UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

COURSE SYLLABUS

Managing Tourism Companies

2526-2-F7601M061-F7601M058M

Obiettivi formativi

Il modulo si propone di fornire agli studenti e alle studentesse la conoscenza e gli strumenti necessari per comprendere e gestire organizzazioni operanti nel settore turistico:

1 - Acquisire le nozioni di base sul management dei servizi turistici, organizzazione aziendale e comportamento organizzativo.
2 - Applicare concetti teorici a casi di studio reali, sviluppando una consulenza aziendale per imprese turistiche – analizzando problemi e proponendo soluzioni pratiche.
3 - Sviluppare capacità critiche nella valutazione di pratiche organizzative e decisioni manageriali, motivando scelte sulla base di dati concreti e best practice.
4 - Comunicare in modo chiaro ed efficace, sia oralmente che per iscritto, risultati di analisi e proposte di intervento, rivolgendosi a interlocutori specialisti e non-specialisti.
5 - Coltivare l'apprendimento autonomo tramite lo studio di testi, casi aziendali e riflessione personale, per mantenersi aggiornati sulle evoluzioni nel settore turistico-organizzativo.

Al termine del corso, gli studenti e le studentesse saranno in grado di:

1 - Conoscenza e comprensione

- Esporre i concetti base di management dei servizi, organizzazione aziendale e comportamento organizzativo.
- Descrivere i principali elementi di cultura organizzativa e cambiamento.

2 - Applicazione della conoscenza

- Utilizzare strumenti di analisi organizzativa per valutare e riprogettare processi in imprese turistiche.
- Elaborare una proposta di consulenza per un caso aziendale concreto.

3 - Autonomia di giudizio

- Valutare criticamente strategie di organizzazione aziendale, leadership e motivazione in contesti turistici.
- Formulare raccomandazioni operative basate su evidenze e best practice.

4 - Abilità comunicative

- Presentare oralmente e in forma scritta un progetto di consulenza, strutturando argomentazioni efficaci per pubblico tecnico e non tecnico.
- Condurre discussioni di gruppo facilitando il confronto e la coesione del team.

5 - Capacità di apprendimento

- Effettuare ricerche autonome su letteratura specialistica e casi aziendali.
- Riflettere sul proprio metodo di studio e aggiornarsi sui trend di settore.

Contenuti sintetici

Concetti base di management dei servizi, di organizzazione aziendale e di comportamento organizzativo.

Programma esteso

1. Introduzione alla gestione dei servizi
2. Introduzione al comportamento organizzativo
3. Cenni di organizzazione aziendale
4. Gestione del genere e delle diversità
5. Leadership
6. Motivazione
7. Cultura organizzativa
8. Cambiamento organizzativo

Prerequisiti

Conoscenze di base di economia aziendale e management.

Metodi didattici

- Lezioni frontali (con alternanza di parti espositive e interattive)
  Focus: Conoscenza e comprensione.
- Attività interattive individuali e di gruppo (esercitazioni, simulazioni, project work)
  Focus: Applicazione della conoscenza; Abilità comunicative.
- Analisi di casi aziendali
  Focus: Autonomia di giudizio; Capacità di apprendimento.
- Sessioni sincrone online (fino al 30% delle ore totali, su Webex)
  Focus: Comunicazione; Capacità di apprendimento.

Modalità di verifica dell'apprendimento

PER I FREQUENTANTI:
Lavoro di gruppo che riguarda entrambi i moduli (50% del voto finale totale) & Esame scritto (50% del voto finale di questo modulo).

PER I NON FREQUENTANTI:
Esame scritto (100% del voto finale, con un numero maggiore di domande rispetto agli studenti e studentesse frequentanti).

Testi di riferimento

- **Mullins, L.J. & Dossor, P. (2013)**. *Hospitality Management and Organizational Behaviour *(5ª ed.). Pearson.
- Slides, casi studio e altro materiale su Moodle.

Altri testi utili:

- Berger, L. & Brownell, J. (2013). Organizational Behaviour for the Hospitality Industry. Pearson.
- Barmeyer, C., Bausch, M. & Mayrhofer, U. (2021). Constructive intercultural management: Integrating cultural differences successfully. Edward Elgar Publishing.

Periodo di erogazione dell'insegnamento

Secondo semestre

Lingua di insegnamento

Italiano

Sustainable Development Goals

PARITÁ DI GENERE | LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA | IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE | CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI