UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

COURSE SYLLABUS

Statistical Methods for Tourism Services Evaluation

2122-2-F7601M007-F7601M036M

Obiettivi formativi

Il corso darà agli studenti gli strumenti statistici per le fasi di raccolta, elaborazione e analisi dei dati di una ricerca “tipo” relativa al turismo. Gli studenti acquisiranno quindi gli strumenti per sviluppare ed apprendere i concetti e le metodologie quantitative proposte durante il corso.

Saranno quindi in grado di condurre una attività di ricerca di base legata al settore turistico e saranno in grado di comunicare in maniera critica ed esaustiva i risultati.

Contenuti sintetici

Durante il corso di *Metodi statistici per la valutazione dei servizi turistici* saranno introdotti i principali metodi per la valutazione della qualità dei servizi e delle grandezze collegate (soddisfazione, fedeltà). Il corso illustrerà i modelli specificamente elaborati in letteratura per la misurazione della qualità oggettiva e percepita e, quindi, si concentrerà su trattamento e sintesi delle variabili latenti e delle relazioni tra queste ultime. L’introduzione metodologica sarà affiancata dalla discussione e risoluzione di case studies mediante l’utilizzo del software SPSS.

1) Introduzione al corso.

2) Item analysis

3) Servqual e possibili estensioni.

4) Metodi di riduzione dei dati.

5) Modello di regressione logistica.

Programma esteso

Metodi statistici per la valutazione dei servizi turistici

a) SERVQUAL

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990 or others) , Delivering Quality Service - Balancing Customer Perceptions and Expectations, The Free Press, New York, chapters 1, 2, Appendix A.

b) LOGISTIC REGRESSION

Agresti A. (2007) An Introduction to Categorical Data Analysis, John Wiley & Sons,

- Chap. 3 Generalized linear model, pag. 70-72
- Chap. 4 Logistic regression, pag. 99-106;110-113; 115-121
- Chap. 5 Building and Applying Logistic regression Models, pag.137-139;141-143; 144-152;
- Chap. 6 Multicategory Logit Models, pag. 173-187

c) PRINCIPAL COMPONENT ANALYSIS

Bartholomew D.J., Steele F., Moustaki I., Galbraith J.I., Analysis of Multivariate social science data, CRC Press (Second Edition), Chap 5

d) ITEM ANALYSIS

- Scaling for attitudes
- Reliability of a test

Prerequisiti

Conoscenza della statistica di base.

Metodi didattici

Nel periodo di emergenza Covid-19 le lezioni si svolgeranno da remoto asincrono con e venti in videoconferenza sincrona.

In periodo di non emergenza le lezioni saranno frontali

Modalità di verifica dell'apprendimento

Nel periodo di emergenza Covid-19 gli esami saranno solo telematici. Verranno svolti utilizzando la piattaforma WebEx e nella pagina e-learning dell'insegnamento verrà ri portato un link pubblico per l'accesso all'esame di possibili spettatori virtuali.
La verifica dell'apprendimento comprende una prova scritta e un lavoro di gruppo. La prova scritta valuterà le conoscenza teorica degli argomenti. Nel lavoro di gruppo gl i studenti dovranno dimostrare la conoscenza del software SPSS.

Testi di riferimento

- Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990 or others) , Delivering Quality Service - Balancing Customer Perceptions and Expectations, The Free Press, New York,
- Agresti A. (2007) An Introduction to Categorical Data Analysis, John Wiley & Sons.
- Bartholomew D.J., Steele F., Moustaki I., Galbraith J.I., Analysis of Multivariate social science data, CRC Press (Second Edition).

Periodo di erogazione dell’insegnamento

Secondo semestre

Lingua di insegnamento

Inglese