



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BERGAMO

Quaderno di Consultazione

Consultation Notebook

Corso di Laurea Magistrale/*Master's Course*

PLANNING AND MANAGEMENT OF TOURISM SYSTEMS (PMTS)

LM-49 – Progettazione e Gestione dei Sistemi Turistici

a.a. 2024/2025

Il **Quaderno della consultazione** è rivolto ai **membri del Comitato di indirizzo e ad altri stakeholders** invitati a farne parte ed inteso quale documento istruttorio prima dell'incontro di consultazione previsto il 23 settembre 2025, con i seguenti obiettivi:

- illustrare l'importanza del **processo di consultazione**
- presentare gli **obiettivi e le attività formative** previste dal CdS
- illustrare i principali **risultati del processo formativo dell'a.a. 2024/2025**
- creare le basi sulle quali **costruire un dialogo per la validazione dell'offerta formativa e raccogliere pareri e prospettive di collaborazione** per il futuro.

ENG summary - *The Consultation Notebook is addressed to the members of the Steering Committee and other stakeholders invited to join it and intended as a preliminary document before the consultation meeting scheduled for Sept 23rd, 2025 with the following aims:*

- *explaining the importance of the consultation process;*
- *presenting the objectives and training activities envisaged by the Master Course in PMTS;*
- *illustrating the main results of the 2024/2025 academic year educational process;*
creating the basis on which to build a dialogue for the validation of the educational offer and gathering opinions and prospects for collaboration in the future.

GLOSSARIO/Glossary

CdS (Corso di Studio) = corso universitario che può essere di primo livello (laurea triennale) o di secondo livello (laurea magistrale biennale). La Laurea in PMTS è una laurea magistrale.

Study Course = university course which can be either first level (Bachelor's degree) or second level (Two- year Master's degree). The PMTS degree is a master's degree.

Cfu (Crediti Formativi Universitari) = unità di misura dell'impegno didattico e di studio individuale dello studente. Il Corso di Laurea in PMTS prevede l'ottenimento di 120 cfu al termine dei due anni.

Cfu (University Educational Credits) = unit of measurement of the student's teaching and individual study commitment. The PMTS Degree Course provides for 120 cfu at the end of the two years.

Classe di laurea = codice composto da una parte letterale e da una numerica che indica uno specifico corso di laurea. La Laurea in PMTS appartiene alla classe di laurea magistrale LM-49 – Progettazione e Gestione dei sistemi turistici.

Degree class = code composed of a literal part and a numerical part indicating a specific degree course. The PMTS degree belongs to the LM-49 Master's degree class - Design and Management of Tourism Systems.

CI (Comitato di Indirizzo) = organismo formato da un numero contenuto di docenti e rappresentanti delle professioni che si riunisce per validare e monitorare l'offerta formativa nel suo complesso.

Steering Committee = a commission made up of a limited number of teachers and representatives of the professions whose main objective is to validate and supervise the educational offer as a whole.

CPI (Consultazione delle Parti Interessate) = processo di dialogo attivato dai Corsi di Laurea con referenti di enti e istituzioni del territorio per validare e monitorare l'offerta formativa.

CPI (Consultation of Interested Parties) = process of dialogue activated by the Master's Course with representatives of local bodies and institutions to validate and monitor the educational offer.

Sommario

1. Presentazione delle novità del CdS in PMTS..... <i>PMTS Course News Presentation</i>	p. 4
2. Presentazione dell'attività didattica a.a. 2024/2025..... <i>Presentation of activities of a.y. 2024/2025</i>	p. 7
3. La consultazione delle Parti Interessate..... <i>Stakeholders' consultation</i>	p. 12
4. Il Comitato di Indirizzo del CdS in PMTS <i>The PMTS Course Steering Committee</i>	p. 14
Referenti e contatti <i>People and contacts</i>	p. 17
Allegato 1 – Programma del Tourism Think Tank 2024-25	p. 18
<i>Attachment 1 – Programme of the Tourism Think Tank 2024- 25</i>	p. 19
Allegato 2 – Scheda di monitoraggio annuale 2024 <i>Attachment 2 – Annual monitoring form 2024</i>	

1. Presentazione delle novità del CdS in PMTS/ *PMTS Course News* *Presentation*

Il Corso di *Planning and Management of Tourism Systems* è un corso di laurea magistrale (LM- 49) offerto dal **Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture straniere** dell'Università di Bergamo. Esso rientra nel **progetto di internazionalizzazione dell'Università degli Studi di Bergamo**, offrendo un percorso caratterizzato da un forte impianto multidisciplinare e un approccio didattico innovativo con una significativa presenza di docenti stranieri di fama internazionale.

Il Corso si prefigge l'obiettivo di formare figure professionali dalle **solide basi linguistiche e culturali**, con specifiche competenze di analisi del territorio e dell'ambiente anche in prospettiva socio-economica e di management, in grado di progettare, gestire e dirigere attività e imprese, progetti e processi per lo sviluppo di un turismo sostenibile e responsabile e per la valorizzazione del capitale storico e umano dei territori.

Nell'a.a. 2022/2023 il Corso di laurea ha previsto il **passaggio da 5 a 6 cfu** per i singoli insegnamenti e ha introdotto alcune novità:

a) un **percorso articolato in 2 curricula**:

Track 1 - GLOBAL ISSUES IN TOURISM MANAGEMENT

Track 2 - ENVIRONMENTAL AND DIGITAL STRATEGIES FOR SUSTAINABLE TOURISM

b) **l'inserimento del Tourism Think Tank** curriculare, valido 3cfu al primo anno.

Il Corso privilegia una didattica student-oriented, per rendere **lo studente protagonista fin dall'inizio del suo progetto di formazione culturale e professionale**. Affronta i temi della globalizzazione e dell'organizzazione internazionale del turismo, della mobilità e della sostenibilità ambientale ed economica alla luce della nuova centralità delle comunità locali, con ampio riferimento alle problematiche dei paesi emergenti. Le attività formative sono molteplici:

- **attività didattica frontale** realizzata in classi dall'atmosfera internazionale sia per la presenza dei visiting professors, che per la presenza di studenti provenienti da diversi continenti e paesi del mondo;
- **laboratori** di video-making, di analisi etnografica e territoriale, di analisi economica e di sviluppo turistico dei territori, oppure relativi alla comunicazione web dei territori e dei servizi turistici, allo storytelling o alle guide turistiche multisensoriali;
- **seminari di approfondimento** che forniscono competenze tecniche nell'uso di sistemi di mapping e di infografica a supporto delle tesi di laurea o di approfondimento e supporto linguistico in lingua inglese;
- **tirocini** svolti presso aziende e agenzie del territorio o straniere;
- **summer school** in partenariato con università straniere;
- **esperienze volte all'internazionalizzazione**, quali soggiorni all'estero all'interno del programma Erasmus+, programmi di Doppio titolo, o altri scambi con università straniere.

