

## SISTEMA DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL CORSO DI TEORIE E TECNICHE DELLA MEDIAZIONE INTERLINGUISTICA - A.A 2019-20

### 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](mailto:chiara.benati@unige.it)
2. Virginia Caporali (docente), e-mail: [virginiaclara.caporali@unige.it](mailto:virginiaclara.caporali@unige.it)
3. Laura Colombino (docente), e-mail: [laura.colombino@lingue.unige.it](mailto:laura.colombino@lingue.unige.it)
4. Mario Alessandro Curletto (docente), e-mail: [Mario.Alessandro.Curletto@unige.it](mailto:Mario.Alessandro.Curletto@unige.it)
5. Elena Errico (docente), e-mail: [elena.errico@unige.it](mailto:elena.errico@unige.it)
6. Roberta Ferrando (TA, RUD), e-mail: [manager.lingue@unige.it](mailto:manager.lingue@unige.it)
7. Joachim Gerdes (docente), e-mail: [joachim.gerdes@unige.it](mailto:joachim.gerdes@unige.it)
8. Domenico Lovascio (docente), e-mail: [domenico.lovascio@unige.it](mailto:domenico.lovascio@unige.it)
9. Samuele Bruscella (rappresentante studenti), e-mail: [samueleb95@gmail.com](mailto:samueleb95@gmail.com)
10. Rita Cersosimo (rappresentante studenti), e-mail: [rita.cers@live.it](mailto:rita.cers@live.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)

1. Chiara Benati (Docente, Presidente, coordinatrice CCS), e-mail: [chiara.benati@unige.it](mailto:chiara.benati@unige.it)
2. Elena Errico (Docente), e-mail: [elena.errico@unige.it](mailto:elena.errico@unige.it)
3. Ana de Hériz (Docente), e-mail: [ana.deheriz@unige.it](mailto:ana.deheriz@unige.it)
4. Claudia Händl (Docente), e-mail: [cthaendl@gmail.com](mailto:cthaendl@gmail.com)

5. Micaela Rossi (Docente), e-mail: [micaela.rossi@unige.it](mailto:micaela.rossi@unige.it)
6. Luisa Villa (Docente), e-mail: [luisa.villa@unige.it](mailto:luisa.villa@unige.it)

**Responsabilità e funzioni:**

- revisiona 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;
- revisiona 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):

<b>Nominativo</b>	<b>Indirizzo e-mail</b>	<b>Qualifica</b>	<b>Corso di Studio</b>
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.burnich@istruzione.it">mariaanna.burnich@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
<p>Responsabilità e funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>esprime le necessità provenienti dalla società e dal mondo del lavoro e della cultura;</li> <li>fornisce un parere tra la coerenza del percorso di studio nel suo complesso e delle specifiche attività formative con la domanda di formazione.</li> </ul>			

<b>Responsabile dell'orientamento in entrata a livello dipartimentale (Presidente della Commissione Tutorato e Orientamento del Dipartimento)</b>
Chiara Fedriani (docente), e.mail: <a href="mailto:chiara.fedriani@unige.it">chiara.fedriani@unige.it</a>
<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 (membro della CTO)</b>
Chiara Fedriani (docente), e.mail: <a href="mailto:chiara.fedriani@unige.it">chiara.fedriani@unige.it</a>
<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 del recupero degli OFA per il CdS in Lingue e Culture Moderne</b>
Simone Torsani (docente), e-mail: <a href="mailto:simone.torsani@unige.it">simone.torsani@unige.it</a> (responsabile della verifica del recupero dell'OFA per il Test A.L.)
Responsabilità e funzioni:

- organizza le attività di erogazione e recupero degli OFA

#### **Responsabile delle attività di verifica della preparazione iniziale**

Ilaria Torre (docente), e-mail: [ilaria.torre@unige.it](mailto:ilaria.torre@unige.it) (responsabile del Test C.L.)

La commissione verifica dei saper iniziali per LCM è così composta:

Prof. C. Broccias (Referente Test di inglese), e-mail: [c.broccias@unige.it](mailto:c.broccias@unige.it)

Prof. C. Fedriani, e-mail: [chiara.fedriani@unige.it](mailto:chiara.fedriani@unige.it)

Prof. S. Torsani, e-mail: [s.torsani@gmail.com](mailto:s.torsani@gmail.com)

Responsabilità e funzioni:

- organizza le attività di verifica della preparazione iniziale

#### **Responsabile delle attività internazionali a livello di Scuola**

E. Bricco (Delegato di Lingue per le Relazioni Internazionali, Presidente), e-mail: [elisa.bricco@unige.it](mailto:elisa.bricco@unige.it)

Responsabilità e funzioni:

- promuove e coordina la mobilità degli studenti in uscita e in entrata tramite il programma Erasmus+ o altri programmi internazionali;
- promuove l'internazionalizzazione del CdS attraverso attività promozionali verso l'estero e la mobilità di docenti.

