

## COURSE SYLLABUS

### Organization and Management for Educational Service

2425-2-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. Infatti, 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 chiamate a interagire con tali fabbisogni. Si sono profondamente modificati gli assetti organizzativi, le modalità di accesso, generazione e utilizzo di risorse necessarie per l'erogazione dei servizi, nonché le capacità organizzative indispensabili per garantire sostenibilità, qualità ed innovazione, eticità.

Naturalmente, sono mutate in misura significativa anche le competenze che i responsabili (di area, di servizio), i coordinatori e gli operatori devono avere per operare in uno scenario così diverso da quello tradizionale, nel quale lavoro e organizzazioni sono più complessi rispetto al passato.

Il corso intende da un lato sviluppare consapevolezza in merito a queste dinamiche di cambiamento (peraltro accelerate dalla riforma del Terzo Settore), dall'altro sviluppare le conoscenze e le competenze (teorie, modelli e strumenti) necessarie ad agire con efficacia i comportamenti di lavoro indispensabili 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 gli elementi organizzativi di un servizio socio-educativo, la gestione dei rapporti con stakeholder esterni, la definizione della proposta organizzativa alla comunità di riferimento, la definizione degli obiettivi e la costruzione delle condizioni necessarie per misurare e

raccontare l'impatto/la 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 delle dinamiche interpersonali: i temi chiave saranno i processi e dinamiche di gruppo, le condizioni di efficacia dei team di lavoro, i processi decisionali di gruppo, il conflitto, il potere e le dinamiche di influenza. 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).

## 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 altri 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

Il corso è inteso a valorizzare modalità di apprendimento di tipo esperienziale e riflessivo, supportate da sessioni di inquadramento teorico. Per questa ragione, tutte le lezioni del corso prevedono una parte di didattica erogativa (DE) e una parte di didattica interattiva (DI). Più in particolare, il corso prevede 28 lezioni in presenza da 2 ore ciascuna articolate in:

**14 lezioni (50% del corso) composte per il 70% da didattica erogativa e per il 30% da didattica interattiva.**

La componente erogativa è finalizzata a condividere, in forma di lezione frontale a cura del docente, contenuti, concetti e inquadramenti teorici. La componente interattiva è svolta in forma di discussione in plenaria di risorse, testuali, grafiche e video, con il docente in funzione di facilitatore. Essa è supportata dal ricorso a instant poll, generazione e discussione di cloudwords, metafore per immagini, etc utilizzando tool digitali interattivi.

**11 lezioni (39% del corso) composte per il 50% da didattica erogativa e per il 50% da didattica interattiva.**

Normalmente, queste lezioni sono aperte da una fase erogativa utile a condividere un inquadramento teorico/concettuale e i criteri orientativi per l'analisi di casi o incident (preventivamente messi a disposizione delle studentesse e degli studenti attraverso l'ambiente Moodle del corso). Casi e incident vengono analizzati e discussi nella fase interattiva e riflessiva della lezione, prima in piccolo gruppo e a seguire in plenaria con il docente nel ruolo di facilitatore. L'ultima fase di queste lezioni, di nuovo erogativa, è finalizzata ad esplicitare le associazioni tra gli elementi teorici e metodologici e gli aspetti emersi dall'esperienza di discussione dei casi, supportando e rafforzando lo sviluppo delle conoscenze e delle competenze, sia disciplinari sia traversali, assunte a obiettivo nel corso.

**3 lezioni (11% del corso) composte per il 20% da didattica erogativa e per l'80% da didattica interattiva.** In queste lezioni hanno luogo sia testimonianze da parte di esperti/professionisti del mondo dei servizi, sia role-play e simulazioni volti a coinvolgere le studentesse e gli studenti in attività esperienziali da valorizzare poi riflessivamente, in aula e con la guida del docente, attraverso bilanci individuali, confronti in piccoli gruppi e infine in plenaria. La finalità è promuovere e consolidare lo sviluppo delle conoscenze e delle competenze, sia disciplinari sia traversali, assunte a obiettivo nel corso.

Sul totale di 56 ore di didattica, la didattica erogativa (DE) è pari al 57% e quella interattiva è pari al 43% (DI).

## Materiali didattici (online, offline)

## Programma e bibliografia

- 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). Nota: il testo è disponibile anche in formato digitale a un prezzo inferiore rispetto alla versione cartacea: per i dettagli si veda <https://he.pearson.it/catalogo/418>
- Letture e casi di organizzazione dei servizi (materiale didattico integrativo messo a disposizione nella pagina Moodle del corso)

## Modalità d'esame

Prova scritta con orale facoltativo. La prova scritta è composta da domande chiuse (a scelta multipla e ad alternative V/F) finalizzate alla verifica estensiva della preparazione sul programma d'esame e da domande a risposta aperta per la verifica intensiva delle capacità di riflessione autonoma su punti critici del programma e delle capacità comunicative in ambito disciplinare. La prova scritta si svolge nei laboratori informatici di Ateneo.

Verranno allestite tre versioni della prova scritta (le studentesse e gli studenti sceglieranno quale versione affrontare in totale autonomia e direttamente in sede d'esame):

**VERSIONE A, per chi ha partecipato alla didattica d'aula.** I contenuti saranno gli stessi della prova B di seguito descritta, ma saranno proposti coerentemente con le modalità con cui sono analizzati e discussi in aula. Ai fini della preparazione alla prova d'esame dedicata a chi ha partecipato alle lezioni, gli studenti dovranno affrontare lo studio delle risorse ( valide per tutti) indicate nel programma d'esame e dei materiali (slide, appunti personali, casi, risorse video e testuali) proposti durante le lezioni. **La prova A dovrà essere sostenuta entro l'appello di febbraio 2026 incluso.** Scaduto questo termine, la prova d'esame dovrà essere svolta con la versione B (si veda di seguito). In particolare, la versione A della prova scritta e l'eventuale (facoltativa) prova orale sono volte a valutare:

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

**VERSIONE B, per chi non ha partecipato alla didattica d'aula.** I contenuti saranno gli stessi della prova A, ma saranno proposti coerentemente con le modalità con cui sono trattati nei testi. Ai fini della preparazione alla prova d'esame dedicata a chi non ha partecipato alle lezioni, gli studenti dovranno affrontare lo studio delle risorse ( valide per tutti) indicate nel programma d'esame e dei materiali di supporto (casi, risorse video e testuali) a corredo del testo di Robbins S. P., Judge T. A., Bodega D., 2021 (le istruzioni per accedervi sono riportate nel testo). In particolare, la versione B della prova scritta e l'eventuale (facoltativa) prova orale sono volte a valutare:

- la conoscenza dei contenuti (costrutti, teorie e modelli) trattati,
- la capacità di rielaborazione critica dei contenuti proposti,
- la capacità di applicazione dei contenuti all'analisi dei casi proposti nei materiali di supporto (casi, risorse video e testuali) a corredo dei testi indicati,
- 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

---