UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

COURSE SYLLABUS

Statistical Methods for Tourism Services Evaluation

2425-2-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

Il modulo prevede una attività didattica erogativa di 20 ore (lezioni frontali in aula) ed una attività interattiva di 8 ore in laboratorio statistico (utilizzo di SPSS).

Qualora i laboratori non fossero disponibili per motivi legati alla ristrutturazione degli edifici, una parte delle attività di laboratorio verrà fatta in presenza (circa 2 ore) e una parte da remoto (circa 6 ore).

Modalità di verifica dell'apprendimento

La verifica dell'apprendimento comprende:

- una prova personale scritta sulla conoscenza teorica degli argomenti;

- un lavoro di gruppo comprendente una presentazione orale ed una relazione relativamente ad un'indagine originale sul tema del turismo.
  Il voto finale del modulo sarà dato dalla media ponderata della prova personale (con peso 30%) e del lavoro di gruppo (con peso 70%).

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