UNIVERSITÀ DELLA CALABRIA

Scheda Insegnamento

**Economia e gestione delle imprese di servizio 1**

Corso di Laurea in

Scienze Turistiche

a.a. 2008/09

**Facoltà di Economia**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Insegnamento**: ECONOMIA E GESTIONE DELLE IMPRESE DI SERVIZIO 1 | | | |
| **Codifica**: 50900047 | **SSD** (settore scientifico disciplinare): SECS-P/08 | | |
| **Docente Responsabile:** Anna Rita Veltri | | | |
| **Crediti Formativi (CFU)**: 5 | | | |
| **Ore di lezione** | 40 | **Ore riservate allo studio individuale** | 85 |
| **Il corso/i di studio, per i quali lo stesso costituisce un'attività di base o caratterizzante:** Laurea in Scienze Turistiche | | | |
| **Facoltà competente:** Economia | | | |
| **Lingua d'insegnamento:** Italiano | | | |
| **Anno di corso:** secondo | | | |
| **Propedeuticità:** nessuna | | | |
| **Organizzazione della Didattica:** Lezioni, casi studio ed esercitazioni | | | |
| **Modalità di frequenza:** obbligatoria | | | |
| **Modalità di erogazione:** tradizionale | | | |
| **Metodi di valutazione:** Prova scritta ed orale. | | | |
| **Risultati di apprendimento attesi:** Fornire le conoscenze di base circa le peculiarità e le problematiche inerenti la gestione delle imprese di servizi | | | |
| **Programma/contenuti** :<br>Durante lo svolgimento delle lezioni saranno trattati i seguenti temi:<br>▪ Introduzione al settore terziario.<br>▪ Le caratteristiche delle imprese di servizi.<br>▪ La gestione e sviluppo di un servizio<br>▪ La strategia e principi di service management<br>▪ La gestione del processo di erogazione<br>▪ La gestione e la misurazione della qualità<br>▪ Le modalità di crescita delle imprese di servizi<br>▪ la destinazione turistica | | | |
| **Date di inizio e termine e il calendario delle attività didattiche** 09/12/2008 – 07/02/2009 per il calendario delle attività didattiche: www.economia.unical.it | | | |
| **Il calendario delle prove di esame**<br>Le date degli appelli d'esame vengono fissate e rese pubbliche sul sistema UNIWEX (http://didattica.unical.it) in accordo a quanto previsto dal Calendario Accademico 2008-2009 della Facoltà di Economia che prevede le seguenti sessioni d'esame: | | | |

| |
|---|
| I sessione (17/11/2008-06/12/2008) – un appello;<br>II sessione (09/02/2009-07/03/2009) – due appelli;<br>III sessione (27/04/2009-16/05/2009) – un appello;<br>IV sessione (06/07/2009-31/07/2009) – due appelli;<br>V sessione (31/08/2009-26/09/2009) – un appello. |
| **Bibliografia**<br>C. Gronroos, Management e marketing dei servizi, ISEDI, Torino, 1994<br>S. Ferrari, Il miglioramento della qualità nei servizi. Casi e problemi, CEDAM, Padova, 1998<br>I suddetti riferimenti bibliografici dovranno essere integrati con i lucidi delle lezioni, reperibili anche nella sezione download del sito www.egiunical.it/veltri/index.html |