

ECONOMIA E GESTIONE DELLE IMPRESE DI SERVIZI PUBBLICI

(dott.ssa Francesca Simeoni)

4 Crediti

Ambito disciplinare: Formazione interdisciplinare

Settore scientifico-disciplinare: SECS-P/08

Tipologia dell'attività formativa: Affine

Obiettivi formativi

Sviluppare un approccio alla gestione dell'impresa di servizi pubblici nella prospettiva della centralità dell'utente-cliente. Lo studente acquisirà le conoscenze necessarie per comprendere i mutamenti in atto nel mondo dei servizi pubblici con particolare enfasi ai servizi sociali, sapendo leggere e valutare le spinte normative in ordine all'efficienza ed alla qualità. Il corso si propone inoltre di approfondire la conoscenza dei modelli di valutazione della qualità studiando in particolare lo strumento della Carta dei Servizi e il Modello dei Gap.

Programma del corso

Peculiarità dei servizi ed implicazioni manageriali

- Le caratteristiche distintive dei servizi

- Il "processo di produzione" di un servizio

Aspetti manageriali per le imprese di servizi pubblici

- I servizi pubblici e i servizi pubblici locali

- - Le ragioni della riserva al pubblico e della riscoperta del mercato

- - Le linee di fondo della riforma dei servizi pubblici locali

- - Nuovi servizi per conquistare la fedeltà dei clienti

Un approccio alla qualità

- Il concetto di qualità

- Il rapporto tra qualità e customer satisfaction

- La centralità del ruolo del cliente

- Il Modello dei Gap come strumento per la valutazione della qualità dei servizi

- La certificazione europea della qualità dei servizi sociali

- Gli obiettivi e la struttura di una Carta dei Servizi

- Le problematiche relative all'introduzione della Carta nell'università

- La qualità nei servizi sanitari

Management dei servizi sociali

- Le problematiche nella gestione dei servizi sociali

- Casi ed esperienze

Testi per l'esame

Per gli studenti frequentanti:

appunti dalle lezioni

Per gli studenti non frequentanti:

- F. Testa, *Aspetti manageriali della transazione al mercato nelle public utilities locali*, Cedam, Padova, 2001, limitatamente al capitolo 1

- F. Testa, "Nuovi servizi e nuova cultura d'impresa per conquistare la fedeltà dei clienti", *Management delle utilities*, n. 1, anno 1, gennaio-marzo 2003

- M. Ugolini, *Un approccio di service management per la gestione del reparto ospedaliero*, Giuffrè, Milano, 2004, limitatamente ai capitoli 1 e 4

- F. Testa, *La carta dei servizi, uno strumento per la qualità nell'università*, Cedam, Padova, 1996, limitatamente ai capitoli 2 (paragrafi 1,3) e 3

- K. Promberger, K. Tragust, J. Bernhart, (trad. S. Boscolo), *Management dei servizi sociali*, limitatamente al paragrafo 5 del capitolo A ed ai paragrafi 3.1.2 e 3.2 (compresi tutti i sottoparagrafi) del capitolo F

Modalità di valutazione

L'esame consiste in una prova orale.