Nel dettaglio, il Corso permette di acquisire competenze:

- **socio-antropologiche e territoriali** per comprendere le nuove configurazioni determinate dalla fruizione dei territori del turismo nel mondo globalizzato, con una particolare attenzione alle comunità locali e ai loro saperi, alle politiche di partecipazione e governance turistica sostenibile
- di **progettazione, gestione e comunicazione del turismo** in contesti di tecnologia avanzata

- **economiche, giuridiche e di management** per operare nella programmazione turistica e l'organizzazione dell'ospitalità in aziende private, in enti pubblici territoriali e nazionali, in organizzazioni e network on-line
- **linguistiche e culturali** per comprendere, comunicare e gestire il fenomeno turistico come pratica sociale e interculturale

Il Corso, **interamente offerto in lingua inglese**, valorizza la dimensione internazionale anche attraverso:

- **il conseguimento di un doppio diploma presso la Farleigh Dickinson University** (New Jersey- US- il corso è al 6° posto nei ranking statunitensi) cui si è aggiunto un secondo **Doppio titolo con il Master en Tourisme de l'Université Lyon2** e un terzo **Doppio titolo con il MA in Tourism Development Strategies presso la Fachhochschule Stralsund**
- un'ampia offerta di insegnamenti concepiti con approcci innovativi portati da **visiting professor ed esperti di fama internazionale**
- la possibilità di completare il percorso curriculare con prestigiosi **seminari internazionali** e experience-oriented, con trasferte e workshop guidati.
- accordi bilaterali in scambio con **progetti di excellence initiatives finanziati dall'Ateneo**, inclusivi di tematiche coerenti con il Corso
- una **rete di scambi Erasmus-Plus** con università europee che offrono moduli avanzati negli ambiti della gestione turistica, tra cui: Parnu (Estonia- percorso Tourism and SPAs), Lyon2, Caen e Chambery (Francia), Stralsund, Heilbronn e Lubecca (Germania), Aveiro (Portogallo), Viana de Castelo (Spagna), Dalarna (Svezia)
- programmi di **mobilità post-lauream** verso Università di paesi extra UE, tra cui: FDU Fairleigh Dickinson University (USA), University of Technology Sydney (AUS), Pushkin Leningrad State University (Russia)
- programmi di **tirocinio all'estero** (Erasmus Placement), con aziende, musei, agenzie del territorio, DMO collegate alla mobilità turistica e alla pianificazione della visita, l'organizzazione di eventi, l'interpretazione del patrimonio culturale e naturale (Austria, Francia, Germania, Lituania, Malta, Norvegia, Olanda, Portogallo, Regno Unito, Spagna, Malawi, Colombia).

Offre **sbocchi professionali** in ambiti e funzioni pertinenti il turismo e i settori in interfaccia presso istituti governativi centralizzati e decentrati, fondazioni, aziende pubbliche e private, quali:

- l'analisi di mercato, la pianificazione e valutazione di progetti turistici e di sviluppo locale;
- l'ideazione e lo sviluppo della comunicazione e dei servizi sul e per il territorio;
- la progettazione e organizzazione di servizi turistici con particolare riguardo al turismo sostenibile e responsabile;
- la progettazione e il management per la valorizzazione del patrimonio culturale e ambientale
- le attività di formazione in ambito turistico

Inoltre, con Decreto del Presidente della Repubblica del 14 febbraio 2016, n. 19 (Regolamento recante disposizioni per la razionalizzazione ed accorpamento delle classi di concorso a cattedre e a posti di insegnamento) i laureati delle classi LM-49 possono accedere al TFA per l'insegnamento della Geografia negli Istituti Tecnici e Professionali.

L'attività formativa del CdS è strettamente legata al **rapporto dialogico instaurato costantemente con gli enti e le istituzioni del territorio** riuniti nel **Comitato di indirizzo**. Tale rapporto consente al CdS di operare delle azioni di miglioramento continue:

- al termine di ogni anno accademico per **valutare la qualità della didattica impartita**
- nel corso degli anni per **monitorare i cambiamenti** relativi alle esigenze del mondo del lavoro e per orientare meglio la formazione della figura professionale prevista.

<p>ENG summary - The Course of Planning and Management of Tourism Systems is a Master's degree course (LM-49) offered in English by the Department of Foreign Languages, Literatures and Cultures of the University of Bergamo. It is part of the internationalization project of the University of Bergamo, characterized by a strong multidisciplinary structure and an innovative teaching approach with a significant presence of internationally known foreign professors.</p>
<p>The course aims to train professional figures with a solid linguistic and cultural background, with specific skills of analysis of the territory and the environment also in socio-economic and management perspective, able to design, manage and direct activities and businesses, projects and processes for the development of sustainable and responsible tourism and for the enhancement of the historical and human capital of the territories.</p>
<p>The Course privileges student-oriented teaching, to make the student a protagonist from the beginning of his or her cultural and professional training project. It addresses the issues of globalization and the international organization of tourism, mobility and environmental and economic sustainability in the light of the new centrality of local communities, with broad reference to the specific problems of third countries.</p>
<p>In the academic year 2022/2023, the Degree Course has modified the didactic system providing 6 credits for each module and introducing some new features: a) a distinction in 2 curricula: Track 1 - GLOBAL ISSUES IN TOURISM MANAGEMENT; Track 2 - ENVIRONMENTAL AND DIGITAL STRATEGIES FOR SUSTAINABLE TOURISM; b) the inclusion of a curricular Tourism Think Tank activity, valid for 3 credits in the first year.</p>
<p>The training activities include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - frontal didactic activity; - workshops; - seminars that provide technical skills; - traineeships carried out in companies and agencies in Italy or abroad; - summer schools in partnership with foreign universities; - experiences aimed at internationalisation, such as Erasmus+ programme, double degree programmes, or other exchanges with foreign universities.
<p>In detail, the Course offers the following skills:</p> <ul style="list-style-type: none"> - socio-anthropological and territorial competences to understand the new configurations determined by the use of the territories of tourism in the globalized world, with particular attention to local communities and their knowledge, policies of participation and sustainable tourism governance - design, management and communication of tourism in advanced technology contexts - economic, legal and managerial competences to operate in tourism planning and the organization of hospitality in private companies, local and national public bodies, organizations and online networks - linguistic and cultural skills to understand, communicate and manage the tourism phenomenon as a social and intercultural practice.

