

**ECONOMIA DELL'IMPRESA (ECONOMIA DELLE ATTIVITÀ TERZIARIE)**  
**disciplina prevista nel Nuovo Ordinamento (NO)**

*Carmela Pugliese*  
(Istituto di Studi Aziendali)

**I modulo - 3 CFU** (tutti i corsi di laurea del NO, propedeutico al II modulo di 3 CFU, che è parte integrante del corso di 6 CFU del NO)

Dimensione e composizione del terziario. La nuova competizione nell'economia dei servizi. Visione strategica del servizio: elementi di base ed elementi integrativi. Strategia e principi di service management. Il sistema di erogazione dei servizi. La qualità dei servizi. La percezione della qualità e del valore. La soddisfazione del cliente: costi e opportunità per le imprese di servizi. Management della customer satisfaction. Il modello di Parasumaran Zethalm Berry per la misurazione della qualità.

*Testi consigliati:*

- GRONOSS, Management e Marketing dei servizi, Isedi, u.e.
- EIGLIER, LANGEARD, Il marketing strategico dei servizi, McGraw-Hill, u.e.
- Dispense a cura del docente

**II modulo - 3 CFU** (parte integrante del corso di 6 CFU dei corsi di laurea del NO )

Pratica di management dei servizi. Terziario e Terziario innovativo; Outsourcing e localizzazione dei servizi. La domanda di servizi da parte delle imprese. L'eccellenza del servizio. Dalla customer satisfaction al customer value. Dalla catena alla costellazione del valore: le implicazioni sulla strategia d'impresa. La creazione di valore nel mercato virtuale.

*Testi consigliati:*

- GRONOSS, Management e Marketing dei servizi, Isedi, u.e.
- EIGLIER, LANGEARD, Il marketing strategico dei servizi, McGraw-Hill, u.e.
- Dispense a cura del docente