

# LM-49 - Progettazione e gestione dei sistemi turistici

## Progettazione e gestione dei sistemi turistici

Università	Università degli Studi di BERGAMO
Classe	LM-49 - Progettazione e gestione dei sistemi turistici
Nome del corso	Progettazione e gestione dei sistemi turistici <i>adeguamento di: Progettazione e gestione dei sistemi turistici (1010223)</i>
Nome inglese	Planning and governance of tourism systems
Lingua in cui si tiene il corso	italiano
Codice interno all'ateneo del corso	
Il corso é	trasformazione ai sensi del DM 16 marzo 2007, art 1 <b>Classe 55/S</b> • Progettazione e gestione dei sistemi turistici (BERGAMO cod 48252)
Data del DM di approvazione dell'ordinamento didattico	05/05/2009
Data del DR di emanazione dell'ordinamento didattico	12/05/2009
Data di approvazione del consiglio di facoltà	24/03/2009
Data di approvazione del senato accademico	30/03/2009
Data della relazione tecnica del nucleo di valutazione	14/10/2008
Data della consultazione con le organizzazioni rappresentative a livello locale della produzione, servizi, professioni	09/09/2008
Modalità di svolgimento	convenzionale
Eventuale indirizzo internet del corso di laurea	WWW.UNIBG.IT/LS-PGST
Facoltà di riferimento ai fini amministrativi	LINGUE e LETTERATURE STRANIERE
Massimo numero di crediti riconoscibili	0

### Obiettivi formativi qualificanti della classe: LM-49 Progettazione e gestione dei sistemi turistici

I laureati nei corsi di laurea magistrale della classe devono avere:

- avanzate competenze nel saper operare all'interno dei sistemi turistici, in contesti omogenei o integrati, comprendenti ambiti territoriali appartenenti anche a regioni diverse, caratterizzati dall'offerta integrata di beni culturali, ambientali e di attrazioni turistiche o dalla presenza diffusa di imprese turistiche;
- avanzate competenze nella gestione delle imprese turistiche al fine di integrare le aziende ricettive con i servizi culturali e ambientali;
- avanzate competenze nella promozione, commercializzazione e gestione di prodotti turistici, anche con l'ausilio delle nuove tecnologie multimediali;
- competenze linguistiche e specialistiche per rapportarsi ai processi di globalizzazione delle attività turistiche o degli eventi culturali a livello internazionale;
- avanzate competenze nel progettare e attuare interventi intersettoriali e infrastrutturali necessari alla qualificazione dell'offerta turistica, in particolare nelle località impegnate nella valorizzazione dei beni culturali e ambientali con la costituzione e promozione di nuovi prodotti turistici;
- competenze tecniche necessarie per la programmazione dei progetti di intervento culturale delineati da amministrazioni pubbliche;
- buona conoscenza, in forma scritta e orale, di almeno due lingue (di cui almeno una dell'Unione Europea) oltre l'italiano.

Sbocchi occupazionali e attività professionali previsti dai corsi di laurea sono in aziende turistiche del ricettivo alberghiero e dell'incoming, con funzioni di elevata responsabilità; in attività di progettazione e commercializzazione di viaggi e dei prodotti turistici collegati; in imprese cooperative e consortili del turismo integrato; nell'organizzazione di eventi culturali spettacolari ed espositivi; nella gestione dei servizi di accoglienza nei beni culturali ed ambientali; nelle istituzioni governative, centrali e decentrate, nei settori del turismo, della cultura, dei beni culturali e ambientali e dello sviluppo locale. I laureati nei corsi di laurea magistrale della classe potranno inoltre svolgere attività di consulenti per gli enti locali e le nuove imprese dell'industria dell'ospitalità.

Nell'ambito della classe potranno essere attivati, tra gli altri, distinti percorsi finalizzati alla progettazione e gestione dei sistemi turistici, alla progettazione e gestione degli eventi culturali.

I curricula dei corsi delle lauree magistrali della classe:

- comprendono attività finalizzate all'acquisizione di conoscenze avanzate nei campi della progettazione, pianificazione, promozione, comunicazione, commercializzazione, gestione e valutazione di prodotti e sistemi turistici complessi, connettendo i vari saperi specialistici all'interno di un sistema coerente di conoscenze teoriche;
- possono prevedere stages e tirocini presso enti pubblici e privati, anche esteri.

### Criteri seguiti nella trasformazione del corso da ordinamento 509 a 270 (DM 31 ottobre 2007, n.544, allegato C)

Il corso di laurea magistrale LM-49 in Progettazione e gestione dei sistemi turistici ripropone nelle sue linee essenziali, con medesima denominazione ma con i dovuti adeguamenti, il precedente corso di laurea specialistica 55S istituito dall'Università di Bergamo secondo la normativa del D.M. 509. Come da nuova normativa, ottemperando ai vincoli emersi dal nuovo dettato circa le discipline caratterizzanti il corso, sono stati aggiunti cfu relativamente alle aree di L-LIN e di L-ART. I due curricula del precedente corso, istituiti per rispondere alle esigenze di due diversi percorsi quinquennali istituiti dalla Facoltà di Lingue e Letterature Straniere, sono stati riuniti in un unico percorso, caratterizzato dalla presenza di discipline affini che valorizzarono lo spessore culturale della proposta.

### Sintesi della relazione tecnica del nucleo di valutazione

Il Nucleo, analizzata la scheda illustrativa del Corso di laurea magistrale in Progettazione e gestione dei sistemi turistici, rileva che nella fase di progettazione la Facoltà ha tenuto conto dei seguenti elementi:

- a) individuazione delle esigenze formative ed aspettative delle parti interessate attraverso consultazioni dirette;
- b) definizione delle prospettive (figure professionali e prosecuzione degli studi) coerenti con le esigenze formative;
- c) definizione degli obiettivi di apprendimento congruenti con gli obiettivi generali con riferimento al sistema dei descrittori adottato in sede europea;
- d) significatività della domanda di formazione proveniente dagli studenti e punti di forza della proposta rispetto alle risorse;
- e) analisi e previsioni di occupabilità;
- f) analisi del contesto culturale;
- g) definizione delle politiche di accesso.

La Facoltà ha proceduto alla trasformazione del Corso di laurea specialistica della Classe 55/S nel corrispondente corso di laurea magistrale della Classe LM-49, conservando i tratti positivi dell'esperienza formativa precedente e potenziando alcuni SSD per adeguare l'offerta alle nuove disposizioni circa le discipline caratterizzanti.

In conclusione il Nucleo rileva che la proposta:

- a) è stata correttamente progettata;
- b) risulta adeguata e compatibile con le risorse di docenza disponibili e con i concorsi in svolgimento e con le strutture destinate dall'Ateneo al riguardo;
- c) può concorrere agli obiettivi di razionalizzazione e qualificazione dell'offerta formativa di cui al D.M. 362/2007.

### **Sintesi della consultazione con le organizzazioni rappresentative a livello locale della produzione, servizi, professioni**

La forte crescita dell'economia del turismo e dei servizi registrata dal territorio al livello locale e regionale, soprattutto per effetto della presenza dell'Aeroporto di Orio al Serio, ha generato una significativa domanda di formazione specifica da parte di aziende pubbliche e private soprattutto ai livelli alti della filiera - quelli cioè legati a competenze qualificate e a capacità manageriali. Il dato, (che riflette peraltro un andamento nazionale), induce a ipotizzare la necessità di nuovi expertise e di una formazione specializzata e innovativa.

Il punto di forza progettuale è la solida preparazione giuridico economica e la conoscenza delle lingue straniere.

Il Comitato esprime il proprio apprezzamento per l'offerta formativa e gli sbocchi professionali a cui l'offerta formativa prepara.

Viene sottolineata, in particolare dal Direttore della Società Italiana degli Autori ed Editori, l'importanza di preparare esperti in grado di agire con efficacia nel comparto del turismo e dei grandi eventi a questo collegati.

### **Obiettivi formativi specifici del corso e descrizione del percorso formativo**

La grande espansione di domanda culturale, di viaggio e di vacanza sono un significativo aspetto della modernità complessa, dove i contesti della produzione e del consumo sono fortemente mediatizzati e caratterizzati da veloce mobilità, oltre che definiti da dinamiche di globalizzazione situata (Appadurai) e di continua reinterpretazione localizzata (Clifford). Non meno che arte e la cultura, il turismo è oggi un insieme di pratiche e di economie condivise da un ampio pubblico appartenente a diverse società del mondo, che innesca dinamiche di conoscenza e relazione tra territori, su scala locale e sovranazionale, incrementando la comunicazione tra mondo sviluppato e mondi emergenti, tra centri e periferie. Affrontare il turismo in termini di etnografia del presente (MacCannell) non prescinde dalla comprensione della dimensione profit, ovvero di quella economia del turismo che analizza il fenomeno come realtà produttiva, che muove investimenti industriali e commerciali, implica tecniche di promozione e di vendita, occupazione di territori, infrastrutture, edilizia massiva. In tal senso resta attuale la categoria di ambiguità attribuita al fenomeno turistico (Cohen, Urry), che può generare degrado e spreco (Clément) o eccesso di artificialità (Augé) - arrivando anche a distruggere le stesse risorse su cui cresce - o divenire un vettore di sviluppo strategico, capace - quando ben gestito - di incidere in modo significativo sui redditi nazionali, creando occupazione, prodotti di qualità, reti di servizi.

Il Corso di Laurea magistrale LM49 in Progettazione e gestione dei sistemi turistici proposto dall'Università degli Studi di Bergamo intende confrontarsi con questo complesso di realtà con un percorso pluridisciplinare capace di formare studenti, già provvisti di solida preparazione linguistica e culturale, alla comprensione critica dei processi storici e territoriali che governano la pratica turistica, con aggiornati strumenti di analisi culturale e con un sapere economico-gestionale mediato da una cultura del territorio attenta alle dinamiche socio-politiche e alle nuove istanze della sostenibilità.

A fronte della forte competizione propria dei mercati globalizzati (quale quello turistico) e della evidente frammentazione dell'impresa turistica italiana, il Corso di Laurea magistrale LM49 in Progettazione e gestione dei sistemi turistici pone alla base del proprio impianto formativo la necessità di pensare in modo sistemico e agire in prospettiva progettuale, riconoscendo e imparando a dominare gli strumenti tecnici e giuridici della progettazione co-finanziata, in particolare quella che salda lo sviluppo turistico alla valorizzazione del capitale culturale ed economico dei diversi territori e che sa mettere in rete conoscenze e buone pratiche.

Oggetto precipuo di studio sarà perciò: la relazione tra il turismo e i concetti di modernità, colonialismo e globalizzazione, e in particolare: le strutture e le dinamiche dell'industria e dell'impresa turistica a scala locale e globale, la città come spazio di risignificazione continua e come attrattore turistico, lo heritage tangibile e intangibile e i modelli di gestione che lo caratterizzano sulle diverse scale nazionali, il ruolo dei musei e degli eventi culturali all'interno del sistema territoriale, ed infine il turismo come strumento di dialogo interculturale e di cooperazione internazionale. Le tematiche oggetto della formazione sono strettamente correlate a ricerche accademiche e applicate (Prin, Fondi Europei, Sistemi turistici locali), di cui i docenti del corso sono coordinatori e responsabili scientifici.

Il Corso di Laurea magistrale LM49 in Progettazione e gestione dei sistemi turistici si propone gli obiettivi specifici di:

- dotare lo studente di approfondimenti linguistici e culturali orientati in senso internazionale e multiculturale, che lo rendano capace di affrontare il fenomeno turistico come complessità di pratiche sociali, dettate da motivazioni affinenti il consumo di immaginario, la domanda di conoscenza, la fruizione di arte e cultura, la pratica della vacanza;
- assicurare allo studente apprendimento di elementi concettuali per analisi dei processi economici innescati dai fenomeni turistici, tenendo conto delle nuove configurazioni territoriali determinate dalla mondializzazione, in cui la mobilità costituisce primaria modalità di espressione della società contemporanea;
- Introdurre alla conoscenza del rapporto esistente tra territorio e turismo, prendendo in considerazione alcuni aspetti che sostanziano le politiche del turismo e dello sviluppo sostenibile: il territorio quale ricchezza culturale primaria, ambiente visto nella doppia componente naturale e culturale, empowerment sociale, a scala globale e locale, il rapporto tra impresa e fruizione turistica;
- fornire la conoscenza delle metodologie e degli approcci partecipativi volti al coinvolgimento degli attori locali nei processi di pianificazione turistica;

Per raggiungere questi obiettivi il corso prevede che gli studenti acquisiscano:

- avanzate competenze in almeno una lingua dell'Unione europea, in forma scritta e orale, e buona conoscenza di una seconda lingua straniera, con riferimento anche ai lessici disciplinari proposti come oggetto di studio, che mettano in grado lo studente di rapportarsi ai diversi contesti linguistici, culturali e professionali del mondo turistico contemporaneo, e di affrontare i mercati sia tradizionali che emergenti, generati dai processi di globalizzazione connessi ai flussi turistici verso l'Europa e in particolare verso l'Italia;
- una solida conoscenza delle discipline del territorio nella doppia anima sociale ed economica, concernente sia l'analisi dei processi sociali che lo studio degli aspetti economici e politici, fornendo competenze di decision making e di progettualità turistico-territoriale;
- avanzate competenze nell'operare all'interno di una logica sistemica, indispensabile per promuovere una cultura del turismo che sia sostenibile e attenta ai diversi contesti territoriali, con particolare attenzione per quelli caratterizzati dall'offerta integrata di beni culturali, ambientali e turistici o dalla presenza diffusa di imprese;
- capacità di definire, anche da un punto di vista socio-antropologico, le peculiarità di siti e culture in funzione di una valorizzazione turistica non intrusiva, nonché di individuare strategie e tecniche di mediazione culturale, nello spirito della promozione di uno sviluppo locale rispettoso delle vocazioni del territorio e delle comunità residenti, con particolare attenzione per la costituzione e promozione di prodotti turistici innovativi (ecomusei, greenways, percorsi del gusto ecc.);

- conoscenze sull'uso delle metodologie e tecniche (multimediali e del digitale mobile) finalizzate alla comunicazione, gestione e organizzazione delle attività museali e dei beni culturali diffusi;

- competenze tecniche, amministrative e giuridiche necessarie per la programmazione dei progetti di intervento culturale delineati da istituzioni pubbliche o private, inclusi quelli promossi da organismi e agenzie internazionali e quelli pertinenti la programmazione cofinanziata comunitaria;

- competenze teoriche e argomentative volte all'approfondimento scientifico-academico degli studi turistici, finalizzato alla long-life education e alla formazione accademica.

Il corso intende raggiungere gli obiettivi previsti attraverso una offerta formativa caratterizzata:

- 1) da insegnamenti a carattere linguistico, culturale e artistico variamente dedicati all'approfondimento del fenomeno turistico inteso come pratica sociale, storicamente determinata e definita dal sistema culturale e infrastrutturale (con riferimento ai settori contemplati tra le discipline caratterizzanti e affini);
- 2) da insegnamenti a carattere geografico e socio-territoriale (GGR/01, GGR/02, SPS/10), dedicati all'analisi del turismo come esito di processi territoriali, tenendo conto delle nuove configurazioni determinate dalla mondializzazione e dalle politiche di partecipazione e di governance, nel contesto della mobilità contemporanea e del sistema delle reti globali;
- 3) da insegnamenti appartenenti alle scienze economico-giuridiche che affrontano il complesso dei metodi di produzione, comunicazione, offerta e consumo di beni e di servizi, visti in rapporto ai diversi ambiti gestionali e giuridici, e nei vari contesti istituzionali e aziendali (SECS-P/08, SECS-P/06, IUS/04, IUS/14).

Coerentemente con questi presupposti gli insegnamenti ai punti 1) e 2) verranno anche assunti come occasioni di riflessione critica sui modelli di produzione e di consumo dei prodotti turistici, mentre gli insegnamenti al punto 3) saranno soprattutto volti a fornire concetti e strumenti finalizzati alla descrizione e comprensione dei modelli utili a sviluppare capacità di gestione e progettazione del turismo in chiave sistemica. Per raggiungere gli obiettivi sopra indicati il corso si avvarrà inoltre di un approfondimento dell'utilizzo delle conoscenze informatiche, applicate alla multimedialità e alla dimensione web-turistica.

Per favorire le possibilità di esercitare individualmente e concretamente le conoscenze acquisite, e la possibilità di applicarle in ambito lavorativo / professionale il corso prevede uno stage (obbligatorio) presso enti, aziende e istituzioni pubbliche e private legate al turismo o ad attività culturali e produttive in interfaccia con il fenomeno turistico (musei, associazioni, consorzi territoriali, gruppi editoriali). Gli studenti del corso di laurea in Progettazione e Gestione dei sistemi turistici possono inoltre accedere a un consolidato programma di tirocini internazionali (ex Leonardo Mobility Programme ora Erasmus Placement, operativo presso l'Università di Bergamo da otto anni), in aziende europee (Francia, Germania, Malta, Norvegia, Regno Unito, Spagna) accuratamente selezionate e convenzionate con l'Ateneo, che operano in settori e ambiti coerenti con l'offerta formativa.

Il tempo riservato allo studio personale o ad altre attività formative di tipo individuale non è inferiore al 50%, dell'impegno orario complessivo, salvo nel caso in cui siano previste attività formative ad elevato contenuto sperimentale o pratico

Il corso di laurea ha la durata normale di due anni e per conseguire la laurea magistrale lo studente deve aver acquisito almeno 120 crediti formativi universitari.

