



V Edizione 2009



Premessa

La Pubblica Amministrazione si trova oggi al centro di un importante processo di cambiamento, che ha coinvolto tutte le variabili organizzative ed i processi operativi che configurano la struttura degli Enti.

In un contesto caratterizzato dalla "Società della Conoscenza" bisogna trasformare ogni organizzazione in un'organizzazione che sa imparare, strutturare l'attività degli Enti come un insieme di progetti portati avanti da attori dotati di cultura manageriale, consapevolezza dei bisogni degli utenti, apertura e disponibilità al cambiamento.

Questo cambiamento richiede che le Pubbliche Amministrazioni intervengano sul disegno dell'organizzazione e del funzionamento, sull'adeguamento e sullo sviluppo delle risorse.

Il processo di riprogettazione e di riorganizzazione della Pubblica Amministrazione, avviato con la riforma Bassanini, spinge verso il riordino degli "apparati" centrali e periferici dello Stato. Obiettivo della riforma è la modernizzazione del sistema della Pubblica Amministrazione italiana. Essa agisce su sei elementi cardine:

- revisione delle funzioni e dei compiti attribuiti alla Pubblica Amministrazione: lo stato si concentra nel "core business" e esternalizza attività;
- devoluzione di poteri e funzioni dallo stato centrale alle Amministrazioni Locali;
- deregolamentazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi per ridurre il "carico burocratico" sui cittadini/impres e migliorare l'attività della Pubblica Amministrazione;
- riforma del sistema di controllo: gli Enti sono chiamati a rafforzare il sistema di controllo di gestione ed i sistemi di valutazione dei risultati;
- estensione ai dirigenti e dipendenti pubblici delle regole del diritto del lavoro privato;

1

STOA' Istituto di Studi per la Direzione e Gestione di Impresa S.c.p.A.

Corso Resina, 283 – 80056 Ercolano (NA) - Tel. 081/7882111 – Fax 081/7772688

C.F.05452210635 – P. IVA 01426171219 – C.C.I.A.A.Napoli 444832

Reg.Soc.Trib.Napoli n.1455/88 - Cap. Soc. EURO 1.486.929,76 i.v.

www.stoa.it e-mail: stoa@stoa.it





- riorganizzazione della struttura degli Enti centrali e locali, basata su larga autonomia nella scelta del modello organizzativo e gestionale. Ogni Ente potrà scegliere il proprio modello sulla base della propria missione.

In quest'ambito, la riforma garantisce: delegificazione, flessibilità organizzativa, distinzione tra politica e amministrazione, razionalizzazione e soprattutto l'aziendalizzazione e la managerialità.

Qualsiasi riforma o tentativo di innovazione è però destinato a fallire se non è accompagnato da una nuova "cultura aziendale" e da comportamenti quotidiani diffusi in tutta l'Amministrazione e a tutti i livelli, dai dirigenti fino agli operatori. La capacità di iniziativa, l'attenzione e l'orientamento alle esigenze degli utenti, la tensione verso il raggiungimento di risultati costituiscono elementi indispensabili per la modernizzazione della Pubblica Amministrazione.

In altre parole, per poter migliorare la qualità dei servizi e il livello di soddisfazione degli utenti, la Pubblica Amministrazione ha bisogno di valorizzare e di sostenere la qualità dei propri uomini. Si tratta di un tema che è stato troppo a lungo trascurato e che richiede invece un impegno e una attenzione particolari.

In un contesto solo apparentemente statico, nel quale i valori guida appaiono ancora la conformità alla norma, il rispetto delle procedure, in una logica autoreferenziale, è opportuno inserire nuove professionalità che possano fungere da "agenti del cambiamento". Si tratta di figure portatrici di una nuova "visione", in grado di improntare la gestione sulla base di logiche manageriali in cui l'orientamento al cittadino-cliente, il perseguimento di obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità divengono i valori guida dell'agire pubblico. Tali figure avranno il compito di attivare quel patrimonio di "risorse nascoste" fatto di persone, di conoscenze, di realizzazioni, già presente all'interno dell'Ente, che non è stato finora sufficientemente valorizzato, né pienamente utilizzato. Questo patrimonio costituisce per la Pubblica Amministrazione una forte opportunità per riuscire a compiere la difficile transizione che è chiamata ad attuare.

Obiettivi

Stoà si pone all'avanguardia nel processo di innovazione manageriale della Pubblica Amministrazione con il primo Master full time in Public Management realizzato in Italia, giunto ormai alla V edizione.

Il Master MPM mira a trasmettere agli allievi la capacità di coniugare le politiche e la gestione della Pubblica Amministrazione con gli strumenti del management, caratterizzandosi come programma di formazione manageriale europea, avanzata e innovativa, rivolto a giovani laureati d'eccellenza destinati a svolgere funzioni manageriali nelle Pubbliche Amministrazioni e in tutte le aziende che hanno la Pubblica Amministrazione come interlocutore e/o cliente.

Obiettivo generale del Master è creare una figura professionale, flessibile ed originale, munita di un solido bagaglio di conoscenze concettuali e di approcci

2

STOA' Istituto di Studi per la Direzione e Gestione di Impresa S.c.p.A.

Corso Resina, 283 – 80056 Ercolano (NA) - Tel. 081/7882111 – Fax 081/7772688

C.F.05452210635 – P. IVA 01426171219 – C.C.I.A.A.Napoli 444832

Reg.Soc.Trib.Napoli n.1455/88 - Cap. Soc. EURO 1.486.929,76 i.v.

www.stoa.it e-mail: stoa@stoa.it





metodologici adeguati alle nuove problematiche che la Pubblica Amministrazione e le Aziende di Pubblici Servizi si trovano a fronteggiare.

Gli obiettivi specifici del presente progetto possono essere così declinati:

- consentire agli allievi di sviluppare una visione sistemica ed integrata delle problematiche di gestione delle Amministrazioni Centrali, degli Enti Locali, delle Aziende di Pubblici Servizi;
- favorire la conoscenza e l'interiorizzazione del processo di riforma della Pubblica Amministrazione;
- analizzare i processi di formulazione delle strategie, nonché le problematiche connesse all'attuazione delle stesse;
- illustrare le dinamiche organizzative tipiche delle aziende pubbliche evidenziandone le affinità e le differenze rispetto alle imprese;
- sviluppare una visione multifunzionale dei processi dell'Ente che consenta di integrare i vari apporti professionali ed organizzativi;
- affrontare le tematiche connesse all'utilizzo delle nuove tecnologie nella gestione della Pubblica Amministrazione;
- fornire strumenti per l'analisi, il monitoraggio e la valutazione dei risultati della gestione e dell'impatto delle politiche pubbliche sul territorio.
- fornire competenze specialistiche sulla gestione economico-finanziaria dell'Ente Locale.

Metodologia

La metodologia utilizzata sarà di tipo attivo, per favorire l'apprendimento delle conoscenze e lo sviluppo delle capacità di lavorare in gruppo, organizzare le attività, impostare il lavoro stabilendo le priorità.

L'attività formativa vedrà alternarsi momenti d'aula, caratterizzati dal ricorso a metodologie didattiche tradizionali (lezione frontale), ed innovative (esercitazioni di gruppo, *case study*, autocasi, action learning), con momenti di autoformazione assistita che consentirà ai corsisti di verificare ed applicare le acquisizioni teoriche nell'ambito del proprio contesto di riferimento.

I partecipanti saranno protagonisti attivi del processo formativo, attraverso un forte coinvolgimento di tipo operativo nell'attività formativa stessa, sia nell'ambito dei laboratori che nell'attività di field project. L'attenzione al singolo allievo è fondamentale per garantire l'efficacia delle attività formative proposte. Per questo motivo si intende far emergere fortemente le esigenze dei partecipanti, tarando su queste i contenuti dell'attività formativa.

A tal fine saranno adottate metodologie di personal e *group coaching*.

Il *coaching* è una metodologia all'avanguardia nell'area della formazione. Consiste in un processo di training personalizzato, svolto da professionisti esperti di gestione e sviluppo delle risorse umane e destinato a persone che mirano a gestire meglio il loro lavoro e a crescere sul piano personale e professionale.

Il *coach*, nel linguaggio sportivo, è colui che allena, colui che tiene sotto controllo e migliora costantemente le performance dei giocatori.

