

Organizzazione del Lavoro e delle Imprese di Servizi

PRESENTAZIONE CORSO

**Prof. Giuseppe Favretto
Dott.ssa Serena Cubico**

A.A. 2011/2012

Laurea Magistrale in Servizio sociale e
politiche sociali

Facoltà di Scienze della Formazione

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 (1° Modulo:
principali modelli organizzativi applicati
in passato e tutt'oggi applicati dalle
aziende in diversi contesti di attività) e**

**delle Imprese di Servizi (2° Modulo:
definizioni, sistemi, processi e
strategie).**

Organizzazione del Lavoro e delle Imprese di Servizi
Contenuti (1° Modulo) PROF. FAVRETTO
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; Casi ed esperienze

Organizzazione del Lavoro e delle Imprese di Servizi
Contenuti (2° Modulo) DOTT.SSA CUBICO
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 customer satisfaction; La carta dei servizi; La comunicazione; Le strategie nelle imprese di servizi; Impresa e imprenditorialità nei servizi; Casi ed esperienze.

Organizzazione del Lavoro e delle Imprese di Servizi Calendario

**Orario 10.30 / 12.45
3 ore accademiche**

OTTOBRE: 19 / 20 / 26 / 27

NOVEMBRE: 2 / 3 / 9 / 10 / 16 / 17 / 23 / 24

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* sul Modulo 1 (Organizzazione del Lavoro)
- 2 domande aperte sul Modulo 2 (Imprese di Servizi)

(45 minuti)

Frequentanti (27ore su 36):

PROVA DI ACCERTAMENTO DEDICATA (24/11/2011)

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)**