



UNIVERSITÀ DEL PIEMONTE ORIENTALE

DIPARTIMENTO DI STUDI
PER L'ECONOMIA E L'IMPRESA
SETTORE AMMINISTRAZIONE

Via E. Perrone, 18 – 28100 Novara NO
Tel. 0321 375 520- Fax 0321 375 512
didattica.disei@unipmn.it

COMITATO DI INDIRIZZO CORSO DI STUDI IN PROMOZIONE E GESTIONE DEL TURISMO

Seduta del giorno 20 febbraio 2017
(VERBALE N. 1/2017)

Il giorno 20 febbraio 2017 alle ore 11.00, presso la Sala Consiglio al 3° piano della sede del Dipartimento di Studi per l'Impresa e l'Economia in Novara - via Perrone 18, in seguito a regolare convocazione si è riunito il Comitato di Indirizzo del Corso di Studi in Promozione e gestione del turismo dell'Università degli Studi del Piemonte Orientale "Amedeo Avogadro".

La riunione è convocata con la lettera di seguito riportata.

Ai componenti del Comitato di Indirizzo del Corso di Laurea in Promozione e gestione del turismo
Loro Sedi

Acquario Viaggi, Airplus, Associazione Italiana Agenzie di Viaggio AIAV, Confcommercio Alto Piemonte, Associazione Italiana Turismo Responsabile AITR, Azienda agricola Le Piane, Aurive, Distretto Turistico dei Laghi, FAI Novara, FederAlberghi VCO, Istituto Maggia, Istituto OMAR, Istituto Mossotti, Maggioni Tourist Marketing, Nonsolotrekking, Novareckon, Parco della Valgrande, Sapor Cortese, Turismok, Tomassucci Viaggi, Unione Turistica Lago d'Orta, Parco del Ticino, Direttore Dipartimento di Studi per l'Economia e l'Impresa, Presidente Consiglio Corso di Studi, Prof. aggr. Stefania Cerutti, Prof. aggr. Anna Invernizzi.

Prot. n. 360 del 14.02.2017

Tit. III cl. 2 Fasc.

Oggetto: *Convocazione seduta del Comitato di Indirizzo del Corso di Laurea in Promozione e gestione del turismo, 20 febbraio 2017.*

Si invitano le SS.LL. a partecipare alla seduta del Comitato di Indirizzo del Corso di Laurea in Promozione e Gestione del Turismo che si terrà il giorno **lunedì 20 febbraio 2017 alle ore 11.00**, presso la Sala Consiglio al 3° piano della sede del Dipartimento di Studi per l'Economia e l'Impresa in via Perrone 18 a Novara, con il seguente **ordine del giorno**:

1. Approvazione verbale del 4 aprile 2016.
2. Organizzazione e funzioni del Comitato di Indirizzo
3. Offerta Didattica e accreditamento del Corso di Studi
4. Opportunità di stage per studenti ed attività collaborative.



5. Progetti strategici

6. Varie ed eventuali

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Il Presidente
(f.to Prof. Gianfranco Spinelli)

Partecipano alla seduta i componenti di seguito indicati, così come risulta dalle firme apposte sull'apposito elenco allegato al presente verbale (All. n. 1).

| | ENTE | REFERENTE | PRESENZA |
|----|--|---------------------------------|--|
| 1 | Acquario Viaggi | Colombo Angelo | Assente giustificato |
| 2 | Airplus | Aulari Daniele | Assente giustificato |
| 3 | Associazione Italiana Agenzie di Viaggio AIAV | Avataneo Fulvio | Assente |
| 4 | Associazione Italiana Turismo Responsabile AITR | Davolio Maurizio | Presente a distanza Francesco Marmo |
| 5 | Azienda agricola Le Piane | Renolfi Giampiero | Presente |
| 6 | Aurive | Martelli Luca | Presente Alessandro Zanoni |
| 7 | Confcommercio Alto Piemonte | Maffei Eugenio | Assente |
| 8 | Distretto turistico dei Laghi | Pastore Oreste | Presente a distanza |
| 9 | FAI Novara | Roveda Luciana | Assente |
| 10 | FederAlberghi VCO | Di Sessa Anna Maria | Assente |
| 11 | Istituto Maggia | Miglio Manuela | Assente |
| 12 | Istituto OMAR | Ticozzi Franco | Assente |
| 13 | Istituto Mossotti | Fossati Rossella | Presente (anche Prof. Bruno) |
| 14 | Maggioni Tourist Marketing | Maggioni Roberto | Presente a distanza |
| 15 | Nonsolotrekking | Zadra Caterina | Presente |
| 16 | Novareckon | Violi Christian | Presente Beatrice Albè |
| 17 | Parco della Valgrande | Bagnati Tullio Bocci Massimo | Presente Tullio Bagnati |
| 18 | Parco del Ticino | Giovannini Roberta | Assente |
| 19 | Sapor Cortese | Colombo Anna | Presente Caterina Zadra |
| 20 | Tomassucci Viaggi | Gemelli Luca | Assente giustificato |



| | | | |
|----|--|---------------------------------------|---|
| 21 | Turismok | Papagni Alberto Tournoud Jean Paul | Presente a distanza Tournoud Jean Paul |
| 22 | Unione Turistica Lago D'Orta | Primatesta Oreste | Presente (a distanza) |
| 23 | Direttore DISEI | Baici Eliana | Assente |
| 24 | Presidente Corso di Studi | Gianfranco Spinelli | Presente |
| 25 | Rappresentante CCdS TUR – Rapporto con le Parti Sociali e membro RAR | Stefania Cerutti | Presente |
| 26 | Rappresentante CCdS TUR - Imprenditorialità e Leadership | Anna Chiara Invernizzi | Assente giustificato |

È altresì presente la Dott.ssa Barbara Dell'Era.

Assume la Presidenza della riunione il Prof. Gianfranco Spinelli, Presidente del Corso di Studi; svolge le funzioni di segretario verbalizzante la Prof.ssa Aggr. Stefania Cerutti.

Alle ore 11.15 il Presidente dichiara aperta la seduta.

1. Approvazione verbale del 4 aprile 2016

Il Comitato di Indirizzo all'unanimità approva il verbale della seduta precedente.

2. Organizzazione e funzioni del Comitato di Indirizzo

Il Prof. Spinelli e la Prof.ssa Aggr. Cerutti illustrano sinteticamente ai presenti le modalità organizzative e le funzioni del Comitato, con particolare riferimento ai nuovi componenti del medesimo ovvero: Distretto turistico dei Laghi, Azienda agricola Le Piane, Maggioni Tourist Marketing, Parco della Valgrande.

3. Offerta Didattica e accreditamento del Corso di Studi

Il Presidente presenta l'offerta didattica 2017/2018 e le modifiche apportate in conseguenza a dinamiche interne (esigenze di bilanciamento tra i corsi e di sostenibilità economica del CdL) ed esterne (visita di accreditamento ANVUR). Il processo si è concluso, lo schema sottostante riporta quindi la futura offerta didattica

**PIANO DI STUDIO CORSO DI LAUREA IN
PROMOZIONE E GESTIONE DEL TURISMO
FULL TIME A.A. 2017/2018 – ORDINAMENTO 2017-2018
NOVARA**

| | | | | | | |
|--------|------------------------------------|-----------|------------------------|----|----|---|
| EC0213 | Inglese | L-LIN/12 | A –Base | 12 | 90 | I |
| EC0169 | Cultura, economia e territorio | M-GGR/02 | A – Base | 8 | 60 | I |
| EC0170 | Economia aziendale | SECS-P/07 | A – Base | 10 | 75 | I |
| EC0171 | Statistica per i sistemi turistici | SECS-S/01 | A – Base | 6 | 45 | I |
| EC0172 | Antropologia culturale | M-DEA/01 | B - Caratterizzanti | 8 | 60 | I |