#### **Responsabile del coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami a livello dipartimentale**

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.

#### **Responsabile del sito web del Corso di studio a livello dipartimentale**

Prof. I. Torre (Presidente della Commissione WEB), e-mail: [ilaria.torre@unige.it](mailto:ilaria.torre@unige.it)

Prof. S. Torsani (Vice-Presidente), e-mail: [s.torsani@gmail.com](mailto:s.torsani@gmail.com)

Prof. C. Benati (Filologia Germanica), e-mail: [chibena@tin.it](mailto:chibena@tin.it)

Prof. A. de Hériz (Sezione Iberistica), e-mail: [ana.deheriz@unige.it](mailto:ana.deheriz@unige.it)

Prof. P. Marelli (Sezione Scandinavistica), e-mail: [paolo.marelli@unige.it](mailto:paolo.marelli@unige.it)

Prof. F. Strik Lievers, e-mail: [striklievers@unige.it](mailto:striklievers@unige.it)

Responsabilità e funzioni:

- aggiorna e verifica le informazioni presenti sul sito web del Corso di studio;

- controlla che siano rispettati i requisiti di trasparenza.

## 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. 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>Sottoproc</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>
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione didattica e responsabili delle verifiche dei saperi iniziali
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, entro la scadenza della compilazione della SUA-CdS.
	<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.
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la compilazione della SUA-CdS.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoproc:</i> SUA-CdS, Regolamento didattico, Manifesto, verbali Commissione didattica e Commissione AQ di CdS.
<b>Sottoproc</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>
	<i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ, Coordinatore dei CCS, RUD
	<i>Frequenza e scadenza:</i> annuale, tra la scadenza della compilazione della SUA-CdS e l'inizio dell'anno accademico.
	<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.
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la compilazione della SUA-CdS; Linee guida per la compilazione della scheda insegnamento.

	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, regolamento didattico, verbali Commissione didattica, sito web.</i>
--	---

<b>PROCESSO</b>	<b>EROGAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO</b>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Organizzazione delle attività formative, orario delle lezioni e date degli esami</i></b>
	Il CdS pianifica l'erogazione delle attività formative in modo da evitare il più possibile la sovrapposizione degli orari. Razionalizza le date degli esami in modo da agevolare la progressione degli studenti.
	<i>Responsabili operativi: Responsabile coordinamento dell'orario delle lezioni e degli esami</i>
	<i>Frequenza e scadenza: annuale, tra giugno e settembre</i>
	<i>Procedura di riferimento: la Commissione Orario elabora l'orario di LCM tenendo conto delle aule disponibili e delle attrezzature.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento didattico</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, sito web.</i>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Orientamento in entrata</i></b>
	Il CdS organizza attività di orientamento per gli studenti delle Scuole superiori, in modo da favorire una scelta consapevole degli studi, evidenziando le conoscenze iniziali utili, le caratteristiche del percorso e i possibili sbocchi occupazionali o di prosecuzione in cicli di studio successivi.
	<i>Responsabile operativo: Commissione Tutorato e Orientamento</i>
	<i>Frequenza e scadenza: Durante tutto l'anno accademico.</i>
	<i>Procedura di riferimento: La CTO, nel mese di ottobre di ogni anno, sottopone al CCS la propria relazione annuale e programmazione dell'anno a venire; il CCS approva la programmazione, che si trova poi sul sito web.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento didattico.</i>
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS, sito web.</i>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Verifica delle conoscenze iniziali, recupero OFA</i></b>
	Il CdS verifica l'adeguatezza della preparazione iniziale. Se presenti OFA, garantisce l'erogazione di attività per facilitare il recupero delle carenze e predisporre la verifica del superamento degli OFA.
	<i>Responsabile operativo: Responsabile delle attività di recupero degli OFA.</i>
	<i>Frequenza e scadenza: Inizio dell'anno accademico.</i>
	<i>Procedura di riferimento: Gli studenti con OFA dovranno seguire le indicazioni per il recupero (segnalate sul sito web del CdS, attualmente in fase di preparazione) e presentarsi a una delle verifiche successive (come da Manifesto) e comunque entro la fine del I anno di corso. Agli studenti che non superino il test A.L. viene consigliato di studiare il Manuale per la preparazione alla verifica dei "saperi in ingresso" e di approfondire le proprie conoscenze della lingua italiana tramite lo studio individuale di una buona grammatica dell'italiano (testo consigliato: Luca Serianni, Prima lezione di grammatica, Laterza, Roma-Bari, 2006). Dopo tale attività autonoma gli studenti con debito formativo possono ripresentarsi al Test A.L.</i>
	<i>Documentazione di riferimento: Regolamento didattico</i>



	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Tutorato di accoglienza e in itinere</b>
	Il CdS organizza servizi di accoglienza e orientamento alle matricole. Monitora l'andamento delle carriere degli studenti, utilizzando se necessario attività di tutorato didattico. Predisporre attività di supporto per studenti con difficoltà alla frequenza o con necessità specifiche (studenti disabili, DSA).
	<i>Responsabile operativo:</i> Responsabile delle attività di tutorato.
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico.
	<i>Procedura di riferimento:</i> La CTO, nel mese di ottobre di ogni anno, sottopone al CCS la propria relazione annuale e programmazione dell'anno a venire; il CCS approva la programmazione, che si trova poi sul sito web; la CTO relaziona anche annualmente sul progetto matricole.
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Attività internazionali</b>
	Il CdS organizza e promuove la mobilità in uscita degli studenti attraverso il programma Erasmus+ e altri programmi di mobilità internazionale; organizza l'accoglienza degli studenti in entrata.
	<i>Responsabile operativo:</i> Responsabile delle attività internazionali di Scuola
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico e secondo le scadenze indicate dall'Ateneo.
	<i>Procedura di riferimento:</i> Il CCS recepisce mensilmente le proposte del responsabile RI e approva le pratiche relative alla mobilità internazionale.
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento Erasmus+ e altri regolamenti per attività internazionali
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i>
<b>Sottoprocesso</b>	<b>Tirocini/stage - Accompagnamento al lavoro</b>
	Il CdS promuove l'orientamento al mondo del lavoro già durante il percorso formativo attraverso l'organizzazione di tirocini e stage presso aziende, enti esterni e professionisti. Monitora le opinioni dei soggetti presso cui sono organizzate le attività di tirocinio e degli studenti coinvolti.
	<i>Responsabile operativo:</i> Responsabile dei tirocini/stage
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico
	<i>Procedura di riferimento:</i> La CTO, nel mese di ottobre di ogni anno, sottopone al CCS la propria relazione annuale e programmazione dell'anno a venire; il CCS approva la programmazione, che si trova poi sul sito web.
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Regolamento didattico.
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso: SUA-CdS, verbali CCS.</i>

<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><i>Analisi dei questionari di valutazione della didattica e dei servizi di supporto - analisi dei questionari AlmaLaurea – analisi di altri questionari somministrati dal CdS</i></b>
	<p>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.</p> <p><i>Responsabili operativi:</i> Commissione AQ di CdS</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> entro fine novembre di ogni anno</p> <p><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.</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per l'analisi dei questionari di valutazione.</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali CCS, verbali Commissione AQ.</p>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Analisi della relazione della Commissione Paritetica</i></b>
	<p>Il CdS analizza la relazione della Commissione paritetica e, se ritenute adeguate, ne recepisce le proposte. Motiva l'eventuale non accoglimento delle proposte.</p> <p><i>Responsabile operativo:</i> Commissione AQ di Dipartimento</p> <p><i>Frequenza e scadenza:</i> entro fine marzo di ogni anno.</p> <p><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.</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per l'analisi della relazione della CPDS</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali CCS, verbali Comm. AQ.</p>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)</i></b>
	<p>Il CdS predispone 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.</p> <p><i>Responsabile operativo:</i> Commissione AQ di CdS</p> <p><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</p> <p><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.</p> <p><i>Documentazione di riferimento:</i> Linee guida per la stesura del Rapporto Ciclico di Riesame</p> <p><i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali CCS, verbali Comm. AQ.</p>
<b>Sottoprocesso</b>	<b><i>Verifica dei requisiti di trasparenza</i></b>
	<p>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.</p>

	<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.
	<i>Responsabile operativo:</i> Coordinatore, RUD
	<i>Frequenza e scadenza:</i> durante tutto l'anno accademico.
	<i>Procedura di riferimento:</i> 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.)
	<i>Documentazione di riferimento:</i> Procedura per segnalazioni e reclami sul sito del CdS (in corso di elaborazione)
	<i>Documenti in cui si concretizzano e si dà evidenza delle attività realizzate in relazione al sottoprocesso:</i> verbali CCS, verbali della commissione AQ, sito web.