ECONOMIA E GESTIONE DELLE IMPRESE DI SERVIZI
disciplina prevista nel Precedente Ordinamento (PO)

Gaetano Maria Aiello
(Istituto di Studi Aziendali)

I modulo - 6 CFU (propedeutico al II modulo di 3 CFU, che è parte integrante del corso Economia e Gestione dei Servizi del corso di laurea quadriennale del PO ETU)

La strategia: concetti fondamentali. L'analisi del contesto competitivo. Le risorse e le competenze dell'impresa. Vantaggio competitivo e strategia competitiva. Le determinanti del vantaggio competitivo. La gestione strategica dei servizi. Il sistema di erogazione dei servizi. La qualità nelle imprese dei servizi. La gestione dell'offerta di servizi. La comunicazione nelle imprese di servizi. Marketing interno e cultura del servizio.

Testi consigliati:

- GRANT, L'analisi strategica per le decisioni aziendali, Il Mulino, u.e. (limitatamente ai capitoli 1, 3, 4, 5)
- GRONROOS, Management e marketing dei servizi, Isedi, u.e.

II modulo - 3 CFU (parte integrante del corso di 9 CFU di Economia e Gestione dei Servizi del corso di laurea quadriennale del PO ETU)

Internet e commercio elettronico. La gestione strategica di Internet. Internet Marketing e vantaggio competitivo. E-Business: concetti fondamentali.

Testi consigliati:

WATSON, BERTHON, PITT, ZINKHAN, E-Commerce & Impresa, Mc-Graw Hill, u.e.