



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. 2019/2020

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 1 luglio 2020, 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. 2019/2020**
- 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 July 1, 2020, with the following objectives:*

- *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 2019/2020 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 del CdS in PMTS.....	p. 4
<i>PMTS Course Presentation</i>	
2. Presentazione dell'attività didattica a.a. 2019/2020.....	p. 7
<i>Presentation of activities of a.y. 2019/2020</i>	
3. La consultazione delle Parti Interessate.....	p. 11
<i>Stakeholders' consultation</i>	
4. Istituzione del Comitato di Indirizzo del CdS in PMTS	p. 13
<i>Institution of the PMTS Course Steering Committee</i>	
Referenti e contatti	p. 16
<i>People and contacts</i>	

1. Presentazione del CdS in PMTS/ *PMTS Course 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.

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)

- un'ampia offerta di insegnamenti concepiti con approcci innovativi portati da **visiting professor ed esperti di fama internazionale**
- la possibilità di completare il percorso curricolare 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 Chambéry (Francia), Stralsund, Heilbronn e Lubeca (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.

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.

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.

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.

The training activities include:

- *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.*

In detail, the Course offers the following skills:

- *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. 2019/2020

Presentation of activities of a.y. 2019/2020

✓ **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 **13 docenti italiani e di 14 docenti stranieri**:

❖ **PRIMO ANNO**

DENOMINATION Denominazione attività didattica	CFU Attività didattica	TEACHING UNITS Unità didattiche e rispettivo codice	TEACHING STAFF Docente titolare unità didattica
TERRITORIAL AND ENVIRONMENT STUDIES	10	Environment and sustainable tourism	Prof. Burini Prof. Andrew Holden (UK)
		Space diversity and intercultural geography	Prof. Burini Prof. Stephanie Anne Pyne (Canada)
CULTURE AND HERITAGE	10	Tourism Cultures	Prof. Bonadei Prof. Milos Nicic (Serbia)
		Heritage Management	Prof. Jolanda Pensa (CH) Tutor Prof. Bonadei
ENGLISH FOR TOURISM	5	English for tourism	Prof. Stefania Maci
MUSEUMS AND MEDIA STUDIES	10	Film Studies and visual communication	Prof. Ghislotti Prof. Gloria Pastorino (U.S.)
		Museum resources	Prof. Gemma Tully (UK) tutor prof. Ghislotti
ARTS AND MEDIA STUDIES	10	Film Studies and visual communication	Prof. Ghislotti Prof. Gloria Pastorino (U.S.)
		Arts	Prof. Raffaella Pulejo
TOURISM MANAGEMENT	10	Tourism industry	Prof. Garibaldi Prof. Greg Richards (NL)
		Tourism services management	Prof. Garibaldi Prof. Peter Keller (Switzerland)
TOURISM AND SOCIAL MEDIA MARKETING	5	Tourism and social media marketing	Prof. Daniela Andreini Prof. Terry Stevens (UK)
IT FOR TOURISM SERVICES	5	IT For Tourism Services	Prof. Roberto Peretta
OPTIONAL 1	5	FREE CHOICE	
OPTIONAL 2	5	FREE CHOICE	

❖ **SECONDO ANNO**

DENOMINATION Denominazione attività didattica	CFU Attività didattica	TEACHING UNITS Unità didattiche e rispettivo codice	TEACHING STAFF Docente titolare unità didattica (U.D.)
Destination management	5	Destination Management	Prof. Andrea Macchiavelli
Tourism and hospitality management	5	Tourism and hospitality management	Prof. Peter Keller (CH) tutor Prof. Garibaldi
TOURISM PRACTICES AND SOCIETY	10	Sociology of tourism	Prof. Kerstin Heuwinkel (D) tutor Prof. Perrotta
		Global tourism and local development	Prof. Domenico Perrotta Prof. Gabriella Alberti (UK)
COMMUNITIES AND LAWS	10	Complex societies and tourism governance	Prof. Elena Bougleux Prof. Jennifer Wells (USA)
		Tourism and legal studies	Prof. Simon Taylor (FR) tutor Prof. Bougleux
LANGUAGE AND CROSS-CULTURAL STUDIES	5	Lingua francese LM I A	Prof. Desoutter
		Lingua spagnola LM I A	Prof. Chierichetti
		Cross cultural communication	Prof. Spinzi
		Lingua Inglese LM I 4	Prof. Anesa
		Lingua tedesca LM I A	Prof. Heller
Traineeship	5	Traineeship	
Workshops	5	Workshops	
Final dissertation	10	Final dissertation	

A causa dell'emergenza Covid-19 il CdS a partire dal 4 marzo 2020 ha assicurato l'erogazione delle attività didattiche a distanza comprese le lezioni dei Visiting Professors.

✓ **Laboratori didattici/Workshops**

Nel corso dell'anno accademico sono stati organizzati i seguenti laboratori:

- PMTS01 - Short Films Lab (Prof. Ghislotti)
- PMTS02 - Territory and tourist development (Prof. Macchiavelli)
- PMTS03 - Co-creating a niche mountain destination through the Web. The case of Val Tartano, Italy (Prof. Peretta)

- PMTS04 - Storytelling in gastronomic experiences (Prof. Garibaldi e Andrea Pozzi)
- PMTS05 - Biodiversity and Heritage for sustainable tourism in urban context (Prof. Bougleux e Burini)

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.

✓ **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 che per acquisire competenze utili per la redazione della tesi finale, in particolare sono stati organizzati i seguenti seminari:

- *Seminar Supporting Students for their Dissertation: **Digital Tools and Open Software for Infographics in Tourism***
- *Seminar Supporting Students for reinforcing their English competences: **English Language competences for Tourism***

✓ **Tirocini** /Traineeships

Gli studenti del secondo anni hanno svolto attività di tirocinio presso aziende e agenzie del territorio o straniere:

- Ascot & vidotours (BG)
- Associazione Turna' a 'Ndoma' Val Brembilla (BG)
- Meeting hub s.r.l. (BG)
- Ovet tour operator e agenzia viaggi (BG)
- Società coop. Soc. Mondo verde (BG)
- Società Cooperativa O.T.E.R. Orobie Tourism, Experience of Real San Pellegrino Terme (BG)
- Visitbergamo-Agenzia per lo sviluppo e la promozione turistica della Provincia di Bergamo (BG)
- Provincia di Lecco (LC)
- Comune di Lecco (LC)
- Consorzio Adamello ski Vermiglio (TN)
- Museo delle Scienze (TN)
- Associazione nazionale Città dell'olio Monteriggioni (SI)
- Castello del Trebbio sas Pontassieve (FI)
- Consorzio di Gestione di Torre Guaceto Carovigno (BR)
- La Rotta dei Fenici Castelvetro (TR)
- Istituto italiano di cultura di Berlino (Germania)
- Istituto italiano di cultura di Amburgo (Germania)
- Hotel Fontoria sa (Murcia - Spagna)
- The bougie experience (Sevillia - Spagna)
- Paris easy campus experience (Francia)
- Blue house b&b (Reykjavik Islanda)
- Entertainment.com.mt ltd (Merill - Malta)
- Nordic Discovery (Kopparberg Svezia)
- Green Destinations Foundation (Leiden Paesi Bassi)
- Visit Cambridge and Beyond (Regno Unito)
- Unidad De Planificación y Desarrollo, El Rodadero, Santa Marta (Colombia)

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

Gli studenti hanno partecipato a bandi per la partecipazione a progetti di ricerca ErasmusPlus come il progetto E-CUL-TOURS e il progetto INCOME che hanno permesso agli studenti di svolgere alcuni progetti di studio in numerose università straniere.

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 ed eventuale Responsabile della didattica
- 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. Istituzione del Comitato di Indirizzo del CdS in PMTS/ *Institution of 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

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 il Comune di Bergamo e altri enti territoriali**, in merito a tematiche specifiche inerenti la valorizzazione della città e la costruzione di una sua visibilità internazionale. 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 ("Bergamo2.035. Un'idea di città in un mondo nuovo", finanziato dalla Fondazione Italcementi; le Mura di Bergamo verso l'Unesco, progetti Cariplo per la costruzione di itinerari turistico-culturali in città; reti di eccellenza tra cui "Centrality of Territories: costituzione di un network europeo di Città s-low".

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** il 1 luglio 2020 in occasione della **CPI periodica in forma di consultazione presenziale in modalità riunione telematica**. A partire dalla istituzione formale del CdS, si ritiene utile somministrare il questionario nel corso dell'anno accademico a quegli stakeholders che hanno accolto i nostri studenti per attività di tirocinio, poiché riferito all'esito di tali attività svolte dagli studenti del secondo anno.

Tale incontro con i membri del Comitato d'indirizzo ha l'obiettivo di assicurare la qualità della Laurea Magistrale mediante un monitoraggio delle attività svolte nel corso dell'a.a. 2019/2020 al fine di 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 - *On July 1st 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. 2019/2020 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: Federica Burini
- Direttore del Dipartimento di Lingue, Letterature e Culture straniere: Rossana Bonadei
- Delegato alla didattica del Dipartimento: Francesco Lo Monaco
- Delegato al placement e orientamento del Dipartimento: Michela Gardini
- Rappresentanza studentesca: Emma Pennati iscritta al primo anno nell'a.a. 2019/2020 e membro 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

- Comune di Bergamo: Capo di Gabinetto Cristophe Sanchez
- Parco Regionale dei Colli di Bergamo: Presidente Oscar Locatelli
- Orto Botanico di Bergamo "Lorenzo Rota": Direttore Gabriele Rinaldi

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

- CAI (Club Alpino Italiano) sezione di Bergamo: Presidente Paolo Valoti
- VisitBergamo: AD Cristophe Sanchez e Communications Manager Alessandra Pitocchi
- SACBO: Direttore Generale Emilio Bellingardi e Direttore Operazioni Alberto Cominassi
- Fondazione Bergamo nella storia e Museo delle storie di Bergamo: Direttore Scientifico Roberta Frigeni
- Fondazione Bernareggi, Bergamo: Direttore Don Giuliano Zanchi
- Fondazione Palazzo Moroni, Bergamo: Consulente per lo Sviluppo Gimmy Schiavi
- PromoSerio: Presidente Maurizio Forchini
- VisitBrembo: Presidente Michele Pesenti e vice-presidente Elena Riceputi
- Altobrembo: Presidente Andrea Paleni
- Associazione Bossico borgo turistico diffuso: Presidente Paola Sterni, Marinella Cocchetti
- 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

- Gruppo Gattinoni: Responsabile commerciale Lombardia Diego Rocchetti e Responsabile sviluppo e risorse umane Elena Andreotti
- Associazione bed and breakfast della Provincia di Bergamo: Maria Grazia Mapelli e Chiara Brembilla Hotel Milano, Bratto: Roberto Iannotta

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

- VisitCambridge and Beyond (England): Chief Executive Emma Thornton
- Institute of Technology Carlow (Ireland): Manager of Innovation and Enterprise Development Peadar Casey
- 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

Presidente/President: prof. Federica Burini federica.burini@unibg.it

Contatti e collaborazioni istituzionali/Institutional Contacts and Collaborations: prof. Rossana Bonadei

Tirocini/Traineeships: prof. Federica Burini

Programmi internazionali e Piano degli Studi/International Counselling and Courses Timetable: prof. Cinzia Spinzi

Laboratori/Workshops: prof. Stefano Ghislotti

Supporto agli studenti per la qualità della comunicazione docenti e studenti/Counselling and Quality of the Communication between Teaching Staff and Students: prof. Elena Bougleux

Pagina web del corso/Course web page:

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