimento<br>Calendario didattico della Scuola<br>Sito web del CdS |

**Processo 4: Erogazione e gestione del processo formativo**

**Descrizione del processo**

Il Processo 4 riguarda l'erogazione e la gestione del processo formativo e la verifica dell'efficacia del processo formativo percepita dagli studenti (indicatori R3 –ex AQ5.B- punti di attenzione R3.B e R3.B5 – ex AQ5.B.1 (Conoscenze richieste o raccomandate in ingresso) e AQ5.B.4 (Valutazione dell'apprendimento)-).

I risultati del Processo 4 sono dati in coerenza con i Processi precedenti, in particolare il Processo 3, e di ingresso al Processo 5 con i quali si interfacciano. Essi sono utilizzati per la compilazione dei quadri della SUA-CdS elencati nel Processo 3.

Le principali attività in cui si articola il Processo 4 sono:

4.1 Verifica del possesso delle conoscenze richieste in ingresso
4.2.1 Orientamento in ingresso
4.2.2 Orientamento in ingresso (accoglienza studenti del I anno)
4.3 Definizione del calendario del Corso di Studio e dell'orario delle attività formative e degli esami di profitto
4.4.1 Verifica della completezza e adeguatezza delle informazioni sui programmi degli insegnamenti
4.4.2 Verifica della completezza e adeguatezza delle informazioni sulle schede dei lettorati
4.5 Orientamento e tutorato in itinere
4.6. Assistenza e accordi per la mobilità internazionale
4.7 Assistenza per lo stage
4.8 Azioni di accompagnamento al lavoro
4.9 Organizzazione e svolgimento della prova finale
4.10 Erogazione e gestione del blended learning

| Processo | 4. Erogazione e gestione del processo formativo |
|---|---|
| **Attività** | **Erogazione e gestione del processo formativo nel suo complesso** |
| Obiettivi | - erogazione e gestione del processo formativo del CdS in coerenza con i Processi 1, 2 e 3;<br>- erogazione e gestione del processo formativo del CdS in coordinamento con il Processo 5 (riesame). |
| Organi responsabili | Docenti del Corso di Studio<br>Referente del CdS<br>Presidente della Scuola<br>Consiglio di Scuola<br>Gruppo AQ di Scuola<br>Gruppo di riesame del CdS<br>CPDS del Dipartimento<br>Segreteria didattica della Scuola<br>Tutor (tutor docente della Scuola, tutor studente)<br>Referente stage CdS e/o Ufficio stage della Scuola<br>Segreteria studenti<br>Direttore di Dipartimento<br>Consiglio di Dipartimento<br>Uffici/Strutture di servizio di Ateneo (Ufficio Placement, Ufficio Mobilità Internazionale, Ufficio Orientamento, CISDEL) |
| Modalità operative | Il Consiglio di Scuola, su proposta del/la Referente del CdS e in coordinamento |

| | |
|---|---|
| | con il/la Presidente della Scuola, elabora e approva i diversi documenti su cui si articola la progettazione del processo formativo, in coordinamento con gli organi della AQ della didattica. |
| Tempistiche e scadenze | Le scadenze sono dettate dalle richieste da parte degli Organi di Ateneo o dall'inserimento dei dati nella SUA-CdS o altri report. |
| Documenti | Verbali Consiglio di Scuola<br>Sito web del CdS<br>Sito web del Dipartimento<br>SUA-CdS<br>Regolamento didattico del CdS<br>Verbali Consiglio di Dipartimento<br>Verbali delle commissioni e degli incontri tra organi responsabili della gestione del CdS. |

| Processo | 4. Erogazione e gestione del processo formativo |
|---|---|
| **Attività** | **4.1 Verifica del possesso delle conoscenze richieste in ingresso** |
| Obiettivi | Verifica del possesso dei requisiti curricolari di accesso<br>Definizione delle modalità di accesso in caso di mancanza requisiti<br>Verifica dell'adeguatezza della personale preparazione dello studente |
| Organi responsabili | Referente del CdS<br>Commissioni valutazione conoscenze richieste<br>Segreteria studenti |
| Modalità operative | Ogni studente interessato all'iscrizione è tenuto a inviare il proprio piano di studio della triennale ed eventuali altri titoli.<br>Il/La Referente del CdS insieme al/i docente/i componente/i la Commissione che si occupa della valutazione dei requisiti in ingresso e con il supporto della Segreteria didattica della Scuola verifica il possesso dei requisiti curricolari di accesso e le eventuali mancanze, e suggerisce le modalità di recupero, in sintonia con quanto previsto nel Regolamento didattico del CdS e nella SUA-CdS (Quadro A3).<br>La Commissione verifica anche l'adeguatezza della personale preparazione dello studente. |
| Tempistiche e scadenze | La verifica di eventuali mancanze in termini di requisiti curriculari e la verifica dell'adeguatezza della personale preparazione dello studente vengono svolte a settembre (I turno) e a dicembre (II turno) prima dell'iscrizione al CdS. |
| Documenti | Regolamento didattico del CdS<br>Scheda di valutazione del possesso dei requisiti curricolari e della adeguatezza della personale preparazione, validata e firmata dal referente CdS o da un membro della commissione didattica del CdS.<br>Sito web del CdS.<br>SUA-CdS (Quadri A3.a e A3.b) |

| Processo | 4. Erogazione e gestione del processo formativo |
|---|---|
| **Attività** | **4.2.1 Orientamento in ingresso** |
| Obiettivi | Orientamento alla scelta del CdS |
| Organi responsabili | Referente del CdS<br>Docenti del CdS<br>Tutor studenti<br>Commissione orientamento e tutorato della Scuola |

| | |
|---|---|
| | Segreteria didattica della Scuola |
| Modalità operative | L'orientamento in ingresso viene realizzato attraverso:<br>- l'organizzazione di open day a livello di CdS<br>- orientamento a distanza attraverso la corrispondenza con gli studenti interessati gestita sia dal/la Referente del CdS che dai tutor studenti<br>- eventuali incontri individuali su richiesta degli stessi, organizzati e gestiti dal/la Referente del CdS. |
| Tempistiche e scadenze | Gli open day del CdS (indicativamente due incontri) sono programmati da luglio a settembre di ogni anno. Il tutoraggio individuale viene realizzato a richiesta nel corso dell'anno. |
| Documenti | Verbali di Consiglio di Scuola<br>Verbali di Consiglio di Dipartimento<br>Verbali incontri Commissione orientamento e tutorato della Scuola<br>Sito web del CdS<br>Sito web d'Ateneo |

| | |
|---|---|
| Processo | 4. Erogazione e gestione del processo formativo |
| **Attività** | **4.2.2 Orientamento in ingresso (accoglienza studenti del I anno)** |
| Obiettivi | Orientamento degli studenti al I anno |
| Organi responsabili | Referente del CdS<br>Docenti del CdS<br>Tutor studenti<br>Commissione orientamento e tutorato della Scuola<br>Segreteria didattica della Scuola |
| Modalità operative | Il/La Referente del CdS assieme alla Commissione orientamento e tutorato della Scuola, ai docenti del CdS e alla segreteria didattica della Scuola organizzano un momento di accoglienza producendo materiale informativo utile per orientarsi nelle attività formative del CdS. Inoltre forniscono informazioni dettagliate sugli obiettivi formativi del corso e dei singoli insegnamenti e illustrano il sistema di gestione qualità adottato dal corso stesso. In caso di impossibilità a svolgere l'accoglienza in presenza, la Commissione organizza l'evento in modalità telematica. |
| Tempistiche e scadenze | Il momento di accoglienza degli studenti al I anno si tiene, di norma, il giorno prima dell'inizio delle lezioni (ottobre). |
| Documenti | Sito web del CdS<br>Verbali di Consiglio di Scuola<br>Materiale informativo per giornata di accoglienza |

| | |
|---|---|
| Processo | 4. Erogazione e gestione del processo formativo |
| **Attività** | **4.3 Definizione del calendario del Corso di Studio e dell'orario delle attività formative e degli esami di profitto** |
| Obiettivi | Definire e rendere disponibile e consultabile il calendario delle attività didattiche, l'orario delle lezioni e il calendario degli appelli di esame |
| Organi responsabili | Referente del CdS<br>Presidente della Scuola<br>Docenti del CdS<br>Segreteria didattica di Scuola |
| Modalità operative | Il/La Referente del CdS, in accordo con il/la Presidente della Scuola e con il supporto della segreteria didattica della Scuola, di concerto con i docenti titolari degli insegnamenti del CdS e i lettori/CEL definisce l'orario delle attività formative dei diversi CdS della Scuola sulla base del calendario didattico deliberato dalla Scuola. I calendari delle lezioni sono riportate sulla pagina web del CdS. |