| | | | | | | |
|----------------------------|---|------------------------------------|---------------------------------|------------|----|-----|
| EC0173 | Diritto privato e dei contratti turistici | IUS/01 | A – Base | 8 | 60 | I |
| EC0174 | Storia delle civiltà | M-STO/02 | B - Caratterizzanti | 8 | 45 | I |
| EC0175 | Geografia del turismo | M-GGR/02 | A – Base | 8 | 60 | II |
| EC0181 | Ragioneria | SECS-P/07 | B - Caratterizzanti | 10 | 75 | II |
| EC0182 | Economia politica | SECS-P/01 | B - Caratterizzanti | 8 | 60 | II |
| EC0183 | Gestione informatica dei servizi turistici | SECS-P/10 | B - Caratterizzanti | 8 | 60 | II |
| EC0210 EC0211 EC0212 | Seconda lingua straniera | L-LIN/07/ L-LIN/04/ L-LIN-14 | C - Affini integrative | 12 | 90 | II |
| EC0185 | Diritto commerciale e del turismo (4+6) | IUS/04 | C - Affini integrative attività | 10 | 75 | II |
| EC0186 | Diritto commerciale + | IUS/02 | | | | |
| EC0187 | Diritto del turismo | | | | | |
| EC0176 | Imprenditorialità e Management | SECS-P/08 | B - Caratterizzanti | 6 | 45 | II |
| EC0177 | Paesaggio, turismo e sostenibilità | M-GGR/02 | A – Base | 6 | 45 | III |
| EC0178 | Marketing e tecnica turistica | SECS-P/08 | B - Caratterizzanti | 10 | 75 | III |
| EC0179 | Progettazione di itinerari e logistica per il turismo | M-GGR/02 | A – Base | 6 | 45 | III |
| EC0180 | Project Management dei territori turistici | M-GGR/02 | A – Base | 6 | 45 | III |
| EC0184 | Storia dell'arte | L-ART/02 | B - Caratterizzanti | 8 | 60 | III |
| E0253 | Abilità informatiche | | | 2 | 15 | III |
| | Esame/i a libera scelta | | | 12 | | III |
| E0317 | Stage | | | 4 | | III |
| E0161 | Prova finale | | Per la prova finale | 4 | | III |
| Totale CFU I anno | | | | 60 | | |
| Totale CFU II anno | | | | 62 | | |
| Totale CFU III anno | | | | 58 | | |
| TOTALE CFU | | | | 180 | | |

4. Opportunità di stage per studenti ed attività collaborative

I componenti del Comitato di Indirizzo ribadiscono la volontà e la disponibilità a continuare ad ospitare studenti in stage, così come per i nuovi entrati ad avviare questo percorso. Varranno altresì valutate in futuro modalità partecipative e collaborative ad attività portate avanti dai componenti, puntando alla messa in rete 'modulare' di soggetti e iniziative.

Il Presidente cede la parola ai componenti per loro riflessioni in merito all'offerta didattica (punto 3 OdG) e alle attività di collaborazione e stage (punto 4 OdG).



PARCO VALGRANDE - TULLIO BAGNATI, DIRETTORE

Vorrei parlare di natura e di turismo, al plurale, sotto il profilo della domanda e dell'offerta in relazione all'esperienza e all'attività del Parco Valgrande. Dal punto di vista della domanda, essa si presenta articolata per provenienza (turisti soprattutto del nord Europa) e per temi, riferimenti territoriali e mercati. Sono infatti differenziati gli interessi che motivano e spingono i turisti a visitare il Parco. Certamente l'elemento natura/wilderness genera flussi di persone che approcciano il territorio in modo autogestito e quindi di difficile contabilizzazione e valutazione, utilizzando ad esempio bivacchi, baite, ecc. Le relazioni territoriali inerenti la domanda di servizi nell'intorno del parco riguardano in particolare l'accessibilità (utilizzo trasporti pubblici). Vi sono poi altri flussi che, invece, passano attraverso le strutture del Parco (per eventi e iniziative in genere) e che quindi possono essere registrati. Emerge la necessità di formare una figura professionale che sia in grado di connettere il mercato composito dal punto di vista della domanda con le proposte di realtà come quelle del Parco, nonché di analizzare le dinamiche in atto e di gestirle per comprendere le opportunità da cogliere, e al contempo di conoscere profondamente l'area territoriale di riferimento. Uno studio condotto da Unioncamere e pubblicato nel 2015 sui comuni facenti parte di Parchi, ha rivelato come dato di fondo che gli indicatori socio-economici relativi a tali comuni hanno un andamento in controtendenza rispetto ad altri comuni/aree del paese. Il tessuto dentro il Parco, o nelle aree limitrofe, è positivo con riguardo, ad esempio, all'occupazione giovanile e a quella femminile. Dal punto di vista dell'offerta, il Parco si relaziona con questa domanda nella misura in cui esso è strumento di valorizzazione e fruizione del territorio. L'esigenza è quella di formare una figura professionale che sia in grado di gestire interlocutori compositi, a partire da elementi di conoscenza interdisciplinari. La specializzazione rischia di essere vincolante e limitante. È auspicabile, quindi, mettere a fuoco un'attenzione che possa equilibrare le diverse esigenze formative (capacità di lettura di sistema, visione olistica, attenzione alla biodiversità e sostenibilità, ecc.).

NOVARECKON - BEATRICE ALBE', COLLABORATRICE

Sono una laureata di questo corso. Ho apprezzato particolarmente i corsi in cui sono stati affrontati approcci e strumenti di Project Management che ritengo indispensabili per progettare e generare idee/attività di impresa. Ottimo il focus sulle lingue, necessaria una buona preparazione informatica dello studente.

ISTITUTO MOSSOTTI - ROSSELLA FOSSATI, DIRIGENTE

Ribadisce l'importanza dei progetti di alternanza scuola-lavoro al fine di preparare adeguatamente gli studenti della scuola secondaria superiore al saper fare. Sottolinea inoltre la necessità sempre più crescente di lavorare su competenze trasversali (ad esempio informatica, ecc.) e sullo sviluppo di idee proprie. Questo tipo di taglio operativo e funzionale all'attività lavorativa e di impresa si ritrova negli



insegnamenti del CdL e va certamente potenziato anche in collaborazione con i componenti del Comitato di Indirizzo.

NONSOLOTREKKING - CATERINA ZADRA, TO

La dottoressa è accompagnata da due studentesse del CdL che stanno svolgendo il proprio periodo di stage presso la sua azienda: Chiara Benetti e Giulia Colombo.

Evidenzia la forte relazione attiva sia con l'Istituto Mossotti che con il CdL per attività di stage e progettuali, ribadisce la propria disponibilità a proseguire lungo questo percorso fermamente convinta dell'importanza di investire sui ragazzi. In riferimento agli insegnamenti del CdL, si sofferma sulle lingue e soprattutto sulla lingua inglese, rimarcando l'importanza di contenuti specialistici e commerciali chiedendo di puntare maggiormente ad un inglese di tipo tecnico per il settore turistico. Cita l'esempio delle fiere e dei congressi in cui spesso ci si trova spiazzati e con giovani non adeguatamente preparati; poiché in questo settore vi è richiesta e offerta di impiego, è bene tenerne conto. Continua affermando che l'inglese vada un po' 'masticato' come input esterno, ovvero mediante il coinvolgimento di operatori in attività seminariali o 'pillole' nell'ambito di singoli insegnamenti (non necessariamente solo in quello di inglese). Importanza di lavorare nei corsi sulle politiche e tecniche di pricing. Per quanto concerne le materie giuridiche, vanno affrontati alcuni ambiti in modo specifico. Per esempio, con riguardo al tema della tutela del consumatore da parte dell'UE e quindi della responsabilità degli operatori turistici stessi per tutti i servizi (esempio, fondo di garanzia che prima non esisteva, di cui gli operatori devono dotarsi in conseguenza a recenti normative). Altro tema quello relativo ai marchi e brevetti, ai marchi di qualità, al ruolo del Mibac, dell'Ue, eccetera.

Chiara Benetti, in qualità di studentessa del III anno, tocca alcuni punti: mancanza di una specialistica UPO propria; necessità di potenziare le lingue e la conversazione in lingua; importanza della conoscenza psicologica e sociologica del cliente/turista (ambito sociologico che manca); presenza di corsi di contabilità economica classica e non turistica (ambito economico); necessità di comprendere meglio il turismo nelle città, nei luoghi, nei territori (ambito geografico-territoriale).

