

Da un'iniziativa dell'Università degli studi del Piemonte Orientale e della Scuola di Alta Formazione dell'Università degli studi di Bergamo, il primo Master per Service Manager nell'automotive

di Francesco Oriolo

# A NOVARA il Master universitario in servitization

iniziativa di ricerca tra università e imprese nata con l'obiettivo di promuovere la cultura e l'eccellenza nella gestione dei servizi. A Lucrezia Songini e Paolo Gaiardelli abbiamo chiesto alcune informazioni di dettaglio sul Master.

## COME E QUANDO NASCE L'IDEA DI CREARE UN MASTER SUL SERVICE MANAGEMENT?

"In questi anni grazie alla nostra ricerca sui servizi nel mondo automotive abbiamo avuto la possibilità di confrontarci con molti operatori del settore, con ruoli

diversi in azienda e provenienti da realtà anche molto distanti per posizione nella filiera, tipo di attività svolta, cultura organizzativa, dimensione, ubicazione geografica. Benché, proprio per le caratteristiche distintive di ciascuno,

avessimo riscontrato molte differenze in termini di sfide e modo con cui queste vengono affrontate, in tutti o quasi tutti i casi abbiamo colto un bisogno comune, ovvero la forte necessità di personale fresco e formato ai diversi livelli organizzativi, e in particolare nel service, per consentire il passaggio generazionale. Se a livello di formazione professionale e post diploma esistono già realtà molto valide ed efficaci

nell'ambito automotive, anche se forse ancora poco conosciute, a livello di formazione universitaria si riscontra, invece, ancora un gap importante che ci ha portato a pensare di proporre un percorso di formazione di livello

post universitario sul tema. Così, dopo avere sondato in modo più approfondito l'interesse e verificato i contenuti da dare al Master con alcuni dei principali player del settore automotive, abbiamo constatato come il bisogno di formazione di alto livello sul tema dei servizi sia ancora più importante di quanto avessimo già intuito, e quindi abbiamo deciso che fosse giunto il momento di attivare un Master".

## QUAL È LA FIGURA DI SERVICE MANAGER CHE USCIRÀ DAL MASTER?

"Il Service Manager che uscirà da questo percorso sarà una figura manageriale con conoscenze e competenze interdisciplinari che comprendono management, ingegneria e aspetti giuridici. Dovrà, quindi, essere in grado di coprire un ruolo di responsabilità nella supervisione delle attività di assistenza e più in generale di servizio, sia che operi presso una concessionaria piuttosto che in un centro di riparazione (officina) o un produttore. Per questo le responsabilità del Service Manager attengono sia ad aspetti di natura tecnica che a compiti di gestione. Questi ultimi includono, tra le altre, decisioni di natura strategica (come,

Alla luce del suo ruolo economico, dell'impatto sociale e ambientale e del processo di innovazione tecnologica in atto, il settore automotive rappresenta un ambito di particolare interesse per la formazione manageriale universitaria. Lo dimostra il recente lancio del Master di primo livello in Servitization nel settore automotive organizzato dall'Università degli studi del Piemonte Orientale in collaborazione con la Scuola di Alta Formazione dell'Università degli studi di Bergamo, che partirà nel mese di febbraio 2021 e di cui le riviste *Parts Truck* e *Logistica & Trasporti* saranno media partner. Una iniziativa nata a seguito del crescente interesse da parte delle imprese del settore automotive rispetto al tema della servitization, come hanno potuto riscontrare durante la lunga militanza nella ricerca sul service nel mondo automotive, con il network di ASAP Service Management Forum, la prof. ssa Lucrezia Songini e il prof. Paolo Gaiardelli promotori del Master, nonché rispettivamente Direttore e Vicedirettore,



**Il Service Manager che uscirà dal Master sarà una figura manageriale con conoscenze e competenze interdisciplinari che comprendono management, ingegneria e aspetti giuridici**

## CONSIGLIO DI CORSO

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. Paola Vola, membro (Università del Piemonte Orientale);  
 Prof. Giuditta Pezzotta, membro (Università degli studi di Bergamo);  
 Prof. Anna Pistoni, membro (Università degli studi dell'Insubria).



