



UNIMORE

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA

Relazione annuale di monitoraggio AQ dei Corsi di Studio 2018

Sezione 1: *Osservazioni alla Relazione Annuale della
Commissione Paritetica Docenti-Studenti*

Corso di laurea magistrale in Languages for
communication in international enterprises and
organizations

Approvato dal Consiglio di LACOM in data 22/05/2018

Sezione 1

Osservazioni alla Relazione Annuale della Commissione Paritetica Docenti-Studenti

La presente sezione:

- recepisce la Relazione Annuale della Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CP-DS);
- analizza e commenta le indicazioni e i suggerimenti;
- programma eventuali azioni correttive;
- rendiconta le azioni correttive previste e attuate nell'anno precedente.

Documenti presi in considerazione:

- Relazione Annuale CP-DS;
- Relazione Annuale di Monitoraggio AQ CdS dell'anno precedente;
- *ogni altro documento ritenuto utile (inserire riferimenti).*

1-a - Monitoraggio azioni correttive previste dal CdS

L' **Obiettivo n. 2016-1-01** prevedeva un monitoraggio costante degli esiti delle modifiche adottate all'organizzazione del CdS (erogazione in lingua inglese dei contenuti di tutte le discipline non linguistiche; riorganizzazione del carico didattico sui due semestri). Le azioni correttive intraprese hanno previsto in primo luogo la somministrazione di questionari della valutazione della didattica compilati dagli studenti, nonché incontri tenuti dal responsabile per la qualità, prof.ssa Marina Bondi. A seguito di questi due momenti di incontro sono state formulate proposte per il miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dell'offerta didattica:

- erogazione per l'a.a. 2017/18 di 40 ore di didattica integrativa in sostegno ai corsi comuni;
- sdoppiamento del corso di English Language Translation and Mediation sul II anno;
- sdoppiamento del corso di Italian for business and institutional communication sul I anno (grazie alla presenza di un visiting professor che ha tenuto un corso di Professional Communication);
- erogazione di un ulteriore corso di potenziamento linguistico (50 ore annue) per le lingue francese, spagnolo e tedesco, a sostegno, in particolare, degli studenti stranieri.

L' **Obiettivo n. 2016-1-02** prevedeva l'implementazione di modalità specifiche di progettazione di percorsi formativi adatti alle esigenze degli studenti lavoratori o comunque con difficoltà di frequenza. In particolare implementazione di corsi in modalità BLECS.

2 corsi BLECS sono stati erogati nel I semestre dell'a.a. 2017-2018 sul CdS (Communication Interculturelle et Variation Linguistique – Français; German Translation and Mediation). Inoltre, le prime dieci lezioni del corso di Intercultural communication and language variation – English language sono state videoregistrate in aula e rese disponibili su Dolly.

L' **Obiettivo n. 2016-2-01** prevedeva l'elaborazione di soluzioni per le criticità relative a insegnamenti mutuati e/o impartiti in lingua inglese. In primo luogo nell'a.a. 2017/18 si è deciso di separare le lezioni di LACOM da quelle di LCC, in modo da non avere più corsi mutuati. Inoltre, a seguito di incontri con i docenti titolari dei corsi che avevano evidenziato una qualche criticità (emerse dalla disamina dei questionari di valutazione della didattica) sono state richieste alcune modifiche dei contenuti dei corsi e una maggiore attenzione alla conformità dei programmi con quanto effettivamente insegnato in aula. Questo ha permesso di ottenere un deciso miglioramento delle percentuali di gradimento dei corsi e dei docenti. Solo tre corsi restano ancora con percentuali attorno al 50%, ma non sono più da considerarsi fortemente in negativo (lo scorso anno si attestavano attorno al 30%). Si evince quindi un generale miglioramento della didattica. (si veda anche il verbale del CdS del 25/9/2017).

L' **Obiettivo n. 2016-2-02** prevedeva il chiarimento del significato delle attività didattiche integrative all'interno del questionario di valutazione degli insegnamenti. I docenti del CdS hanno opportunamente chiarito agli studenti che le attività didattiche integrative non devono essere confuse con i lettorati. Pertanto, visto che in ottemperanza al punto a) dell'obiettivo 2016-1-01 nell'a.a. 2017/18 sono state attivate ore di didattica integrativa su diversi corsi, nei questionari dell'a.a. 2017/18 a oggi disponibili, si riscontra un elevato numero di studenti che ha valutate le attività

integrative (ad esempio, nel corso di Intercultural communication and language variation – Lingua inglese le attività di didattica integrativa hanno ricevuto una valutazione positiva, pari al 94%)

L'Obiettivo n. 2016-3-01 prevedeva un confronto con parti interessate, in ambito regionale, nazionale e internazionale, in un'ottica di collaborazione fattiva e sinergica con il sistema economico produttivo. In risposta a questo obiettivo, già a fare data dalla riunione del comitato di indirizzo del 25/9/2017, sono stati accolti due nuovi membri del comitato direttivo: BPER e IFOA, nelle persone del Dottor Maurizio Di Feo, HR manager di BPER Services, che si occupa di risorse umane nel mondo bancario per il gruppo BPER, e della Dottoressa Elena Bertocchi, laureata LCE e LiCOM che oggi lavora per IFOA, un'agenzia che si occupa di formazione di giovani, disoccupati, ecc.

L'Obiettivo n. 2016-3-02 prevedeva il mantenimento e consolidamento degli alti livelli di occupabilità delle coorti di laureati magistrali più recenti. I dati relativi al tasso di occupazione degli studenti di LaCOM mostrano medie superiori a quelle nazionali:

79,7 % dopo 1 anno (vs. media nazionale della classe 63,3%)

90,9 % dopo 2 anni (vs. media nazionale della classe 77,7%)

87,8 % dopo 3 anni (vs. media nazionale della classe 81,07%)

Il tasso di abbandono resta sotto al 4%. Inoltre, sulla base delle informazioni fornite dai membri del comitato di indirizzo è stato possibile mettere a fuoco in maniera più precisa quali sono le richieste del mondo del lavoro, in modo da poter pianificare (PLAN) le attività formative del CdS. In particolare, è emersa l'esigenza di potenziare le competenze degli studenti in merito a:

- analisi e traduzione di testi autentici
- redazione di saggi e presentazioni in pubblico
- traduzione intra-linguistica di uno stesso messaggio in base al social media impiegato
- impiegare riconoscimento e utilizzo diversi registri linguistici
- Utilizzo di strumenti informatici: (Office e Suite Adobe).

Queste indicazioni hanno fornito suggerimenti e lo spunto per alcune integrazioni dell'offerta formativa (DO) (rese possibili anche dal finanziamento concesso al nostro dipartimento come dipartimento di eccellenza), la cui efficacia e validità sarà opportunamente monitorata e verificata (CHECK), in osservanza al modello: PLAN – CHECK – DO, raccomandato dal Ministero della Pubblica Istruzione:

(Digital) Communication and human rights - IUS/13

Strategie linguistiche e strumenti digitali per la comunicazione istituzionale - L-FIL-LET/12

Professional communication and digital discourse - L-LIN/01

Language and Learning in a Digital World - L-LIN/01

Marketing and digital communication - SECS-P/08

1-b - Recepimento e analisi della Relazione Annuale CP-DS

Recepimento di segnalazioni e suggerimenti contenuti nella Relazione Annuale CP-DS e loro analisi e discussione

In primo luogo si ritiene opportuno segnalare che i rilievi espressi nella relazione del CP al punto 1.1 e relativi al Sistema di gestione dell'assicurazione della qualità (AQ) del CdS non possono essere commentate dal Consiglio del CdS, in quanto, come chiarito in occasione del Consiglio di Dipartimento del 14 febbraio 2018, sono imputabili a un Documento di Ateneo che è attualmente in fase di revisione.

Aspetto critico individuato n. 1:

Scarsa discussione sull'adeguatezza dei risultati di apprendimento

Causa presunta all'origine della criticità:

Non risulta documentato alcun uso di studi di settore.

Punti di forza individuati dal CdS

Nel quadro A1.a SUA è indicato che sono stati analizzati i dati contenuti nel Rapporto Excelsior 2014 di Unioncamere (in particolare le tavole dalla 17 alla 21). Inoltre, come si evince dal verbale della riunione del Comitato di indirizzo del 25/9/2017 le indicazioni dei membri del comitato di indirizzo hanno fornito suggerimenti e lo spunto per alcune integrazioni dell'offerta formativa (DO) (rese possibili anche dal finanziamento concesso al nostro dipartimento come dipartimento di eccellenza), la cui efficacia e validità sarà opportunamente monitorata e verificata (CHECK), in osservanza al modello PLAN – CHECK – DO, raccomandato dal Ministero della Pubblica Istruzione. Si vedano anche i dati AlmaLaurea di cui all'obiettivo 2016-3-02.

Aspetto critico individuato n. 2:

Necessità di rendere disponibili anche sul sito le informazioni disponibili in altri documenti

Causa presunta all'origine della criticità: presenza di informazioni che risalgono ad a.a. passati.

Punti di forza individuati dal CdS

Il sito ha sempre riportato il link al bando per l'ammissione a LACOM, disponibile sia nella versione italiana che in quella inglese. L'elevato numero di iscritti al CdS (287) conferma che le informazioni sono state recepite-

Aspetto critico individuato n.3:

Il sito non contiene le informazioni utili in merito alle modalità di iscrizione

Causa presunta all'origine della criticità: informazioni non accessibili

Cfr. Azioni correttive**Aspetto critico individuato n. 4:**

Manca nella SUA, nel bando e nel sito un riferimento al livello di lingua inglese richiesto agli studenti che scelgono due lingue che non includono l'inglese

Causa presunta all'origine della criticità: non risulta chiaro quale sia il livello di lingua inglese richiesto per accedere al CdS.

Cfr. Azioni correttive**Aspetto critico individuato n. 5:**

Selezione di ingresso inadeguata

Causa presunta all'origine della criticità: la selezione in ingresso dei candidati viene considerata inadeguata dagli studenti per quanto riguarda la verifica dei livelli di lingue.

Cfr. Azioni correttive**Aspetto critico individuato n. 6:**

Necessità di un monitoraggio più efficace delle schede di programma e dei CV dei docenti. Le schede dovrebbero essere migliorate, soprattutto per quanto riguarda la descrizione delle modalità di esame.

Causa presunta all'origine della criticità: alcune schede programma risultano essere particolarmente carenti; i CV dei docenti non risultano omogenei in termini di formato e informazioni fornite

Cfr. Azioni correttive**Aspetto critico individuato n. 7:**

Capire quali tipi di conoscenze preliminari mancano agli studenti di LACOM

Causa presunta all'origine della criticità: disomogeneità nella preparazione ricevuta nella laurea triennale, che complica le decisioni in merito al livello di partenza dei corsi.

Cfr. Azioni correttive

Aspetto critico individuato n. 8:

Scarsa accessibilità delle informazioni sulla prova finale nel sito

Causa presunta all'origine della criticità: difficoltà di reperimento di informazioni relative alla prova finale

Cfr. Azioni correttive

Aspetto critico individuato n. 9:

Criticità nell' indicatore D14.

Causa presunta all'origine della criticità: possibile disomogeneità tra i contenuti trattati a lezione e le aspettative degli studenti e gli obiettivi del CdS

Punti di forza individuati dal CdS

Si segnala un deciso miglioramento delle percentuali di gradimento dei corsi e dei docenti. Solo tre corsi restano ancora con percentuali attorno al 50%, ma non sono più da considerarsi fortemente in negativo (lo scorso anno si attestavano attorno al 30%). Si evince quindi un generale miglioramento della didattica. (si veda anche il verbale del CdS del 25/9/2017).

Cfr. Azioni correttive

Aspetto critico individuato n. 10:

Mancanza di dati sulle attività di orientamento.

Causa presunta all'origine della criticità: scarsità delle informazioni presenti sul sito

Punti di forza individuati dal CdS

Sul sito sono presenti informazioni relative alle edizioni 2014, 2015, 2016 e 2017 dell'Open Day di LACOM

Aspetto critico individuato n. 11:

il grado di internazionalizzazione è migliorabile

Causa presunta all'origine della criticità: essendo la coorte degli studenti di LACOM così numerosa, qualunque tipo di calcolo percentuale può risultare riduttivo.

Cfr. Azioni correttive

Aspetto critico individuato n. 12:

i partecipanti incoming a mobilità Erasmus e Overseas sono pochi rispetto al numero di studenti outgoing

Causa presunta all'origine della criticità: gli studenti stranieri sono timorosi nell'affrontare esperienze di soggiorno in Italia, sia a causa della diversa struttura del nostro sistema universitario, che prevede ad esempio esami orali, sia a causa della loro mancanza di conoscenze nella lingua italiana.

