



Allegato n. 1

RAPPORTO DI RIESAME CICLICO 2019

Corso di Studi *LINGUE MODERNE PER LA COMUNICAZIONE E LA COOPERAZIONE INTERNAZIONALE*

PREMESSA

Denominazione del Corso di Studio	Lingue moderne per la comunicazione e cooperazione internazionale
Classe:	LM-38
Sede e dipartimento	Università degli studi di Napoli "Suor Orsola Benincasa" – Dipartimento di Scienze Umanistiche
Anno accademico di attivazione	2009/10

GRUPPO AQ/RIESAME:

Responsabile del CdS	Prof. Stefano De Luca
Componenti Gruppo AQ/Riesame	Prof. Stefano De Luca – Prof. Antonio Perri – Dott.ssa Sara Longobardi
Rappresentante degli studenti	Noemi Baldari, Claudia Cosentino, Chiara Marra
Rappresentante personale tecnico-amministrativo	Laura Russo
Ulteriori soggetti consultati	Prof.ssa Bruna Di Sabato – Prof.ssa Emilia Di Martino – Prof.ssa Maria D’Agostino – Prof. Nunzio Ruggiero – Prof.ssa Paola Paumgardhen – Prof. Alvio Patierno – Dott.ssa Pellecchia (Ufficio Job Placement) – Dott.ssa Claudia Coppola (studentessa) – Dott.ssa Beth (responsabile Biblioteca) – Dott.ssa Lamanna (Qualità e sviluppo) – Dott.ssa Imma Sellone (Qualità e sviluppo)

INCONTRI DEL GRUPPO DI AQ/RIESAME

Data della riunione	Argomenti oggetto di analisi/discussione
08/10/2019	Analisi delle Linee Guida per il Riesame Ciclico (predisposte dal Presidio della Qualità di Ateneo) – Consegna a ciascun componente della documentazione relativa agli ultimi tre anni (SUA-CdS, SMA, Schede commenti alle OPIS, Verbali Gruppo AQ-Didattica, Verbali CCdS, Verbali CI) – Definizione del calendario dei lavori – Suddivisione del lavoro istruttorio per sezioni
15/10/2019	Discussione lavoro istruttorio sezione 4
22/10/2019	Approvazione stesura sezione 4
30/10/2019	Discussione lavoro istruttorio sezione 1
06/11/2019	Approvazione stesura sezione 1
12/11/2019	Discussione lavoro istruttorio sezione 3 e approvazione stesura

19/11/2019	Discussione lavoro istruttorio sezione 5 e approvazione stesura
26/11/2019	Discussione lavoro istruttorio sezione 2
27/11/2019	Approvazione stesura sezione 2
04/12/2019	Analisi Relazione CPDS 2019 e revisione complessiva, alla sua luce, del RCR, sezioni 1-5

RIUNIONI APPROVAZIONE

Data della riunione – Organo (CdS; Cons.Dip.)	Estratto del Verbale/Sintesi dell'esito della discussione dell'organo collegiale
12/11/2019	Discussione e approvazione nel Consiglio del CdS delle sezioni 1 e 4
11/12/2019	Discussione e approvazione, nel Consiglio del CdS, delle sezioni 2, 3 e 5 e del RCR nel suo complesso
11/12/2019	Approvazione, nel Consiglio di Dipartimento, del RCR nel suo complesso (sezioni 1-5)

PRIMA SEZIONE

DEFINIZIONE DEI PROFILI CULTURALI E PROFESSIONALI E ARCHITETTURA DEL CDS

1.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

Il principale mutamento rilevabile dall'ultimo Riesame è la revisione del percorso formativo, che è stato articolato in due curricula al fine di rispondere in modo più puntuale e realistico alla domanda formativa proveniente dal mondo del lavoro, delle professioni e delle istituzioni. Sono state individuate due profili culturali e professionali in uscita: 1) il *Professionista della comunicazione in contesti plurilinguistici e multiculturali*; 2) l'*Esperto linguistico e formatore, preparato per affrontare le prove propedeutiche all'insegnamento*.

L'architettura del CdS è stata ridisegnata al fine di formare tali figure. Di qui la sua articolazione in due curricula: 1) il curriculum *Lingue per la comunicazione internazionale*, che si propone di formare figure professionali riconosciute a livello internazionale con un'elevata competenza in due lingue europee (oltre l'italiano); 2) il curriculum *Lingue, letterature e culture europee*, che mira a formare insegnanti e formatori di lingue e letterature straniere e di italiano L2 in grado di accedere ai percorsi di specializzazione per il ruolo docente nell'ambito delle istituzioni scolastiche e formative italiane e straniere.

Sempre in questa prospettiva, sono stati inseriti nuovi insegnamenti, come l'Economia dello sviluppo, i Sistemi giuridici e i lessici delle istituzioni europee, la Storia comparata delle dottrine politiche moderne e contemporanee, la Linguistica italiana, un corso avanzato di Didattica delle lingue, un laboratorio di Didattica per ogni insegnamento di Letteratura, un corso di Letteratura italiana per l'insegnamento all'estero e un Laboratorio di didattica dell'italiano a stranieri. È stato infine inserito il laboratorio Web 2.0, al fine di sviluppare le competenze necessarie all'interazione con le tecnologie digitali, ormai pervasive in ogni ambito professionale.

1.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE

Punti di forza	<p>Le premesse che hanno portato, in sede di progettazione del CdS (v. Scheda SUA 2019, quadro A1.a), alla definizione degli obiettivi culturali e professionali del corso sono ancora valide: in particolare, l'impostazione professionalizzante dell'insegnamento di due lingue europee (con forte accento sui lettori madrelingua) e la conoscenza delle dinamiche politico-giuridiche internazionali, al fine di formare professionisti in grado di svolgere funzioni di elevata responsabilità in ambito internazionale.</p> <p>Per rispondere in modo ancora più articolato e puntuale alla domanda formativa proveniente dal mondo del lavoro e delle professioni, nel 2016 il percorso formativo del CdS è stato sottoposto ad una revisione e quindi suddiviso in due curricula (v. verbale del Consiglio di CdS 18.01.2016, punto 2). Un curriculum professionale (<i>Lingue per la comunicazione internazionale</i>), il cui scopo è formare figure professionali riconosciute a livello internazionale con un'elevata competenza in due lingue europee (oltre l'italiano); e un curriculum linguistico-letterario (<i>Lingue, letterature e culture europee</i>), che mira a formare insegnanti e formatori di lingue e letterature straniere e di italiano L2 in grado di accedere ai percorsi di specializzazione per il ruolo docente nell'ambito delle istituzioni scolastiche e formative italiane e straniere. Tale revisione del percorso formativo è stata giudicata positivamente dagli studenti (v. Schede di commento alle OPIS 2016/17, 2017/18, 2018/19) e dai primi laureati (v. Rilevazioni Almalaurea, dati aggiornati ad aprile 2019).</p> <p>Si è inoltre cercato di soddisfare le esigenze e le potenzialità di sviluppo nei settori di riferimento dei due curricula con l'inserimento di insegnamenti come "Geografia delle lingue e delle migrazioni" ed "Economia dello sviluppo" e con l'affiancamento ai corsi di letteratura di specifici laboratori didattici; allo stesso scopo sono stati inseriti nel percorso formativo nuovi laboratori come "Didattica della letteratura", "Didattica dell'italiano a stranieri" e "Web 2.0".</p> <p>Le riflessioni e i suggerimenti emersi nelle consultazioni con i rappresentanti del mondo del lavoro, delle professioni e delle istituzioni sono state tenute presenti sia in fase di progettazione iniziale (2009), sia in fase di revisione del percorso (2016). Dal 2017, inoltre, è stato costituito un apposito Comitato di Indirizzo (v. verbale CCdS 17-06-2017, punto 3), con una composizione ampia e qualificata di rappresentanti esterni del mondo delle aziende internazionalizzate, della cooperazione, della traduzione, dell'editoria, della scuola e della formazione a vari livelli (locale, nazionale, europeo). L'approfondito confronto svoltosi in seno al Comitato nell'ultimo biennio (v. verbali CI 18-04-2018 e 22-05-2019, v. Scheda sua 2019, quadri A1.a, A1.b) è stato oggetto di riflessione da parte del CdS e di avvio di specifici corsi d'azione, in relazione alle potenzialità occupazionali. In particolare, il CdS ha avviato una serie di azioni (v. verbale CI 22-05-2019, punto 2) per migliorare la <i>fluency</i>, lo sviluppo di competenze trasversali, il potenziamento dello strumento laboratoriale, la conoscenza dei percorsi FIT per l'insegnamento. Tali azioni sono volte a migliorare le potenzialità occupazionali dei due profili in uscita.</p> <p>Gli obiettivi formativi specifici ed i risultati di apprendimento attesi, in termini di conoscenze, abilità e competenze anche trasversali sono coerenti con i profili culturali e professionali in uscita (anche con riguardo agli aspetti metodologici e relativi all'elaborazione logico-linguistica) (v. SUA 2019, quadri A4.a, A4.b.1). I laureati di entrambi i curricula, nelle lingue prescelte sono messi in grado di intendere e interpretare agevolmente comunicazioni complesse, di decodificarne i contenuti, di individuare e controllare i lessici specialistici; di operare come redattore e revisore di testi plurilingui; di produrre testi orali e scritti coerenti, attagliati a diversi orizzonti di attesa e quindi in diversi registri stilistici; di riassumere e parafrasare testi articolati, di scrivere relazioni e scritture di carattere professionale; di svolgere analisi storico-critiche di testi letterari con appropriato uso di terminologia specialistica; di utilizzare e controllare in maniera adeguata i principali strumenti informatici e della comunicazione telematica negli ambiti specifici di competenza. Per quanto riguarda in particolare la figura del <i>Professionista della comunicazione</i> (curriculum professionale), le sue competenze linguistico-traduttologiche sono arricchite dallo studio della Storia comparata delle dottrine politiche moderne e contemporanee, dell'Economia dello sviluppo e dei Sistemi giuridici e dei lessici delle istitu-</p>
----------------	---

