CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN MANAGEMENT E DESIGN DEI SERVIZI

Introduzione ai progetti di gruppo

Sessione 06

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 2026).
- 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, laura.mariani@unibg.it , elisabetta.marafioti@unimib.it)

Buon lavoro!!

MAGES

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA