



ASAP Service Management Forum

Master Service Manager

I edizione a.a. 2026-27

Informazioni





I PROMOTORI

Il Master in Service Manager 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.

Collaborano al Master anche le Università di Brescia e di Firenze, in qualità di membri del Centro ASAP.





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.

L'obiettivo è fornire conoscenze e competenze multidisciplinari, con l'ausilio di metodologie didattiche innovative.



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 ore didattica
(di cui 304 in
aula)



525 ore in stage



25 ore prova
finale

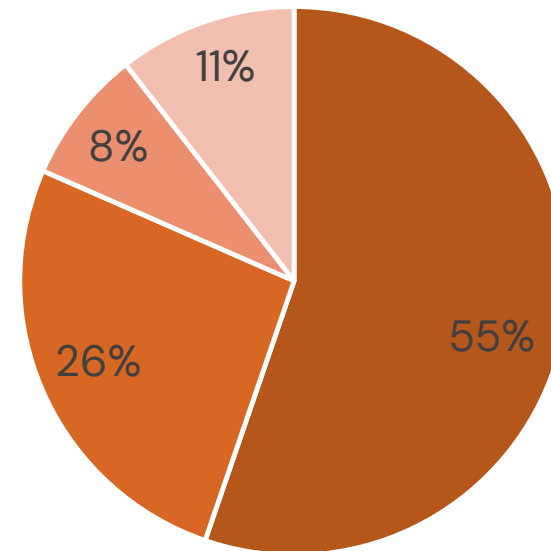


Totale 1.500 ore in 12 mesi



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: 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 di testimonianze provenienti 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 consente 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 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. 2026/2027.

Le lezioni inizieranno a **novembre 2026** e si concluderanno a **giugno 2027**.

Il percorso nel suo insieme (lezioni, stage/project work e tesi) si concluderà indicativamente a **ottobre 2027**.



TIPO DI DIDATTICA E SEDE DEL CORSO

La **didattica è online**, ad eccezione dell'avvio e della conclusione del percorso, dove è prevista la presenza.

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

Tutte **le lezioni saranno registrate** e rese disponibili in modalità asincrona.



IL CALENDARIO: MODALITÀ DI FREQUENZA

Modalità part-time

- **4 o 8 ore** al giorno.
- **1 giorno e mezzo circa** a settimana (giovedì pomeriggio, venerdì mattina e pomeriggio, qualche sabato mattina).
- 25 settimane, non consecutive
- tra novembre 2026 e giugno 2027.



IL CALENDARIO: PERIODO

950 ore di didattica
(di cui 304 in aula)

525 ore in stage

25 ore
prova finale

fine novembre 2026 – fine giugno 2026

luglio – ottobre 2027 novembre 2027

2026

2027



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 **16 novembre 2026**, 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 16:00 del giorno 27 novembre 2026**.

La quota di iscrizione al corso (per studenti Master e uditori iscritti all'intero corso) è di **Euro 4.500**

Per informazioni sull'iscrizione:

<https://disste.uniupo.it/it/didattica/post-laurea/master-di-livello-service-manager-edizione-aa-20262027>





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.





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

- Numerose aziende sono partner del Master
- Contribuiscono all'iniziativa e partecipano alle spese organizzative;
- Finanziano quote d'iscrizione, 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.



GLI ENTI PATROCINANTI

- Nuerose associazioni di settore e media partner sono enti patrocinatori
- Forniscono testimonianze aziendali;
- Promuovono e disseminano l'iniziativa all'interno del proprio network e tramite i propri canali di comunicazione;
- Patrocinatori l'iniziativa.



INFORMAZIONI

Per informazioni sull'iscrizione:

<https://disste.uniupo.it/it/didattica/post-laurea/master-di-livello-service-manager-edizione-aa-20262027>

Per contattarci:

master.servauto@uniupo.it