UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

COURSE SYLLABUS

Organization and Management for Educational Service

2223-2-E1901R126

Titolo

Organizzazione dei Servizi Socio-Educativi

Argomenti e articolazione del corso

Le organizzazioni che erogano servizi socio-educativi svolgono una funzione essenziale nella società odierna, a maggior ragione negli ultimi anni. I recenti cambiamenti sociali, culturali, economici, politico-normativi e demografici hanno sensibilmente trasformato da un lato la natura, la gamma e la complessità dei fabbisogni (di individui, famiglie e comunità) cui far fronte, dall'altro le organizzazioni stesse. Nel passato recente, si sono profondamente modificati gli assetti organizzativi, le modalità di accesso, generazione e utilizzo di risorse necessarie per l'erogazione dei servizi e le capacità organizzative indispensabili per garantire sostenibilità, qualità ed innovazione. Naturalmente, sono mutate in misura significativa anche le competenze che i responsabili (di servizio, di area), i coordinatori e gli operatori devono avere per operare in uno scenario così diverso da quello tradizionale e in organizzazioni divenute più complesse.

Il corso intende da un lato sviluppare consapevolezza in merito a queste dinamiche di cambiamento (peraltro accelerate dalla recente riforma del Terzo Settore), dall'altro sviluppare le conoscenze e le competenze (teorie, modelli e strumenti) necessarie ad agire con efficacia i comportamenti necessari per erogare servizi socio-educativi ad elevata significatività e qualità.

A tale scopo, il corso è strutturato in quattro parti. Nella **prima parte** verranno discusse le specificità collegate alla definizione e all'erogazione di servizi socio-educativi. I temi chiave saranno la gestione dei rapporti con stakeholder esterni, la mappatura del fabbisogno, la definizione degli obiettivi e la costruzione delle condizioni per una misurabilità dell'impatto/qualità del servizio offerto. Nella **seconda parte** verrà analizzata e discussa la dimensione del comportamento individuale, includendo il ruolo agito da dimensioni chiave quali personalità e differenze individuali, percezioni e pregiudizi, motivazione, stili decisionali. Nella **terza parte** verrà considerata la

dimensione dei gruppi di lavoro e, più in generale, dei processi interpersonali: i temi chiave saranno i processi e dinamiche di gruppo, le condizioni di efficacia, i processi decisionali di gruppo, il conflitto, il potere e le dinamiche di influenza (leadership). Infine, nella **quarta parte** la dimensione di analisi riguarderà le principali variabili che caratterizzano l'organizzazione entro cui individui e gruppi agiscono i loro comportamenti: i temi chiave saranno la cultura organizzativa, le strutture, i ruoli, i processi di controllo e coordinamento, i sistemi di direzione e gestione del personale (compiti, responsabilità, delega) e un'introduzione al cambiamento organizzativo.

Obiettivi

Il corso intende promuovere i seguenti apprendimenti:

Conoscenza e comprensione:

- sviluppare conoscenze di base nell'ambito dell'organizzazione dei servizi e del comportamento organizzativo;
- sviluppare le conoscenze e le abilità utili a comprendere le dinamiche di influenza reciproca che si realizzano nella relazione organizzazione-persone.

Capacità di applicare conoscenza e comprensione:

- acquisire consapevolezza e capacità di analisi e pensiero critico in merito alla complessità dei comportamenti di lavoro messi in atto nell'ambito dei servizi, al fine di promuovere comportamenti propri e altrui favorevoli all'erogazione di servizi di elevata qualità;
- acquisire capacità di applicare le conoscenze teoriche alle specifiche situazioni organizzative in cui ci si trova ad operare, al fine di agire come attore attivo di miglioramento.

Autonomia di giudizio:

- acquisire la capacità di interpretare le dinamiche in corso nella contemporaneità dei servizi;
- sviluppare la capacità di formulare in autonomia idee e pensieri, di argomentarli e comunicarli sostenendo il confronto e dibattito con altri attori.

Nel complesso, al termine del corso le studentesse e gli studenti avranno sviluppato la capacità da un lato a leggere le organizzazioni che erogano servizi socio-educativi e le loro logiche di funzionamento, dall'altro di comprendere in che misura e con quali modalità il proprio comportamento sia influenzato e, al tempo stesso, possa influenzare l'organizzazione e il comportamento degli altri attori. Le studentesse e gli studenti conosceranno le basi del comportamento organizzativo, sapranno applicarle nel contesto dei servizi socio-educativi e avranno coordinate di riflessione in merito al proprio ed altrui comportamento di lavoro in un'ottica di crescita continua. In particolare, le studentesse e gli studenti saranno in grado, in autonomia, di

- argomentare e sviluppare una riflessione critica in tema di erogazione di servizi socio-educativi a rilevante significatività, valutabili nel loro impatto, sostenibili ed innovativi,
- discutere teorie, modelli e strumenti alla base di comportamenti organizzativi efficaci,
- analizzare e interpretare incoerenze e/o problemi organizzativi per tracciarne possibili linee di soluzione,
- (per i frequentanti) svolgere una riflessione critica di casi empirici orientata da prospettive teoriche e modelli di analisi,
- riconoscere le determinanti individuali del comportamento (competenze e motivazione)
- analizzare le dinamiche del comportamento in gruppo: conflitto, potere, leadership, cultura
- agire processi di influenza e partecipare ad azioni di cambiamento
- operare in coordinamento con i colleghi, anche in occasioni di gestione di progetti
- governare i rapporti tra la propria struttura e gli attori chiave dell'ambiente esterno

Metodologie utilizzate

La didattica farà ampio utilizzo di casi, esercitazioni guidate e discussione critica di risorse video e testuali da svolgersi durante le lezioni. Per gli studenti frequentanti, essi costituiranno l'occasione di esplorare le modalità di applicazione dei modelli teorici attraverso il riferimento ad esperienze concrete, nonché di sviluppare alcune competenze sia disciplinari sia trasversali con valenza anche professionalizzante.

Materiali didattici (online, offline)

Programma e bibliografia per i frequentanti

- Robbins S. P., Judge T. A., Bodega D., 2021, Comportamento Organizzativo. Conoscere e sviluppare competenze organizzative, Pearson (con esclusione dei capp. 11, 12, 15 e 16)
- Letture e casi di organizzazione dei servizi (materiale didattico integrativo che sarà reso disponibile online)

Programma e bibliografia per i non frequentanti

Robbins S. P., Judge T. A., Bodega D., 2021, Comportamento Organizzativo. Conoscere e sviluppare competenze organizzative, Pearson (con esclusione dei capp. 11, 12, 15 e 16)

Bernardoni, A, Picciotti A., 2017, Le imprese sociali tra mercato e comunità. Percorsi di innovazione per lo sviluppo locale, Franco Angeli, Milano

Modalità d'esame

STUDENTI FREQUENTANTI - Prova scritta con orale facoltativo. La prova scritta è composta da domande strutturate (a scelta multipla e V/F) e semi-strutturate (domande a risposta aperta). In entrambe le prove (scritta obbligatoria, orale facoltativa) verrà valutata la conoscenza teorica e pratica della disciplina acquisita dagli studenti. In particolare, le prove sono volte a valutare:

- la conoscenza dei contenuti (costrutti, teorie e modelli) trattati,
- la capacità di rielaborazione critica e di applicazione dei contenuti all'analisi di casi,
- la correttezza formale disciplinare e l'uso corretto del linguaggio specialistico.

NB: Nei colloqui d'esame orali (eventuali) si seguirà l'ordine d'iscrizione all'appello risultante dal sistema S3. Il docente accetterà sempre scambi, purché questi siano il frutto di accordi tra gli studenti.

La frequenza permette di accedere a modalità valutative coerenti con la partecipazione attiva alle dinamiche d'aula. Ai fini della preparazione alla prova d'esame dedicata ai frequentanti, gli studenti dovranno affrontare lo studio delle risorse sopra indicate e dei materiali (slide, appunti personali, casi, risorse video e testuali) proposti durante le lezioni. **La prova per frequentanti dovrà essere sostenuta entro l'appello di febbraio 2024 incluso**. Scaduto questo termine, la prova d'esame dovrà essere svolta in qualità di studente non frequentante (con relativo programma di esame).

STUDENTI NON FREQUENTANTI - Prova scritta con orale facoltativo. La prova scritta è composta da domande strutturate (a scelta multipla e V/F) e semi-strutturate (domande a risposta aperta). In entrambe le prove (scritta obbligatoria, orale facoltativa) verrà valutata la conoscenza teorica e pratica della disciplina acquisita dagli studenti.

In particolare, le prove sono volte a valutare:

- la conoscenza dei contenuti (costrutti, teorie e modelli) trattati,
- la capacità di rielaborazione critica dei contenuti proposti,
- la correttezza formale disciplinare e l'uso corretto del linguaggio specialistico.

NB: Nei colloqui d’esame orali (eventuali) si seguirà l’ordine d’iscrizione all’appello risultante dal sistema S3. Il docente accetterà sempre scambi, purché questi siano il frutto di accordi tra gli studenti.

Orario di ricevimento

I dettagli relativi all'orario di ricevimento sono disponibili alla pagina https://www.unimib.it/cristiano-ghiringhelli

Durata dei programmi

I programmi valgono due anni accademici.

Cultori della materia e Tutor

Sustainable Development Goals

SALUTE E BENESSERE | ISTRUZIONE DI QUALITÁ | PARITÁ DI GENERE | LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA