

ASAP Service Management Forum

Master in Servitization



I PROMOTORI

Il Master in Servitization è organizzato da UPO Università degli studi del Piemonte Orientale in collaborazione con la SdM – Scuola di Alta Formazione dell'Università degli studi di Bergamo



LA MISSIONE DEL MASTER



LA MISSIONE DEL MASTER

La missione del Master è formare i Service Manager del futuro così da coprire un gap formativo ancora libero.

GLI OBIETTIVI FORMATIVI E SBOCCHI PROFESSIONALI



OBIETTIVI FORMATIVI

Il Master ha l'obiettivo di fornire conoscenze e competenze multidisciplinari, supportate da una didattica innovativa.

Più nello specifico il Master si propone di:

- Fornire una **visione completa di temi e metodologie** che il Service Manager deve presidiare;
- Dotare di **competenze manageriali e ingegneristiche** sulla gestione dei servizi;
- Adottare un approccio formativo **rigoroso** e al tempo stesso di taglio pratico;
- Declinare i principi e i metodi di gestione dei servizi nei **diversi contesti industriali**



SBOCCHI PROFESSIONALI

Nel dinamismo dello scenario del settore manifatturiero emerge la domanda di piani formativi dedicati al responsabile della gestione dei servizi, o **Service Manager**, profilo che supervisiona tutte le attività di assistenza presso la rete di assistenza o la casa madre.

In genere, le responsabilità del *Service Manager* attengono ad aspetti sia tecnici che gestionali, che includono, tra le altre, decisioni di natura strategica (come ad esempio la definizione del portafoglio servizi), organizzativa (come la gestione dei processi e dei collaboratori), di pianificazione e controllo.

Il Master **offre un percorso di alta formazione** dedicato a questo **profilo professionale, sempre più richiesto** in un contesto di mercato che si evolve verso nuove logiche e che necessita di specialisti della Service economy e del settore industriale.



A CHI SI RIVOLGE IL MASTER

Indirizzato principalmente a **laureati in discipline ingegneristiche e/o economico-aziendali**.

È possibile prevedere la partecipazione anche di **laureati in discipline sociali** (es. scienze politiche, giurisprudenza, etc.) o di altro tipo.

Potranno seguire il corso, come **uditori**, anche candidati **con diploma** di istruzione secondaria superiore, o con esperienza lavorativa sui temi del Master, iscrivendosi eventualmente anche a **singoli insegnamenti**.

IL PERCORSO FORMATIVO



IL PERCORSO FORMATIVO

950 didattica
(di cui 304 in
aula)



525 in stage



25 prova finale

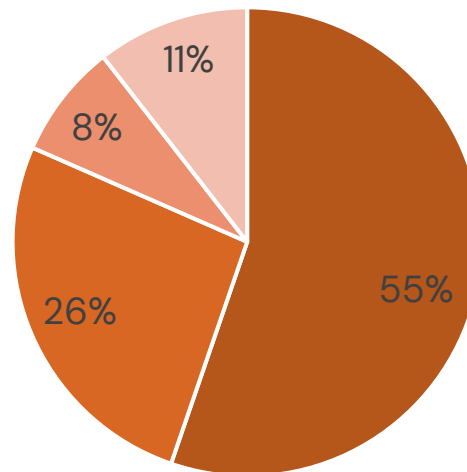


Totale 1.500 ore in 12 mesi



LA DIDATTICA: AREE DISCIPLINARI

- ▶ Management
- ▶ Ingegneria
- ▶ Giuridica
- ▶ Focus settoriale



- Management
- Ingegneria
- Giuridica
- Focus Settoriale



LA DIDATTICA: INSEGNAMENTI

INSEGNAMENTO	CFU	STRUTTURA DEL CORSO		
		Ore di attività didattica	Ore di studio individuale	Ore totali
Strategia dei servizi	5	40	85	125
Organizzazione e gestione delle risorse umane	5	40	85	125
Misurazione delle performance, pianificazione e controllo di gestione	5	40	85	125
Operations, gestione dei processi e della logistica	6	48	102	150
Tecnologie digitali per i servizi	5	40	85	125
Marketing e comunicazione	5	40	85	125
Normative e legislazione per i servizi	3	24	51	75
Focus settoriale	4	32	68	100
TOTALE	34	304	646	950

Il programma definitivo potrebbe subire piccole variazioni sulla base dell'effettiva composizione dell'aula.





LA DIDATTICA: INSEGNAMENTI

	CFU	NUMERO DI ORE
STAGE	21	525

	CFU	NUMERO DI ORE
PROVA FINALE	1	25

	CFU	NUMERO DI ORE
TOTALE COMPLESSIVO	60	1500

Il programma definitivo potrebbe subire piccole variazioni sulla base dell'effettiva composizione dell'aula.





LA DIDATTICA: CONTAMINAZIONE E INTERDISCIPLINARITÀ

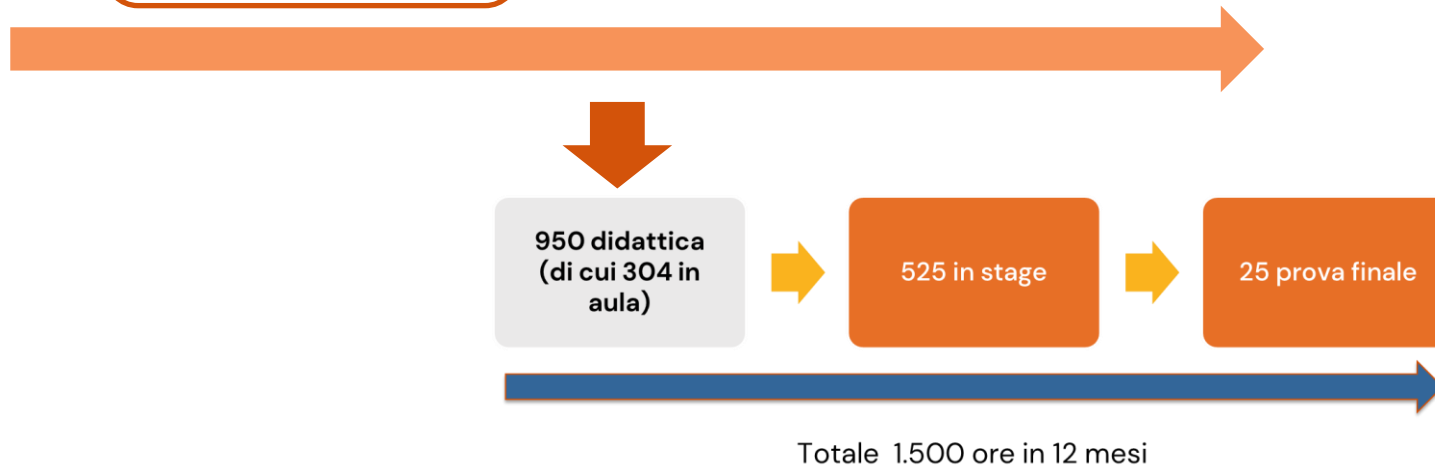
- Ogni modulo del nostro Master non solo *introduce l'argomento in termini generali*, ma lo sviluppa **specificamente nel contesto dei servizi**, concludendo con **applicazioni pratiche** attraverso l'esame di prassi aziendali e testimonianze da diversi settori. Questo metodo assicura che gli studenti acquisiscano una comprensione profonda e pratica dei temi trattati.
- Il Master dedica **sessioni specializzate** per esplorare argomenti e pratiche specifiche di vari **settori**, arricchite dal contributo diretto di testimoni aziendali ed esperti. Questo approccio permette di approfondire la conoscenza delle dinamiche settoriali e di comprendere le sfide e le opportunità specifiche.
- Promuovendo un ambiente di apprendimento **interdisciplinare e intersettoriale**, il Master si distingue per il suo approccio che è al tempo stesso **scientifico e rigoroso**, ma estremamente **pratico**. Questo favorisce **un fertile scambio di idee e soluzioni** innovative, preparando i Service Manager a eccellere in un contesto professionale dinamico e variegato.



LA DIDATTICA: PRECORSI DI ALLINEAMENTO

**Corso preparatorio
in Bilancio e Analisi
di Bilancio**

Erogato la prima settimana del corso, obbligatorio per tutti gli studenti, ai fini di un allineamento dell'aula sul linguaggio economico-finanziario





LA DIDATTICA INTEGRATA E LA FREQUENZA OBBLIGATORIA

Il piano didattico comprende: **lezioni frontali**, **attività pratiche** come esercitazioni e **stage** (lo stage non è previsto per gli uditori), o **laboratori** interni all'Università.

In particolare, si prevede l'utilizzo di metodologie didattiche integrate, come:

- Lezioni
- Esercitazioni
- Simulazioni e business game
- Discussione di casi
- Testimonianze aziendali

La frequenza alle attività didattiche è obbligatoria per studenti e uditori, con un minimo del 75% di presenze, ed è condizione necessaria per il conseguimento del titolo di Master o di attestato di frequenza, nel caso degli uditori.



IL PERIODO DEL CORSO

Il Master si svolgerà nell'A.A. 2024/2025.

Le lezioni inizieranno ad aprile 2025.

Il percorso si concluderà indicativamente a marzo 2026.



TIPO DI DIDATTICA E SEDE DEL CORSO

E' previsto un mix di didattica in presenza (35%) e di didattica on line (65%).

Le lezioni si terranno in lingua italiana, anche se potrebbero esserci delle testimonianze in lingua inglese.

Sia le lezioni in presenza, sia le lezioni online saranno registrate e rese disponibili in modalità asincrona.

Le lezioni in presenza si terranno a Vercelli.



IL CALENDARIO: MODALITÀ DI FREQUENZA

Modalità part-time

4 o 8 ore al giorno.
2 giorni e mezzo alla settimana
(tendenzialmente giovedì
pomeriggio–venerdì–sabato).
20 settimane
tra aprile e novembre 2025.



IL CALENDARIO: PERIODO



Inizio corsi preparatori: fine marzo 2025

Inizio lezioni: aprile 2025



CHI PUÒ FARE DOMANDA



CHI PUÒ FARE DOMANDA

Gli studenti che hanno conseguito il diploma di **LAUREA TRIENNALE (L)** in:

- Ingegneria dell'informazione (classe L-08)
- Ingegneria industriale (classe L-09)
- Scienza dell'amministrazione e dell'organizzazione (classe L-16)
- Scienze dell'economia e della gestione aziendale (classe L-18)
- Scienze economiche (classe L-33)

Gli studenti che hanno conseguito il diploma di **LAUREA MAGISTRALE (LM)** in:

- Finanza (classe LM-16)
- Ingegneria gestionale (classe LM-31)
- Ingegneria informatica (classe LM-32)
- Ingegneria meccanica (classe LM-33)
- Scienze economico-aziendali (classe LM-77).

I **Laureati in discipline umanistiche**, come:

- Scienze della politica (classe LM-62)
- Scienze filosofiche (classe LM-78)
- Scienze storiche (classe LM-84)
- Sociologia e ricerca sociale (classe LM-88)
- Giurisprudenza (classe LMG-01)
- I laureati in una disciplina equivalente, conseguita sulla base degli ordinamenti precedenti



CHI PUÒ FARE DOMANDA: UDITORI

Potranno seguire il corso come uditori **anche candidati con diploma di istruzione secondaria superiore**, o con esperienza lavorativa sui temi del Master, iscrivendosi eventualmente anche a singoli insegnamenti.

Nella selezione, la commissione si riserva inoltre di valutare anche le candidature presentate da laureati (L o LM) provenienti da altri corsi ancora, purché compatibili con il percorso formativo del Master.

I NUMERI DEL MASTER E L'ITER DI ISCRIZIONE



NUMERO E SELEZIONE DEI PARTECIPANTI

Il Master è riservato a **massimo 40 partecipanti** tra studenti e uditori, e sarà attivato se saranno selezionati un minimo di 12 iscritti.

La selezione avverrà sulla base del *curriculum vitae* (attinenza della laurea alla specificità del corso, voto di laurea, titoli ulteriori rispetto a quello necessario per accedere al Master); nel caso di candidati con più titoli di laurea, verrà preso in esame il voto più favorevole al candidato.

In caso di ex-aequo, all'ultimo posto disponibile in graduatoria, verrà data precedenza al candidato più giovane di età.





QUOTA DI ISCRIZIONE

Il termine per la presentazione della domanda è il **28 febbraio 2025**, alle ore 12.00.

