



Decreto Rep. n° 1577 Prot. n° 24316
Data 25.02.2019
Titolo III Classe V
UOR SOFPL

VISTO lo Statuto del Politecnico di Milano;
VISTO il D.M. 3.11.1999, n.509;
VISTO il D.M. 22.10.2004, n. 270;
VISTO il Regolamento Didattico di Ateneo;
VISTO il Regolamento dei Master universitari del Politecnico di Milano emanato con D.R. n. D.R. n. 2235 del 05.08.2013;
ACQUISITO il parere favorevole del Senato accademico nella seduta del 18.02.2019, in merito all'istituzione ed attivazione di proposte di Master universitari, tra i quali il Master universitario di I livello "SERVICE DESIGN"

DECRETA

È istituito e attivato per gli anni 2019/2020 il Master universitario di I livello "SERVICE DESIGN"

ART. 1

Caratteristiche del Master

Presso il Dipartimento di Design è istituito e attivato il Master universitario di I livello "SERVICE DESIGN".

La sede amministrativa del Master universitario è presso POLI.design S.c.r.l., la Scuola di riferimento è la Scuola di Design. Direttore del Master universitario è il prof. Stefano Maffei. Vice direttore la prof.ssa Beatrice Villari.

La Commissione del corso di Master universitario è composta dai professori del Politecnico di Milano: Stefano Maffei, Giuliano Simonelli, Venanzio Arquilla, Beatrice Villari, Matteo Oreste Ingarano, Francesca Foglieni, e dalla dott.ssa Raffaella Scognamiglio di POLI.design S.c.r.l

ART. 2

Obiettivo formativo e sbocchi occupazionali

Il Master in Design dei Servizi ha l'obiettivo di formare competenze qualificate nell'ambito dell'ideazione, progettazione e produzione dei servizi rispondendo alla domanda di nuove competenze progettuali che nascono nel mercato. Il design dei servizi risponde a rinnovate esigenze sociali, culturali e di mercato, con particolare interesse alla relazione tra persone, luoghi e tecnologie, alla dimensione organizzativa dei progetti e alle esperienze degli utenti. Il percorso formativo guiderà alla comprensione dell'intero processo di progettazione dei servizi, dall'ideazione alla relativa prototipazione. Capacità di gestire la complessità, di agire su livelli differenti di progetto (processi, prodotti, interazioni), capacità creativa e di visione unita alla conoscenza delle dinamiche della società contemporanea sono alcuni degli elementi che il service designer affronterà nella sua pratica professionale. L'obiettivo del Master in Service Design è formare esperti e consulenti capaci di progettare, gestire, organizzare il processo di ideazione e realizzazione di un servizio. Lo Scopo è fornire una visione culturale e progettuale nell'ambito dei servizi, in grado di formare competenze specifiche e di abilitare capacità di innovazione e imprenditorialità in questo ambito. I partecipanti saranno in grado di: - definire i modelli d'innovazione sistemici dei servizi; - utilizzare competenze teoriche e critiche per definire gli ambiti progettuali e definire i prerequisiti di progetto atti ad agire in un sistema sociotecnico complesso; - utilizzare capacità di osservazione e analisi della user experience alla base di un approccio user-centered applicato ai processi di interazione complessi; - utilizzare gli strumenti specifici della progettazione dei servizi e essere in

grado di gestire un loro adattamento o riprogettazione; - gestire tutte le fasi del processo di ideazione, progettazione, sviluppo e implementazione del servizio in un'ottica avanzata che arrivi anche a includere approcci partecipativi e di co-design.

Le opportunità di inserimento nel mondo del lavoro per i service designer alla fine del percorso formativo sono molteplici e si possono articolare secondo diversi ambiti e ruoli che corrispondono a un mercato potenzialmente stratificato e complesso come quello dei servizi. Questo genera una serie di ruoli differenti come: - service designer in qualità di consulente specialista nella progettazione di servizi in una design agency; - service designer in qualità di consulente o dipendente di organizzazioni, centri di ricerca, imprese e istituzioni appartenenti alla pubblica amministrazione; - service designer in qualità di consulente o dipendente di organizzazioni, centri di ricerca, imprese e istituzioni appartenenti al settore privato; - service designer in qualità di imprenditore autonomo (startupper). Le opportunità di impiego si estendono anche dal punto di vista dei potenziali settori produttivi e fanno riferimento a possibili ambiti occupazionali come, per esempio, il settore bancario e assicurativo, il settore sanitario, dei trasporti, del retail, dei servizi a connotazione tecnologica e del terzo settore.

Il corso sarà erogato in lingua inglese.

ART. 3 Contenuti e organizzazione della didattica

Il Master universitario inizierà a ottobre 2019 e terminerà a ottobre 2020.

Il Master è finalizzato a costruire competenze fondamentali per la progettazione e la gestione del processo ideativo e realizzativo di servizi. In particolare, ha l'obiettivo di formare figure professionali che sappiano integrare sia competenze ideative che di implementazione operativa di sistemi complessi quali i servizi. Questa capacità sarà integrata da competenze che consentiranno di generare e valorizzare una nuova idea di servizio, gestire processi di re-design e integrazione di sistemi di servizio già esistenti, di migliorare e incrementare le performance dell'offerta, le soft quality, le dinamiche di interazione con ambienti e tecnologie negli ambiti d'impresa e di organizzazioni e istituzioni pubbliche sia attraverso un ruolo interno che esterno (consulenziale). Il Master sarà offerto a un mercato nazionale e internazionale e si svolgerà in lingua inglese. Inoltre partecipanti saranno supportati nella realizzazione di iniziative progettuali extracurricolari mirate all'autoimprenditorialità e al consolidamento di quanto appreso nel percorso formativo.

SSD	UNITÀ DIDATTICHE	CFU
ICAR 13 ING-IND/35 SPS-08	SERVICE DESIGN APPROACH AND TOOLS	6
ICAR 13 ING-IND/35 SECS-P/8 SPS-08	EMERGING SERVICE CULTURE	2
ING-IND/35 SECS-P/8	SERVICE MANAGEMENT	2
ICAR 13 ING-IND/35	SERVICE IDEA GENERATION AND DEVELOPMENT	6
ICAR 13 SPS-08 SECS-P10	SOCIAL INNOVATION AND PUBLIC SERVICES	2
ICAR 13 ING-INF/05 MAT/09	DIGITAL SERVICES & USER INTERACTION	5
ICAR 13	WORKSHOP 1	4
ICAR 13	WORKSHOP 2	4

ICAR 13	WORKSHOP 3	5
ICAR 13	WORKSHOP 4	5
ICAR 13	STAGE	19
	TOTALE	60

ART. 4 **Requisiti di ammissione**

Sono ammessi al Master candidati in possesso di Laurea o Laurea Specialistica/Magistrale in Disegno Industriale, Ingegneria, Architettura, Economia e/o Management, Scienze Sociali/Umanistiche, o a persone in possesso di altre tipologie di lauree che abbiano maturato significative esperienze professionali e lavorative e che intendano potenziare il loro percorso professionale nell'ambito del service design, acquisendo e sviluppando competenze specifiche e qualificate. Per i candidati stranieri saranno considerati validi i titoli equivalenti nei rispettivi ordinamenti di studio.

Le selezioni avverranno in ordine cronologico rispetto alla data di ricezione della domanda, fino ad esaurimento dei posti disponibili.

La selezione sarà a cura della Commissione.

ART. 5 **Adempimenti formali**

La **domanda di ammissione** dovrà essere presentata a decorrere dal giorno successivo alla data del presente Decreto ed **entro il 14 settembre 2019.**

*** Cittadini italiani/stranieri con titolo di studio conseguito in Italia**

- Autocertificazione relativa all'identità personale (cognome e nome, data e luogo di nascita, nazionalità e residenza)
- copia del documento di identità
- copia del Diploma Supplement o fotocopia del diploma di laurea e certificato con elenco esami sostenuti per i laureati Vecchio Ordinamento
- Curriculum Vitae e attestati di partecipazione a corsi di formazione e/o seminari inerenti le tematiche del master (specificare la durata);