3

STOA' Istituto di Studi per la Direzione e Gestione di Impresa S.c.p.A.

Corso Resina, 283 – 80056 Ercolano (NA) - Tel. 081/7882111 – Fax 081/7772688

C.F.05452210635 – P. IVA 01426171219 – C.C.I.A.A.Napoli 444832

Reg.Soc.Trib.Napoli n.1455/88 - Cap. Soc. EURO 1.486.929,76 i.v.

www.stoa.it e-mail: stoa@stoa.it





Questa figura da alcuni anni viene utilizzata anche nell'ambito dello sviluppo personale e manageriale, dove il *coach* è colui che segue la persona in modo individuale e personalizzato, svolgendo un programma di sviluppo e miglioramento personale e professionale.

Con l'aiuto del *coach* si possono mettere a fuoco e sviluppare gli obiettivi formativi, professionali e personali relativi agli argomenti più importanti e più rispondenti ai bisogni della situazione.

Per ogni area tematica é prevista una valutazione dell'apprendimento egli allievi.

La valutazione tiene conto del risultato delle prove d'esame, del grado di partecipazione attiva in aula e del comportamento dell'allievo.

La valutazione relativa alle singole fasi del corso e la valutazione complessiva finale danno luogo ad una graduatoria degli allievi che può essere resa pubblica all'interno della Scuola e che - su richiesta - può essere comunicata alle aziende contattate per i field project/stage e per il placement finale.

Partecipanti

Il Master in Public Management è rivolto a giovani che, alla data di inizio corso, abbiano conseguito almeno la laurea di primo livello.

Tra i requisiti preferenziali si segnalano: buona conoscenza della lingua inglese, buona conoscenza del pacchetto Microsoft Office, esperienze di studio e/o lavorative attinenti alle tematiche del Master, tesi in Scienze della Pubblica Amministrazione.

Articolazione dell'intervento formativo

Il master, della durata complessiva di 1.200 ore si articolerà in 800 ore di attività d'aula e 400 ore di field project/stage. La frequenza è obbligatoria e dà diritto al riconoscimento di **max 35 crediti formativi** da utilizzare per la laurea specialistica.

Il master, che prevede un impegno full time, sarà articolato in 4 blocchi logici:

I term: La P.A. come azienda

II term (percorso a scelta):

A) Conoscenza del sistema degli Enti Locali e management pubblico

B) Conoscenza delle Aziende dei Servizi Pubblici e management pubblico

III term: Innovazione del sistema pubblico locale

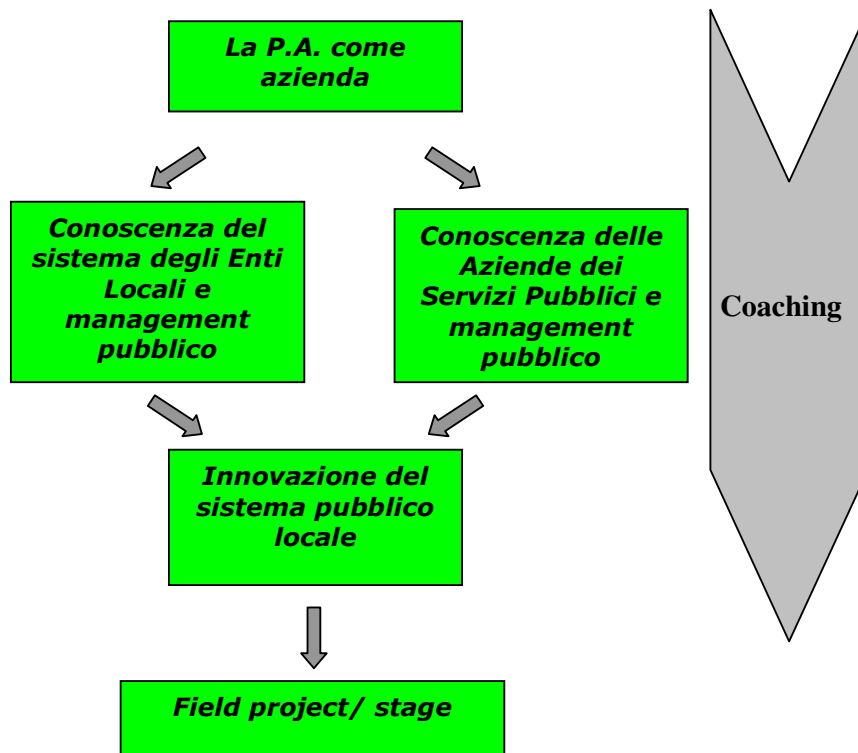
IV term: Field project/stage.

