



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

## SYLLABUS DEL CORSO

### Metodi Statistici per la Valutazione dei Servizi Turistici

2223-2-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) INTRODUZIONE e ITEM ANALYSIS

Veal (2018) *Research methods for Leisure and Tourism*, Pearson (Fifth edition), chapters 1, 2, 5, 10, 13

### b) 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.

### c) 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

## **Prerequisiti**

Conoscenza della statistica di base.

## **Metodi didattici**

Le lezioni saranno frontali.

Le lezioni saranno affrontate sia da un punto di vista metodologico che attraverso casi reali attraverso l'utilizzo del software statistica SPSS.

## **Modalità di verifica dell'apprendimento**

La verifica dell'apprendimento comprende una prova scritta e un lavoro di gruppo. La prova scritta valuterà le conoscenze teoriche 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).
- Veal (2018) Research methods for Leisure and Tourism, Pearson (Fifth edition)

## **Periodo di erogazione dell'insegnamento**

Secondo semestre

## **Lingua di insegnamento**

Inglese

## **Sustainable Development Goals**

CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

---