*** Cittadini italiani/U.E. con titolo conseguito all'estero**

- Autocertificazione relativa all'identità personale (cognome e nome, data e luogo di nascita, nazionalità e residenza)
- copia del documento di identità
- Fotocopia del titolo accademico conseguito oltre ad un certificato da cui risultino le votazioni riportate nei singoli esami di profitto o Diploma Supplement (**all'atto dell'immatricolazione dovrà essere consegnata la Dichiarazione di Valore in loco rilasciata dalla Rappresentanza italiana all'estero competente per territorio o attestazione rilasciata dai Centri Enic/ Naric**)
- Curriculum Vitae e attestati di partecipazione a corsi di formazione e/o seminari inerenti le tematiche del master (specificare la durata);

La domanda di ammissione dovrà riportare la dichiarazione. "Autorizzo questo Ateneo, ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 in materia di protezione dei dati personali il trattamento dei propri dati personali per le sole finalità legate all'ammissione, immatricolazione e alla gestione del master e comunque acconsente a divulgare a terzi informazioni personali ed in particolare:

- ad Enti pubblici e privati interessati ad eventuali assunzioni;

- a proponenti corsi di formazione; alla Banca Tesoriere del Politecnico per servizi connessi alle tasse;
- a Enti gestori di prestiti di onore, di alloggi, contratti di lavoro flessibile, attività culturali, ricreative e/o sportive.
- Autorizza inoltre l'utilizzo dei dati a fini statistici nel rispetto delle procedure e delle autorizzazioni previste dalla normativa citata.

L'informativa ampia sul trattamento dei dati e sui diritti dell'interessato è disponibile sul sito www.polimi.it/privacy

La documentazione dovrà essere inviata a:

POLI.design

Via Durando 38/a

20158 Milano

formazione@polidesign.net

Ai sensi dell'art. 75 del D.P.R. 445/2000, qualora l'Amministrazione riscontri, sulla base di idonei controlli, la non veridicità del contenuto di dichiarazioni rese dal candidato, il dichiarante decade dai benefici eventualmente conseguiti dal provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera.

*** Cittadini extra U.E. con titolo conseguito all'estero**

I cittadini stranieri non comunitari dovranno presentare all'Ente Gestore:

- **copia del titolo di studio** posseduto in lingua originale e relativa traduzione in italiano/inglese/francese o spagnolo
- **copia dei transcripts** con l'elenco degli esami in lingua originale e relativa traduzione in italiano/inglese/francese o spagnolo o **Diploma Supplement**
- **copia del passaporto** in corso di validità
- Curriculum Vitae

Almeno 30 giorni prima dei termini di chiusura iscrizione, come indicato nel presente articolo.

L'Ente Gestore trasmette tutta la documentazione sopra elencata per la valutazione dei titoli, ai fini della partecipazione al Master universitario, al Politecnico di Milano, **Servizio Offerta Formativa Post Laurea Master e Corsi di perfezionamento entro i termini di chiusura del presente bando**, secondo quanto disposto dalla nota MIUR/MAE "Procedure per l'ingresso, il soggiorno e l'immatricolazione degli studenti richiedenti visto ai corsi della formazione superiore in Italia per l'anno accademico 2018/19"

Il Servizio Offerta Formativa Post Laurea comunica l'accettazione dello studente e l'esito delle prove di accesso, ove previste, alle Rappresentanze competenti, per il perfezionamento della documentazione relativa al titolo di studio, necessaria ai fini del rilascio del Visto di Ingresso.

A seguito della conferma di accettazione da parte dell'Ateneo, i candidati presentano il titolo di studio alla Rappresentanza Diplomatica, per i prescritti atti consolari.

