CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN MANAGEMENT E DESIGN DEI SERVIZI

Management e scelte strategiche

Benedetta Trivellato e *docente in via di definizione* (modulo 1)
docente in via di definizione ed Elisabetta Marafioti (modulo 2)

Sessione 1

DUE MODULI

Analisi strategica dei servizi

Introduce al management dei servizi in prospettiva micro, focalizzando l'attenzione sugli elementi rilevanti alla micro-progettazione e gestione dei servizi. Si affrontano le caratteristiche specifiche del servizio in quanto diverso dal bene fisico, per poi approfondirne gli elementi costitutivi e le decisioni necessarie alla loro progettazione, gestione, e riprogettazione. Si cercherà quindi di rispondere alle domande: cosa è un servizio e come si differenzia da un bene fisico? Da dove si parte per progettare un servizio? Cosa si intende per capacità produttiva nei servizi? Quanto e come contano gli elementi materiali? Cosa vuol dire qualità nel caso dei servizi, e per chi?

Management dei servizi

Approfondisce alcune tematiche specifiche legate al management dei servizi, sviluppando l'analisi delle scelte di posizionamento e di marketing mix, di internazionalizzazione sui mercati globali e delle strategie di innovazione e di cambiamento strategico. Si cercherà di rispondere a domande quali: quali sono le leve di marketing per costruire e consolidare la relazione con i propri clienti? 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?

MAGES

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA

Modalità di erogazione del corso

Il programma didattico prevede una combinazione flessibile tra lezioni in presenza e da remoto, suddivise secondo la seguente proporzione:

- il **50% delle lezioni** sarà tenuto in **presenza (P)**,
- il restante **50%** sarà svolto in **modalità remota (R)**, sia **sincrona (RS)** che **asincrona (RA)**.

Le istruzioni per lo svolgimento delle attività in remoto saranno disponibili in piattaforma elearning in corrispondenza delle date interessate da questa modalità. Le aule per le lezioni in presenza e il calendario per quelle da remoto sono indicati nel programma d'aula e sul sito ufficiale dell'Ateneo.

MAGES

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA

Programma d'aula: come funziona

Calendario sessioni

Sess.	Data	Docente	Tema	**Letture** (HB = libro testo; E= materiali in formato elettronico)	**Modalità di erogazione** **P = presenza** **RA = remoto asincrono** **RS = remoto sincrono**
			ANALISI STRATEGICA DEI SERVIZI		
1	23/09 ME	EM, BT	Presentazione del corso e dei progetti di gruppo		P
2	23/09 ME	BT	Il ruolo e le specificità dei servizi (servitizzazione e società dei servizi)	HB: Cap 1	P
3	25/09 VE	BT	La natura dei servizi: caratteristiche e implicazioni	HB: Cap 3	RA
4	25/09 VE	BT	Caso Club Med **(aula U6-1E)**	E: Caso Club Med	P
5	30/09 ME	BT	Classificare i servizi	HB: Cap 3	P
6	30/09 ME	BT	Check point progetti sul campo: indicazioni e linee guida		P
7	02/10 VE	BT	Caso Susan Munro	E: Caso Susan Munro	RA
8	02/10 VE	BT	Definizione e sviluppo del service concept	HB: Cap 3, 8	RA
9	07/10	BT	Progettare e gestire i processi di servizio	HB: Cap 5	P

MAGES

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA

Orario e calendario esami

Orario delle lezioni:

- 1° semestre: 23 settembre 2026 – 18 dicembre 2026 (prova parziale 06.11.2026 TBC)
- Mercoledì: 8.30-12.30; Venerdì: 8.30-12.30

Calendario prove parziali (indicativo – CONTROLLARE SUL PORTALE GESTIONE ORARI):

- 06 novembre 2026 ore 8.30, (prima prova parziale – primo modulo)
- xx gennaio 2027 ore 14.30 (seconda prova parziale – secondo modulo) e primo appello per la prova generale

<u>2 date per ogni appello:</u>

- Esame scritto nella prima data (per sostenere un modulo o l'esame completo); Verbalizzazione (orale integr. solo su richiesta) nella seconda data
- NB: l'esame scritto si tiene sempre nella prima data!

MAGES

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA

Modalità di esame – opzione 1: PROGETTO DI GRUPPO + ESAME SU TESTI DI BASE

Attività	*Punti*
Prova scritta (prima prova parziale)	30
Prova scritta (seconda prova parziale)	30
(o in alternativa alle due precedenti Prova generale)	60
Progetto di gruppo	40
Punteggio totale	100

Prova scritta: fondata sulle lezioni e sulle letture assegnate (domande a scelta multipla, domande aperte, analisi di un caso o di un articolo assegnato in sede di esame).

