

Corso: Statistica per la Valutazione dei Servizi Turistici LM

Docente: Prof. M. Mastrangelo

CFU: 6

## **INTRODUZIONE**

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. Agli studenti verranno forniti 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. Inoltre, verranno fornite allo studente conoscenze e capacità interpretative idonee alla corretta interpretazione e valutazione parziale e complessiva dei servizi turistici, categoria di servizi particolarmente complessa ed eterogenea. Capacità di studiare, interpretare e valutare i servizi legati al fenomeno del turismo con un approccio multidisciplinare e quali-quantitativo, tipico del corso di laurea, che consente una riflessione critica e autonoma sui risultati della ricerca. Il corso si propone di trasmettere agli studenti il metodo di studio delle discipline statistiche, al fine di replicarlo adeguatamente nei contesti lavorativi.

## **PRESENTATION**

The course introduces tools and methods for the evaluation of tourism services, from a statistical point of view, combining traditional methods with more recent techniques such as those based on the statistical analysis of social media and websites dedicated to tourism. The approach adopted will be of a technical-operational nature, in fact a part of the course will take place in lessons in which appropriate case studies will be proposed to attending students, to be discussed collectively in the classroom. Students will be provided with appropriate transversal and support tools for all disciplines that refer to the analysis and evaluation of a service from a quantitative point of view. Furthermore, the student will be provided with knowledge and interpretative skills suitable for the correct interpretation and partial and overall evaluation of tourist services, a particularly complex and heterogeneous category of services. Ability to study, interpret and evaluate services related to the phenomenon of tourism with a multidisciplinary and qualitative-quantitative approach, typical of the degree course, which allows for a critical and independent reflection on research results. The course aims to transmit to students the study method of the statistical disciplines, in order to adequately replicate it in work contexts.