



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

COURSE SYLLABUS

Assessment of Organizations and Marketing

2021-2-F5106P020

Area di apprendimento

1) Area di apprendimento delle teorie fondamentali e delle metodologie della ricerca psicologica in ambito sociale e economico.

Obiettivi formativi

Conoscenza e comprensione:

- . Le metodologie, i processi e gli strumenti di indagine delle organizzazioni e dei mercati.
- . Il concetto di qualità nelle organizzazioni.
- . La raccolta di informazioni rispetto alle opinioni e agli atteggiamenti del consumatore.
- . Sviluppo di un progetto di ricerca di mercato rispetto ad un prodotto e/o un servizio.

Contenuti sintetici

Il corso è composto da due parti principali:

- la prima riguardante l'approfondimento delle metodologie e degli strumenti che un'organizzazione può utilizzare per sviluppare i processi di lavoro interni, con particolare riferimento ai processi della gestione della qualità;
- la seconda riguardante gli strumenti e le metodologie a disposizione dell'organizzazione per approfondire

l'opinione dei suoi clienti reali e potenziali rispetto ai prodotti e servizi offerti.

Programma esteso

Il corso segue il naturale percorso della consulenza aziendale e affronta le seguenti tematiche:

- Il primo contatto con l'azienda;
- La raccolta e l'analisi dei dati;
- La restituzione all'organizzazione e il supporto nelle scelte operative;
- Il concetto di qualità in azienda;
- La valutazione della qualità di processo e la valutazione della qualità percepita.
- Gli utenti della ricerca di marketing;
- La ricerca quantitativa di marketing;
- La ricerca qualitativa di marketing;
- Il questionario ed il colloquio nella ricerca di marketing,
- Lo studio del consumatore.

Prerequisiti

Nessuno in particolare.

Metodi didattici

Le tematiche del corso sono approfondite attraverso la presentazione di casi, che vengono descritti, analizzati e ri-affrontati a lezione, anche attraverso la formazione di piccoli gruppi di lavoro.

Agli studenti verrà inoltre chiesto di cimentarsi nello sviluppo individuale o di gruppo di un progetto di ricerca relativo alla qualità delle organizzazioni o di analisi di mercato.

Nel periodo di emergenza Covid-19 le lezioni si svolgeranno in modalità mista: da remoto asincrono con eventi in video conferenza sincrona.

Modalità di verifica dell'apprendimento

La prova d'esame consiste in un colloquio orale che prenderà avvio dalla discussione di un progetto di analisi della qualità o di ricerca di mercato, che lo studente (individualmente o in gruppo) dovrà aver già preventivamente

consegnato al docente, tramite relazione scritta.

Nel periodo di emergenza Covid-19 gli esami orali saranno solo telematici. Verranno svolti utilizzando la piattaforma WebEx e nella pagina e-learning dell'insegnamento verrà riportato un link pubblico per l'accesso all'esame di possibili spettatori virtuali.

Testi di riferimento

- Gabassi, Garzitto, Perin, Psicologia e qualità, Raffaello Cortina Editore
