



UNIVERSITÀ DEL PIEMONTE ORIENTALE

DIVISIONE DIDATTICA  
STAFF SVILUPPO E QUALITÀ DEI  
PROGETTI DIDATTICI DI ALTA  
FORMAZIONE E DELLA MOBILITÀ  
INTERNAZIONALI

Via Duomo, 6 – 13100 Vercelli VC  
Tel. 0161 261 529/546 o  
0161 228 431  
[progetti.didattica@uniupo.it](mailto:progetti.didattica@uniupo.it)

**Decreto del Rettore**  
**Repertorio n. 1115/2023**  
**Prot. n. 84120 del 07/07/2023**  
**Titolo III Classe 5**

**OGGETTO:** *Attivazione della III edizione del corso di master di I livello, di durata annuale, in “Servitization nel settore automotive”, presso il Dipartimento per lo Sviluppo Sostenibile e la Transizione Ecologica dell’Università degli Studi del Piemonte Orientale (sede amministrativa), in collaborazione con l’Università degli studi di Bergamo, per l’A.A. 2023/2024.*

**IL RETTORE**

*... Omissis...*

**DECRETA**

1. di attivare la III edizione del corso di master di I livello, di durata annuale, in “Servitization nel settore automotive”, presso il Dipartimento per lo Sviluppo Sostenibile e la Transizione Ecologica dell’Università degli Studi del Piemonte Orientale (sede amministrativa), in collaborazione con l’Università degli studi di Bergamo, per l’A.A. 2023/2024, secondo il testo di seguito riportato.

**Corso di Master di I livello**  
**in**  
**“Servitization nel settore automotive”**  
**(A.A. 2023/2024, III ed.)**

**Art. 1**

**Tipologia, durata e denominazione del corso**

Si attiva, per l’A.A. 2023/2024, il Master di I livello di durata annuale in “Servitization nel settore automotive”, presso il Dipartimento per lo Sviluppo Sostenibile e la Transizione



Ecologica dell'Università degli Studi del Piemonte Orientale (sede amministrativa), con l'Università degli studi di Bergamo.

La Responsabile del Procedimento competente per gli adempimenti relativi all'attivazione del corso è individuata nella Responsabile dello Staff Sviluppo e Qualità dei Progetti Didattici di Alta Formazione e della Mobilità Internazionali, Dott.ssa Mara Zilio.

## **Art. 2**

### **Requisiti di ammissione al Master**

Il Master è indirizzato in via prioritaria a laureate/laureati (almeno di I livello) in discipline ingegneristiche e/o economico-aziendali.

In particolare, possono presentare domanda di ammissione al Master coloro che abbiano conseguito uno dei seguenti titoli:

- Laurea (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).
- Laurea magistrale (LM) in finanza (classe LM-16), ingegneria gestionale (classe LM-31), ingegneria informatica (LM-32), ingegneria meccanica (classe LM-33), scienze economico-aziendali (classe LM-77).

È possibile prevedere la partecipazione anche di laureate/laureati magistrali in discipline sociali, come scienze della politica (classe LM-62), scienze filosofiche (classe LM-78), scienze storiche (classe LM-84) e in sociologia e ricerca sociale (LM-88) e laureati in giurisprudenza (classe LMG-01).

Può altresì partecipare chi sia in possesso di una laurea equivalente conseguita sulla base dei previgenti ordinamenti.

La commissione selezionatrice si riserva di valutare le candidature eventualmente presentate da chi sia in possesso di titoli di laurea/laurea magistrale diversi da quelli sopraelencati, purché attinenti al percorso formativo.

È prevista la possibilità di seguire il corso come uditori/uditrici, con eventuale iscrizione anche a singoli insegnamenti, per candidate/candidati non in possesso del titolo di laurea, ma in possesso di un diploma di istruzione secondaria superiore, e con esperienza lavorativa circa i temi trattati nel Master.

## **Art. 3**

### **Obiettivi formativi e potenziali sbocchi professionali**

Il Master è organizzato in collaborazione con l'Università degli studi di Bergamo.



