

# Indice

<i>Prefazione</i>	<i>pag.</i> XIII
-------------------	---------------------

## ***Parte Prima***

### ***Capitolo 1***

#### **Il servizio**

1. Le nozioni di servizio	3
2. Il confronto del processo di produzione del prodotto e del servizio	21
3. Le risorse	31
4. La classificazione dei servizi	37
5. L'innovazione nei servizi	41

### ***Capitolo 2***

#### **La gestione dei servizi**

6. Il sistema di gestione	53
7. Il sottosistema di erogazione	66
8. La cultura del servizio	85
9. L'immagine dell'impresa di servizi	94
10. La misurazione della gestione dei servizi	95

### ***Capitolo 3***

#### **La forma di governo dell'impresa e la gestione dei servizi**

11. Le forme di governo dell'impresa	107
--------------------------------------	-----

	<i>pag.</i>
12. Le forme di governo della società di capitali	111
13. La forma di governo della società cooperativa di consumo	125

#### ***Capitolo 4***

### **La progettazione organizzativa dell'impresa di servizi**

14. L'organizzazione	143
15. La progettazione organizzativa	153
16. I criteri di progettazione delle attività	178
17. Le modalità di coordinamento delle attività	194

#### ***Capitolo 5***

### **La gestione delle risorse umane nell'erogazione dei servizi**

18. La motivazione individuale	223
19. L'organizzazione delle competenze nei servizi	246
20. L'organizzazione dell'erogazione dei servizi	260
21. La misurazione e la valutazione della qualità dei servizi	279

#### ***Capitolo 6***

### **Le forme organizzative nell'impresa di servizi**

22. La meso-progettazione della forma organizzativa	289
23. La macro-progettazione della forma organizzativa	294
24. Le forme semplici: elementare, artigiana decentrata ed il gruppo dei pari	313
25. La forma unitaria ibrida professionale e divisa	326
26. La forma unitaria ibrida per responsabile di cliente	336
27. La forma unitaria ibrida per progetto	341
28. La forma unitaria ibrida reticolare o a matrice	352
29. La forma per processo	361
30. La forma divisionale per cliente	376
31. La forma del gruppo societario	385

pag.

**Capitolo 7****Le forme organizzative a rete  
nell'impresa di servizi**

32. Le relazioni inter organizzative e la loro progettazione: la forma a rete	395
33. La forma a rete burocratica	403
34. La forma a rete proprietaria	425
35. La forma a rete sociale	436
36. La scelta tra la forma organizzativa interna, a rete, il mercato: il modello Organizzazione e Mercato ed i costi di transazione	443

**Parte Seconda****Casi di organizzazione  
dell'impresa di servizi \***

<b>I metodi didattici del caso e dell'esempio</b>	<b>465</b>
37. <i>American Airlines &amp; Southwest Airlines</i>	
38. <i>Basic Net S.p.A.</i>	
39. <i>Cooperativa edile</i>	
40. <i>Cooplatte</i>	
41. <i>Cooperativa Mezzo litro</i>	
42. <i>Ente Fiera di Viterbo SpA</i>	
43. <i>ESVICREDIM</i>	
44. <i>First Direct</i>	
45. <i>Hub &amp; Spokes</i>	
46. <i>Limes viaggi vs Pegasus</i>	
47. <i>Negozi Olstrom</i>	
48. <i>Montaditos vs American graffiti</i>	
49. <i>Nettoskin</i>	
50. <i>OPTISSIMO</i>	
51. <i>Phema</i>	
52. <i>Ristorante della Royal Academy of Arts</i>	
53. <i>Rete di imprese BEN-ESSERE Modena</i>	
54. <i>Scuola di Formazione Aziendale</i>	
55. <i>Società di intermediazione</i>	

---

\* Materiali reperibili *on-line* su la mia libreria.

---

	<i>pag.</i>
56. <i>SuperSam &amp; SuperAls</i>	
57. <i>ZELLO</i>	
53. <i>Nettoskin</i>	
 <i>Bibliografia</i>	 469