2. Presentazione dell'attività didattica a.a. 2024/2025

Presentation of activities of a.y. 2024/2025

✓ **Didattica frontale**/Frontal Teaching

L'attività didattica frontale del CdS in PMTS ha previsto lo svolgimento dei moduli previsti dal piano degli studi che vede la presenza di **19 docenti italiani** e di **16 visiting professors**.



Per gli studenti del primo anno, è stata inoltre avviata l'attività **di Project Work denominata "Tourism Think Tank"**. Gli studenti del primo anno hanno potuto lavorare in gruppo su un contesto territoriale specifico del quale hanno svolto un'analisi dell'offerta e della domanda, così come un'indagine degli attori coinvolti nella progettazione turistica. Il tema dell'a.a. 2024/2025 è stato "Heritage Tourism for All" (vedi Allegato 1).

Dalla sua fondazione, il Corso di Laurea in PMTS organizza iniziative legate al territorio lombardo, che abbinano la didattica con la ricerca nei territori, nella forma di Laboratori didattici e tirocini inseriti nel piano formativo cui sono associati 9 crediti formativi totali. Il piano della didattica internazionalizzata si intreccia dunque a quello dell'applicazione ai territori con un coinvolgimento e una proattività dei referenti di istituzioni pubbliche e private del territorio che dialogano con docenti e studenti dell'università. Per quanto concerne i laboratori, si tratta di applicazioni dirette delle conoscenze teoriche acquisite durante il corso nell'ambito della sostenibilità e delle tecnologie digitali applicate a diversi contesti territoriali.

Per gli studenti iscritti al secondo anno, oltre alle lezioni frontali, sono stati avviati i seguenti **Laboratori didattici/Workshops**:

- PMTS01 - **Short Films Lab for Tourism** Prof. Stefano Ghislotti
- PMTS02 - **Digital Tools and Open Softwares for Infographics in Tourism** Prof. Federica Burini, Prof. Matteo Berzi
- PMTS03 - **Territory and tourist development: case study on South Tyrol** Prof. Andrea Macchiavelli
- PMTS04 - **ICTs and regeneration strategies in the Alps** Prof. Nicola Cortesi
- PMTS05 - **Storytelling in gastronomic experiences** Prof. Andrea Pozzi, Prof. Garibaldi e Prof. Bonadei
- PMTS06 - **Multisensory tourist guides for inclusiveness** Prof. Cinzia Spinzi, Maria Olalla Luque Colmenero
- PMTS07 - **Local Knowledge and Integrated Green Networks** Prof. Elena Bougleux

Essi hanno visto il coinvolgimento di numerosi enti e associazioni del territorio per approfondire una tematica specifica ed acquisire competenze integrative rispetto a quelle ottenute mediante la didattica frontale.

Nel caso dei tirocini, si tratta di numerose esperienze condotte dagli studenti di PMTS all'interno di enti pubblici e privati del territorio lombardo, con la finalità di redigere tesi di laurea sui temi della cultura dei territori, della sostenibilità ambientale, finalizzati allo sviluppo di un turismo sostenibile in Lombardia, facendo fronte alle criticità emerse con la crisi pandemica e facendo leva sulle tecnologie come sistemi abilitanti, cui i territori devono trovare risposta.

✓ **Tirocini /Traineeships**

Gli studenti del secondo anno hanno svolto attività di tirocinio presso numerose aziende e agenzie del territorio o straniere durante l'a.a. 2024/2025:



✓ **Seminari di approfondimento/Seminars**

Gli studenti del primo e del secondo anno hanno potuto frequentare dei seminari di approfondimento sia per compensare le proprie lacune:

- *Seminar Supporting Students for reinforcing their English competences: **English Language competences for Tourism***

✓ **Esperienze volte all'internazionalizzazione** / *International experiences*

Il Corso di Laurea in PMTS nell'a.a. 2024/2025 ha potuto continuare la collaborazione con **il Master en Tourisme dell'Université Lyon 2**, inviando diversi studenti per la realizzazione dello scambio di Doppio titolo. Inoltre, è stato organizzato un programma **BIP – Blended Intensive Programme che ha coinvolto oltre a PMTS, il Master di Lyon2 e il Master dell'Università di Dalarna**, attorno al tema **COME – CO-PLANNING URBAN MOBILITIES IN EUROPE**. Adaptive and collaborative planning for European urban hubs of mobility (<https://ls-pmts.unibg.it/en/opportunities-and-study-abroad/blended-intensive-programmes>).



Nel corso del 2024/2025 sono continuati i contatti con alcune università straniere per valutare la creazione di scambi docenti e studenti:

- **EUROPEAN UNIVERSITY NETWORK.** un progetto Erasmus+ per la creazione di una European University Alliance, il cui capofila è l'Università di Weimar e a cui stanno partecipando oltre a Unibg altre università europee: Amiens, Castelo Branco, Katowice, Blekinge, Sofia. Si tratta di un interessante progetto che intende sviluppare percorsi di didattica, ricerca e terza missione attorno al tema della relazione tra urbano e periferie, intese in diverse connotazioni e declinazioni.
- **PROGETTO WATERMINES** – "Erasmus+ project "Water and Mines. Interpreting EU Industrial Heritage ", coordinatrice scientifica prof. Bougleux. Nella primavera del 2024 si è svolta a Bergamo la mobility ISP, Intensive Study Program a chiusura del progetto

(<https://ls-pmts.unibg.it/en/node/263>).

- **International School – Heritage Tourism for All – tangible and Intangible Heritage Accessibility – Responsible and Inclusive Tourism** (November 25th – December 20th 2024) (https://ls-pmts.unibg.it/en/international_school_heritage_tourism)

•

✓ **Terza Missione/Public Engagement**

I docenti del Corso di Laurea Magistrale in PMTS sono attivamente coinvolti in numerosi progetti di Public Engagement. Si tratta di iniziative di promozione di un turismo sostenibile nel territorio specialmente lombardo promosse dal Corso di Laurea con l'obiettivo di collegare la Formazione universitaria di Secondo Livello ad iniziative di ricerca, innovazione e trasferimento tecnologico a favore di enti e istituzioni del territorio nell'ambito del turismo sostenibile. La visione è quella di promuovere percorsi integrati e in chiave interdisciplinare, per consentire un approccio sistemico al turismo che metta in dialogo l'ambito culturale, con quello socio-territoriale, considerando le tecnologie digitali come sistemi abilitanti, per promuovere la valorizzazione dei saperi territoriali e delle risorse naturalistiche e culturali del territorio lombardo in chiave sostenibile. PMTS infatti è un corso internazionalizzato ma anche a forte vocazione territoriale che lega l'ambito della didattica, con quello della ricerca e della terza missione in un percorso integrato che impegna i ricercatori e docenti del corso di laurea italiani e stranieri provenienti da molte università europee ed extra-europee, in una didattica applicata anche al territorio lombardo che permette agli studenti italiani e stranieri di conoscere le risorse del territorio in cui è inserito il loro Ateneo e al contempo consente un trasferimento di competenze agli stakeholders del territorio.

- Il 4 dicembre 2024 è stato effettuato il **LIVING LAB – TOURISM FOR ALL** Accessible tourism in the province of Bergamo: institutions meet students. Con questa iniziativa, gli studenti PMTS hanno incontrato le istituzioni locali e internazionali per uno scambio di prospettive e progetti sull'accessibilità turistica.

- Il 25 marzo 2025 è stato effettuato il **Bergamo Heritage Lab** alle ore 10,00 in aula Castoldi, Complesso Sant'Agostino. Tale evento, in stretta collaborazione con Manager Italia, ha coinvolto i nostri studenti nella presentazione di una Live session degli studenti con spazio espositivo e gli rappresentanti delle istituzioni locali in un Panel Discussion – Accessibilità, valorizzazione e fruizione dei Siti Unesco lombardi per un turismo sostenibile.

-

Nel corso degli anni 2018-2022 i docenti del Corso di Laurea sono stati coinvolti in diversi progetti di ricerca europei con forti agganci al territorio, come nel caso dei progetti Erasmus+ finanziati dall'Unione Europea E-Cul-Tours (Enhancing Networks in Heritage Tourism) e INCOME Tourism, che hanno consentito di coinvolgere reti internazionali universitarie, con stakeholders del territorio lombardi per la valorizzazione culturale e turistica e dell'accoglienza, associando il know-how e le competenze dei docenti con la creatività dei giovani studenti del corso.

Oltre a tali attività curriculari, è importante porre l'attenzione anche su attività post-lauream, grazie a progetti finanziati che vedono il diretto coinvolgimento di alcuni docenti e di alcuni studenti di PMTS mediante borse post-lauream.

Tali attività portano internazionalizzazione al contesto lombardo e al contempo consentono un trasferimento reciproco di conoscenze e competenze tra Università e territori.

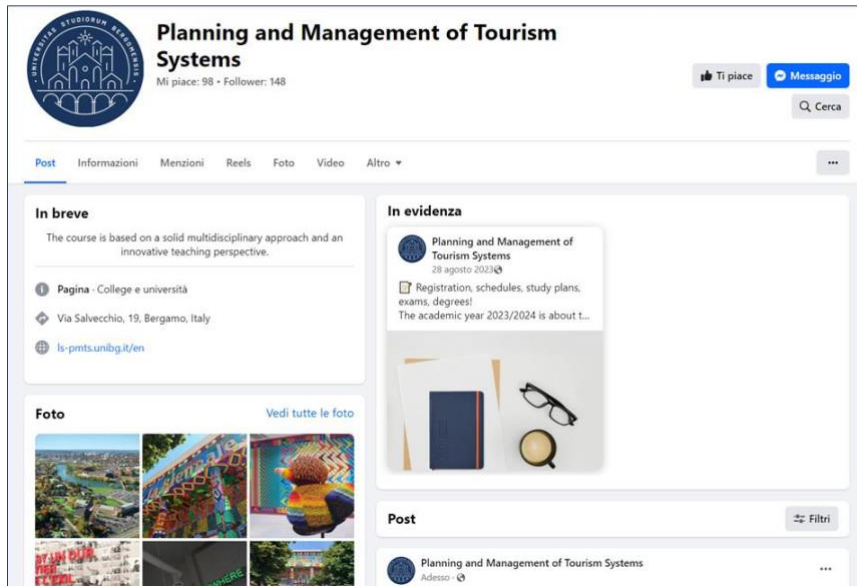
✓ **Summer School**

È stata organizzata la terza edizione della **Summer School | WaterScapes in Heritage and Environment** su iniziativa della prof.ssa Elena Bougleux, in collaborazione con le seguenti università: University of Belgrade – Institute for Philosophy and Social Theory, University of Rijeka – Center for Advanced Studies Southeast Europe, Institute for Social Research Zagreb. La scuola si è tenuta dal 13 al 20 settembre 2025 in Croazia ed ha riscosso un grande interesse presso gli studenti di PMTS <https://www.unibg.it/bandi/call-for-participation-to-the-international-summer-school-waterscapes-heritage-and-1>

✓ **Comunicazione e valorizzazione**

Al fine di assicurare una costante comunicazione delle attività didattiche e delle iniziative organizzate dai docenti e dalla compagine studentesca di PMTS, sono stati attivati i canali social Facebook e Instagram del corso di laurea che mostrano un interesse sia da parte della comunità accademica, sia di un pubblico esterno, contribuendo a mantenere viva anche la terza missione universitaria.

FACEBOOK



3. La consultazione delle Parti Interessate/*Stakeholders' consultation*

La **Consultazione delle Parti Interessate** (CPI) è parte integrante della progettazione iniziale e della revisione continua dei CdS e, pertanto, oggetto di valutazione interna di ogni Ateneo ed esterna da parte delle istituzioni ministeriali. Le Parti Interessate, dette anche Parti Sociali o Stakeholders, sono tutti gli attori potenzialmente interessati al profilo culturale e professionale dei laureati che il CdS intende formare. Le PI sono dunque costituite da aziende, enti, PA, associazioni di categoria, albi professionali e altri soggetti in settori affini a quello del CdS.

La **CPI è raccomandata a livello europeo e nazionale**, rispettivamente nell'ambito del Processo di Bologna garantito dall'ENQA-European Association for Quality Assurance in Higher Education nel quadro della cooperazione tra Stati membri e a livello nazionale dalla Legge n. 240/2010 che ha introdotto un sistema di Autovalutazione-Valutazione periodica- Accreditamento (AVA) delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari gestito dall'ANVUR-Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca Quest'ultima ha individuato specifici indicatori volti a verificare il possesso da parte degli Atenei di idonei requisiti didattici, strutturali, organizzativi, di qualificazione dei docenti e delle attività di ricerca, nonché di sostenibilità economico-finanziaria. Inoltre il CUN (Consiglio Universitario Nazionale) fornisce delle linee guida che includono l'importanza della CPI per la scrittura degli ordinamenti didattici.

La **CPI** è uno **strumento essenziale per realizzare una proposta formativa coerente con le esigenze della società e del mondo produttivo**, sia nelle fasi di progettazione e riprogettazione, sia in quelle di autovalutazione e riesame. Nonostante la CPI sia prescrittiva nelle fasi di istituzione e di revisione dei CdS, la si considera opportuna come attività sistematica a garanzia di una maggior **aderenza dei profili professionali alle esigenze del mondo del lavoro** e di una costante verifica che i **risultati di apprendimento** conseguiti corrispondano a quelli previsti e dichiarati in sede di progettazione del CdS.

In particolare, la CPI si pone i seguenti **obiettivi**:

- Verificare la validità e l'attualità dei profili professionali individuati, anche in relazione alla denominazione del CdS;
- Proporre modifiche all'offerta formativa nel rispetto della coerenza tra profili, obiettivi formativi, risultati di apprendimento e modalità didattiche e di verifica;
- Raccogliere istanze e pareri strumentali alla revisione dei progetti formativi, assicurando trasparenza ed efficacia nell'espressione degli obiettivi del CdS;
- Esplorare nuove modalità di cooperazione didattica, di esperienze di tirocinio o opportunità lavorative per i laureati;
- Individuare nuovi fabbisogni di competenze provenienti dal territorio;
- Monitorare le carriere post-universitarie.

Come prescritto dalla normativa vigente, la CPI può essere **iniziale** - in occasione dell'attivazione di nuovi CdS, per orientare le scelte formative – o **periodica** - quando se ne ravvisi la necessità per CdS già attivati mediante una **cadenza periodica (almeno annuale)** ai fini di raffinare la programmazione del percorso formativo, anche in assenza di modifiche dell'ordinamento.

La CPI – sia essa iniziale o periodica – si distingue in:

- **Consultazione Indiretta** si avvale di documenti di benchmarking, banche dati (e.g. ISTAT), studi di settore e indagini (e.g. Almalaurea), o di qualsiasi altra documentazione utile prodotta da soggetti rilevanti ai fini del CdS (ordini professionali, associazioni di categoria, istituzioni pubbliche con compiti regolativi, enti di formazione, ecc.).
- **Consultazione Diretta**, riferita a soggetti e istituzioni, che a sua volta si divide in **consultazione presenziale** (→ **_riunione**) e **'non presenziale'** (→ **_questionario**) a seconda della modalità di convocazione delle PI e raccolta delle relative istanze. Le due modalità di Consultazione Diretta possono coesistere.

Le risultanze dell'analisi documentale della Consultazione indiretta risultano infatti strumentali alla discussione in presenza e costituiscono – congiuntamente allo schema sintetico del progetto formativo, il **Quaderno di Consultazione** che svolge una funzione istruttoria alle Consultazioni

Dirette.

Il **Comitato di Indirizzo (CI)** è un organismo facoltativo ma fortemente consigliato e spesso richiesto dai valutatori, il cui scopo è quello di dare continuità e stabilità alla CPI, che per l'appunto può essere sviluppata nell'ambito di organismi interni riconosciuti. Il CI formato da un numero contenuto (e comunque motivato) di docenti e rappresentanti delle professioni si riunisce per analizzare l'offerta formativa nel suo complesso.

Il CI prevede nella sua composizione:

- Presidente del CdS
- Direttore di Dipartimento
- Minima rappresentanza studentesca
- Stakeholders
- Delegato alla didattica del Dipartimento
- Delegato al placement/orientamento del Dipartimento

ENG summary - *The Consultation of the Interested Parties (CIP) is an integral part of the initial design and ongoing review of the Master Course and, therefore, subject to internal evaluation by the University and external ministerial institutions. The interested parties, also called Social Parties or Stakeholders, are all the actors potentially interested in the cultural and professional profile of the graduates that the MA intends to train. The IPs are therefore made up of companies, bodies, public authorities, trade associations, professional bodies and others in the teaching domain of the MA.*

4. Il Comitato di Indirizzo del CdS in PMTS/ *The PMTS Course Steering Committee*

L'istituzione della Laurea ha formalmente previsto delle **CPI iniziali** sia nella fase progettuale che nella fase istitutiva del Corso al fine di prospettare un'offerta formativa in costante collegamento con le esigenze del territorio: la collaborazione continuativa con la Provincia di Bergamo (inaugurata sin dalla nascita della Laurea Specialistica nel 2003), considerata strategica per il dialogo tra Formazione e sbocchi professionali sul territorio circostante, aveva portato all'istituzione di un Osservatorio del Turismo, coordinato da un docente del Corso, dedicato al monitoraggio territoriale in relazione a flussi di mobilità, determinazione dei profili dei visitatori e della clientela degli alberghi. Nel nuovo contesto amministrativo è stato Turismo Bergamo e poi Visit Bergamo l'interlocutore territoriale naturale, come delineato nel Tavolo Territoriale del dicembre 2015.

