

Università	Università degli Studi di VERONA
Classe	L-12 R - Mediazione linguistica
Nome del corso in italiano	Lingue e culture per il turismo e il commercio internazionale <i>adeguamento di: Lingue e culture per il turismo e il commercio internazionale (1450342)</i>
Nome del corso in inglese	Modern languages and cultures for the management of tourism and international trade
Lingua in cui si tiene il corso	italiano
Codice interno all'ateneo del corso	L20R^2025^PDS0-2025^023091
Data di approvazione della struttura didattica	23/05/2025
Data di approvazione del senato accademico/consiglio di amministrazione	04/06/2025
Data della consultazione con le organizzazioni rappresentative a livello locale della produzione, servizi, professioni	01/02/2022 -
Data del parere favorevole del Comitato regionale di Coordinamento	
Modalità di svolgimento	a. Corso di studio convenzionale
Eventuale indirizzo internet del corso di laurea	https://www.corsi.univr.it/?ent=cs&id=1322
Dipartimento di riferimento ai fini amministrativi	Lingue e letterature straniere
EX facoltà di riferimento ai fini amministrativi	
Massimo numero di crediti riconoscibili	48
Numero del gruppo di affinità	1

Obiettivi formativi qualificanti della classe: L-12 R Mediazione linguistica

a) Obiettivi culturali della classe

I corsi di laurea della classe hanno come obiettivo la formazione di mediatrici e mediatori linguistici con una solida base in almeno due lingue di studio e nelle relative culture. In particolare, le laureate e i laureati nei corsi della classe devono possedere:- conoscenze relative alla struttura delle lingue naturali e un'adeguata formazione di base nei metodi di analisi linguistica;- adeguate competenze orali e scritte in almeno due lingue di studio, sorrette da un inquadramento metalinguistico;- competenze di base relative a metodi e strumenti di analisi dei testi, propri della linguistica generale, teorica e applicata, della linguistica specifica delle lingue di studio e della linguistica educativa;- una adeguata formazione di base nei metodi di analisi filologica e culturale;- conoscenze di base relative ai processi traduttivi, della mediazione, alla teoria e pratica della traduzione, con particolare riguardo ai linguaggi specialistici;- conoscenze di base della comunicazione in contesto plurilingue;- adeguate conoscenze delle tematiche di contesto e delle problematiche di specifici ambiti di lavoro in relazione alla vocazione del territorio e alle sue possibili evoluzioni, anche con riferimento alle dinamiche interetniche e interculturali;- la capacità di gestire correttamente le informazioni e i processi comunicativi.

b) Contenuti disciplinari indispensabili per tutti i corsi della classe

I corsi di laurea della classe comprendono attività finalizzate all'acquisizione di:- padronanza scritta e orale di almeno due lingue diverse dall'italiano e della cultura delle civiltà di cui sono espressione;- competenze nella traduzione linguistica e/o intersemiotica, nonché nella mediazione orale;- elementi di base di analisi e interpretazione autonoma di testi di diversa provenienza (ad esempio tecnici, giornalistici, multimediali, scientifici, letterari); - competenze sia linguistiche sia filologiche per l'analisi di testi e documenti;- capacità di analisi dei sistemi linguistici, nella prospettiva del confronto sincronico e diacronico di specifiche lingue;- capacità di interazione e gestione di un contesto plurilingue;- competenze di base nell'ambito della linguistica educativa.

c) Competenze trasversali non disciplinari indispensabili per tutti i corsi della classe

Le laureate e i laureati nei corsi della classe devono essere in grado di:

- utilizzare i principali strumenti informatici e della comunicazione digitale negli ambiti specifici di competenza;
- operare in contesti interdisciplinari costituiti da esperti di diversi settori;- comunicare con efficacia, in forma scritta e orale;- aggiornare le proprie conoscenze anche attraverso l'uso di strumenti bibliografici adeguati;- sintetizzare e risolvere problemi inerenti alle proprie competenze.

