



*Business School  
since 1967*

CORSO  
DI ALTA  
FORMAZIONE  
NELLA GESTIONE DEI

# SERVIZI PUBBLICI LOCALI

*Gli strumenti per vincere*

1<sup>a</sup> edizione

Inizio 1 **APRILE 2016**

Durata **3 mesi**

IN COLLABORAZIONE CON



## OBIETTIVI

Il corso intende fornire ai partecipanti quelle competenze tecniche e manageriali necessarie per guidare, gestire ed innovare nel campo dei servizi pubblici locali. I partecipanti avranno la possibilità di comprendere lo scenario attuale in cui le imprese si trovano ad operare, i trend che il mercato di riferimento sta vivendo, al fine di sviluppare quelle capacità in termini di modelli gestionali, marketing e gestione finanziaria richieste dal nuovo scenario competitivo.

## DESTINATARI

Il corso si rivolge ai collaboratori di aziende pubbliche, miste e private che gestiscono servizi di pubblica utilità che ricoprono ruoli strategico-operativi all'interno della funzione marketing e comunicazione, legal, amministrazione, finanza e controllo, organizzazione e risorse umane, ed in generale a coloro interessati ad acquisire un approccio di tipo manageriale utile ad affrontare le nuove sfide che il mercato impone. Il corso si rivolge inoltre ai collaboratori di enti pubblici incaricati di gestire e programmare i servizi pubblici.

## STRUTTURA

Durata: 3 mesi - 10 moduli - 100 ore  
I moduli saranno di 8 h (9-13/14-18) o di 12 h.

## ISCRIZIONE

Per iscriversi o iscrivere collaboratori è sufficiente compilare il modulo [online](#) entro il 21 marzo 2016.

Per ulteriori informazioni: Alessandra Micozzi ([alessandra.micozzi@istao.it](mailto:alessandra.micozzi@istao.it) - [informa@istao.it](mailto:informa@istao.it))

Il costo è di € 3.900 (intero corso), € 600 (singolo modulo). Sono previste riduzioni per Soci ISTAO, Alumni ISTAO e primi 12 iscritti.

## SEDE

Villa Favorita, ISTAO - Ancona



Business School  
since 1967

AREE DIDATTICHE 1-2

CORSO  
DI ALTA  
FORMAZIONE  
NELLA GESTIONE DEI

# SERVIZI PUBBLICI LOCALI

*Gli strumenti per vincere*

1ª edizione

IN COLLABORAZIONE CON



## Area 1. SCENARIO e STRATEGIA

VEN. 1 APRILE

**MODULO 1.1** (8 ore)

### LE AZIENDE SPL COME MOTORE ECONOMICO DEL PAESE:

**A) LO SVILUPPO ECONOMICO SOCIALE NEL RIASSETTO DEGLI ENTI LOCALI**

**B) I SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI INTERESSE ECONOMICO TRA ASSETTO ATTUALE E PROSPETTIVE DI RIFORMA**

Obiettivo del primo modulo è fornire un inquadramento complessivo dei servizi di interesse economico generale. Si procederà con un'analisi del passaggio dalla legge Del Rio alla riforma Madia. I servizi pubblici locali verranno quindi inquadrati nella prospettiva della riforma Madia.

LUN. 4 APRILE

**MODULO 1.2** (8 ore)

### LE FORME DI GESTIONE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

Nel modulo saranno approfondite le forme e le modalità di gestione delle aziende che gestiscono servizi di pubblica utilità, attraverso un approccio fortemente interdisciplinare tra le teorie economiche dell'organizzazione e gli istituti del diritto societario, alla luce degli ultimi interventi legislativi in materia di SPL. Verrà approfondita la natura dei servizi di interesse economico generale (a rilevanza e a non rilevanza economica) le modalità di affidamento del servizio, le forme di gestione e le responsabilità del gestore.

## Area 2. MERCATO, COMUNICAZIONE e SERVIZIO

VEN. 29 APRILE

**MODULO 2.1** (8 ore)

### ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI A LIVELLO LOCALE

Nel modulo saranno approfondite le seguenti tematiche:

- La riforma dell'organizzazione degli enti locali derivante dalla legge del

Rio (56/2015): il destino e la riorganizzazione delle province, delle città metropolitane, dei comuni e delle unioni di comuni;

- Le conseguenze dirette ed indirette sull'organizzazione dei servizi pubblici e della rappresentanza politica ed istituzionale.

Inoltre verrà fornito un ulteriore approfondimento sulla dialettica tra policy – cittadini e gestori di servizi pubblici analizzando come si stanno evolvendo la domanda di servizi pubblici in ambito collettivo; la rappresentanza diretta degli interessi degli utenti e lo sviluppo di nuovi modelli di interazione, confronto, valutazione e collaborazione.

VEN. 6 - VEN. 13 MAGGIO

**MODULO 2.2** (16 ore)

### MARKETING METRICS

Nel modulo saranno approfondite le metriche per monitorare i parametri delle quote di mercato attraverso l'analisi del numero dei clienti dell'azienda, la penetrazione di mercato, le metriche rivolte a misurare il Valore del Cliente, come il Customer Lifetime Value e le metriche che analizzano la vita del cliente, quali ad esempio il Customer Retention Rate.



Business School  
since 1967

AREE DIDATTICHE 3-5

CORSO  
DI ALTA  
FORMAZIONE  
NELLA GESTIONE DEI

# SERVIZI PUBBLICI LOCALI

*Gli strumenti per vincere*

1ª edizione

IN COLLABORAZIONE CON



e laboratoriale i partecipanti avranno la possibilità di sperimentare e di approfondire l'efficacia della comunicazione interna ai fini di una corretta gestione delle risorse umane, stimolando e favorendo la consapevolezza del valore strategico dell'organizzazione dei team di lavoro.

ruolo delle autorità di regolazione di 4 settori industriali: acqua, gas ed energia, trasporto pubblico locale e rifiuti.

## Area 3. ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

VEN. 20 MAGGIO

**MODULO 3.1** (8 ore)

### NEGOZIAZIONE E GESTIONE DEI CONFLITTI

L'aspetto negoziativo assume sempre maggiore importanza, nelle logiche di acquisto, nell'organizzazione interna, nella conoscenza e nella relazione con il cliente per fornire, o quasi per "negoziare", un servizio migliore. Il modulo tratterà dunque in maniera interrelata aspetti di comunicazione, negoziazione, gestione dei conflitti e servizio al cliente.

VEN. 10 GIUGNO

**MODULO 3.2** (8 ore)

### COMUNICAZIONE INTERNA E TEAM

Obiettivo del modulo è di rendere chiaro e di esplicitare il collegamento concettuale tra la comunicazione interna, il lavoro in team ed il commitment dei lavoratori. Grazie anche ad un approccio interdisciplinare

WORKSHOP

## Area 4. LEGAL E CERTIFICAZIONI

GIOV. 26 - VEN. 27 MAGGIO

**MODULO 4.1** (12 ore)

### LA RESPONSABILITA' SOCIALE DELL'AZIENDA COME SISTEMA DI COMUNICAZIONE TRASPARENTE

Nel modulo verrà sviluppato il tema delle nuove forme e modalità di rendicontazione e trasparenza nell'ambito della gestione dei servizi pubblici. Inoltre verrà affrontata la tematica della responsabilità sociale dell'azienda al fine di sviluppare una politica aziendale che miri ad un miglioramento continuo nella gestione dei servizi ed all'adozione delle misure necessarie ad assicurare un operato efficiente, affidabile e rispondente alle esigenze dei clienti, favorendo una comunicazione aperta e trasparente.

MERC. 6 - GIOV. 7 LUGLIO

**MODULO 4.2** (12 ore)

### FORME DI CONTROLLO E RUOLO DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE

Il modulo approfondirà, grazie a dei focus specifici, le forme di controllo ed il

## Area 5. GESTIONE FINANZIARIA

GIOV. 23 GIUGNO

**MODULO 5.1** (8 ore)

### LA GESTIONE FINANZIARIA COME VARIABILE CRITICA PER LO SVILUPPO

Il modulo trasferisce le tecniche e gli strumenti utili ad una gestione economico-finanziaria efficace, sia in termini operativi, sia in termini di investimenti e di gestione finanziaria. Sarà approfondita la costruzione e la valutazione del piano economico e finanziario e i modelli di finanziamento dell'investimento.

GIO. 30 GIUGNO - VEN. 1 LUGLIO

**MODULO 5.2** (12 ore)

### INDICATORI, MARGINI E PERFORMANCE: IL COST CONTROL NELLE AZIENDE DI SPL

Legare le decisioni strategiche e le conseguenti azioni ai "numeri" economico finanziari. I partecipanti verranno accompagnati all'interno delle voci di bilancio, delle relazioni tra di esse e delle relative misure, per poter ritrovare e valutare in chiave economica, finanziaria e patrimoniale sia le scelte passate, sia quelle che dovranno essere prese nel futuro.



*Business School  
since 1967*



Fondata nel 1967 dall'economista Giorgio Fuà e fortemente ispirata alle figure imprenditoriali di uomini come Adriano Olivetti ed Enrico Mattei, la scuola nasce con l'obiettivo di formare e sviluppare imprenditori e manager con una forte motivazione all'azione, professionalmente preparati e aperti all'innovazione. La metodologia di ISTAO ha sempre mirato a coniugare il metodo e il rigore scientifico con la pragmaticità e la vicinanza al mondo operativo aziendale. I corsi dell'area Executive Education rispondono al bisogno delle imprese di formare i loro collaboratori, in particolare manager e responsabili di area, su tematiche manageriali applicate: le più moderne evoluzioni del management d'impresa vengono trasferite e sperimentate nei corsi di alta formazione manageriale, rivolti a specifici settori di business e che coprono tutte le principali funzioni aziendali: dalle operations alla finanza, dal marketing agli acquisti, dalle vendite al people management.

Villa Favorita via Zuccarini 15 60131 Ancona  
tel. 071 2137011 fax 071 2901017 [informa@istao.it](mailto:informa@istao.it)

[istao.it](http://istao.it)