



Università telematica delle
Camere di Commercio Italiane

Presidio della Qualità

Linee Guida per la gestione dei servizi per gli studenti

Approvate dal PQ nella riunione del 18 luglio 2024 e dal SA nella riunione del 24 luglio 2024.

Aggiornamenti: 28 febbraio 2025

Indice

Sommario

- 1. Servizi per gli studenti**
- 2. Indicazioni per una gestione adeguata ed efficace del Servizio Orientamento in ingresso**
- 3. Indicazioni per una gestione adeguata ed efficace del Servizio Orientamento e Tutorato in itinere**
- 4. Indicazioni per una gestione adeguata ed efficace del Servizio Assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno (Tirocini e Stage)**
- 5. Indicazioni per una gestione adeguata ed efficace del Servizio Mobilità internazionale degli studenti**
- 6. Indicazioni per una gestione adeguata ed efficace del Servizio Orientamento in uscita (Accompagnamento al lavoro)**
- 7. Monitoraggio dell'adeguatezza e dell'efficacia dei servizi per gli studenti**

Sommario

Le presenti Linee Guida hanno lo scopo di fornire indicazioni utili ai fini di una adeguata ed efficace gestione dei servizi per gli studenti che devono essere presenti in un Ateneo e che devono essere descritti nella SUA-CdS.

Dopo aver richiamato detti servizi, nei paragrafi successivi sono definiti, per ciascuno di essi, i compiti e le attività che devono caratterizzarli ai fini di una loro adeguata ed efficace gestione.

L'ultimo paragrafo descrive le modalità di monitoraggio della loro adeguatezza ed efficacia.

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).

Nei paragrafi seguenti sono fornite indicazioni per una adeguata ed efficace gestione di detti servizi e sulle modalità di monitoraggio della loro adeguatezza ed efficacia.

2. Indicazioni per una gestione adeguata ed 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'adeguatezza e 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) e i Corsi di Laurea Magistrali a Ciclo Unico (CLMCU), 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 e i CLMCU, alle conoscenze minime richieste in ingresso, ma anche alle attitudini richieste per una proficua frequentazione del CdS.

- Per i CL e i CLMCU, 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 i CLMCU e per i CLM.

3. Indicazioni per una gestione adeguata ed 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'adeguatezza e 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 e dei CLMCU, 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 adeguata ed 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'adeguatezza e 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 tutori 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 adeguata ed 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 la Mercatorum.

Ai fini dell'adeguatezza e 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 annuale, forum di presentazione dei programmi di scambio e più in generale delle opportunità di mobilità internazionale, con lo scopo non solo di pubblicizzare dette opportunità ma soprattutto per promuovere e favorire la partecipazione degli studenti;
- promuovere l'offerta formativa della Mercatorum presso i partner stranieri;
- promuovere l'inserimento dell'Ateneo in reti internazionali per la didattica;
- predisporre Linee Guida e Vademecum 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 adeguata ed 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'adeguatezza e dell'efficacia dell'accompagnamento al lavoro, il servizio di orientamento in uscita deve:

- garantire un servizio di tutorato personale, in cui il tutor 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.

7. Monitoraggio dell'adeguatezza e dell'efficacia 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 e tutori aziendali, laureandi, 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)".

L'efficacia dei servizi per gli studenti è monitorata:

- per il servizio di orientamento in ingresso, in modo indiretto attraverso gli indicatori di carriera degli studenti del I anno resi disponibili trimestralmente dall'ANVUR nella SMA;
- per il servizio di orientamento e tutorato in itinere, in modo indiretto attraverso gli indicatori di carriera degli studenti resi disponibili trimestralmente dall'ANVUR nella SMA;
- per il servizio assistenza per lo svolgimento di periodi di formazione all'esterno (tirocini e stage), in modo diretto attraverso i questionari compilati da studenti e tutori aziendali;
- per il servizio assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti, in modo indiretto attraverso gli indicatori di risultato relativi all'internazionalizzazione degli studenti resi disponibili trimestralmente dall'ANVUR nella SMA;
- per il servizio di accompagnamento al lavoro (orientamento in uscita), in modo diretto attraverso i questionari compilati dai laureati ad un anno dalla laurea e in modo indiretto attraverso gli indicatori relativi all'occupazione dei laureati ad un anno dal titolo resi disponibili trimestralmente dall'ANVUR nella SMA.