



Università
Ca' Foscari
Venezia

**Dipartimento
di Studi sull'Asia
e sull'Africa
Mediterranea**

**Department
of Asian and North
African Studies**

—

Palazzo Vendramin
dei Carmini
Dorsoduro, 3462
30123 Venezia - Italy

T+39 0412349511
F+39 0412349521

Ca' Cappello
San Polo, 2035
30125 Venezia - Italy

T+39 0412348811
F+39 0415241847

www.unive.it/dsaam

C.F. 80007720271
P. IVA 00816350276

Allegato al quadro A1.b Consultazione con le organizzazioni rappresentative - a livello nazionale e internazionale - della produzione di beni e servizi, delle professioni (Consultazioni successive)

Corso di Laurea Magistrale in *Lingue, economie e istituzioni dell'Asia e dell'Africa mediterranea*

Anno 2016

Nel corso dei colloqui tra i docenti e i rappresentanti delle realtà nelle quali gli studenti del corso hanno svolto attività di tirocinio, sono state illustrate alle parti sociali le principali informazioni sul corso di Laurea magistrale e sono state condotte interviste sulla base di un questionario di riferimento elaborato e condiviso dai docenti, focalizzato sui seguenti quesiti:

- La figura formata nel corso di studi presenta competenze utili, flessibilità e adattabilità a posizioni professionali tipiche dell'organizzazione?
- A quale contesto specifico e a quale mansione o ruolo si adatta maggiormente questa figura? A questo proposito è possibile fornire qualche esempio?
- Quale aspetto della formazione merita d'essere sottolineato in positivo? E in negativo? Anche a questo proposito è possibile fornire qualche esempio?
- Quali competenze sono in prospettiva maggiormente premiate dal mercato del lavoro e dai processi di internazionalizzazione?

Il primo contatto si è avuto in data 26 aprile 2016 presso la sede del Convitto Nazionale Foscarini (Venezia, Cannaregio 4941) tra una docente di lingua cinese del Dipartimento ed il tutor del Convitto, referente per gli stagisti. Secondo il referente, il profilo del laureato LEISAAM si segnala specialmente negli ambiti dell'intermediazione linguistica e culturale, soprattutto con i giovani, e in genere per la capacità di allacciare rapporti umani e di interagire positivamente con gli altri.

Il secondo contatto, curato da una docente di lingua cinese del Dipartimento, si è avuto in data 26 aprile 2016, per via telematica, con l'Owner Manager della Kunming Sapore Italia Food (Cina). Il tutor ha evidenziato a sua volta la notevole flessibilità della figura del laureato, la sua capacità di adattarsi a situazioni nuove e impreviste e perfino alle emergenze; quale elemento positivo del profilo in questione, ha messo in luce altresì l'ottima comprensione delle esigenze situazionali, anche le più diverse e le meno scontate per chi sia formato in una società occidentale, e di conseguenza la pazienza e la costanza che sono frutto della capacità di mediazione culturale acquisita nel percorso formativo, essenziale per operare nella realtà cinese.

Il terzo contatto, curato da una docente del Collegio didattico del corso di studio, inizialmente tramite colloquio telefonico, si è tenuto con il Segretario Generale della Camera di Commercio Italiana in Giappone (ICCJ) in data 30 marzo 2016, e si è rivelato molto fruttuoso. Esso ha nuovamente segnalato da parte dei due stagisti coinvolti nell'ultimo anno la flessibilità e la capacità di adattamento a situazioni nuove e impreviste, e la buona pre-conoscenza linguistico-culturale; tra le



Università
Ca' Foscari
Venezia

mansioni e i ruoli più confacenti, sono stati indicati quello 'sales' e di segreteria. Secondo il Segretario Generale, tutor aziendale, buone conoscenze linguistiche e adattabilità sono sicuramente aspetti positivi della formazione in esame, mentre da migliorare sono le conoscenze IT. Come competenze maggiormente premiate dal mercato del lavoro sono state individuate: senso di responsabilità e di commitment; capacità di gestire in maniera organica e prioritaria task e deadline, intraprendenza e multitasking.

Il quarto colloquio si è svolto sia telefonicamente che tramite scambio di e-mail, è stato curato da una docente del Collegio didattico a partire dal 20 aprile 2016, e si è rivelato estremamente fruttuoso. Il referente era il tutor aziendale e Public Relation Manager della Good Design Works (Kyoto, Giappone). Dopo più di un anno di collaborazione con giovani provenienti da Ca' Foscari, a proposito dell'utilità delle competenze maturate, l'interlocutore si è detto soddisfatto dei percorsi di tirocinio, avendo riscontrato in tutti gli stagisti una buona predisposizione al miglioramento della lingua, flessibilità rispetto all'ambiente lavorativo e alle mansioni assegnate, e soprattutto velocità di apprendimento, costanza e serietà, senso di responsabilità; l'elemento di spicco del laureato LEISAAM resta comunque la competenza linguistico-culturale e di conseguenza relazionale. Il percorso stage della Good Design Works permette di rafforzare le singole competenze degli stagisti e di farne scoprire delle nuove (problem-solving, innovatività, spirito d'iniziativa, controllo operativo, etc.) in modo da migliorare in più campi, apprendere nozioni per figure professionali differenti ed acquisire una certa consapevolezza nella scelta del loro percorso professionale. Tra le mansioni che il laureato potrebbe svolgere dopo un training iniziale, il referente ha ricordato a titolo di esempio la gestione e amministrazione delle operazioni check-in/out in hotel, importante occasione di confronto con la clientela giapponese e il settore di Servizio alla clientela, in cui il soggetto mette a frutto le proprie conoscenze linguistiche-culturali ed abilità organizzative. Il laureato potrà confrontarsi con il campo del Marketing & Strategie e PR (Relazioni Pubbliche), in modo tale da poter testare varie attività del settore, sviluppando la propria creatività e migliorando le abilità di comunicazione orale e scritta. Per tutte le task svolte delle diverse mansioni, viene richiesta una documentazione che consta di report, presentazione power-point e composizione (tutto in lingua giapponese o anche inglese dove richiesta).

Aspetti sicuramente positivi del percorso formativo sono la pre-conoscenza linguistica e culturale del Giappone e il forte interesse degli studenti nei confronti di questo Paese. Questi aspetti infatti costituiscono un punto di forza per il veloce apprendimento della gestione della clientela giapponese ed una naturale affinità con il nuovo ambiente, fattore principale per mantenere alto il livello d'impegno. Sono sicuramente da rafforzare, invece, lo studio delle regole base d'azienda (l'importanza del segreto e dell'etichetta aziendale ad esempio). Le competenze maggiormente premiate dal mercato del lavoro e dai processi di internazionalizzazione sono state individuate nell'efficacia personale (autocontrollo, fiducia in se stessi, flessibilità, impegno verso l'organizzazione), competenze relazionali (disponibilità ai rapporti interpersonali, buon livello di comunicazione verbale, essere capaci di lavorare in gruppo), e naturale orientamento verso il cliente, un alto livello di problem-solving, capacità ed elaborazione di dati ed adeguata consapevolezza delle proprie capacità tecniche-professionali.



Università
Ca' Foscari
Venezia

Il quinto e ultimo colloquio, con ETRO, si è svolto ancora per via telematica in data 20 aprile 2016, tra una docente del Collegio didattico ed il tutor aziendale e Public Relation Manager. Secondo gli interlocutori in ETRO, la buona capacità di interazione con il personale dell'azienda e con il pubblico, conseguente alle competenze linguistico-culturali, è un elemento positivo imprescindibile del laureato, da sostenere e incrementare.

Al fine di valutare la congruenza del percorso formativo con le opportunità di lavoro, i colloqui hanno quindi dato il seguente esito:

- Tutti gli studenti provenienti dal corso di Laurea magistrale presentano flessibilità e adattabilità ai vari compiti impartiti. Per quanto riguarda ad esempio la Camera di Commercio Italiana in Giappone, a seconda della preparazione personale i tirocinanti hanno avuto ottime o moderate competenze specifiche.

- La figura preparata da questo corso di studi si adatta maggiormente all'intermediazione linguistica e culturale. In alcuni casi aziendali, è adatta, se spiccatamente preparata, a posizioni 'sales', così come, con preparazione più moderata, a mansioni di segreteria internazionale. A seconda delle competenze personali IT, la figura può essere adeguata anche per compiti informatici, così come di traduzione.

- Le capacità positive più apprezzate di questo percorso formativo sono: abilità linguistica, conoscenze culturali a cui adattarsi, interazione e collaborazione. Si suggerisce di rafforzare la formazione informatica IT, la capacità di problem solving, l'innovatività ed il controllo operativo.

- Nell'ottica di un inserimento nel mondo del lavoro, le competenze più richieste sono: senso di responsabilità e di commitment, alto livello di problem-solving, conoscenze informatiche (capacità di elaborare dati), capacità di gestire in maniera organica e prioritaria task e deadline, intraprendenza, multitasking, un buon livello di competenze di efficacia personale (autocontrollo, fiducia in se stessi, flessibilità e impegno verso l'organizzazione), competenze relazionali (disponibilità ai rapporti interpersonali, buon livello di comunicazione verbale, essere capaci di lavorare in gruppo), adeguata consapevolezza delle proprie capacità tecniche e professionali.

In conclusione la verifica della congruenza tra il percorso formativo del corso di studi e gli sbocchi occupazionali, in particolare in ambiti quali sales, help-desk, segreteria, sembra essere positiva.