Il settore automotive rappresenta un ambito di estremo interesse per la formazione manageriale, alla luce del suo ruolo economico, del suo impatto sociale e ambientale e del processo di innovazione tecnologica in atto, nonché dei cambiamenti nei bisogni e nelle caratteristiche dei clienti.

Lo spostamento dell'orientamento di business verso i servizi emerge come risposta inevitabile alla trasformazione del contesto competitivo in atto. Perseguire una strategia di servitizzazione richiede però significativi cambiamenti nell'approccio e nelle logiche strategiche e manageriali, nuove competenze e capacità delle persone, ma anche cultura, organizzazione e processi differenti.

Ne consegue l'inevitabile necessità di iniziative di formazione dedicate alla/al responsabile della gestione dei servizi, la/il cosiddetta/cosiddetto Service Manager, quella figura manageriale responsabile a 360 gradi della supervisione delle attività di assistenza presso le concessionarie, i centri di riparazione (officine) o la casa madre. In genere, le responsabilità della/del Service Manager attengono sia ad aspetti tecnici che a compiti di gestione. Questi ultimi includono, tra le altre, decisioni di natura strategica (come 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.

Il fabbisogno di tale figura professionale, che tramite il Master si specializza, si può ritenere in notevole aumento, data la richiesta crescente di queste/queste esperte/esperti sia nel settore industriale, in generale, sia nel settore automobilistico in particolare, a causa dell'evoluzione verso nuove logiche di mobilità e sostenibilità.

La missione del Master è, quindi, formare le/i Service Manager del futuro così da coprire un gap formativo attualmente non presidiato.

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

Più nello specifico il Master si propone di:

- fornire una visione completa delle tematiche e metodologie che la/il Service Manager deve presidiare;
- dotare le/i partecipanti di competenze sia manageriali sia ingegneristiche sulla gestione dei servizi;
- adottare un approccio di formazione metodologicamente rigoroso, e allo stesso tempo pratico;
- declinare i principi e le metodologie di gestione dei servizi in diversi contesti del settore automotive (autoveicoli, veicoli commerciali, veicoli industriali, ecc.).

#### **Art. 4 Piano didattico**



L'articolazione degli insegnamenti, caratterizzati per settore scientifico disciplinare (SSD), per crediti attribuiti e per ore di impegno è riportata nella seguente tabella. Una volta consolidato il programma definitivo del corso, gli SSD definitivi per ogni insegnamento saranno individuati all'interno dei noveri indicati e, in ogni caso, la ripartizione di CFU e ore avverrà per valori interi.

INSEGNAMENTO	SSD	CFU	STRUTTURA DEL CREDITO		
			Ore di attività didattica	Ore di studio individuale	Ore totali
Strategia dei servizi	SECS-P/07 ING-IND/17	5	40	85	125
Organizzazione e gestione delle risorse umane	SECS-P/10	5	40	85	125
Misurazione delle performance, pianificazione e controllo di gestione	SECS-P/07	5	40	85	125
Operations, gestione dei processi e della logistica	ING-IND/17 ING-IND/35 ICAR/03	6	48	102	150
Tecnologie digitali per i servizi	ING-INF/04 ING-INF/05 ING-IND/15 ING-IND/16 ING-IND/17 ING-IND/35 SECS-P/08	5	40	85	125
Marketing e comunicazione	SECS-P/08 SECS-P/07	5	40	85	125
Normative e legislazione per l'automotive	IUS/01 IUS/04 IUS/05 IUS/07 IUS/13 IUS/14	3	24	51	75
Focus settoriale	SECS-P/07 SECS-P/10 ING-IND/17 SECS-P/01 SECS-P/02 ICAR/03 MAT/04	4	32	68	100



INSEGNAMENTO	SSD	CFU	STRUTTURA DEL CREDITO		
			Ore di attività didattica	Ore di studio individuale	Ore totali
	FIS/01 GEO/12 CHIM/03 M-FIL/05				
<b>TOTALE</b>		<b>38</b>	<b>304</b>	<b>646</b>	<b>950</b>

	CFU	NUMERO DI ORE
<b>Stage</b>	<b>21</b>	<b>525</b>

	CFU	NUMERO DI ORE
<b>PROVA FINALE</b>	<b>1</b>	<b>25</b>

	CFU	NUMERO DI ORE
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>60</b>	<b>1.500</b>

Gli insegnamenti si svolgeranno indicativamente il giovedì pomeriggio (on line tra le 14.00 e le 18.00), il venerdì e il sabato (9.00-13.00 e 14.00-18.00) sia on line che in presenza.

