



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

DEPARTMENT	Ingegneria
ACADEMIC YEAR	2015/2016
BACHELOR'S DEGREE (BSC)	MANAGEMENT AND COMPUTER ENGINEERING
INTEGRATED COURSE	SERVICES ECONOMICS AND PLANNING
CODE	18104
MODULES	Yes
NUMBER OF MODULES	2
SCIENTIFIC SECTOR(S)	SECS-P/03, SECS-P/07
HEAD PROFESSOR(S)	CINCIMINO SALVATORE Professore Associato Univ. di PALERMO
OTHER PROFESSOR(S)	SORCI ANTONIO Professore a contratto Univ. di PALERMO CINCIMINO SALVATORE Professore Associato Univ. di PALERMO
CREDITS	12
PROPAEDEUTICAL SUBJECTS	
MUTUALIZATION	
YEAR	3
TERM (SEMESTER)	1° semester
ATTENDANCE	Not mandatory
EVALUATION	Out of 30
TEACHER OFFICE HOURS	CINCIMINO SALVATORE Tuesday 16:00 19:00 A distanza via Microsoft Teams.

DOCENTE: Prof. SALVATORE CINCIMINO

PREREQUISITES	
LEARNING OUTCOMES	Conoscenza e capacita' di comprensione; Capacita' di applicare conoscenza e comprensione; Autonomia di giudizio; Abilita' comunicative; Capacita' di apprendimento
ASSESSMENT METHODS	prova scritta
TEACHING METHODS	lezioni

MODULE MODULE 1

Prof. ANTONIO SORCI

SUGGESTED BIBLIOGRAPHY

Dispense e materiali distribuiti a lezione

AMBIT	10655-Attività formative affini o integrative
INDIVIDUAL STUDY (Hrs)	96
COURSE ACTIVITY (Hrs)	54

EDUCATIONAL OBJECTIVES OF THE MODULE

Comprendere e guidare il funzionamento dei servizi attraverso i più recenti strumenti della teoria economica e dell'analisi economica applicata. Analizzare il ruolo e l'importanza della programmazione nella stesura di progetti di investimento pubblici e privati. Introdurre ed analizzare le fasi della programmazione economica volte alla fornitura di servizi sia nel settore privato che in quello pubblico. Analizzare le sinergie nella programmazione economica tra pubblico e privato.

SYLLABUS

Hrs	Frontal teaching
36	Economia dei servizi

**MODULE
MODULE 2**

Prof. SALVATORE CINCIMINO

SUGGESTED BIBLIOGRAPHY

B. Van Looy, P. Gemmel, R. Van Dierdonck, *Service Management: An Integrated Approach*, third ed., Pearson, 2013.
R. Normann, *Service Management: Strategy and Leadership in the Service Business*, Wiley, 2001.

AMBIT	10655-Attività formative affini o integrative
INDIVIDUAL STUDY (Hrs)	96
COURSE ACTIVITY (Hrs)	54

EDUCATIONAL OBJECTIVES OF THE MODULE

Il modulo si propone di fornire le nozioni teoriche, i principi, gli strumenti professionali e le pratiche, idonei a conoscere, implementare e gestire il service management, e a verificare i benefici che un'azienda ne ricava. Mira a fornire quindi le nozioni e le tematiche di approfondimento utili anche alla formazione della figura del service manager.

SYLLABUS

Hrs	Frontal teaching
2	The nature of services
2	The nature of services management
2	The service concept
2	Designing Services Management: Services as processes
2	The role of people in designing services management: structure and competences
2	The role of technology in designing services management: e-services and technology-based services
2	The role of facilities management in designing the service experience
2	From facilities management to service experience design
2	Service branding and promotion
2	Pricing services
2	Delivering Services Management: capacity management
2	People practices that enable delivery
2	Customer attitudes and behaviours towards service entities
2	Performance measurement systems in service entities
2	Service guarantees and service-level agreements
2	Developing Services Management: Managing innovation in a service environment
4	Developing sustainable strategies
2	Managing services across national boundaries
2	Servitization: or why services management is relevant for manufacturing environments
Hrs	Practice
6	case studies on designing services management
4	Case studies on performance measurement systems in service entities
4	Case studies on developing sustainable strategies