

Economia e gestione delle imprese di servizi pubblici.

PRESENTAZIONE CORSO

Serena Cubico

A.A. 2009/2010

Laurea Specialistica in Progettazione ed
attuazione di interventi di servizio sociale
ad elevata complessità.

Facoltà di Scienze della Formazione

Economia e gestione delle imprese di servizi pubblici Obiettivo del corso e testo di riferimento

**il corso fornisce agli studenti un
adeguato livello di conoscenze
riguardo la gestione delle imprese
di servizi: definizioni, sistemi,
processi e strategie**

**TESTO: Arcangeli R. (2000). Economia e
gestione delle imprese di servizi
pubblici. Padova: Cedam**

Economia e gestione delle imprese di servizi pubblici

Contenuti

- I servizi e servizi pubblici;
- I servizi e la consulenza;
- Il mercato dei servizi pubblici;
- I sistemi organizzativi;
- Erogazione e produzione del servizio;
- Il processo e la catena del valore;
- Il rapporto con il cliente/utente;
- La qualità dei servizi;
- La customer satisfaction;
- La carta dei servizi;
- La comunicazione;
- Le strategie nelle imprese di servizi;
- La programmazione negoziata;
- Casi ed esperienze.

Economia e gestione delle imprese di servizi pubblici

Metodi e Tempi

**lezioni tradizionali
integrate con presenza
di testimoni esperti**

ore 32 = didattica frontale

- h. 11.15/12.45
 - Lunedì e Martedì dal 5/10 al 10/11
- h. 12.15/13.45
 - Lunedì e Martedì dal 16/11 al 24/11

Economia e gestione delle imprese di servizi pubblici
Modalità d'Esame

PER TUTTI:
ESAME SCRITTO (durata 1ora)

Solo i frequentanti accedono
all'integrazione orale
e ai preappelli

(FREQUENTANTE= 26 ore su 32)

Economia e gestione delle imprese di servizi pubblici
Preappello

Scritto 24/11/2009 (h.12.15)

Altre date da definire in base al numero
di frequentanti interessati
all'integrazione orale.

**POI, NECESSARIO ANCHE ISCRIVERSI
AD UN APPELLO UFFICIALE PER
REGISTRAZIONE**