È previsto il seguente percorso, da tenersi in modalità on line, prima dell'inizio delle lezioni, che gli studenti possono scegliere se seguire, sulla base delle proprie conoscenze pregresse, e che non è ricompreso nei CFU:

Corso	SSD	Ore Totali/Corso
Bilancio e Analisi di Bilancio	SECS-P/07	12

#### Art. 5

#### Modalità di svolgimento delle attività didattiche

Il piano didattico comprende le seguenti attività: lezioni frontali, attività pratiche, quali esercitazioni e stage o laboratori interni all'Università, lezioni e attività pratiche (es. project work, testimonianze, etc.) in distance learning.

Lo stage non è previsto per le/gli uditrice/uditori.

In particolare, si prevede l'utilizzo di metodologie didattiche di vario tipo:

- Lezioni.
- Esercitazioni.
- Simulazioni e business game.



- Discussione di casi.
- Testimonianze aziendali.

#### **Art. 6**

##### **Modalità di attestazione della frequenza**

La frequenza alle attività didattiche è obbligatoria per studentesse/studenti e uditrici/uditrici, 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 di uditrici/uditrici). La frequenza verrà attestata sulla base delle firme apposte dalle/dagli studentesse/studenti e uditrici/uditrici sugli appositi registri, anche digitali.

#### **Art. 7**

##### **Numero massimo di studentesse/studenti e modalità di selezione delle/dei partecipanti**

Il numero massimo degli iscritti al Master è fissato in 40 unità complessive.

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 l'accesso al Master); nel caso di candidate/candidati con più titoli di laurea, verrà preso in esame il voto più favorevole alla/al candidata/candidato.

In caso di ex-aequo, all'ultimo posto disponibile in graduatoria, verrà data precedenza alla/al candidata/candidato più giovane di età.

La Commissione selezionatrice verrà nominata con successivo decreto della Direttrice del Dipartimento per lo Sviluppo Sostenibile e la Transizione Ecologica dell'Università degli Studi del Piemonte Orientale.

#### **Art. 8**

##### **Periodo e sede di svolgimento del corso**

Il Master di I livello di durata annuale in "Servitization nel settore automotive", si svolgerà nell'A.A. 2023/2024. Le lezioni avranno inizio a partire da marzo 2024 e con le attività di stage e prova finale si concluderanno indicativamente nel mese di febbraio 2025. Le lezioni in presenza saranno tenute presso le aule del Dipartimento per lo Sviluppo Sostenibile e la Transizione Ecologica dell'Università degli Studi del Piemonte Orientale, Piazza S. Eusebio 5, 13100 Vercelli. Le lezioni online saranno tenute tramite la piattaforma utilizzata dall'Ateneo (DIR) e tramite Google Meet /Zoom.

#### **Art. 9**

##### **Numero minimo di studentesse/studenti**

Il Master non potrà essere svolto se, alla scadenza del termine per la presentazione delle domande di iscrizione, non sarà raggiunto il numero minimo di 12 partecipanti, che assicuri il pareggio di bilancio.



## Art. 10 Quota di iscrizione

La quota di iscrizione al corso (per studentesse/studenti Master e uditrice/uditori iscritte/iscritti all'intero corso) ammonta complessivamente a € 4.500,00 da versarsi in due rate:

- € 3.000,00 entro il termine previsto per l'iscrizione;
- € 1.500,00 entro il 2 maggio 2024.

