



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

## SYLLABUS DEL CORSO

### Metodi Statistici per la Valutazione dei Servizi Turistici

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 conoscenze teorica degli argomenti. Nel lavoro di gruppo gli 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

---