Il Corso di Studio ha riunito sin dal 2015 un **Tavolo di Concertazione territoriale** che comprende docenti del CdS e rappresentanti degli enti ed istituzioni locali ed è convocato 1 volta all'anno per un confronto rispetto all'offerta formativa e all'organizzazione di esperienze di tirocinio e altre collaborazioni tra le istituzioni. Nel corso degli anni, a livello territoriale si sono sviluppati rapporti continuativi con alcune istituzioni-guida, tra cui Regione Lombardia, Provincia di Bergamo, Comune di Bergamo, VisitBergamo, SACBO. Sono in oltre attivi rapporti in convenzione con enti, organizzazioni e aziende, sovente consultate anche su tematiche inerenti la formazione e sono stati realizzati diversi incontri di **consultazione periodica**:

- 2015 - Tavolo di Concertazione territoriale 16 dicembre 2015 h. 13.00 presso la sede universitaria di Piazza Rosate
- 2017 – è stato organizzato nel febbraio 2017 un Tavolo di Consultazione con il Polo turistico regionale che raccoglie le Scuole superiori che formano alle professioni del turismo. Il Tavolo ha come obiettivo l'informazione-formazione degli insegnanti relativamente alla didattica innovativa negli studi turistici.
- 2018 - Tavolo di Concertazione territoriale 9 luglio 2018 alle ore 17.30 presso la sede universitaria di Piazza Rosate
- 2019 - Tavolo di Concertazione territoriale 16 luglio 2019, alle ore 16:00 presso la sede universitaria di Piazza Rosate
- 2020 – Incontro del Comitato di indirizzo 1 luglio 2020, alle ore 14:00 in modalità telematica
- 2021 - Incontro del Comitato di indirizzo 14 luglio 2021, alle ore 14:00 in modalità duale, in presenza presso l'aula 1 di via Salvecchio e al contempo in modalità telematica
- 2022 - Incontro del Comitato di indirizzo 6 luglio 2022, alle ore 15:00 in modalità telematica
- 2023 - Incontro del Comitato di indirizzo 20 giugno 2023, alle ore 10:30 in Aula 2 di via Salvecchio
- 2024 – Incontro del Comitato di indirizzo 02 luglio 2024, alle ore 14,30 in Aula 7 di via Salvecchio

La forte progettualità del corso, con le sue molteplici ricadute territoriali, porta all'istituzione di micro-tavoli di lavoro con le istituzioni, le organizzazioni e le aziende interessate a sviluppare collaborazioni.

Una intensa e fattiva **collaborazione è in atto con molti enti territoriali**, in merito a tematiche specifiche inerenti alla valorizzazione della città e del territorio di Bergamo e la costruzione di una sua visibilità internazionale, così come della **valorizzazione turistica di altri territori regionali, nazionali ed internazionali**. Da segnalare in tal senso la massiccia partecipazione dei docenti del corso all'ampia progettualità promossa e sviluppata dall'Ateneo, che moltiplica le convenzioni e genera l'occasioni di confronto anche pubblico sulla efficacia del Corso e l'apertura alle domande di formazione.

La collaborazione a un **progetto co-finanziato da Regione Lombardia e Associazioni di settore**, dedicato alle Professioni del turismo e il loro impatto in area regionale, ha prodotto studi e pubblicazioni dedicate al comparto delle professioni nel turismo (R. Garibaldi (a cura), "Le professioni del turismo tra tendenze e mutamenti", Franco Angeli, 2008; "Professioni del turismo dalla tradizione all'innovazione", Franco Angeli, 2011). Gli studi hanno offerto nuovi spunti per un'offerta formativa innovativa e di qualità, che ha portato a progressive revisioni dell'offerta didattica, fino all'attuale proposta.

In particolare, il turismo appare un settore di rilevante interesse grazie alle prospettive occupazionali che offre nel mercato del lavoro, per molteplici fattori:

- la crescita occupazionale del settore è costante, con percentuali superiori a quelle di altre attività economiche;
- il carattere "labour intensive" dei processi di produzione ed erogazione dei prodotti turistici rendono le risorse umane insostituibili, anche con l'avanzare delle nuove tecnologie;
- il settore appare interessante per le figure professionali intermedie con buona specializzazione e formazione, tipicamente nelle imprese alberghiere o extra-alberghiere e nei comparti tradizionali dell'intermediazione;
- si rileva tuttavia interesse per nuove professionalità a più alta specializzazione, e comunque per profili con competenze aggiornate e spendibili in comparti di interfaccia (musei, imprese in rete, nuova accoglienza)
- flessibilità dell'impiego ed elevata opportunità di avviare un'attività autonoma. Nel turismo oggi vi sono numerosi spazi per aprire attività in proprio, sia nelle nuove professioni sia in quelle più tradizionali. L'evoluzione del mercato e la diffusione del franchising hanno reso semplice, ad esempio l'apertura di un'agenzia di viaggi; la diffusione di associazioni strutturate di Bed & Breakfast permette anche ai meno esperti di avvicinarsi con maggior tranquillità ad una nuova attività economica- sempre più strategiche in questo nuovo contesto sono la creatività applicata al turismo e le competenze digitali.

Nel 2020 si dà avvio ad una **istituzione formale del Comitato di indirizzo di PMTS** in occasione della **CPI periodica in forma di consultazione presenziale in modalità riunione telematica**. A partire da tale incontro, ogni anno il corso incontra i membri del Comitato d'indirizzo con l'obiettivo di assicurare la qualità della Laurea Magistrale mediante un monitoraggio delle attività svolte e garantirne la continua rilevanza e attualità del percorso di formazione rispetto alle esigenze del mondo del lavoro anche in un ambito di collaborazione internazionale. Più precisamente, il Comitato potrà suggerire possibili indirizzi di sviluppo della Laurea Magistrale offrendo proposte di aggiornamento dell'offerta formativa, contatti per la creazione di partenariati nell'ambito dei progetti di didattica/ricerca applicata ai territori, oppure promuovendo l'attivazione di convenzioni per lo svolgimento di tirocini degli studenti.

Per un'efficace attività di consultazione, vengono identificati i soggetti coinvolti attivamente sin dalla fondazione del corso che negli anni più recenti, appartenenti al tessuto istituzionale e al contesto socioeconomico di riferimento delle attività turistiche del territorio e straniero.

Tali soggetti ricoprono ruoli a livello locale, ma anche regionale, nazionale e internazionale in coerenza alla tipologia del CdS che è internazionalizzato ma fortemente interessato a promuovere lo sviluppo turistico anche dei territori lombardi e italiani.

Inoltre, molti partner sono enti ospitanti di tirocini curriculari, di iniziative laboratoriali o seminariali, nonché promotori di iniziative post-lauream e dunque importanti anche ai fini di verifica dell'efficacia del percorso formativo proposto.

