



MA
GES

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE
IN MANAGEMENT E DESIGN DEI SERVIZI

Università degli Studi di Milano-Bicocca

Guida dello studente AA 2016-2017

Università degli Studi di Milano Bicocca

Piazza dell'Ateneo Nuovo, 1 - 20126, Milano

Management e design dei servizi

Guida dello studente AA 2016-2017

Indice

Presentazione	4
Il profilo professionale di riferimento	5
Piano di studi per chi si iscrive per la prima volta nell'anno accademico 2016-2017 ...	6
PRIMO ANNO	6
SECONDO ANNO.....	8
Informazioni utili.....	9
Insegnamenti del primo anno (per gli studenti immatricolatisi nell'anno accademico 2016-2017)	10
<i>CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO</i>	<i>10</i>
<i>CAPITALE SOCIALE E SISTEMI SOCIOECONOMICI LOCALI.....</i>	<i>12</i>
<i>DIRITTO DELLE SOCIETA' E DEI SERVIZI</i>	<i>14</i>
Modulo: DIRITTO DEI SERVIZI DI PUBBLICA UTILITÀ (IUS/10)	14
Modulo: DIRITTO DELLE SOCIETÀ DI CAPITALI (IUS/04)	15
<i>ECONOMIA PUBBLICA E DEI SERVIZI</i>	<i>17</i>
<i>LABORATORIO INTERDISCIPLINARE DI ANALISI E PROGETTAZIONE DEI SERVIZI.....</i>	<i>19</i>
<i>MANAGEMENT DELLE INFORMAZIONI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI</i>	<i>22</i>
Modulo: MANAGEMENT DELLE INFORMAZIONI E GESTIONE DELLA CONOSCENZA.....	22
Modulo: COSTRUZIONE DI SCENARI SOCIO-ECONOMICI.....	25
<i>MANAGEMENT E SCELTE STRATEGICHE</i>	<i>27</i>
Modulo: ANALISI STRATEGICA DEI SERVIZI.....	27
Modulo: MANAGEMENT DEI SERVIZI.....	28
Insegnamenti del secondo anno (per gli studenti immatricolatisi nell'anno accademico 2015-2016).....	30
<i>CAPITALE UMANO E SVILUPPO AZIENDALE.....</i>	<i>30</i>
<i>DIRITTO AMMINISTRATIVO EUROPEO.....</i>	<i>32</i>
<i>DIRITTO COMUNITARIO DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO.....</i>	<i>35</i>
<i>DIRITTO DEI CONSUMATORI.....</i>	<i>37</i>
<i>LE POLITICHE PER LA SALUTE</i>	<i>39</i>
<i>MANAGEMENT E IMPRENDITORIALITA' SOCIALE</i>	<i>41</i>
<i>METODOLOGIE PER LA COSTRUZIONE DI SCENARI SOCIALI</i>	<i>43</i>



<i>SISTEMI INFORMATIVI</i>	<i>44</i>
<i>STRATEGIE PER LA CREAZIONE DI VALORE</i>	<i>47</i>

Management e design dei servizi

Guida dello studente AA 2016-2017

Presentazione

Il Corso di Laurea Magistrale in Management e design dei servizi (MAGES) è nato nel 2009 (con la denominazione di Scienze e gestione dei servizi) su iniziativa di un gruppo di ricercatori delle allora Facoltà di Giurisprudenza, Sociologia e Statistica, da anni impegnati in progetti di ricerca sui settori dei servizi. La centralità dei servizi nella maggior parte delle economie, e il ruolo crescente che questi rivestiranno anche in futuro, ha fortemente motivato la scelta di avviare un corso di laurea - primo in Italia - concepito per dare ai suoi studenti strumenti utili per analizzare, gestire e valutare i servizi in un contesto privato e pubblico, e per essere preparati ad affrontare le principali sfide che devono essere gestite dai manager delle imprese di servizi. Tali competenze richiedono una formazione multidisciplinare, e per questa ragione questo Corso di laurea cresce e si sviluppa come un corso interdipartimentale.

Grazie alla collaborazione tra i Dipartimenti di Sociologia e Ricerca Sociale, Statistica, Sistemi giuridici, ed Economia, questo Corso di Laurea interdipartimentale permette di intraprendere un percorso formativo personalizzato e interattivo. Oltre alla didattica frontale, grande spazio è dato alla discussione di casi, alle simulazioni e alla didattica interattiva, con interventi esterni di professionisti e manager di aziende pubbliche e private. Ciò assicura contenuti disciplinari che coniugano un solido quadro teorico con il continuo aggiornamento sulle realtà sociali e dei servizi. Uno spazio importante è riservato ad attività esperienziali e di laboratorio, dove si affrontano temi legati al project management e alla risoluzione di concrete problematiche aziendali. Dall'anno accademico 2014-2015 il corso di laurea partecipa alla sperimentazione che favorisce la fruibilità dei corsi da parte degli studenti lavoratori, con alcuni insegnamenti erogati in modalità *blended learning* (massimo 40% ore di didattica tradizionale, e almeno 60% di didattica in *distance learning*). Accanto ad alcune ore di didattica in aula, funzionali al trasferimento delle conoscenze fondamentali, l'apprendimento a distanza consente di beneficiare di tutti gli strumenti che tipicamente caratterizzano le attività erogate in questa forma (ad es. chat, forum, blog, interazione sincrona e asincrona con docenti e tutor, accesso a

materiale audio e video, etc.). Nell'AA 2016-17, gli insegnamenti erogati in modalità *blended learning* sono: Capitale sociale e sistemi socioeconomici locali; Management e imprenditorialità sociale; Strategie per la creazione di valore, Metodologie per la costruzione di scenari sociali; Laboratorio interdisciplinare di analisi e progettazione dei servizi.

Il profilo professionale di riferimento

Il Corso, proprio per la sua multidisciplinarietà, prepara ad un'ampia gamma di professioni che vanno dallo specialista della gestione e del controllo delle imprese private e nella pubblica amministrazione, di problemi del personale e dell'organizzazione del lavoro, nei rapporti con il mercato agli esperti legali in imprese o enti pubblici; dagli specialisti in analisi economiche e statistiche del settore dei servizi al personale manageriale addetto all'organizzazione dei servizi statistici, di documentazione ed assimilati o ai servizi studi e ricerche

Tali sbocchi occupazionali e attività professionali riguardano una varietà di ambiti e settori che vanno dai comparti amministrativi degli organi dello stato, delle amministrazioni statali, degli enti pubblici territoriali e delle associazioni, istituzioni e fondazioni private con finalità di carattere pubblico, con funzioni di elevata responsabilità e compiti organizzativi, gestionali e di controllo proprie delle strutture di governo di organismi nazionali, comunitari e internazionali alle imprese di servizi di pubblica utilità o alle persone.

Piano di studi per chi si iscrive per la prima volta nell'anno accademico 2016-2017

A partire dall'anno accademico 2014-2015 è entrato in vigore il nuovo Ordinamento didattico per il Corso di Laurea Magistrale in Management e design dei servizi (già Scienze e gestione dei servizi). In questo paragrafo si elencano le attività didattiche come previste dal regolamento 2016-2017, valido per gli studenti che si immatricoleranno in questo anno accademico. Gli studenti immatricolati fino all'a.a. 2013-2014 al Corso di laurea in Scienze e gestione dei servizi sono tenuti a tener conto del Regolamento vigente al momento della propria immatricolazione nella stesura del proprio piano di studi. Per eventuali chiarimenti è possibile contattare la segreteria didattica.

L'attività didattica è articolata in insegnamenti comuni (I e II anno), insegnamenti a scelta (II anno) e attività formative complementari.

PRIMO ANNO

Nel primo anno del corso di laurea magistrale devono essere acquisiti 60 CFU relativi a insegnamenti obbligatori e 6 CFU di altre attività formative obbligatorie (laboratorio).

<i>anno</i>	<i>Insegnamento</i>	<i>CFU</i>	<i>SSD</i>	<i>Modulo (CFU)</i>
1	Cambiamento organizzativo	6	SPS/09	
1	Capitale sociale e sistemi socioeconomici locali	6	SPS/09	
1	Diritto delle società e dei servizi	12	IUS/10 IUS/04	Diritto dei servizi di pubblica utilità (6), Diritto delle società di capitali (6)
1	Economia pubblica e dei servizi	12	SECS-P/03	Economia dei servizi (6), Economia delle scelte di regolamentazione (6)
1	Laboratorio interdisciplinare di analisi e progettazione dei servizi	6		
1	Management delle informazioni e valutazione dei servizi	12	SECS-S/04 ING- INF/05	Management delle informazioni e gestione della conoscenza (6), Costruzione di scenari socio-economici (6),
1	Management e scelte strategiche	12	SECS-P/07	Analisi strategica dei servizi (6), Management dei servizi (6)

SECONDO ANNO

Nel secondo anno devono essere acquisiti:

- 12 CFU relativi a insegnamenti obbligatori
- 12 CFU relativi a insegnamenti opzionali (due esami a scelta tra quelli elencati)
- 30 CFU relativi ad altre attività formative obbligatorie

Anno	Insegnamento	CFU	SSD
2	<i>Diritto del mercato del lavoro</i>	6	IUS/07
2	<i>Strategie per la creazione di valore</i>	6	SECS-P/07
2	Due insegnamenti a scelta tra quelli elencati	12	
2	Insegnamenti a libera scelta dello studente	12	
2	Altre conoscenze utili per l'inserimento nel mondo del lavoro	6	
2	Prova finale	12	

Elenco insegnamenti a scelta:

Anno	Insegnamento	CFU	SSD
2	<i>Due esami a scelta tra i seguenti:</i>	12	
2	Capitale umano e sviluppo aziendale	6	SECS-P/07
2	Diritto amministrativo europeo	6	IUS/10
2	Diritto comunitario della concorrenza e del mercato	6	IUS/14
2	Le politiche per la salute	6	SPS/07

2	Management e imprenditorialità sociale	6	SECS-P/07
2	Metodologie per la costruzione di scenari sociali	6	SECS-S/04
2	Sistemi informativi	6	ING-INF/05

Informazioni utili

Presidente del Consiglio di Coordinamento Didattico del Corso di Laurea Magistrale è il Professor Dario Cavenago (dario.cavenago@unimib.it).

Vice-Presidente del Consiglio di Coordinamento Didattico del Corso di Laurea Magistrale e responsabile stage è la Professoressa Elisabetta Marafioti (elisabetta.marafioti@unimib.it).

Responsabile Erasmus e scambi internazionali è la Dottoressa Benedetta Trivellato (benedetta.trivellato@unimib.it).

La *Segreteria didattica* è gestita da Marco Casiraghi ed è collocata presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale, Edificio U7, 3° piano, stanza 314. Il ricevimento studenti è previsto il martedì e il giovedì dalle 9.30 alle 12.00 o su appuntamento, salvo avvisi di modifica pubblicati sul sito www.mages.unimib.it. Sullo stesso sito sono disponibili gli orari delle lezioni e il calendario degli esami.

La *Segreteria studenti*, che gestisce le carriere degli studenti dal punto di vista amministrativo (immatricolazioni, tasse, libretto on line, ecc...), è collocata in U17, Piazzetta Difesa per le Donne, sportello di Sociologia. E' aperta al pubblico il lunedì dalle 13.45 alle 15.45, da martedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00. E-mail: segr.studenti.sociologia@unimib.it.

La *piattaforma e-learning* relativa ai corsi erogati nell'ambito del corso di laurea magistrale è accessibile al link: <http://elearning.unimib.it/>, oppure attraverso il link dedicato nell'ambito del sito web Mages.

Insegnamenti del primo anno (per gli studenti immatricolatisi nell'anno accademico 2016-2017)

CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO

(F6302N001 – 6 CFU – SPS/09)

Docente: *Maurizio Catino*

Programma a.a. 2016-2017

Oggetto del corso

Il corso si propone di fornire agli studenti strumenti e concetti per l'analisi approfondita e per una conoscenza critica dei processi strategici, di cambiamento organizzativo e di gestione dell'inaspettato nei contesti organizzativi complessi. Si tratta di un insieme di temi e di problemi che oggi più che mai riguardano le organizzazioni che si trovano ad agire in ambienti incerti e/o ipercompetitivi. Il corso analizza i principi generali di funzionamento e mancato funzionamento delle organizzazioni nei diversi campi. La finalità è di: a) abilitare a comprendere le relazioni fra struttura e funzionamento organizzativo dell'impresa, da una parte, e le variabili esterne di carattere finanziario, legale, ecologico, culturale e di ordine pubblico, dall'altro; b) abilitare ad attivare processi di cambiamento capaci di valorizzare capitale sociale e di superare condizioni esterne avverse.

Attraverso una rassegna delle principali teorie, l'analisi di casi e l'attività di studio in sottogruppo, si approfondiranno i fattori che ostacolano o favoriscono la gestione dell'inaspettato e l'apprendimento organizzativo all'interno delle organizzazioni complesse. Analizzando casi di insuccesso e di successo, gli studenti potranno familiarizzare con le teorie del management strategico in condizioni di incertezza. Particolare attenzione sarà dedicata ad una tipologia di organizzazioni – *High Reliability Organizations* (HROs) – capaci di condurre operazioni con basso tasso d'errore, per lunghi periodi di tempo, prendendo decisioni che producono operazioni affidabili e di alta qualità, agendo con anticipo e contenendo l'inaspettato.

Il corso è strutturato come un'indagine in progress su temi quali:

- Il cambiamento organizzativo nei sistemi complessi.
- La miopia organizzativa: previsione e prevedibilità nelle organizzazioni.
- La gestione dell'inaspettato nelle organizzazioni.
- Processi decisionali in situazione critiche.
- Leadership e costruzione di senso nelle organizzazioni.
- L'affidabilità organizzativa: le *High Reliability Organizations*: principi di funzionamento e meccanismi operativi.
- I weak signs nelle organizzazioni.

Si precisa che si tratta di un corso avanzato di Sociologia dell'organizzazione, pertanto si daranno per acquisite le conoscenze di base della disciplina (teoria dell'organizzazione; componenti, processi e meccanismi del fenomeno organizzativo) oltre alle conoscenze necessarie per affrontare gli argomenti specifici del corso. Gli studenti non in possesso di tali conoscenze devono contattare il docente per ulteriori indicazioni bibliografiche.

Testi di riferimento

Catino, M. (2014), *Organizational Myopia: Problems of Rationality and Foresight in Organizations*, Cambridge, Cambridge University Press. Paperback edition.

Tipo di esame

Studenti non frequentanti: esame orale.

Studenti frequentanti: le modalità verranno comunicate durante il corso.

Altre informazioni

METODI DIDATTICI: Lezioni frontali, lavori individuali e in sottogruppo preparati e discussi durante il corso.

CAPITALE SOCIALE E SISTEMI SOCIOECONOMICI LOCALI (F6302N002 – 6 CFU – SPS/09)

Docente: *Alberta Andreotti*

Programma a.a. 2016-2017 (insegnamento tenuto in modalità blended learning)

Oggetto del corso

Il corso è articolato in due parti. Nella prima parte sarà approfondito il concetto di capitale sociale nelle sue diverse forme e saranno considerate le principali concezioni teoriche che si riferiscono a tale concetto (Coleman, Putnam, Bourdieu, Burt), particolare attenzione sarà prestata al rapporto tra il concetto di capitale sociale, di rete sociale, fiducia, reputazione, bene pubblico (locale). Nella seconda parte del corso si presterà maggiore attenzione alla operazionalizzazione del concetto con riferimento allo sviluppo dei sistemi locali, analizzando i risultati di ricerche empiriche. Gli studenti avranno modo di apprezzare l'utilizzo del concetto di capitale sociale in diverse ricerche empiriche nell'ambito dello sviluppo dei sistemi locali, e la sua relazione con le reti organizzative. Particolare attenzione sarà data ai cambiamenti che si stanno attuando nei sistemi economici contemporanei con il passaggio dalla proprietà all'accesso (e.g. sharing economy) con riferimento ai concetti teorici visti nella prima parte del corso.

Testi di riferimento

PER I FREQUENTANTI:

Burt R. (1992) "The social structure of competition", in *Structural Holes: the social structure of competition*, ch. 1, Cambridge, MA and London, Harvard University Press, pp. 8-30.

Putnam, R. (2000) *Capitale sociale e individualismo*, Bologna, IL Mulino, capp. XVI, XIX, XXII.

Pizzorno A. (1999), *Perché si paga il benzinaio. Nota per una teoria del capitale sociale*, «Stato e mercato», n. 57, pp. 373-394.

Triglia, C. (2005) *Sviluppo locale, un progetto per l'Italia*, capp. 1 e 2 pag. 3-48, Bari Laterza.

Ramella, F. (2014) Sociologia economica dell'innovazione, capp. 4 e 7, Bologna, Il Mulino.

Brancaccio, L. Piselli, F. Il network sociale degli inventori, in Invenzioni e inventori in Italia F. Ramella, C. Trigilia (a cura di) , Bologna, Il Mulino, pp. 123-162.

Schor J. (2014) Debating the sharing economy, on line paper:

<http://www.greattransition.org/publication/debating-the-sharing-economy>

PER I NON FREQUENTANTI:

Ramella, F. (2014) Sociologia economica dell'innovazione, Bologna, Il Mulino.

Trigilia, C. (2005) Sviluppo locale, un progetto per l'Italia, Bari Laterza, capp. 1 e 2 pag. 3-48.

Burt R. (1992) "The social structure of competition", in Structural Holes: the social structure of competition, ch. 1, Cambridge, MA and London, Harvard University Press, pp. 8-30.

Putnam, R. (2000) Capitale sociale e individualismo, Bologna, IL Mulino, capp. XVI, XIX, XXII.

Pizzorno A. (1999), Perché si paga il benzinaio. Nota per una teoria del capitale sociale, «Stato e mercato», n. 57, pp. 373-394.

Tipo di esame

Studenti frequentanti: lavoro di ricerca.

Studenti non frequentanti: prova orale.

DIRITTO DELLE SOCIETA' E DEI SERVIZI (F6302N008 – 12 CFU – IUS/10 e IUS/04)

Docenti: *Margherita Ramajoli, Alessandra Daccò*

Programma a.a. 2016-2017

Modulo: DIRITTO DEI SERVIZI DI PUBBLICA UTILITÀ (IUS/10)

Margherita Ramajoli

Oggetto del corso

Il corso ha per oggetto il tema dei servizi di pubblica utilità, oggetto di recenti, numerosi e importanti interventi normativi, molti dei quali non ancora pienamente conclusi.

Il corso è organizzato in due parti, la prima dedicata al quadro generale e idonea a fornire le necessarie chiavi di lettura per analizzare i servizi di pubblica utilità, la seconda esamina specificamente singoli settori, al fine di verificare la portata degli annunciati processi di liberalizzazione.

Gli argomenti trattati durante il corso sono i seguenti:

- Servizi d'interesse generale
- Dal monopolio alla liberalizzazione
- Liberalizzazione e regolazione
- Autorità di regolazione
- Autorità garante della concorrenza e del mercato
- La tutela degli utenti

Testi di riferimento

Il testo di riferimento per tutti gli studenti, frequentanti e non, è:

M.CLARICH, Manuale di diritto amministrativo, II ed., il Mulino, Bologna, 2015, da pag. 19 a pag. 95, da pag. 307 a pag. 387

o, in alternativa G. NAPOLITANO, La logica del diritto amministrativo, I ed., il Mulino, Bologna, 2014, da pag. 1 a pag. 130.

Tipo di esame

Prova orale.

Modulo: DIRITTO DELLE SOCIETÀ DI CAPITALI (IUS/04)

Alessandra Daccò

Oggetto del corso

Il corso si propone di approfondire alcuni temi connessi al diritto societario.

Dopo una introduzione dedicata all'impresa (pubblica e privata) e alle diverse forme di imprenditore, l'attenzione viene riposta sulle società per azioni e sulle società a responsabilità limitata. In particolare, si analizzano le forme di provvista ivi compresi i conferimenti e le prestazioni d'opera o di servizi, i diversi sistemi di amministrazione e controllo e gli strumenti di tutela dei soci e dei creditori sociali. Al termine di questa prima parte dedicata alle società lucrative vengono esaminate le principali differenze tra società lucrative e società cooperative, con dei cenni anche alla disciplina relativa alle cooperative sociali e alle imprese sociali. La seconda parte del corso, invece, è dedicata a due argomenti centrali del diritto societario: e cioè le società quotate e la disciplina appositamente prevista nel testo unico dell'intermediazione finanziaria e i gruppi di società.

Programma

- Imprenditore.
- Società di persone e società di capitali.
- Società cooperative e società lucrative.
- S.p.a. e s.r.l.
- Gruppi di società.
- Società quotate.

Testi di riferimento

Il testo di riferimento per tutti gli studenti, frequentanti e non, è:

AAVV, Manuale di diritto Commerciale, a cura di M. Cian, Giappichelli, Torino, 2016,
unicamente le seguenti parti: sezione 8, 10, 11, 13, 14, 16 (solo par. 71-72).

Tipo di esame

Prova orale.

ECONOMIA PUBBLICA E DEI SERVIZI

(F6302N006 – 12 CFU – SECS-P/03)

Docente: *Bruno Bosco*

Programma a.a. 2016-2017

Oggetto del corso

Il corso è organizzato in due parti, non separabili.

La prima parte è denominata *Economia dei servizi*. Essa è dedicata allo studio della teoria della regolamentazione dei servizi di pubblica utilità in condizioni di perfetta informazione e di asimmetria informativa. In quest'ultimo caso, lo studio riguarderà tanto i modelli bayesiani quanto quelli non bayesiani di regolamentazione del monopolio naturale, a produzione singola o multi-prodotto. Saranno successivamente ripresi i modelli principali di oligopolio ed esaminate le forme più diffuse di regolamentazione di tali mercati. Questa parte si completerà con l'analisi della c.d. concorrenza per il mercato realizzata mediante applicazione di meccanismi selettivi costituiti da aste. Saranno trattati anche casi concreti, relativamente a settori quali elettricità, gas, telecomunicazioni, ecc..

La seconda parte è denominata *Economia delle scelte di regolamentazione* e tratta dell'attività di regolamentazione, effettuata mediante applicazione delle norme a tutela della concorrenza e del mercato, realizzata mediante l'attività delle autorità indipendenti. Verranno esaminati il profilo storico di tale forma di "intervento" e i principali criteri guida dell'attività di tutela dei consumatori e dei produttori seguiti dalle Autorità. Verranno successivamente trattati alcuni casi ricavati da pronunce specifiche delle Autorità Anti Trust europea e nazionale.

Testi di riferimento

Prima parte: Dispense del docente distribuite a lezione e reperibili on-line.

Seconda parte: M. Motta - M. Polo, Antitrust. Economia e politica della concorrenza, Il Mulino, 2005 (capitoli da definire)

Tipo di esame

Prova scritta con integrazione orale.

Altre informazioni

Pre-Requisiti: E' richiesta una sufficiente conoscenza della teoria della concorrenza, dell'equilibrio e dell'efficienza. (Esempio di testo: R. Frank, Microeconomia, McGraw-Hill Companies). Calcolo elementare (funzioni, limiti, derivate e integrali, a una o più variabili).

LABORATORIO INTERDISCIPLINARE DI ANALISI E PROGETTAZIONE DEI SERVIZI (F6302N004 – 6 CFU)

Docente: *da definire*

Programma a.a. 2016-2017

Oggetto del corso

Il laboratorio di Analisi e Progettazione dei Servizi intende offrire agli studenti del primo anno di MAGES l'opportunità di apprendere e sperimentare direttamente sul campo la metodologia progettuale legata all'analisi, all'ideazione e allo sviluppo di un nuovo servizio. Il Design dei Servizi si propone di individuare soluzioni innovative che possano soddisfare bisogni o desideri manifestati e non, migliorando l'esperienza (in termini di qualità e interazione) dei fruitori della prestazione. Cos'è oggi servizio? L'ospedale, la scuola, ma anche il microcredito, il bike-sharing, Starbucks, iTunes e Wikipedia. All'interno del laboratorio si lavorerà dunque sul concetto di servizio come attività di tipo processuale volta a organizzare persone, infrastrutture, componenti materiali e immateriali al fine di risolvere problemi semplici o complessi.

Programma

Il laboratorio è offerto in modalità blended learning, ovvero alternando momenti d'aula (40%) a momenti in cui si svolgono attività in remoto utilizzando la piattaforma e-learning.

Dopo un'introduzione teorica (realizzata analizzando casi studio di successo) volta ad uniformare il livello di conoscenza di base della materia, gli studenti inizieranno un percorso progettuale che li porterà a sviluppare, seppur in modo semplificato, un servizio innovativo.

Ogni gruppo dovrà lavorare alla progettazione e realizzazione di un nuovo servizio che possa risolvere efficacemente una problematica legata ad uno o più contesti di riferimento indicati

dal docente (ad esempio, ma non necessariamente, il contesto Bicocca: accesso all'informazione, cibo, mobilità, cultura ecc..)

Per farlo, saranno svolte una serie di esercitazioni riguardanti:

- l'analisi approfondita delle problematiche su cui intervenire, attraverso diverse metodologie di ricerca pensate per individuare bisogni non soddisfatti, comprendere fenomeni e andamenti;
- l'ideazione di ipotetiche soluzioni di servizio, attraverso attività di brainstorming e workshop creativi;
- la progettazione della struttura di base del servizio, attraverso l'analisi e l'organizzazione degli elementi che la compongono;
- lo studio dell'esperienza dell'utente, attraverso analisi di scenari di fruizione del servizio e di interfacce dedicate.
- la fattibilità dell'idea imprenditoriale, attraverso indicazioni che consentano di aumentare l'effettiva possibilità di realizzare il progetto;
- la comunicazione dell'idea di servizio, attraverso attività di racconto e presentazione (visuale e non) dell'idea.

Al termine del laboratorio, ciascun gruppo presenterà la nuova idea di servizio al fine di ottenere una valutazione sull'efficacia e la fattibilità della soluzione proposte

Agli studenti saranno proposte lezioni frontali di tipo teorico, esercitazioni progettuali da svolgere in piccoli gruppi, visite di realtà professionali che si occupano di progettazione di servizi, incontri con persone che hanno sviluppato e gestito sistemi di servizi innovativi. E' inoltre prevista l'attivazione della piattaforma e-learning del laboratorio, dove inserire i diversi contenuti prodotti nel corso delle settimane. Sono previsti momenti di revisione in aula. Per gli studenti non frequentanti si potranno concordare revisioni utilizzando il sistema di teleconferencing collegato alla piattaforma e-learning.

Testi di riferimento

I testi di riferimento verranno indicati in aula dal docente.

Modalità acquisizione idoneità

L'idoneità sarà acquisita mediante presenza in aula non inferiore al 75% del monte ore previsto e discussione finale individuale o di gruppo sulle attività laboratoriali svolte individualmente o in gruppo durante il corso.

MANAGEMENT DELLE INFORMAZIONI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

(F6302N016 – 12 CFU –SECS-S/04 E ING-INF/05)

Docenti: *Roberto Boselli, Mario Mezzanzanica, Stefania Rimoldi*

Programma a.a. 2016-2017

Modulo: MANAGEMENT DELLE INFORMAZIONI E GESTIONE DELLA CONOSCENZA

Roberto Boselli, Mario Mezzanzanica

Oggetto del corso

La gestione delle informazioni e della conoscenza è uno dei fattori fondamentali di innovazione e competizione nel mondo dei servizi, in particolar modo nel settore dei servizi professionali e di consulenza. In tale contesto inoltre l'impiego degli strumenti tecnologici (ICT) è diventata una prassi strategica di primaria importanza per la gestione delle informazioni e della conoscenza.

Negli ultimi anni, la crescente necessità di aggiornamento, innovazione e adattamento al cambiamento delle organizzazioni, così come la sempre maggiore importanza dei servizi ad alta intensità di conoscenza hanno reso ancor più forte l'esigenza di rendere stabili e migliorare nel tempo i processi di acquisizione e di gestione della conoscenza.

Nel corso si illustreranno come la conoscenza e l'informazione ricoprono un ruolo fondamentale nei processi di produzione ed erogazione dei servizi, in particolar modo nell'ambito dei sistemi informativi aziendali e delle tecnologie informatiche progettate per supportare i sistemi di servizio.

Durante le lezioni si evidenzierà l'importanza della gestione dell'informazione e della conoscenza nella catena del valore del mondo dei servizi, si illustrerà il contributo dello

scambio di conoscenza nei processi di co-produzione dei servizi, sottolineando come le tecnologie stanno innovando i servizi verso una sempre maggiore collaborazione dell'utente.

Nel corso saranno identificati le differenti tipologie di soggetti che possono partecipare attivamente ai processi di creazione, sistematizzazione ed utilizzo di informazione e conoscenza nei processi di servizio; saranno individuati le tipologie di flussi di interscambio e di analisi di informazioni e conoscenza, saranno illustrate diverse tecnologie e applicazioni, al fine di evidenziare le diverse potenzialità degli strumenti di elaborazione automatica delle informazioni. Saranno inoltre analizzate le peculiarità di diversi contesti applicativi.

Nel corso saranno inoltre prese in considerazione le problematiche relative agli aspetti di collaborazione e partecipazione degli utenti nell'innovazione dei processi di servizio, partendo dall'analisi di casi studio dei settori privato e pubblico, caratterizzati dall'introduzione di nuovi modelli di servizio e di tecnologie informatiche che potenziano il contributo dell'utente.

Programma

1. Relazione tra scienza, informazione e conoscenza, metodologie di progettazione dei servizi

1.1 Introduzione alla SSME

1.2 Le caratteristiche dei servizi

1.3 Le caratteristiche del processo di erogazione dei servizi

1.4 La catena del valore di Porter, la catena del valore dei servizi

1.5 Relazione tra SSME e ICT, i sistemi di servizio e l'innovazione

1.6 Il ruolo della conoscenza nei servizi

1.7 Il ruolo dell'informazione nella SSME

1.8 Linee di progettazione di sistemi di servizio (modello ingegneristico vs modello interpretativo)

1.9 Confronto tra ciclo di vita del prodotto / del software / di un servizio

2. Sistemi informativi aziendali e servizi

2.1 Sistema informativo e sistema organizzativo

2.2 Processi aziendali

2.3 Ciclo di vita del servizio e del SI

2.4 I sistemi informativi direzionali

2.5 Architettura dei sistemi di supporto operativo

2.6 Portafoglio applicativo

3. Business Intelligence

3.1 Governare l'informazione

3.2 Valore dell'informazione

3.3 OLAP

3.4 Business Analytics

4. Knowledge Management, Web 2.0

4.1 Sistemi informativi e social media

4.2 Web 2.0

4.3 Enterprise 2.0

4.4 Processi collaborativi

4.5 Innovazione dei servizi pubblici con social media

4.6 Social Media Analytics e Big Data

Testi di riferimento

M. Mezzanica, D. Cavenago, "Scienza dei servizi – Un percorso tra metodologie e applicazioni", Springer-Verlag Italia, (2010) [ISBN: 978 88 470 1363 6].

G. Bracchi, C. Francalanci, G. Motta. Sistemi informativi d'impresa. McGraw-Hill, 2010 (ISBN: 978 88 386 6328 4).

Nel corso delle lezioni sarà indicato dai docenti ulteriore materiale (slide, articoli...).

Tipo di esame

L'esame consiste di una prova orale.

Modulo: COSTRUZIONE DI SCENARI SOCIO-ECONOMICI

Stefania Rimoldi

Oggetto del corso

Il corso si propone di fornire gli strumenti statistici e demografici per studiare le relazioni tra il sistema demografico e il sistema economico.

Programma

STRUMENTI STATISTICI ELEMENTARI

- a) raccolta e organizzazione delle informazioni, archivi e tabulazioni;
- b) trattamento dei dati individuali: statistiche descrittive univariate (media, mediana, quantili e deviazione standard) e relazioni tra i caratteri (indipendenza, associazione e correlazione);
- c) analisi di dati strutturati: tassi, indici.

POPOLAZIONE E DINAMICHE DEMOGRAFICHE

- a) fonti nazionali e internazionali;
- b) misura della dinamica demografica: tassi di incremento, tassi di natalità, mortalità e fecondità;
- c) struttura della popolazione: cause e conseguenze dell'invecchiamento;
- d) modelli di mortalità e fecondità (tavole di mortalità, tassi di fecondità totale).

RELAZIONI TRA SISTEMA DEMOGRAFICO E SISTEMA ECONOMICO

- a) popolazione e sviluppo;
- b) popolazione e mercato: la teoria della produzione familiare;
- c) strumenti di politica demografica: le scale di equivalenza;
- d) aspetti demografici dei sistemi pensionistici.

Testi di riferimento

Blangiardo G.C., Elementi di Demografia, Il Mulino.

Cameletti M., Blangiardo G.C., Crippa F., Elementi di Statistica. Cortina.



De Santis G., Demografia ed economia, Il Mulino.

Ulteriore materiale didattico verrà fornito dal docente durante lo svolgimento del corso.

Tipo di esame

Esame scritto.

MANAGEMENT E SCELTE STRATEGICHE

(F6302N017 – 12 CFU – SECS-P/07)

Docenti: *Benedetta Trivellato, Elisabetta Marafioti, docente da definire*

Programma a.a. 2016-2017

Oggetto del corso

Il corso si propone di formare competenze avanzate di analisi e gestione aziendale, con focus particolare sui settori dei servizi. Lezioni teoriche ed esempi vengono utilizzati per trasmettere la conoscenza dei principali modelli e strumenti manageriali, e sviluppare la comprensione dei contesti e dei problemi a cui essi possono essere opportunamente applicati. La capacità di applicare conoscenza e comprensione è sviluppata tramite l'analisi e successiva discussione in classe di casi aziendali. Il corso si compone di due moduli, "Analisi strategica dei servizi" e "Management dei servizi", per un totale di 12 CFU.

Programma

Modulo: ANALISI STRATEGICA DEI SERVIZI

Benedetta Trivellato

Il modulo riprende in primo luogo alcuni concetti e modelli fondamentali del management, al fine di costituire una base di conoscenza adeguata per gli approfondimenti successivi. Le parti successive entrano nel merito del servizio in quanto diverso dal bene fisico, focalizzando l'attenzione sull'approccio richiesto nelle attività di analisi e progettazione dei servizi, e infine sviluppando concetti e i modelli rilevanti per la definizione delle strategie competitive nei settori dei servizi. Alle lezioni teoriche si alternano momenti di esemplificazione ed approfondimento con riferimento ad esempi e casi.

1. Fondamenti di Management
 - I modelli di analisi
 - Le condizioni di sviluppo aziendale
 - Le scelte strategiche fondamentali e gli attori
2. Analisi e progettazione del servizio
 - La progettazione e la gestione del processo di servizio
 - La valutazione della performance dei servizi
3. Strategie competitive nel settore dei servizi
 - Cos'è la strategia
 - Analisi ambientale (sistema competitivo/segmentazione)
 - Strategie competitive

Modulo: MANAGEMENT DEI SERVIZI

Elisabetta Marafioti, docente da definire

Il modulo approfondisce alcune tematiche specifiche legate al management dei servizi. In particolare il modulo svilupperà l'analisi delle scelte di posizionamento e di marketing mix sul mercato dei servizi, di internazionalizzazione sui mercati globali e delle strategie di innovazione e di cambiamento strategico. In particolare si cercherà di rispondere alle seguenti domande: quali sono le leve di marketing che possono essere utilizzate per costruire e consolidare la relazione con i propri clienti? Come si fa a rendere sostenibile il successo di oggi? Come si può promuovere e gestire l'innovazione dei servizi? Come l'azienda di servizi può replicare il suo successo sui mercati internazionali? Come un'azienda di servizi oggi in difficoltà può reinserirsi in un sentiero di crescita profittevole?

1. Segmentazione del mercato e scelte di posizionamento
2. Marketing dei servizi
 - Analisi del comportamento del cliente
 - Il marketing mix dei servizi e la relazione con il cliente
3. Globalizzazione e strategie di internazionalizzazione nei servizi
4. La gestione dell'innovazione nei servizi
5. Scelte organizzative e la gestione delle risorse umane nei servizi

Testi di riferimento

I testi di riferimento verranno indicati dai docenti all'inizio del corso.

Dispense a cura dei docenti.

Tipo di esame

Per gli studenti frequentanti la valutazione sarà strutturata nel seguente modo: prova scritta sui contenuti del primo modulo (35 punti), prova scritta sui contenuti del secondo modulo (35 punti), progetto di gruppo (30).

Per gli studenti non frequentanti è prevista una prova scritta sui testi indicati sul syllabus analitico del corso.

Insegnamenti del secondo anno (per gli studenti immatricolatisi nell'anno accademico 2015-2016)

CAPITALE UMANO E SVILUPPO AZIENDALE **(F6302N009 – 6 CFU – SECS-P/07)**

Docente: *Mattia Martini*

Programma a.a. 2016-17

Oggetto del corso

Il corso ha come obiettivo quello di trattare il ruolo del capitale umano nello sviluppo delle istituzioni quali imprese, enti pubblici ed organizzazioni non profit.

Programma

Dopo aver richiamato lo sviluppo del tema del capitale umano secondo diverse prospettive di studio l'attenzione verrà portata ai modelli interpretativi della dinamica del capitale umano in azienda, con particolare riferimento alle aziende di servizi, richiamando a fini didattici ricerche internazionali ed esperienze nazionali anche con l'aiuto di casi di aziendali e di settore. Nel corso troverà spazio la presentazione di strumenti e logiche di gestione del capitale umano in azienda.

Il corso è strutturato in alternanza tra lezioni teoriche, case history e testimonianze, e i temi trattati sono i seguenti:

- Dal capitale umano alla gestione delle risorse umane (GRU)
- Le persone e la pianificazione delle risorse umane
- I mercati del lavoro, il reclutamento e la selezione del personale
- Da contratto collettivo, al contratto individuale, al commitment
- I sistemi di formazione e sviluppo del personale
- La gestione e la valutazione delle performance
- Sistemi di retribuzione, partecipazione e diversity management

Testi di riferimento

Per gli studenti frequentanti:

- Costa G., Gianecchini M. (2013) “Risorse umane. Persone, relazioni e valore”, McGraw-Hill (III Edizione)
- Slide, casi e letture selezionate a cura del docente

Per gli studenti non frequentanti:

- Costa G., Gianecchini M. (2013) “Risorse umane. Persone, relazioni e valore”, McGraw-Hill (III Edizione)
- Noe R. A., Hollenbeck J.R., Gerhart B., Wright P.M. (2006) “Gestione delle risorse umane”, Apogeo (II edizione) – (Cap. 1-2-3-8-12)

Tipo di esame

Prova scritta e integrazione orale

DIRITTO AMMINISTRATIVO EUROPEO **(F6302N014 – 6 CFU – IUS/10)**

Docente: *Marco Antonioli*

Programma a.a. 2016-17

Oggetto del corso

Il corso ha ad oggetto una frazione del diritto amministrativo: e, per questa ragione, è suggerito uno studio congiunto delle due materie.

La nozione di diritto amministrativo europeo oscilla fra una tesi minimalista, ed una massimalista: la prima si pone in termini critici, circa la configurabilità della materia in termini di autonomia; la seconda, invece, tende a riconoscere al diritto amministrativo europeo un ambito proprio, l'ordito del quale è rappresentato da un reticolo di istituti, ritenuti in grado di qualificare la materia con tratti di specificità.

Quest'ultima opinione è propugnata da una tesi che si è andata vieppiù affermando, sin dal corso degli anni '90, in Italia, così come in altri Stati membri: a quale fra le due tesi si intenda accedere, resta, comunque, il fatto che deve registrarsi la crescente diffusione, nel panorama universitario, di corsi di diritto amministrativo europeo.

Il corso muove dall'analisi di tematiche ed istituti tradizionalmente appartenenti al diritto amministrativo nazionale. E, in tale contesto, si colloca l'influenza del diritto dell'Unione europea, l'area della quale permane in costante espansione. Il che determina due concorrenti effetti: il primo riguarda la dinamica - così come la metamorfosi - degli istituti trattati dagli studiosi del diritto amministrativo; il secondo riguarda, invece, regole e principi comunitari confluiti e/o confluenti in ambito interno, suscettibili di incidere sull'azione dei pubblici poteri.

Programma

Diritto amministrativo nazionale e diritto comunitario. Stati a diritto amministrativo: modelli storici e modelli teorici.

I principi generali del diritto comunitario. Rango dei principi. Le c.d. quattro libertà fondamentali. Il principio di proporzionalità.

Fonti nazionali e fonti comunitarie. Integrazione e separazione fra gli ordinamenti. Corte di giustizia e Corte costituzionale. Legge italiana e norma comunitaria. Art. 11 Cost.. Primauté del diritto comunitario e suo fondamento.

Atti amministrativi nazionali. Incidenza del diritto comunitario. Rapporti con la normativa comunitaria. Disapplicazione e inoppugnabilità degli atti amministrativi.

Politiche comunitarie. Regioni e Unione europea: la riforma del titolo V della Costituzione. La partecipazione delle Regioni alla formazione degli atti normativi: la fase c.d. ascendente e la fase c.d. discendente.

Organizzazione amministrativa. Moduli organizzatori. Coamministrazione. Procedimenti amministrativi. Partecipazione ed accesso ai documenti. Commissione e potere esecutivo. Amministrazione e funzione pubblica comunitaria.

Tutela giurisdizionale e diritto dell'Unione europea. Ricorso per annullamento. Eccezione di illegittimità. Rinvio pregiudiziale. Giurisdizione amministrativa e diritto comunitario: profili comparativi.

Le situazioni giuridiche soggettive. Lesione degli interessi legittimi e tutela risarcitoria: dalla normativa sugli appalti pubblici alla sentenza n. 500/99 della Cassazione a Sezioni Unite.

La responsabilità extracontrattuale nel diritto comunitario. Responsabilità delle istituzioni comunitarie e degli Stati membri. La responsabilità per atti normativi.

Amministrazione diretta e indiretta del diritto comunitario. Ambiti di applicazione. Analisi dei settori: gli appalti pubblici oltre la c.d. soglia comunitaria e il diritto antitrust fra diritto europeo e diritto nazionale.

Diritto antitrust: I profili organizzatori e i poteri. La Commissione europea e l'AGCM. Le violazioni della concorrenza. La disciplina delle concentrazioni. Attività procedimentale e provvedimento. Le misure sanzionatorie. Tutela giurisdizionale. Interpretazione comunitaria del diritto della concorrenza.

Testi di riferimento

- AA.VV., Diritto amministrativo europeo, a cura di M.P. CHITI, Milano 2013;
- Per gli studenti frequentanti saranno suggerite integrazioni e riduzioni del programma di corso, tenendosi conto dell'attività direttamente svolta dagli studenti.



Tipo di esame

Orale

Scritto per i frequentanti oltre a esercitazioni.

DIRITTO COMUNITARIO DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

(F6302N013 – 6 CFU – IUS/07)

Docente: *Benedetta Ubertazzi*

Programma a.a. 2016-17

Programma del corso

Il corso è unico ma si compone di due parti, una sulle libertà fondamentali e una su concorrenza e aiuti di stato.

La prima parte analizza:

- 1) La libera circolazione delle merci.
- 2) La libera circolazione delle persone (lavoratori e stabilimento).
- 3) La libera circolazione dei servizi.
- 4) La libera circolazione dei capitali.
- 5) La libera circolazione delle sentenze.

La seconda parte analizza:

- 6) la disciplina UE della concorrenza
- 7) la disciplina UE degli aiuti di stato

Testi di riferimento

Giuseppe Tesaro, Diritto dell'Unione europea, CEDAM, 2012, limitatamente ai capitoli IV, V, VII e VIII.

Materiali supplementari verranno distribuiti a lezione per i frequentanti.

Tipo di esame

- Esame orale
- frequenza valutata
- Per agevolare il superamento dell'esame sono previste, per i soli studenti frequentanti, due verifiche scritte. È possibile chiedere la verbalizzazione finale della media delle due votazioni così riportate, senza ulteriore prova orale, o decidere di non avvalersi di tale facoltà e di portare quindi all'orale l'intero programma del corso. La partecipazione a tali verifiche è riservata a coloro che hanno seguito almeno l'80% delle lezioni precedenti alla data delle verifiche. La frequenza verrà rilevata nel corso delle lezioni.

DIRITTO DEI CONSUMATORI

(F6302N022 – 6 CFU – IUS/01)

Docente: *Paolo Gaggero*

Programma a.a. 2016-17

Oggetto del corso

Il corso ha la finalità di offrire agli studenti approfondimenti dei principali principi e temi afferenti il diritto dei consumatori.

Programma

Gli argomenti trattati durante il corso sono i seguenti:

- Finalità ed oggetto
- Educazione ed informazione
- Informazioni sui prodotti
- Particolari modalità di informazione
- Pratiche commerciali, pubblicità e altre informazioni commerciali
- Rafforzamento della tutela del consumatore con riguardo alle televendite
- Il rapporto di consumo
- Dei contratti del consumatore in generale
- Credito ai consumatori
- Esercizio dell'attività commerciale
- Contratti negoziati nei locali commerciali
- Contratti negoziati fuori dei locali commerciali
- Contratti a distanza
- Commercio elettronico
- Disposizioni relative a singoli contratti
- Servizi turistici

- Erogazione di servizi pubblici
- Sicurezza dei prodotti
- Responsabilità per danno da prodotti difettosi
- Garanzia legale di conformità e garanzie commerciali per i beni di consumo
- Associazioni dei consumatori e accesso alla giustizia

Testi di riferimento

Uno o più testi relativi al diritto dei consumatori in cui siano trattati gli argomenti del programma.

Tipo di esame

Prova orale. Agli studenti frequentanti saranno consentite modalità alternative d'esame indicate a lezione.

LE POLITICHE PER LA SALUTE (F6302N011 – 6 CFU – SPS/09)

Docente: *Mara Tognetti*

Programma a.a. 2016-17

Oggetto del corso

Il programma del corso intende affrontare il tema della salute individuale e collettiva. In particolare il modulo è finalizzato ad analizzare l'ambito della salute nelle sue diverse dimensioni, con particolare riferimento allo sviluppo e alla evoluzione della sociologia della salute e della medicina. Saranno analizzati i contesti e le organizzazioni relative alle Medicine Integrate e alle Medicine Non Convenzionali sia nei sistemi di salute dei paesi occidentali che nei paesi ad economia frenata. Particolare attenzione verrà rivolta all'impatto della crisi economica sulla salute degli individui.

Programma

- La sociologia della salute e della medicina, i relativi approcci teorici e sue evoluzioni
- Gli attori e le organizzazioni dei sistemi di cura e per la salute
- I network della salute
- Le disuguaglianze di salute

Testi di riferimento

- 1) Favretto A.R., Zaltron F., Qui sono come a casa mia. L'umanizzazione delle cure e l'esperienza della malattia nei contesti sanitari, Il Mulino, Bologna, 2015
- 2) Figueras j., McKee M., "Health Systems, Health, Wealth and Societal Well-being", McGrawHill, New York, (2012);
- 3) Heath I, Contro il mercato della salute, Bollati Boringhieri, Torino, 2016

- 4) Ingrosso M., in collaborazione con M. Cardano, S. Manghi, M. Tognetti, G. Vicarelli (a cura di) *La salute per tutti .Un indagine sulle origini della sociologia della salute in Italia*, FrancoAngeli, Milano, 2015
- 5) Tognetti Bordogna M., *From Medicalisation to Pharmaceuticalisation – A Sociological Overview. New Scenarios for the Sociology of Health*, in *Social Change Review* ▪ Winter 2014 ▪
- 6) Tognetti Bordogna M., *Regional health systems and non-conventional medicine: the situation in Italy*, in “EPMA Journal”, 20 July, 2011
- 7) Toth F., “Health policies”, Editore LaTerza, Bari, (2009);
- 8) Vicarelli G. (a cura di), *Oltre il coinvolgimento. L’attivazione del cittadino nelle nuove configurazioni di benessere*, Il Mulino, Bologna, 2016
- 9) M. Crivellini, M. Galli, *Sanità e salute: due storie diverse. Sistemi sanitari e salute nei paesi industrializzati*, FrancoAngeli, Milano, 2016

Tipo di esame

Prova orale.

MANAGEMENT E IMPRENDITORIALITA' SOCIALE

(F6302N010 – 6 CFU – SECS-P/07)

Docente: *Dario Cavenago*

Programma a.a. 2016-17 (insegnamento tenuto in modalità blended learning)

Programma del corso

Il corso è costruito intorno al tema della imprenditorialità sociale, delle sue determinanti e degli strumenti e dei modelli di gestione. Il corso è offerto in modalità blended learning e prevede alcune sessioni (40%) in cui si affronta il tema adottando una prospettiva strategica e una serie di attività applicative da svolgersi sulla piattaforma elearning individualmente e/o in gruppo.

Management e imprenditorialità sociale:

1. Imprenditorialità sociale: definizione, confini e caratteristiche distintive
2. Imprenditorialità sociale e corporate social responsibility
3. Strumenti di gestione e modelli organizzativi
4. Gestire, misurare e bilanciare valore economico e sociale
5. I modelli esistenti tra profit e non-profit (impresa sociale italiana e modelli internazionali)

Progettualità

1. simulazione dell'identificazione di un progetto;
2. simulazione dell'elaborazione di progetti di intrapresa sociale;
3. simulazione di un processo di Valutazione di progetti.

Testi di riferimento

La bibliografia di riferimento sarà fornita durante il corso.



Tipo di esame

Prova scritta.

METODOLOGIE PER LA COSTRUZIONE DI SCENARI SOCIALI

(F6302N015 – 6 CFU – SECS-S/04)

Docente: *Patrizia Farina*

Programma a.a. 2016-17 (insegnamento tenuto in modalità blended learning)

Programma del corso

Il corso si propone di esaminare alcune fra le più rilevanti indagini nazionali e internazionali per la realizzazione di un lavoro di ricerca che ha origine nella predisposizione degli obiettivi fino alla restituzione dei risultati. Le differenti finalità delle indagini prese in considerazione e il differente contesto sociale ed economico delle popolazioni oggetto di interesse evidenziano, anche in termini comparativi, valori e nodi problematici nella progettazione delle indagini e nel trattamento delle informazioni.

I temi affrontati sono i seguenti:

- Ricerca da indagini, ricerca da archivi amministrativi
- Agenzie di produzione di dati e qualità dei dati
- La raccolta dei dati
- Risorse e vincoli dei dati
- Qualità dei dati e validità delle misure
- Sviluppo storico delle indagini in Italia
- Progettazione delle indagini campionarie
- Indagini italiane e internazionali
- Casi particolari di indagini

Testi di riferimento

Per i frequentanti la docente fornirà materiale didattico durante il corso. I non frequentanti sono pregati di mettersi in contatto con la docente.

Tipo di esame

Prova scritta con integrazione orale.

SISTEMI INFORMATIVI

(F6302N012 – 6 CFU – ING-INF/05)

Docenti: *Mario Mezzanzanica, Mirko Cesarini*

Programma a.a. 2016-17

Oggetto del corso

L'obiettivo del corso è di fornire le conoscenze necessarie sia metodologiche che implementative per l'analisi e la progettazione di sistemi per la gestione dei dati. Gli argomenti vengono trattati sia dal punto di vista teorico sia dal punto di vista implementativo. Alla fine del corso lo studente dovrebbe aver acquisito non soltanto le conoscenze teoriche sulla materia trattata, ma anche le tecniche e gli strumenti metodologici sufficienti per affrontare e condurre a termine il progetto completo di progettazione di una base di dati per il supporto decisionale.

Programma

- Progettazione di basi di dati
 - Metodologie e modelli per il progetto
 - Introduzione alla progettazione: il ciclo di vita dei sistemi informativi, metodologie di progettazione e basi di dati.
 - Il modello Entità – Relazione: i costrutti principali del modello, panoramica finale del modello E-R
 - Documentazione di schemi E-R, regole aziendali, tecniche di documentazione.
- La progettazione concettuale e logica
 - L'analisi e la specifica dei requisiti
 - Strategie di progetto: strategia top- down, strategia bottom- up, strategia inside-out, strategia mista
 - Qualità di uno schema concettuale
 - Strumenti CASE per la progettazione di basi di dati

- La normalizzazione
 - Ridondanze e anomalie
 - Dipendenze funzionali
 - Forma normale di Boyce e Codd: definizione e decomposizione in forma normale di Boyce e Codd
 - Progettazione di basi di dati e normalizzazione: verifiche di normalizzazione su entità e su associazioni, ulteriori decomposizioni di associazioni, ulteriori decomposizioni di schemi concettuali
- Basi di dati per il supporto alle decisioni
 - Architetture e paradigmi per l'analisi dei dati
 - Architettura dei data warehouse
 - Schemi dei data warehouse : schema a stella, schema a fiocco di neve
 - Operazioni per l'analisi dei dati, interfacce per la formulazione di query, drill down e roll up, data cube.
 - Data mining: il processo di data mining, problemi di data mining, prospettive del data mining

Eventuali variazioni saranno comunicate dal docente in aula.

Testi di riferimento

Il materiale didattico sarà comunicato dal docente a lezione.

Tipo di esame

Prova scritta e orale.

STRATEGIE PER LA CREAZIONE DI VALORE (F6302N005 – 6 CFU – SECS-P/07)

Docenti: *Elisabetta Marafioti*

Programma a.a. 2016-17 (insegnamento tenuto in modalità blended learning)

Oggetto del corso

Il corso permetterà ai partecipanti di conoscere i contenuti della corporate strategy, riconoscere la natura sistemica delle scelte di corporate strategy, imparando a enucleare le relazioni più rilevanti tra variabili, interne e esterne all'azienda, applicare alcuni strumenti di analisi e diagnosi applicabili ai problemi di corporate strategy individuando i percorsi di crescita più redditizi delle aziende, valutare le azioni più opportune per realizzare processi di trasformazione aziendale.

Il corso si avvale di metodi didattici interattivi, business game e discussione di casi oltre a momenti di razionalizzazione didattica più tradizionale.

Il corso è offerto in modalità blended learning e prevede alcune sessioni (40%) in cui si affronta il tema adottando una prospettiva strategica e una serie di attività applicative da svolgersi sulla piattaforma elearning individualmente e/o in gruppo.

Programma

- Introduzione alla Corporate strategy
- Dal vantaggio competitivo al vantaggio aziendale
- Corporate strategy: le decisioni rilevanti
- Le matrici di portafoglio
- Individuazione e valutazione delle risorse corporate di un'azienda
- La crescita diversificata
- Le strategie di crescita verticale
- Le strategie di crescita internazionale

- Le strategie nei mercati con demand-side increasing returns
- Corporate Strategy e variabili organizzative
- I ruoli del corporate headquarter
- Corporate strategy e mercati dei capitali
- La trasformazione aziendale e le strategie di turnaround

Testi di riferimento

Raccolta di letture

Tipo di esame

Prova scritta.