

## SYLLABUS DEL CORSO

### Metodi Statistici per la Valutazione dei Servizi Turistici

2526-2-F7601M007-F7601M036M

---

#### Obiettivi formativi

Al termine del corso, lo studente sarà in grado di:

- Acquisire conoscenze avanzate sui principali metodi statistici per la valutazione della qualità dei servizi turistici, con particolare riferimento alla misurazione della soddisfazione e fedeltà dei clienti, all'analisi delle variabili latenti, all'uso dei modelli Servqual, all'analisi degli item, all'analisi della varianza (ANOVA) e ai metodi di riduzione dei dati (es. PCA).
- Applicare in modo critico e appropriato le tecniche statistiche apprese per la progettazione e realizzazione di indagini empiriche nel settore turistico, utilizzando strumenti software (in particolare SPSS) per la gestione, elaborazione e interpretazione dei dati. Lo studente sarà in grado di realizzare un progetto di analisi dei dati con autonomia metodologica e rigore scientifico, incluso il confronto tra gruppi attraverso ANOVA.
- Sviluppare la capacità di selezionare, combinare e interpretare criticamente strumenti statistici adeguati al contesto di analisi, formulando giudizi motivati sulla qualità dei servizi e sull'affidabilità dei risultati ottenuti. Lo studente sarà in grado di valutare criticamente le scelte metodologiche compiute, ad esempio nella selezione delle variabili e nella validazione dei modelli, adattandole in funzione degli obiettivi della ricerca.
- Comunicare in modo efficace e professionale i risultati di analisi statistiche, utilizzando un linguaggio tecnico adeguato, supporti grafici e report sintetici ed esaustivi. Lo studente sarà in grado di esporre i risultati del lavoro di gruppo in forma orale e scritta, anche in contesti multidisciplinari e internazionali.
- Sviluppare capacità di apprendimento autonomo e continuo nell'ambito della statistica applicata al turismo, con particolare riferimento alla consultazione critica della letteratura scientifica e all'aggiornamento sulle evoluzioni metodologiche. Lo studente sarà in grado di trasferire e adattare le competenze acquisite a nuovi contesti professionali e di ricerca.

#### 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) Analisi della varianza

## **Programma esteso**

### **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) 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) Analysis of Variance**

Veal (2018) Research methods for Leisure and Tourism, Pearson (Fifth edition), chapter 17

## **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 svolta da remoto (utilizzo del laboratorio virtuale).

## **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

---