MODALITA' DI IMMATRICOLAZIONE:

Gli allievi ammessi al Master devono presentare all'Ente Gestore del corso la domanda di immatricolazione sul modulo appositamente predisposto, completo di marca da bollo, scaricabile dal sito web di Ateneo alla pagina <https://www.polimi.it/corsi/documentazione/> corredata da copia di un documento di identità (passaporto nel caso di cittadini extra EU). Il conseguimento del titolo accademico in Italia può essere autocertificato compilando l'apposito spazio sulla domanda di immatricolazione, mentre il titolo di studio conseguito all'estero deve essere documentato presentando **dichiarazione di valore in loco** rilasciata dalla Rappresentanza Italiana all'estero competente per territorio (Ambasciata Italiana o Consolato Italiano) su carta intestata completa di relativo timbro in originale; **o attestazione rilasciata dai Centri Enic/ Naric.**

I cittadini extra U.E., oltre alla documentazione di cui sopra **dovranno presentare copia del permesso di soggiorno.**

ART. 6 **Titolo e riconoscimenti**

CERTIFICAZIONE RILASCIATA

Al termine del corso, al superamento dell'esame finale, verrà rilasciato il diploma di Master universitario di I livello "SERVICE DESIGN" in lingua inglese.

Gli allievi, per ottenere l'ammissione all'esame finale del Master, debbono presentare – entro 30 giorni prima della data dell'esame - apposita istanza su carta legale al Politecnico di Milano. L'istanza è scaricabile dal sito web di Ateneo alla pagina <https://www.polimi.it/corsi/documentazione/>

OBBLIGHI DEGLI ALLIEVI

La frequenza alle attività previste dal Master è obbligatoria per almeno il 75% delle attività del corso.

La rinuncia al corso deve essere manifestata in forma scritta. Il periodo di formazione non può essere sospeso per alcun motivo. Non è possibile la contemporanea immatricolazione ad un Master universitario e ad un altro corso di studi attivato da un Ateneo italiano.

MODALITA' DI VERIFICA

Sono previste prove di verifica e un esame finale. L'esame finale consisterà nella presentazione e discussione di un elaborato.

ART. 7 **Tasse e contributi**

Il costo del Master universitario è pari a € 15.500,00, così suddivise:

- € 500,00 – tassa di iscrizione al Politecnico di Milano
- € 15.000,00 – quota di partecipazione

Per gli studenti laureati al Politecnico di Milano il costo totale del corso è pari a € 14.000,00, suddiviso in: - Tassa di iscrizione al Politecnico di Milano € 500,00 per allievo - Quota di partecipazione al Master, pari a € 13.500,00 per allievo

La tassa di iscrizione al Politecnico di Milano non sarà restituita in nessun caso

Tassa e quota di iscrizione possono essere versate sul conto corrente IBAN: IT19H0569601620000010075X08 – Conto corrente 000010075X08 – CAB 01620 – ABI 05696 – CIN EUR 19 – CIN IT H – intestato a Polidesign S.C.R.L. presso la Banca Popolare di Sondrio – agenzia 21 – 20133 Milano.

Indicando come causale Master SERVICE DESIGN

Art. 8 **Trattamento dei dati personali**

L'Ateneo, ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 in materia di protezione dei dati, utilizza il trattamento dei propri dati personali per le sole finalità legate all'ammissione, immatricolazione e alla gestione del master e comunque acconsente a divulgare a terzi informazioni personali ed in particolare:

- ad Enti pubblici e privati interessati ad eventuali assunzioni;
- a proponenti corsi di formazione; alla Banca Tesoriere del Politecnico per servizi connessi alle tasse;
- a Enti gestori di prestiti di onore, di alloggi, contratti di lavoro flessibile, attività culturali, ricreative e/o sportive.
- Autorizza inoltre l'utilizzo dei dati a fini statistici nel rispetto delle procedure e delle autorizzazioni previste dalla normativa citata.

L'informativa ampia sul trattamento dei dati e sui diritti dell'interessato è disponibile sul sito www.polimi.it/privacy

Art. 9
Pubblicità

Il presente Decreto è reso pubblico sul sito del Politecnico di Milano all'indirizzo <https://www.polimi.it/corsi/master-universitari-e-corsi-post-laurea/>

PER INFORMAZIONI SUL MASTER UNIVERSITARIO:

Dott.ssa ELISA PICCINI
VIA DURANDO 38/A
20158 MILANO (MI)
formazione@polidesign.net
+39.02.2399.5911

Milano, 25.02.2019

Il Rettore
(prof. Ferruccio Resta)
f.to Ferruccio Resta

Documento sottoscritto con firma digitale ai sensi della normativa vigente