

## ***RAPPORTO CICLICO DI RIESAME***

**Denominazione del Corso di Studio :** Marketing e Organizzazione d'Impresa

**Classe :** L 18 (Scienze dell'Economia e della Gestione Aziendale)

**Sede :** Dipartimento di Comunicazione ed Economia - Reggio Emilia

**Primo anno accademico di attivazione:** a.a. 2009-2010 (DM 270)

### **Gruppo di Riesame:**

- Responsabile del CdS (Responsabile del Riesame): Prof. Paolo Di Toma
- Rappresentante gli studenti: Sigg.ri Matteo Ragazzi e Ileana Coman

#### Altri componenti:

- Prof. Paola Vezzani - Direttore del Dipartimento di Comunicazione ed Economia
- Prof. Giovanna Galli
- Prof. Marcello Tedeschi
- Prof. Veronica Gabrielli
- Prof. Fabrizio Montanari

#### Sono stati consultati inoltre:

- Prof. Maria Cristiana Martini, Responsabile qualità del Dipartimento
- Dott.ssa Marina Vallino (Coordinatore didattico del Dipartimento)
- 

Il Gruppo di Riesame si è riunito, per la discussione degli argomenti riportati nei quadri delle sezioni di questo Rapporto di Riesame, operando come segue:

- il 16 dicembre 2014 il Consiglio del Corso di Studi si è riunito discutere il percorso di riesame, annuale e ciclico. Obiettivo dell'incontro era duplice: 1) fornire ai membri del Consiglio di corso di studi le informazioni necessarie sull'articolazione, sui contenuti e sui tempi del percorso di riesame; 2) avviare la discussione sui temi oggetto del riesame per valutare la situazione attuale e programmare gli obiettivi di miglioramento e le iniziative da attuare. Nella riunione si è ridefinita la composizione del Gruppo di riesame e si è discusso il coinvolgimento dei docenti, del personale tecnico-amministrativo e degli studenti per coordinare le attività da svolgere. Sono state prese in esame, inoltre, le potenziali fonti di informazioni utili all'attività di riesame. La discussione si è avvalsa dei risultati dei questionari somministrati agli studenti e della relazione della Commissione Paritetica.
- al termine si è riunito il Gruppo di Riesame per discutere le valutazioni e le informazioni emerse nel Consiglio di Corso di Studi. Si è perfezionata la revisione degli interventi già avviati e le azioni correttive da introdurre nei prossimi mesi;
- il 27 gennaio 2015 si è svolto un incontro tra il Responsabile del Riesame ed i sigg.ri Matteo Ragazzi ed Ileana Coman, studenti del III anno in rappresentanza del Corso di Laurea. Si è esaminato l'andamento del corso di laurea e si sono raccolte le valutazioni ed i suggerimenti degli studenti sugli argomenti oggetto di riesame;
- il 30 gennaio 2015 si è riunito il Consiglio di Corso di Studi per la presentazione e definitiva approvazione del RCR.

Presentato, discusso e approvato in Consiglio del Corso di Studio in data: 30/1/2015

**Sintesi dell'esito della discussione del Consiglio del Corso di Studi**

Il Consiglio di Corso di Studi ha espresso una valutazione di sintesi positiva del corso di laurea. Le informazioni disponibili sulla domanda di formazione, sui risultati dell'apprendimento attesi ed accertati e sui processi di gestione del corso di laurea si ritengono soddisfacenti. Si sono prese in esame le potenziali aree di miglioramento, identificando nel confronto con gli interlocutori esterni e nella valutazione della qualità degli stage le più immediate priorità.

La discussione ha evidenziato la necessità di rinnovare il confronto con enti rappresentativi delle istituzioni e delle imprese per verificare l'allineamento del corso di laurea con il fabbisogno di professionalità e condividere gli obiettivi di miglioramento e le modalità di realizzazione. Sull'argomento si registrato anche il parere della Commissione Paritetica nella sua Relazione, con l'invito ad includere tra le parti interessate non soltanto esponenti del sistema produttivo locale. La presenza di numerosi studenti provenienti da altre regioni italiane suggerisce una valutazione del fabbisogno di formazione e professionalità non circoscritta alle province di riferimento dell'Ateneo. Sono state identificate le classi di interlocutori di riferimento nelle imprese, nelle banche e nelle amministrazioni pubbliche e si è deciso di procedere nel modo seguente:

- consultazione diretta con imprese segnalate dalle associazioni imprenditoriali, banche e rappresentanti di enti locali, da effettuarsi nel periodo di gennaio/febbraio 2015;
- formazione di un comitato di indirizzo e di consultazione, nei mesi successivi del 2015, con cui programmare incontri con frequenza annuale.

In merito all'organizzazione degli stage, si prevede il riesame della coerenza dei progetti formativi e l'adeguatezza degli strumenti di controllo per assicurare la validità dell'esperienza formativa per gli studenti.

# 1 - LA DOMANDA DI FORMAZIONE

## 1-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

Il corso di laurea è stato attivato nell'a.a. 2009-2010 ed è stato preceduto dalla consultazione di interlocutori rappresentativi del sistema imprenditoriale e delle amministrazioni pubbliche, ottenendone l'apprezzamento ed il parere favorevole. In quella sede, furono recepite le indicazioni ed i suggerimenti degli interlocutori esterni per perfezionare il progetto formativo. Si condivisero i contenuti e l'articolazione degli insegnamenti per rispondere alla domanda di formazione e migliorare la coerenza con il fabbisogno di professionalità espresso dal mercato del lavoro.

Negli anni successivi la verifica dell'adeguatezza del corso di laurea al fabbisogno di competenze delle aziende pubbliche e private è avvenuta con modalità prevalentemente informali ed avvalendosi dei dati e di altre fonti documentali disponibili. Si sono utilizzati, ad esempio, i risultati delle indagini sulla condizione occupazionale dei laureati, le valutazioni degli enti che ospitano gli studenti nelle attività di stage e tirocinio. Le informazioni sulla domanda di formazione, tuttavia, potrebbero essere maggiormente valorizzate rendendo più sistematica la rilevazione delle osservazioni degli enti ospitanti. Inoltre, le attività di ricerca e di didattica svolte individualmente dai docenti hanno fornito riscontri sull'adeguatezza dei contenuti dei corsi e della preparazione degli studenti nelle differenti discipline. Queste informazioni sono ricorrentemente utilizzate e condivise nelle discussioni sul corso di laurea. Ulteriore modalità di acquisizione delle informazioni è rappresentato dal confronto con gli studenti lavoratori che costituiscono una presenza numerosa tra gli iscritti, anche per l'erogazione dei servizi di formazione a distanza. Nel corso del tempo gli studenti lavoratori hanno costantemente proposto commenti e suggerimenti sulla coerenza dei contenuti formativi del corso di laurea con la domanda di formazione.

Gli enti direttamente ed indirettamente consultati per la valutazione della domanda di formazione comprendono le principali associazioni imprenditoriali (Unione Industriali e Legacoop) e le istituzioni locali. Esse consentono una soddisfacente rappresentatività a livello locale e nazionale. Non sono stati coinvolti, poiché meno corrispondenti al profilo professionale dei laureati in Marketing ed Organizzazione d'Impresa, interlocutori rappresentanti delle libere professioni.

Non vi sono state consultazioni con enti, né sono state acquisite fonti documentali per valutare la coerenza del corso di laurea con la domanda di formazione in una prospettiva internazionale. Tuttavia, tra le imprese che sono state coinvolte nelle attività didattiche dai docenti ve ne sono alcune con una consolidata esperienza ed una diffusa presenza internazionale che hanno fornito elementi di valutazione in merito. Tale modalità deve tuttavia ritenersi insufficiente ed il Gruppo di Riesame si impegnerà nel ricercare dati più completi e sistematici.

Le informazioni raccolte nel recente passato si ritengono sostanzialmente positive e non si sono ravvisate criticità specifiche. Gli interlocutori esterni coinvolti hanno fornito indicazioni e riscontri adeguati per la valutazione della domanda di formazione e mantenere attuale il profilo professionale dei laureati. Ciò nonostante, si rende necessario, dopo alcuni anni, il riavvio del confronto formale con gli operatori economici per verificare l'aggiornamento del percorso formativo ed il suo allineamento con la domanda di formazione. Non si ritiene occorrano variazioni di rilievo nella rappresentanza degli operatori con cui si cercherà di stabilire una formale consultazione. La riunione del Consiglio di Corso di Studi ha suggerito l'estensione degli interlocutori alle aziende di credito poiché queste offrono, con regolarità, opportunità di stage e di impiego agli studenti ed ai laureati del corso di laurea. La previsione di un incontro annuale, con gli interlocutori esterni, è stata ritenuta appropriata per compiere efficacemente il riesame del corso.

Le iniziative di miglioramento del corso di laurea, pertanto, consistono in:

1. Introduzione di una procedura per il riesame del corso di laurea;
2. Incremento dell'efficacia dei controlli sulle valutazioni degli enti ospitanti ed evidenziazione delle eventuali criticità rispetto alla domanda di formazione;
3. Acquisizione di informazioni per la valutazione della domanda di formazione internazionale.



## 1-c INTERVENTI CORRETTIVI

### **Obiettivo n. 1: Introduzione di una procedura per il riesame del corso di laurea.**

#### **Azioni da intraprendere:**

- consultazioni individuali con alcuni autorevoli e rappresentativi esponenti delle imprese, delle aziende di credito e delle amministrazioni pubbliche;
- ricomposizione di un gruppo di consultazione, in accordo con le organizzazioni di rappresentanza individuate;
- definizione delle modalità e tempi di coinvolgimento del gruppo di consultazione;
- valutazione dell'adeguatezza del funzionamento e del contributo del gruppo di consultazione.

#### **Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

- le consultazioni individuali si terranno nel periodo di febbraio 2015;
- la ricomposizione del gruppo di consultazione, con definizione delle modalità e tempi di coinvolgimento, si effettuerà entro il mese di luglio 2015;
- l'esame e la discussione con il gruppo di consultazione si prevede nel periodo settembre-ottobre 2015. A seguire il Gruppo di Riesame valuterà l'adeguatezza della procedura ed il contributo fornito al riesame.

Il procedimento sarà coordinato dal Responsabile del riesame e si prevede la conclusione entro la fine del mese di ottobre 2015.

### **Obiettivo n. 2: Incremento dell'efficacia nel controllo delle valutazioni degli enti ospitanti.**

L'obiettivo sarà perseguito mediante la costruzione di un database che supporti il controllo sistematico delle valutazioni degli enti ospitanti ed agevoli il riconoscimento di eventuali scostamenti rispetto alla domanda di formazione.

#### **Azioni da intraprendere:**

- raccolta ed elaborazione delle risposte al questionario finale di stage somministrato agli studenti ed agli enti ospitanti.

#### **Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

- la costruzione del database sarà effettuata entro il mese di novembre 2015 dal responsabile del riesame in collaborazione con la dott.ssa Manuela Bertolini, responsabile per il Dipartimento dell'Ufficio Stage.

### **Obiettivo n. 3: Acquisizione di informazioni per la valutazione della domanda di formazione internazionale.**

#### **Azioni da intraprendere:**

- ricerca e selezione di fonti documentali (ad es.: studi di settore, indagini, ecc.) ed esperienze per la valutazione dell'adeguatezza del corso di laurea alla domanda di formazione internazionale
- ricerca ed esame delle prassi ed esperienze di altre Università comparabili a sostegno della corretta valutazione della domanda di formazione internazionale.

#### **Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

Le azioni saranno compiute utilizzando i data base, le pubblicazioni ed altre fonti documentali ed eventuali relazioni disponibili in Ateneo.

Il lavoro sarà curato dal Responsabile del Riesame, coadiuvato dal Gruppo di riesame, entro il mese di febbraio 2016.

## 2 – I RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI E ACCERTATI

### 2-b ANALISI DELLA SITUAZIONE

Le schede descrittive degli insegnamenti sono state completate dai docenti impegnati nel corso di laurea e contengono le informazioni previste.

La supervisione è stata svolta verificando:

- la completezza formale e la chiarezza delle schede per tutti gli insegnamenti del corso di laurea, al fine di garantire agli studenti la piena disponibilità delle informazioni e la loro intelligibilità;
- la coerenza tra gli obiettivi formativi, i risultati di apprendimento attesi ed i metodi di valutazione, sulla base delle indicazioni espresse dai docenti responsabili degli insegnamenti.

Le risposte ai questionari di valutazione dei singoli insegnamenti somministrati agli studenti sono state considerate per identificare carenze od omissioni specifiche. Dall'esame non sono emerse criticità di rilievo. La supervisione ha prodotto un esito sostanzialmente positivo.

Gli insegnamenti si sono svolti coerentemente con le informazioni fornite nelle schede descrittive degli insegnamenti e pubblicate nella SUA e nel sito web del Dipartimento.

Non si sono manifestate irregolarità nello svolgimento degli esami. Le modalità di sostenimento delle prove sono puntualmente indicate nelle schede descrittive degli insegnamenti e corrispondono all'effettiva realizzazione.

La valutazione dell'adeguatezza delle prove d'esame per verificare in modo attendibile ed affidabile il raggiungimento dei risultati di apprendimento è stata finora delegata all'autonomia dei singoli docenti responsabili degli insegnamenti. Analogamente, è riconosciuta alla responsabilità dei docenti la discriminazione tra i differenti livelli raggiunti dagli studenti in sede di esame.

In assenza di episodi che segnalino la necessità di prendere in esame ed eventualmente sottoporre a revisione i criteri e le modalità di valutazione dei risultati dell'apprendimento, tale compito è rinviato alle prerogative dei singoli responsabili degli insegnamenti. Nell'ipotesi di eccezioni, si prevede la comunicazione al Direttore di Dipartimento della potenziale carenza ed, eventualmente, la condivisione della proposta di soluzione. Si rileva, peraltro, che ad oggi non si sono verificate criticità di tale ordine. Un contributo alla verifica dei risultati dell'apprendimento può, inoltre, provenire dall'esame dei questionari di fine stage, già richiamati in relazione alla domanda di formazione. Inoltre, i questionari di valutazione degli insegnamenti compilati dagli studenti possono fornire utili indicazioni ai docenti su possibili interventi correttivi, sia nell'organizzazione del corso che nei contenuti e modalità di valutazione per migliorare i risultati di apprendimento. Infine, i dati relativi all'efficacia della laurea acquisiti con i questionari somministrati agli studenti hanno confermato il soddisfacente apprezzamento per i risultati dell'apprendimento.

Il benchmarking dei risultati di apprendimento è stato effettuato con riferimento ai dati medi nazionali elaborati dalle indagini Alma Laurea. Gli ultimi dati disponibili sono relativi al 2012 e riportano risultati del corso di laurea ampiamente superiori alla media nazionale sia nell'utilizzo delle competenze nel lavoro svolto che nell'efficacia della laurea nel lavoro svolto.

### 2-c INTERVENTI CORRETTIVI

**Obiettivo n. 1: Introduzione di una procedura di valutazione dei commenti liberi degli studenti per l'aggiornamento/perfezionamento degli insegnamenti.**

**Azioni da intraprendere:**

- esame dei risultati dei questionari di valutazione degli insegnamenti
- adozione dei correttivi sulla base dei commenti liberi degli studenti proposti nei questionari di valutazione, ovvero conferma dell'impostazione e dei contenuti attuali



**Rapporto Ciclico di Riesame 2015**  
**Corso di Laurea Marketing e Organizzazione d'Impresa**

**Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

L'iniziativa sarà coordinata dal Responsabile del Riesame, coadiuvato dai membri del Gruppo di Riesame.