ENG summary – Since 2020 the Interested Parts including public and private stakeholders collaborating with the Master Course are formally recognising the institution of a Steering Committee of the Master Course in PMTS that can include other partners in the future.
The following list of stakeholders is formally recognised and will be consulted every year.

Composizione del Comitato di Indirizzo della LM PMTS/Composition of the Steering Committee of PMTS MA

Nell'a.a. 2024/2025 aderiscono al Comitato di indirizzo della Laurea di PMTS:

❖ Referenti dell'Università degli Studi di Bergamo/Reference persons from the University of Bergamo:

- Presidente del collegio di corso di studio: Cinzia Spinzi
- Direttore del Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture straniere: Raul Calzoni
- Referente della didattica del Dipartimento: Federica Burini
- Referente del placement e orientamento del Dipartimento: Marco Caratozzolo
- Rappresentanza studentesca e membri del Gruppo di Gestione della qualità del corso di studi

❖ Referenti di enti e istituzioni del territorio e stranieri/Reference persons from local and foreign institutions

Enti nazionali, regionali e locali/National, regional and local institutions

- Provincia di Bergamo: Responsabile Servizio Sviluppo territoriale, Ufficio Europa e agenda strategica Pari opportunità, Turismo e Sport Gloria Cornolti
- Parco Regionale dei Colli di Bergamo: Presidente Oscar Locatelli
- Orto Botanico di Bergamo "Lorenzo Rota": Direttore Gabriele Rinaldi
- Ufficio Studi del Touring Club Italiano: Capo Ufficio Studi Massimiliano Vavassori

Società, fondazioni e associazioni per la Produzione di Beni e Servizi/Foundations and associations for the Production of goods and services

- VisitBergamo: Manager Alessandra Pitocchi
- SACBO: Direttore Operazioni Alberto Cominassi
- Giovani Imprenditori ASCOM Bergamo: Presidente Alessandro Capozzi
- CAI (Club Alpino Italiano) sezione di Bergamo: Dario Nisoli
- Fondazione Bergamo nella storia e Museo delle storie di Bergamo: Direttore Scientifico Roberta Frigeni
- Fondazione Bernareggi, Bergamo: Direttore Don Giuliano Zanchi
- FAI – Palazzo e Giardini Moroni, Bergamo: Responsabile Gestione Operativa Gimmy Schiavi
- Fondazione Giusi Pesenti Calvi, Presidente: Mariangela Carlessi
- VisitBrembo: Presidente Michele Pesenti e vice-presidente Elena Riceputi
- Altobrembo: Presidente Andrea Paleni
- Expo Valle Brembilla e associazione "Turna a n'domà": Giulia Zanardi e Sofia Busi
- Terre del Vescovado di Scanzo Rosciate: Presidente Angela Vitali

Sistema delle imprese e degli attori privati del settore turistico/Private actors of the tourism sector

- Associazione bed and breakfast della Provincia di Bergamo: Maria Grazia Mapelli
- Feries: Managing Director Fabrizio Begossi
- ManagerItalia Lombardia Vice presidente: Gianmario Gambirasio

Enti stranieri di promozione turistica e di sviluppo dei territori/Foreign institutions for tourism promotion and territorial development

- Unidad De Planificación y Desarrollo, El Rodadero, Santa Marta (Colombia): Coordinatore Lisa Presciani

Alumni del Corso di Laurea in PMTS/PMTS Alumni

Sanja Iguman, Erika Locatelli, Marta Soligo

Nel corso degli anni sarà possibile invitare i referenti di altri enti ed istituzioni del territorio oltre agli stakeholders già aderenti al Comitato di Indirizzo.

Referenti e contatti/University contact persons

President: [prof. Cinzia Spinzi](#)

Vice-President: [prof. Marta Pantalone](#)

Reference person for the Study Plan: [prof. Elena Bougleux](#)

Reference person for the Territorial Relations, International mobility, Dual Career: [prof. Federica Burini](#)

Reference person for students with Disabilities and Specific Learning Disorders: [prof. Davide Del Bello](#)

Reference person for Traineeships: [prof. Marta Pantalone](#)

Reference person for Educational Workshops: [prof. Cinzia Spinzi](#)

Reference person for Incoming orientation: [prof. Stefano Morosini](#)

Reference person for Communication: [prof. Cinzia Spinzi](#)

Quality Board: [prof. Federica Burini](#); [prof. Elena Bougleux](#); [prof. Cinzia Spinzi](#)

Tutor (a.y. 2024/2025):

dott.sa Maryam Nezaratizadeh - maryam.nezaratizadeh@quest.unibg.it

PMTS reference students:

Elisabetta Ongaro - e.ongaro2@studenti.unibg.it

Matilde Fiocchi - m.fiocchi1@studenti.unibg.it

Pagina web del corso/Course web page:

<https://ls-pmts.unibg.it/en>

Allegato 1



PMTS - TOURISM THINK TANK

Academic year 2024/20245

PROGRAMME

October 9 th 12pm – 2pm	<p><i>Institutional greetings</i></p> <p>Introduction to the project Silvestro Debolfo, Manageritalia Lombardia</p> <p>Bergamo: international laboratory for the analysis of tangible and intangible heritage Federica Burini, University of Bergamo</p> <p><i>Conclusions and perspectives – Discussion with PMTS course lecturers</i></p>
October 16 th 12pm – 2pm	<p>Towards the Management Plan for the site “Venetian defense works between the 16th and 17th centuries: State from Land - State from West Sea” Claudio Cecchinelli, City of Bergamo</p> <p>Heritage and accessibility: the case of museums Cinzia Spinzi, University of Bergamo</p> <p><i>Conclusions and perspectives – Discussion with PMTS course lecturers</i></p>
October 23 rd 12pm – 2pm	<p>Accessible Tourism between mountainscapes and seascapes Andrea Macchiavelli, University of Bergamo Vicente Ramos Mir, Universidad de las Islas Baleares (UIB)</p> <p><i>Project Work</i></p>
November 20 th 12pm – 2pm	<p>Enhancement of Cultural Heritage in a protected area as an accessible tourism strategy. The case study of Stelvio National Park Stefano Morosini, University of Bergamo</p> <p><i>Project Work</i></p>
November 28 th	<p>9:00 a.m. Villa Appiani Boutique Hotel Participation in the activities of the International School Heritage Tourism for All: material and immaterial heritage between accessibility and tourism organized in collaboration with the Heritage International Institute of the Ministry of Foreign Affairs and International Cooperation. In particular, it aims to draw attention to the importance of regenerating historic buildings or architectural complexes, making them accessible and initiating socio-economic and territorial development processes.</p> <p><i>Guided Walk through Crespi d’Adda Unesco workers’ village, introduced by Rossana Bonadei and Stefano Morosini, University of Bergamo</i></p>
December 4 th 12pm – 2pm	<p>LIVING LAB – TOURISM FOR ALL Accessible tourism in the province of Bergamo: institutions meet students</p>
December 11 th 12pm – 2pm	<i>Project work</i>
December 18 th 12pm – 2pm	Christmas Event – <i>Presentation of activity results to students and faculty of PMTS course</i>
Spring 2025	Results enhancement event at the University of Bergamo