d) Possibili sbocchi occupazionali e professionali dei corsi della classe

Le laureate e i laureati nei corsi della classe potranno esercitare attività professionali nei campi della mediazione linguistico-culturale, redazione o traduzione di testi, anche per quanto riguarda i linguaggi specialistici. Operano nei servizi linguistici, in contesto multilingue o multiculturale, a supporto delle imprese, degli enti e degli istituti pubblici e privati, nell'ambito della formazione e dell'educazione linguistica, in ambito culturale, turistico-commerciale, dell'associazionismo, nella cooperazione internazionale, nella mediazione in presenza di lingue minoritarie e lingue immigrate.

e) Livello di conoscenza di lingue straniere in uscita dai corsi della classe

Oltre l'italiano, i laureati nei corsi della classe devono essere in grado di utilizzare efficacemente ad un livello non inferiore al QCER B2, in forma scritta e orale, almeno una lingua dell'Unione Europea, con riferimento anche ai lessici disciplinari. Si richiede inoltre il possesso di conoscenze, ad un livello non inferiore al QCER B1 o sistema equiparabile, in forma scritta e orale, di almeno una seconda lingua straniera.

f) Conoscenze e competenze richieste per l'accesso a tutti i corsi della classe

Per l'accesso ai corsi della classe sono richieste le conoscenze acquisite nel percorso di scuola secondaria, con particolare riferimento alla capacità di comunicare efficacemente, in forma scritta e orale, e di interpretare correttamente il significato di un testo.

g) Caratteristiche della prova finale per tutti i corsi della classe

La prova finale consiste nella stesura di un elaborato teorico o pratico attinente a una delle discipline del corso di studio o all'esperienza di tirocinio. Gli argomenti dell'elaborato possono essere trasversali a più discipline.

h) Attività pratiche e/o laboratoriali previste per tutti i corsi della classe

I corsi della classe possono prevedere attività che consentano di mettere in pratica competenze acquisite durante il percorso di studi, in particolare quelle che rispecchiano esigenze richieste nel mondo del lavoro. Sono ugualmente valide attività pratiche che stimolino ad approfondire la competenza linguistica nelle lingue di studio, con attenzione ai linguaggi specialistici e alle varietà linguistiche o che richiedano di eseguire compiti di analisi, sintesi, mediazione, traduzione o composizione.

i) Tirocini previsti per tutti i corsi della classe

I corsi della classe possono prevedere tirocini formativi o esperienze culturali di altro tipo, in accordo con enti pubblici e privati, in Italia o all'estero, per favorire l'inserimento del laureato nel mondo del lavoro.

Sintesi della relazione tecnica del nucleo di valutazione

La progettazione del CdS in "Lingue e Culture per il Turismo e il commercio internazionale" è correttamente compiuta in quanto coerente agli obiettivi di razionalizzazione e di qualificazione.

Il CdS oggetto di valutazione dimostra buoni elementi di qualificazione sotto tutti gli aspetti considerati.

Il numero degli esami risulta ridotto del 20% rispetto al CdS della vecchia offerta formativa dal quale deriva; l'attribuzione di Cfu ai vari insegnamenti rispetta la prescrizione del Senato Accademico (6, 9, 12 e 18 Cfu).

L'elemento di analisi considerato dimostra che le risorse di docenza attribuite al CdS in oggetto sono più che sufficienti, tenuto conto dell'organico della Facoltà.

Il CdS in esame raggiunge il requisito qualificante nella misura dello 0,84 così come prescritto dal Senato Accademico già in sede di istituzione per almeno il 30% dei CdS di primo livello progettati da ciascuna Facoltà.

Infine, il CdS oggetto di valutazione rispetta gli obiettivi di adeguatezza e di compatibilità rispetto alle risorse di docenza e di strutture disponibili.

Sintesi della consultazione con le organizzazioni rappresentative a livello locale della produzione, servizi, professioni

Le Parti Interessate sono: studenti e loro famiglie, in particolare laureati del corso di laurea triennale Lingue e culture per il turismo e il commercio internazionale; operatori privati di vari settori (turistico e altri che sviluppino al loro interno relazioni commerciali internazionali); operatori pubblici e altre organizzazioni della filiera turistica e/o operanti a livello internazionale. Nello specifico, operatori della ricettività alberghiera ed extra-alberghiera; della ristorazione; dei servizi per il tempo libero; dei trasporti (anche società aeroportuali); delle agenzie di viaggi, nonché enti fieristici, enti pubblici per lo sviluppo territoriale,

Associazioni di Guide turistiche e Accompagnatori Turistici e altre organizzazioni per servizi dedicati al turista, nonché gli operatori privati in settori diversi con spiccata tendenza all'internazionalizzazione; Camera di commercio, Associazioni di categoria e altre organizzazioni private e pubbliche. Alla riunione tenutasi in data 25 gennaio 2008 con le parti sociali hanno partecipato vari enti e organizzazioni operanti sul territorio, tra cui Confindustria Alberghi, Assoguide Veneto, Provincia di Verona; è stata apprezzata la presenza dello stage obbligatorio nel percorso formativo, con l'auspicio che possa avere durata superiore alle 150 ore previste.

Gli esponenti delle imprese turistiche hanno espresso la loro soddisfazione per il corso di laurea attivato.

I presenti hanno discusso della possibile introduzione di ulteriori corsi volti ad aumentare l'efficacia relazionale dei laureati. All'unanimità i rappresentanti delle parti sociali presenti hanno espresso parere altamente positivo sul corso di laurea illustrato.

La commissione evidenzia l'opportunità di aderire al progetto di revisione complessiva del rapporto tra i Corsi di Studio e le Parti Sociali promosso dall'Ateneo veronese per iniziativa del Presidio per l'Assicurazione della Qualità.

In riferimento alla lingua cinese, si rileva che a partire dal 2007 l'insegnamento di tale lingua è stato inserito nel piano di studi di alcuni licei linguistici ed istituti tecnici ad indirizzo turistico dell'area veronese e vicentina. La possibilità della scelta della lingua cinese come seconda lingua curriculare nel piano di studi è quindi perfettamente in linea con le esigenze e istanze provenienti dal territorio e delle parti interessate. Si rileva infine, che tale insegnamento non si limita solo agli aspetti linguistici – con particolare attenzione alle specificità gerghi proprie dell'ambito turistico-commerciale – bensì affronta anche argomenti di rilevanza letteraria e culturale (cfr. allegato Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto - Rilevazione insegnamento lingue non comunitarie a.s. 2014/15).

Vedi allegato

Obiettivi formativi specifici del corso e descrizione del percorso formativo

Obiettivo formativo fondamentale del corso di laurea in Lingue e Culture per il Turismo e il Commercio Internazionale è quello di fornire una preparazione linguistica e culturale in due lingue straniere e nella lingua italiana, integrata da una consapevolezza sulle organizzazioni imprenditoriali o di Enti del Terzo settore.

I laureati in Lingue e Culture per il Turismo e il Commercio Internazionale potranno perciò svolgere attività di mediazione linguistica e culturale, con particolare attenzione ai linguaggi specialistici, in aziende ed enti pubblici e privati, avendo acquisito:

- solida formazione linguistica in due lingue straniere scelte tra:

- * Francese
- * Inglese
- * Spagnolo
- * Russo
- * Tedesco
- * Cinese

Nel primo anno, con la sola eccezione di lingua e letteratura inglese, tutti gli insegnamenti sono erogati in italiano. A partire dal secondo anno, gli insegnamenti di lingua e letteratura straniera sono erogati nelle corrispondenti lingue, salvo ulteriori indicazioni.

Tale formazione presuppone capacità di redazione o traduzione di testi, analisi e comprensione di testi scritti complessi, di espressione orale scorrevole e spontanea, di adattamento della lingua straniera al contesto professionale. Le competenze linguistiche si completano con un adeguato livello di cognizione sulle questioni meta-linguistiche, intersemiotiche, sui processi traduttivi e sulle tecniche di comunicazione e mediazione orale in contesti plurilingui;

- appropriata conoscenza delle culture dei paesi stranieri dove sono diffuse le lingue prescelte, con particolare attenzione per le dimensioni letteraria, filologica, storica e geografico-antropologica della cultura;
- buona capacità di applicare la lingua italiana, orale e scritta, ai contesti professionali;
- conoscenza di base in campo economico-aziendale e giuridico, nonché delle problematiche degli ambiti lavorativi del turismo e del commercio internazionale. Tale conoscenza consentirà al laureato di inserirsi con consapevolezza in organizzazioni imprenditoriali di tipo produttivo e turistico o Enti del Terzo settore e Enti culturali;
- capacità di utilizzare gli strumenti informatici e della comunicazione digitale negli ambiti professionali di competenza.

L'articolazione del piano didattico prevede:

- un primo anno con obiettivi di introduzione rispetto alla formazione linguistica, letteraria, giuridica e manageriale
- un secondo anno, con prosecuzione della formazione linguistico-letteraria e introduzione di insegnamenti di base e affini di area storico-geografica-antropologica declinati secondo gli obiettivi formativi specifici dei singoli curricula
- un terzo anno, con completamento della formazione linguistica e collocazione di insegnamenti economico-giuridici affini declinati secondo gli obiettivi formativi specifici dei singoli curricula.

I livelli di uscita previsti per le lingue di studio curriculari secondo il CEFR sono:

Livello C1 (francese, inglese, russo, spagnolo, tedesco)

Livello B2 (cinese).

È richiesto inoltre, per la terza lingua, il raggiungimento di un livello B1.

Al termine del percorso di studi è previsto un periodo di stage obbligatorio in organizzazioni imprenditoriali.

Descrizione sintetica delle attività affini e integrative

Le attività affini e integrative del corso di laurea in Lingue e Culture per il Turismo e il Commercio Internazionale sono rappresentate da corsi che consentono alle studentesse ed agli studenti di acquisire conoscenze volte a contribuire al raggiungimento degli obiettivi formativi specifici del CdS, in particolare in ambito economico-giuridico e storico-geografico: sviluppare conoscenze fondamentali relative alla natura, alle funzioni, alle logiche di funzionamento, di gestione e di direzione di un'organizzazione imprenditoriale a vocazione internazionale; apprendere il lessico giuridico, le nozioni di base del diritto civile, nella misura necessaria ad un corretto inquadramento dei vari istituti del diritto commerciale e dei fondamenti della disciplina dell'impresa individuale e collettiva; comprendere il fenomeno del commercio e del marketing internazionale nel contesto dello scenario economico, tecnologico, politico e culturale della globalizzazione e il suo rapporto con i territori e le reti di comunicazione; apprendere, in prospettiva storica, le caratteristiche economiche e sociali dei diversi paradigmi interpretativi dell'evoluzione del fenomeno turistico nella lunga durata.

Risultati di apprendimento attesi, espressi tramite i Descrittori europei del titolo di studio (DM 16/03/2007, art. 3, comma 7).

Conoscenza e capacità di comprensione (knowledge and understanding)

Il/La laureato/a acquisirà conoscenze relative all'ambito linguistico-letterario, alle culture dei paesi stranieri dove sono diffuse le lingue prescelte, alla lingua italiana, nozioni in ambito giuridico-economico aziendale, storico-geografico-antropologico, nozioni relative agli strumenti informatici e della comunicazione telematico-digitale. I risultati attesi vengono conseguiti mediante lezioni, laboratori e attività seminariali.

La verifica dei risultati avviene mediante lo svolgimento di prove d'esame, orali e scritte.

Capacità di applicare conoscenza e comprensione (applying knowledge and understanding)

Il/La laureato/a dimostrerà di saper applicare metodologie apprese di mediazione linguistica e culturale, di know how gestionale e organizzativo, in contesti di lavoro complessi, sia pubblici sia privati, nei settori del commercio internazionale, del turismo, della promozione e valorizzazione del territorio, nella cooperazione internazionale, nelle organizzazioni no-profit, in enti e istituzioni che si occupano di integrazione sociale e culturale, e di servizi agli immigrati, nelle associazioni umanitarie, nel settore dell'integrazione sociale e culturale, anche con il supporto delle tecnologie informatiche. I risultati attesi vengono conseguiti mediante le attività propedeutiche e le successive attività elettive (curricolari e personali), mediante corsi ed esami di carattere introduttivo e progredito. Alcuni di questi corsi possono eventualmente essere in parte organizzati in forma seminariale. La verifica dei risultati avviene mediante lo svolgimento di prove d'esame, orali e scritte.

Autonomia di giudizio (making judgements)

Il corso di Laurea in Lingue e culture per il turismo e il commercio internazionale mira a fornire gli strumenti per raccogliere, sintetizzare ed interpretare i dati rilevanti ai fini di formulare giudizi autonomi connessi alla mediazione linguistica e culturale in un'organizzazione imprenditoriale a vocazione internazionale e alla risoluzione di problemi inerenti alle proprie competenze professionali. Al termine del percorso di studi, il/la laureato/a dovrà saper redigere, nelle lingue di studio, con le loro varianti specialistiche, testi (rapporti, documenti ufficiali) rilevanti per l'indirizzo prescelto. L'autonomia di giudizio sarà stimolata dalle attività didattiche, laboratoriali e seminariali in cui si articola il Corso di Studio, dallo stage previsto dal CdS, nonché dalla stesura dell'elaborato finale. L'autonomia di giudizio sarà verificata in occasione di ciascuna prova d'esame relativa ai singoli insegnamenti, ivi compresa la prova finale.

Abilità comunicative (communication skills)

Al termine del percorso di studi, il/la laureato/a dovrà aver acquisito adeguate competenze e strumenti, compresi quelli digitali, per comunicare in modo organico informazioni, idee e soluzioni di problemi, avendo avuto l'opportunità di approfondire e consolidare le proprie conoscenze linguistiche e di accostarsi al mondo delle organizzazioni imprenditoriali. Le abilità comunicative scritte e orali sono sviluppate tramite attività formative che prevedono la predisposizione di relazioni orali e scritte (ivi compresa la prova finale), e in occasione di seminari, laboratori, esercitazioni, tirocinio e altre attività accreditate dal Collegio didattico (ad esempio, la partecipazione a convegni, giornate di studio, cicli di conferenze); esse sono verificate in occasione di ciascuna prova d'esame.

Capacità di apprendimento (learning skills)

Al termine del percorso di studi, il/la laureato/a avrà sviluppato una capacità di apprendimento autonomo necessaria per proseguire gli studi in un percorso di laurea di secondo livello come gli elementi linguistici, culturali e tecnici che gli/le consentiranno un inserimento consapevole nel mondo del lavoro. Per affinare tali capacità, il Corso di Studio prevede attività laboratoriali, esperienze di tirocinio e project work che coinvolgono il mondo delle imprese e delle professioni. La capacità di apprendimento è verificata in occasione di ciascuna prova d'esame, ivi compresa la prova finale, in cui gli studenti e le studentesse hanno modo di dimostrare la propria capacità di orientamento nelle tematiche affrontate.

