# Mediazione linguistica per l’accoglienza turistica internazionale

## Prof.ssa Alessandra Lombardi

***OBIETTIVO DEL CORSO***

Il corso intende contribuire allo sviluppo delle competenze di metodo necessarie a una gestione qualificata della comunicazione professionale (in L2) nei diversi comparti dell’accoglienza turistica. Partendo da una riflessione sul concetto di “ospitalità linguistica” e da una panoramica degli ambiti dell’accoglienza turistica che richiedono interventi mirati di mediazione linguistica e culturale, il corso si propone di avvicinare gli studenti alle caratteristiche tipologico-testuali proprie dei generi comunicativi per così dire *prototipici* dell’accoglienza turistica rivolta a un pubblico internazionale e di fornire strumenti conoscitivi e critici utili per:

1. indagare e comprendere le dinamiche socio-culturali che concorrono a determinare l’immagine che viaggiatori provenienti da diversi paesi hanno dell’Italia come destinazione turistica;
2. mettere a fuoco le esigenze e le aspettative di accoglienza (anche linguistica) dei diversi tipi di viaggiatori sullo sfondo del contesto socio-culturale di provenienza;
3. progettare interventi comunicativi mirati ed efficaci nelle diverse lingue in considerazione del momento di contatto (fase del viaggio), del canale/strumento di comunicazione prescelto e delle finalità comunicative e operative di volta in volta perseguite da operatori e organizzazioni turistiche.

***RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI***

*Conoscenza e comprensione*

Al termine dell’insegnamento lo studente conoscerà:

1. le principali tendenze e i cambiamenti in atto nell’ambito dell’accoglienza turistica internazionale;
2. i luoghi, i canali, gli strumenti comunicativi e i principali generi testuali (scritti, orali e multimediali) della comunicazione turistica rivolta ad un pubblico internazionale;
3. il profilo di competenze e gli specifici ambiti operativi del “mediatore linguistico-culturale” nel settore del turismo.

*Capacità di applicare conoscenza e comprensione*

Al termine dell’insegnamento lo studente sarà in grado di:

1. riconoscere le forme espressive (strategie testuali e stili di parola) corrispondenti alle intenzioni comunicative dell’accoglienza turistica odierna (nelle sue diverse e più innovative articolazioni) e di individuare quelle più idonee a soddisfare i bisogni informativi (ed esperienziali) di visitatori provenienti da diversi contesti linguistico-culturali;
2. comprendere l’importanza strategica delle competenze di mediazione linguistica e culturale per costruire una relazione *positiva* con l’ospite straniero in *tutte* le fasi dell’esperienza turistica e attraverso tutti i canali di comunicazione oggi disponibili;
3. valutare in modo critico e consapevole gli effetti pragmatici di interventi comunicativi “non mediati” e i requisiti di qualità che i supporti comunicativi in lingua dovrebbero invece soddisfare per agevolare la scoperta e l’esperienza diretta di un luogo-destinazione da parte di un’utenza turistica internazionale.

***PROGRAMMA DEL CORSO***

Mediante l’analisi di “situazioni comunicative tipo” (gestione del contatto diretto con l’ospite straniero presso uffici turistici pubblici o strutture ricettive private, o nell’ambito di visite guidate condotte in esterno, alla scoperta delle attrattive territoriali, oppure presso musei o aziende, soprattutto del settore agroalimentare, come ad es. cantine o frantoi), si proporrà una riflessione critica sul profilo di competenze richiesto all’esperto linguistico che opera nel settore dell’ospitalità e nei servizi di accoglienza in Italia; esaminando alcuni casi pratici attinenti alle proprie lingue di studio, gli studenti si eserciteranno a identificare gli elementi culturalmente rilevanti e a individuare le strategie linguistiche e comunicative ritenute di volta in volta più adeguate a soddisfare le richieste e le aspettative di viaggiatori provenienti dai contesti linguistico-culturali esaminati.

***BIBLIOGRAFIA***

Lombardi, A. (2014): “*Hier kommen alle auf ihre Kosten. Comunicare e tradurre l’identità di un territorio nell’era del turismo globale. Nuove sfide (e opportunità) per le professioni linguistiche”* [disponibile online: <http://www.mediazioni.sitlec.unibo.it/index.php/no-16-2014/96-dossier-traduzione-specializzata-2014.html>]

Ulteriori indicazioni bibliografiche (saggi monografici relativi all’area linguistico-culturale di interesse del singolo studente) verranno comunicate all’inizio delle lezioni. I materiali didattici utilizzati a lezione saranno resi disponibili su *Blackboard* nel corso del semestre.

In preparazione al corso si consiglia la lettura del saggio di Hermann Hesse “*Sul viaggiare”* (1904), contenuto nel volume *Camminare*, Piano B edizioni, 2015, pp. 7-21.

***DIDATTICA DEL CORSO***

Il corso, di impostazione seminariale, prevede anche incontri con testimonial (professionisti delle lingue che operano in diversi ambiti dell’accoglienza turistica), coinvolti in qualità di “ambasciatori di buone prassi comunicative a contatto con un’utenza turistica internazionale”. È inoltre prevista la partecipazione degli studenti ad attività di didattica integrativa (a progetto) in collaborazione con enti del territorio (previa disponibilità dei partner normalmente coinvolti).

***METODO E CRITERI DI VALUTAZIONE***

La prova d’esame, che si svolge in forma orale, intende: (1) accertare la conoscenza dei contenuti trattati durante il corso e della letteratura specialistica indicata in bibliografia (60% della valutazione complessiva); (2) valutare il contributo individuale nell’ambito della didattica a progetto (20%); (3) verificare la capacità dello studente di rielaborare criticamente e “in chiave proattiva” quanto emerso dagli incontri con i testimonial (20%) (individuazione e interpretazione dei fattori che determinano il successo o l’insuccesso dell’interazione linguistica con turisti/ospiti provenienti da diversi contesti socio-culturali).

Costituiscono ulteriori elementi di valutazione: l’appropriatezza linguistica, la capacità di argomentare in modo rigoroso e pertinente, esprimendo anche propri giudizi e valutazioni, sulla base degli stimoli offerti dal docente nel corso dell’interazione.

Il voto finale, espresso in trentesimi, è determinato dall’esito del colloquio d’esame e viene attribuito solo in presenza di un giudizio di idoneità conseguito nell’ambito dei laboratori di *web writing* in entrambe le lingue di studio (v. sezione Avvertenze).

Gli studenti impossibilitati a frequentare il corso (per motivi di lavoro o perché impegnati in soggiorni di studio o stage all’estero) sono tenuti a contattare la docente all’inizio del semestre per concordare le modalità di elaborazione di un progetto individuale sostitutivo, ai fini della valutazione finale, dei punti (2) e (3) sopra riportati.

***AVVERTENZE***

Il corso prevede, *per ciascuna lingua*, un ciclo di esercitazioni (10 ore) dedicato al potenziamento delle abilità di produzione scritta in L2 e alla formazione di competenze strategiche nell’ambito della cd.: “scrittura digitale (*web writing)* per il turismo”: lingua cinese dott.ssa Chiara Piccinini, lingua francese dott.ssa Silvia Calvi, lingua inglese dott.ssa Bonnie Tamplin, lingua russa dott.ssa Anna De Ponti, lingua spagnola dott. Mario Corveddu.

Gli studenti sono tenuti a frequentare entrambi i laboratori relativi alle proprie lingue di studio. La partecipazione attiva e proficua ai laboratori costituisce requisito di ammissione all’esame di profitto finale. La frequenza è fortemente raccomandata.

Gli studenti impossibilitati a frequentare i laboratori pratici di *web writing*, per motivi di lavoro o perché impegnati in soggiorni di studio o stage all’estero, sono pregati di contattare i singoli docenti all’inizio delle lezioni per concordare un programma alternativo a quello svolto in aula.

***PREREQUISITI***

Non sono richiesti prerequisiti per la partecipazione al corso. È tuttavia auspicabile che lo studente abbia frequentato con profitto il corso di “Strategie comunicative” di entrambe le lingue di studio e i relativi “Laboratori di traduzione turistica”.

Gli studenti che hanno una lingua LC come seconda lingua di specializzazione sono pregati di contattare la prof.ssa Lombardi all’inizio del corso per concordare le opportune integrazioni per l’area delle competenze relative alla traduzione turistica.

*Orario e luogo di ricevimento degli studenti*

Durante il periodo di lezione la prof.ssa Lombardi riceve gli studenti nel suo studio secondo l’orario indicato nella pagina docente (eventuali variazioni saranno comunicate nella sezione Avvisi della stessa). Per qualsiasi informazione la si può contattare tramite la mail istituzionale: alessandra.lombardi@unicatt.it.