Responsabile Alta Formazione UPO: dott.ssa Mara Zilio



50

per esempio, la definizione del portafoglio servizi), organizzativa (come per esempio la gestione e il controllo dei processi e la gestione dei collaboratori) e di pianificazione e controllo delle performance. A tale riguardo il nostro Master offre un percorso di alta formazione dedicato a un profilo professionale sempre più richiesto, in un contesto di mercato che si evolve verso nuove logiche di mobilità e sostenibilità e che necessita di specialisti della Service Economy con competenze declinate nel comparto automobilistico”.

### A CHI SI RIVOLGE, COME È STRUTTURATO, QUANDO PARTE, QUANTO DURA E DOVE SI TIENE?

“In quanto Master di primo livello con riconoscimento di crediti formativi universitari (CFU), il Master è aperto a persone con al-

meno una laurea triennale, meglio se in discipline ingegneristiche e/o economico-aziendali, anche se possono partecipare laureati in altre discipline previa valutazione da parte della commissione di accesso. Possono prendere parte a questa iniziativa di formazione anche diplomati che lavorano nell'automotive. Si parla di uditori che riceveranno al termine del percorso di studi un attestato di partecipazione, ma non i crediti formativi universitari, che possono essere riconosciuti per legge ai soli laureati. Il corso durerà un anno e rilascerà 60 CFU che corrispondono a 1.500 ore di impegno tra quello speso in aula per lo studio individuale e per lo stage aziendale, che si concluderà con la discussione dell'elaborato di fine progetto. La prima parte dell'anno sarà dedicata alle lezioni che si ter-

ranno principalmente a Novara, sede amministrativa del Master, anche se sono previste attività formative online che potrebbero diventare preponderanti qualora fosse necessario per i vincoli normativi connessi all'emergenza Covid-19. Nella seconda parte dell'anno, invece, verranno svolti gli stage in azienda, presso le rispettive sedi aziendali”.

### LA DIDATTICA CHE AVETE PREVISTO?

“La didattica si svilupperà attorno a 4 macroaree e sarà gestita da docenti universitari coadiuvati da manager ed esperti di settore. Nell'area dedicata al management saranno trattati temi di strategia, organizzazione e gestione delle risorse umane, misurazione delle prestazioni, pianificazione e controllo di gestione, marketing e comunicazione. Avremo poi l'area dedicata alle operations, alla gestione dei processi e della logistica e alle tecnologie digitali per i servizi (area ingegneria). Non meno importanti sono poi le tematiche dell'area giuridica, indirizzata a normative e legislazione per l'automotive. Infine, una parte importante delle lezioni tratterà temi rilevanti per il settore e prevederà il coinvolgimento diretto di esperti, imprenditori, manager e rappresentanti delle principali associazioni del settore. Il piano didattico comprende sia lezioni frontali che attività pratiche, come le esercitazioni presso i laboratori interni all'Università e ovviamente lo stage in azienda, che avrà un peso molto rilevante, al fine di affiancare alla formazione in aula un momento di esperienza sul campo. Prevediamo comunque dei corsi preparatori nella primissima parte