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

- Hoffman K. D., Bateson J. E. G., Marketing dei servizi, Pearson Prentice-Hall, 2025.
- Dispense, letture e casi in formato elettronico disponibili sulla piattaforma e-learning.

MAGES

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA

Modalità di esame – opzione 2: ESAME SU TESTI DI BASE E TESTI AGGIUNTIVI

Prova scritta: fondata sulle lezioni e sulle letture assegnate (domande a scelta multipla, domande aperte, analisi di un caso o di un articolo assegnato in sede di esame).

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

- Hoffman K. D., Bateson J. E. G., Marketing dei servizi, Pearson Prentice-Hall, 2025.
- Dispense, letture e casi in formato elettronico disponibili sulla piattaforma e-learning.

TESTI AGGIUNTIVI:

- 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
- 3 articoli scientifici accessibili tramite le risorse elettroniche della biblioteca di Ateneo (dettagli disponibili nel syllabus del corso)

MAGES

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA

Obiettivi del progetto di gruppo e struttura del lavoro

- Tre opzioni possibili:
  - Valutazione di un servizio
  - Mini-Caso di servizio
  - Proposta di nuovo servizio

Valutazione di un servizio

1. Selezionare un'azienda di servizi e chiedere l'autorizzazione al responsabile aziendale;
2. Preparare una prima bozza del questionario di valutazione;
3. Svolgere la valutazione (Questionario somministrato ai clienti e ai manager);
4. Analisi dei gap di percezione fra i clienti ed i manager;
5. Preparare un documento di commento con raccomandazioni da consegnare al management.

MAGES

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA

Mini-caso di servizio

1. Selezionare un'azienda di servizi e chiedere l'autorizzazione al responsabile aziendale;
2. Preparare una bozza preliminare focalizzata su un tema legato ai servizi. Temi possibili possono essere:
   - reingegnerizzazione del processo di servizio
   - sviluppo di servizi innovativi
   - miglioramento qualitativo del servizio
   - aumento della fedeltà della clientela,
   - strategie di miglioramento della redditività dei servizi
   - internazionalizzazione dei servizi
   - servizi innovativi digitali
3. Presentazione del caso finale ai manager per approvazione.

MAGES

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA

Proposta di nuovo servizio

1. Identificazione del mercato target;
2. Presentare ciascun elemento del concetto di servizio;
3. Articolare una strategia competitiva;
4. Preparare una simulazione economico-finanziaria.

Fonti informative secondarie

- Associazioni di imprese e di categoria
- Periodici e quotidiani
- Biblioteca dell'università
- Centri di ricerca/studio
- Banche dati
- Banche e istituzioni bancarie
- Imprese specializzate in ricerche di mercato e di settore
- Camere di commercio italiane ed estere, camere di commercio italiane all'estero, consolati
- ICE

MAGES

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA

Tempi e Struttura del rapporto finale

- Il rapporto deve essere consegnato entro il primo appello d'esame (gennaio 2027).
- Circa 15 pagine divise in paragrafi (corpo 12, interlinea 1,5) + tabelle ed allegati.
- Tutte le informazioni devono essere supportate da dati affidabili e precisi e le fonti utilizzate vanno sempre citate.
- Tabelle nel testo con indicata fonte, anno e valuta.
- Indice del report all'inizio e bibliografia completa alla fine.
- Una parte finale di conclusioni strategiche e di valutazione della strategia più opportuna.

MAGES

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA

Presentazione finale

- L’obiettivo delle presentazioni è quello di fare conoscere ai colleghi le caratteristiche e i problemi legati alla gestione/riprogettazione dei servizi affrontati dall’impresa analizzata.
- Il secondo obiettivo è imparare a fare una presentazione efficace in tempi brevi.
- Le presentazioni finali saranno strutturate nel modo seguente:
  - 10-12 minuti per ogni presentazione
  - 1 o 2 persone che presentano
  - 4-5 slides da commentare

MAGES

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA

Supporto nella stesura

- Un programma di lavoro per il progetto sarà disponibile sulla piattaforma elearning.
- Per qualsiasi dubbio/richiesta di chiarimento, problemi nella gestione del lavoro di gruppo, ecc. è possibile contattarci nei seguenti modi:
  - spazi dedicati ai progetti sul campo nel programma
  - al termine della lezione
  - inviando un e-mail (benedetta.trivellato@unimib.it, elisabetta.marafioti@unimib.it)

Buon lavoro!!

MAGES

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA