

CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN ECONOMIA AZIENDALE E MANAGEMENT
ANNO ACCADEMICO 2025/2026
Service Management 9 CFU – 63 ore

Principali informazioni sull'insegnamento	
Anno di corso	I anno
Periodo di erogazione	I semestre (settembre 2025-dicembre 2026)
Crediti formativi universitari (CFU/ETCS):	9
SSD	ECON 07/A
Lingua di erogazione	Italiano
Modalità di frequenza	Facoltativa

Docente	
Nome e cognome	Maria Colurcio
Indirizzo mail	mariacolurcio@unicz.it
Telefono	0961/3694974
Sede	Ex Centro Romanistico – Dipartimento di Giurisprudenza, Economia e Sociologia
Sede virtuale	Consultare la pagina docente disponibile al seguente link: https://diges.unicz.it/personale/docente/mariacolurcio
Ricevimento	Consultare la pagina docente disponibile al seguente link: https://diges.unicz.it/personale/docente/mariacolurcio

Organizzazione della didattica			
Ore			
Totali	Didattica frontale	Pratica (laboratorio, campo, esercitazione, altro)	Studio individuale
225	35	28	162
CFU/ETCS			
9	5	4	

Obiettivi formativi	Il corso ha l'obiettivo di fornire agli studenti le conoscenze di base necessarie per analizzare e comprendere la logica del servizio e le sue implicazioni per le organizzazioni operanti nei settori dei servizi, industriale e pubblico. Attraverso un approccio interdisciplinare, saranno approfonditi i principi della Service-Dominant Logic, i sistemi ecosistemici di servizio e i processi di innovazione dei servizi, con particolare attenzione all'integrazione delle risorse, alla co-creazione di valore e all'adozione di metodi innovativi per migliorare l'esperienza dei clienti e la competitività delle organizzazioni.
Prerequisiti	Non sono richieste conoscenze preliminari.

Metodi didattici	L'insegnamento combina lezioni frontali, di tipo tradizionale e interattivo, finalizzate all'acquisizione delle conoscenze teoriche di base, con attività pratiche orientate allo sviluppo della capacità di applicare concetti e strumenti appresi. In particolare, il corso prevede discussioni guidate su casi aziendali e attività laboratoriali dedicate alla realizzazione di project work, che potranno essere presentati nell'ambito del concorso nazionale per studenti "Make it a Case". Queste attività consentono agli studenti di esercitarsi nell'analisi critica, nel problem solving e nell'integrazione tra teoria e pratica, in coerenza con i risultati di apprendimento attesi.
Risultati di apprendimento previsti DD1 Conoscenza e capacità di comprensione DD2 Conoscenza e capacità di comprensione applicate DD3-Autonomia di giudizio DD4 – Abilità comunicative DD5 – Capacità di apprendere in modo autonomo	<p>Al termine dell'insegnamento lo/la studente/studentessa dovrà essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acquisire una conoscenza approfondita della logica del servizio, del ruolo dei sistemi ecosistemici e delle dinamiche di innovazione nei contesti di servizio. • Comprendere come le organizzazioni facilitano la creazione e la co-creazione di valore. • Applicare i concetti della logica del servizio e dell'innovazione dei servizi all'analisi di casi reali. • Sviluppare soluzioni innovative e progettare strategie per migliorare la creazione di valore nei contesti organizzativi. • Valutare criticamente le dinamiche dei sistemi di servizio. • Proporre soluzioni motivate basate sull'integrazione delle risorse e sulla co-creazione di valore • Comunicare in modo efficace idee e soluzioni in contesti accademici e professionali. • Utilizzare in modo appropriato la terminologia tecnica legata alla logica del servizio. • Apprendere autonomamente nuovi concetti legati all'evoluzione dei sistemi di servizio e all'innovazione. • Sviluppare un approccio di apprendimento continuo volto ad aggiornare e ampliare le proprie conoscenze.
Contenuti di insegnamento (Programma)	<p>Il corso si articola in cinque moduli principali:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Introduzione: Goods Logic e Service Logic <ul style="list-style-type: none"> • Definizione e differenze tra logica dei beni e logica dei servizi. • Orientamento al cliente e approcci nei settori industriale, dei servizi e pubblico. • La logica del servizio come nuovo paradigma di ricerca. 2. La Logica del Servizio <ul style="list-style-type: none"> • Integrazione delle risorse. • Le dinamiche di creazione di valore nelle organizzazioni e per i clienti • Co-creazione di valore tra clienti e organizzazioni. 3. Ecosistemi di Servizio e Sistemi Sociali <ul style="list-style-type: none"> • Concetto di ecosistemi di servizio. • Valore della co-creazione nei sistemi pubblici e privati.

	<p>4. Innovazione nei Servizi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fondamenti dell'innovazione nei servizi. • Metodi per innovare i servizi e integrazione negli ecosistemi. • Differenti tipi di innovazione nei servizi. <p>5. Riflessioni critiche e frontiere del service management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fondamenti dell'innovazione nei servizi. • La value co-destruction • L'innovazione sociale
Testi di riferimento	Libro di Testo: Service Logic Colurcio, Caridà, Skalen (2025) EGEA in Corso di pubblicazione.
Note ai testi di riferimento	
Materiali didattici	I materiali didattici di supporto predisposti dal docente sono disponibili sulla piattaforma E-Learning – Moodle, nello spazio dedicato alla specifica annualità del corso. Tra questi rientrano casi di studio, esercitazioni pratiche e letture aggiuntive finalizzate ad approfondire i concetti chiave. Gli studenti sono invitati a utilizzare il libro di testo come principale riferimento per le basi teoriche e concettuali, riservando i materiali integrativi agli approfondimenti.

Valutazione	
Modalità di verifica dell'apprendimento	<p>L'accertamento dell'apprendimento prevede una prova orale e la presentazione di un project work.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gli studenti che partecipano regolarmente alle attività in aula (presenza pari o superiore al 70%) svilupperanno un project work in piccoli gruppi nell'ambito del contest nazionale <i>"Make it a Case"</i>. Tale attività sarà accompagnata da momenti di discussione ed esercitazioni pratiche, con il supporto della docente e di eventuali esperti esterni. La valutazione terrà conto della partecipazione in aula, della qualità del project work e dell'esito della prova orale finale, secondo i seguenti criteri: <ul style="list-style-type: none"> 20%: Partecipazione in aula 50%: Project work e lavori svolti in aula 30%: Prova orale finale • Gli studenti che non partecipano alle attività in aula, seguiranno un percorso individuale, approfondendo i contenuti teorici del corso attraverso il libro di testo e i materiali indicati dal docente, disponibili sulla piattaforma Moodle di E-learning. L'esame comprenderà l'elaborazione, la consegna su piattaforma e la discussione di un project work individuale, accompagnata da una prova orale di approfondimento sui contenuti del corso. La valutazione avverrà secondo i seguenti criteri: <ul style="list-style-type: none"> 20%: Project work 80%: Prova orale (comprensiva della discussione del project work).

Criteri di valutazione	<p>Conoscenza e capacità di comprensione</p> <p>Lo/la studente/studentessa deve acquisire una solida padronanza dei principi della logica del servizio, comprendere il funzionamento dei sistemi ecosistemici e riconoscere i meccanismi attraverso cui l'innovazione prende forma nei contesti</p>
------------------------	---

	<p>organizzativi, con attenzione specifica ai processi di integrazione delle risorse e alla generazione di valore condiviso.</p> <p>Conoscenza e capacità di comprensione applicate Deve essere in grado di trasferire i concetti e i modelli della logica del servizio e dell'innovazione dei servizi all'analisi di esempi concreti, elaborando soluzioni orientate al miglioramento dei processi di co-creazione di valore nei diversi contesti organizzativi e di mercato.</p> <p>Autonomia di giudizio Deve sviluppare la capacità di esaminare criticamente le dinamiche dei sistemi di servizio, individuare nodi problematici e proporre valutazioni motivate e soluzioni fondate sulla prospettiva dell'integrazione delle risorse e della co-creazione di valore.</p> <p>Abilità comunicative Deve dimostrare competenze espositive chiare, ordinate ed efficaci, sapendo illustrare concetti, analisi e proposte relative al service management con un linguaggio tecnico appropriato e adeguato a interlocutori sia accademici che professionali.</p> <p>Capacità di apprendere Deve mostrare la capacità di sviluppare in autonomia nuove conoscenze relative all'evoluzione dei sistemi di servizio e ai processi di innovazione, adottando un approccio di apprendimento permanente volto a consolidare e ampliare le competenze acquisite.</p>
--	--

Criteri di misurazione dell'apprendimento e di attribuzione del voto finale	Il voto finale è attribuito in trentesimi. L'esame si intende superato se il voto è maggiore o uguale a 18/30. La valutazione dell'esame sarà effettuata secondo i criteri indicati in tabella			
	Votazione	Conoscenza e comprensione dell'argomento	Capacità di analisi e di sintesi	Utilizzo di riferimenti, in specie bibliografici
	Non idoneo	Importanti carenze. Significative inaccuratezze	Irrilevanti. Frequenti generalizzazioni. Incapacità di sintesi	Completamente inappropriato
	18-20	A livello soglia. Imperfezioni evidenti	Capacità appena sufficienti	Appena appropriato
	21-23	Conoscenza routinaria	E' in grado di effettuare analisi e sintesi corrette. Argomenta in modo logico e coerente	Utilizza i riferimenti standard
	24-26	Conoscenza buona	Ha capacità di analisi e di sintesi buone. Gli argomenti sono espressi coerentemente	Utilizza i riferimenti standard
	27-29	Conoscenza più che buona	Ha notevoli capacità di analisi e di sintesi	Ha approfondito gli argomenti
	30-30L	Conoscenza ottima	Ha ottime capacità di analisi e di sintesi	Importanti approfondimenti