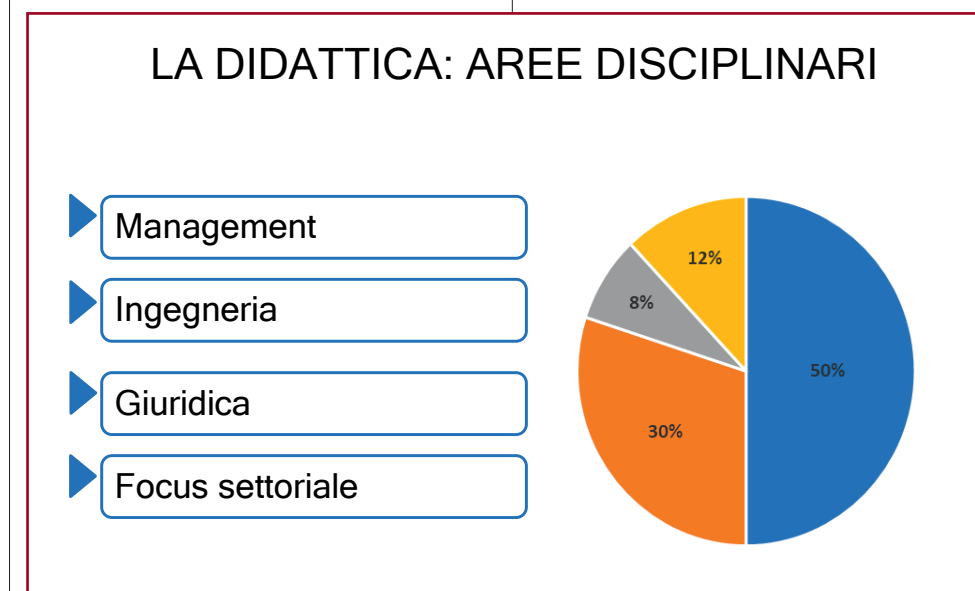
del Master, indirizzati a fornire a tutti i partecipanti conoscenze di base necessarie affinché l'avvio delle lezioni vere e proprie sia armonico, nonostante si possa avere un'aula abbastanza eterogenea in termini di formazione ed esperienze pregresse dei vari partecipanti”.

### QUALE POTRÀ ESSERE IL RUOLO DELLE AZIENDE NELLO SVOLGIMENTO DEL MASTER?

“Il ruolo delle aziende sarà fondamentale per il successo di questo Master, in cui vogliamo dare una formazione non solo teorica ma anche pratica. Per questo le aziende possono contribuire in modo fattivo in termini di contenuti dando disponibilità di testimonianze, visite aziendali, messa a disposizione di materiale ed esperienze per costruire casi di studio e soprattutto progetti di stage da svolgere presso le proprie sedi. Un gruppo importante di aziende del settore automotive ha già aderito all'iniziativa in qualità di partner, mettendo a disposizione risorse che saranno destinate a sostenere quote di iscrizione per candidati meritevoli e opportunità di stage. Le principali associazioni di settore e i più importanti media che si occupano del settore automotive a loro volta si sono resi disponibili a patrocinare l'iniziativa”.

### UN BREVE CENNO SULL'ORGANIZZAZIONE...

“Il Master prevede un Consiglio di corso costituito oltre che dal Presidente (Prof. ssa Lucrezia Songini), dal Vicepresidente (Prof. Paolo Gaiardelli), da altri tre professori, o meglio professoressa. Sono la prof. ssa Paola



Vola, dell'Università degli studi del Piemonte Orientale, collega di Lucrezia e professore in Economia aziendale, la prof. ssa Giuditta Pezzotta, collega di Paolo a Bergamo ed esperta in ingegnerizzazione dei servizi e la prof. ssa Anna Pistoni, docente dell'Università degli studi dell'Insubria, esperta in controllo di gestione e misurazione delle prestazioni ma anche del settore automotive e di servitizzazione. Il Consiglio di corso del Master si avvale della collabora-

zione di un Comitato Scientifico composto da personalità di rilievo del mondo aziendale, delle associazioni di settore e dei media specializzati, il cui ruolo è indirizzare le scelte del Consiglio relativamente ai temi e all'organizzazione del Master. Attualmente vi fanno parte circa 25 persone, che svolgono ruoli diversi all'interno delle filiere dei segmenti auto e veicolo commerciale e industriale, così da cogliere le diverse necessità e fabbisogni del mondo automotive”.

51