	<p>zioni europee. Per quanto invece riguarda l'Esperto linguistico e formatore (curriculum linguistico-letterario) agli insegnamenti caratterizzanti si affiancano l'insegnamento di Linguistica italiana, un corso avanzato di Didattica delle lingue, un laboratorio di Didattica per ogni insegnamento di Letteratura, un corso di Letteratura italiana per l'insegnamento all'estero e un Laboratorio di didattica dell'italiano a stranieri. Tali insegnamenti potenziano le competenze riconducibili al ruolo di insegnante di lingue e letterature straniere (in istituzioni scolastiche nazionali e internazionali), nonché di insegnante di lingua e cultura italiana all'estero. Per i laureati di entrambi i curricula è previsto il laboratorio Web 2.0, al fine di sviluppare le competenze necessarie all'interazione con le tecnologie digitali, ormai pervasive in ogni ambito professionale.</p> <p>Gli obiettivi relativi a conoscenza e comprensione, nonché capacità di applicare conoscenza e comprensione, sono stati declinati in due aree di apprendimento (v. SUA 2019, quadro A4.b.2): 1) competenze linguistico-traduttive, metalinguistiche e professionali, alle quali concorrono; 2) competenze storico-culturali. Vi sono poi gli obiettivi relativi alla capacità di formulare giudizi autonomi, alle abilità comunicative e alla capacità di apprendimento (v. SUA 2019, A4.c).</p> <p>I profili professionali, gli sbocchi e le prospettive occupazionali dichiarati tengono conto con realismo dei diversi destini lavorativi dei laureati: è in questa prospettiva che il percorso formativo è stato articolato in due curricula, in modo da garantire – oltre agli sbocchi nell'ambito della comunicazione, delle organizzazioni internazionali, delle pubbliche relazioni – anche quelli nell'ambito dell'insegnamento e della formazione, che rimangono una delle prospettive più realistiche. Sempre per questo motivo, viene offerta a tutti gli studenti la possibilità di conseguire i 24 cfu per l'ammissione alle procedure per il reclutamento come insegnanti, nonché la possibilità di inserire i necessari cfu in ambito letterario. Nel complesso, i dati sulla condizione occupazionale sembrano essere positivi: il tasso di occupazione dei laureati del CdS è del 41,9% dopo 1 anno dal conseguimento del titolo, del 74,4% dopo 3 anni e dell'87,5% dopo 5 anni e con una soddisfazione per il lavoro svolto che va dal 7,0 al 7,4 e infine all'8,2 (v. Rilevazioni Almalaurea aprile 2019, dati relativi al 2018).</p> <p>L'offerta formativa appare nel complesso adeguata al raggiungimento degli obiettivi e sufficientemente aggiornata nei suoi contenuti, anche se ci sono margini di miglioramento in relazione all'uso delle tecnologie digitali nella didattica e alle strutture, nonché all'inserimento di tematiche relative al mondo dell'organizzazione aziendale.</p>
Punti di debolezza	I rappresentanti del mondo del lavoro e delle professioni, nel Comitato di Indirizzo (v. verbali CI 18-04-2018 e 22-05-2019, punti 4 e 5), hanno suggerito – al fine di fornire competenze sempre più articolate in relazione agli sbocchi professionali – di intensificare incontri e seminari con esperti esterni e professionisti, di Incrementare stages e tirocini, di sviluppare le conoscenze e competenze digitali, di potenziare l'offerta formativa nell'ambito dell'organizzazione aziendale (v. Relazione CPDS 2019, punto D).
1.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO	
Obiettivo n. 1 Intensificare incontri con esperti esterni e professionisti	
Obiettivo n. 2 Incrementare stages e tirocini	
Obiettivo n. 3 Sviluppare competenze digitali	
Obiettivo n. 4 Potenziare offerta formativa relativa all'organizzazione aziendale	
Problema da risolvere n. 1	Intensificare incontri con esperti esterni e professionisti
Azioni da intraprendere	Pianificare, ogni anno, almeno due incontri con esperti esterni nell'ambito della comunicazione, della traduzione, della formazione
Problema da risolvere n. 2	Incrementare stages e tirocini
Azioni da intraprendere	a) Incrementare l'interlocuzione con il personale dell'Ufficio Job Placement che

	<p>si occupa di stages e tirocini, sia attraverso regolari incontri tra il Presidente del CdS e il Gruppo AQ (almeno due volte all'anno), sia attraverso la partecipazione degli stessi ai Consigli del CdS che abbiano stages e tirocini all'OdG (almeno una volta all'anno);</p> <p>b) Fornire ampia informazione agli studenti, affinché diventino coscienti che entrare in un contesto professionale è importante, anche se questo può allungare di qualche mese i tempi di conseguimento del titolo. A questo scopo istituire un'apposita iniziativa (sul modello della Giornata della doxa), da tenersi durante il secondo semestre;</p> <p>c) Costruire, in collaborazione con il personale della segreteria del Dipartimento, una banca dati costantemente aggiornata sul numero delle convenzioni, degli stages e dei tirocini conclusi e di quelli in corso;</p> <p>d) Estendere il numero delle convenzioni per stages e tirocini;</p> <p>e) Prevedere forme di incentivazione per gli studenti.</p>
Problema da risolvere n. 3	Sviluppare competenze digitali
Azioni da intraprendere	<p>a) Avviare un'interlocuzione con il Centro Scienza Nuova per valutare possibili collaborazioni ai fini dell'alfabetizzazione digitale;</p> <p>b) Potenziare il laboratorio Web 2.0.</p>
Problema da risolvere n. 4	Potenziare offerta formativa relativa all'organizzazione aziendale
Azioni da intraprendere	Valutare possibili sinergie con i Corso di studio a carattere economico dell'Ateneo

2.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

Nel triennio trascorso dall'ultimo Riesame, il CdS ha realizzato e implementato le azioni previste al fine di raggiungere un complessivo arricchimento dell'offerta didattica e una migliore politica di accertamento delle conoscenze in ingresso e acquisite. In particolare: a) la necessità di consolidare i rapporti con le parti sociali al fine di individuare al meglio le esigenze formative provenienti dal mondo del lavoro e delle imprese, su scala nazionale e internazionale, ha condotto alla creazione del Comitato di Indirizzo (**cf. supra, PRIMA SEZIONE, quadro 1.B**); b) l'esigenza di creare un profilo di laureato più riconoscibile e coerente con gli sbocchi previsti è stata affrontata con la creazione del nuovo percorso formativo suddiviso in due *curricula* (**cf. supra, PRIMA SEZIONE, quadro 1.B**); c) sono stati di conseguenza aggiornati e rivisti *in toto* i quadri A2.a della SUA, rimodulando i profili professionali dello studente, precisando e differenziando meglio le competenze e arricchendo le indicazioni relative agli sbocchi occupazionali previsti per ciascuno dei *curricula* varati.

In ottemperanza con quanto previsto dal regolamento di Ateneo, in base al quale ogni docente del CdS deve pubblicare un *syllabus* contenente le conoscenze richieste per accedere ai singoli corsi, gli obiettivi e le modalità di valutazione il CdS ha provveduto a monitorare la coerenza di tali dati uniformandoli a quanto previsto dai quadri A3.a e A3.b della SUA, realizzando in tal modo l'indicazione presente nel precedente Riesame, ove si richiedeva un'accurata revisione di programmi e prerequisiti per ciascun insegnamento curriculare. Come segnalato dalla **Relazione del Nucleo di Valutazione** (seguita all'audizione dello scorso 11 luglio 2019), nella Relazione della Commissione Paritetica 2018 non vengono evidenziate discrepanze tra i programmi di insegnamento comunicati e l'effettiva erogazione della didattica e successiva verifica degli apprendimenti.

2.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Punti di forza

Come emerge dalle OPIS (**v. Schede di commento alle OPIS 2016/17, 2017/18 e 2018/19, punti di forza**) gli studenti giudicano positivamente la didattica, sia sotto il profilo dell'interesse che dell'efficacia, nonché della corrispondenza con i programmi. Viene inoltre sottolineata la reperibilità e disponibilità dei docenti per chiarimenti, spiegazioni e supporto, che testimonia un'attenzione alla centralità dello studente.

Dal canto suo, il Nucleo di valutazione (**Relazione 2019, punto R3.A.3**), ha rilevato che il CdS garantisce che gli obiettivi formativi e i risultati di apprendimento attesi, sia disciplinari sia trasversali, declinati per le due aree tematiche previste dai *curricula*, siano coerenti con i profili culturali e professionali dichiarati. Il carattere continuativo della verifica della coerenza dei percorsi formativi con la domanda di formazione proveniente dal mondo del lavoro è stato, tra l'altro, rafforzato e istituzionalizzato con la costituzione del Comitato di indirizzo, avvenuta nel 2017. Viene confermata la fruibilità, esaustività e chiarezza delle informazioni relative alla descrizione del percorso di formazione, al Calendario del CdS e all'Orario delle attività formative (corsi, laboratorio), nonché al Calendario degli esami di profitto (**SUA, quadri B1, B2.a, B2.b; Relazione CPDS 2019, punto E**). Anche per quanto riguarda la verifica dell'adeguatezza dei singoli programmi di insegnamento, la sollecitazione formulata dal NdV è stata puntualmente raccolta: l'indicazione delle conoscenze iniziali indispensabili, la loro correttezza e la menzione delle attività previste per colmare eventuali carenze o per meglio integrare studenti provenienti da differenti classi di laurea di primo livello e/o differenti Atenei sono ora complete per tutti gli insegnamenti curricolari (**v. Relazione CPDS 2019, punto C**).

Le indicazioni provenienti dai questionari somministrati a studenti e laureandi – sia in occasione delle procedure on line previste dalla legge per la raccolta delle Opinioni degli studenti (OPIS), sia attraverso i Monitoraggi semestrali realizzati dal Gruppo AQ-Didattica (**v. verbale Gruppo AQ-Didattica n. 2/2018 e n. 1/2019**) – non evidenziano richieste o critiche di natura generale in relazione all'organizzazione dei percorsi didattici, nonché alla flessibilità e adattabilità della didattica alle esigenze dello studente, limitandosi a sporadiche segnalazioni circa la necessità di incrementare le esercitazioni pra-

tiche nell'ambito degli insegnamenti di lingua e di migliorare i contenuti didattici di alcuni insegnamenti per preparare adeguatamente gli studenti ad affrontare il mondo del lavoro. Il CdS ha costantemente messo in atto attività di riscontro e verifica atte a risolvere e superare tali criticità puntuali.

Orientamento e tutorato

L'Orientamento in ingresso è gestito dal Servizio Orientamento e Tutorato di Ateneo (SOT), che offre strumenti utili al diplomato o al laureato triennale per la scelta del percorso formativo più idoneo alle personali attitudini, competenze, aspirazioni. Alla luce di un'attenta analisi della realtà territoriale e dei bisogni formativi dei giovani, l'Ufficio predispose una fitta agenda di attività. Da settembre a maggio l'Ufficio organizza incontri informativi e formativi, Alternanza scuola-lavoro e PON, partecipa a fiere e manifestazioni sul territorio. Infine, durante l'intero anno, offre consulenze personalizzate agli interessati che si recano in sede. Le attività di orientamento in ingresso sono in linea con i profili culturali e professionali in uscita del CdS. Per gli studenti del corso triennale in lingue il Presidente del CdS magistrale, insieme al Presidente del corso triennale, organizza, nel mese di maggio, un incontro con gli studenti della triennale che prevede la presenza dei docenti del corso magistrale e quella di studenti laureati o laureandi del corso magistrale al fine di illustrare il percorso formativo, gli sbocchi previsti e l'esperienza degli studenti.

Per quanto riguarda l'Orientamento in itinere e il Tutorato vengono offerti agli studenti i seguenti servizi: a) tutorato studenti (attraverso la figura dei tutor dei CdS, che forniscono il supporto necessario alla compilazione del piano di studi e la sua eventuale modifica, per affrontare difficoltà nello studio o nei rapporti con le strutture); b) sportello studenti (servizio che fornisce tutte le informazioni sulla didattica e sul disbrigo di pratiche amministrative); c) tutorato non stop (che garantisce il monitoraggio della carriera attraverso 5 tipi di azione legati a specifici indicatori e offrendo, in ogni caso, il supporto per superare l'ostacolo che ha determinato un ritardo nei tempi di carriera: vedi **SUA-CdS 2019, quadro B5, Orientamento e tutorato in itinere**).

Infine, per l'introduzione e l'accompagnamento al mondo del lavoro, il Comitato di Indirizzo (nel quale sono presenti anche rappresentanti degli studenti) monitora e aggiorna costantemente gli sbocchi professionali e la connessione dell'offerta formativa con gli stessi. Infine, il Job Placement organizza regolarmente workshop e incontri con le aziende del territorio e il CdS sensibilizza gli studenti sull'importanza della partecipazione agli stessi. Tutte le attività di introduzione o accompagnamento al mondo del lavoro degli studenti in uscita tengono conto dei dati relativi agli indicatori riferiti alle prospettive occupazionali (su base nazionale e regionale, cfr. SMA e QUADRO QUINTO *infra*), ma soprattutto del costante confronto con gli interlocutori esterni, anzitutto quelli afferenti al citato Comitato di Indirizzo che possono orientare gli uffici preposti, in vista dell'attivazione di nuovi tirocini, stage, contratti di apprendistato o altre iniziative di orientamento e supporto dello studente.

Conoscenze richieste per l'ingresso e recupero delle carenze

Le conoscenze richieste in ingresso sono definite nel *syllabus* degli insegnamenti, disponibile *on line*. Nel caso delle lingue, per gli studenti provenienti da altro Ateneo, viene effettuato un placement test iniziale e, in caso di carenze, vengono attivati percorsi di recupero e assistenza da parte dei lettori, con due ore settimanali dedicate (**v. verbali Consiglio di CdS 07-07-2017, punto 2; 20-09-2017, punto 2; 04-07-2018, punto 3; 23-01-2019, punto 2a**).