COOPERATIVA AURIVE - ALESSANDRO ZANONI, COLLABORATORE

Ribadisce l'importanza di lavorare su competenze trasversali, quali informatica e project management legandosi alle attuali dinamiche dei territori e dei mercati e dando esempi concreti. È utile guidare gli studenti allo sviluppo di idee lavorative proprie in contesti turistici e culturali, potenziando il raccordo tra CdL e componenti del Comitato di Indirizzo. Questo significa, ad esempio, ragionare nei corsi del CdL sul 'fare impresa', offrendo agli studenti percorsi e strumenti di fattibilità e sostenibilità economica delle loro idee; imparare il linguaggio dell'informatica per rapportarsi con i programmatori; puntare sull'organizzazione di seminari in cui raccontare agli studenti esperienze



innovative nell'ottica di andare a reperire idee nuove (esempi per dare ai ragazzi degli stimoli concreti), ad esempio nell'ambito cultura e turismo portare loro a conoscenza degli strumenti innovativi con cui lavorare (teatralizzazione visite, audience engagement, chatbox, eccetera).

COOPERATIVA LE PIANE DI BOCA - GIAMPIERO RENOLFI, RESPONSABILE VENDITE ITALIA

Afferma che turisti si è nella vita, non per apprendimento. Il turismo è innanzitutto un fatto umano, è un concetto molto culturale. Per questo richiede il punto di vista della psicologia e quello della sociologia. Il turista oggi è attento ai luoghi in chi vuole vivere un'esperienza, alla ricerca di una relazione autentica. È importante lavorare sulla gestione dati e sulla segmentazione per motivare, attrarre e soddisfare turisti non di massa, ma lenti e attenti. Così come è importante lavorare con gli studenti perché acquisiscano un inglese vissuto ('dialettale'). Ribadisce inoltre la rilevanza dell'audience development; dell'incoming (come approccio cultura e tecnico); di programmi di ricerca condotti dagli studenti in modo autonomo ed extra corso seguiti a distanza adeguata (insegnerrebbe loro a creare e concretizzare le idee. Ogni progetto funziona se mette al centro gli attori che da tempo ci investono patrimonio personale e competenze professionali (esempi: famiglia Zacchera, famiglia Borromeo, staff Hotel San Rocco, Zegna per Panoramica, eccetera). La vocazione naturale non si distrugge: può vivere crisi momentanee, ma prima o poi rivivono di splendore. E per noi in Alto Piemonte la vocazione più forte spetta a Stresa/Verbania/Lago Maggiore, poi a Orta Lago, successivamente ad Alagna Valsesia. Da qui bisogna lavorare insieme per costruire progetti di futuro anche con gli studenti del CdL.

TURISMOK - JEAN PAUL TOURNOD, SOCIO FONDATORE

Interviene a distanza (da Aosta) .In qualità di ex studente del CdL magistrale UPO in turismo (ora non più attivo), traccia brevemente l'evoluzione dell'idea che ha portato lui ed un collega di studi a fondare ad Aosta la società TurismOk. TurismOk ha da sempre mantenuto rapporto costanti con il CdL, mediante la partecipazione ad attività progettuali e formative nonché l'accoglienza di stagisti (di cui uno recentemente assunto). Secondo gli studi condotti, i professionisti del turismo richiesti tra 5/10 anni parrebbero essere quelli che si occupano di gestione e promozione. Il turismo è soggetto a profondi cambiamenti, per quanto riguarda ad esempio la promo-commercializzazione tali cambiamenti intervengono ogni 6 mesi quindi occorre molta flessibilità (basti citare le OLTA, Online Travel Agencies). Nel CdL gli insegnamenti vanno dunque aggiornati con una certa frequenza (sia da parte dei docenti, ad esempio nei corsi di contabilità turistica, sia da parte degli studenti, mediante ricerche e relazioni). È importante inoltre aiutare gli studenti a sviluppare idee proprie, fornendo loro strumenti operativi (ad esempio come scrivere un piano di sviluppo turistico, come ricercare dati, come creare e gestire una DMO, eccetera).



MAGGIONI TOURIST MARKETING - ROBERTO MAGGIONI, FONDATORE E DIRETTORE

Interviene a distanza (da Berlino).

Porta l'esperienza del mondo turistico all'esterno (Germania e Francia soprattutto), poiché la sua agenzia di marketing turistico lavora principalmente sui mercati tedeschi. Ritiene fondamentale la specializzazione per gli studi di turismo di tipo economico, geografico, sociale a livello di mercato mediante linee di sviluppo differenziate. È certamente difficile poter unire in una laurea triennale tutte le discipline. Per quanto riguarda le lingue straniere, grande importanza di Erasmus o periodi di studio/stage all'estero. Larga parte del territorio che gravita intorno alle aree da cui provengono gli studenti del CdL, e dove potrebbero trovare occupazione, lavora e vive di turismo tedesco. Sul piano della promozione, del marketing e della comunicazione va rafforzato il confronto con i mercati stranieri, così come l'approccio tecnologico e informatico che in Italia è differente rispetto all'estero. Trovo molto importante lo studio della comunicazione in ambito turistico: sia dal punto di vista del mercato di riferimento che del target. Interessante sarebbe stabilire dei rapporti stabili con facoltà tedesche, specializzate in ambito turistico, iniziando dei rapporti di scambio di studenti e/o seminari all'estero. Ciò permetterebbe di avere una visione più internazionale in ambito turistico e di garantire studio e conoscenza approfondita di una lingua straniera. Con molto piacere mi occuperei personalmente di questa attività. Poiché immagino che chi studi presso il vostro istituto non necessariamente si ritroverà a lavorare in ambito turistico in provincia di Novara e/o province limitrofe, a mio avviso sarebbe opportuno dare più ampio respiro a progetti internazionali. Come è stato più volte sottolineato lo studio delle lingue è, e rimane, condizione essenziale per ogni tipo di occupazione futura. Ad esempio in Germania, in un curriculum con un livello di studi universitario, la lingua inglese non è più considerata "lingua straniera", nel senso che se ne dà per scontata la conoscenza. Di solito si pretende la conoscenza di almeno una seconda lingua straniera.

ORESTE PRIMATESTA - DISTRETTO TURISTICO DEI LAGHI, PRESIDENTE

Interviene a distanza (da Verbania).

Nell'intento di favorire la preparazione degli studenti che potranno avere in futuro un ruolo attivo nella promozione, accoglienza ed informazione nel turismo del nostro territorio, partirei dalle cose semplici che ormai da anni ci vengono segnalate dai diversi uffici turistici (uffici IAT, Pro Loco, Assessorati al Turismo, Consorzi Turistici, Aziende Turistiche, ecc). Il 70% circa dei turisti, per la maggior parte stranieri, che entrano in un ufficio turistico oltre a chiedere informazioni generali cercano documentazione come: cartina del territorio, mappe cittadine, mappe per percorsi bike, mappe dei sentieri e percorsi trekking. Per questa ragione abbiamo già prodotto cartine specifiche per le prime 3 tipologie mentre avremo in programma per il 2017 la preparazione di mappe relative ai



percorsi trekking. Sarebbe opportuno che il personale degli uffici in oggetto, che purtroppo in molti casi è anche su base volontaria, abbia queste conoscenze: almeno due/tre lingue straniere principali (inglese, tedesco e francese) ma in linea preferenziale il tedesco vista la loro grande percentuale tra i nostri turisti; nascita ed evoluzione della storia del nostro turismo; eccellenze turistiche della nostra zona, ma anche diverse opportunità di nicchia che il nostro territorio offre. Si potrebbero ipotizzare, anche con il vostro aiuto, incontri annuali prima dell'apertura della stagione con tutti questi operatori; due fenomeni "open air" importanti e attuali come il trekking e la bike che sempre di più coinvolgono moltissimi soggetti e che molto si adattano alla specificità del nostro territorio.

5. Progetti strategici

Vengono ipotizzati alcuni filoni su cui poter progettare e lavorare insieme (creazione di percorsi di auto-imprenditorialità e sviluppo idee; collaborazione a iniziative di promozione e valorizzazione territoriale e culturale; progetti condivisi e trasversali a livello di competenze e attori/componenti del Comitato; creazione di attività seminariali o altre in lingua inglese). La discussione nel dettaglio e lo sviluppo di questo punto vengono rimandati alla prossima riunione del Comitato di Indirizzo.

6. Varie ed eventuali

Nessuna.

Il Presidente alle ore 13.20, esaurito l'esame dei punti all'ordine del giorno, dichiara chiusa la seduta.

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

(Prof.ssa Aggr. Stefania Cerutti)

IL PRESIDENTE

(Prof. Gianfranco Spinelli)