

# **Management delle Aziende di Servizio**

## **PRESENTAZIONE CORSO**

**Prof. Giuseppe Favretto**

**A.A. 2015/2016  
Laurea Magistrale in  
Servizio Sociale e Politiche Sociali**

## **Management delle Aziende di Servizio**

### **Obiettivi del corso**

**Il corso fornisce agli studenti un adeguato livello di conoscenze riguardo**

**il Management (principali modelli organizzativi applicati in passato e tutt'oggi applicati dalle aziende in diversi contesti di attività) e**

**le Imprese di Servizi (definizioni, sistemi, processi e strategie).**

## **Management delle Aziende di Servizio**

# **Contenuti Organizzazione del lavoro**

**La questione organizzativa: definizioni e problemi; Archetipi delle organizzazioni moderne; Il ciclo tecnologico: il modello di Rohmert e Luczak; La rivoluzione industriale e i primi tentativi di razionalizzazione del lavoro; Le teorie e i modelli di organizzazione del lavoro; Gli albori del pensiero organizzativo - scuola classica (Weber, Fayol, ecc.); La fatica, la monotonia industriale, l'efficienza e la produttività; La job-analysis classica (Taylor, Ford, i coniugi Gilbreth, ecc.); Il movimento delle relazioni umane (Mayo, ecc.); Il comportamento organizzativo; Il conflitto; I gruppi nelle organizzazioni (Bass, Lewin, Likert, ecc.); Cooperazione, collaborazione, competizione (efficienza interattiva e operativa); Cambiamento organizzativo e resistenze; I sistemi socio-tecnici; I modelli uomo-macchina-ambiente (l'ergonomia); la Scuola delle Risorse Umane (Herzberg, McGregor); La teoria della razionalità limitata (H. Simon); Le decisioni (decision making); Decisioni e pressioni di gruppo; La gestione delle risorse umane**

## **Management delle Aziende di Servizio**

# **Contenuti Organizzazione delle Imprese di Servizi**

**Servizi e Servizi pubblici; I servizi e la consulenza; Il mercato dei servizi; Erogazione e produzione del servizio; Il processo e la catena del valore; Il rapporto con il cliente/utente; La qualità dei servizi; La carta dei servizi; La comunicazione; Le strategie nelle imprese di servizi; Impresa e imprenditorialità nei servizi**

**Management delle Aziende di Servizio**

## **Approfondimenti seminariali/esperienziali:**

*La customer satisfaction:*

studio di casi nel settore dei servizi in ambito privato e  
pubblico

**Dott. Piermatteo Ardolino**

**Organizzazione e imprese di servizi:**

*active learning* su progettazione e valutazione dei  
servizi (fonti di finanziamento, risorse, processi,  
soggetti...)

**Dott.ssa Maddalena Formicuzzi**

# Management delle Aziende di Servizio

## Calendario

### Orario

**Mercoledì: 9.00-10.30 / 10.45-12.15**

**Aula LISSS 3**

**Giovedì: 13.15-14.45 / 15.00-16.30**

**Aula LISSS 3**

**30merc Settembre**

**1giov, 7merc, 8giov, 14merc, 15giov, 21merc,**

**28merc OTTOBRE**

**4merc NOVEMBRE**

## Management delle Aziende di Servizio

### Testi per esame

- Favretto, G. (2010). **Organizzazione del lavoro per lo sviluppo delle risorse umane.** Verona: QuiEdit (capp. 1, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13)
- Zeithaml, V., Bitner M.J., Gremler, D.D. (2008). **Marketing dei Servizi (2° Edizione).** McGraw-Hill (capp. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16)

# Management delle Aziende di Servizio

## Modalità esame

### TUTTI

### L'ESAME SCRITTO

- 20 domande *multiple choice* sui capitoli del volume *Organizzazione del Lavoro per lo sviluppo delle risorse umane*
- 2 domande aperte sui capitoli del volume *Marketing dei servizi*

(tot. 45 minuti)

Frequentanti (26 ore su 36):

**PROVA DI ACCERTAMENTO DEDICATA**

**03 /12/2014 h. 9,30**



**Management delle Aziende di Servizio**  
**Integrazioni 2 crediti (ex Specialistica)**

**Chi ha già sostenuto:**

*Organizzazione e gestione del lavoro e delle risorse umane*

**colloquio orale su:**

**Zeithaml, V., Bitner M.J., Gremler, D.D. (2008).  
Marketing dei Servizi (2° Edizione). McGraw-  
Hill (capp. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7)**

**Management delle Aziende di Servizio**  
**Integrazioni 2 crediti (ex Specialistica)**

**Chi ha già sostenuto:**

*Economia e gestione delle imprese di servizi  
pubblici*

**colloquio orale su:**

**Favretto, G. (2010). Organizzazione del lavoro  
per lo sviluppo delle risorse umane. Verona:  
QuiEdit (capp. 1, 7, 8, 10, 11, 12)**

# Management delle Aziende di Servizio

## Domande e dubbi



**giuseppe.favretto@univr.it**  
**serena.cubico@univr.it (Skype: serenacubico)**  
**maddalena.formicuzzi@univr.it**  
**piermatteo.ardolino@univr.it**