

## SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO MAGISTRALE IN LINGUE E LETTERATURE MODERNE PER I SERVIZI CULTURALI- A.A 2020-2021

### ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITÀ DELLA AQ DEL CORSO DI STUDIO

Il Corso di Studio (CdS) si è dotato di un sistema di Assicurazione della qualità (AQ) con lo scopo di tenere sotto controllo i processi di gestione.

Il Consiglio di Corso di Studi è unico per tutti i CdS del Dipartimento di Lingue e Culture Moderne. Pertanto, nel Consiglio di Studi riunito siedono i docenti dei quattro CdS: i CdS triennali in Lingue e Culture Moderne (L-11) e in Teorie e Tecniche della Mediazione Interlinguistica (L-12), e le LM in Lingue e Letterature Moderne per i Servizi culturali (LM37/38) e Traduzione e Interpretariato (LM94).

I ruoli e le responsabilità nella gestione del Corso di studio sono di seguito delineate:

#### Coordinatore del Consiglio di Corso di Studio (comune ai quattro CdS)

Chiara Benati [chiara.benati@unige.it](mailto:chiara.benati@unige.it) (in carica fino al 31/10/2021)

#### Responsabilità e funzioni:

svolge tutte le funzioni attribuite dallo Statuto dell'Ateneo e dal Regolamento didattico di Ateneo;  
 coordina le commissioni e i responsabili delle attività del CdS;  
 convoca il CCS e porta in approvazione la SUA-CdS, la SMA, i RCR;  
 comunica al CCS i risultati di tutte le attività svolte dalle Commissioni e dai diversi responsabili delle attività.

#### Commissione AQ di CdS (comune ai quattro CdS)

1. Chiara Benati (docente, coordinatrice CCS), e-mail: chiara.benati@unige.it
2. Virginia Caporali (docente), e-mail: virginiaclara.caporali@unige.it
3. Mario Alessandro Curletto (docente), e-mail: Mario.Alessandro.Curletto@unige.it
4. Elena Errico (docente), e-mail: [elena.errico@unige.it](mailto:elena.errico@unige.it)
5. Roberta Ferrando (TA, RUD), e-mail: [manager.lingue@unige.it](mailto:manager.lingue@unige.it)
6. Simona Leonardi (docente), e-mail: simona.leonardi@unige.it
7. Domenico Lovascio (docente), e-mail: [domenico.lovascio@unige.it](mailto:domenico.lovascio@unige.it)
8. Laura Quercioli (docente), e-mail: [laura.quercioli@unige.it](mailto:laura.quercioli@unige.it)
9. Elena Sparaggio (studente), e-mail: elena.sparaggio@gmail.com
10. Elisabetta Zurru (docente), e-mail: [elisabetta.zurru@unige.it](mailto:elisabetta.zurru@unige.it)

#### Responsabilità e funzioni:

compila e aggiorna entro i termini stabiliti la Scheda Unica Annuale (SUA-CdS);  
 analizza e compila la Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA);  
 redige il Rapporto Ciclico di Riesame e monitora l'andamento delle attività di miglioramento proposte;  
 diffonde all'interno del CdS la cultura della qualità della formazione e dell'autovalutazione;  
 analizza i questionari di valutazione della didattica, i questionari Almalaurea e le altre fonti informative (es. questionari degli enti o di aziende ospitanti);  
 analizza la relazione della Commissione Paritetica di Scuola;  
 monitora le carriere degli studenti.

#### Commissione didattica (comune ai quattro CdS)

Prof. C. Benati (Presidente), chiara.benati@unige.it  
 Prof. N. Ahmed Ismail, [nasser@unige.it](mailto:nasser@unige.it)  
 Prof. A. Baicchi, [annalisa.baicchi@unige.it](mailto:annalisa.baicchi@unige.it)  
 Prof. A. Cassani, [alessia.cassani@unige.it](mailto:alessia.cassani@unige.it)  
 Prof. C. Rolla, [chiara.rolla@unige.it](mailto:chiara.rolla@unige.it)  
 Prof. S. Spazzarini, [serena.spazzarini@unige.it](mailto:serena.spazzarini@unige.it)

**Responsabilità e funzioni:**

revisone periodicamente il percorso formativo sulla base dei dati e indicazioni derivanti dalle attività di monitoraggio e organizza la sua erogazione, tenendo anche conto delle necessità di strutture e servizi;  
 verifica la congruità tra CFU e carico didattico e la progressione nei semestri;  
 revisione periodicamente i requisiti di accesso e le modalità per le verifiche intermedie e finali;  
 effettua l'armonizzazione dei programmi delle attività formative;  
 verifica l'adeguatezza delle strutture didattiche e dei servizi per gli studenti;  
 prende in carico i suggerimenti del Comitato di Indirizzo.

**Comitato di indirizzo unico per il Dipartimento (Consulta)**

Componenti interni:

1. Chiara Benati (Docente, Coordinatrice CCS), e-mail: [chiara.benati@unige.it](mailto:chiara.benati@unige.it)
2. Claudia Händl (Docente), e-mail: [cthaendl@gmail.com](mailto:cthaendl@gmail.com)
3. Michele Porciello (Docente), e-mail: [michele.porciello@unige.it](mailto:michele.porciello@unige.it)
4. Micaela Rossi (Docente), e-mail: [micaela.rossi@unige.it](mailto:micaela.rossi@unige.it)

Componenti esterni (Consulta):

Nominativo	Indirizzo e-mail	Qualifica	Corso di Studio
Paola Albesano	<a href="mailto:p.albesano@liguriainternational.it">p.albesano@liguriainternational.it</a>	Responsabile Progetti Liguria International s.c.p.a.	Consiglio dei CdS in Lingue
Daniela Balbi	<a href="mailto:dbalbi@portoantico.it">dbalbi@portoantico.it</a>	Centro Congressi Genova	Consiglio dei CdS in Lingue
Oliviero Bolognesi	<a href="mailto:oliviero.bolognesi@me.com">oliviero.bolognesi@me.com</a>	Federazione Giovani Albergatori Genova	Consiglio dei CdS in Lingue
Daniela Bordo	<a href="mailto:daniela.bordo@giustizia.it">daniela.bordo@giustizia.it</a>	URP – Tribunale di Genova	Consiglio dei CdS in Lingue
Barbara Brassesco	<a href="mailto:barbara.brassesco@gruppoconform.it">barbara.brassesco@gruppoconform.it</a>	Gruppo Consom	Consiglio dei CdS in Lingue
Maria Anna Burgnich	<a href="mailto:mariaanna.burgnich@istruzione.it">mariaanna.burgnich@istruzione.it</a>	Dirigente tecnico USR Liguria	Consiglio dei CdS in Lingue
Diego Cresceri	<a href="mailto:diego.cresceri@creative-words.com">diego.cresceri@creative-words.com</a>	Traduttore - CEO - Creative Words	Consiglio dei CdS in Lingue
Riccardo Damasio	<a href="mailto:rdamasio@comune.genova.it">rdamasio@comune.genova.it</a>	Responsabile - Centro scuole nuove culture Comune di Genova	Consiglio dei CdS in Lingue
Maria Camilla De Palma	<a href="mailto:mcdepalma@comune.genova.it">mcdepalma@comune.genova.it</a>	Direttrice Castello d'Albertis Museo delle Culture del Mondo/Comune di Genova	Consiglio dei CdS in Lingue

Esposito Venezia Maria Rosaria	<a href="mailto:mespositovenezia@gmail.com">mespositovenezia@gmail.com</a>	Maestra del Lavoro – Consolato Genova)	Consiglio dei CdS in Lingue
Paolo Macrì	<a href="mailto:paolo@ggallerygroup.it">paolo@ggallerygroup.it</a>	Presidente – Ggallery	Consiglio dei CdS in Lingue
Francesco Mana	<a href="mailto:francesco.mana@yahoo.it">francesco.mana@yahoo.it</a>	Traduttore - Agenzia di traduzione A-STW	Consiglio dei CdS in Lingue
Rodolfo Maslias	<a href="mailto:rodolfos.maslias@ep.europa.eu">rodolfos.maslias@ep.europa.eu</a>	Head of Unit Terminology Coordination European Parliament Luxembourg	Consiglio dei CdS in Lingue
Franco Melis	<a href="mailto:fmelis@palazzoducale.genova.it">fmelis@palazzoducale.genova.it</a>	Responsabile Relazioni con le Aziende Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura Palazzo Ducale	Consiglio dei CdS in Lingue
Cristina Micali	<a href="mailto:cmicali@comune.genova.it">cmicali@comune.genova.it</a>	Coordinamento attività progettuali Centro scuole nuove culture Comune di Genova	Consiglio dei CdS in Lingue
Luca Muzzioli	<a href="mailto:luca.muzzioli@coscoshipping.it">luca.muzzioli@coscoshipping.it</a>	(Cosco Shipping)	Consiglio dei CdS in Lingue
Roberto Peccenini	<a href="mailto:roberto.peccenini1@istruzione.it">roberto.peccenini1@istruzione.it</a>	Dirigente tecnico USR Liguria	Consiglio dei CdS in Lingue
Cristina Pietropaolo	<a href="mailto:cristina.pietropaolo@tin.it">cristina.pietropaolo@tin.it</a>	Traduttrice - AITI	Consiglio dei CdS in Lingue
Alessandra Repetto	<a href="mailto:alessandra.repetto@ge.camcom.it">alessandra.repetto@ge.camcom.it</a>	Responsabile Commercio Estero - Camera di Commercio di Genova	Consiglio dei CdS in Lingue
Anselmo Roveda	<a href="mailto:roveda@andersen.it">roveda@andersen.it</a>	Rivista Andersen	Consiglio dei CdS in Lingue
Ilaria Schelotto	<a href="mailto:i.schelotto@barabino.it">i.schelotto@barabino.it</a>	Partner – Barabino e Partners S.p.A.	Consiglio dei CdS in Lingue

**Responsabilità e funzioni:**

esprime le necessità provenienti dalla società e dal mondo del lavoro e della cultura;  
fornisce un parere tra la coerenza del percorso di studio nel suo complesso e delle specifiche attività formative con la domanda di formazione.

**Responsabile dell'orientamento in entrata a livello dipartimentale (Presidente della Commissione Tutorato e Orientamento del Dipartimento)**

Chiara Fedriani (docente), e.mail: chiara.fedriani@unige.it
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>organizza in coordinamento con il Delegato orientamento di Dipartimento o di Scuola e con il Settore Orientamento dell'Ateneo le attività di orientamento con le scuole;</li> <li>organizza le attività di promozione del CdS verso l'esterno;</li> <li>organizza le giornate di orientamento in entrata per gli studenti del quarto e del quinto anno delle scuole superiori;</li> <li>organizza le giornate di orientamento in entrata per le matricole e gli iscritti al primo anno delle LM.</li> </ul>

<b>Responsabile delle attività di tutorato a livello dipartimentale</b> (membro della CTO)
Chiara Fedriani (docente), e.mail: chiara.fedriani@unige.it
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>coordina le attività di tutorato di accoglienza e tutorato didattico.</li> </ul>

<b>Responsabile delle attività di verifica della preparazione iniziale</b>
<p>Per anglistica-americanistica: Prof. C. Broccias, c.broccias@unige.it; Prof. D. Lovascio, domenico.lavascio@unige.it, Prof. Luisa Villa luisa.villa@unige.it</p> <p>Per francesistica: Prof. E. Bricco, elisa.bricco@unige.it; Prof. M. Rossi, micaela.rossi@unige.it; Prof. Stefano Vicari, stefano.vicari@unige.it</p> <p>Per germanistica: Prof. M. Bürger-Koftis, micbuerg@lingue.unige.it, Prof. Simona Leonardi, simona.leonardi@unige.it</p> <p>Per ispanistica: Prof. M. Porciello (Letterature ispano-americane), michele.porciello@unige.it; Prof. M. Succio (Letteratura spagnola), marco.succio@unige.it; Prof. E. Errico (per Lingua/linguistica), elena.errico@unige.it</p> <p>Per lusitanistica: Prof. R. Francavilla, roberto.francavilla@unige.it</p> <p>Per polonistica: Prof. L. Quercioli, laura.quercioli@unige.it</p> <p>Per russistica: Prof. S. Dickinson, sara.dickinson@unige.it; Prof. N. Kardanova, natalyia.kardanova@unige.it</p> <p>Per scandinavistica: Prof. D. Finco, davide.finco@unige.it</p>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>organizza le attività di verifica della preparazione iniziale</li> </ul>

<b>Responsabile delle attività internazionali a livello di Scuola</b>
E. Bricco (Delegato di Lingue per le Relazioni Internazionali, Presidente), e-mail: <a href="mailto:elisa.bricco@unige.it">elisa.bricco@unige.it</a>
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>promuove e coordina la mobilità degli studenti in uscita e in entrata tramite il programma Erasmus+ o altri programmi internazionali;</li> <li>promuove l'internazionalizzazione del CdS attraverso attività promozionali verso l'estero e la mobilità di docenti.</li> </ul>

<b>Responsabile del coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami a livello dipartimentale</b>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------

Marco Succio (docente), e-mail: [marco.succio@unige.it](mailto:marco.succio@unige.it);  
Davide Finco (docente), e-mail: [davide.finco@unige.it](mailto:davide.finco@unige.it)  
Silvia Orsino (T.A. Segretario), e-mail: [silvia.orsino@unige.it](mailto:silvia.orsino@unige.it)  
Enrica Ristorini (T.A.), e-mail: [enrica.ristorini@unige.it](mailto:enrica.ristorini@unige.it)

**Responsabilità e funzioni:**

gestisce gli orari delle lezioni in modo da evitare sovrapposizioni;  
ottimizza la distribuzione delle date degli esami;  
gestisce l'assegnazione delle aule.

**Responsabile dei tirocini/stage e dell'orientamento al mondo del lavoro a livello dipartimentale**

Chiara Fedriani (Docente), e-mail: [chiara.fedriani@unige.it](mailto:chiara.fedriani@unige.it) (orientamento in uscita e tirocini)  
Elena Errico (Docente), e-mail: [elena.errico@unige.it](mailto:elena.errico@unige.it) (alternanza scuola lavoro)

**Responsabilità e funzioni:**

promuove, raccoglie e gestisce, le proposte per attività di tirocinio/stage;  
organizza, la raccolta di questionari e opinioni degli enti presso cui sono stati effettuati tirocini e stage;  
organizza attività per promuovere l'orientamento al mondo del lavoro (incontri con aziende, ecc.);  
organizza in coordinamento con il Delegato orientamento di Dipartimento o di Scuola e con il Settore Orientamento dell'Ateneo le attività di orientamento con le scuole e l'alternanza scuola/lavoro.

## PROCESSI AQ DEL CORSO DI STUDIO

PROCESSO	DEFINIZIONE DELLA DOMANDA DI FORMAZIONE E DEGLI OBIETTIVI FORMATIVI
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Analisi della domanda di formazione e degli sbocchi occupazionali e professionali</i></b>
	<p>Il CdS consulta periodicamente le parti interessate (interlocutori esterni, studenti, docenti) al fine di individuare la domanda di formazione. Analizza studi di settore, esiti occupazionali dei laureati e altre fonti documentali al fine di verificare l'attualità del percorso formativo e la sua coerenza con le esigenze formative espresse dal contesto locale, nazionale e internazionale, anche in funzione del proseguimento degli studenti nei cicli di istruzione successivi.</p> <p>Rivede i profili professionali e culturali che intende formare, le funzioni e le competenze che li caratterizzano e gli sbocchi occupazionali previsti.</p>
	<i>Responsabili operativi: Comitato di indirizzo, Commissione didattica di CdS</i>
	<i>Frequenza e scadenza: annuale, entro fine ottobre di ogni anno, anche solo per confermarne la validità. Pluriennale, in modo approfondito, in occasione del RCR.</i>
	<i>Procedura di riferimento: I docenti membri del Comitato di Indirizzo consultano due volte l'anno la Consulta e relazionano alla Commissione didattica e al CCS. Questi ultimi prendono in carico le osservazioni dei rappresentanti del mondo del lavoro.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Linee guida per la consultazione delle parti interessate.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali Comitato di indirizzo, verbali Commissione didattica di CdS, verbali di CCS.</i>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Revisione degli obiettivi formativi e dei risultati di apprendimento</i></b>
	<p>Il CdS verifica la coerenza tra la domanda di formazione e i risultati di apprendimento attesi al termine del percorso, declinati mediante l'utilizzo dei Descrittori di Dublino; verifica i raggruppamenti degli insegnamenti per aree di apprendimento omogenee; verifica che le attività formative siano coerenti e allineate con i risultati di apprendimento attesi al termine degli studi.</p> <p>Conferma la validità dei requisiti di ammissione.</p> <p>Se necessario, il CdS propone una modifica di ordinamento.</p>
	<i>Responsabili operativi: Commissione didattica di CdS</i>
	<i>Frequenza e scadenza: annuale, entro fine ottobre di ogni anno, anche solo per confermarne la validità. Pluriennale, in modo approfondito, in occasione del RCR.</i>
	<i>Procedure di riferimento: La Commissione Didattica del Dipartimento si riunisce periodicamente o in caso di necessità; esamina nuove richieste da parte del mercato del lavoro; verifica l'adeguamento tra offerta formativa e domanda; propone interventi per armonizzare e ottimizzare le attività formative.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Guida alla scrittura degli ordinamenti didattici CUN, Linee guida per la compilazione della SUA-CdS.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: Regolamento didattico, SUA-CdS, verbali Commissione didattica di CdS, verbali di CCS.</i>

