

Presidio della Qualità

Linee Guida per la gestione dei servizi per gli studenti

Approvate dal PQA nella riunione del 18 luglio 2024 e dal SA nella riunione del 24 luglio 2024

Indice

Sommario.....	3
1. Servizi per gli studenti.....	3
2. Indicazioni per una gestione efficace del Servizio orientamento in ingresso	3
3. Indicazioni per una gestione efficace del Servizio orientamento e tutorato in itinere	4
4. Indicazioni per una gestione efficace del Servizio assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno (tirocini e stage)	5
5. Indicazioni per una gestione efficace del Servizio assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti	5
6. Indicazioni per una gestione efficace del Servizio accompagnamento al lavoro (orientamento in uscita)	6
7. Monitoraggio dell'adeguatezza dei servizi per gli studenti.....	6

Sommario

Le presenti Linee Guida hanno lo scopo di fornire indicazioni utili ai fini di una efficace gestione dei servizi orientamento in ingresso, orientamento e tutorato in itinere, assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno (tirocini e stage), assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti e accompagnamento al lavoro (orientamento in uscita) per gli studenti di Universitas Mercatorum.

Dopo aver richiamato i servizi per gli studenti offerti da Universitas Mercatorum, nei paragrafi successivi sono definiti i compiti e le attività che devono caratterizzare detti servizi.

1. Servizi per gli studenti

I servizi per gli studenti che devono essere presenti in un Ateneo e che devono essere descritti nella Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio (SUA-CdS) sono:

- il servizio orientamento in ingresso;
- il servizio orientamento e tutorato in itinere;
- il servizio assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno (tirocini e stage);
- il servizio assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti;
- il servizio accompagnamento al lavoro (orientamento in uscita).

L'Ateneo offre, inoltre, i seguenti servizi standard:

- segreteria studenti, che si occupa di tutte le procedure amministrative che riguardano la carriera degli studenti;
- segreteria didattica, responsabile delle attività connesse ai percorsi formativi degli studenti e all'erogazione della didattica,

e di supporto:

- sportello di Consulenza Psicologica "Connessi e in ascolto", servizio dedicato agli studenti iscritti a Università Mercatorum che vogliono migliorare aspetti della loro vita universitaria e che intendono affrontare problematiche emotive, relazionali e comportamentali;
- ufficio Inclusione che si occupa dell'accoglienza degli studenti con disabilità e diagnosi di Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA).

Nel quadro dei servizi per gli studenti dell'Ateneo, i servizi di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita e quelli di assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno (tirocini e stage) e per la mobilità internazionale sono certamente i servizi che maggiormente possono, in modo diretto o indiretto, influenzare la carriera degli studenti e anche favorirne l'apprendimento.

Nei paragrafi seguenti sono definite le attività che devono caratterizzare detti servizi, ai fini di una loro efficace gestione.

2. Indicazioni per una gestione efficace del Servizio orientamento in ingresso

Il servizio di orientamento in ingresso ha il compito fondamentale di informare gli studenti nella fase della scelta del percorso degli studi universitari al fine di promuovere scelte consapevoli e di favorire l'iscrizione ai CdS di studenti in possesso delle conoscenze e delle attitudini necessarie ai fini di una proficua frequentazione dei CdS stessi, riducendo i rischi di abbandono e di tempi per il conseguimento del titolo di studio superiori a quelli stabiliti.

Ai fini dell'efficacia dell'orientamento in ingresso, il servizio di orientamento in ingresso deve:

- fornire una corretta informazione a studenti potenziali e, per quanto riguarda i Corsi di Laurea (CL) anche a famiglie e scuole, sull'offerta formativa del CdS, finalizzata a favorire la conoscenza del CdS, dei percorsi di formazione erogati, degli sbocchi nel mondo del lavoro ai quali è possibile accedere conclusi gli studi, ma anche delle principali difficoltà incontrate, come evidenziate dalle carriere degli studenti.
- Fornire una corretta informazione sui requisiti di ammissione, con particolare riferimento, per quanto riguarda i CL, alle conoscenze minime richieste in ingresso, ma anche alle attitudini richieste per una proficua frequentazione del CdS.
- Per i CL promuovere il possesso delle conoscenze e/o capacità richieste attraverso idonee attività propedeutiche all'accesso al CdS realizzate anche in collaborazione con le scuole di provenienza.
- Promuovere l'autovalutazione da parte degli studenti, finalizzata a verificare il possesso delle conoscenze e delle attitudini richieste e l'adeguatezza della personale preparazione, rispettivamente per i CL e per i CLM.

3. Indicazioni per una gestione efficace del Servizio orientamento e tutorato in itinere

Il servizio di orientamento e tutorato in itinere ha il compito fondamentale di favorire l'apprendimento degli studenti e promuovere un efficace avanzamento nella carriera degli studenti.

Ai fini dell'efficacia dell'orientamento in itinere, il servizio di orientamento in itinere deve:

- garantire un servizio di tutorato disciplinare, per favorire le capacità di dialogo e l'apprendimento degli studenti.
- Garantire, in particolare agli studenti dei CL, un servizio di tutorato personale, per orientare gli studenti a individuare le risorse e il potenziale di cui dispongono per sviluppare le proprie capacità di apprendimento, gestire eventuali difficoltà e assumersene la responsabilità attiva e per indirizzarli e aiutarli ad affrontare le diverse fasi del percorso universitario, inquadrandole in un contesto motivazionale e valoriale più ampio, al fine di:
 - favorire un efficace inserimento degli studenti nel percorso formativo del CdS e nella vita dell'Ateneo;
 - favorire un efficace avanzamento nella carriera degli studenti, attraverso, in particolare: attività di assistenza nella compilazione dei piani di studio individuali; attività di orientamento volte a favorire la scelta da parte degli studenti del percorso formativo più consono alle loro caratteristiche, tenendo conto dei risultati del monitoraggio delle carriere;
 - ottimizzare l'uso del tempo e l'organizzazione del lavoro, individuare le migliori metodologie di apprendimento, promuovere le motivazioni e l'auto-efficacia e l'efficacia del rapporto con i docenti;
 - pianificare gli esami di profitto e promuovere l'autovalutazione dei risultati raggiunti.

La relazione di tutorato personale, oltre a fornire strategie operative, è anche un'occasione di dialogo per approfondire la conoscenza di sé stessi, intesa come stile personale, rispetto al percorso di studi e al futuro professionale.

- Garantire un servizio di tutorato 'attivo' nei confronti degli studenti in difficoltà, in particolare per quanto riguarda il superamento degli esami di profitto, attraverso interventi da parte dell'Ateneo volti a favorire maggiore efficacia dei metodi di studio e il superamento di condizioni di inattività o sfiducia.

4. Indicazioni per una gestione efficace del Servizio assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno (tirocini e stage)

Il servizio di assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno (tirocini e stage) ha il compito fondamentale di organizzare e gestire lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno degli studenti e di periodi di prova dei laureati presso aziende ed enti esterni all'Università.

Ai fini dell'efficacia dello svolgimento di periodi di formazione all'esterno degli studenti, il servizio deve:

- Promuovere e gestire la definizione di accordi con aziende ed enti pubblici e/o privati per lo svolgimento di tirocini curriculari ed extra-curriculari (ma anche, ad esempio, per lo svolgimento dell'elaborato per la prova finale) e di stage post-laurea;
- Gestire l'incontro tra domanda ed offerta di tirocini e stage, favorendo rispettivamente lo svolgimento di periodi di tirocinio degli studenti presso aziende ed enti adeguati ai fini del conseguimento dei risultati di apprendimento attesi e di periodi di prova (stage) dei laureati presso aziende ed enti che prevedono assunzioni, finalizzati in particolare a favorire la reciproca conoscenza, anche ai fini di una possibile assunzione;
- Organizzare e gestire lo svolgimento di tirocini e stage attraverso la gestione delle procedure amministrative per l'attivazione e lo svolgimento di tirocini e stage;
- Monitorare l'efficacia del tirocinio o dello stage svolto percepita dagli studenti e dai laureati e le opinioni dei tutor esterni sia sull'efficacia del tirocinio o dello stage sia sulla preparazione degli studenti e dei laureati, elaborare i risultati del monitoraggio e renderli periodicamente disponibili, con periodicità almeno annuale, ai CdS di provenienza di studenti e laureati.

5. Indicazioni per una gestione efficace del Servizio assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti

Il servizio di assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti ha il compito fondamentale di promuovere e gestire lo svolgimento di periodi di mobilità internazionale degli studenti dell'Ateneo presso Università o Aziende ed Enti stranieri e degli studenti di Atenei stranieri presso Universitas Mercatorum.

Ai fini dell'efficacia dello svolgimento di periodi di mobilità internazionale degli studenti, il servizio deve:

- Promuovere e gestire la definizione di accordi con Atenei di altri Paesi nell'ambito del programma Erasmus+ e di Accordi di cooperazione con Università extra-europee per la mobilità internazionale degli studenti, in particolare per lo svolgimento di periodi di formazione all'estero (per lo studio, lo svolgimento di tirocini, lo svolgimento della tesi di laurea) da parte degli studenti degli Atenei coinvolti, ma anche, in particolare, per il rilascio di titoli congiunti o di doppi titoli, adeguati ai fini del conseguimento dei risultati di apprendimento attesi.
- Promuovere e gestire la definizione di accordi con Istituti di ricerca, Aziende ed Enti europei ed extra-europei per lo svolgimento di tirocini e/o della tesi di laurea da parte degli studenti dell'Ateneo, adeguati ai fini del conseguimento dei risultati di apprendimento attesi.
- Organizzare periodicamente, con periodicità almeno semestrale, post di presentazione dei programmi di scambio e più in generale delle opportunità di mobilità internazionale, attraverso i social e il sito istituzionale con lo scopo non solo di pubblicizzare dette opportunità ma soprattutto per promuovere e favorire la partecipazione degli studenti;
- Promuovere l'offerta formativa di Universitas Mercatorum presso i partner stranieri;
- Promuovere l'inserimento dell'Ateneo in reti internazionali per la didattica.
- Predisporre Linee Guida e Regolamento per gli studenti in uscita e in entrata.

- Promuovere, organizzare e gestire, con particolare riferimento alla gestione delle procedure amministrative, la mobilità internazionale degli studenti in uscita e l'accoglienza degli studenti di altri Paesi in ingresso, fornendo loro supporto informativo e assistenza.

6. Indicazioni per una gestione efficace del Servizio accompagnamento al lavoro (orientamento in uscita)

Il servizio di accompagnamento al lavoro o orientamento in uscita ha il compito fondamentale di favorire l'inserimento nel mondo del lavoro dei laureati.

Ai fini dell'efficacia dell'accompagnamento al lavoro, il servizio di orientamento in uscita deve:

- Garantire un servizio di tutorato personale, in cui l'Ufficio Placement fornisca allo studente un orientamento professionale per un efficace inserimento nel mondo del lavoro, in relazione alle proprie capacità e attitudini personali, e, in particolare, promuova lo sviluppo delle *soft skill* (in particolare, il senso critico, la capacità decisionale e il problem solving, la comunicazione efficace, la capacità di apprendere autonomamente e la consapevolezza di sé), che consentono agli studenti di operare con competenza sia sul piano individuale sia su quello sociale e professionale.
- Addestrare gli studenti che stanno per conseguire o che hanno appena conseguito il titolo di studio, al fine di facilitare i rapporti con il mondo del lavoro attraverso, ad esempio: seminari su come compilare un curriculum vitae, su come presentare una domanda di assunzione, su come gestire un colloquio individuale o di gruppo finalizzato all'assunzione, etc.
- Monitorare gli esiti e le prospettive occupazionali, al fine di informare gli studenti che stanno per conseguire o che hanno appena conseguito il titolo di studio sulle possibilità occupazionali, e gestire banche dati finalizzate a favorire la conoscenza delle opportunità di lavoro e l'incrocio tra domanda e offerta e che presentino gli studenti che hanno conseguito il titolo di studio, con le loro caratteristiche e aspirazioni, al fine di favorire contatti diretti finalizzati all'assunzione.
- Promuovere lo svolgimento di periodi di prova (stage) presso aziende o altri enti, in particolare presso aziende ed enti che prevedono assunzioni, per gli studenti che hanno conseguito il titolo di studio, finalizzati a favorire la reciproca conoscenza, anche ai fini di una possibile assunzione.
- Organizzare eventi di recruitment, seminari, workshop, Career Days e Job Talk al fine di potenziare la collaborazione tra Università e mondo produttivo, nonché attivare nuovi strumenti di aggregazione per raccogliere stimoli e opportunità dalle Imprese, dalle Istituzioni e dagli Enti interessati a cooperare con l'Ateneo per favorire l'ingresso nel mondo del lavoro di studentesse e studenti laureati di Universitas Mercatorum.

7. Monitoraggio dell'adeguatezza dei servizi per gli studenti

L'adeguatezza dei servizi per gli studenti è monitorata attraverso il "Questionario per la rilevazione dell'opinione degli studenti su comunicazione, strutture, servizi e percorso formativo (Questionario CoSSeP)".

Questionario, modalità di gestione dei questionari compilati dagli studenti e modalità di pubblicizzazione e di utilizzazione dei relativi risultati sono descritte nelle "Linee Guida per la gestione dei questionari compilati da studenti, laureati, dottorandi e dottori di ricerca, personale docente e di ricerca e personale non docente e la pubblicizzazione e utilizzazione dei relativi risultati (LG Questionari)".