

<b>Nome docente</b>	VITO ROBERTO SANTAMATO
<b>Corso di laurea</b>	LM IN PROGETTAZIONE E MANAGEMENT DEI SERVIZI TURISTICI E CULTURALI
<b>Anno accademico</b>	2017/2018
<b>Periodo di svolgimento</b>	I SEMESTRE
<b>Crediti formativi universitari (CFU)</b>	8
<b>Settore scientifico disciplinare</b>	SECS – P/08

**Programma di  
ECONOMIA E GESTIONE DELLE IMPRESE DI SERVIZI TURISTICI  
(Prof. Vito Roberto Santamato)**

Università degli Studi di Bari Aldo Moro  
Dipartimento di Economia, Management e Diritto dell'Impresa  
Corso di Laurea in Progettazione e Management dei sistemi turistici e culturali

**Obiettivi del Corso**

Il corso si propone di fornire gli elementi e le nozioni utili per comprendere come gestire una impresa operante nel settore turistico con approfondimenti in termini di sostenibilità e marketing dei servizi .

Verranno illustrati alcuni casi riguardanti le tematiche evidenziate precedentemente.

**Programma**

L'evoluzione dei servizi – Il marketing dei servizi – La trasformazione dell'offerta – Il ruolo del cliente – Il caso Villa Romanazzi Carducci – Il turismo sostenibile: una politica, un'opportunità, non solo economica, per l'Unione Europea – Il turismo sostenibile, miti e realtà – La rete europea NECSTouR per un modello di gestione delle destinazioni europee – Turismo e territorio: un rapporto complesso – Risorse culturali e sviluppo del turismo – Internet e User Generated Content – Il caso Azonzo Travel – Il caso Accra Beach Hotel – La crisi del villaggio turistico – Il caso Red Lobster - Il caso Hilton HHonors Worldwide

**Bibliografia**

V.R. Santamato, L'impresa di servizi nel cambiamento, FrancoAngeli, Milano, 2010 (cap. 1-2-3-5-7)

V.R. Santamato – S. Messina, Esperienze e casi di turismo sostenibile, FrancoAngeli, Milano, 2012 (cap. 1-2-4-5-6-8)

C. Lovelock – J. Wirtz – L. Iacovone, Marketing dei servizi, Pearson, 2008 (casi 6-19-20-21-22)

**Modalità di accertamento conoscenze**

Colloquio Orale: Si

**Organizzazione della didattica**

Seminari: Si

Visite di studio: Si