Nel caso di partecipazione al singolo insegnamento vengono indicate le relative tariffe, da versarsi in un'unica rata all'atto dell'iscrizione.

INSEGNAMENTO	Ore di didattica	Tariffa*
Strategia dei servizi	40	1.250,00 €uro
Organizzazione e gestione delle risorse umane	40	1.250,00 €uro
Misurazione delle performance, pianificazione e controllo di gestione	40	1.250,00 €uro
Operations, gestione dei processi e della logistica	48	1.500,00 €uro
Tecnologie digitali per i servizi	40	1.250,00 €uro
Marketing e comunicazione	40	1.250,00 €uro
Normative e legislazione per l'automotive	24	750,00 €uro
Focus settoriale	30	1.000,00 €uro

\* La tariffa è pari a 250,00 €uro al giorno (dove un giorno è pari a 8 ore di lezione).

Per l'iscrizione a singoli insegnamenti, la procedura è la seguente:

- presentare la domanda di ammissione come indicato nel successivo Art. 13, segnalando i moduli d'interesse;
- attendere riscontro circa l'ammissione stessa;
- scaricare il modello di domanda per l'iscrizione a corsi singoli reperibile nell'apposita sezione del sito web di Ateneo (<https://www.uniupo.it/it/infostudenti/modulistica-studenti>);
- compilare e utilizzare il modello di cui al punto precedente per effettuare l'iscrizione, contestualmente al versamento della relativa quota (quest'ultimo avverrà mediante l'apposita distinta – IUV – resa disponibile dalla Segreteria Studenti del Dipartimento per lo Sviluppo Sostenibile e la Transizione Ecologica).

L'iscrizione al singolo insegnamento dovrà essere effettuata con un anticipo di almeno 7 giorni rispetto alla data di inizio del medesimo.



Si ricorda che la Segreteria Studenti del Dipartimento per lo Sviluppo Sostenibile e la Transizione Ecologica è contattabile mediante la pagina UPO Risponde (<https://www.uniupo.it/it/upo-risponde>).

### **Art. 11 Finanziamenti esterni**

Per l'organizzazione del Master possono essere acquisiti contributi esterni ulteriori a quelli indicati nel piano finanziario, la cui entità non è al momento quantificabile.

### **Art. 12 Strutture didattiche e laboratori a disposizione**

Sono a disposizione aule didattiche, laboratori e tecnologie del Dipartimento per lo Sviluppo Sostenibile e la Transizione Ecologica dell'Università degli Studi del Piemonte Orientale e dell'Ateneo.

### **Art. 13 Domanda di ammissione e di iscrizione al Master**

L'iscrizione al Master avviene attraverso un processo le cui tappe sono:

#### *Domanda di ammissione alla selezione*

La domanda di ammissione:

- deve essere redatta attraverso apposita modulistica scaricabile dal sito di Ateneo [www.uniupo.it](http://www.uniupo.it) (percorso da seguire: "Corsi" -> "Master" -> "Modulistica");
- deve essere inviata al "Dipartimento per lo Sviluppo Sostenibile e la Transizione Ecologica dell'Università degli Studi del Piemonte Orientale – Ufficio Servizi alla Didattica e agli Studenti – Segreteria Studenti – via Galileo Ferraris 107 13100 Vercelli" a mezzo di PEC, all'indirizzo [disste@pec.uniupo.it](mailto:disste@pec.uniupo.it), o alternativamente via e-mail, all'indirizzo [master.servauto@uniupo.it](mailto:master.servauto@uniupo.it); la PEC o la e-mail deve avere per oggetto la dicitura "Domanda di ammissione al Master in Servitization nel settore automotive – A.A. 2023/2024";
- deve in ogni caso pervenire entro e non oltre **le ore 12:00 (ora italiana) del giorno 15 febbraio 2024**.