Le/Gli ammesse/i, a seguito di pubblicazione della lista degli ammessi ovvero della graduatoria, devono fare **domanda di iscrizione entro le ore 12:00 del giorno 21 marzo 2025**.

La quota di iscrizione al corso (per studenti Master e uditori iscritti all'intero corso) è di **Euro 4.500**, da versare in due rate:

- Euro 3.000 entro il termine previsto per l'iscrizione;
- Euro 1.500 entro il 2 maggio 2025

Sono disponibili contributi per quote di iscrizione intere o parziali.





ISTRUZIONI PER ISCRIVERSI AL MASTER

L'iscrizione al Master avviene attraverso un processo a tappe:

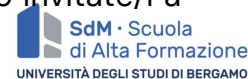
1. La domanda di ammissione:

- deve essere redatta attraverso apposita modulistica scaricabile al seguente link: https://disste.uniupo.it/it/didattica/modulistica-pratiche-amministrative/sportello_master/1-domanda-di-ammissione;
- deve essere inviata al "Dipartimento per lo Sviluppo Sostenibile e la Transizione Ecologica dell'Università degli Studi del Piemonte Orientale – Ufficio Didattica e Segreteria Polo di Vercelli – Via Galileo Ferraris 107 13100 Vercelli" a mezzo di PEC, all'indirizzo disste@pec.uniupo.it, o alternativamente via e-mail, all'indirizzo master.altiformazione.polvercelli@uniupo.it; la PEC o la e-mail deve avere per oggetto la dicitura "Domanda di ammissione al Master in Servitization – a.a. 2024/2025";
- deve in ogni caso pervenire **entro e non oltre le ore 12:00 (ora italiana) del giorno 28 febbraio 2025**.

Alla domanda dovranno essere allegati i seguenti documenti:

- fotocopia di un documento d'identità in corso di validità e del codice fiscale;
- dichiarazione sostitutiva di certificazione, ai sensi dell'art. 46 punto m del D.P.R. 28.12.2000, n. 445, attestante il conseguimento del diploma di Laurea e indicante tutti i voti riportati negli esami di profitto e nell'esame di Laurea;
- curriculum vitae et studiorum firmato dal candidato (data, luogo, firma) pena l'inammissibilità.

Le/i candidate/i in possesso di un titolo estero, al fine di produrre la documentazione supplementare, sono invitate/i a consultare il sito web del MUR, all'indirizzo: <http://www.studiare-in-italia.it/studentistranieri>.





ISTRUZIONI PER ISCRIVERSI AL MASTER

2. Elaborazione e pubblicazione della graduatoria:

La lista delle/degli ammesse/ammessi o la graduatoria (nel caso in cui vi siano oltre 40 domande) verrà pubblicata sul sito internet del Dipartimento (www.disste.uniupo.it), alla pagina dedicata al Master, **entro le ore 12:00 del 7 marzo 2025**.

3. Domanda di iscrizione al Master

Le/Gli ammesse/ammessi, a seguito di pubblicazione della lista degli ammessi ovvero della graduatoria, devono fare domanda di iscrizione **entro le ore 12:00 del giorno 21 marzo 2025**.

La domanda deve contenere:

- domanda di iscrizione generata mediante la procedura informatica qui sotto riportata, in marca da bollo di legge (l'assolvimento virtuale del bollo, d'importo pari a € 16,00, avviene contestualmente al versamento della prima rata della quota d'iscrizione);
- quietanza di versamento della prima rata della quota di iscrizione (attenzione a effettuare il versamento in tempo utile per poter allegare la quietanza alla domanda di iscrizione).





ISTRUZIONI PER ISCRIVERSI AL MASTER

4. Come effettuare l'iscrizione e i versamenti

- connettersi alla pagina web <http://www.studenti.uniupo.it>;
- cliccare in alto a destra su Menù e seguire il percorso Area Riservata -> Registrazione, e quindi cliccare su "Registrazione Web";
- inserire le informazioni (a carattere anagrafico) progressivamente richieste, sino alla generazione del proprio identificativo, a cui sarà da associarsi una password;
- cliccare su "Segreteria", accedendo alla "Pagina Immatricolazione";
- inserire le informazioni relative al corso di master progressivamente richieste, sino alla generazione e quindi alla stampa della domanda di iscrizione, senza generare la distinta di versamento (IUV), contattare poi via mail lo Sportello Master DISSTE (master.altiformazione.polvercelli@uniupo.it) in modo che possa essere inserito il corretto importo di contribuzione da versare. Quando comparirà l'importo del versamento corretto si potrà procedere con l'effettuazione dello stesso.



