

**INSEGNAMENTO:** Economia e Gestione dei Servizi Pubblici (SECS-P/08 – 6 CFU)

**DOCENTE:** Prof. Paolo Popoli (paolo.popoli@unitelmasapienza.it)

**TUTOR:** Dott.ssa Donatella Fortuna (donatella.fortuna@unitelmasapienza.it)

### 1. CONOSCENZE E COMPETENZE DA CONSEGUIRE

Il corso mira a trasferire conoscenze generali sugli aspetti di economia e gestione dei servizi pubblici e collegate competenze di analisi critica. In particolare, nella prima parte del corso, il discente acquisirà conoscenze sugli assetti istituzionali e di mercato dei diversi settori dei servizi pubblici, con riferimento sia al contesto nazionale che a quello locali. Le competenze che il discente dovrà sviluppare riguardano la capacità di connessione tra gli strumenti regolamentari ed i provvedimenti normativi, da un lato, e le finalità perseguite dal legislatore, dall'altro; inoltre, capacità di interpretare il percorso evolutivo legislativo e regolamentare in riferimento all'evoluzione del contesto ambientale. Nella seconda e terza parte del corso, il discente acquisirà una conoscenza generale sui principi e strumenti di gestione strategica ed operativa delle imprese di servizi pubblici. Svilupperà competenze di analisi critica in riferimento alla contestualizzazione dei diversi principi e strumenti manageriali nello specifico settore dei servizi pubblici, nonché acquisirà un linguaggio tecnico delle discipline economico-manageriali.

### 2. PROGRAMMA / CONTENUTI

Parte Prima: Economia, assetti istituzionali e di mercato dei servizi pubblici

- Nozioni e caratteri del servizio pubblico
- La “nuova regolamentazione” del settore
- Le politiche per la concorrenza
- Il ruolo e le funzioni delle Authority
- I processi di privatizzazione
- I servizi pubblici locali

Parte Seconda: Introduzione allo studio dell'impresa

- L'impresa come “sistema”
- Il macro e il micro ambiente
- Risorse e competenze
- Il rapporto impresa-ambiente e il concetto di strategia

Parte Terza: Aspetti di gestione delle imprese di servizi pubblici

- Problematiche e processi di produzione ed erogazione
- Il marketing dei servizi pubblici
- Le politiche del servizio
- Le politiche di prezzo
- Le politiche di comunicazione
- La gestione della qualità del servizio
- Strategie delle imprese
- Lineamenti di organizzazione aziendale e di gestione delle risorse umane

### 3. METODO E STRUMENTI DIDATTICI

Il corso si svolge in modalità e-learning sulla base delle videolezioni del docente, corredate da slide scaricabili dalla piattaforma. Il corso viene integrato dallo svolgimento di Webinar di approfondimento su specifiche tematiche che si caratterizzano per una forte interazione tra docente e discenti e per la sollecitazione alla riflessione critica e alle connessioni tra i diversi argomenti trattati. Il corso è inoltre supportato dall'attività di assistenza svolta dal Tutor, per delucidazioni sul programma, sulle modalità di svolgimento degli esami e della tesi di laurea.

### 4. MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO

La valutazione dell'apprendimento ha ad oggetto il grado di comprensione degli argomenti trattati durante il corso, la capacità di svolgere considerazioni critiche e di connessione tra gli argomenti stessi. Inoltre, la valutazione dell'apprendimento comprende la capacità di esporre i concetti e le

considerazioni in maniera rigorosa e con un adeguato linguaggio tecnico.

## **5. TESTI DI STUDIO**

Dispense a cura del docente (scaricabili dalla bacheca del corso) per quanto riguarda gli argomenti di cui alle videolezioni n. 3, 4, 5, 6, 10, 17, 18; per gli argomenti trattati nelle videolezioni n. 1, 2, 6bis, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16 le slide integrate con i contenuti delle videolezioni stesse.

## **6. VERIFICA DELLE CONOSCENZE ACQUISITE E/O AUTOVALUTAZIONE**

La verifica delle conoscenze acquisite avviene in sede di esame orale, nel corso del quale si discute sia di aspetti teorici e concettuali sia di aspetti empirici nei diversi settori di servizi pubblici nazionali e locali.

## **7. MODALITÀ DI APPLICAZIONE PROFESSIONALE DELLE CONOSCENZE ACQUISITE**

Le conoscenze acquisite consentono di arricchire il bagaglio culturale del discente dotandolo di una visione generale sia degli aspetti istituzionali e di mercato, sia dei principi e strumenti manageriali adottati nella gestione dei servizi pubblici, in modo da potenziare la duplice dimensione economica e giuridica della propria professionalità nei contesti in cui già opera o potrà operare.