



DESIGN & MANAGEMENT DEI SERVIZI INTEGRATI

Informazioni

IFOA
Via C. Giglioli Valle, 11 Reggio Emilia

800.915108

Email info@ifoa.it



www.ifoa.it

DESIGN & MANAGEMENT DEI SERVIZI INTEGRATI

Innovare i servizi nell'era 4.0



promosso da:



Il Master in “**Design & Management dei servizi integrati**” è un’iniziativa proposta e organizzata da **UNIMORE - Dipartimento di Scienze e Metodi dell’Ingegneria** e **IFOA**, ente di formazione professionale, e promossa da **Coopservice**, azienda leader nazionale nella progettazione, erogazione e gestione di servizi integrati alle imprese e alle comunità.

Obiettivi

L’obiettivo del corso è quello di **fornire le conoscenze teoriche e pratiche fondamentali per la progettazione e gestione dei Servizi Integrati di Facility Management**. Questo approccio progettuale si pone come obiettivo l’innovazione dei servizi rendendoli più utili, utilizzabili, desiderabili ed efficienti per chi ne usufruisce, più coinvolgenti e gratificanti per gli operatori che li forniscono, ma soprattutto più efficaci e distintivi per le organizzazioni che li offrono.

Il Design dei Servizi Integrati è un metodo innovativo di progettazione dei servizi, che **alla componente funzionale e operativa affianca la progettazione dell’esperienza dell’utilizzatore finale**, dove l’integrazione riflette:

- La capacità di **orchestrare la fornitura di servizi diversi**, rendendoli complementari e aumentandone il reciproco vantaggio competitivo
- **Il lavoro armonioso di committente e fornitore** (organizzazioni distinte ma interdipendenti), coordinando strettamente le loro attività
- Il grado in cui differenti parti, dipartimenti, unità organizzative o operative dell’impresa, riescono a **integrare le loro competenze** in un insieme unificato.

Organizzazione della didattica

Le attività formative comprendono: lezioni frontali, esperienze applicative, presentazione di case studies (anche in lingua inglese), visite in azienda e project work finale.

Il corpo docente sarà composto da docenti universitari dell'Università di Modena e Reggio Emilia e da esperti del settore. Gli insegnamenti saranno organizzati in **5 moduli didattici**:

Modulo 1

Mercato dei servizi integrati e normativa di riferimento

- L'approccio manageriale ai servizi integrati: il Facility Management
- Lessico del FM: definizioni terminologiche e concetti-base
- La filiera dei servizi integrati di FM: caratteristiche tipologiche, dimensioni e operatori del mercato in Italia e UE
- La legislazione per gli appalti pubblici di servizi: normativa UE e nazionale
- Sistemi contrattuali e procedurali: dal Global Service alla Concessione di servizi
- Gare e contratti di servizi
- La normativa tecnica volontaria per i servizi integrati: le norme UNI e CEN
- Norme tecniche per i servizi di manutenzione e di FM
- Norme tecniche per il Global Service
- Diritto internazionale e finanza internazionale

Modulo 2

Design

- Comprensione (Esigenze, Metodi e strumenti, Innovazione Mercato e Cliente)
- Ideazione (Innovazione, Esperienza)
- Progettazione (Approccio e metodologia, Progettazione Offerta Tecnica, Progettazione Offerta Economica)
- Ottimizzazione e Ricerca Operativa
- Elementi di Robotica

Modulo 3

Management

- Facility Management: gestione di un contesto complesso
- Progettazione e gestione del servizio
- Controllo, monitoraggio, miglioramento
- Organizzazione e gestione delle risorse umane
- Formazione, motivazione, contrattazione
- Contabilità di commessa
- Collaborazione Ente-Impresa
- Linee di servizio/Ambiti (Pulizie e Sanificazione, Logistica e Servizi Ambientali, Sicurezza e Vigilanza, Energia e Manutenzione)
- Gestire i Servizi nell'era dei Big Data

Modulo 4

Comunicazione

- Strategia di comunicazione
- Strumenti e tecniche per la comunicazione
- Pubbliche relazioni e media relations
- Comunicazione e rapporto con il cliente
- Comunicazione e gestione team e risorse

Modulo 5

Project work

- Progetto realizzato in collaborazione con l'azienda Coopservice

Calendario delle lezioni

La durata complessiva delle lezioni è di 183 ore suddivise tra lezioni frontali, esperienze applicative, presentazione di case studies (anche in lingua inglese), visite in azienda e project work finale. Sono inoltre previste ore di formazione individuale.

Le lezioni saranno organizzate nelle giornate di venerdì e sabato da Ottobre a Gennaio 2019. Il corso si terrà presso la sede di **Coopservice a Reggio Emilia**, Via Rochdale, 5 e si concluderà con la presentazione del Project Work.

Destinatari

Il Master si rivolge ad un massimo di 20 partecipanti. Saranno ammessi alla selezione laureandi o laureati in materie tecniche, economiche e giuridiche.

Può essere ammessa l'iscrizione al Corso di Perfezionamento, in qualità di UDITORE, a soggetti privi dei requisiti previsti per l'accesso ma che abbiano maturato esperienze professionali ritenute congrue agli scopi del corso.

Selezione

I candidati saranno ammessi alla selezione a seguito di valutazione dei seguenti titoli: titolo di studio, curriculum vitae, lettera di motivazione. La selezione sarà così strutturata: ● Test attitudinale ● Test lingua inglese ● Colloquio individuale. A seguito delle prove sarà redatta la graduatoria finale.

Attestato

Al termine del corso, previo superamento della prova finale, verrà rilasciato un attestato di frequenza corredato dall'attribuzione di 15 crediti formativi universitari CFU. L'iscrizione in qualità di uditore non dà diritto all'acquisizione di crediti formativi universitari. Gli uditori che completeranno il programma otterranno un certificato di frequenza.

Affiancamento alla ricerca di lavoro

Al termine del corso **Coopservice** potrà individuare eventuali allievi da inserire presso la propria organizzazione e, per chi ne farà richiesta, IFOA potrà proporre percorsi di inserimento in altre realtà aziendali coerenti con il percorso formativo intrapreso.

Costi

Il costo del corso è di € 750,00. Coopservice garantirà una borsa di studio per i candidati partecipanti al corso, non dipendenti Coopservice, che occuperanno le prime tre posizioni della graduatoria finale.

Iscrizione

Le domande di ammissione alla procedura selettiva e gli altri eventuali allegati dovranno essere presentati, entro e non oltre, il **18 Settembre 2018 ore 12.00** esclusivamente mediante procedura informatica collegandosi al sito Internet dell'Ateneo alla pagina: <http://www.esse3.unimore.it/Home.do>. Per la domanda di ammissione è previsto il versamento di € 41,00. Per iscriverti scarica il bando di ammissione sul sito www.unimore.it.

Incontri di presentazione

Gli incontri informativi rappresentano un'occasione per rivolgere a coordinatori, tutor e docenti, domande di approfondimento sui contenuti, sui percorsi professionali, sul tirocinio formativo e sul profilo in uscita al termine del corso.

26 giugno 2018 ore 18
Musei Civici
Ingresso Via A. Secchi

12 settembre 2018 ore 15
Sede Ifoa - RE
Via G.Giglioli Valle 11