

Università degli Studi di BARI

Settimana di visita istituzionale 11-15 novembre 2024



Scheda di valutazione - Corso di Studio

Lingue e Culture per il Turismo e la Mediazione Internazionale, L-12, Sede Bari

D.CDS) L'Assicurazione della Qualità nei Corsi di Studio

D.CDS.1) L'Assicurazione della Qualità nella progettazione del Corso di Studio

D.CDS.1.1) Progettazione del CdS e consultazione delle parti interessate

D.CDS.1.1.1 In fase di progettazione (iniziale e di revisione dell'offerta formativa anche a valle di azioni di riesame) del CdS, vengono approfondite le esigenze, le potenzialità di sviluppo e aggiornamento dei profili formativi e di acquisizione di competenze trasversali anche in relazione ai cicli di studio successivi (ivi compreso i Corsi di Dottorato di Ricerca e le Scuole di Specializzazione) e agli esiti occupazionali dei laureati.

D.CDS.1.1.2 Le principali parti interessate ai profili formativi in uscita del CdS vengono identificate e consultate direttamente o indirettamente (anche attraverso studi di settore ove disponibili) nella progettazione (iniziale e di revisione dell'offerta formativa anche a valle di azioni di riesame) del CdS, con particolare attenzione alle potenzialità occupazionali dei laureati o al proseguimento degli studi nei cicli successivi; gli esiti delle consultazioni delle parti interessate sono presi in considerazione nella definizione degli obiettivi e dei profili formativi del CdS.

[Tutti gli aspetti da considerare di questo punto di attenzione servono anche da riscontro per la valutazione del requisito di sede D.2].

Autovalutazione:

D.CDS.1.1.1 Il Corso di Studio in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione Internazionale" (classe L12), con la nuova denominazione e nell'attuale assetto monocratico, è il risultato di un lavoro di revisione del Corso di Studio in "Comunicazione linguistica e interculturale", istituito nel 2008 e originariamente suddiviso in due *curricula* ("Mediazione interculturale", "Italiano per stranieri").

Sia nella fase di istituzione (2008), sia in quella di modifica dell'ordinamento didattico (2016), intenso è stato il confronto per verificare esigenze e potenzialità di sviluppo, aggiornare i profili formativi, garantire competenze trasversali anche in relazione ai cicli di studio successivi e agli esiti occupazionali dei laureati. L'organizzazione del percorso di studio in quattro aree ben corrisponde alle esigenze formative avvertite dagli studenti in un territorio come quello in cui il CdS è collocato (1_area di apprendimento linguistico-filologica; 2_area di apprendimento storico-culturale, letteraria e artistica; 3_area di apprendimento giuridico-economica; 4_area di apprendimento delle scienze sociali e dello spazio). Per ciascuna di queste aree sono stati elaborati specifici obiettivi di conoscenza e comprensione; si è parallelamente provveduto a segnalare gli ambiti di applicazione di questi stessi obiettivi. Tale attività di chiarificazione concettuale, nella prospettiva di un pragmatico accordo fra le competenze poste a obiettivo del percorso formativo e le forme del loro concreto esercizio professionale, ha prodotto effetti virtuosi anche nel campo dei profili professionali di pertinenza del CdS, la cui specificazione abbraccia un ventaglio ampio e rigorosamente strutturato di ambiti applicativi. Dai dati Almalaurea 2024 (anno di riferimento 2023_condizione occupazionale) si evince che il tasso di occupazione a un anno dalla laurea è del 64% del campione intervistato.

Le principali modifiche dell'ordinamento didattico (2016) sono consistite nell'accorpamento del ramo disciplinare legato al turismo (precedentemente incluso nel CdS L11) con quello legato alla mediazione internazionale, nella omogeneizzazione dei cfu degli esami, ora semplicemente distinti in insegnamenti linguistici (12 cfu) e insegnamenti non linguistici (6 cfu), con la sola eccezione dell'esame di "Letteratura italiana" che, abbinato al modulo di "Analisi, interpretazione e redazione di testi", sviluppa complessivamente 12 cfu; altra modifica è da individuare nell'abbassamento del numero dei cfu destinati alla Prova finale, passati da 9 a 5.

Il percorso formativo prevede la conoscenza di almeno due lingue straniere (triennali) e la conoscenza funzionale di una terza lingua (biennale), nonché l'acquisizione di conoscenze relative al contesto storico-culturale delle lingue di studio prescelte. In tale prospettiva, a partire dalla coorte 2023-2026, si è ritenuto giovevole per gli studenti l'inserimento nel piano di studio degli esami di "Teoria e strumenti per la didattica dell'italiano a stranieri"; l'insegnamento di "Cultura" legato alle lingue di studio è stato denominato "Cultura e letteratura".

D.CDS.1.1.2 Sin dalla sua istituzione, il Corso di studio della classe L12 è stato impegnato in un dialogo con istituzioni ed enti, consorzi, associazioni professionali e di categoria, e tutte le altre realtà, pubbliche e private, facenti parte del tessuto produttivo e della realtà economica pugliese: tale interlocuzione, a valle di operazioni di riesame (check), ha determinato un consapevole rinnovamento del CdS (act), secondo lo schema Plan/Do/Check/Act. Per regolare i percorsi formativi rispetto alle richieste del mercato del lavoro, in continuo mutamento, e in considerazione dei nuovi profili lavorativi e delle specifiche competenze richieste ai neolaureati, sono stati organizzati nel 2016 – con ampia partecipazione di studenti e docenti – alcuni incontri con le "parti sociali" interessate ai laureati del CdS. Tali incontri, risultati assai utili in prospettiva della modifica ordinamentale cominciata con la coorte 2017-2020, hanno visto il coinvolgimento di organismi produttivi nei campi della mediazione, dell'editoria, del mondo librario, del mondo giornalistico, della compagine promozionale e turistica (Federalberghi).

Le risultanze di queste consultazioni hanno portato il CdS a proporre una revisione del percorso formativo nel senso di una più chiara e netta tendenza degli obiettivi culturali e formativi verso la professionalizzazione del laureato, prevedendo due profili già enunciati nella denominazione del corso, uno volto al Turismo, l'altro alla Mediazione internazionale.

Gli esiti delle consultazioni svoltesi dal 2026 al 2023 con i portatori di interesse, con le realtà economiche, produttive e professionali si leggono nei verbali e nei documenti cui si fa riferimento di seguito, nella sezione "Documenti" (Titoli 1-4). Sebbene il mercato del

lavoro richieda continui adattamenti e aggiornamenti finalizzati al perfezionamento dell'offerta formativa e alla sua migliore declinazione rispetto alle esigenze della popolazione giovanile, complessivamente possono essere considerate ancora valide le premesse che hanno portato alla definizione del carattere del CdS, nei suoi aspetti culturali e professionalizzanti.

Come risulta dai verbali delle consultazioni con le parti interessate (Titolo 1), gli *stakeholders* hanno espresso indicazioni e considerazioni sui profili formativi in uscita e sugli sbocchi occupazionali, concordando in definitiva con l'assetto del CdS. Le riflessioni emerse nelle consultazioni, già dal 2016, sono state sempre tenute presenti anche dagli organi collegiali: ad esempio, nell'ottica del ciclo di Deming e in considerazione dell'importanza riconosciuta dagli *stakeholders* alla valenza formativa del tirocinio, è stata prestata molta attenzione al miglioramento delle attività di *stage*/tirocinio esterno (ACT), intese come opportunità di incisiva importanza e non come un mero obbligo curriculare. Nella stessa direzione, per la definizione della prova finale si è pensato anche alla possibilità di richiedere agli studenti un lavoro a carattere teorico e/o applicativo (anche connesso con l'esperienza di tirocinio), il cui argomento viene scelto nell'ambito delle discipline curriculari. Con il progetto formativo che è alla sua base, il CdS si impegna a corrispondere alle esigenze e alle potenzialità di sviluppo dei settori di riferimento, anche in relazione ai cicli di studio successivi e agli esiti occupazionali dei laureati. Va tuttavia tenuto conto del fatto che, al terzo anno di vita dell'ordinamento avviatosi nel 2017-2018, la pandemia del 2020 ha seriamente compromesso lo sviluppo dei medesimi settori di riferimento, con inevitabili ricadute anche sulla vita del CdS e dei suoi laureati.

Come è visibile dalla documentazione allegata, in relazione alle trasformazioni dello scenario occupazionale in tempi covid e postcovid, ci si è impegnati nel garantire una periodica consultazione delle parti interessate e nel coinvolgimento stretto dei laureati e degli studenti in grado di fornire elementi utili al potenziamento dei punti di forza e alla individuazione delle criticità del CdS, sia rispetto alla sua definizione iniziale, sia in vista della modifica ordinamentale richiesta dal D.M. 1648 del 19-12-2023: l'ultima consultazione risale al dicembre 2023; la prossima è già in programmazione.

Va anche detto che i dati consultati in AlmaLaurea (indagine 2024, anno di riferimento 2023) mostrano che il grado di soddisfazione complessivo dei laureati è significativamente alto (80,1% del campione intervistato) e che i laureati ambiscono alla prosecuzione degli studi con una laurea magistrale o con un master, nella prospettiva di definire al meglio il proprio profilo professionale e consolidare la propria condizione occupazionale (Titolo 7). Va altresì detto che l'analisi dei dati AlmaLaurea (indagine 2024, anno di riferimento 2023), relativamente alla condizione occupazionale dei laureati, rivela un grado complessivamente alto di soddisfazione per l'efficacia della laurea e il lavoro svolto (73,7% del campione intervistato_Titolo 8). Analogamente, i dati rinvenuti dalla SMA (aggiornati a luglio del 2024) rivelano che il CdS ha un numero di avvisi di carriera (iC00a) decisamente più alto rispetto all'area geografica e rispetto all'area nazionale (Titolo 5).

A vantaggio di una maggiore consapevolezza, il CdS si sta impegnando ulteriormente nel determinare occasioni di incontro tra gli studenti e alcuni affermati professionisti appartenenti al mondo lavorativo del turismo e della mediazione internazionale, al fine di facilitare l'identificazione degli studenti con i profili professionali previsti dal CdS.

A seguito dell'audizione svoltasi nel maggio del 2021 dinanzi al Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Bari Aldo Moro, il CdS ha recepito il suggerimento di organizzare le consultazioni con le parti interessate individuando gli interlocutori specificamente affini alla classe di laurea L12. Nella "Relazione finale *Follow up* - superamento aspetti da migliorare post audit 25 maggio 2024", stilata dal Nucleo di valutazione dell'Università di Bari (prot. n. 168933 I/11 del 26 giugno 2024), si legge che il «documento di autovalutazione redatto dal CdS fornisce, nel complesso, risposta esaustiva sulle diverse aree di miglioramento rilevate a seguito di audizione del Nucleo. Dalle risultanze dell'analisi documentale, si può affermare che il CdS ha colto i suggerimenti e ha dato seguito alle indicazioni del Nucleo di Valutazione il quale, comunque, invita il CdS a consolidare l'aspetto relativo alla consultazione delle parti interessate». L'invito espresso dal NdV risulta perfettamente in linea con una decisione assunta recentemente dal Corso di Studio che ha accolto un suggerimento riportato nel documento intitolato "Struttura Organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo della gestione della Qualità" (approvato dal SA nella riunione del 24.04.2024 e dal CdA nella riunione del 29.04.2024_Titolo 6) e si è dotato di un Comitato di indirizzo/Consulta delle parti interessate. Insieme agli altri Corsi di Studio afferenti al Dipartimento di "Ricerca e innovazione umanistica", il CdS può avvalersi perciò di un organo dipartimentale composto da esponenti del mondo del lavoro, della cultura e della ricerca, in rappresentanza delle parti sociali più interessate all'offerta formativa dei corsi stessi, in una fruttuosa e costante interlocuzione con il territorio.

Punti di Forza:

Partecipazione attiva delle Parti Interessate: Dai Verbali delle consultazioni con le Parti Interessate (2016-2021; 2023) si evince un'attiva partecipazione di queste ultime, i cui suggerimenti e riflessioni vengono presi in esame nell'ottica di un aggiornamento dei profili formativi e dell'acquisizione di competenze trasversali. Questo elemento è emerso anche chiaramente in occasione della visita da remoto.

Partecipazione attiva della componente studentesca: Dai Verbali delle consultazioni con le Parti Interessate (2016-2021; 2023) si evince un'attiva partecipazione della componente studentesca, elemento che è stato confermato nel corso della visita da remoto.

Rapporto consolidato con le Parti Sociali: Dalla documentazione emerge un rapporto consolidato con le realtà esterne appartenenti al tessuto produttivo del territorio, la cui partecipazione alla progettazione viene sollecitata dal Corso di Studio.

Aree di miglioramento:

Monitoraggio non sistematico degli esiti occupazionali dei laureati: Non c'è evidenza di un monitoraggio sistematico degli esiti occupazionali dei laureati, come segnalato dalla Commissione Paritetica Docenti Studenti (Relazione CPDS 2023, p. 48) e come riscontrato dall'analisi documentale. Gli esiti occupazionali dei laureati vengono presi in esame dal Corso di Studio in occasione del Rapporto di Riesame Ciclico e sono oggetto di riflessione nel corso delle consultazioni con le Parti Interessate (verbali delle consultazioni con le parti interessate 2016-2021; verbale della riunione con le parti interessate, 5 dicembre 2023).

Messa a sistema delle attività del Comitato d'indirizzo: Il Comitato di indirizzo/Consulta delle Parti Interessate di cui si è dotato il Dipartimento e di cui si avvale il Corso di Studio, di recente istituzione, necessita di una messa a sistema e del monitoraggio delle sue attività.

Fascia di valutazione Punto di Attenzione (CEV): Soddisfacente

Raccomandazione:

Si raccomanda al Corso di Studio di:

- mettere in atto un sistematico monitoraggio degli esiti occupazionali dei laureati;
- operare una messa a sistema delle attività del Comitato d'indirizzo seguita da un processo di monitoraggio.

Documenti chiave

- **Titolo:**1: Consultazioni con le parti interessate 2023

Descrizione:verbale della riunione con le parti interessate 2023

Dettagli:file "Verbale" (Nella sezione Assicurazione della Qualità del sito web del CdS è possibile reperire i verbali delle consultazioni 2016-2021) <https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/isciversi/presentazione-del-corso/verbali-incontri-parti-sociali/cons-pres-e-non-pres-l12-2023.pdf>

File:TITOLO 1_CONSULT. PARTI INTERESS. L12 2023.pdf

- **Titolo:**2: SUA 2024-2025

Descrizione:SCHEDA UNICA ANNUALE (strumento gestionale funzionale alla progettazione, alla realizzazione, all'autovalutazione e alla ri-progettazione del Corso di Studio)

Dettagli:QUADRI A1a e A1b

File:TITOLO 2_SUA L12 2024.25.pdf

- **Titolo:**3: Rapporto di riesame ciclico 2018

Descrizione:Documento di autovalutazione stilato a un solo anno dalla partenza del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale".

Dettagli:1 – DEFINIZIONE DEI PROFILI CULTURALI E PROFESSIONALE E ARCHITETTURA DEL CDS
<https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/isciversi/rapporto-del-riesame/SchedaRCL12.pdf>

File:TITOLO 3_RAPP. RIES. CIC. L12 2018.pdf

- **Titolo:**4: Rapporto di riesame ciclico 2023

Descrizione:Documento di autovalutazione stilato a sette anni dalla partenza del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale".

Dettagli:D.CDS.1 L'Assicurazione della Qualità nella progettazione del Corso di Studio (CdS)
https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/isciversi/presentazione-del-corso/rrc_cds-l12_2023.pdf

File:TITOLO 4_RAPP. RIES. CIC. L12 2023.pdf

- **Titolo:**5: Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) aggiornata al 6 luglio 2024

Descrizione:Scheda per il monitoraggio dell'andamento del CdS in base a indicatori relativi alla didattica, all'internazionalizzazione, alla valutazione della didattica, alla regolarità delle carriere, alla soddisfazione e alla occupabilità, alla consistenza e qualificazione del corpo docente

Dettagli:indicatore iC00a

File:TITOLO 5_SMA L12 DATI AL 6.7.2024.pdf

Documenti a supporto

- **Titolo:**6: Struttura Organizzativa e responsabilità a livello di Ateneo della gestione della Qualità (2024)
Descrizione:DOCUMENTO INTEGRATIVO DEL SISTEMA PER L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ DELL'UNIVERSITÀ DI BARI ALDO MORO (SAQ- UNIBA)
Dettagli:PARAGRAFO C) AQ DEI CORSI DI STUDIOhttps://www.uniba.it/it/ateneo/presidio-qualita/pqa/saq/saq_struttorg2024_def.pdf
File:TITOLO 6_STRUTT. ORG. RESP. ATENEO GEST. QUAL. 2024.pdf

- **Titolo:**7: Indagine Almalaurea 2024 (anno di riferimento 2023)_Profilo laureati
Descrizione: indagine statistica su un campione di laureati nel Corso di Studio in “Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale”
Dettagli:sezione 7. GIUDIZI SULL'ESPERIENZA UNIVERSITARIA<https://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/visualizza.php?anno=2023&corstipo=L&ateneo=70002&facolta=1557&gruppo=4&livello=1&area4=1&pa=70002&classe=10003&postcorso=0720106201200001&isstella=0&presui=tutti&disaggregazione=&LANG=it&CONFIG=profilo>
File:TITOLO 7_ALMALAUREA 2024 L12 Profilo Laureati.pdf

- **Titolo:**8: Indagine Almalaurea 2024 (anno di riferimento 2023)_Condizione occupazionale
Descrizione:indagine statistica su un campione di laureati nel Corso di Studio in “Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale”
Dettagli: sezione 9. Efficacia della laurea e soddisfazione per l'attuale lavoro<https://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/visualizza.php?anno=2023&corstipo=L&ateneo=70002&facolta=1557&gruppo=4&livello=tutti&area4=1&pa=70002&classe=10003&postcorso=0720106201200001&isstella=0&annolau=tutti&condocc=tutti&iscrls=tutti&disaggregazione=&LANG=it&CONFIG=occupazione>
File:TITOLO 8_ALMALAUREA 2024 L12 Cond. occup. Laureati.pdf

D.CDS.1.2) Definizione del carattere del CdS, degli obiettivi formativi e dei profili in uscita

D.CDS.1.2.1 Il carattere del CdS (nei suoi aspetti culturali, scientifici e professionalizzanti), i suoi obiettivi formativi (generali e specifici) e i profili in uscita risultano coerenti tra di loro e vengono esplicitati con chiarezza.

D.CDS.1.2.2 Gli obiettivi formativi specifici e i risultati di apprendimento attesi (disciplinari e trasversali) dei percorsi formativi individuati sono coerenti con i profili culturali, scientifici e professionali in uscita e sono chiaramente declinati per aree di apprendimento.

[Tutti gli aspetti da considerare di questo punto di attenzione servono anche da riscontro per la valutazione del requisito di sede D.2].

Autovalutazione:

D.CDS.1.2.1 Il carattere del Corso di Studio, nei suoi aspetti culturali, scientifici e professionalizzanti, viene dichiarato con efficacia e chiarezza sia nei QUADRI A2a, A2b, A4a, A4b1, A4b2, A4c della Scheda Unica Annuale, sia nel Regolamento didattico del CdS (Titoli 1 e 2); i profili in uscita risultano coerenti tra di loro e ben riconoscibili nell'ambito del mercato del lavoro. In vista della modifica dell'ordinamento didattico, programmata per l'a.a. 2025-2026 su disposizione del D.M. 1648 del 19-12-2023, gli organi del CdS hanno avviato un confronto sui possibili sviluppi migliorativi. Nella riunione indetta dal Presidio della Qualità di Uniba e dalla Direzione Offerta formativa Uniba, svoltasi in data 27 giugno 2024, dedicata all'adeguamento degli ordinamenti didattici dei CdS alle nuove classi e ai nuovi settori scientifico-disciplinari (prot. n. 161669 del 20 giugno 2024), il Coordinatore del CdS è stato informato che il CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale", in quanto compreso nella classe di laurea L12, appartiene alla categoria che il MUR ha classificato come "gialla", dato poi confermato anche da Uniba. L'imminente modifica dell'ordinamento si offre dunque sia come occasione per l'adeguamento ai nuovi settori scientifico-disciplinari, sia come occasione per un ripensamento più profondo del CdS e dei profili professionali in uscita. A tal fine, il Gruppo di Riesame/AQ del CdS sta approntando mediante la matrice di Tuning la verifica della coerenza tra il carattere del CdS (nei suoi aspetti culturali, scientifici e professionalizzanti), i suoi obiettivi formativi (generali e specifici) e i profili in uscita (https://www.uniba.it/it/ateneo/presidio-qualita/pqa/lq_pqa_2023/matrice-di-tuning_pqa.pdf).

Profilo 1_Mediatore linguistico e culturale a livello interpersonale e di impresa in ambito internazionale

Gli ambiti di lavoro in cui tali funzioni vengono esplicitate sono:

- realtà produttive o aziende che operano nei settori dei servizi linguistici e della comunicazione;
- attività commerciali;
- associazioni, enti e istituzioni che operano in relazione agli ambiti dell'immigrazione, integrazione e cooperazione;
- attività di mediazione linguistica tra i paesi europei e del bacino del Mediterraneo;
- enti ed istituzioni nazionali e internazionali.

Profilo 2_Operatore linguistico in ambito turistico-culturale

Gli ambiti di lavoro in cui esplica tali funzioni sono:

- aziende che operano nei settori della comunicazione e del turismo;
- attività turistiche di medio e alto livello professionale (fiere, meetings, festival internazionali, ecc.);
- agenzie di viaggi, tour operators, impresa ricettiva e turistica;
- attività turistiche connesse con enti ed istituzioni nazionali e internazionali;
- associazioni e cooperative culturali che promuovono il territorio;
- settore museale;
- settori dello spettacolo, delle attività artistiche, culturali e commerciali.

Il CdS prepara alle seguenti professioni così classificate secondo l'ISTAT:

1. Tecnici delle pubbliche relazioni - (3.3.3.6.2)
2. Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate - (3.4.1.1.0)
3. Organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali - (3.4.1.2.1)
4. Agenti di viaggio - (3.4.1.4.0)
5. Corrispondenti in lingue estere e professioni assimilate - (3.3.1.4.0)

In relazione ai profili in uscita sono stati indicati gli sbocchi occupazionali, le funzioni in contesto di lavoro, le abilità, le conoscenze e competenze.

Gli studenti che scelgono di iscriversi al CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" sanno di poter

acquisire solide competenze teoriche, metodologiche e applicative nell'ambito di almeno due lingue, oltre all'italiano; conoscenza funzionale di una terza lingua; familiarità con la cultura e la civiltà di cui le lingue studiate sono espressione; conoscenza del sistema linguistico e capacità di analisi sorretta da un approfondimento delle strutture morfo-sintattiche sia nella lingua orale che in quella scritta; competenze tecnico-traduttive e di mediazione linguistica orale e scritta; padronanza di strumenti aggiornati per una comunicazione efficace e la gestione delle informazioni; una conoscenza di base in ambito storico-geografico-antropologico, artistico-letterario, giuridico, ed economico.

Per garantire il raggiungimento di questi obiettivi, in fase di progettazione del CdS (Plan), si è deciso in sede di Consiglio di Interclasse di abbinare l'insegnamento delle lingue straniere, nel primo anno, con quello delle relative culture e letterature, nonché della letteratura italiana (con uno specifico modulo dedicato all'acquisizione di capacità analitiche e redazionali); la progettazione ha previsto anche l'arricchimento con discipline afferenti alla linguistica generale e applicata, alla filosofia del linguaggio, nell'intento di offrire ulteriori competenze teoriche approfondite e un quadro culturale articolato in cui radicare l'apprendimento linguistico.

Per il secondo anno, si è ritenuto corretto che l'apprendimento della prima e seconda lingua si avvalga dell'attivazione di discipline linguistico-filologiche specifiche, connesse organicamente con le lingue studiate; si è ritenuto anche che lo studio di una terza lingua arricchisca di molto la formazione linguistica e culturale dello studente.

Nel progettare il terzo anno, si è pensato, per la prima e la seconda lingua, di realizzare un'estensione ai linguaggi più specialistici, con sviluppo di competenze mirate alla mediazione linguistica da e verso le lingue di studio.

La progettazione del CdS ha coinvolto insegnamenti diversificati che sostengono il percorso professionalizzante: discipline storiche, geografiche, demoantropologiche, artistiche e letterarie utili alla formazione sia della figura del mediatore interculturale che dell'operatore in ambito turistico; sono stati inoltre introdotti elementi formativi professionalizzanti negli ambiti economico-sociologico e giuridico. Altresì, si è voluto predisporre lo spazio per attività formative a libera scelta dello studente, per un percorso individuale che ampli l'orizzonte interdisciplinare.

Il tirocinio curriculare presso aziende, enti e istituzioni pubbliche e private, italiane o straniere è stato pensato come occasione di arricchimento delle conoscenze acquisite, con verifica all'interno di un contesto lavorativo reale di alcune abilità trasversali: capacità organizzativa, autonomia lavorativa, capacità confronto e di lavoro d'équipe.

Si è ritenuto irrinunciabile garantire anche competenze informatiche di base; la prova finale è stata pensata anche in eventuale connessione con l'esperienza di tirocinio.

D.CDS.1.2.2 In fase di progettazione del CdS nella forma del suo ultimo ordinamento, è stato tenuto presente quanto indicato espressamente nella "Guida alla scrittura degli ordinamenti didattici 2017-2018" (Paragrafo C_Obiettivi formativi specifici e descrittori di Dublino; C.1_Obiettivi formativi specifici del corso e descrizione del percorso formativo; C.2_Conoscenza e comprensione – Capacità di applicare conoscenza e comprensione; C.3_Autonomia di giudizio – Abilità comunicative – Capacità di apprendimento_Titolo 3). Sicché, gli obiettivi formativi specifici e i risultati di apprendimento attesi, in termini di conoscenze, abilità e competenze, sia disciplinari sia trasversali, sono stati declinati con chiarezza e risultano coerenti con i profili culturali e professionali in uscita (Titolo 2).

Come si evince dal quadro A4a della Scheda unica annuale del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale", le quattro aree di apprendimento (area linguistico-filologica; area storico-culturale, letteraria e artistica; area giuridico-economica; area delle scienze sociali e dello spazio) definiscono un percorso formativo monocratico che sfocia in due possibili profili, già enunciati nella denominazione del corso, uno volto al turismo, l'altro alla mediazione internazionale (Titolo 1).

Attraverso il Gruppo di Riesame/AQ, il CdS monitora l'efficacia degli obiettivi formativi e i risultati di apprendimento attesi (check); ciò avviene in coincidenza con la periodica pubblicazione degli aggiornamenti della SMA, il cui commento, elaborato in sede di Riesame/AQ e approvato dal Consiglio di Interclasse e poi dal Consiglio di Dipartimento, è di competenza del medesimo Gruppo di Riesame/AQ. Gli obiettivi formativi e i risultati di apprendimento attesi sono in ogni caso riportati anche nei Syllabi degli insegnamenti: pertanto, anche su questo fronte, il Gruppo di Riesame/AQ esercita un'azione di monitoraggio/revisione annuale ed eventuale correzione, secondo il consueto schema P/D/C/A (Titolo 4).

Punti di Forza:

Coerenza del progetto formativo del Corso di Studio: Il confronto tra il carattere del Corso di Studio (sintetizzato nel quadro "Il Corso di Studio in breve" della SUA-CdS), i suoi obiettivi formativi (tracciati con chiarezza nel quadro A4.a della SUA-CdS e nel convergente art. 2 del "Regolamento") e i profili in uscita con i correlati sbocchi occupazionali (delineati nel quadro A2.a della SUA-CdS e nell'art. 3 del "Regolamento") ne fa emergere la sostanziale coerenza.

Chiarezza degli obiettivi formativi e dei profili in uscita: Il carattere del Corso di Studio, gli obiettivi formativi e i profili in uscita sono descritti con chiarezza nella SUA-CdS (Sezione 'Il Corso di Studio in breve', Quadri A2.a, A2.b e A4.a).

Aree di miglioramento:

non presente

Fascia di valutazione Punto di Attenzione (CEV): Pienamente soddisfacente

Documenti chiave

- **Titolo:**1: SUA 2024-2025

Descrizione:SCHEDA UNICA ANNUALE (strumento gestionale funzionale alla progettazione, alla realizzazione, all'autovalutazione e alla ri-progettazione del Corso di Studio)

Dettagli:QUADRI A2a, A2b, A4a, A4b1, A4b2, A4c, B6

File:TITOLO 1_SUA L12 2024.25.pdf

- **Titolo:**2: Regolamento didattico del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale", coorte 2024-2027

Descrizione:Regolamento didattico, revisionato annualmente, nel quale si enunciano obiettivi formativi, attività, metodi, criteri di valutazione e piano di studio.

Dettagli:Art. 2 – Obiettivi formativi specifici, risultati di apprendimento attesi e sbocchi occupazionali

https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/isciversi/regolamento-didattico/regolamento-l12-2024-2027_r2.pdf

File:TITOLO 2_REGOL. DID. L12 2024.27.pdf

Documenti a supporto

- **Titolo:**3: Guida alla scrittura degli ordinamenti didattici 2017-2018

Descrizione:documento redatto annualmente a cura del Consiglio Nazionale Universitario (CUN)

Dettagli:Paragrafo C_Obiettivi formativi specifici e descrittori di Dublino

https://www.cun.it/uploads/4088/Guida_2017_2018.pdf?v=

File:TITOLO 3_Guida scritt. ord. did. CUN 2017.18.pdf

- **Titolo:**4: Verbale Gruppo Riesame/AQ 25 giugno 2024

Descrizione:Verbale del Gruppo Riesame/AQ del CdS L12 2024

Dettagli:passim (Nella sezione Assicurazione della Qualità del sito web del CdS è possibile consultare i precedenti verbali del Gruppo Riesame/AQ)<https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/isciversi/rapporto-del-riesame/2024/2-verbale-25-06-2024-riesame-aq-lingue.pdf>

File:TITOLO 4_Verb. Gr. Riesame AQ L12 25.06.24.pdf

D.CDS.1.3) Offerta formativa e percorsi

D.CDS.1.3.1 Il progetto formativo è descritto chiaramente e risulta coerente, anche in termini di contenuti disciplinari e aspetti metodologici dei percorsi formativi, con gli obiettivi formativi, con i profili culturali/professionali in uscita e con le conoscenze e competenze (disciplinari e trasversali) ad essi associati. Al progetto formativo viene assicurata adeguata visibilità sulle pagine web dell'Ateneo.

D.CDS.1.3.2 Sono adeguatamente specificate la struttura del CdS e l'articolazione in ore/CFU della didattica erogativa (DE), interattiva (DI) e di attività in autoapprendimento.

D.CDS.1.3.3 Il CdS garantisce un'offerta formativa ampia, transdisciplinare e multidisciplinare (in relazione almeno ai CFU a scelta libera) e stimola l'acquisizione di conoscenze e competenze trasversali anche con i CFU assegnati alle "altre attività formative".

D.CDS.1.3.4 Gli insegnamenti a distanza prevedono una quota adeguata di e-tivity, con feedback e valutazione individuale degli studenti da parte del docente e/o del tutor.

D.CDS.1.3.5 Vengono definite le modalità per la realizzazione/adattamento/aggiornamento/conservazione dei materiali didattici.

[Tutti gli aspetti da considerare di questo punto di attenzione servono anche da riscontro per la valutazione del requisito di sede D.2].

Autovalutazione:

D.CDS.1.3.1 Il percorso formativo proposto agli studenti del Corso di Studio in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" è descritto chiaramente e risulta coerente con gli obiettivi formativi definiti, con i profili in uscita e con le conoscenze e competenze trasversali e disciplinari ad essi associati. Come appare dal quadro A4b2 della SUA (Titolo 1), il raggiungimento delle conoscenze e delle capacità previste dal piano di studio si realizza attraverso gli insegnamenti e le attività erogate annualmente. Al progetto formativo viene assicurata un'adeguata evidenza sul sito web di Ateneo e nella pagina della "Didattica" interna al sito web del Dipartimento di "Ricerca e innovazione umanistica", dove viene caricato annualmente il Regolamento didattico del CdS (redatto secondo le linee guida definite dal Presidio della Qualità dell'Ateneo_Titolo 2), dopo l'approvazione in Consiglio di Interclasse, in Consiglio di Dipartimento e in Senato accademico. Recentemente l'Ateneo ha curato il *restyling* dei siti dipartimentali e dei siti dei Corsi di Studio, con miglioramento dell'interfaccia e dell'efficacia comunicativa. Anche alla luce di questa revisione, curata dalla redazione web dell'Ateneo, il Corso di Studio in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" consente agli studenti un più facile reperimento delle informazioni: allo staff della segreteria didattica competono la costante verifica dell'attualità dei contenuti informativi e la pubblicazione di ogni novità/comunicazione relative al percorso formativo. Il Regolamento didattico del CdS viene annualmente predisposto per la coorte di riferimento, con stretto riferimento alle "[Linee guida per la stesura del Regolamento didattico dei Corsi di Studio](#)" predisposte dal Presidio della Qualità (Titolo 3).

CDS.1.3.2 La fisionomia del CdS è adeguatamente e chiaramente descritta, articolandosi in un rapporto di ore/cfu (didattica erogativa_DE) svolte in presenza nelle aule della sede di via Garruba n. 6 (sede ufficiale del CdS). I CFU assegnati alle attività di Lingua e traduzione e agli altri insegnamenti linguistici (come il modulo di "Analisi, interpretazione e redazione di testi") prevedono un rapporto di 5 ore di didattica in presenza per ogni CFU. L'erogazione della didattica per gli insegnamenti di Lingua e traduzione si completa con le attività di lettorato. Per tutti gli altri insegnamenti non linguistici, le ore di didattica in aula prevedono un rapporto di 8 ore per CFU. Il numero delle ore di *attività in autoapprendimento* è definito nel *Syllabus* (o programma) di ogni insegnamento (Titolo 4).

D.CDS.1.3.3 Il CdS garantisce un'offerta formativa ampia, transdisciplinare e multidisciplinare, consentendo agli studenti di scegliere tre tra le dieci lingue offerte; salvo la stringa n. 2 (che riporta come obbligatorio l'insegnamento di "Letteratura italiana", composto anche di un modulo di "Analisi, interpretazione e redazione di testi"), tutte le altre stringhe prevedono ampia possibilità di scelta da parte degli studenti e ciò vale a garantire la massima flessibilità. Per la ricchezza di alternative presenti in ogni stringa, è consentito agli studenti definire un piano di studio articolato secondo i propri interessi e le proprie inclinazioni, oltre che in previsione dei successivi sviluppi della carriera (prosecuzione degli studi o immissione nel mondo del lavoro). Il CdS stimola gli studenti anche all'acquisizione di cfu attraverso le attività annualmente organizzate dal Dipartimento di "Ricerca e innovazione umanistica" e dall'Ateneo nella forma di corsi per le "competenze trasversali" (Titolo 5), che costituiscono uno degli esiti del programma "Uniba4Future", presentato da Uniba al Ministero e previsto nell'ambito dell'art. 2 del D.M. n. 989 del 25 ottobre 2019 "Linee generali d'indirizzo della programmazione delle Università 2019-2021 e indicatori per la valutazione periodica dei risultati".

D.CDS.1.3.4 Non sono previsti allo stato attuale insegnamenti a distanza: la didattica è svolta tutta in presenza.

D.CDS.1.3.5 Ai docenti è data la possibilità di caricare dei materiali didattici in aule Teams condivise con gli studenti che si stanno mostrando assai soddisfatti di tale soluzione: delle modalità per la realizzazione/adattamento/aggiornamento/conservazione dei materiali didattici sono pertanto responsabili i docenti, nell'autonomia della loro didattica. Non a caso, nel format del *Syllabus* da tempo in uso ed elaborato dal Presidio della Qualità, è previsto uno spazio dedicato all'indicazione del codice della classe Teams che, allo stato attuale, continua ad essere di aiuto per i docenti nello svolgimento della loro didattica (Titolo 6). Alla domanda n. 3 del Questionario VoS 2022-2023 (Il materiale didattico – indicato e disponibile – è adeguato per lo studio della materia?), il grado di soddisfazione degli intervistati è stato pari al 92,3%.

Punti di Forza:

Chiarezza, coerenza del progetto formativo e trasparenza: Il progetto formativo è ben strutturato e coerente con gli obiettivi formativi e i profili professionali in uscita. Il percorso è descritto in maniera chiara e assai dettagliata nel "Regolamento del Corso di Studio" (art. 2), redatto seguendo le "Linee guida Presidio Qualità di Ateneo per la stesura del Regolamento didattico dei Corsi di Studio" (2023). Questi contenuti sono riportati in larga misura negli altri documenti messi a disposizione (SUA-CdS, Documento di Autovalutazione, Rapporto di Riesame Ciclico 2023). Le informazioni relative al progetto formativo del Corso di Studio sono accessibili anche attraverso la consultazione del sito web del Corso di Studio.

Adeguatezza della descrizione della struttura e dell'articolazione del Corso di Studio: La struttura del Corso di Studio è descritta in maniera molto dettagliata nel "Regolamento del Corso di Studio", che specifica tipologia e modalità delle attività formative, fornendo anche informazioni sulle modalità di verifica, nonché sull'articolazione in ore/CFU della didattica (corsi, laboratori ed esercitazioni linguistiche). L'articolazione del percorso di studio è esposta con chiarezza sia nel "Regolamento del Corso di Studio" (all. 1 e 2) che nella pagina web dedicata al piano di studio (in una duplice modalità, per studente a tempo pieno e a tempo parziale).

Adeguatezza dell'offerta formativa transdisciplinare e multidisciplinare: Nel percorso di studio un'attenzione particolare viene posta non soltanto ai contenuti disciplinari, ma anche alle competenze trasversali, di taglio interdisciplinare e multidisciplinare, che lo studente può conseguire all'interno dei CFU a scelta libera. Come indicato nel Documento di Autovalutazione e specificato nel "Regolamento del Corso di Studio" (p. 11), lo studente della L-12 può scegliere tra attività organizzate dal Dipartimento e dall'Ateneo nella forma di Corsi per le Competenze Trasversali, erogati prevalentemente in forma seminariale o laboratoriale.

Aree di miglioramento:

Monitoraggio delle attività funzionali a maturare competenze trasversali e pratiche: Non emerge una procedura strutturata di monitoraggio da parte del Corso di Studio né relativamente alla partecipazione né al gradimento delle attività funzionali a maturare competenze trasversali e pratiche.

Modalità di aggiornamento e conservazione dei materiali didattici. Sebbene si riscontri un generale apprezzamento del materiale didattico da parte degli studenti, dalle fonti documentali non emerge una definizione sistematica delle modalità di realizzazione, adattamento, aggiornamento, conservazione dei materiali didattici, cosa che viene lasciata ai singoli docenti. Sia il Corso di Studio (Rapporto di Riesame Ciclico 2023, p. 55, 65) che la Commissione Paritetica Docenti Studenti (Relazione 2023, p. 21-22) si mostrano consapevoli della criticità, sollecitando l'allestimento (o il ripristino) di una piattaforma e-learning di Ateneo.

Fascia di valutazione Punto di Attenzione (CEV): Pienamente soddisfacente

Documenti chiave

- **Titolo:**1: SUA 2024-2025

Descrizione:SCHEDA UNICA ANNUALE (strumento gestionale funzionale alla progettazione, alla realizzazione, all'autovalutazione e alla ri-progettazione del Corso di Studio)

Dettagli:QUADRO A2a; A4.a; A4.b2

File:TITOLO 1_SUA L12_2024.25.pdf

- **Titolo:**2: Regolamento didattico del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale", coorte 2024-2027

Descrizione:Regolamento didattico, revisionato annualmente, nel quale si enunciano obiettivi formativi, attività, metodi, criteri di valutazione e piano di studio.

Dettagli:Art. 4 – Descrizione del percorso formativo e dei metodi di accertamento; Art. 5 – ATTIVITÀ A SCELTA DELLO STUDENTE https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/iscrivarsi/regolamento-didattico/regolamento-l12-2024-2027_r2.pdf

File:TITOLO 2_REGOL. DID. L12 2024.27.pdf

Documenti a supporto

- **Titolo:**3: Linee guida per la stesura del Regolamento didattico dei Corsi di Studio

Descrizione:documento guida redatto dal Presidio della Qualità Uniba

Dettagli:passimhttps://www.uniba.it/it/ateneo/presidio-qualita/pqa/lg_pqa_2023/linee-guida-per-la-stesura-dei-regolamenti-didattici-di-corsi-di-studio_integrazionipqa_revacc.pdf

File:TITOLO 3_Linee guida stesura Regol. CdS PdQ.pdf

- **Titolo:**4: Programmi di insegnamento 2024-2025

Descrizione: schede predisposte dal Presidio di Qualità con l'indicazione di obiettivi formativi, contenuti, metodi di insegnamento e criteri di valutazione.

Dettagli: pagina dedicata ai programmi nel sito web del CdS <https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/studiare/programmi-corso-di-laurea-in-lingue-e-culture-per-il-turismo-e-la-mediazione-internazionale>

File: TITOLO 4_PROGR. ITA ENG L12 2024.25.pdf

- **Titolo:** 5: Pagina Competenze trasversali Uniba

Descrizione: Elenco dei Corsi/laboratori per il conseguimento delle "Competenze trasversali" attivati dall'Ateneo di Bari nel 2023-2024

Dettagli: *passim* <https://www.uniba.it/it/didattica/competenze-trasversali/studenti-soggetti-esterni-e-tirocinanti>

File: TITOLO 5_PAG. WEB COMPET. TRASV. UNIBA.pdf

- **Titolo:** 6: Questionario di valutazione opinione studenti VoS_L12_2022-2023

Descrizione: questionario predisposto dal Presidio della Qualità

Dettagli: domanda n. 3 <https://reportanvur.ict.uniba.it/iapr/vos.html>

File: TITOLO 6_QUEST. VAL. DID. VoS 2022.23.pdf

D.CDS.1.4) Programmi degli insegnamenti e modalità di verifica dell'apprendimento

D.CDS.1.4.1 I contenuti e i programmi degli insegnamenti sono coerenti con gli obiettivi formativi del CdS, sono chiaramente illustrati nelle schede degli insegnamenti e viene loro assicurata un'adeguata e tempestiva visibilità sulle pagine web del CdS.

D.CDS.1.4.2 Le modalità di svolgimento delle verifiche dei singoli insegnamenti sono chiaramente descritte nelle schede degli insegnamenti, sono coerenti con i singoli obiettivi formativi e adeguate ad accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi. Le modalità di verifica degli insegnamenti sono comunicate e illustrate agli studenti.

D.CDS.1.4.3 Le modalità di svolgimento della prova finale sono chiaramente definite e illustrate agli studenti.

Autovalutazione:

D.CDS.1.4.1. I programmi degli insegnamenti (Syllabi) illustrano chiaramente i contenuti in piena coerenza con gli obiettivi formativi del CdS. Il *format* delle schede d'insegnamento predisposto dal Presidio della Qualità dell'Ateneo di Bari a seguito dell'introduzione del Modello AVA3 risulta perfettamente congeniale alle esigenze di chiarezza ed esaustività di studenti e docenti.

Tramite il sito web del CdS entro il mese di luglio di ogni anno vengono resi visibili i programmi degli insegnamenti in italiano e in inglese, affinché anche gli studenti *incoming* Erasmus possano per tempo programmare la loro trasferta predisponendo il *learning agreement* (Titoli 1 e 2). Nella pagina intitolata "Attività formative a scelta", internamente alla pagina "Studiare" del sito web del CdS, vengono pubblicate le attività formative (seminari, convegni, etc.) riconoscibili dagli organi competenti (Giunta/Consiglio di Interclasse di Lingue e letterature straniere) nei piani di studio compilati dagli studenti: la pubblicazione delle suddette attività formative a scelta avviene immediatamente dopo l'approvazione nel Consiglio di Interclasse di Lingue e letterature straniere. Ogni anno, il Gruppo di Riesame/AQ, prima della pubblicazione *on line* dei programmi d'insegnamento in italiano e in inglese, verifica che gli obiettivi formativi lì indicati dai docenti corrispondano a quelli riportati nel "Regolamento didattico" del CdS per ogni attività formativa.

D.CDS.1.4.2 A seconda della tipologia dell'esame (annuale, o semestrale, con prova scritta e/o colloquio orale), vengono definite nel *Syllabus* di ogni insegnamento le modalità di svolgimento delle verifiche finali. Le modalità di verifica adottate per i singoli insegnamenti risultano adeguate ad accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi, come dimostrano anche i dati ricavabili dal questionario di Valutazione della Opinione degli Studenti (VoS) 2022-2023 (Titolo 3); va detto, tuttavia, che la riscontrata difficoltà nel superamento di alcuni esami (prevalentemente quelli di Lingua e traduzione), con conseguenti ritardi nell'acquisizione dei CFU, suggerisce l'opportunità di ripensare alcune delle propedeuticità presenti negli attuali regolamenti, e di progettare una diversa distribuzione delle prove scritte e orali nel triennio, al fine di consentire una più fluida progressione delle carriere degli studenti, fatta salva la necessità didattica di garantire la formazione linguistica nelle abilità orali e scritte, come da disposizioni ministeriali. Analogamente, appare il caso di ripensare la durata di validità delle prove scritte attualmente prevista dal regolamento del CdS. In tal senso, secondo lo schema P/D/C/A, è da tempo avviata una discussione negli organi preposti (Gruppo di Riesame/AQ, Consiglio di Interclasse, Giunta di Interclasse, Gruppo di monitoraggio dell'offerta formativa).

D.CDS.1.4.3 Le modalità di verifica finale vengono indicate con chiarezza agli studenti nelle schede degli insegnamenti. Lo si evince anche dalle risposte degli studenti alla domanda "Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?": il grado di soddisfazione da parte degli studenti intervistati corrisponde al 90,7% (Titolo 3). Al termine dei corsi ogni docente comunica agli studenti le modalità di verifica (peraltro indicate anche nel *Syllabus*); agli studenti non frequentanti è sempre data la possibilità di informarsi contattando il docente tramite mail o recandosi presso il suo studio durante l'orario di ricevimento. Nel *format* del *Syllabus* è stato previsto un campo intitolato "Note ai testi di riferimento" nel quale alcuni docenti inseriscono indicazioni differenziate di studio, ad esempio, per gli studenti lavoratori. Secondo quanto riportato nel "Regolamento didattico" del CdS e nel "Regolamento didattico" di Ateneo, gli studenti possono scegliere tra l'iscrizione a tempo pieno (tre anni) e l'iscrizione a tempo parziale (sei anni), così da armonizzare eventuali esigenze lavorative, familiari o personali. Per le stesse motivazioni, secondo la normativa vigente, è data facoltà agli studenti di organizzare il piano di studio in forma "individualizzata".

Come si è detto in **D.CDS.1.4.1.**, da anni il Gruppo di Riesame/AQ controlla annualmente la congruenza tra gli obiettivi del CdS e i programmi di insegnamento, che vengono approntati dai docenti sia in italiano sia in inglese. Per quanto attiene alla prova finale, la Giunta del Consiglio di Interclasse in cui rientra il CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" ha approntato e approvato nel Consiglio di Interclasse del 28 marzo 2019 un "Regolamento prova finale", contenente indicazioni procedurali di carattere didattico e burocratico (Titolo 4).

Punti di Forza:

Adeguatezza e coerenza dei contenuti e dei programmi degli insegnamenti rispetto agli obiettivi formativi del Corso di Studio: Le schede degli insegnamenti, redatte in italiano e in inglese, mostrano piena coerenza degli obiettivi specifici rispetto agli obiettivi generali del Corso di Studio. La verifica della corretta compilazione e completezza dei dati inseriti nelle schede degli insegnamenti è svolta dal Gruppo di Riesame/AQ del Corso di Studio, che verifica inoltre la corrispondenza tra gli obiettivi formativi lì indicati dai docenti con quelli riportati nel "Regolamento didattico" del Corso di Studio per ogni attività formativa. I *syllabi* sono compilati secondo un *format* e criteri standard indicati dal Presidio di Qualità dell'Ateneo e aggiornati rispetto al Modello AVA3.

Soddisfacente livello di trasparenza tramite pubblicazione sul sito web del Dipartimento: I *syllabi* sono pubblicati sul sito web

del Dipartimento e accessibili da parte degli studenti.

Adeguatezza della descrizione delle verifiche (esami di profitto) e della prova finale: Le modalità di svolgimento degli esami di profitto e della prova finale sono chiaramente definite (cfr. Regolamento CdS, SUA e *syllabi*) e rese note agli studenti.

Aree di miglioramento:

Sezione del *syllabus* relativa alla graduazione del voto dell'esame: Sebbene le informazioni riportate nelle schede degli insegnamenti siano complessivamente esaustive, nondimeno, in molti casi, la sezione riguardante i criteri per la graduazione del voto finale risulta suscettibile di miglioramento (cfr. RRC 2023, p. 49).

Fascia di valutazione Punto di Attenzione (CEV): Soddisfacente

Raccomandazione:

Si raccomanda al Corso di Studio di:

- migliorare la compilazione da parte dei docenti della sezione del *syllabus* riguardante i criteri per la graduazione del voto finale.

Documenti chiave

- **Titolo:**1: Programmi di insegnamento 2024-2025

Descrizione:schede predisposte dal Presidio di Qualità con l'indicazione di obiettivi formativi, contenuti, metodi di insegnamento e criteri di valutazione.

Dettagli:pagina dedicata ai programmi nel sito web del CdS <https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/studiare/programmi-corso-di-laurea-in-lingue-e-culture-per-il-turismo-e-la-mediazione-internazionale>

File:TITOLO 1_PROGR. ITA ENG L12 2024.25.pdf

- **Titolo:**2: Regolamento didattico del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale", coorte 2024-2027

Descrizione:Regolamento didattico, revisionato annualmente, nel quale si enunciano obiettivi formativi, attività, metodi, criteri di valutazione e piano di studio.

Dettagli:Art. 4 – Descrizione del percorso formativo e dei metodi di accertamento; ALLEGATO 1 - OBIETTIVI FORMATIVI DEGLI INSEGNAMENTI PER IL CORSO DI «LINGUE E CULTURE PER IL TURISMO E LA MEDIAZIONE INTERNAZIONALE» PER LA COORTE A.A. 2024-2027 https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/isciversi/regolamento-didattico/regolamento-l12-2024-2027_r2.pdf

File:TITOLO 2_REGOL. DID. L12 2024.27.pdf

Documenti a supporto

- **Titolo:**3: Questionario di valutazione opinione studenti_VoS_L12_2022-2023

Descrizione:questionario predisposto dal Presidio della Qualità

Dettagli:domanda n. 4 <https://reportanvur.ict.uniba.it/iapr/vos.html>

File:TITOLO 3_QUESTION. VAL. DID. VoS 2022.23.pdf

- **Titolo:**4: Regolamento prova finale CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale"

Descrizione:Regolamento con indicazioni procedurali di carattere didattico e burocratico

Dettagli:*passim* https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/studiare/laurearsi/regol-provafinale_l12_5cfu.pdf

File:TITOLO 4_REG. PROVA FIN. L12.pdf

D.CDS.1.5) Pianificazione e organizzazione degli insegnamenti del CdS

D.CDS.1.5.1 Il CdS pianifica la progettazione e l'erogazione della didattica in modo da agevolare l'organizzazione dello studio, la partecipazione attiva e l'apprendimento da parte degli studenti.

D.CDS.1.5.2 Docenti, tutor e figure specialistiche, laddove previste, si riuniscono per pianificare, coordinare ed eventualmente modificare gli obiettivi formativi, i contenuti, le modalità e le tempistiche di erogazione e verifica degli insegnamenti.

Autovalutazione:

D.CDS.1.5.1 Secondo lo schema Plan/Do/Check/Act, annualmente il CdS progetta e monitora l'andamento delle attività didattiche, con pieno coinvolgimento dei rappresentanti degli studenti, della Giunta e del Consiglio di Interclasse, Del Gruppo di Riesame/AQ. Uno degli obiettivi costanti è il bilanciamento equo tra attività del primo e del secondo semestre, anche nel rispetto della tipologia delle attività formative (di base, caratterizzanti, affini). Nonostante tale attenzione, si può considerare migliorabile ulteriormente la distribuzione degli insegnamenti semestrali nell'anno accademico, così da facilitare gli studenti ed evitare loro carichi eccessivi in un semestre: obiettivo da raggiungere pur riconoscendo la legittima possibilità data ai docenti di organizzare al meglio l'incrocio tra attività di ricerca e attività didattica nel corso dell'anno accademico. Si tratta, del resto, di un elemento su cui anche nella Relazione della Commissione paritetica docenti studenti 2023 si è prestata attenzione (Titolo 1) e su cui, proprio in base allo schema Plan/Do/Check/Act, sono allo studio alcune soluzioni. Va tuttavia considerata la complessità dell'erogazione della didattica nei corsi di Lingue, per l'incrocio necessario tra le attività di lettorato, affidate ai Collaboratori Esperti Linguistici (CEL), e quelle di didattica tradizionale, affidate ai docenti. Sono anche da rilevare le propedeuticità obbligatorie per i corsi di Lingua e traduzione che possono determinare un ritardo nella carriera, nel caso del mancato superamento di un esame del primo anno (Titolo 2). Per le problematiche legate ai rallentamenti si rimanda al punto D.CDS.1.4.2. Annualmente, nella pianificazione e nell'erogazione della didattica la voce degli studenti è considerata di primaria importanza e contribuisce, in quanto tale, alla definitiva approvazione in Consiglio di Interclasse sia del Regolamento didattico, sia dell'offerta didattica programmata (lì contenuta), sia dell'offerta didattica erogata. Il Regolamento didattico, una volta approvato dal Consiglio di Interclasse, viene approvato dal Consiglio di Dipartimento e poi dal Senato Accademico, poi viene pubblicato nel sito web del CdS.

La collaborazione tra docenti e studenti si realizza attivamente anche nei Gruppi di lavoro interni al Consiglio di Interclasse: si tratta di gruppi meramente consultivi che si riuniscono informalmente per un primo confronto rispetto a quanto poi discusso nel Gruppo di Riesame/AQ e deliberato in Consiglio di Interclasse (Titolo 3). Alla collaborazione fattiva degli studenti si devono alcune iniziative di grande apporto alla vita del CdS. Si pensi ai questionari elaborati di concerto con il Coordinatore dell'Interclasse di Lingue e letterature straniere e con alcuni docenti, caricati in Forms (Teams) e somministrati agli studenti del CdS, per un monitoraggio del CdS alternativo a VoS (per una più dettagliata descrizione dell'ultimo questionario somministrato, si veda D.CDS.4.2.1). Si pensi anche ai cicli di seminari tematici che i rappresentanti delle liste "Studenti indipendenti" e "Link" organizzano annualmente, con il sostegno e la responsabilità scientifica di alcuni docenti referenti ("Oltre il genere: identità, corpi e culture", primo semestre 2023-2024; "Matrici culturali: dinamiche e prospettive", secondo semestre 2023-2024).

Il calendario didattico viene approntato dai Coordinatori dei CdS afferenti al Dipartimento e dai rappresentanti degli studenti, d'intesa con il Direttore del Dipartimento, con la responsabile della U.O. della didattica e con la segreteria studenti. I componenti del Consiglio di Interclasse (docenti e studenti) si esprimono sulla bozza del calendario, eventualmente proponendo modifiche e, infine, esprimendo un parere in vista dell'approvazione in Consiglio di Dipartimento. Per la numerosità dei CdS presenti nel Dipartimento e per la varietà delle classi di laurea coinvolte nell'offerta formativa dipartimentale, il calendario unico segna il raggiungimento di un obiettivo importante, costantemente monitorato e in progressione di perfezionamento, secondo lo schema Plan/Do/Check/Act. Sono rimaste invariate le specificità dei singoli CdS, e – tra essi – del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" (si pensi al calendario delle prove scritte, valido solo per i CdS dell'Interclasse di Lingue e letterature straniere); tuttavia il calendario didattico dipartimentale consente, da parte del personale amministrativo, una simultanea gestione delle scadenze didattiche che nell'arco dell'anno si susseguono, con vantaggio notevole anche per gli studenti che possono svolgere attività formative anche scegliendole tra quelle degli altri CdS interni al Dipartimento Dirium.

L'orario delle lezioni, approntato dal PTA addetto e supervisionato dal gruppo di Coordinamento Dirium, viene pubblicato nel sito web del CdS con congruo anticipo rispetto all'inizio delle lezioni, affinché ogni azione di monitoraggio sulla sua correttezza possa essere esercitata: eventuali sovrapposizioni vengono segnalate dagli studenti, dai rappresentanti degli studenti e dai docenti al Coordinatore dell'Interclasse di Lingue e letterature straniere che le riferisce al personale amministrativo dell'U.O della Didattica per la definitiva risoluzione.

D.CDS.1.5.2 Per pianificare, coordinare ed eventualmente modificare gli obiettivi formativi, i contenuti, le modalità e le tempistiche di erogazione e verifica degli insegnamenti del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale", si riuniscono docenti e studenti nelle forme del Consiglio di Interclasse, della Giunta di Interclasse, del Gruppo di Riesame/AQ.

Il Coordinatore dell'Interclasse di "Lingue e letterature straniere" si incontra con cadenza mensile con i coordinatori degli altri CdS afferenti al Dipartimento di "Ricerca e innovazione umanistica", con il Direttore del Dipartimento e con la responsabile dell'Unità operativa dipartimentale della didattica (Gruppo di Coordinamento Dirium). Durante questi incontri, nella fase di predisposizione dell'offerta formativa, si procede all'analisi di ogni aspetto legato all'erogazione dell'offerta stessa, secondo il proficuo schema di pianificazione/applicazione/monitoraggio/correzione, tenendo perciò nella dovuta attenzione le problematiche presentatesi nel precedente anno accademico. In linea con le tempistiche dettate dal MUR e dalla Direzione Offerta Formativa UNIBA e secondo quanto disposto dal Regolamento didattico di Ateneo (Titolo 4), il Consiglio di Interclasse di Lingue e letterature straniere provvede

annualmente ad approvare l' "Offerta formativa programmata" e l' "Offerta formativa erogata" (Titolo 5), successivamente ratificate dal Consiglio di Dipartimento. I tutor didattici e informativi, non appena entrati in servizio, vengono contattati dal Coordinatore dell'Interclasse di "Lingue e letterature straniere" per un primo colloquio di carattere progettuale rispetto alle attività da svolgere: gli incontri si susseguono periodicamente per una verifica *in itinere* dei risultati del tutorato. Tale monitoraggio viene svolto, a livello dipartimentale, dal delegato al tutorato e all'orientamento, anche in ragione della distribuzione annuale delle risorse di Ateneo destinate alla voce "Tutorato" (Titolo 6).

Punti di Forza:

Adeguatezza del processo di progettazione ed erogazione della didattica: Il procedimento attraverso il quale il Corso di Studio pianifica l'erogazione della didattica è ben strutturato, coinvolgendo il Consiglio di Interclasse e le rappresentanze studentesche. Dall'analisi documentale e sulla base dell'audizione durante le audizioni da remoto, si evince un serio impegno del Corso di Studio in tale direzione.

Adeguatezza della comunicazione di orari e calendari della didattica e degli esami: Le informazioni inerenti l'erogazione della didattica (schede insegnamenti, orario delle lezioni, ubicazione delle aule, orario di ricevimento dei docenti, calendario degli esami, ecc.) sono facilmente accessibili dal sito web del Dipartimento e del Corso di Studio.

Erogazione di un sistema di tutorato didattico ed informativo: Nel Corso di Studio sono previste attività e servizi di tutorato informativo e didattico.

Aree di miglioramento:

Implementazione di buone prassi per un attivo coinvolgimento di tutor e figure specialistiche nelle riunioni formali di pianificazione ed organizzazione delle attività formative: L'attività di pianificazione e coordinamento delle attività formative è affidata al Consiglio di Interclasse e al Consiglio di Dipartimento. Non vi è evidenza che a queste riunioni partecipino tutor e figure specialistiche, pur dandosi atto nel Documento di Autovalutazione dello svolgimento periodico di incontri informali fra docenti e tutor. Il carattere informale del raccordo fra docenti e tutor è stato confermato in sede di visita da remoto.

Carenza di monitoraggio sull'efficacia del tutorato: Dall'analisi documentale non emerge un'attività strutturata e tracciabile del coinvolgimento dei tutor in riunioni di pianificazione e coordinamento della didattica. Inoltre, non vi è chiara evidenza di un processo strutturato di monitoraggio sull'efficacia dell'attività dei tutor.

Fascia di valutazione Punto di Attenzione (CEV): Pienamente soddisfacente

Documenti chiave

- **Titolo:**1: Relazione della Commissione paritetica docenti studenti 2023 (CPDS)

Descrizione:documento redatto da docenti e studenti del CdS, con osservazioni su criticità e punti di forza e indicazioni sulle possibili strategie di azione migliorativa.

Dettagli:nei punti di specifico riferimento al CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" (in questo caso p. 35, anno 2023).<https://www.uniba.it/it/ricerca/dipartimenti/dirium/dipartimento/organi-di-dipartimento/commissione-paritetica/relazione-annuale-commissione-paritetica/r-a-cpds-2023.pdf>

File:TITOLO 1_REL. CPDS 2023 e anni prec..pdf

Documenti a supporto

- **Titolo:**2: pagina "Studiare" nel sito web del CdS

Descrizione:contenuti relativi all'orario delle lezioni, al calendario didattico, alle attività formative a scelta, agli insegnamenti attivi, ai lettorati, etc.

Dettagli:passim<https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/studiare>

File:TITOLO 2_PAG. WEB Studiare L12.pdf

- **Titolo:**3: Gruppi di lavoro

Descrizione:Gruppi di lavoro dedicati alle questioni nevralgiche dell'offerta formativa

Dettagli:passim<https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/organi/gruppi-di-lavoro>

File:TITOLO 3_Gruppi di lavoro L12.pdf

- **Titolo:**4: Regolamento didattico di Ateneo

Descrizione:Regolamento che disciplina gli ordinamenti didattici dei corsi di studio istituiti presso l'Università degli Studi di Bari

Aldo Moro

Dettagli:Articoli 19, 21, 23, 24, 26, 28<https://www.uniba.it/it/ateneo/statuto-regolamenti/didattica/regolamento-didattico-di-ateneo>

File:TITOLO 4_REGOL. DID. ATENEO.pdf

- **Titolo:**5: Verbal dei Consigli di Interclasse di Lingue e letterature straniere (2024)

Descrizione:Pagina web del CdS_sezione DOCUMENTI_Verbal dei Consigli di Interclasse

Dettagli:voci “Offerta didattica programmata” e “Offerta didattica erogata” reperibili annualmente negli o.d.g. e nei verbal, in coincidenza con le tempistiche indicate dal MUR e dalla Direzione Offerta Formativa Uniba <https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/documenti/documenti>

File:TITOLO 5_VERB. INTERCL. marzo.giugno 2024.pdf

- **Titolo:**6: Relazione sulle attività di orientamento e tutorato 2023-2024

Descrizione:Relazione sulle attività di Orientamento e di Tutorato svolte nel corso dell'Anno Accademico 2023/2024 presso il Dipartimento di Ricerca e Innovazione Umanistica dell'Università degli Studi di Bari Aldo Moro

Dettagli:nei punti in cui si fa esplicito riferimento al CdS in “Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale” (pp. 4-5, 8, 9-10, 12-13, 14)<https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/relazioni-e-verbal-delle-azioni-di-monitoraggio-e-recupero/relazione-sulle-attivita-di-orientamento-e-di-tutorato-2023-24.pdf/view>

File:TITOLO 6_RELAZ. ORIENT. e TUTOR. 2023.24.pdf

D.CDS.2) L'Assicurazione della Qualità nell'erogazione del Corso di Studio

D.CDS.2.1) Orientamento e tutorato

D.CDS.2.1.1 Le attività di orientamento in ingresso e in itinere favoriscono la consapevolezza delle scelte da parte degli studenti.

D.CDS.2.1.2 Le attività di tutorato aiutano gli studenti nello sviluppo della loro carriera e a operare scelte consapevoli, anche tenendo conto degli esiti del monitoraggio delle carriere.

D.CDS.2.1.3 Le iniziative di introduzione o di accompagnamento al mondo del lavoro tengono conto dei risultati del monitoraggio degli esiti e delle prospettive occupazionali.

[Tutti gli aspetti da considerare di questo punto di attenzione servono anche da riscontro per la valutazione del requisito di sede D.3].

Autovalutazione:

D.CDS.2.1.1 Le attività di orientamento in ingresso e *in itinere* risultano in linea con i profili culturali e professionali disegnati dal CdS. A premessa di quanto segue, si dirà che la programmazione e la realizzazione delle attività di orientamento e tutorato si sono fondate sui principi del processo PDCA (*Plan, Do, Check, Act*), con l'obiettivo di un progressivo incremento dell'efficacia degli interventi, piuttosto che del solo numero degli interventi. Conviene qui richiamare l'iniziativa di Ateneo denominata "Orientamento consapevole", che – declinata nel Dipartimento Dirium secondo gli obiettivi formativi dei diversi CdS che ad esso afferiscono – propone ai possibili immatricolati nel CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" una rassegna di lezioni su un'ampia varietà di temi (linguistici, culturali, economici, giuridici, artistici, etc.), in coerenza con gli obiettivi formativi del CdS. Si tratta di una iniziativa ormai attiva da anni, perciò collaudata e sempre più perfezionata anche tramite il monitoraggio annuale. Il ciclo organizzato nel 2024 ha avuto come titolo "Immaginare l'innovazione: la sfida dei saperi umanistici": pur essendo ritornati alla didattica in presenza, gli incontri si sono svolti telematicamente per una maggiore facilità di partecipazione e sono stati inviati agli studenti dei materiali di studio ai fini della preparazione della verifica finale (Titolo 1). Con cadenza annuale l'Ateneo organizza iniziative di collaudata riuscita, come l'Open Day, cui partecipa anche il CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale". Il raccordo nella programmazione delle iniziative di orientamento e tutorato tra Ateneo, Dipartimento e CdS è affidato alla collaborazione tra il delegato dipartimentale all'orientamento e tutorato, il delegato all'orientamento e al tutorato per l'Interclasse di Lingue e letterature straniere, l'unità di PTA dedicata all'orientamento e tutorato e il Coordinatore dell'Interclasse di Lingue e letterature straniere. La programmazione della partecipazione del Dipartimento Dirium alle diverse iniziative (*Plan*) vede la collaborazione del Delegato dipartimentale, dei componenti del Gruppo di Orientamento e Tutorato del Dipartimento, dei Coordinatori dei Corsi di Studio e/o altri docenti da loro indicati, in modo che ogni iniziativa di Ateneo trovi la sua specifica declinazione per i singoli CdS (Titolo 5).

Le attività di orientamento in ingresso e *in itinere*, per come sono progettate e realizzate, favoriscono la piena consapevolezza delle scelte da parte degli studenti. Come già segnalato anche nel RRC del 2018, oltre che in quello del 2023 (Titoli 2 e 3), si intende garantire un ulteriore potenziamento delle attività di orientamento e tutorato *in itinere*, anche in linea con lo sforzo che l'Ateneo sta da tempo compiendo in tal senso (Documento di Programmazione integrata 2024-2026_obiettivo strategico B.3_ Promuovere la percorribilità dell'offerta formativa: Titolo 7). Tra le azioni volte al migliore orientamento degli studenti si ritiene rientri anche il continuativo e dettagliato aggiornamento delle pagine dei docenti e dei collaboratori esperti linguistici, al fine di garantire agli studenti il facile e diretto reperimento di ogni informazione utile alle scelte consapevoli e allo scorrimento della carriera. La relazione conclusiva del progetto finalizzato al recupero degli studenti inattivi e fuoricorso, finanziato dall'Università degli Studi di Bari Aldo Moro nell'ambito del Documento di Programmazione triennale di Ateneo 2021-23, ha reso noto un numero elevato di situazioni critiche per tutti i Corsi di Studio afferenti al Dipartimento Dirium (Titolo 6): si sono pertanto resi necessari un attento monitoraggio e mirate forme di considerazione per le esigenze di una popolazione studentesca che, per quanto attiene al Corso di Studio in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale", è in buona parte costituita da studenti lavoratori. La sessione di laurea di luglio 2024 ha già prodotto esiti in questa direzione, portando al conseguimento del titolo di laurea diversi studenti individuati a seguito dell'implementazione del progetto inattivi e fuoricorso. Proprio per venire incontro alle esigenze degli studenti che ambiscono a concludere la carriera triennale (anche per avviare quella magistrale senza accumulare un ritardo in partenza, dovendo attendere la sessione di giugno per gli esami), a partire dall'anno accademico 2024-2025 gli organi didattici del CdS hanno voluto inserire nel calendario didattico una quarta sessione di laurea: iniziativa che realizza pienamente lo schema PDCA. Le sessioni di laurea risulteranno pertanto così collocate nell'anno solare: febbraio, luglio, ottobre, dicembre. Con piena soddisfazione degli studenti, si è deciso, a livello dipartimentale, di applicare questa organizzazione già dall'anno accademico in corso, con deroga perciò rispetto al calendario didattico approvato nel maggio 2023 per l'anno 2023-2024.

D.CDS.2.1.2 Le attività di tutorato aiutano gli studenti nello sviluppo della loro carriera e a operare scelte consapevoli. A tal fine sono annualmente coinvolte figure quali quelle dei tutor informativi e didattici e *peer tutor* che sono a disposizione degli studenti nel percorso formativo; sono altresì presenti e attivi i docenti tutor (Titolo 1). Con la soluzione dei "precorsi", ad avvio dell'anno accademico o del semestre, si è potuta consolidare la preparazione degli studenti in alcuni settori scientifico-disciplinari particolarmente critici.

Di seguito i precorsi attivati nel Dipartimento Dirium negli anni 2022-2023 e 2023-2024, validi anche per gli studenti del CdS L12 (<https://www.uniba.it/it/ricerca/dipartimenti/dirium/didattica/precorsi/precorsi>).

2022-2023:

- Lingua italiana e comprensione/analisi del testo, primo semestre;
- Lingua spagnola (livello intermedio/avanzato), primo semestre;
- Linguistica generale e italiana, secondo semestre;
- Strutture grammaticali e conversazione in lingua araba I, secondo semestre;
- Consolidamento e recupero di lingua spagnola III, secondo semestre;

2023-2024:

- Introduzione alla linguistica italiana, primo semestre;
- Consolidamento e recupero di lingua spagnola III, primo semestre;
- Strutture grammaticali e conversazione in lingua araba I, secondo semestre;
- Introduzione all'insegnamento della storia, secondo semestre;
- Strumenti per le discipline umanistiche e scrittura della tesi di laurea, secondo semestre.

Il monitoraggio delle carriere avviene sia attraverso i dati forniti dalla segreteria studenti e contenuti nelle Schede di monitoraggio annuale (SMA_Titolo 4), sia attraverso una serie di incontri che consentono di interloquire con gli studenti: entrambe le risorse (dati quantitativi e qualitativi) sono estremamente importanti per procedere secondo lo schema che è alla base del sistema AVA3, che prevede un costante monitoraggio delle azioni intraprese, con successiva implementazione degli eventuali correttivi. Tutti gli incontri informativi annualmente organizzati (sul Test dei Saperi essenziali, sul tirocinio, sulle attività formative a scelta dello studente, sulla mobilità internazionale, sulla preparazione dell'elaborato finale, etc.) tengono conto del monitoraggio delle carriere e dei possibili ostacoli che lo studente può incontrare nel suo percorso. Sono annualmente organizzate alcune iniziative di orientamento in uscita per gli studenti delle triennali, al fine di facilitare la scelta del Corso di Studio magistrale cui iscriversi: il 26 giugno 2024, ad esempio, il Dipartimento di "Ricerca e innovazione umanistica" ha previsto un incontro intitolato "Orientiamoci: una proposta per la laurea magistrale", durante il quale sono stati illustrati gli obiettivi formativi, i profili professionali e gli sbocchi lavorativi dei Corsi di Studio magistrali afferenti al Dipartimento Dirium.

Va ricordato che il CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" partecipa come sede partner al POT 7 UniSco "Azioni integrate Università-Scuola per le competenze in lingue, letterature, mediazione linguistica" che ha come scopo statutario proprio l'implementazione di azioni destinate all'orientamento in entrata e al tutorato *in itinere*. Da ottobre 2024, in particolare, prenderanno il via attività che, in sinergia con le scuole medie superiori del territorio, accompagneranno gli studenti delle classi quarte e quinte a una scelta consapevole del percorso universitario. All'interno del CdS, la presenza di docenti tutor consente agli studenti di poter contare su suggerimenti e indicazioni finalizzati al superamento o alla rimozione di ogni eventuale ostacolo: i nomi dei docenti tutor sono riportati nella pagina "Tutorato formativo in itinere" della sezione "Studiare", nel sito web del CdS (<https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/studiare/tutorato-formativo-in-itinere>).

D.CDS.2.1.3 Il CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale", per la specificità della classe di laurea cui afferisce (L12), coltiva numerosi rapporti con strutture ed enti che vengono contattati e coinvolti in iniziative rivolte anche alla esemplificazione delle possibilità occupazionali; altresì vengono organizzati incontri con il mondo dell'editoria. Il Dipartimento di "Ricerca e innovazione umanistica" si è dotato di un ufficio *placement* che lavora anche in correlazione con l'Agenzia per il *placement* di Ateneo, al fine di favorire e promuovere l'**ingresso nel mercato del lavoro di studenti e laureati**. Dal 28 al 30 maggio 2024 si è svolto un evento intitolato "Orienteering Dome. *L'orientamento si fa casa*", organizzato dall'Uniba presso il Campus Universitario "Ernesto Quagliariello" in via E. Orabona, 4 Bari: hanno avuto luogo diversi appuntamenti dedicati al mondo dell'Istruzione, della Formazione e del Lavoro: dall'orientamento attivo all'orientamento alle professioni.

Resta fermo il proposito del CdS di potenziare ulteriormente le attività di orientamento in uscita, magari rapportandole più specificamente con gli obiettivi del CdS e con gli obiettivi dei CdS magistrali interni al Dipartimento Dirium (LM37 e LM94), vista l'alta percentuale di laureati che intende proseguire gli studi (87% del campione intervistato_Titolo 8).

Punti di Forza:

Efficacia del servizio di orientamento in entrata: Varietà diversificata di attività visibili e chiaramente pubblicizzate sul sito web, come le giornate di Open days e Salone dello Studente organizzate dall'Ateneo o l'organizzazione del festival ApertaMente, e l'attivazione di precorsi, per l'acquisizione delle conoscenze di base richieste per lo svolgimento di determinati insegnamenti "*killer*".

Potenziamento del servizio di tutorato didattico: Il servizio di *peer tutoring* quest'anno, grazie ai fondi d'Ateneo, ha beneficiato di un aumento degli studenti dedicati all'attività (attualmente 12). Il feedback da parte degli studenti auditi in merito al servizio di tutorato è molto positivo.

Buon monitoraggio delle carriere: Il monitoraggio delle carriere è utilizzato per modulare le attività di orientamento e tutorato. La "Relazionale annuale sulle attività di Orientamento e Tutorato" è, infatti, molto dettagliata: vi si ritrova un'analisi della percentuale di fuoricorso, dei motivi principali per cui gli studenti in questione sono fuoricorso, degli esami considerati "*killer*", si riportano le azioni

intraprese e i risultati ottenuti.

Aree di miglioramento:

non presenti

Fascia di valutazione Punto di Attenzione (CEV): Pienamente soddisfacente

Documenti chiave

- **Titolo:**1: SUA 2024-2025

Descrizione:SCHEDA UNICA ANNUALE (strumento gestionale funzionale alla progettazione, alla realizzazione, all'autovalutazione e alla ri-progettazione del Corso di Studio)

Dettagli:Quadro Informazioni e QUADRI B5

File:TITOLO 1_SUA L12 2024.25.pdf

- **Titolo:**2: Rapporto di riesame ciclico 2018

Descrizione:Documento di autovalutazione stilato a un solo anno dalla partenza del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale".

Dettagli:2 – L'ESPERIENZA DELLO STUDENTE <https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/isciversi/rapporto-del-riesame/SchedaRCL12.pdf>

File:TITOLO 2_RAPP. RIES. CICL. L12 2018.pdf

- **Titolo:**3: Rapporto di riesame ciclico 2023

Descrizione:Documento di autovalutazione stilato a sette anni dalla partenza del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale".

Dettagli:D.CDS.2 L'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ NELL'EROGAZIONE DEL CORSO DI STUDIO (CDS) https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/isciversi/presentazione-del-corso/rrc_cds-l12_2023.pdf

File:TITOLO 3_RAPP. RIES. CICL. L12 2023.pdf

- **Titolo:**4: Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) aggiornata al settembre 2023

Descrizione:Schede per il monitoraggio dell'andamento del CdS in base agli indicatori relativi alla didattica, all'internazionalizzazione, alla valutazione della didattica, alla regolarità delle carriere, alla soddisfazione e alla occupabilità, alla consistenza e qualificazione del corpo docente

Dettagli:*passim* <https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/isciversi/presentazione-del-corso/sma-l12-2023.pdf>

File:TITOLO 4_SMA SETT. 2023 CON COMM..pdf

Documenti a supporto

- **Titolo:**5: Relazione sulle attività di orientamento e tutorato 2023-2024

Descrizione:Relazione sulle attività di Orientamento e di Tutorato svolte nel corso dell'Anno Accademico 2023/2024 presso il Dipartimento di Ricerca e Innovazione Umanistica dell'Università degli Studi di Bari Aldo Moro

Dettagli: nei punti in cui si fa esplicito riferimento al CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" (pp. 4-5, 8, 9-10, 12-13, 14) <https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/relazioni-e-verbali-delle-azioni-di-monitoraggio-e-recupero/relazione-sulle-attivita-di-orientamento-e-di-tutorato-2023-24.pdf/view>

File:TITOLO 5_RELAZ. ORIENT. e TUTOR. 2023.24.pdf

- **Titolo:**6: Relazione finale sullo svolgimento del progetto per il recupero degli inattivi e dei fuoricorso per il Dipartimento di "Ricerca e innovazione umanistica" (2023)

Descrizione:Relazione stilata dal delegato dipartimentale all'orientamento e al tutorato

Dettagli:nei punti in cui si fa esplicito riferimento al CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale"

<https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/relazioni-e-verbali-delle-azioni-di-monitoraggio-e-recupero/relazione-finale-progetto-recupero-inattivi-2023.pdf/view>

File:TITOLO 6_Relaz. fin. PROGETTO INATTIVI 2023.pdf

- **Titolo:**7: Documento di Programmazione integrata 2024-2026

Descrizione:Documento di Programmazione integrata relativo al triennio 2024-2026, approvato dal Consiglio di Amministrazione del 30.01.2024, adottato con D.R. n. 404 del 30.01.2024

Dettagli:p. 101 <https://www.uniba.it/it/amministrazione-trasparente/performance/piano-performance/documento-di-programmazione-integrata-2024-2026/sezione-3-piano-integrato-delle-attivita-e-di-organizzazione-2024-26-1.pdf>

File:TITOLO 7_DOC. PROGR. INT. UNIBA 2024.26.pdf

- **Titolo:**8: Indagine Almalaurea 2024 (anno di riferimento 2023)_Profilo laureati

Descrizione:indagine statistica su un campione di laureati nel Corso di Studio in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale"

D e t t a g l i : s e z i o n e 9 <https://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/visualizza.php?anno=2023&corstipo=L&ateneo=70002&facolta=1557&gruppo=4&livello=1&area4=1&pa=70002&classe=10003&postcorso=0720106201200001&isstella=0&presuiui=tutti&disaggregazione=&LANG=it&CONFIG=profilo>

File:TITOLO 8_ALMALAUREA 2024 L12 Profilo Laureati.pdf

D.CDS.2.2) Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze

D.CDS.2.2.1 Le conoscenze richieste o raccomandate in ingresso per la frequenza del CdS sono chiaramente individuate, descritte e pubblicizzate.

D.CDS.2.2.2 Il possesso delle conoscenze iniziali indispensabili per la frequenza dei CdS triennali e a ciclo unico è efficacemente verificato con modalità adeguatamente progettate.

D.CDS.2.2.3 Nei CdS triennali e a ciclo unico le eventuali carenze sono puntualmente individuate e comunicate agli studenti con riferimento alle diverse aree di conoscenza iniziale verificate e sono attivate iniziative mirate per il recupero degli obblighi formativi aggiuntivi.

D.CDS.2.2.4 Nei CdS di secondo ciclo vengono chiaramente definiti, pubblicizzati e verificati i requisiti curriculari per l'accesso e l'adeguatezza della personale preparazione dei candidati.

[Tutti gli aspetti da considerare di questo punto di attenzione servono anche da riscontro per la valutazione del requisito di sede D.3].

Autovalutazione:

D.CDS.2.2.1 Le conoscenze richieste in ingresso sono chiaramente individuate, descritte e pubblicizzate sia nel Regolamento didattico del CdS sia nei campi A3.a e A3.b della Scheda Unica Annuale, consultabile tramite web (Titoli 1 e 2). Di recente, il Senato Accademico ha approvato le "Linee operative per l'accesso e l'integrazione accademica degli studenti internazionali con *background* migratorio", assegnando agli organi didattici la possibilità di valutare eventuali percorsi formativi differenti da quelli regolamentati (Titolo 4). Per quanto attiene alle conoscenze richieste per ogni singolo insegnamento, ogni docente nel *Syllabus* del suo insegnamento indica i prerequisiti previsti per ogni disciplina. Complessivamente, è da dire che gli studenti che si immatricolano al CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" provengono spesso da istituti tecnici, pertanto i contenuti dei programmi di insegnamento risultano talvolta piuttosto complessi: ciò spiega come mai, alla domanda n. 1 del Questionario di valutazione della didattica 2022-2023 ("Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?"), il grado di soddisfazione corrisponda all'80% dei 6.237 intervistati (Titolo 5).

D.CDS.2.2.2 Tramite il Test dei Saperi Essenziali, ogni anno viene verificato il possesso delle conoscenze di base. L'obbligo del test è segnalato sia nel piano di studio sia nel Regolamento didattico. Effettuato il test tra il primo e il secondo semestre, entro tempi brevi viene pubblicato nel sito del Dipartimento di "Ricerca e innovazione umanistica" l'elenco degli idonei e dei non idonei. Successivamente, sempre entro tempi brevi, vengono convocati gli studenti che, in base alla mancata idoneità, devono assolvere agli Obblighi Formativi Aggiuntivi secondo le indicazioni contenute nel Regolamento didattico (Titoli 1 e 2).

D.CDS.2.2.3 Il Consiglio di Interclasse delibera in merito agli Obblighi Formativi Aggiuntivi (OFA), cioè alle attività di recupero a cui lo studente che non ha superato il Test dei Saperi essenziali è tenuto a partecipare (Titoli 1 e 2). Secondo lo schema PDCA, negli anni la gestione del test e degli O.F.A. si è andata sempre più perfezionando. Dato l'alto numero annuale degli immatricolati, si è ritenuto vantaggioso proseguire nella somministrazione del test tramite l'applicazione Forms, adoperata in fase pandemica e risultata assai vantaggiosa rispetto alla modalità di svolgimento del test antecovid. Tali migliorie hanno determinato negli anni una facilitazione dell'intera procedura che viene illustrata e pubblicizzata dovutamente a inizio anno accademico e durante un incontro informativo che si svolge annualmente nella settimana precedente il test.

All'interno di alcuni SSD, soprattutto di quelli che risultano particolarmente problematici nel primo impatto, i docenti si premurano di segnalare la necessità di forme di didattica di sostegno o integrativa: i tutor didattici e i titolari dei precorsi contribuiscono all'integrazione e al consolidamento delle conoscenze previste in ingresso che negli ultimi anni sono risultate impoverite rispetto agli anni precedenti probabilmente per via della didattica erogata nelle scuole in fase pandemica (Titolo 3).

D.CDS.2.2.4 Il Corso di Studio in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" è un CdS di primo ciclo.

Punti di Forza:

Chiara individuazione e descrizione delle conoscenze richieste in ingresso: Le conoscenze richieste in ingresso sono chiaramente indicate sia nel "Regolamento del Corso di Studio" (art. 3, comma 2) pubblicato sul sito web del Dipartimento/CdS che nella SUA-CdS (quadri A3.a e A3.b). L'area del sito web dedicata alle informazioni sull'iscrizione al Corso di Studio contiene indicazioni utili (anche se non complete) in merito al test dei "Saperi essenziali", consentendo allo studente interessato al Corso di comprendere quali siano i requisiti di ammissione.

Adeguatezza del metodo di verifica delle conoscenze in ingresso: La valutazione del possesso delle conoscenze iniziali avviene tramite test valutativi a risposta multipla. Come è emerso durante la visita da remoto, il test viene progettato da una commissione interna al Corso di Studio, deputata anche all'organizzazione del recupero di eventuali obblighi formativi aggiuntivi (OFA).

Adeguatezza del processo di individuazione e comunicazione agli studenti delle eventuali carenze da colmare: Le eventuali carenze sono individuate e adeguatamente comunicate agli studenti e vengono attivate iniziative mirate per il recupero degli obblighi formativi aggiuntivi.

Aree di miglioramento:

Incompletezza delle informazioni relative al test per la verifica delle conoscenze richieste in ingresso: Sebbene le conoscenze richieste in ingresso siano chiaramente pubblicizzate, meno chiaro risulta come verranno verificati tali requisiti. Attualmente alcune informazioni in merito al test dei "Saperi essenziali" non sono presenti sul sito web e nei documenti di riferimento.

Carenza di monitoraggio sulle attività di tutorato didattico: Il monitoraggio dell'efficacia del tutorato didattico non è oggetto di un'azione consolidata, strutturata e tracciabile. Se viene effettuata una verifica formale attraverso i registri dei tutor, tale verifica non si focalizza, invece, sull'efficacia dell'attività di tutorato erogata.

Fascia di valutazione Punto di Attenzione (CEV): Soddisfacente

Raccomandazione:

Si raccomanda al Corso di Studio di:

- implementare le informazioni pubblicizzate in merito al test dei "Saperi essenziali";
- implementare un processo di monitoraggio dell'efficacia delle attività di tutorato didattico.

Documenti chiave

- **Titolo:**1: SUA 2024-2025

Descrizione:SCHEDA UNICA ANNUALE (strumento gestionale funzionale alla progettazione, alla realizzazione, all'autovalutazione e alla ri-progettazione del Corso di Studio)

Dettagli:QUADRI A3a e A3b

File:TITOLO 1_SUA L12 2024.25.pdf

- **Titolo:**2: Regolamento didattico del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale", coorte 2024-2027

Descrizione:Regolamento didattico, revisionato annualmente, nel quale si enunciano obiettivi formativi, attività, metodi, criteri di valutazione e piano di studio.

Dettagli:Art. 3 – Requisiti di ammissione e modalità di verifica della preparazione iniziale https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/isciversi/regolamento-didattico/regolamento-l12-2024-2027_r2.pdf

File:TITOLO 2_REGOL. DID. L12 2024.27.pdf

- **Titolo:**3: Relazione della Commissione paritetica docenti studenti 2023 (CPDS)

Descrizione:documento redatto da docenti e studenti del CdS, con osservazioni su criticità e punti di forza e indicazioni sulle possibili strategie di azione migliorativa.

Dettagli:QUADRO A Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti <https://www.uniba.it/it/ricerca/dipartimenti/dirium/dipartimento/organ-di-dipartimento/commissione-paritetica/relazione-annuale-commissione-paritetica/r-a-cpds-2023.pdf>

File:TITOLO 3_RELAZ. CPDS 2023 e anni preced..pdf

Documenti a supporto

- **Titolo:**4: "Linee operative per l'accesso e l'integrazione accademica degli studenti internazionali con background migratorio"

Descrizione:Linee operative deliberate dal Senato Accademico nell'adunanza del 24-03-2024

Dettagli:*passim* <https://oc.ict.uniba.it/home/senato-accademico/decisioni-sa/anno-2024/dispositivo-web-s-a-26-03-2024.pdf>

File:TITOLO 4_Linee op. stud. migrat..pdf

- **Titolo:**5: Questionario di valutazione opinione studenti_L12_ VoS 2022-2023

Descrizione:questionario predisposto dal Presidio della Qualità

Dettagli:domanda n. 1 <https://reportanvur.ict.uniba.it/iapr/vos.html>

File:TITOLO 5_QUESTION. VAL. DID. VoS 2022.23.pdf

D.CDS.2.3) Metodologie didattiche e percorsi flessibili

D.CDS.2.3.1 L'organizzazione didattica del CdS crea i presupposti per l'autonomia dello studente e l'acquisizione delle competenze e prevede guida e sostegno adeguati da parte dei docenti e dei tutor.

D.CDS.2.3.2 Le attività curriculari e di supporto utilizzano metodi e strumenti didattici flessibili, modulati sulle specifiche esigenze delle diverse tipologie di studenti.

D.CDS.2.3.3 Sono presenti iniziative dedicate agli studenti con esigenze specifiche.

D.CDS.2.3.4 Il CdS favorisce l'accessibilità di tutti gli studenti, in particolare quelli con disabilità, con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) e con bisogni educativi speciali (BES), alle strutture e ai materiali didattici.

[Tutti gli aspetti da considerare di questo punto di attenzione servono anche da riscontro per la valutazione dei requisiti di sede D.3].

Autovalutazione:

D.CDS.2.3.1 In fase di progettazione del CdS, l'organizzazione della didattica da erogare nell'ambito del CdS è concepita in modo da garantire l'autonomia degli studenti, già per il fatto che ognuno di essi è chiamato a scegliere, in relazione alle proprie inclinazioni e preferenze, tra tutte le lingue disponibili (Titoli 1 e 2). Significativa anche la vasta gamma di attività seminariali e formative a scelta dello studente, che vengono rese note (a inizio di ogni semestre), consentendo l'arricchimento del singolo piano di studio. Le stesse due stringhe previste dal piano di studio ("Attività a scelta dello studente" e "Disciplina a scelta dello studente") consentono allo studente l'esplorazione dell'intera offerta formativa di Ateneo per una scelta finale delle discipline o attività da inserire nel proprio piano di studi, coerentemente con gli obiettivi formativi del CdS e in una dimensione di estesa flessibilità. In un'ottica di progressivo miglioramento, a tali possibilità si è aggiunto anche il ventaglio dei corsi per le "competenze trasversali", che contribuiscono a personalizzare il percorso formativo triennale (Titolo 3). Dal 2020 è infatti attiva la possibilità di acquisire cfu con i corsi di "competenze trasversali" che annualmente vengono ideati e proposti dai docenti dell'Ateneo e approvati da una commissione centrale, per entrare poi a far parte a tutti gli effetti dell'offerta formativa, garantendo in tal modo delle competenze spendibili trasversalmente in tutti gli ambiti occupazionali e professionali. Le "competenze trasversali" sono uno degli esiti del programma "Uniba4Future", presentato da Uniba al Ministero e previsto nell'ambito dell'art. 2 del D.M. n. 989 del 25 ottobre 2019 "Linee generali d'indirizzo della programmazione delle Università 2019-2021 e indicatori per la valutazione periodica dei risultati". "Uniba4Future" contiene, tra altre, la cosiddetta "Azione D: Rafforzamento delle competenze trasversali o disciplinari acquisite dagli studenti, anche tramite interventi di innovazione delle metodologie didattiche": nel corso degli anni, gli studenti hanno compreso l'importanza di tali attività, iscrivendosi ai laboratori/corsi e conseguendo i cfu previsti.

Nel CdS non sono ancora stati previsti, in forma istituzionalizzata, "percorsi di approfondimento", corsi "honors", percorsi dedicati a studenti particolarmente dediti e motivati che prevedano ritmi maggiormente sostenuti e maggior livello di approfondimento. Va detto, tuttavia, che ogni docente, nell'ambito della propria didattica e del proprio insegnamento, dedica la dovuta attenzione a tutti gli studenti, in ogni opportuna e adeguata gradazione di approfondimento (ad es., fornendo una bibliografia aggiuntiva e più specifica a coloro che gliene fanno richiesta; oppure, organizzando lavori individuali o di gruppo per approfondire tematiche di particolare interesse). Inoltre, sono annualmente previsti tutorati didattici di sostegno.

D.CDS.2.3.2 Le attività curriculari e di supporto utilizzano metodi e strumenti didattici flessibili, modulati sulle specifiche esigenze delle diverse tipologie di studenti: tenuto conto della grande quantità di studenti lavoratori, il Corso di Studio offre la possibilità di un servizio di tutorato informativo e didattico anche *online* e in orari pomeridiani (Titolo 4). È da precisare che la frequenza delle lezioni non è obbligatoria, benché caldamente raccomandata: come si deduce dai programmi di insegnamento, gli studenti impossibilitati a frequentare le lezioni possono concordare con i docenti attività aggiuntive al fine di evitare rallentamenti nelle carriere.

D.CDS.2.3.3 Sebbene non siano presenti iniziative o attività didattiche espressamente dedicate agli studenti *con esigenze specifiche*, nei confronti degli stessi c'è molta attenzione da parte dei docenti del CdS, sempre tenendo d'occhio, naturalmente, la necessità di garantire una dimensione di inclusione e integrazione paritaria nell'ambiente didattico. Gli studenti lavoratori possono iscriversi e svolgere il percorso formativo in sei anni, anziché in tre, secondo un piano di studio a tempo parziale, riportato nel Regolamento didattico del CdS e secondo quanto previsto dal "Regolamento didattico" di Ateneo (art. n. 35). Secondo la normativa vigente, è data facoltà agli studenti di organizzare il piano di studio in forma "individualizzata", così da armonizzare eventuali esigenze lavorative, familiari o personali.

D.CDS.2.3.4 Fino al 2020, la tutela degli studenti con disabilità e/o DSA avveniva mediante il Trattamento Didattico Individualizzato, un modulo compilato dai richiedenti stessi per richiedere specifiche misure per un determinato esame. Convalidato dal Referente della disabilità di Dipartimento (RDD), veniva poi inviato al docente interessato. Questa procedura, ripetuta per ogni esame, obbligava a un processo ricorsivo con un notevole dispendio di energie relazionali e di tempo per avviare un'interlocuzione col docente di turno. Inoltre, il mancato supporto di un professionista esitava spesso nella richiesta di misure non calibrate e/o eccessive, avulse da un progetto a favore della progressiva autonomia degli studenti. Da tale analisi è emersa la necessità di intraprendere azioni migliorative esplicitate nelle Linee Guida adottate con D.R. 1885 del 26.05.21 (<https://www.uniba.it/it/studenti/servizi-disabilita-dsa/LG%20DSA%20disabilita%2026.04.21.pdf>) che codificano in maniera chiara e uniforme i passi per censire la propria condizione e per richiedere misure e servizi. La corretta gestione degli studenti con disabilità e/o DSA è stata garantita attraverso il coinvolgimento di due psicologi a tempo indeterminato e tutor specialistici a contratto con formazione psicopedagogica afferenti alla UO disabilità e DSA. Oltre alla gestione di problematiche specifiche, questi stilano il Piano Individualizzato (PI), che ha allineato UniBa a molti altri Atenei e costituisce il documento che accompagna gli studenti per tutta la carriera, eventualmente rivedibile, con dati clinici,

informazioni sul profilo di funzionamento (con punti di forza e di debolezza), indicazioni sulle specificità didattiche e formative del CdS e illustrazione di strategie compensative, misure dispensative e servizi a tutela degli studenti. La redazione del documento da parte di professionisti, col supporto del RDD che declina gli interventi sulle specificità del CdS e la piena partecipazione degli studenti garantisce l'allineamento delle misure agli obiettivi formativi del CdS, al quadro giuridico e scientifico di riferimento e ai reali bisogni degli studenti, secondo un progetto di crescita personale oltre che formativo. Il documento viene recepito dagli organi collegiali del CdS perché i docenti siano informati o può essere comunicato al docente attraverso RDD. Infine, la costante interlocuzione del coordinatore e dei docenti con RDD e con la UO disabilità consente di condividere buone prassi e gestire eventuali criticità. Il medesimo processo di gestione viene attualmente implementato in UniBa anche per il supporto a studenti con BES non certificati, malgrado l'assenza di un quadro normativo a loro tutela, specificamente per i casi in cui i professionisti del servizio ravvisino l'effettiva gravità e la necessità di intervenire.

Su richiesta del diretto interessato, il Consiglio di Interclasse prende visione del PI, privato dei dati sensibili: nello svolgimento degli esami, i docenti sono poi tenuti ad osservare quanto previsto dall'*équipe*.

Il CdS favorisce in ogni modo – sia da un punto di vista logistico e strutturale, sia da un punto di vista didattico – l'accesso a tutti gli studenti. Il CdS oltre a potersi avvalere del delegato dipartimentale alla disabilità, ha dal 2022 un delegato interno all'Interclasse di Lingue e letterature straniere. Gli studenti del CdS usufruiscono inoltre di una iniziativa messa in atto dal CLA (Centro Linguistico di Ateneo) dal 2023-2024, in accordo con la delegata del Rettore per la disabilità e DSA: si tratta di una sperimentazione dal titolo "Cla for Inclusive Learning" volta ad offrire un percorso alternativo di apprendimento dell'Inglese, livello B1, al fine di superare gli esami di idoneità o di livello linguistico per i CdS UNIBA. L'iniziativa è stata riprogrammata per l'anno 2024-2025 (Titolo 5).

In collaborazione con gli uffici dell'Ateneo, si seguono con estrema attenzione anche gli studenti e le studentesse che stanno compiendo un processo di transizione di genere: ognuno di essi viene affidato a un docente tutor, che ha il compito di garantire lo svolgimento del percorso formativo nella massima serenità (Titolo 6). L'Ateneo ha previsto un Comitato di Garanzia delle Pari Opportunità che ha il compito di promuovere pari opportunità tra tutte le componenti che lavorano o studiano nell'Università proponendo misure e azioni dirette a prevenire, contrastare e rimuovere ogni forma di discriminazione, diretta e indiretta, relativa al genere, all'età, all'orientamento sessuale, all'origine etnica, alla diversa abilità, alla religione, alla lingua, alle convinzioni personali e politiche, nell'accesso al lavoro, nel trattamento e nelle condizioni di lavoro e nella sicurezza sul lavoro (Titolo 7). L'Ateneo ha anche approntato e approvato il documento "Gender Equality Plan 2022-2024" (<https://www.uniba.it/it/ateneo/editoria-stampa-e-media/linea-editoriale/fuori-collana/gender-equality-plan>).

Gli studenti del CdS possono usufruire del Servizio Counseling di Ateneo (Titolo 8), nato per rispondere alle esigenze delle studentesse e degli studenti, delle dottorande e dei dottorandi dell'Università di Bari di avere uno spazio di ascolto e confronto con professionisti esperti sulle difficoltà della vita universitaria e sulle strategie per fronteggiarle. Il Servizio Counseling di Ateneo è orientato alla promozione del benessere, con particolare attenzione a coloro che sperimentano un personale disagio correlato a transizioni, interruzioni, blocchi, ritardi nel perseguimento degli obiettivi di studio e carriera universitaria: obiettivo del Servizio di Counseling Psicologico è fornire l'adeguato contesto di ascolto e l'inderogabile supporto di cui ognuno ha bisogno, con la finalità di accompagnare gli studenti in un percorso di consapevolezza, conoscenza di sé, cambiamento e crescita personale.

Punti di Forza:

Adeguatezza dell'organizzazione della didattica in funzione della promozione dell'autonomia dello studente: Per promuovere l'autonomia dello studente e la maturazione di competenze teorico-pratiche, oltre alla scelta principale, riguardante le lingue di studio, il Corso di Studio prevede l'erogazione di un cospicuo numero di attività formative (nell'ambito degli insegnamenti affini e delle attività a scelta libera) che rispondono all'esigenza di garantire una formazione articolata secondo percorsi flessibili sui quali lo studente, esercitando scelte autonome e consapevoli, possa orientarsi.

Attenzione verso gli studenti con esigenze specifiche: Il Corso di Studio promuove iniziative a supporto di particolari categorie di studenti che, per esigenze personali o di lavoro, accedano al piano di studi a tempo parziale. In applicazione del "Regolamento didattico di Ateneo" (art. 35), il Corso di Studio consente agli studenti che si iscrivono con lo status di "studente a tempo parziale" di svolgere il percorso formativo in sei anni, anziché in tre, secondo un piano di studio a tempo parziale (Regolamento CdS, art. 4, comma 3 e all. 2b).

Tutorato personalizzato per gli studenti con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) e con bisogni educativi speciali (BES): Il Corso di Studio attua le iniziative di supporto previste dal "Regolamento didattico di Ateneo" che si sostanziano principalmente nell'assegnazione di un tutor personalizzato attraverso procedure standardizzate a livello d'Ateneo, coordinate da un docente delegato del Dipartimento.

Aree di miglioramento:

Implementazione di un sistema di monitoraggio sulla frequenza e gradimento delle attività formative opzionali, seminariali e laboratoriali promosse dal Corso di Studio e sul tutorato. Dall'esame della documentazione, è emerso che il monitoraggio sulle attività formative flessibili richiede strutturazione e consolidamento. Analogo approccio strutturato verso le azioni di monitoraggio può essere rivolto a verificare l'efficacia delle azioni di tutorato previste a supporto degli studenti con esigenze specifiche o con disabilità DSA/BES.

Fascia di valutazione Punto di Attenzione (CEV): Pienamente soddisfacente

Documenti chiave

- **Titolo:**1: Regolamento didattico del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale", coorte 2024-2027
Descrizione:Regolamento didattico, revisionato annualmente, nel quale si enunciano obiettivi formativi, attività, metodi, criteri di valutazione e piano di studio.
Dettagli:Art. 6 - Opportunità offerte durante il percorso formativohttps://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/iscriversi/regolamento-didattico/regolamento-l12-2024-2027_r2.pdf
File:TITOLO 1_REGOL. DID. L12 2024.27.pdf
- **Titolo:**2: SUA 2024-2025
Descrizione:SCHEDA UNICA ANNUALE (strumento gestionale funzionale alla progettazione, alla realizzazione, all'autovalutazione e alla ri-progettazione del Corso di Studio)
Dettagli:QUADRO B5_Eventuali altre iniziative
File:TITOLO 2_SUA L12 2024.25.pdf

Documenti a supporto

- **Titolo:**3: Pagina Competenze trasversali Uniba
Descrizione:Elenco dei Corsi/laboratori per il conseguimento delle "Competenze trasversali" attivati dall'Ateneo di Bari nel 2023-2024
Dettagli:*passim*<https://www.uniba.it/it/didattica/competenze-trasversali/studenti-soggetti-esterni-e-tirocinanti>
File:TITOLO 3_PAG. WEB COMPET. TRASV. UNIBA.pdf
- **Titolo:**4: pagina "Orientamento" nel sito web del CdS
Descrizione:contenuti relativi a orientamento, tutorato e *placement*
Dettagli:*passim* <https://www.uniba.it/it/ricerca/dipartimenti/dirium/didattica/orientamento>
File:TITOLO 4_PAG. WEB Orient. DIRIUM.pdf
- **Titolo:**5: pagina "CLA for Inclusive Learning" nel sito web del Centro Linguistico di Ateneo
Descrizione:contenuti relativi al secondo bando dell'iniziativa "CLA for Inclusive Learning"
Dettagli:*passim*<https://www.uniba.it/it/bibliotechecentri/centro-linguistico-di-ateneo/attivit -1/didattica-uniba-sperimentazioni/cla-for-inclusive-learning-2>
File:TITOLO 5_PAG. WEB CLA Inclusive Learn..pdf
- **Titolo:**6: Regolamento per l'attivazione e la gestione di una carriera Alias per soggetti in transizione di genere dell'Universit  degli Studi di Bari Aldo Moro
Descrizione:testo regolamentativo riguardante l'attivazione e la gestione delle carriere di soggetti in transizione di genere
Dettagli:*passim*<https://www.uniba.it/it/ateneo/bollettino-ufficiale/d-r-n-1399-del-03-04-2023-regolamento-per-attivazione-e-gestione-carriera-alias.pdf>
File:TITOLO 6_Regol. carriere alias UNIBA.pdf
- **Titolo:**7: Pagina web del Comitato di Garanzia per le Pari opportunit 
Descrizione:Pagina web del Comitato di Garanzia per le Pari opportunit 
Dettagli:Pagina web del Comitato Unico di Garanzia ai sensi dell'art. 20 dello Statuto dell'Universit  degli Studi di Bari Aldo Moro, emanato con D.R. n. 3235 del 04.10.2021<https://www.uniba.it/it/ateneo/pari-opportunit >
File:TITOLO 7_PAG. WEB Com. pari opport..pdf
- **Titolo:**8: Servizio di Counseling psicologico UNIBA
Descrizione:Spazio di ascolto e confronto con professionisti esperti sulle difficolt  della vita universitaria e sulle strategie per fronteggiarle.
Dettagli:*passim*<https://www.uniba.it/it/studenti/servizi-e-opportunit /counseling-universitario>

D.CDS.2.4) Internazionalizzazione della didattica

D.CDS.2.4.1 Il CdS promuove il potenziamento della mobilità degli studenti, anche tramite iniziative a sostegno di periodi di studio e tirocinio all'estero.

D.CDS.2.4.2 Con particolare riguardo ai Corsi di Studio internazionali, il CdS cura la dimensione internazionale della didattica, favorendo la presenza di docenti e/o studenti stranieri e/o prevedendo rilascio di titoli doppi, multipli o congiunti in convenzione con Atenei stranieri.

[Tutti gli aspetti da considerare di questo punto di attenzione servono anche da riscontro per la valutazione del requisito di sede D.1].

Autovalutazione:

D CDS.2.4.1 Come è prevedibile, gli studenti del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" (assieme a quelli degli altri CdS dell'Interclasse in Lingue e letterature straniere) sono parte attiva e numerosa nell'ambito della mobilità internazionale dell'Ateneo di Bari. Ciò avviene sia perché lo studio delle lingue straniere trova un immediato ed efficacissimo primo sbocco nell'esperienza del soggiorno in Erasmus, sia perché molto ricco è l'insieme di convenzioni attive nel Dipartimento Dirium con prestigiose università straniere (Titolo 6). Il CdS, l'Interclasse in Lingue e letterature straniere e il Dipartimento di "Ricerca e innovazione umanistica" hanno formato uno *staff* di docenti e personale amministrativo e messo a punto una procedura cosiddetta "a sportello" che consente congiuntamente di sbrigare le pratiche Erasmus con solerzia e affidabilità (Titoli 1 e 2). La Commissione Erasmus dipartimentale stila periodicamente un documento riepilogativo delle azioni svolte, che consente un attento monitoraggio delle procedure, in base al modello PDCA (https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/relazioni-e-verbali-delle-azioni-di-monitoraggio-e-recupero/relazione-su-attivita-commissione-erasmus-marzo-2022-giugno-2024_signed.pdf/view).

In base all'ultimo Decreto del Rettore (n. 4475 dell'11.12.2023) e all'elenco delle destinazioni del Dipartimento Dirium aggiornato al 12/12/2023 (sito web: <https://uniba.erasmusmanager.it/studenti/>), risultano attive nel Dipartimento Dirium n. 204 convenzioni per un totale di n. 522 posti per studenti *outgoing* in partenza dall'Università degli Studi di Bari "Aldo Moro". Gli studenti del CdS di "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" usufruiscono di tali convenzioni, sulla base del loro posizionamento in graduatoria. Di frequente vengono organizzati, con grande successo, eventi informativi a vantaggio degli studenti, anche di concerto con l'Ufficio mobilità internazionale di Ateneo: l'obiettivo di tali incontri è quello di caldeggiare la partecipazione degli studenti ai progetti di mobilità internazionale Erasmus+. Sempre nell'ottica del PDCA vanno considerati i dati rinvenuti dall'ultima Scheda di Monitoraggio Annuale (aggiornata al luglio 2024_Titolo 4): gli indicatori iC10 e iC10BIS segnalano rispettivamente che il permille di CFU conseguiti all'estero dagli studenti regolari sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti entro la durata normale del corso (iC10) e il permille di CFU conseguiti all'estero dagli iscritti sul totale dei CFU conseguiti dagli studenti (iC10BIS) sono sostanzialmente in linea con la media degli atenei non telematici dell'area geografica e un po' al di sotto della media degli atenei nazionali non telematici. A fronte dell'alto numero di studenti iscritti al CdS, sono dati che si spiegano con il fatto che, purtroppo, l'esperienza dell'Erasmus, pur essendo ambita da molti studenti, pone sempre dei problemi di carattere finanziario alle famiglie, per i costi aggiuntivi che essa comporta pur in presenza di una borsa di studio.

Nella "Relazione finale *Follow up* - superamento aspetti da migliorare post audit 25 maggio 2024", stilata dal Nucleo di valutazione dell'Università di Bari (prot. n. 168933 I/11 del 26 giugno 2024_Titolo 5), si legge che «fermo restando le azioni di miglioramento intraprese dall'Ateneo nell'ambito dell'internazionalizzazione, [...] il CdS evidenzia la necessità di maggiore supporto da parte dell'Amministrazione centrale nella gestione dei relativi processi (implementazione delle pagine web in lingua inglese e supporto organizzativo/ amministrativo)». Tale suggerimento incrocia obiettivi strategici contenuti nel Documento di programmazione triennale del Dipartimento Dirium 2024-2026 (attivare Corsi di Studio in lingua inglese, realizzare la versione in lingua inglese delle pagine web istituzionali dei CdS, progettare attività di orientamento internazionale, incrementando il numero di CdS a doppio titolo): pertanto, secondo lo schema PDCA, il punto di attenzione risulta monitorato e avviato alla implementazione dei miglioramenti scaturiti dalle evidenze raccolte nelle verifiche.

D.CDS.2.4.2 Il CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" non è un corso classificabile come "internazionale": la didattica pertanto è erogata in lingua italiana, salvo per gli insegnamenti linguistici che vengono svolti rispettivamente nelle lingue di riferimento.

Il CdS ha di fatto un carattere internazionale per la natura dell'offerta formativa erogata, per l'apporto di docenti ospiti sempre di rilievo internazionale, per le convenzioni internazionali di cui si avvantaggia, per il contributo dei Visiting Professor che annualmente partecipano alle attività formative, per la mobilità Erasmus di cui studenti e docenti europei usufruiscono (Titolo 3). Come risulta dall'orario semestralmente pubblicato, la collaborazione alla didattica da parte dei Collaboratori Esperti Linguistici (CEL) garantisce agli studenti la possibilità di esercitarsi nella lingua con figure di docenti madrelingua (Titolo 7). Sia nel Rapporto di riesame ciclico 2023, sia in quello del 2018, è stata fatta presente la necessità di integrare il *parterre* del CEL e a questo proposito sono state in parte espletate e in parte programmate procedure di reclutamento da parte dell'Ateneo (si veda il successivo punto di attenzione **D.CDS.3.1.1**).

Nei primi mesi del 2023 è stata portata a compimento la stipula di un accordo quadro di cooperazione accademica e didattica con l'Università di Liverpool, con la quale esisteva un fruttuoso scambio ERASMUS fin dal 2013-2014, che era poi estinto a causa del nuovo quadro a seguito di Brexit. Nel nuovo quadro di collaborazione è stato possibile riattivare, tra l'altro, l'accordo di scambio per studenti con la sede inglese, che è tornato attivo a partire dal prossimo a.a. per i CdS del Dipartimento, compreso il CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale".

È allo studio la realizzazione di un accordo di Doppio titolo internazionale tra l'Università degli Studi di Bari e l'Università di Cordova, analogamente a quanto già attivo per il CdS magistrale in "Traduzione specialistica" (LM94) tra l'Università di Bari e l'Università di Siviglia.

Il CdS accoglie molti studenti in Erasmus, talvolta con nozioni appena basilari di italiano che non consentono loro di conseguire voti alti agli esami. La necessità di una maggiore uniformità delle conoscenze e competenze nella lingua italiana, rispetto alle quali si registrano significativi dislivelli, non è avvertita soltanto in relazione agli studenti Erasmus ma, soprattutto, per la presenza di studenti di origini straniere con cittadinanza o residenza italiana; altresì, tale necessità è avvertita anche per la crescente presenza di studenti con *background* migratorio, provenienti da paesi in guerra. Nel RRC 2023 (D.CDS.2.4 Internazionalizzazione della didattica, p. 47) si è indicata (ACT) l'esigenza di un'azione correttiva consistente in corsi di base di italiano scritto e orale, in sinergia con l'Ateneo (Titolo 3).

Punti di Forza:

Adozione di iniziative volte a favorire la mobilità internazionale degli studenti: Il Corso di Studio ha individuato specifiche iniziative migliorative per favorire le esperienze di mobilità internazionale degli studenti: un alto numero di posti per studenti Erasmus+ *outgoing*; eventi informativi annuali per gli studenti; una procedura dipartimentale definita "a sportello" che ha lo scopo di snellire e velocizzare le procedure per gli studenti in uscita; adozione di un Regolamento Erasmus+ che mira a introdurre criteri di uniformità per una maggiore valorizzazione dei CFU conseguiti all'estero.

Impegno del Corso di Studio a incentivare l'internazionalizzazione della didattica: Il Corso di Studio sta incentivando l'internazionalizzazione della didattica attraverso l'istituzione di un doppio titolo con l'Università di Cordova.

Coinvolgimento di *visiting professors* di Atenei esteri per promuovere l'internazionalizzazione della didattica: Il Corso di Studio promuove attività formative affidate a docenti stranieri (*visiting professors*), pubblicate sul sito web del Corso di Studio, che rappresentano un'utile occasione di confronto a livello internazionale.

Aree di miglioramento:

Rafforzamento delle azioni migliorative volte a superare la criticità rappresentata dal limitato numero di studenti che accedono ad esperienze all'estero: Sebbene si siano registrati dei miglioramenti negli indicatori riguardanti l'internazionalizzazione, il numero di studenti che accede alle opportunità di mobilità internazionale rimane ancora inferiore al trend di altri Corsi di Studio della stessa classe a livello macroregionale e nazionale.

Carenza di monitoraggio delle attività della Commissione Erasmus e Internazionalizzazione: Pur in presenza di un breve documento riepilogativo delle azioni svolte dalla Commissione Erasmus e Internazionalizzazione, redatto dalla delegata dell'Interclasse di Lingue, che riferisce di azioni di monitoraggio da parte della Commissione, queste non risultano formalizzate né in verbali, di cui non vi è evidenza né dal Documento di Autovalutazione né dal sito del Corso di Studio o del Dipartimento, né in un rapporto o relazione sulle attività della Commissione Erasmus, di cui si ritrova sul sito la sola composizione, nella sezione Delegati e Commissioni di Dipartimento.

Fascia di valutazione Punto di Attenzione (CEV): Soddisfacente

Raccomandazione:

Si raccomanda al Corso di Studio di:

- rafforzare le azioni migliorative volte a superare la criticità rappresentata dal limitato numero di studenti che accedono ad esperienze all'estero;
- implementare il monitoraggio delle attività della Commissione Erasmus e internazionalizzazione.

Documenti chiave

- **Titolo:1:** Regolamento didattico del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale", coorte 2024-2027
Descrizione: Regolamento didattico, revisionato annualmente, nel quale si enunciano obiettivi formativi, attività, metodi, criteri di valutazione e piano di studio.
Dettagli: Art. 6 - Opportunità offerte durante il percorso formativo https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/iscrivarsi/regolamento-didattico/regolamento-l12-2024-2027_r2.pdf
File: TITOLO 1_REGOL. DID. L12 2024.27.pdf
- **Titolo:2:** SUA 2024-2025

Descrizione: SCHEMA UNICA ANNUALE (strumento gestionale funzionale alla progettazione, alla realizzazione, all'autovalutazione e alla ri-progettazione del Corso di Studio)

Dettagli: QUADRO B5_Assistenza e accordi per la mobilità internazionale degli studenti

File: TITOLO 2_SUA L12 2024.25.pdf

- **Titolo:** 3: Rapporto di riesame ciclico 2023

Descrizione: Documento di autovalutazione stilato a sette anni dalla partenza del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale".

Dettagli: D.CDS.2.4_Internazionalizzazione della didattica https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/isciversi/presentazione-del-corso/rrc_cds-l12_2023.pdf

File: TITOLO 3_RAPP. RIES. CICL. L12 2023.pdf

- **Titolo:** 4: Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA) aggiornata al 6 luglio 2024

Descrizione: Scheda per il monitoraggio dell'andamento del CdS in base a indicatori relativi alla didattica, all'internazionalizzazione, alla valutazione della didattica, alla regolarità delle carriere, alla soddisfazione e alla occupabilità, alla consistenza e qualificazione del corpo docente

Dettagli: indicatore iC10 e iC10BIS

File: TITOLO 4_SMA L12 DATI AL 6.7.2024.pdf

Documenti a supporto

- **Titolo:** 5: Relazione Follow up del Nucleo di Valutazione

Descrizione: Relazione stilata dal Nucleo di Valutazione in merito alle azioni intraprese dal CdS a seguito dell'audizione del maggio 2021

Dettagli: pp. 3 e 7

File: TITOLO 5_Relaz. Follow up N. di Valut..pdf

- **Titolo:** 6: Elenco destinazioni e mobilità 2024-25 nel sito web del Dipartimento di "Ricerca e innovazione umanistica"

Descrizione: contenuti correlati con Accordi di MOBILITA' INTERNAZIONALE 2024-2025

Dettagli: *passim* <https://www.uniba.it/it/ricerca/dipartimenti/dirium/internazionalizzazione>

File: TITOLO 6_ELENCO DESTIN. E MOB. DIRIUM 2024.pdf

- **Titolo:** 7: Pagina Lettori nel sito web del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale"

Descrizione: contenuti correlati con l'attività svolta dagli studenti con i Collaboratori Esperti Linguistici (CEL)

Dettagli: *passim* <https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/studiare/il-lettorato>

File: TITOLO 7_PAG. WEB Lettorato L12.pdf

D.CDS.2.5) Pianificazione e monitoraggio delle verifiche dell'apprendimento

D.CDS.2.5.1 Il CdS attua la pianificazione e il monitoraggio delle verifiche dell'apprendimento e della prova finale.

Autovalutazione:

D.CDS.2.5.1 Il CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" si impegna molto nel pianificare e monitorare le modalità di verifica intermedie sia nell'ambito della Scheda SUA (Titolo 1), sia nell'ambito del Regolamento didattico (Titolo 2), sia nell'ambito delle schede di insegnamento (Titolo 5). Ogni anno viene pubblicato il calendario didattico che riporta la suddivisione dell'anno accademico in due semestri e, nell'ambito dei semestri, l'indicazione delle sessioni d'esame e di laurea. Resta comunque da compiere un ulteriore sforzo a vantaggio degli studenti che più facilmente rimangono disorientati anche a fronte della estrema chiarezza e del dettaglio informativo presenti nella citata documentazione.

Le modalità di verifica risultano adeguate e sono espresse con chiarezza nel *Syllabus* di ogni insegnamento; come si è detto in **D.CDS.1.4.2**, la riscontrata difficoltà nel superamento di alcuni esami (prevalentemente quelli di Lingua e traduzione) ha suggerito – in base al ciclo di Deming *Plan/Do/Check/Act* – un ripensamento delle propedeuticità, come anche induce a progettare diversamente la distribuzione delle prove scritte e orali nel triennio; analogamente, negli organi preposti è stato avviato un confronto circa la durata della validità delle prove scritte rispetto a come è attualmente regolamentata: il frutto di tutto questo monitoraggio, che prevalentemente si determina in seno alla Giunta del CdS e del Gruppo di Riesame/AQ, è già avviato verso la modifica ordinamentale prevista in base al D.M. 1648 del 19-12-2023.

Il Gruppo di Riesame/AQ dedicato al CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" lavora molto nella revisione dei programmi di insegnamento, controllando che tutti i campi siano compilati con chiarezza ed esaustività. Anche a fronte di questo impegno gravoso, rimane sempre qualche studente in difficoltà nel prendere visione delle schede di insegnamento, nel darne lettura attenta e completa, nel ricavarne tutte le informazioni utili.

In base alle risposte fornite dagli studenti nel questionario di valutazione della didattica VoS 2022-2023, risulterebbero da perfezionare ulteriormente la definizione e la comunicazione delle modalità di verifica (Titolo 3). Il dato rinveniente dalle risposte è tuttavia assai gratificante: per il 90,7% dei 6.211 studenti intervistati, "Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro". È da dire che il format del *Syllabus*, predisposto dal Presidio della Qualità a seguito dell'aggiornamento previsto da AVA3, garantisce una maggiore precisione anche su questo aspetto. Gli studenti, tuttavia, possono sempre interpellare i docenti in merito a quanto è risultato meno chiaro (a onore del CdS, dallo stesso questionario risulta molto alta la percentuale di "reperibilità" dei docenti del CdS e la disponibilità degli stessi a ulteriori chiarimenti).

Periodicamente si riunisce il Gruppo di monitoraggio dell'Offerta formativa anche per confrontarsi sulle modalità di verifica e sulle modalità di elaborazione e discussione della prova finale. Dal luglio del 2023 per il CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" è in vigore una modalità di discussione che prevede un colloquio dinanzi a una commissione 'istruttoria' e la proclamazione, differita in altra data, dinanzi a una commissione di laurea. Gli studenti hanno accolto con favore questa nuova modalità: nella maggior parte dei casi, le *performance* degli studenti laureandi sono state migliori rispetto al passato. Nell'anno 2023, anteriormente all'approvazione della nuova modalità da parte degli organi preposti, si è determinato un confronto sulla materia "Prova finale" tra i CdS afferenti al Dipartimento Dirium (Gruppo di Coordinamento Dirium) e internamente al CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale": si è trattato di un'occasione buona anche per monitorare l'andamento della "Prova finale", per fare il punto anche sulla utilità didattica dell'ultima attività prevista nel percorso formativo, secondo il metodo PDCA.

La Giunta del Consiglio di Interclasse in Lingue e letterature straniere, cui afferisce il CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale", ha approntato un "Regolamento prova finale", approvato dal medesimo Consiglio di Interclasse in Lingue e letterature straniere del 28 marzo 2019, valido dalla prima sessione di laurea della coorte 2017-2020: nel testo, pubblicato *on line*, gli studenti trovano ogni informazione procedurale di carattere burocratico e didattico (Titolo 4). Pertanto, la prova finale è ampiamente descritta nelle sue finalità e nelle sue caratteristiche sia nella Scheda Unica Annuale, sia nel Regolamento didattico del CdS, sia nel "Regolamento prova finale".

Punti di Forza:

Strutturata pianificazione delle verifiche dell'apprendimento e della prova finale: Il Corso di Studio presenta una strutturata pianificazione delle verifiche dell'apprendimento e della prova finale secondo un calendario didattico stabilito a livello dipartimentale, comune a tutti i Corsi di Studio ad esso afferenti. Le date degli appelli d'esame degli insegnamenti vengono programmate annualmente e pubblicate all'inizio del I semestre. Le modalità d'esame vengono delineate nei *syllabi* dei singoli insegnamenti la cui chiarezza è attestata dai risultati delle rilevazioni delle opinioni degli studenti.

Coinvolgimento della componente studentesca nella pianificazione del calendario delle attività didattiche e di verifica: Dall'esame della documentazione emerge l'attenzione del Corso di Studio al coinvolgimento della componente studentesca nella pianificazione del calendario delle attività didattiche (lezioni, esami e sessioni di laurea).

Aree di miglioramento:

Perfettibilità del monitoraggio delle verifiche dell'apprendimento e della prova finale: Dall'analisi documentale non si evince un sistematico monitoraggio dei risultati delle verifiche di apprendimento e della prova finale funzionale a migliorare l'andamento delle

carriere degli studenti. Tale attività, infatti, è svolta, come confermato in vari passaggi del Documento di Autovalutazione, soprattutto in sede di redazione/commento annuale della "Scheda di Monitoraggio Annuale". In particolare, questo aspetto è segnalato anche dalla Commissione Paritetica Docenti Studenti nella "Relazione Annuale 2023".

Fascia di valutazione Punto di Attenzione (CEV): Soddisfacente

Raccomandazione:

Si raccomanda al Corso di Studio di:

- implementare il monitoraggio delle verifiche dell'apprendimento e della prova finale.

Documenti chiave

- **Titolo:**1: SUA 2024-2025

Descrizione:SCHEDA UNICA ANNUALE (strumento gestionale funzionale alla progettazione, alla realizzazione, all'autovalutazione e alla ri-progettazione del Corso di Studio)

Dettagli:QUADRI A5.a e A5.b

File:TITOLO 1_SUA L12 2024.25.pdf

- **Titolo:**2: Regolamento didattico del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale", coorte 2024-2027

Descrizione:Regolamento didattico, revisionato annualmente, nel quale si enunciano obiettivi formativi, attività, metodi, criteri di valutazione e piano di studio.

Dettagli:Art. 4 – Descrizione del percorso formativo e dei metodi di accertamento; Art. 7 – Prova finale

https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/isciversi/regolamento-didattico/regolamento-l12-2024-2027_r2.pdf

File:TITOLO 2_REGOL. DID. L12 2024.27.pdf

Documenti a supporto

- **Titolo:**3: Questionario di valutazione opinione studenti VoS_L12_2022-2023

Descrizione:dati rinvenuti dal questionario annualmente predisposto dal Presidio della Qualità Uniba

Dettagli:domanda n. 4<https://reportanvur.ict.uniba.it/iapr/vos.html>

File:TITOLO 3_QUEST. VALUT. DID. VoS 2022.23.pdf

- **Titolo:**4: Regolamento prova finale CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale"

Descrizione:Regolamento con indicazioni procedurali di carattere burocratico e didattico

Dettagli:*passim*https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/studiare/laurearsi/regol-provafinale_l12_5cfu.pdf

File:TITOLO 4_REGOL. PROVA FINALE L12.pdf

- **Titolo:**5: Programmi di insegnamento

Descrizione:schede predisposte dal Presidio di Qualità con l'indicazione di obiettivi formativi, contenuti, metodi di insegnamento e criteri di valutazione.

Dettagli:pagina dedicata ai programmi nel sito web del CdS <https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/studiare/programmi-corso-di-laurea-in-lingue-e-culture-per-il-turismo-e-la-mediazione-internazionale>

File:TITOLO 5_PROGR. ITA ENG L12 2024.25.pdf

D.CDS.2.6) Interazione didattica e valutazione formativa nei CdS integralmente o prevalentemente a distanza

D.CDS.2.6.1 Il CdS dispone di linee guida o indicazioni sulle modalità di gestione dell'interazione didattica e sul coinvolgimento di docenti e tutor nella valutazione intermedia e finale. Le linee guida e le indicazioni risultano effettivamente rispettate.

D.CDS.2.6.2 Il CdS ha indicato le tecnologie/metodologie sostitutive dell'"apprendimento in situazione", che risultano adeguate a sostituire il rapporto in presenza.

Autovalutazione:

Il CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" non è un CdS integralmente o prevalentemente a distanza, pertanto questi campi non sono stati compilati.

Fascia di valutazione Punto di Attenzione (CEV): Non applicabile

D.CDS.3) La gestione delle risorse nel CdS

D.CDS.3.1) Dotazione e qualificazione del personale docente e dei tutor

D.CDS.3.1.1 I docenti e le figure specialistiche sono adeguati, per numero e qualificazione, a sostenere le esigenze didattiche (contenuti e organizzazione anche delle attività formative professionalizzanti e dei tirocini) del CdS, tenuto conto sia dei contenuti culturali e scientifici che dell'organizzazione didattica e delle modalità di erogazione.

Se la numerosità è inferiore al valore di riferimento, il CdS comunica al Dipartimento/Ateneo le carenze riscontrate, sollecitando l'applicazione di correttivi.

D.CDS.3.1.2 I tutor sono adeguati, per numero, qualificazione e formazione, tipologia di attività a sostenere le esigenze didattiche (contenuti e organizzazione) del CdS, tenuto conto dei contenuti culturali e scientifici, delle modalità di erogazione e dell'organizzazione didattica.

Se la numerosità è inferiore al valore di riferimento, il CdS comunica al Dipartimento/Ateneo le carenze riscontrate, sollecitando l'applicazione di correttivi.

D.CDS.3.1.3 Nell'assegnazione degli insegnamenti, viene valorizzato il legame fra le competenze scientifiche dei docenti e gli obiettivi formativi degli insegnamenti.

D.CDS.3.1.4 Per i CdS integralmente o prevalentemente a distanza sono precisati il numero, la tipologia e le competenze dei tutor e sono definite modalità di selezione coerenti con i profili indicati.

D.CDS.3.1.5 Il CdS promuove, incentiva e monitora la partecipazione di docenti e/o tutor a iniziative di formazione, crescita e aggiornamento scientifico, metodologico e delle competenze didattiche a supporto della qualità e dell'innovazione, anche tecnologica, delle attività formative svolte in presenza e a distanza, nel rispetto delle diversità disciplinari.

[Questo aspetto da considerare serve anche da riscontro per la valutazione del requisito di sede B.1.1.4].

[Tutti gli aspetti da considerare di questo punto di attenzione servono anche da riscontro per la valutazione del requisito di sede D.2].

Autovalutazione:

D.CDS.3.1.1 Le risorse relative alla docenza sono qualitativamente ottime per competenze scientifiche riconosciute a livello nazionale e internazionale (Titoli 1, 2 e 3), come è visibile anche dai *curricula* pubblicati nelle pagine dei docenti; sul piano numerico, un incremento del corpo docente andrebbe a tutto vantaggio della qualità della didattica; la stessa considerazione vale naturalmente per il *parterre* dei Collaboratori Esperti Linguistici (CEL) destinati al CdS, che risultano essere nella condizione di un opportuno incremento (Titolo 5). È da dire che, nel Documento di programmazione integrata 2023-2025 (Sezione III – Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023-2025_Piano Triennale dei fabbisogni di personale dirigente, tecnico amministrativo e CEL_Titolo 8), l'Ateneo, in relazione alle azioni realizzate nella programmazione precedente (2022-2024), ha riferito del reclutamento di nuovi Collaboratori Esperti Linguistici: le procedure concorsuali hanno portato ad un incremento dei CEL disponibili per il CdS di classe L12 (le lingue interessate dal reclutamento sono lo spagnolo, l'inglese e l'arabo); questo risultato viene incontro a quanto segnalato nel RRC del 2023 riguardo alla necessità di incrementare il personale CEL e costituisce un risultato imputabile al corretto svolgimento dello schema PDCA. Annualmente, per rispondere alle esigenze degli studenti, rimane sempre valida la possibilità di sottoscrivere dei contratti di ore aggiuntive con i CEL che si rendono disponibili.

Nonostante il punto sia all'attenzione del CdS, del Consiglio di Interclasse di Lingue e letterature straniere e del Dipartimento Dirium, si registra ancora una certa numerosità di contratti, determinata dai partizionamenti negli insegnamenti linguistici (Titolo 4): si stanno valutando delle proposte, per quanto parzialmente risolutive, che sono all'attenzione del CdS, come per esempio una revisione dei partizionamenti alfabetici e una diversa distribuzione dei carichi didattici all'interno dell'organico strutturato senza mai far venire meno la garanzia del "legame fra le competenze scientifiche dei docenti e gli obiettivi formativi degli insegnamenti". A partire dall'anno 2024-2025, il numero dei contratti nelle materie linguistiche aumenterà ulteriormente, in considerazione di tre trasferimenti e di un pensionamento anticipato: tutte circostanze impreviste che hanno determinato l'urgente necessità di pianificare procedure di reclutamento da parte del Dipartimento Dirium.

D.CDS.3.1.2 Il Corso di Studio in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" si avvale di tutor informativi e didattici (Titolo 6): non sono previsti al momento tutor aziendali (come da *D.M. 1154/2021*), se non specificamente per il tirocinio. Per quanto attiene ai tutor didattici, sarebbe bene garantire (attraverso bandi più mirati) la congruenza tra la formazione dei suddetti tutor e le attività di tutorato che vengono chiamati a svolgere; va detto, tuttavia, che spesso ai bandi di Ateneo per il reclutamento dei tutor didattici non hanno risposto potenziali candidati con una formazione specifica nelle lingue straniere.

Alcuni docenti che fanno parte dell'organico svolgono anche la funzione di tutor (Titolo 1) e garantiscono agli studenti la possibilità di richiedere indicazioni e suggerimenti utili alla rimozione e/o al superamento dei possibili ostacoli. Il CdS si avvale anche di un servizio di tutorato tramite Teams svolto quotidianamente da una unità di PTA.

Un'altra figura di rilievo è quella del Collaboratore Esperto Linguistico (CEL) di cui il CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" si avvantaggia molto nell'erogazione della didattica: tuttavia, l'attuale organico di CEL in servizio presso i Corsi di Studio dell'Interclasse in Lingue e letterature straniere è in parte prossimo alla pensione. Come si è detto in **D.CDS.3.1.1**, l'Ateneo sta procedendo all'incremento dell'organico CEL, in considerazione della loro importanza nell'insegnamento/apprendimento delle lingue straniere (Titolo 5).

Il CdS finora è sempre riuscito a garantire i docenti di riferimento; altresì, sono sempre stati garantiti i tutor didattici e informativi

necessari alle esigenze della popolazione studentesca.

D.CDS.3.1.3 Annualmente, la copertura degli incarichi di docenza da parte del personale avviene in ragione delle individuali propensioni e in connessione con l'attività di ricerca, secondo un percorso virtuoso di cui gli stessi studenti si avvantaggiano e che consente ai docenti di avvalersi dei risultati della didattica nell'ambito della ricerca. Il legame tra le competenze scientifiche del personale docente e gli obiettivi didattici degli insegnamenti viene sempre garantito nel CdS in, negli insegnamenti di base, in quelli caratterizzanti e in quelli affini e integrativi (Titolo 4). Il Dipartimento prende atto delle necessità di reclutamento che provengono da specifiche esigenze del CdS, anche in ragione di trasferimenti o pensionamenti.

D.CDS.3.1.4 Il CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" è un CdS che eroga la didattica solo in presenza.

D.CDS.3.1.5 Finora sono state organizzate "iniziative di formazione, crescita e aggiornamento scientifico, metodologico e delle competenze didattiche a supporto della qualità e dell'innovazione, anche tecnologica, delle attività formative" solo a livello individuale da parte di qualche docente, all'interno del proprio SSD e a vantaggio degli studenti del proprio Corso e dei colleghi di settore.

In occasione della pandemia, l'Ateneo ha garantito ai docenti un affiancamento costante da parte di una *task force* particolarmente dedicata alle questioni legate alla didattica a distanza, esperienza del tutto nuova per la quasi totalità dei docenti dell'Ateneo. Si è trattato fondamentalmente di un affiancamento di carattere tecnico-procedurale, che non ha mancato però di determinare momenti di confronto su questioni di carattere più teorico. L'Ateneo di Bari si è dotato di un Centro servizi per l'*e-learning* e la multimedialità (<https://www.uniba.it/it/centri/ada> Centro ADA – Servizi di Ateneo per l'*e-learning* e la multimedialità), presso il cui sito è possibile reperire tutte le informazioni relative alle attività e ai progetti seguiti dal Centro, oltre alla sua organizzazione interna e alle piattaforme *e-learning* rese disponibili ai docenti e agli studenti Uniba (Titolo 7).

Il CdS si avvantaggia di alcune iniziative di carattere dipartimentale, come gli incontri di formazione su aspetti della didattica trasversali ai tanti SSD compresi nell'organico docente: ne è un esempio quello svoltosi in data 11 marzo 2024 in Ateneo, durante il quale il presidente e il direttore tecnico del Centro ADA hanno illustrato gli strumenti informatici per la didattica di cui l'Università degli Studi di Bari dispone, particolarmente funzionali alle esigenze di aggiornamento anche sul piano tecnologico. La possibilità di utilizzare la piattaforma *e-learning* del Centro ADA, risponde, sebbene non specificamente, all'esigenza segnalata nel RRC 2023 di disporre di una piattaforma didattica per l'insegnamento delle lingue straniere (D.CDS.3/n./RC-202X: *Allestimento piattaforma e-learning*). Si è calendarizzato un incontro nel mese di settembre 2024 durante il quale ai docenti del CdS verranno illustrate le specifiche potenzialità della piattaforma nella didattica delle lingue straniere.

Per quanto attiene specificamente ai CdS dell'Interclasse di Lingue e letterature straniere (tra cui il CdS L12), sono da segnalare le seguenti iniziative organizzate con il pieno coinvolgimento di docenti del Dipartimento e, in alcuni casi, con la partecipazione del Centro Linguistico di Ateneo (CLA): 1) Didattica delle lingue e nuove sfide. Competenze, strategie e strumenti digitali (Bari, 17.03.2022); 2) CLA for education_Spring Seminars (Bari, aprile-maggio 2022); CLA for education_Fall Seminars (Bari, ottobre-novembre 2022); CLA for education_Spring Seminar (Bari, marzo-maggio 2023); Lingue e apprendimento multimodale per lo sviluppo sociale, inclusivo e multiculturale (Horizon Europe Seeds_Bari, 1.12.2023); CLA for education_Spring Seminars (Bari, marzo-aprile 2024).

Punti di Forza:

Adeguate qualificazione dei docenti del Corso di Studio: I docenti del Corso di Studio sono adeguati, per qualificazione, a sostenere le esigenze didattiche del Corso di Studio, come si evince dalla SUA-CdS (Sez. Qualità, Quadro B3 Docenti titolari di insegnamento; Sez. Amministrazione, Offerta didattica erogata), in cui si riscontra anche la coerenza fra il SSD dell'insegnamento e il SSD di incardinamento del docente titolare.

Valorizzazione del legame fra le competenze scientifiche dei docenti e gli obiettivi formativi degli insegnamenti: Il Corso di Studio valorizza il legame tra le competenze scientifiche dei docenti e la qualità della didattica erogata, come emerge dai curriculum vitae dei docenti titolari di insegnamento e dall'elevato livello di gradimento dei docenti da parte degli studenti.

Erogazione di un servizio di tutorato didattico per il sostegno degli studenti in difficoltà: Oltre al supporto dei docenti, gli studenti possono contare sui tutor informativi e tutor didattici, questi ultimi contrattualizzati secondo una procedura di selezione volta ad assicurare specifiche qualificazioni.

Promozione di iniziative rivolte al personale docente per la crescita ed aggiornamento delle competenze didattiche a supporto della qualità e dell'innovazione: Si riscontrano alcune iniziative dipartimentali consistenti in incontri di formazione su aspetti della didattica trasversali e iniziative volte a potenziare l'uso di software e strumenti digitali nell'erogazione della didattica (in collaborazione con il Centro ADA - servizi di Ateneo per l'*e-learning* e la multimedialità) per lo sviluppo di progetti didattici e per l'aggiornamento/formazione dei docenti universitari, sebbene un'attività di formazione, crescita e aggiornamento scientifico, metodologico e delle competenze didattiche dei docenti sia ad oggi principalmente limitata a livello individuale, come riportato nel

Aree di miglioramento:

Scarsa numerosità dei docenti del Corso di Studio: Dall'analisi documentale (Indicatori AVA CdS) emerge che il corpo docente, pur adeguato per qualificazione, lo è meno per numero; infatti, sebbene il Corso di Studio rispetti i requisiti minimi di docenza previsti, gli indicatori AVA3 F.0.0.H e F.0.0.I mostrano un rapporto studenti/docenti nettamente superiore alla media nazionale e macroregionale (F.0.0.H 2023: CdS 68,79, nazionale 31,38, macroreg. 44,32; F.0.0.I 2023: CdS 39,38, nazionale 25,86, macroreg. 30,60), segnalando pertanto una numerosità dei docenti inferiore al valore di riferimento. Nondimeno, gli indicatori ANVUR iC19, iC19bis e iC19ter (SMA 2023) e l'indicatore AVA3 F.0.0.F presentano valori superiori alla media nazionale e a quella macroregionale, dimostrando che la maggior parte delle ore di docenza è svolta da personale incardinato a tempo indeterminato. Il Corso di Studio si dimostra consapevole del problema, rilevandolo nel Documento di Autovalutazione.

Carenza di monitoraggio sull'efficacia del tutorato e sulla partecipazione di docenti a iniziative di formazione: Dall'analisi documentale non emerge una attività strutturata e tracciabile del coinvolgimento dei tutor in riunioni di pianificazione e coordinamento della didattica. Vi è carenza, inoltre, di un processo strutturato di monitoraggio sull'efficacia dell'attività dei tutor, circostanza peraltro confermata in sede di visita da remoto. Infine, non emergono evidenze relative al monitoraggio di iniziative di formazione e aggiornamento rivolte al personale docente.

Fascia di valutazione Punto di Attenzione (CEV): Soddisfacente

Raccomandazione:

si raccomanda al Corso di Studio di:

- implementare il monitoraggio sulla partecipazione di docenti a iniziative di formazione.

Documenti chiave

- **Titolo:**1: SUA 2024-2025

Descrizione:SCHEDA UNICA ANNUALE (strumento gestionale funzionale alla progettazione, alla realizzazione, all'autovalutazione e alla ri-progettazione del Corso di Studio)

Dettagli:QUADRO B3 e SEZIONE AMMINISTRAZIONE_INFORMAZIONI_TUTOR

File:TITOLO 1_SUA L12 2024.25.pdf

- **Titolo:**2: Rapporto di riesame ciclico 2018

Descrizione:Documento di autovalutazione stilato a un solo anno dalla partenza del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale".

Dettagli:3- RISORSE DEL CDS <https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/isciversi/rapporto-del-riesame/SchedaRCL12.pdf>

File:TITOLO 2_RAPP. RIES. CICL. L12 2018.pdf

- **Titolo:**3: Rapporto di riesame ciclico 2023

Descrizione:Documento di autovalutazione stilato a sette anni dalla partenza del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale".