- Entro il mese di maggio 2015 si inviteranno i docenti ad esaminare i commenti liberi degli studenti, proposti nei questionari di valutazione degli insegnamenti.
- Entro il mese di luglio 2015 i docenti comunicheranno le proposte di correttivi ai propri insegnamenti, ovvero la conferma dell'impostazione attuale.
- Eventuale aggiornamento dei contenuti e dell'organizzazione del corso.

L'attuazione della procedura sarà coordinata dal Responsabile del Riesame e si prevede il completamento entro la fine del mese di luglio 2015..

## 3 - IL SISTEMA DI GESTIONE DEL CDS

### 3-b ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

I processi di gestione del corso di laurea sono costituiti dalle attività che si svolgono con carattere permanente, ricorrente o continuativo per l'erogazione della didattica e dei servizi ad essa correlati, compatibilmente con il vincolo delle risorse disponibili.

I principali processi per la gestione del corso di laurea sono identificati in:

- valutazione delle conoscenze iniziali;
- ricostruzione delle carriere e riconoscimento delle attività pregresse;
- revisione dei programmi degli insegnamenti e delle modalità di valutazione;
- definizione e comunicazione degli orari di lezione;
- mobilità in uscita (Progetto Erasmus, ecc.);
- organizzazione ed attivazione degli stage;
- riconoscimento dell'attività lavorativa in sostituzione dello stage;
- valutazione della prova finale.

La maggior parte dei processi prevede il coinvolgimento dei docenti e del personale tecnico-amministrativo. Pertanto, l'organizzazione delle attività avviene in prevalenza in sede dipartimentale con il coordinamento del Direttore poiché la gestione del personale docente e non docente, l'attribuzione di ruoli e responsabilità influiscono sul funzionamento dei differenti corsi di laurea. Non si sono verificate irregolarità o ritardi di rilievo che abbiano compromesso la qualità dei servizi erogati.

La comunicazione sui processi di gestione è definita dal Dipartimento ed è pubblicata sul sito di Dipartimento. Le informazioni sul Corso di Laurea (obiettivi, percorsi di formazione, ecc.) sono accessibili sulle differenti piattaforme web in modo aggiornato e completo (Sito di Dipartimento, SUA, ecc.)

Le iniziative e gli interventi correttivi definiti negli anni precedenti e documentati nei RAR sono stati attuati o sono in fase di completamento. I risultati ottenuti sono soddisfacenti e confortati dai riscontri ottenuti con i questionari somministrati agli studenti (La soddisfazione complessiva dei laureati supera il 97% degli intervistati nel 2013)

Le principali debolezze o criticità che si sono riscontrate nella gestione del corso di laurea riguardano i processi di:

- Organizzazione ed attivazione degli stage. L'organizzazione degli stage è certamente penalizzata dalla carenza di risorse disponibili che può compromettere la qualità del processo nelle fasi di selezione degli enti ospitanti e di valutazione ex post della qualità dell'esperienza formativa. I limiti di risorse precludono inoltre il migliore sfruttamento delle informazioni provenienti dall'organizzazione degli stage e dalle relazioni con aziende pubbliche e private per indirizzare l'orientamento degli studenti in uscita e l'ingresso nel mondo del lavoro. La commissione paritetica ha segnalato l'attivazione di un basso numero di stage effettivamente coerenti con il profilo professionale dei laureati, suggerendo l'introduzione di nuove modalità di valutazione del tirocinio da parte degli studenti. A fronte di tale rilievo, il Gruppo di Riesame intende affrontare più complessivamente il tema della qualità degli stage. Gli strumenti per la valutazione della coerenza dei progetti formativi sono, infatti, già disponibili, sia in sede di attivazione con l'approvazione del progetto formativo, sia durante il loro svolgimento con gli incontri di monitoraggio periodici che alla loro conclusione mediante questionari. Si dovrà pertanto verificare l'efficacia (ovvero le ragioni di inefficacia) dei controlli attualmente previsti prima di introdurre eventuali nuove soluzioni. Si ritiene opportuno un approfondimento preventivo sulla reale dimensione del problema, in base delle informazioni già disponibili e sollecitare l'attenzione dei tutor scientifici.

- Valutazione delle conoscenze iniziali. Si è evidenziata una debolezza non nella configurazione od esecuzione del processo, ma nella sua comunicazione. Le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento, ma sono state ritenute scarsamente accessibili dalla Commissione Paritetica. In accordo con il Dipartimento si valuteranno i possibili miglioramenti nella diffusione delle informazioni.

Per superare le criticità riscontrate si prevede:

1. il miglioramento della coerenza dei progetti formativi degli stage

- 2. costruzione di una procedura per il controllo della qualità degli stage
- 3. Revisione e miglioramento della comunicazione agli studenti del processo di valutazione delle conoscenze iniziali.

### **3-c INTERVENTI CORRETTIVI**

#### **Obiettivo n. 1: Miglioramento della coerenza dei progetti formativi degli stage attivati**

##### **Azioni da intraprendere:**

- esame degli obiettivi e delle attività formative approvati nell'attivazione degli stage nell'ultimo anno;
- rilevazione dei progetti formativi che presentino incoerenza con il profilo professionale proposto dal corso di laurea
- valutazione dei risultati e degli eventuali provvedimenti necessari

##### **Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

L'esame sarà condotto entro la fine di maggio 2015. In caso di conferma di un problema di adeguatezza degli stage il Gruppo di riesame valuterà le iniziative da adottare entro la fine di luglio . Il lavoro sarà svolto dal responsabile del riesame in collaborazione con la dott.ssa Manuela Bertolini, responsabile dell'ufficio stage del Dipartimento.

#### **Obiettivo n. 2: Costruzione di una procedura per il controllo della qualità degli stage.**

##### **Azioni da intraprendere:**

- esame della documentazione relativa agli stage attivati nell'ultimo anno e rilevazione delle segnalazioni di inadeguatezza dell'esperienza formativa e degli eventuali provvedimenti adottati (ad es.: interruzione dello stage);
- valutazione delle eventuali iniziative da intraprendere in base ai risultati dell'esame;
- programmazione di un incontro con la Commissione Paritetica per discutere gli strumenti di accertamento della coerenza e della qualità degli stage;

##### **Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**

L'esame sarà condotto entro la fine di maggio 2015. In caso si evidenzi l'opportunità di intervenire sugli strumenti di controllo degli stage il Gruppo di riesame valuterà le iniziative da adottare entro la fine di luglio . Il lavoro sarà svolto dal responsabile del riesame in collaborazione con la dott.ssa Manuela Bertolini, responsabile dell'ufficio stage del Dipartimento.

#### **Obiettivo n. 3: Miglioramento della comunicazione agli studenti sul processo di valutazione delle conoscenze iniziali.**

##### **Azioni da intraprendere:**

- verifica degli attuali contenuti e strumenti utilizzati per la comunicazione del processo di valutazione delle conoscenze iniziali;
- revisione degli attuali contenuti e strumenti al fine di superare i limiti riscontrati.

##### **Modalità, risorse, scadenze previste, responsabilità:**



**Rapporto Ciclico di Riesame 2015**  
**Corso di Laurea Marketing e Organizzazione d'Impresa**

L'azione sarà condotta in accordo con il Dipartimento e se ne prevede il completamento prima dell'avvio del prossimo anno accademico. Il lavoro sarà svolto dal responsabile del riesame in collaborazione con la dott.ssa Marina Vallino – Coordinatore didattico del Dipartimento.