Ciascun term sarà articolato in più moduli formativi. Per consentire agli allievi di approfondire i temi trattati, anche in vista delle prove di valutazione che seguiranno la conclusione di ciascun modulo, sono previste alcune ore di studio assistito.



Il Master prevede la frequenza obbligatoria da parte degli allievi per 8 ore al giorno dal lunedì al venerdì. E' prevista una percentuale massima di assenze pari al 20% della durata di ciascuna parte del corso.

A supporto dell'attività corsuale è prevista l'attivazione di una piattaforma e-learning che consentirà agli allievi di svolgere un'ulteriore attività formativa con funzione duplicativa (ripetizione delle lezioni svolte in aula), integrativa (approfondimenti) e di supporto (esercitazioni).





Programma

Il Master MPM è focalizzato sugli strumenti manageriali e sul Public Management, con una forte attenzione sia alle *best practice* elaborate in Europa sia ai processi di riforma in atto nel sistema italiano.

Il progetto formativo è articolato su più aree tematiche che mirano a formare nuove professionalità con una cultura interdisciplinare e dinamica in grado di agire ad ampio raggio tanto nell'ambito della Pubblica Amministrazione, quanto in quello dei servizi pubblici o della consulenza.

Il corso è suddiviso in quattro term:

I term: La P.A. come azienda - Questo term ha l'obiettivo iniziale di socializzare il sapere minimo di ingresso dei partecipanti.

Dapprima, quindi, prevede attività di orientamento, il trasferimento di competenze trasversali e l'introduzione alle principali tematiche del master.

In una fase successiva l'attività formativa si focalizza sul funzionamento delle organizzazioni complesse di produzione di beni e servizi e sullo sviluppo di una visione sistemica dei problemi di gestione che li caratterizzano, con una particolare attenzione alle problematiche gestionali tipiche del settore pubblico.

I principali argomenti trattati saranno:

- Orientamento e team building
- *Decision making e business reporting*
- Fondamenti di informatica
- Metodi quantitativi
- Concetto di azienda e diverse tipologie di azienda
- Evoluzione dei sistemi di management del settore pubblico
- Fondamenti di strategia
- Marketing dei servizi
- Fondamenti di organizzazione aziendale
- Gestione delle risorse umane
- Fondamenti di contabilità
- *Project management*

II term:

Percorso A: Conoscenza del sistema degli Enti Locali e management pubblico

Questo term ha l'obiettivo di far comprendere e di trasferire le regole di natura economica, contabile, normativa, gestionale alla base del funzionamento degli Enti Locali.

I principali argomenti trattati saranno:

6

STOA' Istituto di Studi per la Direzione e Gestione di Impresa S.c.p.A.

Corso Resina, 283 – 80056 Ercolano (NA) - Tel. 081/7882111 – Fax 081/7772688

C.F.05452210635 – P. IVA 01426171219 – C.C.I.A.A.Napoli 444832

Reg.Soc.Trib.Napoli n.1455/88 - Cap. Soc. EURO 1.486.929,76 i.v.

www.stoa.it e-mail: stoa@stoa.it





- Diritto amministrativo
- Analisi territoriale
- Comunicazione pubblica ed istituzionale
- *Drafting* amministrativo
- Gestione di bandi e gare
- Modalità di Affidamento dei servizi pubblici locali
- Elementi di contabilità pubblica
- Sistema dei controlli nella Pubblica Amministrazione
- Gestione delle risorse umane e delle relazioni sindacali nella Pubblica Amministrazione
- Sistemi di gestione della qualità dei servizi
- Qualità e *customer satisfaction* (laboratorio)

Percorso B: Conoscenza delle Aziende dei Servizi Pubblici e management pubblico

Questo term ha l'obiettivo di far comprendere e di trasferire le regole di natura economica, contabile, normativa, gestionale alla base del funzionamento delle Aziende dei Servizi Pubblici.

I principali argomenti trattati saranno:

- Concorrenza nel mercato e concorrenza per il mercato e le modalità di affidamento dei servizi pubblici
- Normativa europea sui servizi pubblici
- Controllo di gestione
- Determinazione delle tariffe
- Problematiche legate alla gestione della capacità produttiva
- Gestione delle risorse umane e delle relazioni sindacali nel settore dei servizi pubblici
- Comunicazione pubblica ed istituzionale
- Sistemi di gestione della qualità dei Servizi Pubblici
- Qualità e *customer satisfaction* (laboratorio)

III TERM -Innovazione del sistema pubblico locale - L'obiettivo dei moduli di questo term è quello di sviluppare le competenze manageriali necessarie all'implementazione dei processi di innovazione della Pubblica Amministrazione e delle Aziende dei Servizi Pubblici.

I principali argomenti trattati saranno:

- *E-government, l'e-governance, l'e-democracy*
- Analisi dei processi (laboratorio)
- Gestione dei fondi strutturali
- Elementi di finanza innovativa
- *Project financing*





IV TERM – Field Project/stage - I formandi seguiranno un tirocinio formativo presso pubbliche amministrazioni, aziende di servizi pubblici e società di consulenza, dove, sotto la direzione di un *tutor* aziendale, elaboreranno un progetto finale.

Momento finale e verifica sperimentale dell'intero percorso formativo, i *field project* offriranno agli allievi l'opportunità di sperimentare la raggiunta capacità di prestare consulenza in merito a ben identificati problemi, prospettati dall'Ente presso le quali gli allievi sono invitati ad effettuare uno stage.

Durante questa fase gli allievi saranno affiancati da *tutor* della Scuola e da referenti degli enti ospitanti con i quali verificano periodicamente il lavoro svolto e i contenuti del report di stage.

Il lavoro, sarà presentato durante l'ultima giornata di corso al coordinamento del Master.

Coaching

Durante l'intero percorso formativo gli allievi saranno seguiti dal coordinamento del Master, dagli specialisti in risorse umane di Stoà e da tutor esperti delle diverse discipline. L'analisi dei profili di competenze dei singoli ed il monitoraggio della loro evoluzione nel corso dell'azione formativa, realizzata coinvolgendo nel processo di valutazione gli allievi stessi, consentirà di apportare, in fase, le necessarie azioni integrative/correttive al fine di conseguire i risultati attesi.

Monitoraggio e valutazione

Stoà è certificata ISO9001:2000, quindi l'intera attività formativa è monitorata secondo quanto previsto nel Manuale della qualità. In particolare, oltre alla periodica verifica del livello di apprendimento degli allievi, sono monitorate e valutate le performance dei docenti, le attività di coordinamento e tutoraggio, la logistica, le attrezzature ed i servizi accessori.

Biblioteca e Knowledge Factory

Il progetto si avvale dell'infrastruttura di *knowledge management* di Stoà che si caratterizza per un'avanzata biblioteca/centro di documentazione, un sistema di gestione della conoscenza (KF e-prints) ed una piattaforma per la formazione a distanza (KF e-learning). Inoltre, l'e-learning sarà utilizzato in tutte le fasi del Master, consentendo l'accesso a lezioni interattive, letture e documenti di approfondimento, contributi audio e video, test di autovalutazione sviluppati ad hoc.





Sede del corso

Il corso si svolge presso la vanvitelliana Villa Campolieto di Ercolano, sede di STOA'. La sede è facilmente raggiungibile da Napoli con l'autostrada e la ferrovia Circumvesuviana. Sono disponibile ad Ercolano numerosi appartamenti a costi contenuti per il soggiorno degli studenti.

Costi

Il prezzo per la partecipazione al Master è di euro 6500+IVA. La quota di partecipazione al Master include materiale didattico, disponibilità del centro di documentazione multimediale, utilizzo di workstation attrezzate, collegamenti in rete, spazi e occasioni di aggregazione ricreativa, parcheggio auto/moto custodito. STOA' ha in essere un accordo con UNICREDIT per attivare il finanziamento agli allievi del Master MPM che ne facessero richiesta.