| | |
|---|---|
| | Per ogni sessione di esame la segreteria didattica della Scuola invia una mail con l'indicazione degli intervalli possibili di date entro cui fissare gli appelli. I docenti comunicano le date per il proprio esame alla segreteria didattica. A seguito di una verifica della omogenea distribuzione delle date di appello nel periodo dedicato agli esami ed eventuali richieste di spostamento ai docenti interessati, il calendario degli appelli di ogni sessione di esame viene pubblicato sul sito web del CdS. |
| Tempistiche e scadenze | Il calendario delle attività didattiche e l'orario delle lezioni del primo semestre sono resi pubblici online entro la fine del mese di settembre. L'orario delle lezioni del secondo semestre viene reso pubblico online entro la fine del mese di gennaio.<br>Il calendario degli esami di profitto viene pubblicato sul sito web della Scuola alla voce calendario esami indicativamente un mese prima dell'inizio degli esami. |
| Documenti | Sito web del CdS |

| | |
|---|---|
| Processo | 4. Erogazione e gestione del processo formativo |
| **Attività** | **4.4.1 Verifica della completezza e adeguatezza delle informazioni sui programmi degli insegnamenti** |
| Obiettivi | Verifica dell'adeguatezza delle informazioni contenute nei programmi di insegnamento, dei Descrittori di Dublino e delle modalità di accertamento dei risultati di apprendimento |
| Organi responsabili | Docenti del CdS<br>Referente CdS<br>Presidente della Scuola<br>Gruppo AQ di Scuola<br>Segreteria didattica della Scuola |
| Modalità operative | La segreteria didattica della Scuola, su indicazione del/la Presidente della Scuola in coordinamento con il/la Referente del CdS, comunica ai docenti le scadenze e le modalità di compilazione dei programmi di insegnamento.<br>Il Gruppo AQ di Scuola monitora la corretta compilazione dei programmi di insegnamento, coadiuvato se necessario da un docente esperto del settore, coerentemente con le Linee guida del PdQ di Ateneo, e suggerisce al/la Presidente e al/la Referente del CdS eventuali azioni correttive. |
| Tempistiche e scadenze | La comunicazione da parte della segreteria didattica della Scuola avviene indicativamente entro il mese di luglio, la verifica della corretta compilazione e le richieste di intervento correttive avvengono entro il mese di settembre, e comunque prima dell'inizio delle lezioni. |
| Documenti | Linee guida del PdQ di Ateneo sulla corretta compilazione dei programmi di insegnamento<br>Verbali del Gruppo AQ di Scuola<br>SUA-CdS<br>Programmi dei singoli insegnamenti (sito web d'Ateneo). |

| | |
|---|---|
| Processo | 4. Erogazione e gestione del processo formativo |
| **Attività** | **4.4.2 Verifica della completezza e adeguatezza delle informazioni nelle schede dei lettorati** |
| Obiettivi | Verifica della completezza e dell'adeguatezza delle informazioni contenute nelle schede dei lettorati in riferimento alle voci presenti: obiettivi formativi, programma, materiale didattico, modalità didattiche, obblighi, testi di studio e modalità di accertamento. |
| Organi responsabili | Lettori/CEL<br>Docenti referenti di lingua del CdS |

| | |
|---|---|
| | Presidente della Scuola<br>Segreteria didattica della Scuola |
| Modalità operative | La segreteria didattica della Scuola, su indicazione del/la Presidente della Scuola, comunica ai lettori/CEL le scadenze e le modalità di compilazione delle schede di lettorato. Il docente referente per ciascuna lingua monitora la corretta compilazione delle schede, coerentemente con le Linee guida del PdQ di Ateneo per le voci presenti (obiettivi formativi, programma, materiale didattico, modalità didattiche, obblighi, testi di studio e modalità di accertamento), e suggerisce al/la Presidente eventuali azioni correttive. |
| Tempistiche e scadenze | La comunicazione da parte della segreteria didattica della Scuola avviene indicativamente entro il mese di luglio, la verifica della corretta compilazione e le richieste di intervento correttive avvengono entro il mese di settembre, e comunque prima dell'inizio delle lezioni. |
| Documenti | Linee guida del PdQ di Ateneo sulla corretta compilazione dei programmi di insegnamento<br>Schede dei lettorati (sito web del CdS). |

| | |
|---|---|
| Processo | 4. Erogazione e gestione del processo formativo |
| **Attività** | **4.5 Orientamento e tutorato in itinere** |
| Obiettivi | Comunicare e erogare il servizio di orientamento in itinere rivolto agli studenti |
| Organi responsabili | Referente del CdS<br>Tutor docenti<br>Tutor studenti<br>Segreteria didattica della Scuola<br>CISDEL |
| Modalità operative | Il/La Referente del CdS individua tutor docenti, che lo/la supportano nelle attività di orientamento in itinere. I tutor docenti sono indicati nella SUA-CdS.<br>Il/La Referente del CdS, attraverso il sito web della Scuola, comunica agli studenti l'esistenza di un servizio di tutorato da parte dei tutor studenti selezionati con bandi annuali di Ateneo, indicando nominativi, contatti e sedi.<br>Sono inoltri organizzati incontri di informazione e tutoraggio, a livello di Ateneo, sulla fruizione di servizi bibliotecari e sulla stesura della tesi di laurea, nell'ambito delle attività del Cisdel che vengono promosse tra gli studenti del CdS a cura del tutor studente |
| Tempistiche e scadenze | I tutor docenti sono individuati o rinnovati nelle scadenze previste dalla SUA-CdS.<br>Il servizio di tutoraggio dei tutor studenti è attivo in base ai bandi di Ateneo; la comunicazione dei contatti dei tutor studenti avviene periodicamente a seguito della presa di servizio. |
| Documenti | Sito web del CdS<br>Sito web d'Ateneo<br>SUA-CdS (Quadro B5)<br>Gruppo Facebook Tutor studenti |

| | |
|---|---|
| Processo | 4. Erogazione e gestione del processo formativo |
| **Attività** | **4.6 Assistenza e accordi per la mobilità internazionale** |
| Obiettivi | Promozione della mobilità internazionale degli studenti e servizi di supporto |
| Organi responsabili | Ufficio Mobilità Internazionale di Ateneo<br>Delegato Erasmus di Dipartimento<br>Docenti del CdS referenti |

| | |
|---|---|
| Modalità operative | L'Ufficio Mobilità Internazionale di Ateneo si occupa di pubblicare tutti i bandi relativi alla mobilità internazionale rivolti agli studenti (Erasmus+, Erasmus+ Traineeship, borse di studio per paesi extraeuropei, ecc.) con l'elenco delle borse disponibili, raccoglie le domande, convoca i candidati per la selezione, comunica i risultati agli studenti per email. In particolare per il programma Erasmus+ organizza un incontro di orientamento con gli studenti vincitori di borsa di dipartimento a cui partecipano anche i delegati Erasmus di Dipartimento e fornisce tutte le informazioni amministrative e logistiche agli studenti in uscita. Il delegato Erasmus di Dipartimento partecipa agli incontri di coordinamento di Ateneo, organizza la selezione e coordina le attività dei membri della commissione. I docenti referenti collaborano con gli studenti alla stesura e approvano il learning agreement nella sua versione iniziale e eventuali successive modifiche<br>Il delegato Erasmus di Dipartimento si occupa inoltre della promozione delle opportunità di mobilità internazionale, nonché della promozione di nuove convenzioni, anche attraverso la sensibilizzazione dei docenti della Scuola. |
| Tempistiche e scadenze | I bandi sono pubblicati dall'Ufficio Mobilità internazionale nel sito web d'Ateneo almeno un mese prima della scadenza per la presentazione delle domande. |
| Documenti | Bandi di mobilità internazionale<br>SUA-CdS (Quadro B5)<br>Sito web d'Ateneo<br>Sito web CdS |

| | |
|---|---|
| Processo | 4. Erogazione e gestione del processo formativo |
| **Attività** | **4.7 Assistenza per lo stage** |
| Obiettivi | Organizzazione e gestione dei tirocini di formazione e orientamento svolti presso aziende/enti esterni |
| Organi responsabili | Referenti stage dei curricula del CdS<br>Referente del CdS<br>Ufficio stage della Scuola<br>Docenti del CdS |
| Modalità operative | Il CdS, attraverso il Presidente, i referenti stage dei curricula del CdS e l'ufficio stage della Scuola si impegna a costruire e consolidare una rete di rapporti con enti/aziende esterne a livello locale, nazionale e internazionale.<br>I referenti stage dei curricula del CdS e l'ufficio stage della Scuola gestiscono i tirocini curricolari di formazione presso aziende/enti nelle varie fasi (ricerca progetti, attivazione, comunicazioni e chiusura pratiche). Inoltre promuovono le attività di orientamento degli studenti, anche attraverso l'organizzazione eventuale di incontri periodici collegiali, di concerto con il/la Referente del CdS. |
| Tempistiche e scadenze | Il servizio di informazione e orientamento individuale alla scelta dello stage è attivo a sportello a cura dell'ufficio stage della Scuola. |
| Documenti | Report di rendicontazione periodica stage a cura dell'ufficio stage della Scuola<br>Schede di valutazione dell'esperienza di stage da parte delle aziende e degli studenti<br>SUA-CdS (Quadro B5) |

| | |
|---|---|
| Processo | 4. Erogazione e gestione del processo formativo |
| **Attività** | **4.8 Azioni di accompagnamento al lavoro** |
| Obiettivi | Sostegno all'avviamento al lavoro dei laureati attraverso iniziative di job placement e la promozione di tirocini post-laurea |

| | |
|---|---|
| Organi responsabili | Ufficio placement di Ateneo<br>Ufficio stage della Scuola<br>Referente del CdS |
| Modalità operative | L'ufficio placement di Ateneo gestisce i contatti con aziende/enti esterni per gli adempimenti e la produzione della documentazione richiesta dal Decreto regionale per l'attivazione dei tirocini post-laurea.<br>L'ufficio placement segnala al/la Referente del CdS e all'ufficio stage della Scuola le opportunità di tirocini post-laurea che possono essere di interesse agli studenti o laureati del CdS, che vengono pubblicizzati sul sito web del CdS.<br>L'ufficio placement offre un servizio di job placement a livello di Ateneo che promuove l'inserimento dei laureati nel mercato del lavoro offrendo orientamento in uscita a supporto dell'avvio della carriera professionale. Promuove inoltre l'iniziativa di Career Day di Ateneo. |
| Tempistiche e scadenze | L'attività di job placement si svolge durante l'anno.<br>Annualmente viene organizzato a livello di Ateneo un Career Day (in base al calendario didattico d'Ateneo, generalmente a novembre). |
| Documenti | Documentazione dei tirocini post-laurea.<br>Sito web di Ateneo<br>Sito web del CdS |

| | |
|---|---|
| Processo | 4. Erogazione e gestione del processo formativo |
| **Attività** | **4.9 Organizzazione e svolgimento della prova finale** |
| Obiettivi | Svolgimento della prova finale |
| Organi responsabili | Segreteria didattica di Scuola<br>Presidente della Scuola<br>Direttore di Dipartimento<br>Presidente della Commissione di laurea<br>Docenti del CdS relatori di tesi di laurea<br>Docenti del CdS membri della commissione di laurea |
| Modalità operative | Il Direttore del Dipartimento nomina la Commissione per la prova finale dopo aver ricevuto dalla segreteria didattica della Scuola cui afferisce il CdS l'elenco dei candidati di ciascuna sessione e l'indicazione dei rispettivi relatori e di altri eventuali docenti membri della commissione. Le giornate dedicate allo svolgimento della prova finale vengono individuate dalla segreteria didattica della Scuola di concerto con il/la Presidente della Scuola, in base al calendario didattico della Scuola e al calendario didattico d'Ateneo.<br>La composizione della Commissione per la prova finale è comunicata via mail ai singoli docenti componenti la commissione e ai laureandi attraverso il sito web della Scuola una settimana prima dello svolgimento della Prova finale).<br>La Commissione valuta ciascun candidato al termine della prova finale (secondo le modalità indicate del Regolamento Didattico del Corso di Studio). |
| Tempistiche e scadenze | Le prove finali sono organizzate e si svolgono come da calendario didattico approvato annualmente dal Consiglio di Scuola. |
| Documenti | Disposizioni di nomina della commissione di laurea da parte del Direttore di Dipartimento<br>Verbali delle sedute di laurea<br>Regolamento didattico del CdS<br>SUA-CdS (Quadri A5.a, A5.b) |

| | |
|---|---|
| | Sito web del CdS |

| | |
|---|---|
| Processo | 4. Erogazione e gestione del processo formativo |
| **Attività** | **4.10 Erogazione e gestione del blended learning** |
| Obiettivi | Erogazione e monitoraggio del blended learning per rendere disponibile il materiale in modalità digitale |
| Organi responsabili | Docenti del corso di studi<br>Referente del CdS<br>Presidente della Scuola<br>Tutor blended learning<br>Consiglio di Scuola<br>Delegato rettorale innovazione tecnologica e CISDEL |
| Modalità operative | Annualmente il delegato rettorale invia una comunicazione alla segreteria didattica e al/la Presidente della Scuola contenente delle linee guida che vengono inoltrate ai docenti del CdS per un tempestivo e accurato impiego della piattaforma blended learning. Il tutor del blended learning offre un servizio di tutoraggio in itinere per i docenti. Il tutor del blended learning invia alla segreteria didattica e al/la Presidente della Scuola un report di monitoraggio periodico della registrazione dei docenti del CdS alla piattaforma e il relativo utilizzo. Il/La Presidente della Scuola aggiorna il Consiglio della Scuola sugli esiti del monitoraggio (percentuale dei docenti che utilizzano la piattaforma) e la segreteria didattica, su mandato del/la Presidente, sollecita con comunicazione mail individuale eventuali docenti inadempienti e verifica lo stato di adesione a fine semestre. |
| Tempistiche e scadenze | Entro le scadenze definite a livello di Ateneo |
| Documenti | Linee guida di Ateneo<br>Report di Ateneo sull'adesione dei docenti al blended learning, con dati disaggregati per Cds |

**Processo 5: Monitoraggio annuale e Riesame Ciclico**

**Descrizione del processo**

Il presente processo riguarda le attività di riesame annuale e ciclico che portano alla stesura della Scheda di monitoraggio annuale (SMA) e del Rapporto Ciclico di Riesame (RCR) (indicatori ex AQ5.C, AQ5.D e AQ5.E, punti di attenzione R3.D1 (ex AQ5.D.1, D.2, D.3), R3.D2 (ex AQ5.E.1). R3.D3 (ex AQ5.C.1, C.2, C.3, E.2)

Le attività di riesame, oltre a utilizzare i risultati del processo 4, si basano sull'analisi e il monitoraggio dei dati raccolti sia dal CdS sia da soggetti esterni al CdS (quali Ateneo e banca dati AlmaLaurea), in particolare: a) monitoraggio opinioni studenti (dati di Ateneo); b) monitoraggio opinioni laureati (dati AlmaLaurea); c) dati in ingresso, di percorso e di uscita (dati di Ateneo); d) dati sull'efficacia esterna (dati AlmaLaurea); e) monitoraggio delle opinioni di enti e imprese con accordi di stage e tirocinio (dati attualmente raccolti dall'Ufficio stage della Scuola); f) opinione dei laureandi (dati raccolti dalla segreteria didattica); g) iniziative volte a favorire l'occupabilità dei laureati (dati di Ateneo e di CdS).

Il monitoraggio annuale e ciclico si basa inoltre sulla banca dati Anvur.

Le due attività principali (Monitoraggio annuale e Riesame ciclico) in cui si articola il processo 5 costituiscono due momenti di un'azione di monitoraggio continua del CdS nel tempo, programmata dal referente CdS con la supervisione del gruppo AQ di Scuola, attuata dal Referente CdS con il supporto del gruppo di Riesame di CdS e monitorata dal Gruppo AQ di Scuola e dal Presidio della Qualità di Ateneo nel suo procedere e nei

suoi effetti. Tale attività di monitoraggio della qualità del CdS si concretizza nell'analisi di report e dei documenti principali (rapporti intermedi e relazioni annuali della CPDS; analisi dei dati relativi ai questionari degli studenti; eventuali report specifici quali relazioni dei referenti Erasmus o di commissioni di Ateneo, …) i cui esiti vengono discussi nei Consigli di Scuola e in momenti di confronto formalizzato tra referente CdS e gruppo AQ di Scuola, responsabile del monitoraggio dei processi AQ di CdS. 17 I risultati del Processo 5 sono dati in coerenza con i Processi 1-4 e sono utilizzati per la compilazione dei seguenti quadri SUA-CdS:
Quadro B6: Opinioni studenti
Quadro B7: Opinioni laureati
Quadro C1: Dati di ingresso, di percorso e di uscita
Quadro C2: Efficacia esterna
Quadro C3: Opinioni enti e imprese con accordi di stage/tirocinio curriculare o extra-curriculare
Quadro D4: Riesame annuale

| Processo | 5. Monitoraggio annuale e Riesame Ciclico |
|---|---|
| **Attività** | **5.1 Redazione della Scheda di Monitoraggio annuale (SMA)** |
| Obiettivi | Analisi annuale dei punti di forza e di debolezza del CdS, in prospettiva storica e in comparazione con le medie nazionali e dell'area geografica di riferimento, finalizzate all'identificazione e alla programmazione di efficaci azioni correttive di eventuali criticità del CdS ai fini di un miglioramento continuo e alla valutazione degli effetti delle azioni avviate in passato dal CdS. |
| Organi responsabili | Referente CdS<br>Gruppo di riesame<br>Gruppo AQ di Scuola<br>Consiglio di Scuola |
| Modalità operative | Il/La Referente del CdS coadiuvato/a dal Gruppo di Riesame del CdS elabora e propone un documento di analisi dei dati disponibili sul cruscotto Anvur, in coerenza con quanto emerge da altri documenti di monitoraggio del CdS prodotti dal Presidio di Qualità di Ateneo, dalla Commissione Paritetica Docenti Studenti e dal Nucleo di Valutazione. Il Gruppo AQ di Scuola monitora le attività di riesame. Il documento finale è discusso e approvato dal Consiglio di Scuola e successivamente dal Consiglio di Dipartimento |
| Tempistiche e scadenze | Il rapporto deve essere redatto approvato entro i mesi di novembre-dicembre, in base alle scadenze interne definite annualmente dagli Organi di Ateneo. |
| Documenti | Rapporto Annuale di Riesame<br>Verbale del Consiglio di Scuola e di Dipartimento<br>Scheda Unica Annuale CdS<br>Eventuali verbali delle riunioni del Gruppo AQ di Scuola che hanno per oggetto l'analisi dei dati e la redazione della SMA. |

| Processo | 5. Monitoraggio annuale e Riesame Ciclico |
|---|---|
| **Attività** | **5.2 Rapporto Ciclico di riesame (RCR)** |
| Obiettivi | Identificazione e programmazione di efficaci azioni correttive di eventuali criticità del CdS ai fini di un miglioramento continuo e di una eventuale riprogettazione del CdS, sulla base dell'analisi ciclica a cadenza biennale dei punti di forza e di debolezza del CdS e delle loro cause; valutazione dell'efficacia delle azioni già implementate ai fini di una loro eventuale revisione. |
| Organi responsabili | Referente del CdS<br>Gruppo di riesame del CdS<br>Gruppo AQ di Scuola |

| | |
|---|---|
| | Consiglio di Scuola |
| Modalità operative | Il/La Referente del CdS, coadiuvato/a dal Gruppo di riesame del CdS, elabora e propone un documento in cui si valutano gli esiti delle azioni correttive previste nel riesame ciclico precedente, analizzando la situazione attuale e proponendo nuove o riviste azioni correttive per farvi fronte.<br>Il rapporto è strutturato in 5 sezioni:<br>1 – Definizione dei profili culturali e professionale e architettura del CdS<br>2 – Esperienza dello studente<br>3 – Risorse del CdS<br>4 – Monitoraggio e revisione del CdS<br>5 – Commento agli indicatori<br>Il Gruppo AQ di Scuola monitora le attività di riesame. La bozza di rapporto ciclico di riesame (RCR) predisposta dal Gruppo di riesame, discussa e implementata attraverso il confronto con i rappresentanti degli studenti ivi presenti, viene discussa e approvata dal Consiglio di Scuola e successivamente dal Consiglio di Dipartimento. Sulla base di eventuali osservazioni del Presidio della Qualità, il rapporto ciclico di riesame viene rivisto dal/la Referente del CdS e dal Gruppo di riesame del CdS, e discusso nella sua versione finale in Consiglio di Scuola. |
| Tempistiche e scadenze | Il rapporto deve essere redatto e approvato entro i mesi di novembre-dicembre, in base alle scadenze interne definite annualmente dagli Organi di Ateneo, e con periodicità biennale. |
| Documenti | Rapporto Ciclico di Riesame<br>Verbale/i del Consiglio di Scuola<br>Osservazioni del PQA sul riesame ciclico di CdS.<br>SUA-CdS (Quadro D4)<br>Eventuali verbali delle riunioni del gruppo AQ di scuola che hanno per oggetto le attività di riesame ciclico. |