

Docente: Papa Armando

Tipo di incarico: Professore a contratto

Titolo del corso: Customer knowledge management

6 cfu

Programma:

Il modulo si compone di lezioni frontali, analisi di scenario, discussione di casi aziendali ed esercitazioni e potrà essere arricchito da testimonianze del mondo professionale ed imprenditoriale.

La frequenza al corso e la partecipazione attiva sono fortemente consigliate. Ogni incontro avrà la durata di 3 ore.

Di seguito si riporta il programma delle lezioni dettagliato come "diario d'aula" e lo sviluppo degli argomenti che verranno trattati in ogni lezione.

The course programme is the following:

The module consists of lectures, scenario analysis, discussion of business cases and exercises and can be enriched by testimonials from the professional and business world.

Attendance at the course and active participation are strongly recommended. Each lesson and/or exercise will last 3 hours.

Below is a detailed lesson plan as a "classroom diary" and the development of the topics that will be covered in each lesson.

Testi adottati:

Troilo G. (2006), Marketing Knowledge Management. Managing Knowledge in Market Oriented Companies, EDWARD ELGAR, Oxford.

FOR INTERNATIONAL STUDENTS:

Troilo G. (2006), Marketing Knowledge Management. Managing Knowledge in Market Oriented Companies, EDWARD ELGAR, Oxford.

Valutazione:

Sono ammessi all'appello soltanto gli studenti regolarmente prenotati per la prova.

La prova scritta si compone:

- Domande aperte (punteggio complessivo 9/30)
- Test a scelta multipla (punteggio complessivo 21/30)

Ogni risposta corretta dei test a scelta multipla vale 1 mentre ogni errore vale 0. Il punteggio massimo conseguibile in ciascuna delle altre parti della prova (domanda o esercizio) è indicato sul testo del compito. Il voto finale della prova scritta è espresso in trentesimi.

Sono previste attività integrative scritte durante lo svolgimento del modulo (ad esempio project work, business game, etc.) che, se superate positivamente, danno diritto a un punteggio aggiuntivo, da sommare al voto finale dell'esame orale.

Superata la prova scritta, può contestualmente sostenere un esame orale ad integrazione del voto della prova scritta (ma senza alcuna "garanzia" di voto minimo).

Only students who have been regularly booked for the test are admitted to the call.

The test is composed:

- Open questions (total score 9/30)
- Multiple choice test (overall score 21/30)

Each correct answer to the multiple choice tests is worth 1 while each error is worth 0. The maximum score achievable in each of the other parts of the test (question or exercise) is indicated on the text of the task. The final grade of the written test is expressed in thirtieths.

Supplementary activities written during the course of the module (e.g. project work, business game, etc.) are provided for, which, if passed positively, give the right to an additional score, to be added to the final grade of the oral exam.

Once they have passed the written test, they can take an oral test at the same time to supplement the written test grade (but without any "guarantee" of minimum grade).