Corso di Studio in PLANNING AND MANAGEMENT OF TOURISM SYSTEMS

Scheda di Monitoraggio annuale CdS – 2023

Il seguente commento agli indicatori ministeriali è stato portato in discussione nella seduta numero 7 del CCS del 19.11.2024 disponibile in Area Intranet.

Il giorno 7.11.2024 alle ore 13:00 si è riunito il Gruppo di Assicurazione della Qualità del corso di studio in *PMTS*, composto dalle proff. Cinzia Giacinta Spinzi (presidente) e Federica Burini (referente dell'internazionalizzazione) e Elisabetta Ongaro come referenti degli studenti per commentare quanto segue:

Nel 2023 il numero di avvii di carriera (**iC00a**) passa da 67 a 56 rimanendo più o meno stabile rispetto al passato. È costante il valore degli iscritti per la prima volta alla LM (**iC00c**), mentre si nota un lieve calo degli iscritti totali (**iC00d**). Il numero dei laureati totali cresce lievemente (**iC00h**), indice di una buona tenuta del CdS rispetto all'attrattività e alla conclusione degli studi.

Il buon funzionamento del CdS è rispecchiato dall'aumento della percentuale di laureati entro la durata normale del corso (**iC02**). Si passa infatti all' 82,9% rispetto al 79,4% del 2022, risultato in linea con i valori d'area geografica e superiore rispetto alla media nazionale. Tale risultato positivo è stato ottenuto grazie alle attività di tutorato attraverso i fondi TQP che l'Ateneo ha sempre assicurato. Anche gli altri indicatori del gruppo A della didattica risultano positivi, in linea con la media d'area e superiori a quella nazionale. L'unica eccezione è data dal valore dell'indicatore **iC05**, relativo al rapporto studenti regolari/docenti, che sebbene sia migliorato rispetto al passato, si presenta la necessità di un adeguamento alle medie di riferimento. L'inserimento di nuovi docenti incardinati in settori caratterizzanti del corso di studi (M-STO e SPS) ha favorito il miglioramento di questo indicatore.

Nell'ambito dell'internazionalizzazione, tutti i dati risultano confortanti attestando il continuo interesse internazionale verso il corso.

Nel gruppo E degli indicatori per la valutazione della didattica scendono lievemente i seguenti valori: la percentuale di CFU conseguiti al I anno su CFU da conseguire (**iC13**); la percentuale di studenti che proseguono nel II anno nello stesso corso di studio (**iC14**) e la percentuale di coloro che proseguono al II anno avendo acquisito almeno 2/3 dei CFU previsti al primo anno, (**iC16**), che passa da 88,2% a 80,3%. I valori di questi tre indicatori sono comunque positivi in quanto in linea con l'area geografica e superiori a quelli nazionali. Di contro, aumenta la percentuale di studenti che prosegue al II anno avendo acquisito almeno 20 CFU (**iC15**); diminuisce la percentuale (da 86,1% a 75%) di immatricolati che si laureano entro un anno oltre la durata normale del CdS (**iC17**) ma perfettamente in linea con l'area geografica e superiore alle medie nazionali. Il Gruppo di riesame dunque si ritiene soddisfatto avendo migliorato alcuni indicatori grazie ai fondi utilizzati per il tutorato a supporto dell'orientamento in itinere che deve essere mantenuto e garantito anche in futuro.

Scende lievemente (di 2,3) la percentuale dei laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studi (**iC18**). Tale valore è di poco inferiore rispetto alle medie di riferimento. Il Gruppo di riesame valuta dunque l'opportunità di utilizzare i fondi TQP per migliorare la qualità dell'offerta formativa e dei servizi rivolti agli studenti. La percentuale complessiva di ore di docenza erogata da docenti di ruolo (**iC19**), è passata da 42,7% (2022) al 39,9% valore inferiore rispetto alle medie di riferimento.

L'indicatore **iC21**, ovvero la percentuale di studenti che proseguono la carriera nel sistema universitario al II anno è sempre in crescita dal 2019 e supera le medie d'area e nazionale. Questo dimostra che le azioni di monitoraggio in itinere delle carriere hanno funzionato promuovendo un tutorato mirato per

risolvere le criticità degli studenti con maggiori difficoltà. La percentuale di immatricolati che si laureano entro la durata normale del corso (iC22) scende leggermente dal 63,5% (2021) al 60,5%, ma rimane superiore alla media nazionale. Vanno continuamente garantiti i monitoraggi della performance degli studenti con azioni di tutoraggio intensive. Aumenta il valore dell'indicatore relativo agli abbandoni iC24, che è superiore all'area geografica ma inferiore alla media nazionale. Le attività di orientamento in itinere dovranno essere rivolte anche a controllare questo fenomeno. La percentuale dei laureandi complessivamente soddisfatti del CdS mostrata dall'indicatore iC25 si mantiene costante mentre è in calo l'occupabilità ad un anno dal conseguimento del titolo (iC26), valore inferiore rispetto alle medie. Si nota l'importanza di mantenere i contatti con i laureati per facilitare l'inserimento lavorativo e aumentare l'attrattività occupazionale del corso.

Positivo è l'andamento degli indicatori iC27 e iC28, i cui valori sono molto migliorati rispetto agli anni precedenti, in parte per via della lieve diminuzione del numero complessivo degli studenti e in parte per l'aumento del numero di docenti afferenti al CdS, ma ancora non in linea con le medie di riferimento.