Organizzazione di percorsi flessibili e metodologie didattiche

Gli studenti possono scegliere tra due percorsi, l'uno maggiormente orientato al mondo professionale della comunicazione, l'altro al mondo dell'insegnamento e della formazione. In questa scelta sono supportati dai tutor del CdS. Gli studenti possono inoltre seguirli e supportati – anche nel caso abbiano scelto il percorso professionale, ma non vogliamo precludersi gli sbocchi legati alla formazione – ad integrare nel proprio percorso i 24

	<p>cfu per l'insegnamento. In questo caso, in relazione agli insegnamenti di area pedagogico-psicologica, i docenti li mettono direttamente in contatto con i docenti del Dipartimento di Scienze formative, al fine di scegliere il corso più adatto alle loro esigenze. Per gli studenti con esigenze specifiche, il Presidente del CdS e i tutor segnalano il problema ai docenti interessati, al fine di trovare soluzioni mirate. Per gli studenti diversamente abili l'apposito servizio di Ateneo, il SAAD, offre supporto e contatta direttamente i docenti interessati. L'accessibilità alle strutture viene agevolata nei limiti del possibile: per l'accesso al piano giardino, dove si trova la caffetteria, è stata installata un'apposita pedana.</p> <p>Internazionalizzazione della didattica</p> <p>La mobilità degli studenti all'estero è in crescita, sia per la propensione degli studenti a compiere periodi di studio, sia per l'acquisizione di CFU, che si attesta, rispetto a corsi di studi della stessa classe, su valori superiori a quelli regionali e non troppo distanti da quelli nazionali (v. SMA 2019, iC10-12)</p> <p>Modalità di verifica dell'apprendimento</p> <p>Le modalità di verifica dell'apprendimento (finali e, là dove previste, intermedie) sono chiaramente descritte nei Syllabus di ciascun insegnamento, che è disponibile on line, e sono adeguate ad accertare il raggiungimento dei risultati di apprendimento attesi. In genere, i docenti dedicano comunque uno spazio, all'inizio dei corsi, per spiegare in aula tali modalità.</p>
Punti di debolezza	<p>La documentazione relativa alle segnalazioni degli studenti (v. OPIS e Monitoraggi semestrali), nonché le raccomandazioni emerse dalla Relazione del Nucleo di Valutazione convergono nell'individuare i seguenti punti di debolezza del Corso di Studi: a) necessità di potenziare ulteriormente l'internazionalizzazione della didattica (cfr. Relazione NdV 2019, R3.B4; Relazione CPDS 2019, punto D); b) necessità, per alcuni insegnamenti, di ulteriore chiarimento dei prerequisiti per la comprensione degli argomenti previsti dai programmi d'esame delle singole discipline (Relazione NdV 2019, commento alle OPIS; Scheda Commento OPIS CdS 2019; Verbali Commissione AQ-Didattica 2018 e 2019); c) necessità di una più approfondita valutazione del carico didattico di alcuni insegnamenti (Relazione NdV 2019, commento alle OPIS; Scheda Commento OPIS CdS 2019; Verbali Commissione AQ-Didattica 2018 e 2019); d) revisione degli orari di apertura della biblioteca e dell'Aula informatica, spazi considerati cruciali dagli studenti per attività di studio e ricerca in Ateneo ; e) infine, il numero di stages e tirocini, come già segnalato nella Prima Sezione del presente RCR, appare ancora non adeguato; e, per quanto tale situazione sia dovuta a ragioni oggettive (legate anche alle scelte degli studenti), rappresenta comunque un punto di debolezza, in relazione alle prospettive occupazionali.</p>
2.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO	
Obiettivo n. 1 - Potenziare l'internazionalizzazione della didattica del CdS	
Obiettivo n. 2 - Definire in modo più accurato i prerequisiti e le conoscenze necessarie allo studio dei programmi d'esame	
Obiettivo n. 3 - Valutazione e discussione del carico didattico previsto per alcuni insegnamenti	
Obiettivo n. 4 – Incrementare numero stages e tirocini	
Obiettivo n. 5 - Ridefinizione degli orari della Biblioteca e dell'Aula informatica	
Problema da risolvere n. 1	Potenziare l'internazionalizzazione della didattica del CdS
Azioni da intraprendere	Potenziare rapporti di scambio con le università straniere, con partecipazione sempre più attiva ai progetti Erasmus ed altri programmi di collaborazione scientifica finanziati dalla Commissione europea. Su suggerimento del NdV, proporre iniziative concrete che sensibilizzino gli studenti e i docenti sulla necessità di svolgere periodi di studio

	all'estero, anche facilitando la presenza di <i>Visiting Professor</i> (SUA-CdS: quadro B5).
Problema da risolvere n. 2	Definire in modo più accurato i prerequisiti e le conoscenze necessarie allo studio dei programmi d'esame
Azioni da intraprendere	Individuare gli insegnamenti per i quali gli studenti lamentano un inadeguato possesso delle conoscenze di base e provvedere a definire meglio i prerequisiti, a stabilire una prova iniziale di accertamento e, nel caso di carenze, un percorso flessibile di recupero e <i>ad hoc</i> in sinergia con gli uffici di tutorato.
Problema da risolvere n. 3	Valutazione e discussione del carico didattico previsto per alcuni insegnamenti
Azioni da intraprendere	Individuare gli insegnamenti per i quali gli studenti lamentano un eccessivo carico didattico e valutare attentamente, in quei casi, la corrispondenza tra i crediti attribuiti e le ore di studio individuale necessarie.
Problema da risolvere n. 4	Incrementare numero stages e tirocini
Azioni da intraprendere	<ul style="list-style-type: none"> a) Incrementare l'interlocuzione con il personale dell'Ufficio Job Placement che si occupa di stages e tirocini, sia attraverso regolari incontri tra il Presidente del CdS e il Gruppo AQ (almeno due volte all'anno), sia attraverso la partecipazione degli stessi ai Consigli del CdS che abbiano stages e tirocini all'OdG (almeno una volta all'anno); b) Fornire ampia informazione agli studenti, affinché diventino coscienti che entrare in un contesto professionale è importante, anche se questo può allungare di qualche mese i tempi di conseguimento del titolo. A questo scopo istituire un'apposita iniziativa (sul modello della Giornata della doxa), da tenersi durante il secondo semestre; c) Costruire, in collaborazione con il personale della segreteria del Dipartimento, una banca dati costantemente aggiornata sul numero delle convenzioni, degli stages e dei tirocini conclusi e di quelli in corso; d) Estendere il numero delle convenzioni per stages e tirocini; e) Prevedere forme di incentivazione per gli studenti.
Problema da risolvere n. 4	Ridefinire l'orario di apertura della biblioteca e dell'Aula informatica
	Segnalare al Direttore del Dipartimento tali problematiche, affinché venga garantita una adeguata fruizione di entrambe le strutture.

3.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME

Tra i principali mutamenti avvenuti nel periodo intercorso dall'ultimo Riesame si segnalano il miglioramento della qualificazione dei docenti del CdS, indicato dai valori relativi alla qualità della ricerca (v. sotto, 3.B, Punti di forza, lettera A), e della percentuale di ore di docenza erogate da docenti a tempo indeterminato, che ha raggiunto nel 2018 un valore superiore alle medie nazionali e macroregionali.

Un altro mutamento importante è l'inserimento dei laboratori didattici che completano gli insegnamenti di ogni letteratura (v. sotto, 3.B, Punti di forza, lettera A); tale inserimento, congiuntamente all'insegnamento di Didattica delle lingue, va a consolidare esperienze e competenze spendibili nel mondo della didattica e della formazione, rispondendo in tal modo alla necessità di creare un'offerta volta a formare un laureato dalle competenze delineate, manifestata dai responsabili del CdS e rilevata nel precedente rapporto di Riesame (v. RCR 2016, 1C, Obiettivo 2).

In merito alla dotazione di strutture e servizi di supporto alla didattica, rispetto all'ultimo Riesame si segnala positivamente l'adeguamento della struttura che ospita il Dipartimento del CdS alle esigenze degli studenti con disabilità (v. sotto, 3.B, Punti di forza, lettera B). Inoltre, sono state dotate di segnale Wi-fi i locali della Biblioteca e l'aula SESA, operazione che ha favorito una migliore fruibilità dei locali della struttura, soprattutto quelli della Biblioteca, per lo svolgimento di studi e ricerche anche finalizzati alla realizzazione della tesi. Inoltre, è stato incrementato il numero di acquisti di libri per la Biblioteca. Infine, gli studi dei docenti sono stati dotati di pc e stampante ed è stata individuata una sala nei locali della Biblioteca per i docenti a contratto da destinarsi alle attività di ricevimento studenti e tesisti e preparazione della didattica.

3.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI

Punti di forza

A) DOTAZIONE E QUALIFICAZIONE DEL PERSONALE DOCENTE

Il numero e la qualificazione dei docenti sono adeguati a sostenere le esigenze del CdS, tenuto conto sia dei contenuti specifici che dell'organizzazione della didattica; tale numero risulta allineato alle medie nazionali (**v. Relazione NdV 2018 e 2019, valutazione indicatore R3.C.1**).

Il rapporto studenti regolari/docenti appare sostanzialmente costante nell'arco del triennio; i dati restituiscono, nel 2019, un valore migliore rispetto alla media nazionale e leggermente inferiore alla media dell'area macroregionale (**v. SMA 2017-2018-2019, indicatore iC05**). Inoltre, la percentuale di ore di docenza erogate da docenti a tempo indeterminato evidenzia un costante miglioramento nell'arco del triennio e raggiunge, nel 2018, un valore medio superiore alle medie nazionali e macroregionali (**v. SMA 2017-2018-2019, indicatore iC19**). Il rapporto tra studenti iscritti e il numero complessivo dei docenti, pesato per le ore di docenza, appare sostanzialmente allineato ai valori di area geografica e nazionali, mentre è leggermente inferiore al primo anno (**v. SMA 2017-2018-2019, indicatore iC27, iC28**). Infine, il numero dei docenti di ruolo che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) di base e caratterizzanti per CdS, di cui sono docenti di riferimento, ha subito una decrescita, passando da 4 su 6 a 3 su 6 (**v. SMA 2017-2018-2019, indicatore iC08; Relazione CPDS 2019, punto D**), collocandosi, quindi, su valori medi inferiori rispetto alla media nazionale e alla media macro-regionale.

Molto positiva risulta la qualificazione dei docenti, come suggerito dai valori dell'Indicatore di qualità della ricerca dei docenti per le lauree magistrali, superiori alla media nazionale e a quella degli altri CdS affini nella medesima area geografica (**v. SMA 2017-2018-2019, indicatore iC09**).

Per lo sviluppo delle competenze didattiche nelle diverse discipline il CdS prevede un corso avanzato di Didattica delle lingue, nonché uno specifico laboratorio didattico che affianca l'insegnamento di ogni letteratura (**v. SUA-CdS 2019, Quadro B.3**).

	<p>B) DOTAZIONE DI PERSONALE, STRUTTURE E SERVIZI DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA</p> <p>L'analisi dei dati risultanti dalle SMA e dal rilevamento delle opinioni dei laureandi circa la funzionalità di aule, attrezzature, laboratori e biblioteca di facoltà consente di confermare il funzionamento nel complesso soddisfacente del CdS (v. Relazione NdV 2018, valutazione indicatore R3.C.2).</p> <p>La qualità del supporto fornito a docenti e studenti viene rilevata attraverso le Opinioni dei laureandi e dei laureati, nonché tramite il Monitoraggio semestrale che il gruppo AQ-Didattica svolge con la partecipazione attiva della componente studentesca (v. Verbali Gruppo AQ-Didattica 2017-2018-2019).</p> <p>Le strutture e le risorse a sostegno della didattica risultano nel complesso adeguate e sono state migliorate nell'ultimo triennio, tenuto conto anche delle caratteristiche dell'edificio storico che ospita il Dipartimento del CdS.</p> <p>Per quanto riguarda la biblioteca, gli acquisti di libri sono aumentati dal 2017 e si è deciso di inoltrare il bollettino delle nuove acquisizioni ai rappresentanti degli studenti, affinché possano prenderne visione (v. verbale CCdS 23 gennaio 2019, punto 3).</p> <p>La fruizione agli ambienti esterni della sede che ospita il Dipartimento è stata assicurata tramite l'installazione di una pedana che consente l'accesso alla caffetteria situata nel cortile anche agli studenti con disabilità (v. Scheda Audizione NdV 10/07/2019, Raccomandazioni e suggerimenti CPDS Relazione 2018, punto 8; Relazione CPDS 2019, punto F).</p> <p>Sono state migliorate le condizioni igieniche dei bagni attraverso l'incremento e la razionalizzazione dei turni di pulizia (v. Relazione CPDS 2018, punto F; Scheda Audizione NdV 10/07/2019, Raccomandazioni e suggerimenti CPDS Relazione 2018, punto 9).</p> <p>Per quanto riguarda la connessione wi-fi, a seguito delle ripetute segnalazioni da parte degli studenti (v. Relazione CPDS 2017, punto B; Relazione CPDS 2018, punto B) è stato infine accertato, tramite richiesta scritta, che la cablatura copre unicamente i locali dell'aula SESA e della Biblioteca (v. Verbale CCdS 12/11/2019, punto 4).</p>
Punti di debolezza	<p>A seguito dell'analisi dei dati restituiti dalle SMA e dal rilevamento delle opinioni dei laureandi e laureati sull'efficacia delle strutture e dei servizi che offrono supporto alle attività didattiche del CdS, sono da considerare alcuni aspetti.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Per quanto riguarda l'assegnazione delle aule, nel primo semestre del presente anno accademico, a seguito della centralizzazione del servizio, sono emerse delle criticità puntualmente segnalate dagli studenti, discusse nel gruppo AQ-Didattica e sottoposte al Consiglio del CdS (v. Verbale Gruppo AQ-Didattica, 05/11/2019; Verbale CCdS 12/11/2019; Relazione CPDS 2019, punto B); 2) Gli studenti hanno evidenziato più volte il malfunzionamento del wi-fi nella struttura che ospita il Dipartimento del CdS (v. Relazione CPDS 2017, punto B; Relazione CPDS 2018, punto B; Relazione CPDS 2019, punto B), lamentando che la copertura del segnale non raggiunge tutte le aule; 3) In merito ai servizi di supporto alle attività del CdS, emerge la necessità di estendere gli orari di apertura dell'aula multimediale. <p>Nonostante gli interventi già effettuati al fine di migliorare le condizioni igieniche dei bagni, permangono segnalazioni critiche sul tema da parte degli studenti (v. Verbale Gruppo AQ-Didattica, 05/11/2019).</p>
3.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO	
Obiettivo n. 1 - Garantire un'assegnazione delle aule adeguata alla numerosità dei corsi del CdS	
Obiettivo n. 2 - Migliorare la copertura del segnale wi-fi	
Obiettivo n. 3 - Garantire il miglioramento di alcuni servizi (aula multimediale, igiene bagni)	

Problema da risolvere n.1	Assegnazione delle aule adeguata alla numerosità dei corsi del CdS
Azioni da intraprendere	<p>Proporre al Manager Didattico le seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Realizzare una ricognizione dello storico statistico sulla frequenza media ai corsi; b) sottoporre la ricognizione statistica agli uffici del Dipartimento e, per il loro tramite, a quelli di Ateneo.
Problema da risolvere n.2	Carente copertura del segnale wi-fi
Azioni da intraprendere	Sottoporre al Direttore del Dipartimento e agli Organi di Governo e, per il suo tramite, le proposte che emergono dalla CPDS relative alla cablatura delle aule del complesso di S. Caterina.
Problema da risolvere n.3	Fruibilità dell'aula multimediale e igiene bagni
Azioni da intraprendere	<ul style="list-style-type: none"> a) Proporre al Direttore del Dipartimento una turnazione per la supervisione dell'aula multimediale in modo che essa sia sempre fruibile dagli studenti; b) Proporre al Direttore del Dipartimento un rafforzamento del controllo sull'igiene dei bagni.

4.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME	
<p>Il principale mutamento intervenuto nel periodo che ci separa dall'ultimo Riesame è la revisione del percorso formativo, che a partire dall'a.a. 2016/17 è stato articolato in due curricula di cui uno (<i>Lingue per la comunicazione internazionale</i>) progettato in relazione alle richieste provenienti dal mondo delle professioni, e l'altro (<i>Lingue, letterature e culture europee</i>) finalizzato alla formazione di insegnanti e formatori in ambito linguistico-letterario. Questa modifica del percorso formativo ha permesso di rispondere in modo più articolato e puntuale alla domanda formativa proveniente dal mondo del lavoro ed è stata positivamente valutata dagli studenti, nonché dai laureati (v. sotto, 4.B, Punti di forza, lettera C).</p> <p>Un altro mutamento di rilievo è consistito nell'istituzione del Comitato di Indirizzo, al fine di istituzionalizzare e dare continuità ai rapporti con i rappresentanti del mondo del lavoro, delle professioni e delle istituzioni in cui i laureati del CdS possono trovare sbocchi lavorativi. Il CI ha una composizione articolata e qualificata (v. sotto, 4.B, Punti di forza, lettera B), che copre i vari ambiti (formativo, comunicazione, cooperazione) nei quali gli studenti possono trovare sbocco e ha fornito, come risulta dai verbali, un'ampia messe di analisi e suggerimenti utili, che sono stati regolarmente discussi dal Consiglio del CdS e hanno dato vita ad azioni conseguenti.</p> <p>Per quanto riguarda i processi di monitoraggio e autovalutazione è stato introdotto un monitoraggio semestrale della soddisfazione degli studenti relativamente a didattica e servizi, attraverso un questionario predisposto e analizzato dagli stessi studenti presenti nei Gruppi AQ-Didattica, i cui risultati vengono discussi sia nello stesso Gruppo AQ-Didattica, sia in sede di Consiglio di CdS. L'insieme dei suggerimenti che emergono da tali monitoraggi semestrali, integrati con l'analisi delle OPIS, dei suggerimenti del CI, delle osservazioni contenute nelle Relazioni annuali della CPDS e del NdV, sono stati sistematicamente discussi dal Consiglio del CdS, che ha cercato di implementare, ove necessario, conseguenti linee d'azione in vista del miglioramento (v. sotto, 4.B, Punti di forza, lettere A, B e C).</p> <p>Altri mutamenti di dettaglio, ma comunque importanti, sono: il passaggio delle sessioni d'esame da 3 a 4, con l'introduzione di un appello a dicembre; l'incremento delle ore di lettorato da 4,5 a 6 a settimana, per un totale di 27 ore in più di esercizio della lingua con lettori madrelingua; il progressivo allineamento dei programmi e la realizzazione di Syllabus completi in ogni loro parte.</p> <p>In linea generale, il CdS è stato fortemente impegnato nell'implementazione del sistema AVA 2.0, con una forte attenzione al dialogo tra i vari attori interni ed esterni, alla coerenza delle attività svolte e alla loro tracciabilità</p>	
4.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI	
Punti di forza	<p>A) CONTRIBUTO DEI DOCENTI E DEGLI STUDENTI</p> <p>I docenti, nell'ambito del Consiglio di CdS (CCdS), hanno dato il loro apporto alla revisione del percorso formativo, che è stato articolato in due <i>curricula</i> a partire all'a.a. 2016/17 (v. verbale del Consiglio di CdS 18.01.2016, punto 2). <u>Su tale revisione si rimanda al seguente paragrafo C.</u></p> <p>Inoltre, al fine di migliorare il coordinamento didattico tra gli insegnamenti, i relativi programmi sono stati condivisi e sono stati oggetto di confronto in sede di Consiglio del CdS (v. verbali CCdS: 07.07.2017, punto 4; 20.09.2017, punto 1). Ciò ha permesso una maggiore armonizzazione della didattica, anche in risposta alle sollecitazioni degli studenti emerse in sede di Gruppo AQ-Didattica (v. verbale Gruppo AQ, 17.05.2017). Si è inoltre provveduto ad allineare gli obiettivi dei singoli insegnamenti agli obiettivi del CdS, con riferimento ai Descrittori di Dublino (v. verbali CCdS 04.07.2018, punto 2; 20.05.2019, punto 1; 22.07.2019, punto 3; Relazione CPDS 2019, punto B e C).</p> <p>Per quanto riguarda la distribuzione temporale degli esami, a partire dall'a.a. 2017/18 è stata prevista dall'Ateneo una quarta sessione di esami per il mese di dicembre, al fine di venire incontro ad un'esigenza segnalata dagli studenti (v. verbale CCdS 07.07.2017, punto 2; 20.09.2017, punto 3). In relazione agli esami di laurea, a partire dall'a.a. 2018/19 le sessioni previste sono passate da 7 a 8, con l'inserimento del mese di feb-</p>

braio (febbraio, marzo, aprile, giugno, luglio, ottobre, novembre, dicembre).

Ai fini della razionalizzazione degli orari, anche a seguito delle segnalazioni provenienti dalla componente studentesca del Gruppo AQ-Didattica, si è provveduto a individuare criteri per evitare le sovrapposizioni, fermo restando che in un corso di laurea in lingue è tecnicamente impossibile eliminare del tutto il problema. L'orario è stato razionalizzato attraverso i seguenti criteri (**v. verbale CCdS 22.07.2019, punto 4**): 1) gli insegnamenti obbligatori non si sovrappongono mai ad altri insegnamenti; 2) l'insegnamento della lingua inglese non si sovrappone mai ad altri insegnamenti. In virtù di questi criteri e di un lavoro di costante monitoraggio/revisione dell'orario condotto in collaborazione con gli uffici di segreteria le sovrapposizioni tra le lingue scelte dagli studenti hanno riguardato soltanto 7 studenti in tutto (**v. verbale CCdS 22.07.2019, punto 4**). Là dove queste si verificano, il Consiglio del CdS ha deciso che saranno i docenti interessati a concordare con gli studenti soluzioni che permettano comunque un adeguato percorso di preparazione all'esame e alle eventuali prove intercorso (**v. verbale CCdS 24.06.2019, punto 2a**).

Per quanto riguarda le attività di supporto, soprattutto per gli studenti che presentano lacune nell'ambito delle lingue, il Consiglio del CdS ha individuato una serie di azioni: fornire materiali integrativi, programmare ricevimenti appositi e attività di tutorato in itinere, recupero di eventuali lacune in ingresso (**v. verbali 07.07.2017, punto 2; 20.09.2017, punto 2**).

I docenti del CdS hanno inoltre messo in atto una serie di iniziative volte al miglioramento della fluency nelle lingue straniere, al rafforzamento delle competenze trasversali (teamworking, interpersonal skill, problemsolving), alla conoscenza del sistema di AQ, all'offerta laboratoriale e alla conoscenza dei percorsi per l'insegnamento (FIT). Per un elenco analitico delle iniziative, si veda **verbale CI 22.05.2019, punto 2, a-b-c-d**.

Gli studenti hanno partecipato attivamente ai processi di autovalutazione e miglioramento del CdS, attraverso i loro rappresentanti nel gruppo AQ-Didattica, nel Consiglio del CdS, nel Comitato di Indirizzo e nella Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS). Come si è visto sopra, la razionalizzazione degli orari e la distribuzione temporale degli esami sono state riviste anche alla luce delle osservazioni formulate dagli studenti (**v. verbale Gruppo AQ, 17.05.2017**).

Inoltre, a partire dal 2017, il CdS realizza un monitoraggio semestrale sull'andamento della didattica e dei servizi attraverso un apposito questionario, redatto dagli studenti e supervisionato dai docenti, che viene somministrato dai primi nelle aule, quindi analizzato e discusso in sede di Gruppo AQ-Didattica (**v. verbali AQ-Didattica 17.05.2017, 28.11.2017, 17.05.2018, 12.12.2018, 30.05.2019**). Le risultanze di tali questionari sono poi attentamente vagliate dal Consiglio di CdS (**v. verbali CCdS: 07.07.2017, punto 3; 18.01.2018, punto 2; 18.05.2018, punto 3c; 04.07.2018, punto 3; 23.01.2019, punti 2a-2b; 24.06.2019, punto 2; 22.07.2019, punto 4a**).

Particolare importanza hanno poi le Opinioni degli studenti (OPIS), la cui raccolta è obbligatoria. Il Gruppo AQ-Didattica, dopo averle attentamente analizzate, ha prediposto, a partire dal 2018, un apposito Commento, che è stato poi discusso e approvato dal Consiglio del CdS (**v. verbali CCdS: 18.05.2018, punto 3a; 14.11.2018, punto 3a; 23.01.2019, punto 2a**). Dalle OPIS, nel periodo considerato, emerge una elevata soddisfazione per la qualità della didattica, per l'organizzazione della stessa e per la disponibilità e reperibilità dei docenti, nonché per la rispondenza tra i programmi e la didattica (**v. Schede di commento alle OPIS 2016/17, 2017/18, 2018/19**).

Infine, molto importante è stato il contributo di studenti e docenti attraverso le attività e la Relazione annuale della CPDS, che è stata regolarmente analizzata e discussa dal Consiglio del CdS. Le Relazioni 2017 e 2018 delle CPDS giudicano positivamente la nuova articolazione del CdS (**v., infra, paragrafo C**) e mostrano un chiaro apprezzamento per il dialogo costante e personale con i singoli docenti, tanto durante le lezioni e i laboratori, quanto durante la fase di preparazione della tesi di laurea (**v. Relazioni CPDS 2017, punto C; 2018, punto C; 2019, punto C**).

	<p style="text-align: center;">B) COINVOLGIMENTO DEGLI INTERLOCUTORI ESTERNI</p> <p>A partire dal 2017 (v. verbale 17.05.2017, punto 3) il CdS si è dotato di un apposito Comitato di Indirizzo (CI), al fine di istituzionalizzare e dare continuità ai rapporti con i rappresentanti del mondo del lavoro, delle professioni e delle istituzioni in cui i laureati in Lingue possono trovare sbocchi lavorativi. Il CI ha una componente interna (un docente per ogni CdS in lingue) e una esterna (i rappresentanti di cui sopra). Quanto a questi ultimi, sono stati individuati in relazione a tre aree, ovvero quella dell'insegnamento, quella della comunicazione/internazionalizzazione e quella della cooperazione internazionale, dunque in modo coerente con gli obiettivi del CdS e l'aggiornamento periodico dei profili formativi. Per l'area insegnamento e formazione sono stati individuati il prof. Graziano Serragiotto (vice-presidente dell'Associazione Nazionale degli Insegnanti di Lingua Straniera) e la prof.ssa Luisa Peluco (Presidente del Liceo Statale di Napoli "Mercalli", poi sostituita dalla prof.ssa Giuseppina Wally Crocenti, Dirigente Scolastico dell'Istituto Margherita di Savoia, comprensivo di indirizzo linguistico); per il settore comunicazione/internazionalizzazione, il dott. Davide Behar (Direttore Risorse Umane GESAC, Aeroporto di Capodichino), il dott. Luca Tomasi (Policy Officer della Commissione Europea per il Dipartimento Generale per la Gioventù, l'Educazione, lo Sport e la Cultura) e il dott. Edgar Colonnese (editore); per il settore cooperazione internazionale, il prof. Marco Braghero (Presidente di Peacewaves International Network).</p> <p>Il Comitato di Indirizzo è stato regolarmente consultato dal Presidente del CdS, che ha anche fornito i materiali necessari per illustrare l'offerta formativa e le varie attività del CdS. In forma plenaria ed in presenza il CI si è riunito, ogni anno, offrendo numerosi e utili spunti di riflessione sulle conoscenze e competenze fornite dal CdS in relazione alla domanda formativa proveniente dal mondo del lavoro, sugli sbocchi professionali, sulle fonti che permettano l'aggiornamento dei docenti sulla realtà occupazionale, sugli stage e tirocini (v. verbali CI 18.04.2018, punti 1, 2, 3 e 4; 22.05.2019, punti 4 e 5). Tali spunti e suggerimenti sono stati poi esaminati discussi dal Consiglio del CdS e hanno dato luogo ad una serie di azioni (v. verbali CCdS 18.05.2018, punto 3b; 04.07.2018, punto 3; 24.06.2019, punto 2b; 22.07.2019, punto 4b – v. in particolare verbale CI 22.05.2019, punto 2).</p> <p>Inoltre, il CdS ha organizzato una serie di incontri con esperti di fama internazionale nel campo delle politiche linguistiche europee finalizzati a sviluppare una maggiore internazionalizzazione (v. Relazione CPDS 2018, punto C).</p> <p style="text-align: center;">C) INTERVENTI DI REVISIONE DEI PERCORSI FORMATIVI</p> <p>A partire dall'a.a. 2016/17 il percorso formativo del CdS (v. verbale del Consiglio di CdS 18.01.2016, punto 2) è stato suddiviso in due curricula, di cui uno (<i>Lingue per la comunicazione internazionale</i>) progettato in relazione alle richieste provenienti dal mondo delle professioni, e l'altro (<i>Lingue, letterature e culture europee</i>) finalizzato alla formazione di insegnanti e formatori in ambito linguistico-letterario. Questa modifica del percorso formativo ha permesso di rispondere in modo più articolato e puntuale alla domanda formativa proveniente dal mondo del lavoro ed è stata positivamente valutata dagli studenti, come dimostrano i seguenti indicatori. Anzitutto, si è registrato un incremento degli avvisi di carriera al primo anno (v. Scheda di Monitoraggio annuale 29/06/2019), che da 56 (2015) sono saliti progressivamente a 76 (2016), 84 (2017) e infine 99 (2018). In secondo luogo, l'opinione degli studenti mostra una elevata soddisfazione per la qualità della didattica e l'organizzazione della stessa (v. Schede di commento alle OPIS 2016/17, 2017/18, 2018/19). Infine, il 90.7% dei laureati (Rilevazioni Almalaurea, dati aggiornati ad aprile 2019) si dichiara soddisfatto del CdS e tra questi il 58,1% afferma di essere decisamente soddisfatto; inoltre, l'81.4% dichiara che si iscriverebbe di nuovo allo stesso CdS. Infine, la CPDS ha giudicato positivamente l'esito del nuovo percorso formativo articolato in due curricula (v. Relazione CPDS 2017, punto C e 2018, punto C).</p>
Punti di debolezza	Alla luce delle indicazioni che emergono dalle OPIS, dalle Relazioni della CPDS, da quelle del NdV e dal riscontro delle stesse con l'analisi diacronica dei dati contenuti nelle SMA,

	<p>si individuano i seguenti punti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Stages e tirocini 2) Interlocazioni con altri soggetti/strutture dell'Ateneo <p>In riferimento al punto 1) Stages e tirocini, emerge che il numero degli stessi è considerato inadeguato, dato che sottolinea l'esigenza di incrementare e potenziare le attività di tirocinio o internship presso strutture esterne, pubbliche e private, individuate a tale scopo dall'Ateneo (v. Relazione CPDS 2017, punto A). Infatti, nonostante si sia registrato già un incremento di tali attività (v. Relazione CPDS 2018, punto A), permane la necessità di aumentare il numero di stages e tirocini all'esterno (v. Scheda Audizione NdV 2019, Raccomandazioni e suggerimenti NdV Relazione annuale 2018, punto 6; Relazione CPDS 2019, punto D). Parimenti, gli studenti considerano auspicabile la possibilità di compilare un questionario sui periodi di internship presso strutture esterne, volto alla valutazione e rilevazione della soddisfazione dell'attività di tirocinio svolta (v. Relazione CPDS 2018, punto D).</p> <p>Per quanto concerne il punto 2) Interlocazione tra soggetti e strutture dell'Ateneo, viene messa in luce l'utilità di continuare a migliorare la comunicazione e rafforzare i rapporti di collaborazione tra docenti e responsabili degli uffici del Job Placement, in modo da offrire agli studenti e ai laureati un maggior numero di occasioni di inserimento nel mondo lavorativo (v. Relazione CPDS 2017, punto D; Relazione CPDS 2018, punto D; Scheda Audizione NdV 2019, Raccomandazioni e suggerimenti CPDS Relazione 2018, punto 7; Relazione CPDS 2019, punto D). Inoltre, in direzione del miglioramento del dialogo tra soggetti e strutture dell'Ateneo, è indicato come auspicabile lo sviluppo del rapporto con il Centro Interdipartimentale Scienza Nuova e l'approfondimento dei rapporti tra i CdS del Dipartimento, al fine di favorire gli scambi di idee circa le possibilità di intraprendere misure volte al miglioramento dei CdS nell'ottica dell'interdisciplinarietà (v. Relazione CPDS 2017, punto F; Scheda Audizione NdV 2019, Raccomandazioni e suggerimenti NdV Relazione annuale 2018, punto 8; Relazione CPDS 2019, punto D).</p>
--	--