Alla domanda, in carta libera, dovranno essere allegati i seguenti documenti:

- fotocopia di un documento d'identità in corso di validità e del codice fiscale;
- dichiarazione sostitutiva di certificazione, ai sensi dell'art. 46 punto m del D.P.R. 28.12.2000, n. 445, attestante il conseguimento del diploma di Laurea e indicante tutti i voti riportati negli esami di profitto e nell'esame di Laurea;
- curriculum vitae et studiorum firmato dal candidato (data, luogo, firma) pena l'inammissibilità.





Le/I candidate/candidati in possesso di un titolo estero, al fine di produrre la documentazione supplementare, sono invitati a consultare il sito web del MUR, all'indirizzo: <http://www.studiare-in-italia.it/studentistranieri>.

#### *Elaborazione e pubblicazione della graduatoria*

La lista delle/degli ammesse/ammessi o la graduatoria (nel caso in cui vi siano oltre 40 domande) verrà pubblicata sul sito internet del Dipartimento ([www.disste.uniupo.it](http://www.disste.uniupo.it)), alla pagina dedicata al Master, entro le ore 12:00 del 20 febbraio 2024.

#### *Domanda di iscrizione al Master*

Le/Gli ammesse/ammessi, a seguito di pubblicazione della lista degli ammessi ovvero della graduatoria, devono fare domanda di iscrizione entro **le ore 12:00 del giorno 28 febbraio 2024**.

La domanda deve contenere:

- domanda di iscrizione generata mediante la procedura informatica qui sotto riportata, in marca da bollo di legge (l'assolvimento virtuale del bollo, d'importo pari a € 16,00, avviene contestualmente al versamento della prima rata della quota d'iscrizione);
- quietanza di versamento della prima rata della quota di iscrizione (attenzione a effettuare il versamento in tempo utile per poter allegare la quietanza alla domanda di iscrizione).

Al fine di effettuare i versamenti delle quote, e il primo in particolare, è necessario:

- connettersi alla pagina web <http://www.studenti.uniupo.it>;
- cliccare in alto a destra su Menù e seguire il percorso Area Riservata -> Registrazione, e quindi cliccare su "Registrazione Web";
- inserire le informazioni (a carattere anagrafico) progressivamente richieste, sino alla generazione del proprio identificativo, a cui sarà da associarsi una password;
- accedere all'Area Riservata mediante l'identificativo generato (al termine della procedura di cui al punto precedente, sarà sufficiente cliccare su "Procedi con autenticazione");
- cliccare su "Segreteria", accedendo alla pagina "Immatricolazione";
- inserire le informazioni (relative al corso d'interesse) progressivamente richieste, sino alla generazione e quindi alla stampa della domanda di iscrizione;
- tornare nella sezione Segreteria e selezionare la voce "Pagamenti". Si aprirà una pagina con indicate in basso le tasse da pagare: qui sarà disponibile la distinta di versamento relativa alla prima rata (la distinta relativa alla seconda rata comparirà in seguito);



- stampare la distinta relativa al pagamento della quota e utilizzarla per effettuare il versamento in questione presso qualsiasi istituto bancario, anche in home-banking (analogamente si dovrà procedere in seguito per il versamento della seconda rata);
- una volta pagata, la tasa figurerà nella parte in alto e sarà disponibile la ricevuta di conferma del pagamento, da scaricare e conservare insieme alla domanda di immatricolazione.

Si ricorda inoltre che:

- il numero assegnato dal sistema al termine della procedura on-line, una volta perfezionata l'iscrizione, sarà confermato come matricola effettiva attribuita alla/allo studentessa/studente (nel caso di accessi successivi alla registrazione, laddove il sistema non riconosca come nome utente la stringa "nome.cognome", si ovvierà inserendo tale numero di matricola; quanto alla password, potrà utilizzarsi quella precedentemente prescelta);
- in seguito ad aggiornamento delle procedure informatizzate, sono possibili scostamenti rispetto alle indicazioni operative soprariportate.

Per maggiori informazioni, è possibile rivolgersi alla Segreteria Studenti del Dipartimento per lo Sviluppo Sostenibile e la Transizione Ecologica, mediante la pagina UPO Risponde (<https://www.uniupo.it/it/upo-risponde>).

#### *Rinuncia all'iscrizione al Master*

Al fine di garantire il regolare avvio e svolgimento del Master, nel caso le/gli ammesse/ammessi, a seguito di pubblicazione della lista delle/degli ammesse/ammessi stesse/stessi ovvero della pubblicazione della graduatoria, decidessero di rinunciare all'iscrizione, la rinuncia potrà essere presentata entro il termine previsto per presentare domanda di iscrizione, entro le ore 12:00 del giorno 28 febbraio 2024, rivolgendosi alla Segreteria Studenti del Dipartimento per lo Sviluppo Sostenibile e la Transizione Ecologica, mediante la pagina UPO Risponde (<https://www.uniupo.it/it/upo-risponde>), che provvederà a fornire il modulo utile a effettuare tale rinuncia.

Il Responsabile del procedimento competente per la fase di selezione dei partecipanti e di iscrizione al corso è individuato nel Responsabile dell'Ufficio Didattica e Servizi agli Studenti del Dipartimento per lo Sviluppo Sostenibile e la Transizione Ecologica, Sig. Pier Gioacchino Patriarca.

#### **Art. 14 Consiglio di corso del Master**

Il Direttore del Master è la Prof.ssa Lucrezia Songini.

Il Consiglio di corso del Master è costituito da:



- Prof.ssa Lucrezia Songini, Direttore del Master (Università degli Studi del Piemonte Orientale);
- Prof. Paolo Gaiardelli, Vice Direttore del Master (Università degli studi di Bergamo);
- Prof.ssa Paola Vola, membro (Università degli Studi del Piemonte Orientale);
- Prof.ssa Giuditta Pezzotta, membro (Università degli studi di Bergamo);
- Prof.ssa Anna Pistoni, membro (Università degli Studi dell'Insubria).

Il Consiglio di corso del Master è l'organo individuato per esaminare le proposte degli incarichi di insegnamento e trattare tutti gli argomenti inerenti alla didattica e gli aspetti gestionali-amministrativi.

#### **Art. 15 Comitato Scientifico**

Il Consiglio di corso del Master si avvale della collaborazione di un Comitato Scientifico composto da personalità di rilievo del mondo aziendale e accademico. Il numero dei membri del Comitato Scientifico è pari al massimo a 35.

#### **Art. 16 Afferenza amministrativo-contabile**

Il Master afferisce amministrativamente e contabilmente al Dipartimento per lo Sviluppo Sostenibile e la Transizione Ecologica dell'Università degli Studi del Piemonte Orientale.

#### **Art. 17 Preventivo finanziario del Master**

*... Omissis...*

#### **Art. 18 Verifiche intermedie del profitto**

Il conseguimento dei crediti è subordinato al superamento da parte delle/degli iscritte/iscritti di apposite verifiche in itinere al termine di ogni insegnamento, consistenti in questionari a scelta multipla o domande aperte mirate all'accertamento delle conoscenze e competenze acquisite.

Le verifiche intermedie non sono previste per le/gli uditrici/uditori.

#### **Art. 19 Contenuti e caratteristiche della prova finale**

Al termine del percorso formativo la/il candidata/candidato sarà sottoposta/sottoposto a una prova finale consistente nella discussione della tesi di Master.



La prova finale non è prevista per le/gli uditrici/uditori.

**Art. 20**  
**Titolo di studio rilasciato**

Alla/Al candidata/candidato che abbia rispettato l'obbligo di frequenza e abbia superato le prove intermedie, oltreché la prova finale, verrà rilasciato il titolo di Master universitario congiunto di I livello in "Servitization nel settore automotive" a firma del Rettore dell'Università degli Studi del Piemonte Orientale e del Rettore dell'Università degli studi di Bergamo.

Per tutte/tutti le/gli uditrici/uditori che abbiano rispettato l'obbligo di frequenza verrà appunto rilasciato un attestato di frequenza.

**VISTO**  
**LA RESPONSABILE DELLO STAFF**  
**(Mara Zilio)**

**IL RETTORE**  
**(Gian Carlo Avanzi)**

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii.