UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

SYLLABUS DEL CORSO

Metodi Statistici per la Valutazione dei Servizi Turistici

2324-2-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 statistico SPSS.

Modalità di verifica dell'apprendimento

La verifica dell'apprendimento comprende una prova personale ed un lavoro di gruppo.
La prova personale valuterà le conoscenza teorica degli argomenti e prevederà una prova orale o scritta (a scelta dello studente).
Nel lavoro di gruppo gli studenti dovranno dimostrare la conoscenza degli argomenti implementando una survey ed analizzando i dati attraverso il software SPSS. Il lavoro di gruppo prevederà la creazione di un report ed una

presentazione da parte di tutto il gruppo.

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