## **Risultati di apprendimento attesi, espressi tramite i Descrittori europei del titolo di studio (DM 16/03/2007, art. 3, comma 7)**

### **Conoscenza e capacità di comprensione (knowledge and understanding)**

Coloro che hanno conseguito la laurea magistrale in Progettazione e gestione dei sistemi turistici devono dimostrare conoscenze e capacità di comprensione ampliate e/o affinate da maggiore consapevolezza rispetto a quelle acquisite durante il primo ciclo di studi, nonché utili a produrre e/o applicare idee originali, anche in un contesto di ricerca, quest'ultima intesa come quel complesso di attività che sostengono un lavoro originale e innovativo in tutti i campi: accademico, professionale, tecnologico e progettuale. Nello specifico di un corso di laurea magistrale concepito in forte relazione con il sapere umanistico-filologico, ciò sarà reso possibile da una conoscenza che integra le competenze linguistiche e culturali acquisite nel triennio e approfondite durante il biennio con le competenze che costituiscono il patrimonio specifico della formazione che si confronta con il mondo della pratica e dell'impresa turistica. Tale conoscenza sarà costruita con occhio attento alla prospettiva internazionale e interculturale, aperta a realtà e a esperienze locali-regionali e sovranazionali, considerate nell'attuale contesto globalizzato. In particolare il laureato in Progettazione e gestione dei sistemi turistici ha sviluppato le capacità di:

- analizzare i processi di territorializzazione turistica, ricercando e riconoscendo i diversi atti costitutivi, avendo coscienza del quadro storico-diacronico e delle configurazioni assunte dai fenomeni turistici nella società della mondializzazione;

- comprendere i diversi contesti discorsivi legati alla specializzazione turistica, mostrando di saper analizzare criticamente testi orali e scritti, concepiti per diversi scopi e per diversi fruitori (report descrittivi, testi promozionali, documenti progettuali), anche nelle due lingue straniere prescelte per l'approfondimento.

Tali conoscenze e capacità di comprensione dei diversi contesti territoriali e turistici ai quali si riferiscono, saranno acquisite grazie a plurime modalità didattiche quali: lezioni frontali, esercitazioni di aula, esercitazioni e discussioni a piccoli gruppi. Tali attività saranno svolte, in alcuni casi, in modo trasversale alle discipline sia caratterizzanti che affini volte a consolidare le competenze linguistiche e culturali (L-LIN, L-ART; L-LIN, M-DEA, IUS). Le attività didattiche prevedono momenti di lettura e analisi di testi sia teorici che di carattere settoriale, ed esercitazioni volte ad affinare la redazione di testi scritti in lingua italiana e straniera; l'acquisizione delle capacità è verificata costantemente, ed accertata attraverso gli esami orali e scritti.

Un altro versante del corso di laurea magistrale consentirà al laureato di:

- conoscere il contesto del mercato turistico nazionale e riconoscere le condizioni di competitività delle aziende alla luce dello specifico delle loro caratteristiche, sia tipologiche che dimensionali;

- fare analisi territoriale del turismo, con specifico riferimento ai principali contesti di produzione di servizi, sapendo individuare e gestire gli strumenti idonei alla loro interpretazione;

- riconoscere le condizioni per uno sviluppo della progettualità turistica, riconoscendo le diversità dei contesti territoriali e di quelli produttivi.

Tali capacità di comprensione e analisi del mercato turistico, nonché dei processi territoriali innescati dal turismo saranno acquisite tramite modalità didattica in aula e sul campo: le prime riguarderanno lezioni frontali, esercitazioni di aula, esercitazioni e discussioni guidate a piccoli gruppi; le seconde vertono su esercitazioni di laboratorio e di terreno, attività sul campo, studi di caso, tirocini e stage. Tutte saranno rivolte all'apprendimento degli aspetti sociali, territoriali ed economici propri del fenomeno turistico: tale didattica pertiene sia insegnamenti caratterizzanti (aree di GGR, SPS, SECS-P) che integrativi (aree degli Studi culturali facenti capo a L-LIN e M-DEA, e area economico-giuridica dedicata all'economia e alla legislazione del turismo). Un ruolo importante avranno anche le attività didattiche interattive volte a coinvolgere lo studente nell'analisi e discussione di casi di studio, con specifiche esercitazioni volte ad acquisire delle competenze progettuali da adattare ai diversi contesti istituzionali e aziendali. l'acquisizione delle capacità è oggetto di verifica progressiva durante momenti di confronto didattico, ed è accertata attraverso la preparazione di relazioni, testi scritti, tesine, software, prodotti multimediali, prodotti grafici, nonché esami orali e scritti.

### **Capacità di applicare conoscenza e comprensione (applying knowledge and understanding)**

I laureati in Progettazione e gestione dei sistemi turistici sapranno in generale agire efficacemente sia su un piano espositivo che argomentativo, integrando una sviluppata capacità di lettura critica della complessità culturale prodotta dal mondo globalizzato a capacità operative, adattate ai contesti professionali specifici. La formazione acquisita, attenta alle istanze internazionali e interculturali indispensabili per comprendere le molte mobilità del mondo contemporaneo, gli consente di confrontarsi con argomenti altrui e tematiche diverse, anche in altra lingua dall'italiano, vagliando le varie posizioni per giungere a esiti di giudizio sintetico, di decisione e di iniziativa progettuale:

Più in particolare, le conoscenze acquisite nel Corso di Laurea magistrale in Progettazione e gestione dei sistemi turistici permettono al laureato di:

- saper produrre e rielaborare testi orali e scritti, concepiti per diversi scopi e per diversi fruitori (report descrittivi, testi promozionali, documenti progettuali), anche nelle due lingue straniere prescelte per l'approfondimento;

- individuare gli strumenti di analisi adeguata al contesto territoriale e di prodottoe sapendo analizzare gli indicatori dello sviluppo e della caratterizzazione turistica;
- rapportarsi ai diversi contesti territoriali e produttivi, riconoscendo il ruolo e le potenzialità dei diversi stakeholders e definendo le condizioni per un loro efficace coordinamento;
- giungere a una articolata analisi territoriale, con particolare attenzione alle ricadute sociali sia in contesti ad elevato sviluppo economico che nei paesi emergenti, oltre che in aree svantaggiate o de-industrializzate che potrebbero trarre nuovo impulso dallo sviluppo di attività turistiche.

Tali capacità di applicare conoscenza e comprensione saranno acquisite mediante la partecipazione 1) a esercitazioni e discussioni organizzate in piccoli gruppi all'interno dei corsi (in particolare per l'area linguistica, geografico-territoriale, economica e informatica), 2) a seminari o incontri specificamente dedicati agli aspetti della professionalizzazione, 3) a laboratori didattici concepiti in stretta connessione e collaborazione con enti, istituzioni e aziende del territorio (la rete dei contatti già operativi da anni comprende prestigiose istituzioni cittadine, come l'Orto Botanico e La Galleria di Arte Contemporanea, oltre che svariati enti e aziende del territorio provinciale e Lombardo, come la Fondazione Dalmine e l'Ecomuseo di Valtaleggio), 4) a tirocini in Italia e all'estero, per i quali vengono concordati opportuni programmi, coerenti con il percorso formativo e utili alla preparazione della tesi di specializzazione, svolti sotto la tutela e il monitoraggio di un docente del corso di PGST. A ciò si aggiunge la possibilità di seguire moduli interattivi volti al perfezionamento di competenze informatiche e all'uso dei sistemi informativi geografici all'interno del Laboratorio Cartografico Diathesis della Facoltà, coordinato dalla sezione di Geografia che garantisce un'assistenza costante allo studente mediante esercitazioni guidate, simulazioni di risoluzione di problemi, costruzioni di documenti statistici e cartografici. Infine, in coerenza con le raccomandazioni ministeriali in materia di internazionalizzazione dei percorsi formativi, il corso di laurea magistrale offre un consolidato Programma ex-Leonardo Mobilità (ora Erasmus Mobility Programme) che permette allo studente di svolgere tirocini in Paesi UE, finanziati dalla Comunità Europea e dall'Ateneo, organizzati in aziende selezionate e di comprovata serietà: la selezione delle aziende e dei candidati, il monitoraggio del lavoro e dei suoi risultati è affidato a docenti del corso di PGST, ai tutor aziendali coinvolti nel programma e a tutor di Ateneo operativi nello staff dell'Ufficio Affari Internazionali, e saranno basati sulla verifica dei prodotti quali tesine, software, prodotti multimediali, carte interattive, predisposizione di WebGIS.

### **Autonomia di giudizio (making judgements)**

I laureati devono avere la capacità di integrare le conoscenze e gestire la complessità, nonché formulare giudizi sulla base di informazioni limitate e incomplete senza escludere la riflessione sulle responsabilità sociali ed etiche collegate all'applicazione delle conoscenze e giudizi. Il valore di un giudizio autonomo nella soluzione di un problema sarà legato alla capacità di relazionarsi a un gruppo, o nel confronto con le diverse culture, e a prendere decisioni solo in seguito ad una matura verifica delle condizioni e dei limiti entro cui si è chiamati ad operare. L'autonomia di giudizio tiene conto e fa tesoro dei contenuti e dei valori che la formazione universitaria ha trasmesso nel corso del ciclo di studi, traendone profitto per l'attività professionale e nella vita di relazione in campo sia nazionale che sovranazionale.

L'autonomia di giudizio acquisita nel Corso di Laurea in Progettazione e gestione dei sistemi turistici permette al laureato:

- di affrontare contesti discorsivi complessi, anche nelle due lingue straniere prescelte per l'approfondimento, sapendo elaborare un'opinione ragionata delle situazioni e sapendo prendere iniziative volte a rafforzare posizioni proprie o altrui;
- di riconoscere le diversità dei contesti produttivi e territoriali, non solo in relazione alle tipologie di turismo presenti, ma anche ai diversi sistemi di destination management operanti sul territorio;
- di analizzare con spirito critico i processi di territorializzazione turistica e di prendere parte attiva nella presa di decisione nell'ambito della progettazione turistica, utilizzando metodologie e approcci partecipativi volti al coinvolgimento degli attori locali.

L'autonomia di giudizio è perseguita da tutte le discipline, e viene costruita ed esercitata mediante l'attività didattica interattiva: durante le lezioni e le altre attività (seminari, laboratori) sono previsti momenti di discussione guidata volti a stimolare capacità critiche e di rielaborazione, affinate dal confronto con docenti e con esperti. La presentazione e la discussione di concreti casi di studio, in presenza di testimoni provenienti da istituzioni nazionali ed internazionali nonché dal mondo aziendale e professionale, costituisce un altro prezioso momento di riflessione che offre la possibilità di apprendere come formulare l'intervento individuale, strutturarne argomentativamente per consolidare le proprie risorse critiche e sviluppare la capacità di giudizio. Tale esercizio è sottoposto a momenti di monitoraggio e verifica costante da parte dei docenti; l'accertamento della competenza è affidato alle prove orali e scritte, che non prescindono da verifiche puntuali, con passaggi o tracce che consentano di associare conoscenze concettuali e tecniche a una visione critica delle questioni presentate.

### **Abilità comunicative (communication skills)**

I laureati devono saper comunicare in modo chiaro e privo di ambiguità le loro conclusioni, nonché le conoscenze e la ratio ad esse sottese, a interlocutori generici e specializzati del settore. A questo scopo essi dovranno essere in grado di semplificare la complessità, sezionandola nelle sue componenti fondamentali e riponendo questi in relazione reciproca mediante il ricorso alle abilità analitiche, sintetiche e argomentative acquisite nel corso degli studi. Devono quindi dimostrare di essere aggiornati sulle teorie e sui più recenti contributi teorici e applicativi nei diversi campi a livello nazionale e internazionale, facendo leva non da ultimo sulle competenze linguistiche fissate nel corso del loro ciclo di studi. In particolare, il laureato in Progettazione e gestione dei sistemi turistici sa inoltre:

- elaborare testi, scritti e orali, utili a descrivere dettagliatamente, riferire correttamente, esprimere giudizi e argomentare decisioni, anche nelle due lingue straniere prescelte per l'approfondimento;
- sviluppare in forma scritta e orale un'analisi economica corredata di tutti gli strumenti di analisi necessari;
- sviluppare una progettualità territoriale e di prodotto secondo le fasi che questa richiede, rendendola comprensibile e praticabile ai soggetti con i quali interagisce;
- produrre ed interpretare la ricerca e l'informazione geografica riferita ai progetti turistici, anche utilizzando i sistemi cartografici di ultima generazione.

Le abilità comunicative vengono costantemente sviluppate e stimolate durante la didattica frontale relativa a tutti i moduli previsti dal piano degli studi; sono altresì previsti momenti di didattica interattiva, con seminari interni ai moduli o in un contesto progettuale ove sia richiesta forte capacità di interazione personale e di costruzione e alimentazione di reti. In questa prospettiva, essi dimostrano capacità di applicazione di metodi e tecniche per l'ulteriore acquisizione del sapere e la sua trasmissione tramite gli strumenti sia tradizionali che informatici. Sono in grado di metterle a frutto e gestire le varie forme di apprendimento del sapere a seconda dei vari contesti culturali. Sanno inoltre utilizzare in modo opportuno e adeguato i materiali di consultazione e gli strumenti di approfondimento disciplinare nelle appropriate sedi di reperimento materiali, sia in spazi fisici (biblioteche e archivi) che virtuali. Il laureato in Progettazione e gestione dei sistemi turistici ha sviluppato ulteriori capacità di apprendimento:

### **Capacità di apprendimento (learning skills)**

I laureati del corso magistrale devono aver sviluppato quelle capacità di apprendimento che consentano loro di fare ricerca scientifica e ricerca applicata sia in modo auto-diretto e autonomo che in gruppo o in un contesto progettuale ove sia richiesta forte capacità di interazione personale e di costruzione e alimentazione di reti. In questa prospettiva, essi dimostrano capacità di applicazione di metodi e tecniche per l'ulteriore acquisizione del sapere e la sua trasmissione tramite gli strumenti sia tradizionali che informatici. Sono in grado di metterle a frutto e gestire le varie forme di apprendimento del sapere a seconda dei vari contesti culturali. Sanno inoltre utilizzare in modo opportuno e adeguato i materiali di consultazione e gli strumenti di approfondimento disciplinare nelle appropriate sedi di reperimento materiali, sia in spazi fisici (biblioteche e archivi) che virtuali. Il laureato in Progettazione e gestione dei sistemi turistici ha sviluppato ulteriori capacità di apprendimento:

- per rapportarsi alle varie situazioni e ai vari contesti in modo progettuale, imparando a far crescere le proprie competenze attraverso le dinamiche scientifiche o relazionali sollecitate dal progetto, ma anche a formare competenze altrui;
- per analizzare i mercati territoriali e di prodotto, dimostrando di saper penetrare le problematiche specifiche dei diversi contesti e di avere sufficienti strumenti per gestire i processi di coordinamento e di programmazione strategica necessari a valorizzare prodotti e territori.
- per analizzare e la gestione dei processi territoriali innescati dai fenomeni turistici. Il laureato conosce le metodologie e gli approcci partecipativi volti al coinvolgimento degli attori locali nei processi di pianificazione turistica e possiede un buon livello di abilità nell'uso e interpretazione dei sistemi informativi geografici per valutare e gestire criticamente l'informazione.

Le capacità di apprendimento vengono accertate trasversalmente alle varie discipline attraverso le plurime modalità di verifica suesposte. In sintesi si tratta di: esami orali e prove scritte che conseguono alle varie attività didattiche quali lezioni frontali, esercitazioni di aula, esercitazioni e discussioni in piccoli gruppi, prove pratiche di elaborazione di testi e prodotti multimediali realizzati durante le esercitazioni di laboratori didattici legati alla acquisizione di strumenti utili alla elaborazione della prova finale (software cartografici, prodotti multimediali, WebGIS, elaborazioni statistiche). Vanno inoltre ad aggiungersi le relazioni finali delle attività di tirocinio svolte fuori

sede, la cui redazione e autovalutazione critica è parte integrante dell'attività formativa.

### **Conoscenze richieste per l'accesso**

#### **(DM 270/04, art 6, comma 1 e 2)**

##### **A. REQUISITI CURRICULARI**

Possono accedere al corso di laurea magistrale LM49 coloro che sono in possesso di un diploma di laurea triennale (180 cfu) conseguita nelle Classi che forniscono allo studente una buona base culturale nell'area umanistica e delle scienze sociali, una buona conoscenza di due lingue straniere (livello B2 della certificazione europea per le lingue europee), e alcune conoscenze di base relative a discipline caratterizzanti il corso di laurea magistrale LM49 (discipline artistiche, socio- economiche e del territorio). E considerato inoltre requisito necessario la conoscenza e la competenza pratica dell'utilizzo delle tecnologie informatiche di base (pacchetti gestionali ufficio, fogli elettronici, trattamento dei testi).

##### **B. REQUISITI CULTURALI**

Sono considerati requisiti culturali per l'ammissione, oltre le competenze previste per i requisiti curriculari, la capacità di comprendere e rielaborare autonomamente e sinteticamente in lingua italiana discorsi compiuti, anche di lessico disciplinare, nonché la capacità di comprendere e saper operare discorsivamente nelle due lingue straniere studiate.

I requisiti curriculari e culturali verranno verificati tramite un colloquio d'ammissione, volto ad accertare le competenze richieste, e secondo le modalità definite dal Regolamento Didattico del corso di studi

Per gli studenti stranieri che abbiano conseguito un diploma all'estero, valgono i criteri di riconoscimento di diploma e di certificazione stabiliti dal Ministero e dall'Ateneo; laddove non certificate o certificabili, le competenze dello studente verranno discusse e valutate in sede di colloquio.

Quadro sintetico dei requisiti di ammissione espressi in cfu:

- 10 cfu in discipline storiche e geografiche
- 30 cfu in discipline artistico-letterarie
- 30 cfu relativi a due lingue straniere (15 cfu ciascuna- livello B2 per le lingue europee o altra certificazione per lingue extra-europee) tra quelle impartite nel corso di Laurea magistrale
- 30 cfu in discipline socio-economiche e giuridiche
- almeno 5 cfu per conoscenze informatiche o certificazioni equivalenti

### **Caratteristiche della prova finale**

#### **(DM 270/04, art 11, comma 3-d)**

La prova finale prevede la redazione e la discussione di una tesi elaborata in modo originale dallo studente sotto la guida di un relatore (DM270 art.11, comma 5), in lingua italiana o in una delle lingue straniere perfezionate nella laurea magistrale, e attinenti argomenti inerenti qualsiasi disciplina, prevista dal piano degli studi del corso, nella quale il candidato abbia conseguito almeno 10 cfu. La tesi dovrà altresì presentare una chiara apertura pluridisciplinare, confermata dalla presenza di un correlatore di altra disciplina rispetto a quella prescelta. La prova finale potrà anche consistere in un prodotto testuale (dossier, CD, pagina web) corredato da una presentazione critica del processo che ha portato all'elaborazione del prodotto, e da una bibliografia ragionata. Indispensabile all'accesso alla prova finale è la frequenza certificata di un laboratorio metodologico pertinente il progetto formativo- a scelta tra quelli annualmente attivati all'interno del corso di laurea magistrale.

Il candidato dovrà dimostrare di sapere circoscrivere l'ambito della ricerca e progettare le fasi di elaborazione. Avvalendosi della bibliografia opportunamente selezionata dovrà inoltre sapere sviluppare una argomentazione critica coerente che dimostri una capacità di ragionamento anche autonomo rispetto alle fonti consultate. E auspicata la presenza di capitoli o di consistenti passaggi che facciano riferimento a casi di studio di specifico interesse progettuale o a proposte progettuali anche originali.

### **Sbocchi occupazionali e professionali previsti per i laureati**

#### **(Decreti sulle Classi, Art. 3, comma 7)**

Secondo recenti analisi e dati di esperti e di Enti statistici accreditati (CNEL, ISFOL, CEDEFOP, TCI), l'apporto del turismo all'economia italiana è sensibilmente superiore in termini di occupazione e di indotto rispetto alla capacità di prodotto turistico. Questa premessa è indispensabile per qualsiasi valutazione nel merito delle figure professionali richieste, ma soprattutto in prospettiva, pensando al futuro di un mercato molto dinamico (oggi in vertiginosa trasformazione per gli impatti della globalizzazione e della informatizzazione dei servizi), rispetto al quale il vuoto delle competenze è conclamato e avvertito dalle stesse aziende. In Italia, paese con vocazione turistica matura, le ovvie considerazioni sulla necessità di riqualificare in generale le professionalità tradizionali non risolvono comunque la carenza strutturale di figure sia dirigenziali che indipendenti, capaci di intervenire sulla riorganizzazione e gestione progettuale di un sistema che, pur dotato di grandi potenzialità, soffre di frammentazione, improvvisazione, dispersione. In tal senso, la Laurea magistrale LM49 in Progettazione e gestione dei sistemi turistici si propone di agire sull'asse delle profili tradizionali (impresa ricettiva, intermediazione, infrastrutture e servizi), preparando a professioni di direzione e di coordinamento con competenze specificamente spendibili in territori nazionali a forte vocazione culturale e in contesti internazionali. D'altro canto, la trasformazione della domanda turistica e la realtà dei nuovi turismi (soprattutto legati alla cultura e all'ambiente) e delle nuove gestioni del business, ha creato opportunità di lavoro e di attività impensabili fino a qualche anno fa, a cui studiosi ed esperti riconoscono piena cittadinanza professionale: si tratta di professioni innovative o di frontiera che si posizionano soprattutto nelle aree di auto-impresa e di consulenza, ma che trovano sempre più collocazione istituzionale all'interno di Enti pubblici e agenzie territoriali che hanno saputo cogliere l'opportunità di fare della offerta e della mobilità turistica una ricchezza del territorio.

Se per le professioni tradizionali è possibile fare riferimento alla classificazione ISTAT (vedi tabella), per quelle innovative e di frontiera- dall'ISTAT solo parzialmente evocate- ricorriamo a qualche definizione/denominazione arbitraria (e talora con ricorso a termini stranieri), ispirata dalla letteratura accademica e confortata da studi che l'Università di Bergamo ha condotto nel contesto di un progetto finanziato dalla Regione Lombardia, in partenariato con l'Università Cattolica di Milano e l'Università di Milano Bicocca oltre che numerosi enti del territorio regionale.

##### **Professioni tradizionali**

Il laureato potrà esercitare funzioni di coordinamento tecnico-gestionali, attività imprenditoriali di direzione, gestione, mediazione, formazione e comunicazione in tutti gli ambiti in cui siano richieste competenze nei contesti produttivi a vocazione nazionale e/o internazionale in cui vengano sviluppate dinamiche interculturali conseguenti ai fenomeni turistici.

Gli sbocchi occupazionali e le attività professionali previsti dal corso di laurea sono:

funzioni di elevata responsabilità nell'ambito della programmazione e gestione di prodotti turistici integrati presso aziende private, aziende consortili, pubblica amministrazione ed enti funzionali;

funzioni di direzione e programmazione di sistemi turistici territoriali e di prodotto, e di gestione della destinazione turistica;

direzione di imprese e organizzazioni internazionali in ambito turistico;

attività professionali di esperti nello sviluppo turistico del territorio presso enti e istituzioni;

funzioni di elevata responsabilità nelle istituzioni governative, centrali e decentrate, nei settori della cultura, dei beni culturali e ambientali, dello sviluppo locale e dell'impresa cooperativa in interfaccia con i fenomeni del turismo.

Professioni innovative e di frontiera

Rispetto alla vasta gamma dei profili emergenti, le competenze del laureato della Laurea magistrale LM49 in Progettazione e gestione dei sistemi turistici e le vocazioni

stimolate durante il suo percorso di studi lo orientano verso quelle professioni che esaltano la natura poliedrica, intersettoriale, interculturale del turismo dei prossimi anni, con particolare riferimento ai segmenti che valorizzano le specificità culturali e ambientali dei territori e che sollecitano le comunità a mettere in pratica i valori di sostenibilità e di sussidiarietà. Si tratta di consulenti, formatori, analisti di mercato e di imprenditori innovativi e di nicchia (microimpresa, cooperativa, associazione no-profit) che hanno le competenze per animare e qualificare il turismo in un'ottica di sistema turistico territoriale o regionale. Tra le professioni identificate si segnalano:

- il promotore/coordinatore di turismo sostenibile
- il promotore di educazione ambientale
- il mediatore delle tradizioni culturali (heritage interpreter)
- il gestore/coordinatore dei sistemi turistici territoriali
- il promotore/coordinatore di attività culturali e di eventi mirati a valorizzare la realtà territoriale.

Per quanto attiene le professioni di frontiera, le competenze riguardano la possibilità di mediare tra fenomeno turistico e attività in interfaccia, coniugando creatività e organizzazione, intervenendo livello di management, di informazione/formazione, o di creazione/gestione/comunicazione di reti di prodotto. Le opportunità di lavoro si indirizzano sia all'impresa privata che alla pubblica amministrazione, con particolare riferimento all'ambito dei musei, delle reti museali, dei parchi nazionali e regionali, dei territori caratterizzati da presenza di beni culturali diffusi. Tra le professioni identificate si segnalano:

- il manager delle destinazioni (destination manager)
- il manager dei flussi turistici (musei, gallerie, eventi culturali e congressuali)
- il manager per la conservazione/valorizzazione dei beni territoriali
- il fund raiser per la conservazione/valorizzazione dei beni culturali e ambientali
- il tourist web-writer (percorsi in rete e itinerari turistici x mobilità digitale).

### **Il corso prepara alla professione di**

- Imprenditori e amministratori di grandi aziende private - (1.2.1)
- Direttori di grandi aziende private - (1.2.2)
- Imprenditori, gestori e responsabili di piccole imprese - (1.3.1)
- Specialisti della gestione nella Pubblica Amministrazione - (2.5.1.1.1)
- Specialisti in risorse umane - (2.5.1.3.1)
- Specialisti dell'organizzazione del lavoro - (2.5.1.3.2)
- Specialisti nell'acquisizione di beni e servizi - (2.5.1.5.1)
- Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi - (2.5.1.5.2)
- Specialisti nelle pubbliche relazioni, dell'immagine e simili - (2.5.1.6.0)
- Redattori di testi tecnici - (2.5.4.1.4)
- Ricercatori e tecnici laureati - (2.6.2)

**Il rettore dichiara che nella stesura dei regolamenti didattici dei corsi di studio il presente corso ed i suoi eventuali curricula differiranno di almeno 30 crediti dagli altri corsi e curriculum della medesima classe, ai sensi del DM 16/3/2007, art. 1 §2.**

### **Attività caratterizzanti**

ambito disciplinare	settore	CFU		minimo da D.M. per l'ambito
		min	max	
Lingue straniere	L-LIN/04 Lingua e traduzione - lingua francese L-LIN/07 Lingua e traduzione - lingua spagnola L-LIN/12 Lingua e traduzione - lingua inglese L-LIN/14 Lingua e traduzione - lingua tedesca	10	10	8
Discipline economiche e gestionali	SECS-P/08 Economia e gestione delle imprese	10	10	8
Discipline storiche, delle arti e dello spettacolo	L-ART/03 Storia dell'arte contemporanea L-ART/04 Museologia e critica artistica e del restauro L-ART/06 Cinema, fotografia e televisione	10	10	8
Discipline giuridiche e sociali	SPS/10 Sociologia dell'ambiente e del territorio	10	10	8
Discipline del territorio	M-GGR/01 Geografia M-GGR/02 Geografia economico-politica	10	10	8
<b>Minimo di crediti riservati dall'ateneo minimo da D.M. 48:</b>		50		

**Totale Attività Caratterizzanti**

50 - 50

### **Attività affini**

ambito disciplinare	settore	CFU		minimo da D.M. per l'ambito
		min	max	
	IUS/04 - Diritto commerciale			

Attività formative affini o integrative	IUS/14 - Diritto dell'unione europea L-FIL-LET/14 - Critica letteraria e letterature comparate L-LIN/10 - Letteratura inglese L-LIN/21 - Slavistica M-DEA/01 - Discipline demotnoantropologiche SECS-P/06 - Economia applicata	35	35	12
---	---	----	----	----

<b>Totale Attività Affini</b>	35 - 35
-------------------------------	---------

#### Altre attività

ambito disciplinare		CFU min	CFU max
A scelta dello studente		10	10
Per la prova finale		15	15
Ulteriori attività formative (art. 10, comma 5, lettera d)	Ulteriori conoscenze linguistiche	-	-
	Abilità informatiche e telematiche	5	5
	Tirocini formativi e di orientamento	5	5
	Altre conoscenze utili per l'inserimento nel mondo del lavoro	-	-
Minimo di crediti riservati dall'ateneo alle Attività art. 10, comma 5 lett. d		10	
Per stages e tirocini presso imprese, enti pubblici o privati, ordini professionali		-	-

<b>Totale Altre Attività</b>	35 - 35
------------------------------	---------

#### Riepilogo CFU

<b>CFU totali per il conseguimento del titolo</b>	<b>120</b>
<b>Range CFU totali del corso</b>	<b>120 - 120</b>
<i>Segnalazione:</i> il totale (min) di 120 crediti è pari ai crediti per il conseguimento del titolo	

#### Motivazioni dell'inserimento nelle attività affini di settori previsti dalla classe

(IUS/04 IUS/14 )

I due settori IUS/04 e IUS/14 sono inseriti tra le attività affini in quanto nel contesto degli obiettivi formativi la preparazione nel campo del diritto non è intesa in senso tecnicistico ma culturale, ed è quindi sullo stesso piano della preparazione richiesta dagli altri settori compresi in queste attività.

#### Note relative alle altre attività

La competenza linguistica viene assicurata dagli esami di profitto relativi compresi nell'ordinamento.

#### Note relative alle attività di base

#### Note relative alle attività caratterizzanti

RAD chiuso il 30/03/2009