Dettagli:D.CDS.3 LA GESTIONE DELLE RISORSE DEL CDS https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/isciversi/presentazione-del-corso/rrc_cds-l12_2023.pdf

File:TITOLO 3_RAPP. RIES. CICL. L12 2023.pdf

Documenti a supporto

- **Titolo:**4: Pagina "Programmi Corso di Laurea in Lingue e Culture per il Turismo e la Mediazione Internazionale" nel sito web del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale"

Descrizione:Programmi di insegnamento, con l'elenco dei Contratti di insegnamento erogati a titolo gratuito o oneroso

Dettagli:*passim* <https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/studiare/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/studiare/programmi-corso-di-laurea-in-lingue-e-culture-per-il-turismo-e-la-mediazione-internazionale>

[internazionale](#)

File:TITOLO 4_PAG. PROGR. SITO WEB L12.pdf

- **Titolo:**5: Pagina Lettori nel sito web del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale"

Descrizione:contenuti correlati con l'attività svolta dagli studenti con i Collaboratori Esperti Linguistici (CEL)

Dettagli:*passim* <https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/studiare/il-lettorato>

File:TITOLO 5_PAG. WEB LETTORATO L12.pdf

- **Titolo:**6: pagina "Orientamento" nel sito web del Dipartimento DIRIUM

Descrizione:contenuti relativi a orientamento, tutorato e *placement*

Dettagli:*passim* <https://www.uniba.it/it/ricerca/dipartimenti/dirium/didattica/orientamento>

File:TITOLO 6_PAG. WEB Orient. DIRIUM.pdf

- **Titolo:**7: Pagina web del Centro ADA UNIBA

Descrizione:Pagina del centro che gestisce la piattaforma *e-learning* di Ateneo con strumenti e servizi di supporto alla didattica messi a disposizione dei Corsi di studio

Dettagli:*passim* <https://www.uniba.it/it/centri/ada/e-learning>

File:TITOLO 7_PAG. WEB E_learning Centro ADA.pdf

- **Titolo:**8: Documento di programmazione integrata ATENEO 2023-2025

Descrizione:[Documento di programmazione integrata 2023-2025](#), approvato dal Consiglio di Amministrazione il 26 gennaio 2023 e adottato con [D.R. n. 443 del 01 febbraio 2023](#)

Dettagli:[p. 175. https://www.uniba.it/it/amministrazione-trasparente/performance/piano-performance/documento-di-programmazione-integrata-2023-2025/dpi_2023-2025_sezione-iii.pdf](#)

File:TITOLO 8_Sez. III_DOC. PROGR. INTEG. 2023.25.pdf

D.CDS.3.2) Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica

D.CDS.3.2.1 Sono disponibili adeguate strutture, attrezzature e risorse di sostegno alla didattica.

[Questo aspetto da considerare serve anche da riscontro per la valutazione dei requisiti di sede B.3.2, B.4.1 e B.4.2].

D.CDS.3.2.2 Il personale e i servizi di supporto alla didattica messi a disposizione del CdS assicurano un sostegno efficace alle attività del CdS.

[Questo aspetto da considerare serve anche da riscontro per la valutazione del requisito di sede B.1.3].

D.CDS.3.2.3 È disponibile una programmazione del lavoro svolto dal personale tecnico-amministrativo a supporto delle attività formative del CdS, corredata da responsabilità e obiettivi.

[Questo aspetto da considerare serve anche da riscontro per la valutazione del requisito di sede B.1.3].

D.CDS.3.2.4 Il CdS promuove, sostiene e monitora la partecipazione del personale tecnico-amministrativo di supporto al CdS alle attività di formazione e aggiornamento organizzate dall'Ateneo.

[Questo aspetto da considerare serve anche da riscontro per la valutazione del requisito di sede B.1.2.3].

D.CDS.3.2.5 I servizi per la didattica messi a disposizione del CdS risultano facilmente fruibili dai docenti e dagli studenti e ne viene verificata l'efficacia da parte dell'Ateneo.

Autovalutazione:

D.CDS.3.2.1 Presso la sede del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" sono disponibili adeguate strutture, attrezzature e risorse di sostegno alla didattica. Come si ricava dai dati inseriti nel campo "B4_Aule" nella SUA 2024-2025 (Titolo 1), la sede di via Garruba è dotata di sedici aule, di capienza diversa, dislocate su due livelli (piano terra: Aula Sabbadini, Aula Carofiglio, Aula C; secondo piano: Aule da 1 a 14).

Di seguito si riporta la capienza delle suddette aule, che costituiscono un dato importante sia in ragione dei requisiti di sede sia in ragione del numero degli immatricolati al CdS che, per quanto sceso a seguito della pandemia, continua ad essere ben molto al di sopra della media degli altri CdS della stessa classe negli atenei non telematici dell'area geografica e nazionali:

Aula Sabbadini, piano terra: n. 123 posti al piano terra; n. 80 posti sul soppalco (TOTALE n. 203 posti)

Aula Carofiglio, piano terra: n. 106 posti al piano terra; n. 64 sul soppalco (TOTALE n. 170 posti)

Aula C, piano terra: n. 40 posti

Aula 1, secondo piano: n. 59 posti

Aula 2, secondo piani: n. 20 posti

Aula 3, secondo piano: n. 27 posti

Aula 5, secondo piano: n. 32 posti

Aula 6, secondo piano: n. 32 posti

Aula 7, secondo piano: n. 28 posti

Aula 8, secondo piano: n. 99 posti

Aula 9, secondo piano: n. 46 posti

Aula 10, secondo piano, n. 56 posti

Aula 11, secondo piano: n. 45 posti

Aula 12, secondo piano: n. 98 posti

Aula 13, secondo piano: n. 35 posti

Aula 14, secondo piano: n. 40 posti

Tutte le aule sono dotate di equipaggiamento multimediale per la proiezione di materiali audiovisivi e sono dotate di collegamento alla rete Internet. Nelle aule collocate presso la sede di via Garruba vengono svolte tutte le lezioni del Corso di Studio e le varie attività formative organizzate a vantaggio degli studenti (convegni, rassegne, seminari, incontri informativi, etc.). Le aule, compatibilmente con le esigenze didattiche legate agli insegnamenti, sono infatti destinate ad ospitare anche seminari di orientamento in ingresso o in uscita, attività scientifiche organizzate dai docenti del corso o esterni (convegni, seminari Erasmus, seminari vari), incontri vari di formazione destinati agli studenti (incontri per la mobilità, per la preparazione della tesi di laurea, ecc.) o di avviamento al lavoro (incontro con figure professionali, per esempio).

Le aule destinate alla didattica risultano complessivamente capienti e adeguate in ragione della stabilizzazione del numero annuale degli immatricolati; in considerazione dei SSD coinvolti nell'offerta formativa e dell'obsolescenza delle strumentazioni tecnico-informatiche, aule e computer costituiscono un obiettivo di miglioramento costantemente presente all'attenzione del CdS. Nel 2021, alla ripresa della didattica in presenza, il Plesso di via Garruba n. 6, in cui ha sede il CdS, è stato dotato di banchi nuovi e di sedie nuove in molte delle aule destinate alla didattica; ai docenti che ne hanno fatto richiesta è stato assegnato un *notebook* per lo svolgimento delle attività didattiche e di ricerca.

L'accesso al plesso è reso possibile agli studenti diversamente abili attraverso una piattaforma elevatrice posizionata all'ingresso principale, in via Garruba n. 6, e attraverso una rampa posizionata all'ingresso secondario, in via De Rossi. Nel Plesso di via Garruba n. 6 sono presenti anche servizi igienici adeguati alle esigenze degli studenti disabili.

Nelle Relazioni annuali della Commissione Paritetica Docenti Studenti (Titolo 2) e nel RRC 2023 (D.CDS.3.2 Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica_Titolo 3) sono state segnalate alcune carenze strutturali di cui il Dipartimento Dirium si sta facendo carico (Act), potendo contare sui fondi erogati dal Consiglio di Amministrazione dell'Ateneo. Si è rilevata la necessità di predisporre spazi appositamente creati per l'insegnamento/apprendimento delle lingue (ad esempio, un laboratorio linguistico) presso la sede di via Garruba n. 6, dove sono da anni collocati anche i Laboratori linguistici del CLA, assai funzionali allo studio delle lingue straniere. Altresì, si è segnalata la necessità di migliorare l'arredo delle aule (banchi, sedie, tende oscuranti, microfoni, etc.), di cui sia gli studenti, sia i docenti lamentano le insufficienze, nonostante i lavori di arredo appena richiamati. La numerosità degli studenti evidentemente determina tempi brevi di vita per gli arredi delle aule. Per l'estensione dell'orario di lezione giornaliero (dalle 8.10 fino alle 19.50), sempre nel RRC del 2023 (D.CDS.3.2 Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica_Titolo 3), si è segnalata la necessità di sistemare meglio alcuni spazi di uso comune da parte degli studenti (ad esempio, i servizi igienici, anche per gli studenti disabili) e dotare la sede di erogatori gratuiti di acqua (come in Ateneo). Si tratta di aspetti problematici legati alla struttura, ormai in corso di risoluzione da parte del Dipartimento e dell'Ateneo, attraverso una serie di interventi di ristrutturazione, anche in questo caso applicando virtuosamente lo schema PDCA.

D.CDS.3.2.2 Complessivamente, finora il Corso di Studio in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" è riuscito a fare fronte alle proprie esigenze: un incremento delle unità di PTA gioverebbe molto alla vita del CdS (Titolo 4), in considerazione del numero degli studenti iscritti. Alla vita del CdS collabora una responsabile della U.O. della Didattica, cui si aggiungono due unità di personale amministrativo specificamente dedicate agli aspetti didattici del CdS; per tutte le questioni legate alla vita del CdS (tirocinio, Erasmus orientamento, tutorato, predisposizione dell'orario, etc.), il CdS si avvale del personale amministrativo in servizio presso il Dipartimento Dirium, coordinato dai delegati del Direttore. Più unità di personale amministrativo sono attive nella Segreteria studenti.

D.CDS.3.2.3 La responsabile della U.O. dipartimentale della "Didattica e servizi agli studenti" e il coordinatore amministrativo del Dipartimento di "Ricerca e innovazione umanistica" danno esecuzione a quanto programmato in ambito didattico in base alle responsabilità e secondo gli obiettivi da raggiungere, come riportato nei Documenti di Programmazione Triennale del Dirium (Titolo 5); il lavoro legato alla vita del CdS viene svolto dal personale amministrativo in correlazione con lo svolgimento delle attività formative. La responsabile dell'intera U.O. si avvale della collaborazione di altro PTA: una docente delegata per i tirocini, un responsabile dell'internazionalizzazione, una responsabile del tutorato e dell'orientamento, due responsabili della segreteria didattica specificamente dedicata ai CdS di Lingue e letterature straniere; alla vita del CdS collabora la responsabile della U.O. "[Servizi generali, logistica e supporto informatico](#)", coadiuvata da una unità di PTA. La Commissione dipartimentale Tirocini stila periodicamente un documento riepilogativo delle azioni svolte, che consente un attento monitoraggio delle procedure, in base al metodo PDCA (<https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/relazioni-e-verbali-delle-azioni-di-monitoraggio-e-recupero/relazione-attivita-commissione-tirocini-2022-2024.pdf/view>).

D.CDS.3.2.4 Il PTA afferente al Dipartimento Dirium, dedicato all'ambito della didattica, partecipa prevalentemente in modalità telematica ad attività periodiche di formazione e aggiornamento organizzate dall'Ateneo; il CdS, nella misura in cui gli è consentito entrare nel merito della questione, promuove, sostiene e monitora la partecipazione del personale tecnico-amministrativo di supporto al CdS alle attività di formazione e aggiornamento organizzate dall'Ateneo: gli esiti della suddetta formazione si riflettono anche sulla vita del CdS, laddove comportano, ad esempio, nuovi sistemi operativi per la gestione delle carriere degli studenti, per la gestione dell'offerta formativa, etc.

-

D.CDS.3.2.5 Complessivamente i servizi sono facilmente fruibili dagli studenti e dai docenti, anche grazie al monitoraggio della loro efficacia da parte dell'Ateneo; tramite un questionario, i docenti valutano i servizi garantiti dall'Ateneo e dal Dipartimento, esprimendosi sulle prestazioni della *governance* (si tratta dell'indagine "Misuriamoci" che, a partire dal 2018, costituisce lo strumento attraverso il quale gli utenti dell'Università degli Studi di Bari Aldo Moro partecipano al processo di misurazione della performance organizzativa esprimendo il proprio grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati, ai sensi dell'art. 19 bis del D.lgs. 150/2009 e ss.mm.ii. Gli esiti dell'indagine concorrono alla valutazione delle *performance* organizzative ed individuali). I servizi offerti dalla Biblioteca centrale di Lingue e letterature straniere risultano efficienti per docenti e studenti: l'efficacia è verificata dall'Ateneo (Titolo 6).

Punti di Forza:

Adeguatezza delle strutture, attrezzature e risorse per la didattica: Le strutture a supporto della didattica risultano adeguate e sono apprezzabili i significativi interventi migliorativi. L'adeguatezza delle strutture è stata complessivamente confermata dalla visita in loco.

Adeguatezza e fruibilità dei servizi per la didattica: Le informazioni sui servizi per la didattica sono fruibili dai docenti e dagli studenti attraverso il sito web del Corso di Studio e Dipartimento. Durante la visita da remoto, gli studenti hanno riconosciuto che questi aspetti (organizzativo e di comunicazione) garantiti attraverso il sito web sono efficienti e che è facile per loro interagire con i docenti del Corso di Studio, tutti molto disponibili.

Aree di miglioramento:

Implementazione di metodiche organizzative del lavoro del personale tecnico amministrativo: Non vi è chiara evidenza di un sistema puntuale di programmazione del lavoro del personale tecnico amministrativo, corredata da affidamento di responsabilità. Dall'esame della documentazione non emerge un programma di assegnazione chiara di specifici obiettivi alle singole unità di p.t.a. assegnate alle U.O. né di un sistema di monitoraggio interno sui flussi di lavoro. Si tratta di soluzioni organizzative implementabili a livello di Dipartimento e Corso di Studio.

Non vi è chiara evidenza, dalla documentazione allegata, del grado di partecipazione del personale tecnico amministrativo ad attività di aggiornamento periodico: Il documento di autovalutazione afferma che l'organizzazione ed il monitoraggio di queste attività sia gestito dall'Ateneo. Dai colloqui a distanza risulta che la partecipazione del personale tecnico amministrativo a tali attività sia alta, tuttavia, non risulta che il Corso di Studio disponga di strumenti particolari per effettuare un monitoraggio più specifico.

Scarsa numerosità dei Collaboratori Esperti Linguistici (CEL): L'inadeguatezza del numero di Collaboratori Esperti Linguistici (CEL), di cui si riferisce nel Documento di Autovalutazione e nel "Rapporto di Riesame Ciclico 2023", viene segnalata anche dalla Commissione Paritetica Docenti Studenti (Relazione CPDS 2023), riportando che questa è un'osservazione ricorrente anche nei commenti liberi previsti dai questionari di rilevazione delle opinioni studenti sulla didattica. Il CdS dimostra di avere consapevolezza del problema.

Fascia di valutazione Punto di Attenzione (CEV): Parzialmente soddisfacente

Raccomandazione:

Si raccomanda al Corso di Studio di:

- rafforzare l'impegno sulla dotazione di personale docente e di Collaboratori Esperti Linguistici (CEL).

Documenti chiave

- **Titolo:**1: SUA 2024-2025

Descrizione:SCHEDA UNICA ANNUALE (strumento gestionale funzionale alla progettazione, alla realizzazione, all'autovalutazione e alla ri-progettazione del Corso di Studio)

Dettagli:QUADRO B4_Aule

File:TITOLO 1_SUA L12 2024.25.pdf

- **Titolo:**2: Relazione della Commissione paritetica docenti studenti 2023 (CPDS)

Descrizione:documento redatto da docenti e studenti del CdS, con osservazioni su criticità e punti di forza e indicazioni sulle possibili strategie di azione migliorativa.

Dettagli:nei punti di specifico riferimento al CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale"
<https://www.uniba.it/it/ricerca/dipartimenti/dirium/dipartimento/organi-di-dipartimento/commissione-paritetica/relazione-annuale-commissione-pariterica/r-a-cpds-2023.pdf>

File:TITOLO 2_RELAZ. CPDS 2023 e anni prec..pdf

- **Titolo:**3: Rapporto di riesame ciclico 2023

Descrizione:Documento di autovalutazione stilato a sette anni dalla partenza del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale".

Dettagli:D.CDS.3.2 Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica<https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture->

Documenti a supporto

- **Titolo:**4: Pagina PTA Dirium

Descrizione:pagina dedicata al personale tecnico-amministrativo, in servizio presso il Dipartimento Dirium, collocato nel Plesso di Lingue.

Dettagli:*passim*<https://www.uniba.it/it/ricerca/dipartimenti/dirium/dipartimento/personale/personale-tecnico-amministrativo/personale-tecnico-amministrativo>

File:TITOLO 4_PAG. WEB PTA DIRIUM.pdf

- **Titolo:**5: Documento di Programmazione Triennale Dirium_2024-2026

Descrizione:Documenti che, per triennio, forniscono la rappresentazione delle strategie che il Dirium autonomamente attiva in coerenza con gli obiettivi strategici di Ateneo

Dettagli:pp. 23-25 (Nella stessa pagina del sito web Dirium è possibile rinvenire i documenti degli anni precedenti)
https://www.uniba.it/it/ricerca/dipartimenti/dirium/dipartimento/programmazione/programmazione_triennale_2024-26_-_ricerca-e-innovazione-umanistica.pdf

File:TITOLO 5_PROGR. TRIENN. DIRIUM 2024.26 e anni prec..pdf

- **Titolo:**6: Pagina "Biblioteche del Dipartimento" nel sito web del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale"

Descrizione:indicazioni sulle biblioteche di più frequente utilizzo da parte degli studenti del CdS

Dettagli:*passim*<https://www.uniba.it/it/bibliotechecentri/sistema-bibliotecario/biblioteche-1/Biblioteche%20del%20Polo%20Umanistico>

File:TITOLO 6_PAG. WEB Biblioteche Polo Uman..pdf

D.CDS.4) Riesame e miglioramento del CdS

D.CDS.4.1) Contributo dei docenti, degli studenti e delle parti interessate al riesame e miglioramento del CdS

D.CDS.4.1.1 Il CdS analizza e tiene in considerazione in maniera sistematica gli esiti delle interazioni in itinere con le parti interessate anche in funzione dell'aggiornamento periodico dei profili formativi.

D.CDS.4.1.2 Docenti, studenti e personale tecnico-amministrativo possono rendere note agevolmente le proprie osservazioni e proposte di miglioramento.

D.CDS.4.1.3 Il CdS analizza e tiene in considerazione in maniera sistematica gli esiti della rilevazione delle opinioni di studenti, laureandi e laureati e accorda credito e visibilità alle considerazioni complessive della CPDS e di altri organi di AQ.

D.CDS.4.1.4 Il CdS dispone di procedure per gestire gli eventuali reclami degli studenti e assicura che queste siano loro facilmente accessibili.

D.CDS.4.1.5 Il CdS analizza sistematicamente i problemi rilevati, le loro cause e definisce azioni di miglioramento ove necessario.

Autovalutazione:

D.CDS.4.1.1 L'ultima consultazione con le parti interessate (5 dicembre 2023) ha prodotto risultati gratificanti, poiché sia da parte degli enti coinvolti sia da parte dei laureati e degli studenti interpellati c'è stata una valutazione generosa riguardo al CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale". I suggerimenti e i rilievi messi a verbale hanno costituito sin da subito un argomento di riflessione e confronto all'interno del CdS (Titolo 6), anche in vista della modifica ordinamentale richiesta dal D.M. 1648 del 19-12-2023.

D.CDS.4.1.2 La possibilità di espressione è garantita dagli incontri del Gruppo di monitoraggio dell'Offerta formativa e da tutte le altre forme di confronto e comunicazione (comprese le e-mail): docenti, studenti e personale amministrativo possono esprimere pareri e dare suggerimenti migliorativi in merito alla gestione del CdS. All'interno degli organi collegiali, Giunta e Consiglio di Interclasse, della Commissione Paritetica Docenti Studenti e dei Gruppi di Riesame/AQ, specificamente di quello del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale", la presenza degli studenti garantisce la possibilità di una interlocuzione costruttiva e franca, secondo procedimenti di verifica e monitoraggio incrociato che vanno a garanzia dell'Assicurazione della Qualità (Titoli 1, 4 e 5). La stessa occasione della stesura dei Riesami ciclici quinquennali (2018 e 2023: Titoli 2 e 3) ha consentito una lunga e costruttiva interlocuzione con i rappresentanti degli studenti, con i componenti dei Gruppi Riesame/AQ e con i delegati di Dipartimento. Del lavoro dei succitati organi è chiara traccia nei verbali sistematicamente prodotti (Titolo 5).

D.CDS.4.1.3 Con cadenza annuale, viene organizzato un incontro con docenti e studenti volto a confrontarsi sulle valutazioni degli studenti registrate tramite il questionario predisposto dal Presidio della Qualità (VoS).

D.CDS.4.1.4 Ogni tipo e forma di reclamo da parte degli studenti può essere recapitato e reso noto al Coordinatore del CdS e al personale amministrativo addetto tramite e-mail o colloquio. Laddove si individua un problema reale e diffuso, esso viene sempre preso in considerazione in una prospettiva risolutiva. Nell'ordine del giorno di ogni Consiglio di Interclasse è presente un punto che consente agli studenti di esprimere richieste o segnalazioni. A livello di Ateneo, il "Garante degli studenti" consente agli studenti del CdS una interlocuzione con una figura che, in base all'art. 16 del vigente [Statuto dell'Università degli Studi di Bari Aldo Moro](#) (D.R. n. 3235 del 4 ottobre 2021), è inclusa tra gli Organi Universitari di Garanzia e che è costantemente impegnata nel tutelare i diritti degli studenti.

D.CDS.4.1.5 Assai frequenti sono gli incontri del Coordinatore con i rappresentanti degli studenti di diverse liste, i quali assolvono al loro incarico anche facendosi portavoce di esigenze e suggerimenti. In risposta a quanto segnalato nel RRC del 2023 (**D.CDS.4 RIESAME E MIGLIORAMENTO DEL CDS**), si sta compiendo uno sforzo importante per una migliore distribuzione del lavoro tra tutti i componenti del Gruppo di Riesame/AQ (docenti e studenti).

Sinergicamente, tra Giunta e Consiglio di Interclasse e Gruppo di Riesame/AQ, con la collaborazione della Segreteria didattica e della Segreteria studenti, si cerca la migliore soluzione agli eventuali problemi segnalati dagli studenti.

Punti di Forza:

Positiva interazione con le Parti Interessate: L'interazione con le Parti Interessate è chiaramente illustrata nei Quadri A1.a e A1.b della SUA-CdS e nei verbali degli incontri presenti sul sito del Corso di Studio. Il Corso di Studio ha avviato sin dall'inizio della propria istituzione un processo di costante interazione e consultazione con le Parti Interessate in modo individuale e nel giugno 2024 ha istituito un Comitato di Indirizzo come organo di consultazione permanente delle Parti Interessate, come emerge dal Verbale del Consiglio di Dipartimento del 12 giugno 2024.

Buona interazione tra le diverse componenti del Corso: L'interazione tra le diverse componenti del Corso (docenti, studenti e pta)

emerge dalla costante partecipazione di questi agli organi decisionali del Corso di Studio, riscontrabile da una lettura dei verbali delle sedute degli organi collegiali. Inoltre, i rappresentanti degli studenti vengono coinvolti nel processo di monitoraggio delle carriere, attraverso la discussione dei risultati dei questionari rivolti agli studenti.

Attenzione nell'analisi dei problemi del Corso di Studio e nella definizione di azioni di miglioramento: L'attenzione nell'affrontare i problemi del Corso è riscontrabile da una lettura della documentazione allegata, come "Scheda di Monitoraggio Annuale", "Rapporto di Riesame Ciclico" e "Relazione annuale della Commissione Paritetica Docenti Studenti". Anche dai colloqui a distanza sono emersi diversi esempi di individuazione e risoluzione dei problemi da parte del Corso di Studio.

Aree di miglioramento:

Scarsa considerazione delle rilevazioni della Commissione Paritetica Docenti Studenti: La scarsa considerazione emerge non solo in diversi passaggi della "Relazione annuale della CPDS 2023" ma è anche avvalorata dal fatto che molti dei problemi segnalati dalla Commissione Paritetica Docenti Studenti, primo fra tutti l'esigenza di una discussione sui questionari di soddisfazione degli studenti, tendono a riproporsi negli anni.

Assenza di procedura formale per la raccolta di reclami degli studenti: Il Corso di Studio non si è dotato di una procedura formale e informatizzata per la gestione dei reclami. Infatti, il documento di autovalutazione menziona, come unica modalità di reclamo, l'invio di una mail o la richiesta di un colloquio con il Coordinatore del Corso. Tuttavia non sono specificate forme di pubblicizzazione del meccanismo, né è segnalato che venga fatto un resoconto all'organo delle segnalazioni avvenute durante l'anno.

Fascia di valutazione Punto di Attenzione (CEV): Soddisfacente

Documenti chiave

- **Titolo:**1: SUA 2024-2025

Descrizione:SCHEDA UNICA ANNUALE (strumento gestionale funzionale alla progettazione, alla realizzazione, all'autovalutazione e alla ri-progettazione del Corso di Studio)

Dettagli:Tutta la sezione D

File:TITOLO 1_SUA L12 2024.25.pdf

- **Titolo:**2: Rapporto di riesame ciclico 2018

Descrizione:Documento di autovalutazione stilato a un solo anno dalla partenza del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale".

Dettagli:4 – MONITORAGGIO E REVISIONE DEL CDS <https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/iscrivarsi/rapporto-del-riesame/SchedaRCL12.pdf>

File:TITOLO 2_RAPP. RIES. CICL. L12 2018.pdf

- **Titolo:**3: Rapporto di riesame ciclico 2023

Descrizione:Documento di autovalutazione stilato a sette anni dalla partenza del CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale".

Dettagli:D.CDS.4 RIESAME E MIGLIORAMENTO DEL CDS https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/iscrivarsi/presentazione-del-corso/rrc_cds-l12_2023.pdf

File:TITOLO 3_RAPP. RIES. CICL. L12 2023.pdf

- **Titolo:**4: Relazione della Commissione paritetica docenti studenti 2023 (CPDS)

Descrizione:documento redatto da docenti e studenti del CdS, con osservazioni su criticità e punti di forza e indicazioni sulle possibili strategie di azione migliorativa.

Dettagli:nei punti di specifico riferimento al CdS in "Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale" <https://www.uniba.it/it/ricerca/dipartimenti/dirium/dipartimento/organi-di-dipartimento/commissione-paritetica/relazione-annuale-commissione-paritetica/r-a-cpds-2023.pdf>

File:TITOLO 4_RELAZ. CPDS 2023 e anni prec..pdf

Documenti a supporto

- **Titolo:**5: Verbale Gruppo Riesame/AQ 25 giugno 2024

Descrizione:Verbale incontro del Gruppo Riesame/AQ del CdS L12

Dettagli:*passim*(Nella sezione Assicurazione della Qualità del sito web del CdS è possibile consultare i precedenti verbali del Gruppo Riesame/AQ)<https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/isciversi/rapporto-del-riesame/2024/2-verbale-25-06-2024-riesame-aq-lingue.pdf>

File:TITOLO 5_Verb. Gruppo Riesame AQ L12 25.06.24.pdf

- **Titolo:**6: Verbale consultazioni con le parti interessate 2023

Descrizione:verbale della riunione con le parti interessate 2023 (nella sezione Assicurazione della Qualità del sito web L12 è possibile reperire i verbali delle consultazioni 2016-2021)

Dettagli:file "Verbale" <https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/isciversi/presentazione-del-corso/verbali-incontri-parti-sociali/cons-pres-e-non-pres-l12-2023.pdf>

File:TITOLO 6_ VERB. CONSULT. PARTI INTERESS. L12 2023.pdf

D.CDS.4.2) Revisione della progettazione e delle metodologie didattiche del CdS

D.CDS.4.2.1 Il CdS organizza attività collegiali dedicate alla revisione degli obiettivi e dei percorsi formativi, dei metodi di insegnamento e di verifica degli apprendimenti, al coordinamento didattico tra gli insegnamenti, alla razionalizzazione degli orari, della distribuzione temporale delle verifiche di apprendimento e delle attività di supporto.

D.CDS.4.2.2 Il CdS garantisce che l'offerta formativa sia costantemente aggiornata tenendo in considerazione i progressi della scienza e dell'innovazione didattica, anche in relazione ai cicli di studio successivi compreso il Corso di Dottorato di Ricerca e le Scuole di Specializzazione.

D.CDS.4.2.3 Il CdS analizza e monitora sistematicamente i percorsi di studio, anche in relazione a quelli della medesima classe su base nazionale, macroregionale o regionale.

D.CDS.4.2.4 Il CdS analizza sistematicamente i risultati delle verifiche di apprendimento e della prova finale per migliorare la gestione delle carriere degli studenti.

D.CDS.4.2.5 Il CdS analizza e monitora sistematicamente gli esiti occupazionali (a breve, medio e lungo termine) dei laureati del CdS, anche in relazione a quelli della medesima classe su base nazionale, macroregionale o regionale.

D.CDS.4.2.6 Il CdS definisce e attua azioni di miglioramento sulla base delle analisi sviluppate e delle proposte provenienti dai diversi attori del sistema AQ, ne monitora l'attuazione e ne valuta l'efficacia.

[Tutti i punti di attenzione di questo punto di attenzione servono anche da riscontro per la valutazione del requisito di sede D.2].

Autovalutazione:

D.CDS.4.2.1 Per le attività di revisione degli obiettivi e dei percorsi formativi, dei metodi di insegnamento e di verifica degli apprendimenti, per il coordinamento didattico tra gli insegnamenti, per la razionalizzazione degli orari, della distribuzione temporale delle verifiche di apprendimento e delle attività di supporto si riuniscono il Gruppo di Riesame/AQ e si riuniscono alcuni dei Gruppi di lavoro (in prevalenza il Gruppo di lavoro per le consultazioni con le parti sociali e il Gruppo di monitoraggio sull'offerta formativa) creati in seno all'Interclasse di Lingue e letterature straniere; tutti i gruppi sono composti da docenti e studenti e hanno l'obiettivo di individuare aree di miglioramento e proporre agli organi deliberanti soluzioni efficaci alle situazioni problematiche segnalate da studenti e docenti (Titolo 1).

Di concerto con il Gruppo di Riesame/AQ, gli studenti hanno approntato un questionario anonimo caricato in Teams tramite il programma Forms: le domande, diverse da quelle contenute nel questionario VoS predisposto dal Presidio di Qualità UNIBA, costituiscono un'occasione per verifiche incrociate riguardo al grado di soddisfazione degli studenti. L'ultimo questionario è stato realizzato e somministrato nel mese di luglio 2024. Le domande, elaborate dagli studenti, si sono notevolmente differenziate da quelle contenute nel questionario VoS e sono state pensate anche in relazione alla imminente modifica dell'ordinamento didattico in base al D.M. 1648 del 19-12-2023 (si riportano le domande comprese nel questionario somministrato agli studenti nel mese di luglio 2024):

1. Se sei un student fuoricorso, qual è stata la motivazione principale per questo ritardo?
2. Quali sono le tue lingue di studio?
3. Ritieni che l'insegnamento della terza lingua sia utile ai fini del titolo di studi?
4. Ritieni che la terza lingua debba essere certificata?
5. Ritieni che l'offerta formativa sia completa?
6. Ci sono insegnamenti che ritieni sia opportuno introdurre nell'offerta formativa?
7. Ritieni che gli insegnamenti siano adeguati agli sbocchi lavorativi?
8. Ritieni che le informazioni siano facilmente reperibili nel sito web del corso?
9. Ritieni che la didattica delle lingue straniere, nell'arco del triennio, sia organizzata in maniera efficace?
10. Hai partecipato o intendi partecipare al programma Erasmus+? Se sì, quali sono state le principali problematiche che hai riscontrato? (es. difficoltà del riconoscimento dei crediti, qualità dei corsi all'estero, ecc.)
11. Sei soddisfatto della tua esperienza di tirocinio?
12. Come sei venuto a conoscenza del nostro Corso di Studio?
13. Consigliaresti questo Corso di Studi?
14. Qui puoi esprimere una tua richiesta o segnalazione.

Le risposte pervenute saranno oggetto di riflessione e confronto nel primo incontro utile del Gruppo di Riesame/AQ L12 e del Gruppo di monitoraggio Offerta formativa, in vista della modifica dell'ordinamento didattico.

D.CDS.4.2.2 Il CdS in “Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale”, come gli altri CdS interni all'Interclasse di Lingue e letterature straniere, cura con attenzione l'aggiornamento dell'offerta formativa, anche in relazione al contesto culturale e professionale, nonché in rapporto con i cicli di formazione successivi. Proprio a tale riguardo, sin dalla coorte 2023-2026 il CdS, a seguito di una serie di riunioni consultive del Gruppo di monitoraggio dell'Offerta formativa, ha deliberato in Consiglio di Interclasse il cambiamento delle denominazioni di alcuni insegnamenti (Titolo 5). Già nel 2023 è stato avviato il ripensamento del CdS per modificarne l'ordinamento didattico, in considerazione del fatto che l'ultima modifica è stata realizzata nel 2016. Le consultazioni si sono svolte attraverso più incontri (15 febbraio 2023; 6 ottobre 2023; 30 ottobre 2023; 23 novembre 2023) e sono tuttora in corso in ragione del D.M. 1648 del 19 dicembre 2023.

D.CDS.4.2.3 Tramite i dati forniti dal Centro servizi informatici di Ateneo e dalla Segreteria studenti, tramite i dati proposti annualmente da AlmaLaurea con le sue indagini sul profilo dei laureati e sulla condizione occupazionale dei laureati, tramite le Schede di Monitoraggio Annuale (Titolo 2), che costituiscono l'occasione migliore per mettere in pratica le fasi Check e Act, vengono analizzate e monitorate le carriere degli studenti e vengono sottoposte all'attenzione e alla riflessione collegiale le questioni che possono rappresentare un motivo di problematicità nella vita del CdS, desunte dalla documentazione più affidabile (Titoli 6, 7 e 8). Nel prendere visione degli aggiornamenti della SMA e nella stesura dei commenti agli indicatori in essa contenuti, il Gruppo di Riesame/AQ verifica lo stato del CdS anche in riferimento alla situazione regionale e nazionale della medesima classe di laurea L12.

D.CDS.4.2.4 Il CdS analizza tutte le situazioni che possono comportare dei rallentamenti nelle carriere degli studenti: tale monitoraggio avviene anzitutto grazie alla collaborazione garantita dai rappresentanti degli studenti, nonché grazie al confronto che si determina in seno ad organi quali la Giunta e il Consiglio di Interclasse (che prendono atto della numerosità di alcune richieste: per esempio, il cambio delle lingue di studio o il cambio di Corso di Studio); altresì il Gruppo di Riesame/AQ del CdS in “Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale” esamina la documentazione prevista per la compilazione dei campi C1 e C2 della SUA (Titolo 3) e, pertanto, prende atto dei dati collegati ad alcuni indicatori contenuti nelle SMA e dei risultati dell'indagine AlmaLaurea.

D.CDS.4.2.5 Gli esiti occupazionali riferiti ai più recenti anni di vita del CdS in “Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale”, pur in considerazione dei gravi disagi determinati a livello mondiale dalla pandemia, confermano che la popolazione dei laureati è orientata a proseguire gli studi mediante una laurea magistrale o un master, ai fini di un ancora più definito profilo professionale. Tuttavia, il CdS in “Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale” – che è fondato sullo studio delle lingue e delle culture, come di molte altre discipline, nell'ambito del turismo e della mediazione internazionale – consente ai laureati la possibilità di impiegarsi in lavori stagionali che, pur risultando vantaggiosi per le famiglie (solo per il 10% degli intervistati di AlmaLaurea_Profilo dei laureati, appartenenti alla “classe sociale elevata”), talvolta determinano un voto di laurea che mediamente si aggira intorno al 100/110 e di certo rallentamenti nelle carriere (Titolo 6). Il monitoraggio e il confronto dei dati, anche su base regionale e nazionale, sono svolti periodicamente, in base all'esigenza di un costante controllo (Check), ma si intensificano in coincidenza della stesura del commento alle Schede di Monitoraggio Annuale (SMA), da parte del Gruppo di Riesame/AQ.

D.CDS.4.2.6 Il CdS in “Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale” tiene in considerazione gli esiti del confronto in merito alla documentazione di lavoro (verbali di consultazione con le parti sociali, SMA, questionari di valutazione VoS, dati AlmaLaurea, etc.). L'impegno è massimo nell'intensificare le consultazioni con le parti interessate che, secondo le [Linee guida PQA](#), devono caratterizzare, a valle di operazioni di riesame, il rinnovamento del CdS nel corso degli anni (Titolo 4).

Punti di Forza:

Buon livello di collegialità del processo di periodica revisione degli obiettivi e dei percorsi formativi: La revisione collegiale degli obiettivi e dei percorsi formativi è affidata al Gruppo di Riesame/AQ dell'Interclasse e ad alcuni gruppi di lavoro del Corso di Studio e dell'Interclasse (in particolare il Gruppo di lavoro per le consultazioni con le Parti Sociali e il Gruppo di monitoraggio sull'offerta formativa), le cui proposte vengono sottoposte agli organi deliberanti (Consiglio di Interclasse e Giunta). I vari organismi vedono al proprio interno rappresentate la componente docente, studentesca e tecnico amministrativa. Dall'esame della documentazione a supporto fornita dall'Ateneo emerge che il Corso di Studio si caratterizza per un buon livello di condivisione collegiale delle scelte strategiche e organizzative.

Soddisfacente livello di attenzione del Corso di Studio alle esigenze di aggiornamento dell'offerta formativa: Il Corso di Studio rivolge adeguata attenzione alle esigenze di periodico aggiornamento dell'offerta formativa anche in rapporto ai progressi della scienza e all'innovazione didattica e ai cicli di studio successivi. In particolare, questo è oggetto dell'attività del Gruppo di monitoraggio dell'Offerta formativa, che porta avanti una riflessione in merito a una modifica dell'ordinamento didattico del Corso di Studio.

Periodico monitoraggio del percorso di studio: L'analisi e il monitoraggio del percorso di studio, a cura del Gruppo di Riesame/AQ, avviene annualmente in occasione del commento e redazione della Scheda di Monitoraggio Annuale. In quella occasione il Gruppo AQ analizza i dati riguardanti il Corso anche in comparazione con i dati riguardanti l'area regionale di riferimento e quella nazionale.

Generale efficacia del Sistema di AQ: Seppur non sempre adeguatamente formalizzato, il sistema di assicurazione della qualità, nel complesso, appare sufficientemente strutturato. Il Gruppo di Riesame/AQ monitora periodicamente le sue attività, definisce e attua azioni di miglioramento che trasmette alla Giunta e al Consiglio d'Interclasse.

Aree di miglioramento:

Carenza di tracciabilità delle attività dei Gruppi di lavoro: I Gruppi di lavoro si riuniscono in riunioni a carattere informale, che non vengono documentate in verbali o report. La tracciabilità dell'azione di assicurazione della qualità è requisito necessario per garantire l'efficacia dell'azione medesima.

Carenza di processi strutturati di monitoraggio e miglioramento: Il monitoraggio dei diversi elementi indicati nel PdA D.CDS.4.2 è affidato prevalentemente al commento annuale agli indicatori SMA e ai quadri C1 e C2 della SUA-CdS. Non vi è evidenza di ulteriori attività di monitoraggio mirate e tarate sulle specifiche esigenze del Corso di Studio (ad esempio, verifica dell'efficacia delle azioni di tutorato). Pur emergendo nel Documento di Autovalutazione la consapevolezza dell'importanza di questi processi, essi faticano a trovare consolidamento in metodiche standardizzate e tracciabili.

Fascia di valutazione Punto di Attenzione (CEV): Soddisfacente

Raccomandazione:

Si raccomanda al Corso di Studio di:

- avviare processi di monitoraggio consolidati e strutturati, affidati a metodiche costruite sulle specifiche esigenze del Corso di Studio e di rendere maggiormente tracciabili le attività dei Gruppi di lavoro.

Documenti chiave

- **Titolo:**1: SUA 2024-2025

Descrizione:SCHEDA UNICA ANNUALE (strumento gestionale funzionale alla progettazione, alla realizzazione, all'autovalutazione e alla ri-progettazione del Corso di Studio)

Dettagli:QUADRI C1 e C2 e TUTTA LA SEZIONE D

File:TITOLO 1_SUA L12 2024.25.pdf

- **Titolo:**2: Scheda di Monitoraggio Annuale (SMA)_dati al 6 luglio 2024

Descrizione:Scheda per il monitoraggio dell'andamento del CdS in base a indicatori relativi alla didattica, all'internazionalizzazione, alla valutazione della didattica, alla regolarità delle carriere, alla soddisfazione e alla occupabilità, alla consistenza e qualificazione del corpo docente

Dettagli:indicatori iC01, iC02, iC02BIS

File:TITOLO 2_SMA L12 DATI AL 6.7.2024.pdf

Documenti a supporto

- **Titolo:**3: Verbali Gruppi Riesame/AQ

Descrizione:Verbali degli incontri periodici del Gruppo Riesame/AQ del CdS L12

Dettagli:*passim* <https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/iscrivarsi/rapporto-del-riesame/rapporto-del-riesame#docrieseAQI12>

File:TITOLO 3_Verb. Gruppi Riesame AQ 2019.2024.pdf

- **Titolo:**4: Verbale consultazioni con le parti interessate 2023

Descrizione:verbale della riunione con le parti interessate 2023 (nella sezione Assicurazione della Qualità del sito web L12 è possibile reperire i verbali delle consultazioni 2016-2021)

Dettagli:file "Verbale" <https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/iscrivarsi/presentazione-del-corso/verbali-incontri-parti-sociali/cons-pres-e-non-pres-l12-2023.pdf>

File:TITOLO 4_ VERB. CONSULT. PARTI INTERESS. L12 2023.pdf

- **Titolo:**5: Pagina web con i Piani di Studio del CdS

Descrizione:Piano di studio della coorte 2023-2026

Dettagli:coorte 2023-2026<https://www.uniba.it/it/corsi/lingue-culture-turismo-mediazione-internazionale/isciversi/piani-di-studio>

File:TITOLO 5_PAG. WEB Piani di Studio L12.pdf

- **Titolo:**6: Indagine Almalaurea 2024 (anno di riferimento 2023)_Profilo laureati

Descrizione: indagine statistica su un campione di laureati nel Corso di Studio in “Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale”

Dettagli:sezioni 4. riuscita negli studi universitari, 6. LAVORO DURANTE GLI STUDI UNIVERSITARI e 7. GIUDIZI SULL'ESPERIENZA UNIVERSITARIA <https://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/visualizza.php?anno=2023&corstipo=L&ateneo=70002&facolta=1557&gruppo=4&livello=1&area4=1&pa=70002&classe=10003&postcorso=0720106201200001&isstella=0&presui=tutti&disaggregazione=&LANG=it&CONFIG=profilo>

File:TITOLO 6_ALMALAUREA 2024 L12 Profilo dei Laureati.pdf

- **Titolo:**7: Valutazione opinione Studenti_VoS 2022-2023

Descrizione:questionario predisposto dal Presidio della Qualità

Dettagli:*passim* <https://reportanvur.ict.uniba.it/iapr/vos.html>

File:TITOLO 7_QUESTION. VALUT. DID. VoS 2022.23.pdf

- **Titolo:**8: Indagine Almalaurea 2024 (anno di riferimento 2023)_Condizione occupazionale

Descrizione:indagine statistica su un campione di laureati nel Corso di Studio in “Lingue e culture per il turismo e la mediazione internazionale”

Dettagli: *passim* <https://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/visualizza.php?anno=2023&corstipo=L&ateneo=70002&facolta=1557&gruppo=4&livello=tutti&area4=1&pa=70002&classe=10003&postcorso=0720106201200001&isstella=0&annolau=tutti&condocc=tutti&iscrls=tutti&disaggregazione=&LANG=it&CONFIG=occupazione>

File:TITOLO 8_ALMALAUREA 2024 L12 Cond. occup. Laureati.pdf



Andamento KPI Corso

Riferimento

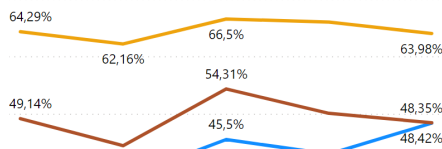
AVA3

Edizione 10/2024

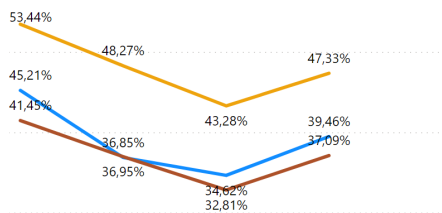
Ambito F - Indicatori Corsi di Studio

L-12 - Lingue e culture per il Turismo e la Mediazione Internazionale - BARI

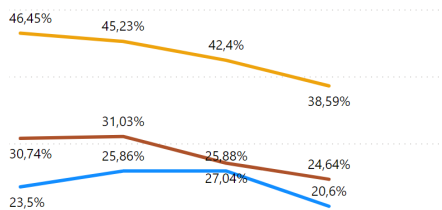
AVA3 - F.0.0.A - % laureati (L; LM; LMCU) entro la durata normale del corso



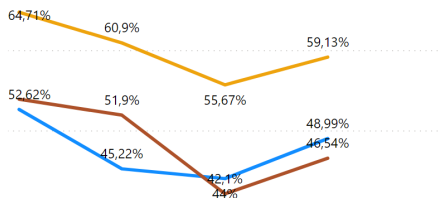
AVA3 - F.0.0.D - % Studenti iscritti II anno stesso corso con 2/3 cfu del 1 anno



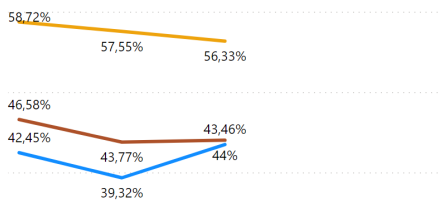
AVA3 - F.0.0.G - % immatricolati laureati entro la durata nel cds (LMCU)



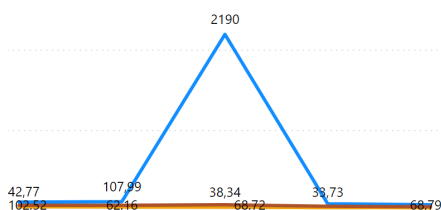
AVA3 - F.0.0.B - % CFU conseguiti al I anno su CFU da conseguire



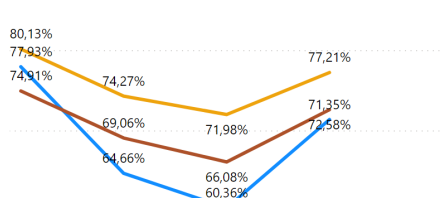
AVA3 - F.0.0.E - % immatricolati laureati entro 1 anno oltre la durata nel cds (LMCU)



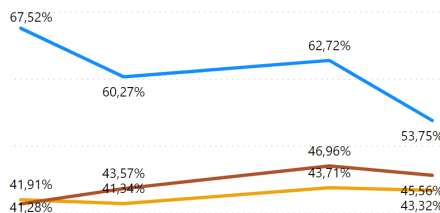
AVA3 - F.0.0.H - Rapporto studenti/docenti



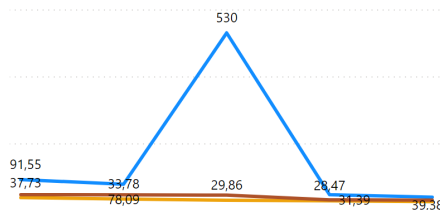
AVA3 - F.0.0.C - % Studenti che proseguono al 2 anno del cds



AVA3 - F.0.0.F - % ore docenza erogata da Docenti a tempo indeterminato



AVA3 - F.0.0.I - Rapporto studenti iscritti al primo anno e docenti di insegnamenti del primo anno



2019 2020 2021 2022 2023
● Corso ● Nazionale Tradizionali ● Macroregionale ● Nazionale Telematiche

Dettaglio

Fascia di valutazione Complessiva (CEV): Soddisfacente

Fascia di valutazione Indicatore/Indicatori (ANVUR): Parzialmente soddisfacente

Indicatori (eventuale commento):

La valutazione tiene conto di andamenti prevalentemente negativi e confronti negativi.

Fascia di valutazione Complessiva: Soddisfacente