



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

## SYLLABUS DEL CORSO

### Management e Scelte Strategiche

2324-1-F6302N017

---

#### Obiettivi formativi

Il corso si propone di formare competenze avanzate di analisi e gestione aziendale, con focus particolare sui settori dei servizi.

Lezioni teoriche ed esempi vengono utilizzati per trasmettere la conoscenza dei principali modelli e strumenti manageriali, e sviluppare la comprensione dei contesti e dei problemi a cui essi possono essere opportunamente applicati. La capacità di applicare conoscenza e comprensione è sviluppata tramite l'analisi e successiva discussione in classe di casi aziendali.

#### ANALISI STRATEGICA DEI SERVIZI

Il modulo riprende in primo luogo alcuni concetti e modelli fondamentali del management, al fine di costituire una base di conoscenza adeguata per gli approfondimenti successivi. Le parti successive entrano nel merito del servizio in quanto diverso dal bene fisico, focalizzando l'attenzione sull'approccio richiesto nelle attività di analisi e progettazione dei servizi, e infine sviluppando concetti e i modelli rilevanti per la definizione delle strategie competitive nei settori dei servizi. Alle lezioni teoriche si alternano momenti di esemplificazione ed approfondimento con riferimento ad esempi e casi.

#### MANAGEMENT DEI SERVIZI

Il modulo approfondisce alcune tematiche specifiche legate al management dei servizi. In particolare il modulo svilupperà l'analisi delle scelte di posizionamento e di marketing mix sul mercato dei servizi, di internazionalizzazione sui mercati globali e delle strategie di innovazione e di cambiamento strategico. In particolare si cercherà di rispondere alle seguenti domande: quali sono le leve di marketing che possono essere utilizzate per costruire e consolidare la relazione con i propri clienti? Come si fa a rendere sostenibile il successo di oggi? Come si può promuovere e gestire l'innovazione dei servizi? Come l'azienda di servizi può replicare il suo successo sui mercati internazionali? Come un'azienda di servizi oggi in difficoltà può reinserirsi in un sentiero di crescita profittevole?

## **Contenuti sintetici**

L'insegnamento di Management e Scelte Strategiche si compone di due moduli: "Analisi strategica dei servizi" e "Management dei Servizi".

Un approccio esauriente ed equilibrato alla qualità dei servizi richiede di prestare uguale importanza alle caratteristiche cosiddette "hard" dei servizi, come la riduzione dei tempi di attesa o di consegna, che hanno un effetto diretto sul cliente, e alle caratteristiche "soft", cioè agli aspetti intangibili e addirittura impliciti, come l'atteggiamento del personale di contatto. Entrambi gli aspetti si influenzano reciprocamente e devono essere compresi sia nel pacchetto di servizi, sia nella procedura per l'erogazione del servizio, sia nell'intero sistema di management del servizio stesso.

## **Programma esteso**

### **ANALISI STRATEGICA DEI SERVIZI**

Fondamenti di Management

I modelli di analisi

Le condizioni di sviluppo aziendale

Le scelte strategiche fondamentali e gli attori

Analisi e progettazione del servizio

La progettazione e la gestione del processo di servizio

La valutazione della performance dei servizi

Strategie competitive nel settore dei servizi

Cos'è la strategia

Analisi ambientale (sistema competitivo/segmentazione)

Strategie competitive

### **MANAGEMENT DEI SERVIZI**

La valutazione del processo di servizio

Segmentazione del mercato e scelte di posizionamento

Marketing dei servizi

Analisi del comportamento del cliente

Il marketing mix dei servizi e la relazione con il cliente

Globalizzazione e strategie di internazionalizzazione nei servizi

La gestione dell'innovazione nei servizi

## **Prerequisiti**

Buona capacità di apprendimento, di scrittura e comunicazione orale, insieme ad una generale conoscenza dei processi economici.

Elementi base di Economia aziendale.

## **Metodi didattici**

Lezioni in aula, discussione di casi e lavoro di ricerca.

## **Modalità di verifica dell'apprendimento**

### **Modalità 1 - PROGETTO DI GRUPPO + ESAME**

Per gli studenti che scelgono questa modalità, la valutazione sarà strutturata nel seguente modo: prova scritta sui contenuti del primo modulo (35 punti), prova scritta sui contenuti del secondo modulo (35 punti), progetto di gruppo (30).

### **Modalità 2 - ESAME SU TESTI DI BASE E TESTI AGGIUNTIVI**

La prova scritta si effettuerà nei regolari appelli d'esame e sarà fondata sulle lezioni e sulle letture assegnate (TESTI DI BASE + TESTI AGGIUNTIVI – vedi sotto). Comprende domande aperte in cui oltre ai modelli e teorie è richiesta l'analisi di un caso o di un articolo assegnato in sede di esame (appello di gennaio e febbraio) o dei casi discussi in aula (tutti gli altri appelli).

## **Testi di riferimento**

TESTI DI BASE (solo i capitoli e i casi indicati nel programma d'aula):

- C. LOVELOCK, J. WIRTZ, Marketing dei servizi - Risorse umane, tecnologie, strategie, Pearson Prentice-Hall, 2007.
- Dispense, letture e casi in formato elettronico disponibili sulla piattaforma e-learning.

TESTI AGGIUNTIVI (MODALITÀ 2):

- D. Cavenago, E. Marafioti, Management e design dei servizi. Strumenti e percorsi di analisi e progettazione innovativa condivisa. ESTE Cultura d'Impresa. 2019 ISSN:978-88-98053-34-6  
I seguenti articoli accessibili tramite le risorse elettroniche della biblioteca di Ateneo:
- Berry L. L. et al. (2006) "Creating new markets through service innovation," MIT Sloan Management Review, 47, Sloan Management Review Association, pp. 56.

- Bitner M. J. , A. L. Ostrom, and F. N. Morgan (2008) "Service blueprinting: A practical technique for service innovation," *California Management Review*, 50, University of California, pp. 66ff.
- Grönroos, Christian (2019)"Reforming public services: does service logic have anything to offer?" *Public Management Review* 21, no. 5: 775-788.
- Hodgkinson, Ian R., Claire Hannibal, Byron W. Keating, Rosamund Chester Buxton, and Nicola Bateman (2017) "Toward a public service management: past, present, and future directions." *Journal of service management*.

## **Sustainable Development Goals**

ISTRUZIONE DI QUALITÀ | LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA | IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE | CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

---