

ANNO ACCADEMICO: **2017/2018**

INSEGNAMENTO/MODULO: **Innovation in Services**

Indicazioni per la compilazione (questo campo può essere precompilato dalla Struttura Primaria, se ritenuto opportuno):

Inserire il nome ufficiale dell'insegnamento/modulo a cui la scheda è riferita. Se previsto, riportare anche l'eventuale titolo aggiuntivo (utilizzato in alcuni CdS).

Normalmente, nel caso di insegnamenti costituiti da più moduli didattici, deve essere compilata una scheda per ciascun modulo e non una scheda unica per l'intero insegnamento. Tuttavia, se ritenuto opportuno, il CdS può dare indicazione di compilare una scheda unica per l'intero insegnamento, avendo cura di riportare in essa tutte le informazioni sui singoli moduli.

Nel caso che l'insegnamento/modulo sia composto da attività formative di tipologia diversa, ovvero nei casi di co-docenza, il docente responsabile dell'insegnamento/modulo dovrà compilare un'unica scheda, tenendo conto della specificità delle diverse tipologie di attività formative, ovvero del contributo di ciascun co-docente.

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ FORMATIVA: **Affine**

Indicazioni per la compilazione (questo campo può essere precompilato dalla Struttura Primaria, se ritenuto opportuno):

Inserire una delle seguenti voci: Base/Caratterizzante/Affine/A scelta dello studente/Altre attività.

Nel caso di insegnamenti/moduli mutuati, compilare schede separate se la tipologia di attività formativa è differente.

DOCENTE: **Giovanni Schiuma**

e-mail: [giovanni.schiума@unibas.it](mailto:giovanni.schiума@unibas.it)  
[schiумagio@gmail.com](mailto:schiумagio@gmail.com)

sito web:

telefono: **0971.205178**

cell. di servizio (facoltativo):

Lingua di insegnamento: **inglese** (questo campo può essere precompilato dalla Struttura Primaria, se ritenuto opportuno)

n. CFU: <b>8</b> <u>Indicazioni per la compilazione:</u> Indicare in maniera separata – ove previsto – i CFU per lezione, laboratorio, esercitazione.	n. ore: <b>56</b> <u>Indicazioni per la compilazione:</u> Indicare in maniera separata – ove previsto – le ore per lezione, laboratorio, esercitazione.	Sede: <b>Potenza</b> Dipartimento/Scuola: <b>DiMIE</b> CdS: <b>Economia delle Risorse Naturali e Culturali</b> <u>Indicazioni per la compilazione:</u> Nel caso di insegnamenti/moduli mutuati, compilare schede separate se il Dipartimento/Scuola è differente.	Semestre: <b>I</b>
---	---	---	--------------------

OBIETTIVI FORMATIVI E RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Indicazioni per la compilazione (gli esempi sono puramente indicativi e, inoltre, rappresentano un riferimento utile per la lunghezza del testo di ciascun campo):

Riportare una sintesi degli obiettivi di apprendimento, tenendo presente gli obiettivi formativi del CdS riportati nel quadro A.4a della SUA-CdS; in particolare, si richiede di descrivere le **conoscenze** e le **abilità** che il modulo/l'insegnamento si propone di trasmettere allo studente e la cui effettiva acquisizione sarà verificata in sede di esame.

**In una prima fase di applicazione di questo modello di scheda (per l'a.a. 2016-17), si richiede di compilare questo campo distinguendo:**

- **Conoscenze:** si richiede di descrivere l'insieme di fatti, principi, teorie e pratiche che caratterizzano il modulo/l'insegnamento.
- **Abilità:** si richiede di descrivere l'insieme di azioni e/o procedimenti ritenuti indispensabili per applicare le conoscenze e comprensione al fine di affrontare un compito assegnato o di risolvere un problema così come si presentano nella pratica professionale.

**Conoscenza e capacità di comprensione** - Capacità di comprendere ed analizzare le specificità della gestione

dell'innovazione nelle imprese di servizi – sia nel settore privato che pubblico - con particolare riguardo alla generazione di nuovi *concept* di servizio, all'elaborazione ed all'implementazione di nuovi modelli di business, alla progettazione di specifiche *customer experience*, alla misurazione ed alla gestione delle prestazioni, alla gestione della conoscenza organizzativa ed inter-organizzativa, alle relazioni tra dimensioni *creativity-based*, *technology-based* e risorse umane alla base della qualità e del successo della fornitura di servizi in varie *industries* (media e ICT, servizi culturali, *leisure* ed *entertainment*, sanità, P.A, imprese sociali, organizzazione e gestione di grandi eventi, turismo e relativi servizi legati all'accoglienza, moda, design e lusso, nonché le filiere economiche di prodotti e servizi legate direttamente o indirettamente alle arti, allo spettacolo, al cinema, ai nuovi media, all'editoria, ecc.). Capacità di comprendere ed analizzare gli aspetti strategici, organizzativi ed economico-finanziari della gestione dei processi innovativi delle imprese di servizi private e pubbliche. Capacità di modellizzare sistemi, affrontare questioni complesse coniugando competenze economiche ed organizzative con quelle ingegneristico-tecnologiche, ricerca scientifica avanzata, applicazioni pratiche e casi aziendali di successo. Più in dettaglio, il corso mira a costruire conoscenze e capacità su:

- i) **Business Development**, ovvero la capacità di gestire il processo di sviluppo di nuovo prodotto/servizio, di progettare modelli di business radicalmente innovativi, di organizzare e gestire il portafoglio dei progetti di innovazione di un'organizzazione.
- ii) **Design Thinking for Innovation**, ovvero la capacità di valorizzare la dimensione analitica e la dimensione creativa delle diverse fasi della progettazione di un nuovo prodotto/servizio, dall'analisi dei bisogni all'identificazione delle opportunità tecnologiche, dalla progettazione architettonica al lancio sul mercato;
- iii) **Cross-innovation e arts-based management**, ovvero la capacità di esprimere un'originale visione di innovazione basata sulla contaminazione di approcci, modelli, risorse e strumenti provenienti da diversi background teorico-pratici, di delineare nuovi scenari competitivi, di valutare gli impatti sulle persone e sulla struttura organizzativa delle nuove modalità di innovazione, di identificare e sfruttare efficacemente le "risorse creative" e le relazioni con gli stakeholders, interni ed esterni alla propria organizzazione;
- iv) **Innovazione nella e per la Pubblica Amministrazione**, ovvero la capacità di identificare e gestire risorse e processi chiave per il miglioramento delle dinamiche di innovazione e per il miglioramento delle prestazioni e dell'orientamento al valore delle organizzazioni pubbliche

**Capacità di applicare conoscenza e comprensione** - Capacità di predisporre ed interpretare approcci, metodologie, tecniche e strumenti per la elaborazione e la gestione delle dimensioni di innovazione nel settore dei servizi a livello strategico, tattico ed operativo. Capacità di comprendere ed integrare i cambiamenti di scenario, di mercato, tecnologici, organizzativi per il miglioramento delle prestazioni delle organizzazioni operanti nel settore dei servizi.

**Autonomia di giudizio** - Sviluppare un'attenzione alla interdisciplinarietà ed alle specifiche contestualizzazioni delle tematiche della gestione dell'innovazione nelle imprese di servizi, attraverso il miglioramento delle competenze e della abilità di analisi critica, comprensione e valutazione sia a livello teorico che a livello di applicazioni pratiche e casi aziendali di successo

**Abilità comunicative** - Capacità di illustrare le principali operazioni relative alla gestione dell'innovazione nelle imprese di servizi, nonché i relativi approcci, le metodologie, le tecniche e gli strumenti strategici, operativi, economico-finanziari. Capacità di collegare le tematiche della gestione d'impresa e dell'innovazione ai bagagli conoscitivi di altre discipline economico-aziendali. Capacità di illustrare criticamente i risultati di analisi teoriche, empiriche, casi studio ed esercitazioni.

**Capacità di apprendimento** - Il corso in questione mira a preparare futuri imprenditori, manager (privati e pubblici) e professionisti che sappiano integrare l'utilizzo di tecniche e strumenti economico-gestionali con la comprensione delle dinamiche specifiche e delle complessità proprie dei settori legati ai servizi, quali il turismo e l'ospitalità, la cultura e la creatività, la gestione di progetti e grandi eventi, la pubblica amministrazione.

A partire dall'a.a. 2017-18, si richiederà di impostare il campo in maniera più dettagliata, facendo riferimento

esplicito ai Descrittori di Dublino per i risultati di apprendimento attesi. In particolare, ciascun docente potrà semplicemente indicare a quali risultati di apprendimento declinati nei quadri A4.b.2 e A4.c della scheda SUA-CdS il modulo/insegnamento contribuisce e come.

I seguenti esempi possono essere d'aiuto, nel caso si volesse compilare questo campo con un maggior livello di dettagli.

- **Conoscenza e capacità di comprensione:** si fa riferimento alla capacità di rielaborare quanto studiato in modo da trasformare le conoscenze apprese in una riflessione ed elaborazione più complessa.  
*Esempio (adattare/modificare in base al modulo/insegnamento): lo studente deve dimostrare di conoscere e saper comprendere le problematiche relative a ...*
- **Capacità di applicare conoscenza e comprensione:** si fa riferimento alla capacità dello studente di applicare in pratica il sapere acquisito, anche, e soprattutto, in ambiti diversi da quelli nei quali le conoscenze apprese vengono tradizionalmente utilizzate.  
*Esempio (adattare/modificare in base al modulo/insegnamento): Lo studente deve dimostrare di essere in grado di progettare ... e/o realizzare ...*
- **Autonomia di giudizio:** lo studente deve essere in grado di approfondire autonomamente quanto imparato, al fine di utilizzare le conoscenze di base come una base di partenza che gli consenta di pervenire a risultati ulteriori, contraddistinti da una maturità sempre maggiore e da una autonomia di giudizio sempre più ampia.  
*Esempio (adattare/modificare in base al modulo/insegnamento): Lo studente deve essere in grado di sapere valutare in maniera autonoma i processi ... e di indicare le principali metodologie pertinenti a ...*
- **Abilità comunicative:** si fa riferimento alla capacità di veicolare ai propri interlocutori, in modo chiaro e compiuto, le conoscenze acquisite; la comunicazione deve essere comprensibile anche a chi non possiede una preparazione specifica sulla materia.  
*Esempio (adattare/modificare in base al modulo/insegnamento): Lo studente deve avere la capacità di spiegare, in maniera semplice, a persone non esperte ... capacità di presentare un elaborato (tesi di laurea...) utilizzando correttamente il linguaggio scientifico, letterario...*
- **Capacità di apprendimento:** la frequenza delle lezioni costituisce un sussidio didattico dotato di rilevanza centrale, oltre che un preciso obbligo; tuttavia, lo studente deve progressivamente rendersi autonomo dal docente, acquisendo la capacità di affinare ed approfondire le proprie conoscenze attraverso un percorso di formazione non privo di autonomia ed originalità.  
*Esempio (adattare/modificare in base al modulo/insegnamento): Lo studente deve essere in grado di aggiornarsi continuamente, tramite la consultazione di testi e pubblicazioni ... proprie dei settori ..., allo scopo di acquisire la capacità di seguire Corsi di approfondimento, Seminari specialistici e Masters in ...*

PREREQUISITI: Conoscenza dei concetti fondamentali di gestione d'impresa (impresa e ambiente competitivo; funzioni e processi aziendali; strutture e determinazioni economico-finanziarie), di gestione dell'innovazione (tipologie, fonti, dimensioni gestionali, processi) nonché dei concetti fondamentali di "economics" e giuridici tali da permettere la comprensione delle relazioni dirette ed indirette delle dinamiche di innovazione nelle organizzazioni e nelle imprese di servizi

Indicazioni per la compilazione (gli esempi sono puramente indicativi e, inoltre, rappresentano un riferimento utile per la lunghezza del testo di ciascun campo):

Indicare le conoscenze di base per la comprensione dei contenuti del corso. Descrivere gli eventuali vincoli provenienti da insegnamenti indicati come propedeutici, le conoscenze e le abilità che vengono ritenute già acquisite e sulle quali si fonderanno gli sviluppi del modulo/dell'insegnamento.

*Esempio (adattare/modificare in base al modulo/insegnamento)*

È necessario avere acquisito e assimilato le seguenti conoscenze fornite dai corsi di "... " e "... ":

- concetti elementari di ...;
- conoscenze dei concetti fondamentali di ..., in particolare quelli relativi a ...;
- conoscenze di ... e loro applicazione pratica; metodi per ...;
- capacità di analizzare e progettare ...

CONTENUTI DEL CORSO

Indicazioni per la compilazione (gli esempi sono puramente indicativi e, inoltre, rappresentano un riferimento utile per la lunghezza del testo di ciascun campo):

Riportare una sintesi dei contenuti delle lezioni (fornendo indicazioni complessive raggruppando ad esempio per

---

*blocchi di lezioni ed esercitazioni o altre attività, i titoli dei principali argomenti trattati, indicandone anche il numero di ore di lezione dedicate). Il campo può essere utilizzato anche per evidenziare eventuali varianti che, nel caso di insegnamenti paralleli di uguale titolo affidati a più docenti, il singolo docente intende introdurre nel proprio programma.*

#### **I servizi nel sistema economico**

Richiami di gestione dell'innovazione

Profili generali del settore dei servizi

Caratteristiche e peculiarità del settore dei servizi e implicazioni per la gestione dell'innovazione

La prospettiva strategica alla gestione dell'innovazione nelle imprese di servizi

L'innovazione nei servizi per le imprese manifatturiere

#### **Fondamenti di gestione dell'innovazione nel settore dei servizi**

L'orientamento strategico all'innovazione

La focalizzazione sul cliente

L'innovazione e la progettazione del servizio

Gli standard di servizio

Il supporto fisico ed il *servicescape*

#### **Le dimensioni gestionali per l'innovazione nel settore dei servizi**

L'innovazione del modello di business

Design-thinking per l'innovazione

Cross-innovation e arts-based management

Il ruolo dei dipendenti nella fornitura del servizio

Il ruolo dei clienti nella fornitura del servizio

Il ruolo delle tecnologie per l'innovazione nel settore dei servizi

La gestione della domanda e della capacità

Il *costing* ed il *pricing* dei servizi

#### **Gestione dell'innovazione nelle *industry* specifiche**

L'industria creativa e culturale

L'industria turistica

Progetti e grandi eventi

Pubblica amministrazione

---

METODI DIDATTICI: il corso prevede lezioni in aula su tutti gli argomenti del corso. Ad integrazione ed approfondimento dei temi trattati, sono previsti sessioni dedicate di analisi di casi aziendali nonchè seminari e testimonianze di speakers nazionali ed internazionali di matrice sia accademica che imprenditoriale/manageriale/consulenziale. Si prevedono altresì attività di project work su specifici temi.

*Indicazioni per la compilazione (gli esempi sono puramente indicativi e, inoltre, rappresentano un riferimento utile per la lunghezza del testo di ciascun campo):*

*Indicare la tipologia delle attività formative (anche più di una) con le relative ore: Lezioni teoriche frontali, Esercitazioni, Esercitazioni in laboratorio, Esercitazioni progettuali, Visite tecniche, Altro (specificare). Se utile, riportare ulteriori dettagli, come specificato nell'esempio che segue. Riportare anche eventuali obblighi di frequenza, se previsti.*

Esempio (adattare/modificare in base al modulo/insegnamento):

*Il corso prevede 72 ore di didattica tra lezioni ed esercitazioni. In particolare sono previste 54 ore di lezione in aula e 18 ore di esercitazioni guidate in laboratorio.*

Oppure:

*Il corso è organizzato nel seguente modo:*

- *lezioni in aula su tutti gli argomenti del corso (hh ore);*
  - *esercitazioni nel laboratorio di ... per ... ; gli studenti saranno divisi in gruppi (massimo xx studenti per gruppo) per yy esercitazioni guidate di*
-

---

hh ore ciascuna; al termine delle esercitazioni guidate, gli studenti avranno libero accesso al laboratorio per ulteriori esercitazioni individuali.

---

#### MODALITÀ DI VERIFICA DELL'APPRENDIMENTO: **Esame orale**

Indicazioni per la compilazione (gli esempi sono puramente indicativi e, inoltre, rappresentano un riferimento utile per la lunghezza del testo di ciascun campo):

Riportare una (o più) delle seguenti voci: Prove di verifica intermedie, Esame scritto, Discussione di un elaborato progettuale, Prova pratica, Esame orale, Altro (specificare).

Inoltre, si richiede di riportare una descrizione dettagliata dei metodi con cui si accerta che lo studente abbia effettivamente acquisito le conoscenze e le abilità previste (le modalità di esame devono essere tali da permettere l'accertamento della effettiva acquisizione da parte dello studente delle conoscenze e abilità descritte nella sezione "Obiettivi formativi e risultati di apprendimento attesi"). Indicare le regole con cui viene formulata la valutazione finale (voto d'esame).

Andrebbe anche esplicitata la modalità di ogni singolo metodo (ad esempio, per gli esami scritti: n. di tracce aperte, n.ro di esercizi, n.ro domande a risposta multipla..., di cui x riguardanti i contenuti teorici del corso e y riguardanti quelli pratici/applicativi, tempo a disposizione).

L'esempio che segue è caratterizzato da un elevato livello di dettaglio e può essere adattato alle esigenze del singolo modulo/insegnamento, considerando anche eventuali indicazioni ricevute dal CdS.

Esempio (adattare/modificare in base al modulo/insegnamento):

L'obiettivo della prova d'esame consiste nel verificare il livello di raggiungimento degli obiettivi formativi precedentemente indicati.

L'esame è diviso in 3 parti che hanno luogo nello stesso giorno.

- una prova a quiz (quiz a risposta multipla o soluzioni di esercizi numerici) su tutti gli argomenti trattati nel corso; la prova ha lo scopo di valutare lo studio della materia e la comprensione degli argomenti di base e ha carattere di selezione (lo studente che non mostri una sufficiente conoscenza degli argomenti non è ammesso alle prove successive); per superare la prova è necessario acquisire almeno xx punti su yy. Il tempo previsto per la prova è di 1 ora. Non è consentito consultare testi o utilizzare PC, smartphone, calcolatrici... ;
- una simulazione ... mediante il software ..., con l'obiettivo di valutare se lo studente ha la capacità di comprendere ... ; per superare la prova è necessario acquisire almeno xx punti su yy; Il tempo previsto per la prova è di 1 ora; è possibile consultare ...;
- una prova orale nella quale sarà valutata la capacità di collegare e confrontare aspetti diversi trattati durante il corso; per superare la prova è necessario acquisire almeno xx punti su yy;

Il voto finale è dato dalla somma dei 3 punteggi. Qualora una delle 3 prove risulti insufficiente o qualora il punteggio totale sia inferiore a 18 è necessario ripetere tutte e 3 le prove.

---

#### TESTI DI RIFERIMENTO E DI APPROFONDIMENTO, MATERIALE DIDATTICO ON-LINE

- Presentazioni dei contenuti delle lezioni tenute in aula dal docente, disponibili sul sito del corso di studi nella sezione dedicata al corso di "Innovation in Services" o su altre piattaforme
- Dispense, materiali didattici su singoli temi ed analisi di casi forniti dal docente

Indicazioni per la compilazione (gli esempi sono puramente indicativi e, inoltre, rappresentano un riferimento utile per la lunghezza del testo di ciascun campo):

Riportare i testi utilizzati per il modulo/l'insegnamento e l'eventuale materiale aggiuntivo, o messo a disposizione degli studenti iscritti per le lezioni/esercitazioni/laboratori. Distinguere i testi/dispense di riferimento per il modulo/per l'insegnamento da quelli consigliati per gli approfondimenti. Specificare l'eventuale disponibilità di materiale on-line (indicando l'indirizzo della pagina web).

Esempio (adattare/modificare in base al modulo/insegnamento):

Appunti forniti dal docente disponibili sul sito del corso (www...).

Testo/i di riferimento:

- ...

Argomenti specifici possono essere approfonditi sui seguenti testi (se possibile, indicare anche quali argomenti accanto a ciascun testo):

- ...
- 

#### METODI E MODALITÀ DI GESTIONE DEI RAPPORTI CON GLI STUDENTI

All'inizio del corso, dopo aver descritto obiettivi, programma e metodi di verifica, il docente informa gli studenti dei

---

---

---

materiali didattici contemplati per la preparazione dell'esame di "Innovation in Services" nonché delle relative modalità di fruizione.

L'orario di ricevimento degli studenti – per tutto il primo semestre (semestre in cui si tiene il corso) è fissato nell'ora successiva al termine delle lezioni settimanali. Per il secondo semestre, l'orario di ricevimento è fissato per il mercoledì dalla ore 12:00 alle ore 14:00. Oltre all'orario di ricevimento settimanale, il docente è disponibile in ogni momento per un contatto con gli studenti, attraverso la propria e-mail.

*Indicazioni per la compilazione (gli esempi sono puramente indicativi e, inoltre, rappresentano un riferimento utile per la lunghezza del testo di ciascun campo):*

*Indicare le modalità con le quali si gestisce il rapporto con gli studenti, sia nell'ambito della normale gestione delle attività didattiche (divulgazione delle dispense, organizzazione dei ricevimenti degli studenti, etc., sia nello svolgimento dell'attività di tutoraggio di un gruppo di studenti se previsto). Inserire almeno gli orari e il luogo di ricevimento.*

*Esempio (adattare/modificare in base al modulo/insegnamento):*

*All'inizio del corso, dopo aver descritto obiettivi, programma e metodi di verifica, il docente mette a disposizione degli studenti il materiale didattico (cartelle condivise, sito web, etc). Contestualmente, si raccoglie l'elenco degli studenti che intendono iscriversi al corso, corredato di nome, cognome, matricola ed email.*

*Orario di ricevimento: il ... dalle ... alle ... presso ... e il ... dalle ... alle ... presso ...*

*Oltre all'orario di ricevimento settimanale, il docente è disponibile in ogni momento per un contatto con gli studenti, attraverso la propria e-mail o ...*

---

---

DATE DI ESAME PREVISTE<sup>1</sup>

Lun 05/02/2018; Lun 19/02/2018; Lun 02/04/2018; Lun 14/05/2018; Lun 09/07/2018; Giovedì 06/09/2018; Lun 12/11/2018

---

---

SEMINARI DI ESPERTI ESTERNI    **SI**     **NO**

---

---

ALTRE INFORMAZIONI

---

<sup>1</sup> Potrebbero subire variazioni: consultare la pagina web del docente o del Dipartimento/Scuola per eventuali aggiornamenti