4.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Obiettivo n.1 - Incrementare stages e tirocini

Obiettivo n.2 – Migliorare interlocazione con altre strutture dell'Ateneo e del Dipartimento

Problema da risolvere n.1	Carente numero distages e tirocini
Azioni da intraprendere	<ol style="list-style-type: none"> a) Incrementare l'interlocazione con il personale dell'Ufficio Job Placement che si occupa di stages e tirocini, sia attraverso regolari incontri tra il Presidente del CdS e il Gruppo AQ (almeno due volte all'anno), sia attraverso la partecipazione degli stessi ai Consigli del CdS che abbiano stages e tirocini all'OdG (almeno una volta all'anno); b) Fornire ampia informazione agli studenti, affinché diventino coscienti che entrare in un contesto professionale è importante, anche se questo può allungare di qualche mese i tempi di conseguimento del titolo. A questo scopo istituire un'apposita iniziativa (sul modello della Giornata della doxa), da tenersi durante il secondo semestre; c) Costruire, in collaborazione con il personale della segreteria del Dipartimento, una banca dati costantemente aggiornata sul numero delle convenzioni, degli stages e dei tirocini conclusi e di quelli in corso; d) Estendere il numero delle convenzioni per stages e tirocini; e) Prevedere forme di incentivazione per gli studenti.
Problema da risolvere n.2	Carente interlocazione con altre strutture dell'Ateneo e del Dipartimento

Azioni da intraprendere	<ul style="list-style-type: none"> a) Stabilire relazioni regolari gli Uffici del Job Placement, sia attraverso incontri con il Presidente del CdS e il Gruppo AQ-Didattica (almeno due volte all'anno), sia invitandoli ai Consigli di CdS che abbiano all'OdG tematiche relative a sbocchi professionali, stages e tirocini, sia invitandoli alle riunioni del Comitato di Indirizzo; b) Stabilire relazioni regolari con il Centro Scienza Nuova, sia attraverso incontri con il Presidente del CdS, sia invitando un rappresentante del Centro al Consiglio del CdS (almeno una volta all'anno), al fine di valutare possibili utilizzi nella didattica delle nuove tecnologie digitali. Invitare un rappresentante di Scienza Nuova alle riunioni del Comitato di Indirizzo; c) Stabilire relazioni regolari con gli altri CdS del Dipartimento, attraverso incontri tra i Presidenti (almeno una volta all'anno) e il confronto sulle rispettive programmazioni didattiche, al fine di verificare e/o creare aree di intersezione di reciproco vantaggio.
-------------------------	--

5.A. SINTESI DEI PRINCIPALI MUTAMENTI RILEVATI DALL'ULTIMO RIESAME	
<p>In occasione della precedente stesura del RCR (2016) non era prevista una sezione per gli indicatori considerati nelle SMA, dal momento che tali Schede non erano ancora in uso. Tuttavia, è possibile comunque rilevare i principali mutamenti dall'ultimo Riesame perché le Schede disponibili forniscono dati sugli indicatori a partire dal 2014.</p> <p>Tra i principali mutamenti si segnala il <i>trend</i> ascendente degli avvisi di carriera al primo anno, che dal 2016 al 2019 salgono costantemente, raggiungendo un incremento del 30%. Quanto alla didattica, gli indicatori sono costantemente positivi, così come rimane stabilmente forte l'attrattività del CdS e la qualità della ricerca svolta dai docenti.</p> <p>In netta crescita, rispetto all'anno precedente l'ultimo Riesame, gli indicatori relativi all'internazionalizzazione, con un significativo aumento dei laureati che hanno acquisito almeno 12 CFU all'estero. Degno di nota anche l'incremento nel biennio 2017/2018 delle ore di docenza svolte da docenti strutturati sul totale delle ore erogate, sino a superare, nell'ultimo anno, la media nazionale.</p> <p>Nel loro complesso, i dati degli indicatori nel periodo 2016-2019 suggeriscono un posizionamento molto buono del CdS rispetto ai percorsi equivalenti nell'area macro-regionale (rimasti stabilmente 6 nel periodo 2014-2018) e un posizionamento soddisfacente rispetto ai percorsi equivalenti in ambito nazionale (scesi, negli ultimi tre anni, da 22 a 20).</p>	
5.B. ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI	
Punti di forza	<p>Anzitutto si segnala un incremento costante degli avvisi di carriera (iC00a) nel triennio 2016-2018, che registrano una crescita del 30%.</p> <p>Tale dato è accompagnato da un costante risultato più che buono negli indicatori relativi alla carriera degli studenti, i cui valori sono superiori alle medie regionali e allineati o superiori (iC01, iC13, iC16, iC16bis, iC17, iC22) alle medie nazionali. Si segnala una grande capacità di fidelizzare gli iscritti (nessun abbandono al secondo anno di studio per il periodo 2014-16, e una percentuale di abbandono in anni successivi inferiore alla media registrata per gli altri CdS di area e nazionali); entrambi gli indicatori (iC23 e iC24) mantengono valori costanti anche nel periodo successivo al precedente RCR. Ottima attrattività del CdS (iC04), che risulta stabilmente su livelli più che doppi rispetto alle medie regionali e superiore alle medie nazionali.</p> <p>Gli indicatori relativi all'internazionalizzazione (iC10-12) sono in crescita, in particolare per l'aumento della propensione degli studenti a recarsi all'estero per acquisire CFU (iC10), attestandosi su valori superiori a quelli regionali e non troppo distanti da quelli nazionali.</p> <p>Il valore dell'indicatore di qualità della ricerca dei docenti (iC09) si conferma stabile, e costantemente superiore alle medie regionali e nazionali. Va infine rilevato un costante aumento delle ore di docenza erogate da personale assunto a tempo indeterminato (iC19), il cui dato negli ultimi anni risulta allineato o superiore alle medie nazionali.</p> <p>In merito a soddisfazione e occupabilità i dati disponibili riguardano soltanto il biennio 2017-2018. A fronte di una <i>performance</i> soddisfacente circa le percentuali di soddisfazione complessiva nei confronti del CdS (in linea con le medie a livello nazionale e di area geografica), si segnala un buon risultato negli indicatori relativi al tasso di occupabilità nel triennio successivo al conseguimento del titolo, che risultano superiori (iC07) alle medie registrate per gli altri CdS di classe affine della medesima area geografica.</p>
Punti di debolezza	<p>Rispetto alla consistenza del corpo docente, il rapporto fra studenti regolari e docenti risulta più elevato rispetto a quello dell'area geografica di riferimento (iC05; iC27, iC28); va tuttavia osservato che tale valore è sostanzialmente allineato al dato nazionale, dal</p>

	<p>quale si discosta in maniera poco significativa in negativo (2017) o in positivo (2018).</p> <p>Risulta, infine, inferiore alle medie regionali e nazionali la percentuale dei docenti di ruolo che appartiene a SSD di base e caratterizzanti del CdS (iC08).</p>
5.C. OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO	
Obiettivo n. 1 - Innalzamento tasso di occupabilità a un anno dal conseguimento del titolo	
Problema da risolvere n.1	Gli indicatori relativi all'occupabilità a un anno (iC26) mostrano un decremento tra il 2017 e il 2018 che colloca l'ultimo dato al di sotto della media nazionale e, per la prima volta, regionale.
Azioni da intraprendere	<ul style="list-style-type: none"> a) Avviare un'interlocuzione costante con l'Ufficio Job Placement e stage, al fine di avere una puntuale informazione delle iniziative da offrire agli studenti; b) Sensibilizzare gli studenti sulla necessità di prendere parte ai workshop sulla compilazione dei CV e sui colloqui di lavoro, nonché agli incontri con le aziende che vengono organizzati dal Job Placement; c) Aumentare il numero degli stages; d) Registrare e valutare sistematicamente le opinioni provenienti da enti e imprese riguardo alle attività di tirocinio svolte dagli studenti presso di esse.