



## Economia e gestione delle imprese e dei servizi (72 ore – 9 CFU)

**Docente:** Dottor Domenico Barricelli

**Periodo:** A.a. 2011 - 2012

### *Articolazione dei contenuti*

**Obiettivi formativi :** Il corso è finalizzato a fornire agli studenti le conoscenze e gli strumenti concettuali e metodologici per l'analisi strategica, organizzativa e funzionale delle imprese di servizi e delle reti di impresa, ed a promuovere capacità di progettazione e implementazione di piani e programmi di sviluppo dei sistemi locali di imprese.

### **Programma del corso**

Il corso si articola in tre parti.

Nella prima parte del corso si offre un ***quadro di riferimento dell'economia dei servizi e delle principali dinamiche competitive e strutturali*** che ad essa afferiscono. Si procederà poi alla definizione di servizio, approfondendo i concetti fondamentali e le strategie che differenziano la gestione delle imprese di servizi da quella delle aziende industriali.

Nella seconda parte ci si sofferma sulle ***problematiche riconducibili alla gestione dei servizi***, con particolare riferimento alle dimensioni strategiche, della definizione del *concept*, dell'analisi organizzativa e relazionale.

La terza parte approfondisce alcuni focus di analisi specifici:

- *verticali*, quali i ***modelli emergenti di business*** e le ***problematiche di economia e gestione delle imprese e dei servizi nei sistemi di micro e piccole imprese e nelle reti di impresa*** (distretti, filiere, network);
- *trasversali*, quali ***l'analisi relazionale ed i principali approcci, tecniche e fasi di business planning***.

### **Modalità didattiche:**

Il corso si terrà utilizzando molteplici modalità didattiche:

- lezioni frontali, finalizzate ad illustrare i **contenuti** fondamentali degli argomenti del programma e la relativa trattazione nei testi proposti e a fornire indicazioni complementari ed esemplificazioni.
- presentazione e discussione di **case study**, rispondente agli obiettivi di approfondire l'analisi dei temi trattati e di riflettere sui contenuti teorici in un contesto operativo simulato.

- realizzazione di *lavori di gruppo su casi aziendali* assegnati dal docente, al fine di utilizzare concretamente gli strumenti ed i modelli studiati.
- organizzazione di *seminari tematici* di approfondimento (Turismo, Ricerca e Sviluppo tecnologico, ITC, Salute, Ambiente, etc.), con testimonianze del mondo dell'impresa, dei mercati e delle istituzioni.

### **Modalità d'esame**

L'esame verrà svolto in forma orale (anche attraverso la presentazione di specifici casi aziendali)

### **Testi di esame**

Normann R., "*La gestione strategica dei servizi*", EtasLibri, Milano, 1985.

Barricelli D., Russo G., "*Think micro first. La micro impresa di fronte alla sfida del terzo millennio. Conoscenze, saperi e politiche di sviluppo*", F. Angeli, Milano 2005.

### **Dispense a cura del docente**

Le dispense faranno riferimento ai temi dell'innovazione nei servizi, attraverso l'analisi di comparti emergenti e nuovi operatori, nonché aziende di servizio innovatrici.

Si utilizzerà anche il web per l'individuazione dei driver dell'innovazione nei sistemi di imprese e i servizi a supporto del Knowledge Management Territoriale (o Support Manager delle piccole imprese) anche attraverso il ricorso all'Organizational Network Analysis

Per i frequentanti costituiranno materia di esame i lavori di gruppo svolti in aula.

### **Testi di utile consultazione**

Fontana F., Caroli M., "*Economia e gestione delle imprese*", McGraw-Hill, 2006

Bateson J. E. G., Hoffman K. D., Iasevoli G., "*Marketing dei servizi*", APOGEO, Milano, 2007

Normann R., "Ridisegnare l'impresa. Quando la mappa cambia il paesaggio" EtasLibri, Milano 2002

G. Oriani, "*La forza delle reti di relazioni informali nelle organizzazioni, L'Organizational Network Analysis*", Franco Angeli, 2008

Costa N., "*I professionisti dello sviluppo turistico locale. I sistemi turistici locali come opportunità di lavoro*". Ulrico Hoepli Editore, Milano, 2005

## **ESAMI FINALI: note per gli Studenti**

### **Testi per sostenere l'esame finale (9 CFU)**

- Normann R., *"La gestione strategica dei servizi"*, EtasLibri, Milano, 1985.  
(Approfondimento specifico sui seguenti capitoli: 1 , 2, 3 4 , 7 , 9, 10 , 12, 13)  
(N.B. Con 6 CFU: escludere i capitoli 10, 12, 13)
- Barricelli D., Russo G., *"Think micro first. La micro impresa di fronte alla sfida del terzo millennio. Conoscenze, saperi e politiche di sviluppo"*, F. Angeli, Milano 2005.  
(Approfondimento specifico sui seguenti capitoli: 2, 3, 4 , 5 , 6, 7)  
(N.B. Con 6 CFU: escludere i capitoli 3, 7)

### **Modalità di svolgimento degli esami**

- Gli Studenti frequentanti presenteranno in sede di esame il project work di gruppo su un caso aziendale di organizzazione e gestione dei servizi, concordato con il Docente.
- Gli Studenti non frequentanti affronteranno l'esame sui testi dei volumi indicati dal programma.
- Gli Studenti che hanno come obiettivo il raggiungimento di 6 crediti, ridurranno il programma previsto come sopra indicato dai testi d'esame.