Conoscenze richieste per l'accesso (DM 270/04, art 6, comma 1 e 2)

Oltre al titolo di studio richiesto per l'accesso (diploma di scuola secondaria superiore o diploma straniero equipollente), lo studente dovrà dimostrare di possedere un adeguato livello di competenza linguistica:

- in lingua inglese,
- nelle lingue europee prescelte per il proprio percorso di studio,
- in italiano L2 (lingua straniera), come specificato nel Regolamento Didattico del Corso di Studio.

Le competenze linguistiche saranno oggetto di specifico accertamento all'inizio del corso attraverso prove di valutazione o altre forme di certificazione dei requisiti di ingresso.

Nel caso in cui l'accertamento non abbia avuto esito positivo, vengono assegnati allo studente specifici obblighi formativi aggiuntivi da soddisfare nel primo anno di corso. L'iscrizione al secondo anno è subordinata al superamento con esito positivo dell'accertamento di cui sopra.

Caratteristiche della prova finale (DM 270/04, art 11, comma 3-d)

La prova finale consiste in un elaborato originale scritto sotto la guida di un/a relatore/trice. L'elaborato sarà svolto su un tema pertinente a uno degli insegnamenti in cui siano stati acquisiti almeno 6 CFU durante il percorso di studi.

La prova finale consentirà allo/a studente/ssa di dimostrare l'acquisizione di conoscenze e competenze, mettendo a frutto e affinando la propria autonomia di giudizio e la propria capacità di apprendimento.

Comunicazioni dell'ateneo al CUN

La modifica non prevede una sostanziale rivisitazione del Corso di Studio, ma un aggiornamento di alcuni quadri che presentavano diciture/formulazioni ormai datate.

Sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati
Tecnico della vendita e della distribuzione
funzione in un contesto di lavoro: Il tecnico della vendita e della distribuzione è responsabile di un'area commerciale in aziende private o pubbliche di varie dimensioni. Si occupa soprattutto della gestione dei venditori affiancandoli, motivandoli e controllando l'andamento delle vendite. Le professioni comprese in questa unità assistono gli specialisti nella implementazione delle strategie di vendita delle imprese, nel controllo della efficienza della rete distributiva e commerciale e nel monitoraggio delle vendite, ovvero applicano le procedure fissate per raccogliere informazioni sulle vendite e sulle attività di distribuzione, per analizzarle, organizzarle e presentarle in maniera rilevante e significativa a specialisti e responsabili del settore. Tra i principali compiti promuove la vendita di prodotti e/o servizi dell'azienda o ente presso cui lavora, coordina le attività degli agenti di vendita, controlla l'andamento delle vendite, individua e definisce le strategie di vendita per entrare in nuovi mercati o aprire nuovi canali di distribuzione o più in generale per raggiungere gli obiettivi di vendita dell'azienda, interagisce con gli addetti al marketing per l'analisi dei mercati di riferimento e la configurazione dell'offerta prodotti. Nei casi più importanti gestisce l'intero processo di vendita e le eventuali criticità che possono emergere nel periodo successivo all'acquisto. Mantiene i rapporti con i clienti e cerca di procurare nuovi potenziali acquirenti. La possibilità di svolgere un tirocinio presso un'azienda o dei corsi di aggiornamento consente di accrescere le competenze acquisite nel percorso di studi come di raggiungere maggiori livelli di responsabilità in ambito lavorativo. competenze associate alla funzione: Le principali competenze richieste sono la consapevolezza organizzativa, la conoscenza di lingue straniere e strumenti informatici, una capacità di leadership, spiccate capacità comunicative e interpersonali al fine di orientare il cliente/utente, di essere disponibili all'ascolto e al dialogo, di saper valorizzare il prossimo anche per ampliare la clientela e per motivare gli agenti di vendita. sbocchi occupazionali: La professione potrà essere esercitata in aziende di ambito manifatturiero e/o industriale, enti privati e/o pubblici nonché in ambiti di libera professione. Esempi: operatore commerciale estero, responsabile area dei servizi vendita e distribuzione, responsabile customer care, responsabile prodotti a marchio, responsabile rete di vendita, tecnico commerciale, tecnico della gestione post-vendita, tecnico vendite on-line.
Tecnico del marketing e dell'organizzazione commerciale
funzione in un contesto di lavoro: Il Tecnico del marketing e dell'organizzazione commerciale lavora in aziende che rientrano nei settori dell'industria e del commercio. Elabora i piani di marketing per lo sviluppo e la promozione dei prodotti e dei servizi dell'azienda o ente per cui lavora; gestisce le leve del marketing, studia l'evoluzione delle variabili di mercato; predispone le azioni promozionali e di comunicazione dei prodotti (campagne pubblicitarie), organizzando incontri ad hoc con potenziali acquirenti e partecipando a Fiere internazionali per lanciare nuovi prodotti sul mercato. Le professioni comprese in questa unità assistono gli specialisti nella definizione di strategie e di ricerche per rilevare il gradimento sul mercato dei beni e dei servizi commercializzati, le condizioni di mercato e le possibilità di penetrazione commerciale di prodotti o servizi, per individuare e gestire situazioni di competizione, prezzi e tipologie di consumatori, ovvero applicano le procedure fissate per raccogliere informazioni in materia, analizzarle, organizzarle e presentarle in maniera rilevante e significativa a specialisti e responsabili del settore. Corsi di specializzazione, Master, seminari e tirocini potranno permettere di raggiungere maggiori livelli di responsabilità. competenze associate alla funzione: Le principali competenze richieste sono nozioni di comunicazione, conoscenze di business e management, conoscenza di lingue straniere e strumenti informatici, di diritto commerciale, di gestione dei rapporti con i clienti, con i partner dell'azienda e le agenzie di comunicazione (Media, Internet, TV). sbocchi occupazionali: La professione potrà essere esercitata in aziende, enti privati e/o pubblici nonché in ambiti di libera professione. Esempi: Web Marketing Manager, Digital Brand Manager, Web Content Manager, Digital Marketing Manager, Digital Project Manager.
Agente di viaggio
funzione in un contesto di lavoro: L'agente di viaggio aiuta i clienti a pianificare i loro viaggi individuali o di gruppo, occupandosi di prenotazioni di trasporti e pernottamenti, preparando itinerari, elaborando brochures informative con testi multilingue e promuovendo pacchetti turistici dei tour operator, occupandosi delle assicurazioni di viaggio e della burocrazia connessa. Sa ascoltare e dialogare, gestire problematiche, reclami e rimborsi, creare e mantenere un network di relazioni, mantenere e aggiornare il database dei clienti. Le professioni classificate in questa unità programmano e organizzano dunque attività turistiche per agenzie, uffici turistici, enti, organizzazioni e clienti finali; propongono, consigliano, promuovono e scambiano sul mercato pacchetti turistici. Corsi di specializzazione, Master, seminari e tirocini potranno permettere di raggiungere maggiori livelli di responsabilità fino all'apertura di una propria agenzia turistica. competenze associate alla funzione: Le principali competenze richieste sono conoscenza di lingue straniere e strumenti informatici, conoscenza del mercato turistico nazionale e internazionale, conoscenza delle tecniche di marketing e promozione turistica, delle normative di viaggio nazionali e internazionali. sbocchi occupazionali: La professione potrà essere esercitata in agenzia di viaggi, iniziando come addetto alla biglietteria fino a diventare direttore tecnico, assumendo anche la responsabilità di un gruppo di filiali nel caso di catena commerciale. L'agente di viaggio potrà aprire anche una propria agenzia di viaggi, lavorare presso un ente di promozione del turismo locale, nazionale e internazionale a vari livelli.
Il corso prepara alla professione di (codifiche ISTAT)
• Tecnici della vendita e della distribuzione - (3.3.3.4.0) • Spedizionieri e tecnici dell'organizzazione commerciale - (3.3.4.1.0) • Tecnici del marketing - (3.3.3.5.0) • Agenti di viaggio - (3.4.1.4.0)

Attività di base

ambito disciplinare	settore	CFU		minimo da D.M. per l'ambito
		min	max	
Lingua e letteratura italiana e letterature comparate	L-FIL-LET/10 Letteratura italiana L-FIL-LET/12 Linguistica italiana	12	12	-
Filologia, linguistica generale e applicata	SPS/08 Sociologia dei processi culturali e comunicativi	6	6	-
Lingue di studio e culture dei rispettivi paesi	L-LIN/03 Letteratura francese L-LIN/04 Lingua e traduzione - lingua francese L-LIN/05 Letteratura spagnola L-LIN/06 Lingua e letterature ispano-americane L-LIN/07 Lingua e traduzione - lingua spagnola L-LIN/10 Letteratura inglese L-LIN/11 Lingue e letterature anglo-americane L-LIN/12 Lingua e traduzione - lingua inglese L-LIN/13 Letteratura tedesca L-LIN/14 Lingua e traduzione - lingua tedesca L-LIN/21 Slavistica L-OR/21 Lingue e Letterature della Cina e dell'Asia sud-orientale	48	48	-
Minimo di crediti riservati dall'ateneo minimo da D.M. 60:		-		

Totale Attività di Base	66 - 66
--------------------------------	---------

Attività caratterizzanti

ambito disciplinare	settore	CFU		minimo da D.M. per l'ambito
		min	max	
Linguaggi settoriali, competenze linguistiche avanzate e mediazione linguistica da/verso le lingue di studio	L-LIN/04 Lingua e traduzione - lingua francese L-LIN/07 Lingua e traduzione - lingua spagnola L-LIN/12 Lingua e traduzione - lingua inglese L-LIN/14 Lingua e traduzione - lingua tedesca L-LIN/21 Slavistica L-OR/21 Lingue e Letterature della Cina e dell'Asia sud-orientale	36	36	-
Minimo di crediti riservati dall'ateneo minimo da D.M. 30:		-		

Totale Attività Caratterizzanti	36 - 36
--	---------

Attività affini

ambito disciplinare	CFU		minimo da D.M. per l'ambito
	min	max	
Attività formative affini o integrative	48	48	18

Totale Attività Affini	48 - 48
-------------------------------	---------

Altre attività

ambito disciplinare		CFU min	CFU max
A scelta dello studente		12	12
Per la prova finale e la lingua straniera (art. 10, comma 5, lettera c)	Per la prova finale	6	6
	Per la conoscenza di almeno una lingua straniera	-	-
Minimo di crediti riservati dall'ateneo alle Attività art. 10, comma 5 lett. c		6	
Ulteriori attività formative (art. 10, comma 5, lettera d)	Ulteriori conoscenze linguistiche	3	3
	Abilità informatiche e telematiche	3	3
	Tirocini formativi e di orientamento	-	-
	Altre conoscenze utili per l'inserimento nel mondo del lavoro	-	-
Minimo di crediti riservati dall'ateneo alle Attività art. 10, comma 5 lett. d			
Per stages e tirocini presso imprese, enti pubblici o privati, ordini professionali		6	6
Totale Altre Attività		30 - 30	

Riepilogo CFU

CFU totali per il conseguimento del titolo	180
Range CFU totali del corso	180 - 180

Note attività affini (o Motivazioni dell'inserimento nelle attività affini di settori previsti dalla classe).

Note relative alle altre attività

Nei crediti E non sono previsti crediti relativi alla conoscenza di almeno una lingua straniera, in quanto il corso mira a fornire elevate competenze linguistiche in due lingue stranierE.

Note relative alle attività di base

Note relative alle attività caratterizzanti

RAD chiuso il 06/06/2025