

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELL'AQUILA

CORSI DI LAUREA DI ECONOMIA

Corso di ECONOMIA E GESTIONE DELLE IMPRESE DI SERVIZI

Anno Accademico 2017/2018 – Primo Semestre
(9 CFU – 63 ore – Laurea Magistrale LM-77)

DOCENTE

Prof. ssa Loredana TACCONE

OBIETTIVO

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 pubblici e privati. I contenuti del corso si focalizzano sulle conoscenze necessarie alle imprese per implementare strategie di servizio in grado di generare vantaggio competitivo, indipendentemente dal settore in cui esse operano. Sarà altresì obiettivo del corso l'analisi di schemi di riferimento utili a realizzare una gestione focalizzata sul cliente e strategie dirette ad incrementare la soddisfazione e la fedeltà del cliente attraverso il servizio.

PROGRAMMA

Il corso è strutturato come segue:

- Dopo un breve richiamo ai contenuti di architettura strategica ed organizzativa delle Imprese, saranno ampiamente discusse le peculiarità dell'economia dei servizi e delle principali dinamiche competitive e strutturali che ad essa afferiscono. Si procederà con la definizione e la classificazione dei servizi, approfondendo i concetti fondamentali e le strategie che differenziano la gestione delle imprese di servizi da quella delle aziende industriali;
- Dal *Service Concept* ed il *Total Quality Management* dei servizi il focus si sposterà verso la gestione delle relazioni con il cliente: il comportamento dei consumatori, le aspettative dei clienti in ordine al servizio e le percezioni del cliente in merito al servizio;
- Successivamente saranno argomentati i legami fra strategie, innovazione e progettazione del servizio nonché le caratteristiche e funzioni del *Servicescape*;
- A seguire ampiamente discusse saranno le modalità di erogazione e di gestione servizio con risvolti sulla redditività nel primo caso e di offerta e produttività nel secondo;

- L'attività di marketing dei servizi accompagnerà il corso in modo trasversale in termini di comunicazione, integrazione, imperativo di gestione nonché di cultura organizzativa di fondo come supporto e guida del network aziendale e relazionale.

PROPEDEUTICITA'

Fare riferimento alla Segreteria Didattica.

TESTI

- 1) Ch. Gronroos, *Management e Marketing dei servizi, La gestione del cliente nel mercato dei servizi*, Isedi, 2009 (Esclusi i Cap.11-12-14)
- 2) V.A.Zeithaml, M.J. Bitner, D.D. Gremler, E. Bonetti, *Marketing dei servizi*, Terza Edizione, McGraw-Hill, 2012 (Parte 1-2-3-4-5)

TESTI FACOLTATIVI CONSIGLIATI

F. Fontana, M. Caroli, *Economia e Gestione delle imprese*, McGraw-Hill, 2017;
R. Normann, *La gestione strategica dei servizi*, EtasLibri, Milano, 1985
R.M. Grant, *L'analisi strategica per le decisioni aziendali*, Il Mulino, 2016;
M.Viassone, *Competere nell'era dei servizi: modelli, misure e strategie*, Isedi, 2011.

METODO DI INSEGNAMENTO:

Le lezioni: finalizzate ad illustrare i contenuti fondamentali argomentati nel programma e la relativa trattazione nei testi proposti fornendo indicazioni complementari nonché esemplificazioni e supporto allo studio.

I *Project work*: all'inizio del corso saranno assegnati dal docente dei casi studio su aziende operanti in settori terziari pubblici e privati che rappresenteranno un concreto lavoro di approfondimento teorico-pratico dei temi trattati in un contesto operativo simulato.

I seminari: saranno organizzati seminari tematici di approfondimento con testimonianze dal mondo dell'impresa di servizi, dei mercati e delle istituzioni;
Il docente si riserverà di introdurre prove di valutazione intermedia ai soli fini di analisi della qualità dell'apprendimento dello studente che non rappresenteranno in nessun caso esoneri o parziali d'esame.

RISULTATI ATTESI

Conoscenza delle nozioni fondamentali sulle dinamiche gestionali, strategiche ed organizzative delle imprese di servizi

ESAMI E CRITERI DI VALUTAZIONE

L'esame verrà svolto in forma orale previa una prova scritta finalizzata ad accertare la

conoscenza degli argomenti basilari, senza i quali non è possibile superare l'esame con profitto. Solo a seguito di esito positivo dell'esame scritto sarà possibile accedere all'orale.

RIFERIMENTI A PRECEDENTI ANNI ACCADEMICI

Per questo tipo di informazioni scrivere a loredana.taccone@univaq.it o chiedere in Segreteria Didattica.

MATERIALE DIDATTICO

Sul portale e-learning d'ateneo (<http://www.didattica.univaq.it/moodle/>), dopo aver effettuato l'iscrizione al corso, viene reso disponibile eventuale materiale didattico integrativo e sono inoltre reperibili le informazioni relative ai risultati degli appelli d'esame. Sul sito web di Economia invece, vengono rese disponibili le seguenti informazioni: date, orari e aule delle lezioni, seminari, date degli appelli d'esame, avvisi del docente e relativi dati personali compresi i recapiti telefonici e di posta elettronica.

AULE ORARI E DATA DI INIZIO LEZIONI

Le lezioni si svolgeranno il lunedì dalle ore 14 alle ore 17 ed il martedì dalle ore 16 alle ore 19.

Inizio lezioni martedì 3 Ottobre 2017

INFORMAZIONI DOCENTE

I contatti e altre informazioni sul docente sono reperibili sul sito web del Dipartimento di Ingegneria Industriale e Dell'Informazione e di Economia.

MODIFICHE E VARIAZIONI

Sul sito web di Economia verranno comunicate modifiche e variazioni.