<b>PROCESSO</b>	<b>PROGETTAZIONE DEL CORSO DI STUDIO</b>
<b>Sottoprocisso</b>	<b>Revisione del percorso di formazione e dei metodi di accertamento</b>
	<p>Tenendo conto della revisione degli obiettivi formativi e dei risultati delle attività di monitoraggio, il CdS progetta il percorso formativo in modo da permettere il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi in modo graduale e nei tempi previsti per la maggior parte degli studenti, garantendo il coordinamento didattico tra gli insegnamenti e metodi efficaci per l'accertamento dei livelli di apprendimento degli studenti. A tal fine stabilisce (o conferma):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i requisiti di ammissione e le modalità di verifica delle conoscenze iniziali;</li> <li>la didattica programmata ed erogata;</li> <li>i CFU assegnati alle singole attività formative e le propedeuticità;</li> <li>il carico didattico di ogni semestre;</li> <li>le modalità di erogazione della didattica;</li> <li>le modalità di tirocinio;</li> <li>le modalità della prova finale;</li> <li>le modalità delle verifiche intermedie.</li> </ul> <p>Il CdS identifica, inoltre, i servizi e le strutture necessarie per lo svolgimento delle attività formative.</p> <p>Se necessario, il CdS propone una modifica di ordinamento.</p> <p>Il CdS si assicura che il personale docente sia adeguato per numerosità e qualificazione scientifica e didattica e ne rende pubblico il curriculum. A tal fine propone ai Dipartimenti l'attribuzione dei compiti didattici per la copertura degli insegnamenti.</p> <p><i>Responsabili operativi:</i> Commissione didattica e responsabili delle verifiche dei saperi iniziali</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, entro la scadenza della compilazione della SUA-CdS.</p> <p><i>Procedura di riferimento:</i> Il CCS prende in carico annualmente i suggerimenti della Commissione didattica e dei responsabili delle verifiche dei saperi iniziali; approva la relazione della CTO; approva l'offerta formativa dopo aver raccolto la programmazione delle singole sezioni linguistiche, aver valutato l'equilibrio della distribuzione degli insegnamenti sui semestri e la coerenza con la programmazione e gli obiettivi dei CdS; il CCS discute inoltre delle modalità della verifica finale, valutandone eventuali modifiche.</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la compilazione della SUA-CdS.</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocisso:</i> SUA-CdS, Regolamento didattico, Manifesto, verbali Commissione didattica e Commissione AQ di CdS.</p>
<b>Sottoprocisso</b>	<b>Schede insegnamento e coordinamento delle attività didattiche</b>
	<p>Il CdS garantisce il periodico aggiornamento e armonizzazione dei programmi degli insegnamenti, coerentemente con gli obiettivi formativi definiti. Verifica la coerenza tra i risultati di apprendimento attesi per l'insegnamento e le modalità di accertamento. Si assicura che le schede insegnamento siano compilate in tutte le sezioni.</p> <p><i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ, Coordinatore dei CCS, RUD</p>

	<p><i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra la scadenza della compilazione della SUA-CdS e l'inizio dell'anno accademico.</p>
	<p><i>Procedura di riferimento:</i> Il Coordinatore sensibilizza i docenti all'importanza della corretta compilazione delle schede insegnamento; in collaborazione con il RUD, assegna il compito di verificare la completezza delle informazioni a studenti 150 ore impegnati presso l'ufficio didattico; recepisce tale mappatura e interviene secondo necessità con la collaborazione della Commissione AQ.</p>
	<p><i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la compilazione della SUA-CdS; Linee guida per la compilazione della scheda insegnamento.</p>
	<p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, regolamento didattico, verbali Commissione didattica, sito web.</p>

<b>PROCESSO</b>	<b>MONITORAGGIO E VERIFICA</b>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Scheda di monitoraggio annuale (SMA)</b>
	Il CdS analizza gli indicatori, individua le aree di criticità e di miglioramento; predispone un breve commento entro i termini stabiliti.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione AQ di CdS (comune ai quattro CdS)
	<i>Frequenza e scadenza:</i> secondo le scadenze definite dall'ANVUR/ PQA.

	<p><i>Procedura di riferimento:</i> La Commissione AQ elabora le SMA, eventualmente identificando al suo interno i responsabili per ogni CdS o per le due filiere (LCM e Traduzione), le sottopone in approvazione al CCS, si interfaccia con altri docenti o figure coinvolte nel processo AQ.</p>
	<p><i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la compilazione della Scheda di monitoraggio annuale.</p>
	<p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> SUA-CdS, verbali CCS.</p>

<b>Sottoprocesso</b>	<b>Analisi dei questionari di valutazione della didattica e dei servizi di supporto - analisi dei questionari AlmaLaurea – analisi di altri questionari somministrati dal CdS</b>
	Il CdS monitora regolarmente i risultati dei questionari di valutazione da parte di studenti, docenti, laureati e soggetti interessati esterni e, sulla base degli esiti, propone adeguate azioni correttive.
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> entro fine novembre di ogni anno
	<i>Procedura di riferimento:</i> la Commissione AQ esamina i risultati dei questionari resi disponibili dal Coordinatore ed identifica le criticità; il Coordinatore, insieme al Direttore del Dipartimento e al RUD ascolta individualmente i docenti interessati e riferisce al CCS.
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per l'analisi dei questionari di valutazione.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali CCS, verbali Commissione AQ.



<b>Sottoprocesso</b>	<b>Analisi della relazione della Commissione Paritetica</b>
	Il CdS analizza la relazione della Commissione paritetica e, se ritenute adeguate, ne recepisce le proposte. Motiva l'eventuale non accoglimento delle proposte.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione AQ di Dipartimento
	<i>Frequenza e scadenza:</i> entro fine marzo di ogni anno.
	<i>Procedura di riferimento:</i> Il CCS prende in carico la relazione della Commissione Paritetica di Scuola quando questa viene resa disponibile, generalmente nel mese di gennaio.
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per l'analisi della relazione della CPDS
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali CCS, verbali Comm. AQ.
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)</b>
	Il CdS predispose il RCR in cui analizza in dettaglio la situazione del CdS e propone azioni correttive e di miglioramento. Il CdS monitora l'andamento delle azioni proposte.
	<i>Responsabile operativo:</i> Commissione AQ di CdS
	<i>Frequenza e scadenza:</i> al termine di un ciclo formativo, quando richiesto dal NdV o in occasione di importanti modifiche di ordinamento; su indicazione del PQA
	<i>Procedura di riferimento:</i> la Commissione AQ, presieduta dal Coordinatore, provvede a predisporre il RCR sulla base della documentazione disponibile e lo sottopone all'approvazione del CCS.
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la stesura del Rapporto Ciclico di Riesame
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali CCS, verbali Comm. AQ.
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Verifica dei requisiti di trasparenza</b>
	Il Corso di studio verifica che siano rese disponibili, aggiornate e facilmente fruibili tutte le informazioni necessarie allo studente per poter usufruire del percorso formativo, inclusi i CV dei docenti. Verifica il costante aggiornamento del sito web.
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ di CdS, Responsabile del sito web
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico
	<i>Procedura di riferimento:</i> Il responsabile del sito web, coadiuvato dalla Commissione Web e in collaborazione con il Coordinatore, verifica l'aggiornamento e la completezza delle informazioni disponibili.
	<i>Documentazione di riferimento:</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali della commissione AQ di CdS, verbali di CCS, sito web.
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Segnalazioni e reclami</b>
	Il CdS stabilisce una procedura per la segnalazione di problemi e reclami da parte di studenti, docenti e personale TA e per la verifica degli esiti di tali segnalazioni. La procedura viene pubblicizzata attraverso il sito web e altri canali di comunicazione con gli studenti.

*Responsabile operativo:* Coordinatore, RUD

*Frequenza e scadenza:* durante tutto l'anno accademico.

*Procedura di riferimento:* Gli studenti presentano i propri reclami al RUD e al Coordinatore, i quali se ne fanno eventualmente portavoce presso gli enti o gli individui interessati (commissione paritetica di Scuola, docenti, referente per gli studenti disabili, ecc.)

*Documentazione di riferimento:* Procedura per segnalazioni e reclami sul sito del CdS (in corso di elaborazione)

*Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:* verbali CCS, verbali della commissione AQ, sito web.