

Organizzazione del Lavoro e delle Imprese di Servizi

PRESENTAZIONE CORSO

Prof. Giuseppe Favretto

**A.A. 2014/2015
Laurea Magistrale in
Servizio Sociale e Politiche Sociali**

Organizzazione del Lavoro e delle Imprese di Servizi

Obiettivi del corso

Il corso fornisce agli studenti un adeguato livello di conoscenze riguardo

l'Organizzazione del Lavoro (principali modelli organizzativi applicati in passato e tutt'oggi applicati dalle aziende in diversi contesti di attività) e delle Imprese di Servizi (definizioni, sistemi, processi e strategie).

Organizzazione del Lavoro e delle Imprese di Servizi

Contenuti Organizzazione del lavoro

La questione organizzativa: definizioni e problemi; Archetipi delle organizzazioni moderne; Il ciclo tecnologico: il modello di Rohmert e Luczak; La rivoluzione industriale e i primi tentativi di razionalizzazione del lavoro; Le teorie e i modelli di organizzazione del lavoro; Gli albori del pensiero organizzativo - scuola classica (Weber, Fayol, ecc.); La fatica, la monotonia industriale, l'efficienza e la produttività; La job-analysis classica (Taylor, Ford, i coniugi Gilbreth, ecc.); Il movimento delle relazioni umane (Mayo, ecc.); Il comportamento organizzativo; Il conflitto; I gruppi nelle organizzazioni (Bass, Lewin, Likert, ecc.); Cooperazione, collaborazione, competizione (efficienza interattiva e operativa); Cambiamento organizzativo e resistenze; I sistemi socio-tecnici; I modelli uomo-macchina-ambiente (l'ergonomia); la Scuola delle Risorse Umane (Herzberg, McGregor); La teoria della razionalità limitata (H. Simon); Le decisioni (decision making); Decisioni e pressioni di gruppo; La gestione delle risorse umane

Organizzazione del Lavoro e delle Imprese di Servizi

Contenuti Organizzazione delle Imprese di Servizi

Servizi e Servizi pubblici; I servizi e la consulenza; Il mercato dei servizi; Erogazione e produzione del servizio; Il processo e la catena del valore; Il rapporto con il cliente/utente; La qualità dei servizi; La carta dei servizi; La comunicazione; Le strategie nelle imprese di servizi; Impresa e imprenditorialità nei servizi

Organizzazione del Lavoro e delle Imprese di Servizi

Approfondimenti seminariali/esperienziali:

La customer satisfaction:

studio di casi nel settore dei servizi in ambito privato e
pubblico

Dott. Piermatteo Ardolino

Organizzazione e imprese di servizi:

active learning su progettazione e valutazione dei
servizi (fonti di finanziamento, risorse, processi,
soggetti...)

Dott.ssa Maddalena Formicuzzi

Organizzazione del Lavoro e delle Imprese di Servizi

Calendario

Orario

Mercoledì: 9.00-10.30 Aula 2

10.45-12.15 Aula 1

Venerdì: 9.00-10.30 / 10.45-12.15 Aula 1

1, 3, 8, 10, 15, 17, 22, 31 OTTOBRE

5 NOVEMBRE

Organizzazione del Lavoro e delle Imprese di Servizi

Testi per esame

- **Favretto, G. (2010). Organizzazione del lavoro per lo sviluppo delle risorse umane. Verona: QuiEdit (capp. 1, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13)**
- **Zeithaml, V., Bitner M.J., Gremler, D.D. (2008). Marketing dei Servizi (2° Edizione). McGraw-Hill (capp. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16)**

Organizzazione del Lavoro e delle Imprese di Servizi

Modalità esame

TUTTI

L'ESAME SCRITTO

- 20 domande *multiple choice* sui capitoli del volume *Organizzazione del Lavoro per lo sviluppo delle risorse umane*
- 2 domande aperte sui capitoli del volume *Marketing dei servizi*

(tot. 45 minuti)

Frequentanti (26 ore su 36):

PROVA DI ACCERTAMENTO DEDICATA

03/12/2014

Organizzazione del Lavoro e delle Imprese di Servizi Integrazioni 2 crediti (ex Specialistica)

Chi ha già sostenuto:

*Organizzazione e gestione del lavoro e delle
risorse umane*

colloquio orale su:

**Zeithaml, V., Bitner M.J., Gremler, D.D. (2008).
Marketing dei Servizi (2° Edizione). McGraw-
Hill (capp. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7)**

Organizzazione del Lavoro e delle Imprese di Servizi Integrazioni 2 crediti (ex Specialistica)

Chi ha già sostenuto:

*Economia e gestione delle imprese di servizi
pubblici*

colloquio orale su:

**Favretto, G. (2010). Organizzazione del lavoro
per lo sviluppo delle risorse umane. Verona:
QuiEdit (capp. 1, 7, 8, 10, 11, 12)**

Organizzazione del Lavoro e delle Imprese di Servizi

Domande e dubbi



giuseppe.favretto@univr.it

serena.cubico@univr.it (Skype: serenacubico)

maddalena.formicuzzi@univr.it

piermatteo.ardolino@univr.it