ISTRUZIONI PER ISCRIVERSI AL MASTER

5. Dettagli e aggiornamenti

Il numero assegnato dal sistema al termine della procedura on-line, una volta perfezionata l'iscrizione, sarà confermato come matricola effettiva attribuita alla studentessa/allo studente (nel caso di accessi successivi alla registrazione, laddove il sistema non riconosca come nome utente la stringa "nome.cognome", si ovvierà inserendo tale numero di matricola; quanto alla password, potrà utilizzarsi quella precedentemente prescelta).

L'effettiva iscrizione al Master è subordinata al pagamento della I rata e dell'importo della marca da bollo virtuale entro il termine previsto (l'ufficio competente verificherà l'avvenuto versamento della stessa in mancanza della quale la domanda d'iscrizione non potrà essere accettata).





SINGOLI CORSI: QUOTA DI ISCRIZIONE

Tariffe di partecipazione al singolo insegnamento (da versare in un'unica rata all'atto dell'iscrizione):

Insegnamento	Ore di didattica	Tariffa*
Strategia dei servizi	40	1.250,00 €
Organizzazione e gestione delle risorse umane	40	1.250,00 €
Misurazione delle performance, pianificazione e controllo di gestione	40	1.250,00 €
Operations, gestione dei processi e della logistica	48	1.500,00 €
Tecnologie digitali per i servizi	40	1.250,00 €
Marketing e comunicazione	40	1.250,00 €
Normative e legislazione per i servizi	24	750,00 €
Focus settoriale	32	1.000,00 €

* La tariffa è pari a 250,00 € al giorno (dove un giorno è pari a 8 ore di lezione). Al costo totale del corso singolo sono da aggiungere 16,00 € di marca da bollo da assolvere obbligatoriamente per effettuare l'iscrizione.





ISTRUZIONI PER ISCRIVERSI AI CORSI SINGOLI

Per l'iscrizione a singoli insegnamenti, la procedura è la seguente:

- presentare la domanda di ammissione apposta disponibile al seguente link: <https://disste.uniupo.it/it/didattica/modulistica-pratiche-amministrative/sportello-master/1-domanda-di-ammissione> e inviarla al seguente indirizzo: master.altaformazione.polovercelli@uniupo.it, allegandovi curriculum vitae datato e firmato e copia di un documento di identità in corso di validità;
- attendere riscontro circa l'ammissione stessa;
- scaricare il modello di domanda per l'iscrizione a corsi singoli reperibile nell'apposita sezione del sito web di Ateneo (<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/modulistica-studenti>);
- compilare e utilizzare il modello di cui al punto precedente per effettuare l'iscrizione, inviandolo a master.altaformazione.polovercelli@uniupo.it;
- procedere al versamento della relativa quota (quest'ultimo avverrà mediante l'apposita distinta – IUV – resa disponibile dalla Segreteria Studenti del Polo di Vercelli).

L'iscrizione al singolo corso dovrà essere effettuata con un anticipo di almeno 7 giorni rispetto alla data di inizio del medesimo.

Si ricorda che la Segreteria Studenti del Polo di Vercelli è contattabile mediante la pagina UPO Risponde (<https://www.uniupo.it/it/upo-risponde>).



UN PERCORSO A TAPPE



LE VERIFICHE INTERMEDIE

Per ottenere i crediti, gli iscritti parteciperanno a **verifiche organizzate al termine di ogni insegnamento**, sotto forma di questionari a scelta multipla o di domande aperte, per accertare le conoscenze e competenze acquisite.

Per gli uditori non sono previste le verifiche intermedie.

La prova finale

Al termine del percorso formativo il candidato affronterà la discussione della tesi di Master, prova finale del percorso formativo (non prevista per gli uditori).

Il titolo di studio

Il candidato che abbia frequentato il Master, superato le prove intermedie e la prova finale riceverà il titolo di *Master universitario congiunto di I livello in "Servitization"*

firmato dal Rettore dell'Università degli studi del Piemonte Orientale e dal Rettore dell'Università degli studi di Bergamo.

Agli uditori verrà rilasciato un attestato di frequenza.



LA DIREZIONE DEL MASTER, IL CONSIGLIO DEL CORSO E IL COMITATO SCIENTIFICO



LA DIREZIONE DEL MASTER

Il Direttore del Master è la **Prof. Lucrezia Songini**.

Il Consiglio di corso del Master è costituito da:

Prof. *Lucrezia Songini*, Direttore del Master (Università degli studi del Piemonte Orientale);

Prof. *Paolo Gaiardelli*, Vice Direttore del Master (Università degli studi di Bergamo);

Prof. *Mario Rapaccini*, membro (Università degli Studi di Firenze);

Dott. *Federico Adrodegari*, membro (Università degli studi di Brescia);

Prof. *Anna Pistoni*, membro (Università degli studi dell'Insubria).





IL COMITATO SCIENTIFICO

Composto da personalità di rilievo del mondo aziendale e accademico.

Il numero dei membri del Comitato Scientifico è pari al massimo a 30.

I membri del Comitato Scientifico sono:

- manager di aziende industriali
- esperti sul tema service
- rappresentanti delle associazioni di settore
- rappresentanti del mondo dei media



IL COMITATO SCIENTIFICO

- Gianluca Annunziata – Iveco Group
- Francesco Benazzi – Toyota MH
- Alessandra Benedetti – SCM Group
- Dario Campagna – AsConAuto
- Paolo Cavallanti – Omron
- Massimiliano Corbetta – Volkswagen Italia
- Andrea De Bernardis – ANFIA
- Rossano Denetto – Confartigianato Piemonte Orientale
- Enrique Enrich – Italscania
- Ludovica Fiaschi – Baker Hughes
- Mauro Frizziero – Socomec
- Marco Franza – Iveco Group
- Giuseppe Guzzardi – Vie&Trasporti e Flotte e Finanza
- Maria Cristina Iacazio – Toyota MH

- Amleto Impaloni – Confartigianato Piemonte Orientale
- Dario Luise – DAF
- Paolo Mauri – Angelopo
- Matteo Mutti – Itepa Group
- Valerio Paolillo – Ricoh Europe
- Alessandro Piubelli – Turboden
- Roberto Savoini – Rete Iveco
- Gastone Sassatelli – Sacmi Group
- Alessio Sitran – Continental Automotive
- Frederik Swartling – Italscania
- Paolo Starace – Ford Trucks
- Stefano Terzi – Baker Hughes
- Ilia Terlizzi – Ricoh Italia
- Marco Trullo – Georg Fischer

I PARTNER E GLI ENTI PATROCINANTI



I PARTNER

- Contribuiscono all'iniziativa e partecipano alle spese organizzative;
- Finanziano quote d'iscrizione, ciascuna del valore di euro 4.500, da mettere a disposizione di studenti non collaboratori di altre aziende;
- Iscrivono propri collaboratori al master;
- Accolgono gli studenti per i tirocini curriculari previsti dal piano didattico, e qualora i partecipanti rispondessero alle caratteristiche richieste, ne valutano la successiva possibile assunzione;
- Supportano lo sviluppo di metodologie e materiali didattici innovativi.

Visibilità del logo nel materiale promozionale e nella pagina web ufficiale del corso, in qualità di partner





GLI ENTI PATROCINANTI

- Forniscono testimonianze aziendali;
- Promuovono e disseminano l'iniziativa all'interno del proprio network e tramite i propri canali di comunicazione;
- Patrocinao l'iniziativa.

Visibilità del logo nel materiale promozionale e nella pagina web ufficiale del corso, in qualità di ente patrocinate



SITO WEB E PAGINA LINKEDIN



Sito web

<https://www.upo-mssa.it/>



LinkedIn

https://www.linkedin.com/in/master-in-servitization-910aa3200?lipi=urn%3Ali%3Apage%3Ad_flagship3_profile_view_base_contact_details%3B4LFPIOOCQE%2Bm8kGserUlaQ%3D%3D

