

Organizzazione del Lavoro e delle Imprese di Servizi

PRESENTAZIONE CORSO

Prof. Giuseppe Favretto

A.A. 2013/2014
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.); I sistemi socio-tecnici; I modelli uomo-macchina-ambiente (l'ergonomia); La teoria della razionalità limitata (H. Simon); Il comportamento organizzativo; Il conflitto; I gruppi nelle organizzazioni (Bass, Lewin, Likert, ecc.); Cooperazione, collaborazione, competizione (efficienza interattiva e operativa); Cambiamento organizzativo e resistenze; Le decisioni (decision making): le euristiche e gli errori umani; 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/laboratoriali:

La customer satisfaction.

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

Dott. Piermatteo Ardolino

Organizzazione e imprese di servizi:

studio di casi di gestione e organizzazione di progetti
(fonti di finanziamento, risorse, processi, soggetti, valutazione...)

Dott.ssa Maddalena Formicuzzi

Organizzazione del Lavoro e delle Imprese di Servizi
Calendario

Orario

Mercoledì: 9.30-11.00 / 11.15-12.45

Venerdì: 9.30-11.00 / 11.15-12.45

2; 4; 9; 11; 16; 18; 23; 25; 30

OTTOBRE

(6 NOVEMBRE x recupero ore)

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
? (06/12/2013) DA DEFINIRE ?

**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