

# 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

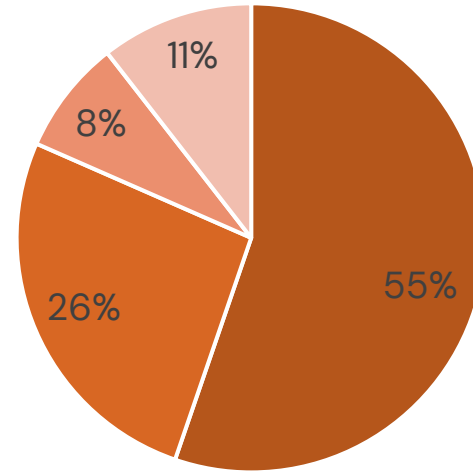


Totale 1.500 ore in 12 mesi



# 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
<b>TOTALE</b>	<b>34</b>	<b>304</b>	<b>646</b>	<b>950</b>

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





# LA DIDATTICA: INSEGNAMENTI

	CFU	NUMERO DI ORE
<b>STAGE</b>	<b>21</b>	<b>525</b>

	CFU	NUMERO DI ORE
<b>PROVA FINALE</b>	<b>1</b>	<b>25</b>

	CFU	NUMERO DI ORE
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>60</b>	<b>1500</b>

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





# LA DIDATTICA: CONTAMINAZIONE E INTERDISCIPLINARITÀ

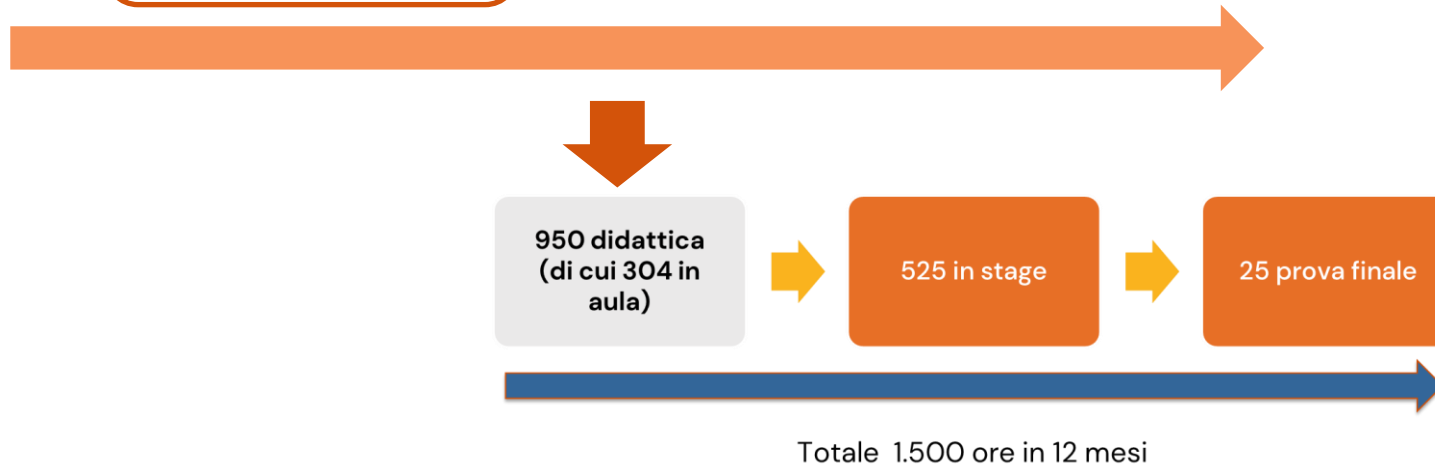
- Ogni modulo del nostro Master non solo *introduce l'argomento in termini generali*, ma lo sviluppa **specificamente nel contesto dei servizi**, concludendo con **applicazioni pratiche** attraverso l'esame di prassi aziendali e testimonianze da diversi settori. Questo metodo assicura che gli studenti 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](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](mailto:disste@pec.uniupo.it), o alternativamente via e-mail, all'indirizzo [master.altiformazione.polvercelli@uniupo.it](mailto: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](http://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](mailto: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](mailto: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](mailto: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 SCINTIFICO



# 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

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

