Università degli Studi di Roma "Tor Vergata"

Facsimile Scheda Insegnamento

Mod. Scheda Insegnamento v. 1.1

Docente responsabile dell'insegnamento/attività formativa

Nome	Mario
Cognome	Mastrangelo

Denominazione insegnamento/attività formativa

Italiano	Statistica per la valutazione dei servizi turistici
Inglese	Statistics for tourist services evaluation

Informazioni insegnamento/attività formativa

A.A.	2019/20
CdS	Progest
Codice	8047845
Canale	Unico
CFU	6
Lingua	Italiano

○ L ◉ LM ○ LM CU

Docente del modulo didattico (compilare solo per attività formative articolate in moduli)

Nome	
Cognome	

Denominazione modulo didattico (compilare solo per attività formative articolate in moduli)

Italiano	
Inglese	

Obiettivi formativi e risultati di apprendimento attesi

Italiano	OBIETTIVI FORMATIVI: Il corso introduce strumenti e metodi per la valutazione dei servizi turistici, da un punto di vista statistico, affiancando metodi tradizionali con tecniche più recenti come quelle basate sull'analisi statistica di social media e siti web dedicati al turismo. L'approccio adottato sarà di natura tecnico-operativa, infatti una parte del corso si svolgerà in lezioni in cui saranno proposti agli studenti frequentanti opportuni studi di caso, da discutere collettivamente in aula. CONOSCENZA E CAPACITÀ DI COMPRENSIONE: Il corso si propone di fornire agli studenti opportuni strumenti trasversali e di supporto a tutte le discipline che fanno riferimento all'analisi e alla valutazione di un servizio da un punto di vista quantitativo. CAPACITÀ DI APPLICARE CONOSCENZA E COMPRENSIONE: il corso si propone di
Inglese	LEARNING OUTCOMES: The course introduces tools and methods for evaluating tourist services, from a statistical point of view, combining traditional methods with more recent techniques such as those based on statistical analysis of content of websites and social media dedicated to tourism. The adopted approach will be not only theoretical, but also practical: a part of the course will be characterized by lessons in which appropriate case studies will be proposed to the attending students, for a collective discussion in the classroom. KNOWLEDGE AND UNDERSTANDING: The course aims to provide students with appropriate cross-cutting tools to support all the disciplines that refer to the analysis and evaluation of a service from a quantitative point of view.

Prerequisiti

Italiano	Non sono richiesti particolari prerequisiti, ma la conoscenza dei contenuti del corso di Fonti, strumenti e metodi per l'analisi dei flussi turistici contribuisce ad una più semplice comprensione di molti temi proposti in questo corso.
Inglese	No particular prerequisites are required, but the knowledge of the course Sources, tools and methods for tourist flows analysis contributes to a simpler understanding of many topics proposed in this course.

Programma

Italiano	1) Introduzione al corso: concetti di valutazione, qualità, servizi turistici e customer satisfaction 2) Metodi indiretti di misurazione della customer satisfaction (indicatori, strumenti, retta di regressione lineare, analisi elementare delle serie storiche) 3) Metodi diretti di misurazione della customer satisfaction (questionario, tecniche di scaling, modello Servqual e derivazioni, modello di Kano, metodo Kansei, cenni di analisi statistica multivariata)
Inglese	1) Introduction to the course: evaluation, quality, tourist services and customer satisfaction concepts 2) Indirect methods to measure customer satisfaction (indicators, tools, linear regression, elementary analysisi of historical series) 3) Direct methods to measure customer satisfaction (questionnaire, scaling techniques, Servqual model, Kano model, Kansei method, multivariate statistical analysis outline) 4) Introduction to textual data statistic and text mining to analyse user generated contents

Modalità di valutazione

- ☐ Prova scritta
- ☒ Prova orale
- ☐ Valutazione in itinere
- ☐ Valutazione di progetto
- ☐ Valutazione di tirocinio
- ☐ Prova pratica
- ☐ Prova di laboratorio

Descrizione delle modalità e dei criteri di verifica dell'apprendimento

Italiano	Verifica orale sul programma indicato.
Inglese	Oral examination of the indicated program.

Testi adottati

Italiano	STATISTICA PER LE SCIENZE SOCIALI: Dalla progettazione dell' indagine all' analisi dei dati - Domenica Fioredistella Iezzi, Carocci editore (Cap. 4, escluso il paragrafo 4.2; Cap. 5, fino a 5.4.1 incluso; Cap. 6; Cap. 12, paragrafi 12.2, 12.5 e 12.7; Cap. 13) Dispense integrative saranno messe a disposizione degli studenti dal docente
Inglese	STATISTICA PER LE SCIENZE SOCIALI: Dalla progettazione dellIndagine allanalisi dei dati - Domenica Fioredistella Iezzi, Carocci editore (Chapter 4, excluding paragraph 4.2; Chapter 5, up to and including 5.4.1; Chapter 6; Chapter 12, paragraphs 12.2, 12.5 and 12.7; Chapter 13) Additional handouts will be made available to the students

Bibliografia di riferimento

Italiano	
Inglese	

Modalità di svolgimento

- [x] Modalità in presenza
- [ ] Modalità a distanza

Descrizione della modalità di svolgimento e metodi didattici adottati

Italiano	L'approccio adottato sarà di natura tecnico-operativa, infatti una parte del corso si svolgerà in lezioni in cui saranno proposti agli studenti frequentanti opportuni studi di caso, da discutere collettivamente in aula.
Inglese	The course is characterized by a technical-operational approach: part of the course will take place in lectures in which appropriate case studies will be proposed to students attending, to be collectively discussed in the classroom.

Modalità di frequenza

- (•) Frequenza facoltativa
- ( ) Frequenza obbligatoria

Descrizione della modalità di frequenza

Italiano	La frequenza è vivamente consigliata per la particolarità dell'insegnamento e per i numerosi esercizi e studi di caso che verranno illustrati a lezione.
Inglese	Attendance is strongly recommended due to the peculiarity of teaching and the numerous exercises and case studies that will be illustrated in class.