Cfr. Azioni correttive

Aspetto critico individuato n. 13:

Eccesso di studenti rispetto alle aule disponibili

Causa presunta all'origine della criticità: Eccessiva numerosità degli iscritti

Cfr. Azioni correttive

Aspetto critico individuato n. 14:

mancanza di un rappresentante degli studenti alle riunioni del gruppo di riesame, in quanto la CP non ritiene sufficiente l'approvazione per via telematica. Scarsa discussione collegiale

Causa presunta all'origine della criticità: durata ridotta del percorso di studi, che prevede ovviamente una durata ridotta del mandato dei rappresentanti. Elevata presenza di studenti fuori sede i quali, in occasione del II anno di corso rientrano a casa per vari motivi e non risiedendo più a Modena, non riescono a partecipare alle riunioni di persona.

Cfr. Azioni correttive

Aspetto critico individuato n. 15:

non sono riscontrati pienamente positivi gli obiettivi 2016-1-01 e 2016-2-01

Causa presunta all'origine della criticità: poiché si tratta di un percorso in continuo divenire, è impensabile che dopo le prime misure adottate, si sia già risolto pienamente il problema.

Cfr. Azioni correttive

Aspetto critico individuato n. 16:

Contrariamente a quanto affermato il risultato per 2016-2-02 non è positivo

Causa presunta all'origine della criticità: Poiché le lezioni di lingua straniera sono sempre accompagnate da corsi di lettorato, gli studenti sono indotti a classificare questi corsi di lettorato come 'attività integrative', mentre sono parte integrante e qualificante dei corsi.

Cfr Obiettivo n. 2016-2-02 e Azioni correttive

Aspetto critico individuato n. 17:

non ci sono riscontri per gli obiettivi 2016-3-01 e 2016-3-02

Causa presunta all'origine della criticità: mancata consultazione dei documenti disponibili in rete e in formato cartaceo.

Punti di forza individuati dal CdS

Il verbale del Consiglio di corso di laurea del 25/9/2017 illustra in dettaglio le azioni intraprese per venire incontro agli obiettivi 2016-3-01 e 2016-3-02.

1-c - Azioni correttive

Descrizione delle azioni correttive

- Aspetto critico individuato n. 2. Una studentessa di LACOM, di concerto con il presidente e l'AQ di CdS, sta effettuando una ricognizione delle varie parti del sito di LACOM e dedicherà il suo progetto di tesi all'elaborazione di una serie di proposte (supportate anche dal feedback ottenuto dai propri compagni grazie ad un questionario) per il miglioramento del sito.
- Aspetto critico individuato n. 4, a partire dall'a.a. 2018/19 indipendentemente dalle lingue scelte, i candidati dovranno dimostrare di possedere una padronanza nella lingua inglese pari almeno al livello B2, allegando copia della certificazione linguistica, nella lingua inglese o, in alternativa, dichiarazione, rilasciata dall'Ateneo di appartenenza (Centro Linguistico o Dipartimento di afferenza), in cui si confermi il livello richiesto.
- Aspetto critico individuato n. 5, a partire dall'a.a. 2018/19 I candidati con titolo di studio italiano e quelli con titolo straniero che hanno superato la valutazione dei requisiti devono sottoporsi alla verifica della preparazione personale, svolta attraverso un test informatizzato in presenza, per ciascuna lingua indicata nella domanda di valutazione (a scelta tra inglese, francese, tedesco e spagnolo).
- Aspetto critico individuato n. 6, i proff. Francesco Pighi e Marcello Stalteri, responsabili verifica CV e Programmi dei corsi monitoreranno in modo più efficace la compilazione delle schede, come riportato nel verbale della riunione del CdS del 22/2/2018. A tal uopo, sono stati inviati a tutti i docenti del DSLC i modelli per la redazione del proprio CV in lingua italiana e inglese.
- Aspetto critico individuato n. 7. In occasione dell'a.a. 2018/19 è stato previsto di avere:
 - ore di didattica integrativa per i corsi comuni,
 - lo sdoppiamento di alcuni corsi, affiancando nuovi insegnamenti in alternativa a quelli pre-esistenti
 - lettori di potenziamento (50 ore) nelle seconde lingue, soprattutto in considerazione della presenza di studenti stranieri.

- Aspetto critico individuato n. 8. Si veda l'azione proposta al punto n. 2.
- Aspetto critico individuato n. 9. Per quanto riguarda l'a.a. in corso, si può rilevare che nel I semestre un corso in particolare ha ricevuto una valutazione negativa in entrambe le sue parti componenti. Dopo un'accurata analisi della situazione con il docente titolare del corso è stato deciso, per meglio supportare la didattica in aula, di procedere alla realizzazione di un libro di testo, ad opera del docente stesso, che possa fungere da supporto alla didattica.
- Aspetti critici individuati 11 e 12. Per quanto riguarda le opportunità in uscita, si può notare che sono stati ottenuti fondi per una azione di scambio Erasmus Plus con Sydney ed è stata avanzata anche una proposta riguardante Hong Kong. E' previsto, sulla base di una positiva esperienza di scambio, anche un accordo ulteriore con l'Università Mesei di Tokio. Sono infine previsti anche due accordi con due università Vietnamite, che contribuiranno alla mobilità in entrata.
- Aspetto critico individuato n. 13. Si veda l'azione proposta al punto n. 5.
- Aspetto critico individuato n. 14. L'informazione relativa all'importanza delle azioni di qualità andrà fornita ogni anno all'inizio dei corsi, per motivare una presenza attiva alle riunioni del gruppo di riesame.
- Aspetti critici individuati n.15. le misure adottate si consolidano come azione di sistema. Si prevede un incontro del responsabile AQ con gli studenti all'inizio del secondo anno, per valutare se si rendono necessarie ulteriori azioni di sistema.
- Aspetto critico individuato n.16. L'informazione relativa alle attività didattiche integrative va fornita ogni anno, diventando azione di sistema.



UNIMORE
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI
MODENA E REGGIO EMILIA

Relazione annuale di monitoraggio AQ dei Corsi di Studio 2018

Sezione 2: *Rilevazione dell'opinione degli studenti (OPIS)*

Sezione 3: *Monitoraggio delle azioni correttive previste nel Rapporto di Riesame Ciclico*

Corso di Laurea Magistrale in 'Languages for communication in international enterprises and organizations'

Approvato dal Consiglio di corso di laurea in 'Languages for communication in international enterprises and organizations' in data 29/10/2018.

Sezione 2

Rilevazione dell'opinione degli studenti (OPIS)

La presente sezione:

- recepisce e analizza le opinioni sulla didattica degli studenti frequentanti;
- individua i punti di forza e gli aspetti critici;
- programma eventuali azioni correttive;
- rendiconta le azioni correttive previste e attuate nell'anno precedente.

Documenti presi in considerazione:

- Opinioni sulla didattica degli studenti frequentanti (ultimi tre A.A.);
- Relazione Annuale CP-DS;
- Relazione Annuale di Monitoraggio AQ CdS dell'anno precedente;
- *ogni altro documento ritenuto utile (inserire riferimenti).*

2-a - Monitoraggio azioni correttive attuate dal CdS

Già l'**Obiettivo n. 2016-2-01** prevedeva l'elaborazione di soluzioni per le criticità relative a insegnamenti mutuati e impartiti in lingua inglese. In primo luogo nell'a.a. 2017/18 si è deciso di separare le lezioni di LACOM da quelle di LCC, in modo da non avere più corsi mutuati. Inoltre, a seguito di incontri con i docenti titolari dei corsi che avevano evidenziato una qualche criticità, sono state richieste una modifica sostanziale dei contenuti dei corsi e una maggiore attenzione alla conformità dei programmi con quanto effettivamente insegnato in aula, alla preparazione di materiali didattici adeguati, nonché alla messa a disposizione di libri sugli argomenti trattati, a sostegno dello studio individuale. Questo ha permesso di ottenere un deciso miglioramento delle percentuali di gradimento dei corsi e dei docenti.

2-b - Analisi della situazione sulla base dei dati

Analisi dei dati

Nel corso del triennio i dati hanno evidenziato problematiche relative alla possibilità di favorire la frequenza degli studenti lavoratori con percorsi in modalità BLECS e infine all'individuazione delle attività integrative. Si sono risolti positivamente i casi che evidenziavano numerose criticità: in particolare, le attività di didattica integrativa hanno

consentito di ridurre i problemi connessi alla mancanza di conoscenze preliminari (d01) evidenziato Nell'a.a. 2017/18, grazie alle azioni intraprese, solo due corsi di docenti titolari restano ancora con percentuali attorno al 50%, (54% e 48% rispettivamente). Il corso che ha ricevuto una valutazione decisamente negativa (34%) era tenuto da un contrattista, mentre l'altro non pienamente positivo (57%) è stato tenuto da un visiting professor.

Punti di forza individuati

Si sottolineano inoltre le valutazioni pienamente positive (90% e 95%) ottenute da corsi che sono stati rispettivamente valutati da 216 e 239 studenti. Si evince quindi un generale miglioramento della didattica.

2-c - Azioni correttive

Descrizione delle azioni correttive programmate

Aspetti critici individuati nella RAM sezione 1 2018.

In merito all'aspetto critico individuato n. 2 (necessità di rendere disponibili anche sul sito le informazioni disponibili in altri documenti), è prevista una accurata verifica dei contenuti attualmente presenti sul sito, ad opera di una studentessa del CdS, la quale, nell'ambito del suo progetto di tesi magistrale, formulerà un progetto per l'aggiornamento, la modifica e l'integrazione dei contenuti attualmente presenti.

A partire dall'a.a. 2018/19 (aspetto critico individuato n. 4: mancanza nella SUA, nel bando e nel sito un riferimento al livello di lingua inglese richiesto agli studenti che scelgono due lingue che non includono l'inglese), indipendentemente dalle lingue scelte, i candidati sono stati chiamati a dimostrare di possedere una padronanza nella lingua inglese pari almeno al livello B2, allegando copia di una certificazione linguistica o, in alternativa, una dichiarazione, rilasciata dall'Ateneo di appartenenza (Centro Linguistico o Dipartimento di afferenza), in cui si confermi il livello richiesto.

A partire dall'a.a. 2018/19 (aspetto critico individuato n. 5: selezione di ingresso inadeguata), i candidati con titolo di studio italiano e quelli con titolo straniero che hanno superato la valutazione dei requisiti si sono dovuti sottoporre alla verifica della preparazione personale, svolta attraverso un test in presenza, per ciascuna lingua indicata nella domanda di valutazione (a scelta tra inglese, francese, tedesco e spagnolo).

Per quanto riguarda l'aspetto critico individuato n. 6 (necessità di un monitoraggio più efficace delle schede di programma e dei CV dei docenti), i proff. Francesco Pighi e Marcello Stalteri, responsabili verifica CV e Programmi dei corsi monitoreranno in modo più

efficace la compilazione delle schede, come riportato nel verbale della riunione del CdS del 22/2/2018.

In merito all'aspetto critico individuato n. 7 (capire quali tipi di conoscenze preliminari mancano agli studenti di LACOM), in occasione dell'a.a. 2018/19 è stato previsto di avere:

- ore di didattica integrativa per i corsi comuni,
- lo sdoppiamento di alcuni corsi
- lettori di potenziamento (50 ore) nelle seconde lingue, soprattutto in considerazione della presenza di studenti stranieri.

Riguardo all'aspetto critico individuato n. 9 (criticità nell' indicatore D14), dopo un'accurata analisi della situazione per meglio supportare la didattica in aula è stato deciso, con uno dei docenti titolari di un corso che ha ottenuto una valutazione non soddisfacente (47%), di procedere alla realizzazione di un libro di testo, ad opera del docente stesso, che possa essere consultato dagli studenti.

Relativamente agli aspetti critici n. 11 (il grado di internazionalizzazione è migliorabile) e 12 (i partecipanti incoming a mobilità Erasmus e Overseas sono pochi rispetto al numero di studenti outgoing), si ritiene che, grazie all'approvazione dei progetti Erasmus KA 107 per scambi di studenti in entrata e uscita con Sydney, Hong Kong e il Vietnam, sarà possibile incrementare il numero di studenti del CdS che maturano CFU all'estero.

In merito all'aspetto critico n. 14 (mancanza di un rappresentante degli studenti alle riunioni del gruppo di riesame), all'inizio dei corsi verranno fornite annualmente informazioni relative all'importanza delle azioni di qualità, in modo da motivare una presenza attiva, anche da parte degli studenti, alle riunioni del gruppo di riesame.

Riguardo all'aspetto critico n. 15 (obiettivi 2016-1-01 e 2016-2-01 non pienamente postivi), le misure adottate si consolideranno come azioni di sistema. Pertanto, si prevederà un incontro del responsabile AQ con gli studenti, per valutare se si rendono necessarie ulteriori azioni di sistema. A tale proposito, si sottolinea come anche le informazioni relative alle attività didattiche integrative saranno fornite ogni anno, diventando azione di sistema (aspetto critico n. 16).

Sezione 3

Monitoraggio delle azioni correttive previste nel Rapporto di Riesame Ciclico

La presente sezione:

- monitora le azioni correttive previste nel Rapporto di Riesame Ciclico;
- analizza e commenta eventuali variazioni di contesto;
- programma eventuali modifiche (modalità, tempistiche e responsabilità di attuazione) delle azioni correttive precedentemente previste.

Documenti presi in considerazione:

- Rapporto di Riesame Ciclico;
- Relazione Annuale di Monitoraggio AQ CdS dell'anno precedente;
- *ogni altro documento ritenuto utile (inserire riferimenti).*

3-a - Sintesi dei principali mutamenti intercorsi dall'ultimo Riesame

A fare data dalla redazione dell'ultimo Rapporto di Riesame Ciclico, numerosi cambiamenti sono intervenuti per quanto riguarda l'assetto del CdS.

In primo luogo il CdS ha modificato la propria denominazione in 'Languages for communication in International enterprises and organizations', a seguito della decisione di erogare in lingua inglese tutti i corsi di ambito non linguistico.

Inoltre, a partire dall'a.a. 2018/19 è stato re-introdotta un test di ammissione, per una valutazione in ingresso delle competenze linguistiche dei candidati.

Grazie alle risorse rese disponibili da progetto di eccellenza per la didattica avanzata, che il Dipartimento si è aggiudicato, è stato possibile ampliare l'offerta didattica del CdS, introducendo nuovi corsi di ambito economico, giuridico ed informatico, così come suggerito dal Comitato di Indirizzo.

3-b – Monitoraggio azioni correttive previste dal Rapporto di Riesame Ciclico

Da un'attenta analisi degli obiettivi del Rapporto di Riesame Ciclico, si rileva che, per quanto riguarda l'Obiettivo n. 1c1, ovvero: Potenziare il contributo del Comitato di Indirizzo permanente del CdS nell'ottica della strategia di PLAN-CHEK-DO, fortemente promossa dal Ministero, il contributo del Comitato di Indirizzo è stato fortemente incrementato e ha dato luogo ad una modifica/Integrazione del piano di studio del CdS (inserimento del SSD ING-INF/01).

Per quanto riguarda l'Obiettivo n. 1c2: Revisione della descrizione del profilo professionale, grazie alla partecipazione da parte del presidente del CdS ad un gruppo di lavoro di ateneo sulla redazione della SUA, la descrizione del profilo professionale dei laureati magistrali è stata rivista e implementata. Lo stesso si può dire in merito agli obiettivi n. 2c1 e 2c2., ovvero: **Obiettivo n. 2c1:** Aumentare la chiarezza e coerenza della descrizione dei contenuti dell'offerta formativa; **Obiettivo n. 2c2:** Potenziare la trasparenza delle informazioni attualmente disponibili nei quadri A4 della SUA.

Per quanto riguarda infine l'**obiettivo 3c.1:** Raccordare le attività di lettorato con l'attuale offerta formativa del CdS, il presidente e i docenti di lingue del CdS hanno più volte incontrato i lettori, per mettere a punto una strategia comune. Un primo risultato emerso da questi incontri è la decisione di adottare, per quanto riguarda la lingua inglese, un libro di testo che permetta agli studenti di prepararsi ad affrontare la certificazione internazionale IELTS, riconosciuta in ambito professionale e lavorativo, e pienamente in linea con il profilo professionale dei laureati magistrali.

3-c - Modifiche delle azioni correttive previste

Non si propongono modifiche alle azioni correttive previste nel Rapporto di Riesame Ciclico.¹

¹ Inserire una **breve** descrizione delle eventuali modifiche (modalità, tempistiche e responsabilità di attuazione) delle azioni correttive precedentemente previste nel Rapporto di Riesame Ciclico.

Nel caso non siano necessarie modifiche, inserire la frase "Non si propongono modifiche alle azioni correttive previste nel Rapporto di Riesame Ciclico."