

589



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI CATANIA	
Protocollo Generale	
08 NOV. 2012	
Prot. 103945	TR. III CL. S.
Rep. Decreti	4178

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI CATANIA

IL RETTORE

- Vista la Legge del 19 novembre 1990, n.341 e in particolare l'articolo 6 e 7, concernenti la riforma degli ordinamenti didattici universitari;
- visto lo Statuto dell'Università di Catania, emanato con d.r. n. 4957 del 28 novembre 2011;
- vista la Legge del 14 gennaio 1999, n.4 e in particolare l'articolo 1, comma 15.a.;
- visto il D.M. del 22 ottobre, n. 270 del 2004" Modifiche del Regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli Atenei" ( D.M.509/99);
- visto il nuovo Regolamento Master emanato con d.r. n° 2811 del 30 luglio 2012;
- visto il nuovo Regolamento Didattico di Ateneo, d.r. n° 3735 del 16 ottobre 2012;
- vista la delibera del Consiglio del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali (Ex DAPPSI) del 16 Maggio 2012 nella quale viene approvata l'istituzione del Master di I livello in "Customer Care e tutela dei consumatori" per l'a.a. 2012/2013;
- visto il parere favorevole espresso dal Nucleo di Valutazione nella seduta del 23 luglio 2012;
- vista la delibera del Consiglio di amministrazione del 28 settembre 2012 che approva l'istituzione del suddetto Master;
- vista la delibera del Senato accademico del 2 ottobre 2012 con la quale si esprime parere favorevole all'istituzione del suddetto master;
- vista la nota del 31 ottobre 2012 del Prof. Rita Palidda, coordinatore del suddetto Master;

DECRETA

E' istituito il Master di I livello in "Customer Care e tutela dei consumatori" per l'anno accademico 2012/2013.

E' emanato contestualmente il relativo bando che sarà pubblicato nell'Albo online d'Ateneo- da considerarsi parte integrante del presente decreto.

AFFISSO IL	08 NOV. 2012
RITIRATO IL	

Firma .....

Il Rettore

(A. Recca)

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI CATANIA	
08 NOV. 2012	
Prot. 104706	CL.

VF



**Master Universitario di I livello in**  
**CUSTOMER CARE E TUTELA DEI CONSUMATORI**  
**BANDO**

Sono aperti i termini per la presentazione delle domande di partecipazione al Master Universitario di primo livello in "*Customer Care e Tutela dei Consumatori*" per l'anno accademico 2012/2013. Il numero massimo di partecipanti è di 30 laureati, seguendo una graduatoria di merito. Il Master sarà attivato se si raggiungerà un numero minimo di 12 allievi.

**1. Obiettivi**

Il Master di I livello in "Customer Care e Tutela dei Consumatori" si pone come scopo la formazione del personale specializzato per la difesa degli interessi collettivi ed individuali da una parte e della gestione di specifiche missioni aziendali che salvaguardino il brand, la politica e il first statement o filosofia aziendali. Formazione che prevede anche l'acquisizione di competenze specifiche nell'area gestionale ed organizzativa e la focalizzazione del tema dell'interazione tra persone e contesto lavorativo.

Al termine del Master lo studente sarà in grado di:

- conoscere il quadro legislativo in favore dei consumatori;
- conoscere le scelte aziendali in materia di rapporti con i consumatori;
- partecipare alla elaborazione e attuazione delle politiche aziendali e di conoscenza del consumatore in vista di una sua integrazione nella catena del valore aziendale;
- collaborare alla progettazione e gestione di interventi di miglioramento sui processi e sulle procedure istituzionali ed aziendali, soprattutto nella relazione con il cliente;
- collaborare alla gestione di un sistema premiante di miglioramento continuo nei settori delle utilities, della sanità, dei servizi pubblici;
- collaborare alla progettazione e gestione dei processi di miglioramento di qualità e di ricerca;
- gestire un sistema di relazioni tra le imprese, la Pubblica Amministrazione e le Autorità di regolazione;
- supportare il Marketing nell'attività di comunicazione con il consumatore e nei processi di fidelizzazione della clientela;

**2. Prospettive occupazionali**

Il Master si propone di formare i seguenti profili professionali:

- Responsabile URP
- Responsabile Customer Care
- Responsabile Relazioni Pubbliche ed Istituzionali
- Responsabile Associazione No Profit in ambito consumeristico
- Responsabile attività di desk ed accoglienza clienti
- Responsabile tutela dei consumatori presso autorità di regolazione nazionali e comunitarie
- Analista di prodotto
- Analista monitoraggio qualità
- Responsabile ufficio per la tutela dei consumatori
- Esperto comunitario in politiche per i consumatori per aziende ed istituzioni

VF

leg B

### 3. Destinatari

Gli aspiranti corsisti dovranno essere in possesso dei seguenti titoli di laurea di I livello in:

Scienze Sociologiche  
Scienze dell'Amministrazione  
Comunicazione e Relazioni Pubbliche  
Scienze della Comunicazione Internazionale  
Politica e Relazioni Internazionali  
Scienze Giuridiche  
Scienze della comunicazione  
Scienze del Servizio Sociale  
Scienze economiche  
Economia Aziendale  
Economia e gestione dei Servizi Turistici

Oppure del titolo di laurea magistrale o laurea vecchio ordinamento in:

Scienze Politiche o Sociologia  
Giurisprudenza  
Economia e Commercio  
Lettere e Lingue Straniere  
Relazioni Pubbliche

### 4. Struttura del Master

Il Master si articolerà in 1500 ore complessive nell'arco di 12 mesi, così ripartite:

1. n. 760 ore di formazione assistita che si articolano come segue:

- n.400 ore di didattica frontale dedicata agli insegnamenti caratterizzanti e a quelli professionali;
- n. 300 ore di stage per la formazione extra aula
- n. 60 ore di verifiche degli apprendimenti;

2. n. 690 ore di studio personale.

3. n. 50 ore di elaborazione tesi di master come prova d'esame finale

Le attività d'aula saranno articolate in moduli formativi ciascuno comprendente sia lezioni teoriche sia svolgimento di esercitazioni durante le sessioni di laboratorio. Le lezioni in aula occuperanno un monte ore di 15 ore settimanali nei giorni di venerdì e sabato e si terranno presso i locali del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università degli Studi di Catania. La frequenza è obbligatoria. È consentito un massimo di assenze pari al 20% del monte ore complessivo delle attività previste dal master. Alle lezioni saranno affiancati incontri seminariali con esperti, professionisti e docenti esterni.

Il Master consente di acquisire **60 crediti formativi**.

### 5. Moduli didattici

L'organizzazione didattica del Master è articolata in Moduli, per un totale complessivo di 400 ore di attività d'aula, secondo la seguente ripartizione:

VA



MODULO	SETTORE	N. ORE LEZIONE FRONTALE	CONTENUTO
1. La regolazione del mercato:	IUS-01	16	Principi generali di regolazione dell'economia e regolazione della concorrenza; Il sistema delle Autorità indipendenti e la regolazione di settori specifici
2. La tutela dei consumatori nell'Unione Europea	IUS-14	16	La tutela dei consumatori nei trattati europei; L'organizzazione delle politiche per i Consumatori in Europa
3. Economia politica ed aziendale	SECS-P/07	18	Mercati imperfetti e competitivi, monopoli naturali e mercati regolati; Valutazione efficacia ed efficienza dei servizi
4. Sociologia economica	SPS/09	34	Modelli produttivi: fordismo e post fordismo; I modelli di transizione alla società dei servizi: stato, mercato, famiglia e privato sociale
5. Storia contemporanea	MSTO-04	8	Nascita della società dei consumi di massa attraverso l'evoluzione dei sistemi distributivi
6. Sociologia dei consumi	SPS-09	34	L'analisi del consumo e le diverse scuole teoriche (status, critica, comunicazione); Il movimento consumerista
7. La regolazione del conflitto e i diritti dei consumatori	IUS-01	34	L'evoluzione della disciplina nazionale di tutela dei consumatori e le soluzioni pubblicistiche: prevenzione, controlli e repressione; Regolazione del credito e sistemi di tutela; I contratti, clausole vessatorie e garanzia post-vendita; Codice del consumo e azione collettiva di tutela
8. Il consumatore come cittadino e come persona	IUS-09	18	Diritti dei consumatori e tutela della salute. Le soluzioni consensualistiche: dalle carte dei servizi all'audit civico; Il sistema della valutazione e delle certificazioni di qualità
9. Lo statuto dell'utente delle Pubbliche amministrazioni	IUS-10	18	Evoluzione del rapporto tra cittadino e servizi pubblici; Statuto del contribuente
10. Organizzazione aziendale	SECS-P10	28	La formalizzazione delle strutture organizzative: ruolo e competenza dell'ufficio rapporti con le associazioni dei consumatori; Organizzazione, performance e customer satisfaction; Come è organizzata la customer care nel settore dei servizi
11- Marketing	SECS-P07	26	Marketing strategico e operativo. Le leve del marketing (marketing mix); Customer relationship management, fidelizzazione e brand identity; Analisi di casi aziendali
12- Total Quality Management	SECS-P10	26	Total quality e sistema ISO; Identificazione dei processi chiave. Policy deployment. Qualità e ambiente di lavoro
13- Metodologia della ricerca sociale	SPS-07	18	Ricerca valutativa: la progettazione del questionario; Ricerca Valutativa: Focus group

UF

VE

14-Business English	I-LIN/12	28	Il colloquio; il curriculum vitae, la scrittura di una lettera aziendale, la conduzione di una riunione d'ufficio, la presentazione di un progetto di lavoro.
15-Sociologia dei Media	SPS/08	18	La società dell'informazione: media e consumo; New Media e Social Network
16-Teoria e Tecniche della Comunicazione Pubblicitaria	SPS-08	18	La comunicazione persuasiva; evoluzione dei codici espressivi del linguaggio pubblicitario e il consumatore post-moderno; Creare una campagna pubblicitaria (le figura e le tecniche). La pubblicità sociale e la comunicazione della solidarietà nell'impresa privata
17-Teoria e Tecniche delle Relazioni Pubbliche	SPS-08	24	Il piano di comunicazione e i rapporti con i media (comunicato stampa, evento stampa, ecc.); il public speaking
18- Tecniche di Empowerment e gestione delle Risorse Umane	SPS-09	18	Tecniche di selezione del personale, team building and empowerment
TOTALE ORE		400	

## 6. Sede formativa

Il Master si svolgerà presso il Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali di Catania, in aule opportunamente attrezzate per le esigenze specifiche delle singole materie.

## 7. Modalità di ammissione

Per partecipare alle selezioni del Master, ciascun candidato dovrà versare la somma di Euro 40/00 esclusivamente presso gli sportelli del Monte dei Paschi di Siena (previa registrazione all'Ufficio Immatricolazioni di Via A. Di Sangiuliano 44/46/48, Catania) o presso i terminali P.O.S. dell'Ufficio Immatricolazioni (solo Bancomat).

Una volta effettuato il pagamento della tassa, lo studente deve recarsi presso l'Ufficio Immatricolazioni esibendo la seguente documentazione:

- o la domanda di partecipazione (SCHEMA A - scaricabile dal sito web [www.unict.it](http://www.unict.it), seguendo il percorso Didattica/Corsi Speciali e Master)
- o il curriculum vitae redatto secondo il Modello CV europeo (SCHEMA B - scaricabile dal sito web [www.unict.it](http://www.unict.it), seguendo il percorso Didattica/Corsi Speciali e Master)
- o la ricevuta di pagamento di euro 40,00 (\*);
- o autocertificazione del diploma di laurea posseduto e di ulteriori titoli posseduti e dichiarati ai fini della valutazione resa nei modi di legge con dichiarazione sostitutiva di certificazione art. 46 D.P.R. n.445

(\* ) tale quota non è rimborsabile in caso di mancata selezione e/o attivazione

La domanda viene firmata dal candidato in presenza del personale preposto che la controlla e la conferma, inserendo il nominativo nell'elenco dei partecipanti. La documentazione può anche essere spedita per posta con raccomandata e ricevuta di ritorno, rispettando rigorosamente i termini fissati dal presente bando. Soltanto in questo caso alla domanda, già firmata dallo studente, dovrà essere allegata la fotocopia di un valido documento di identità.

L'Amministrazione Universitaria non assume alcuna responsabilità in merito a disguidi o disservizi postali, dipendenti da qualsiasi natura.

Tutte le domande di partecipazione dovranno essere presentate presso l'UFFICIO IMMATRICOLAZIONI, Via A. Di Sangiuliano 44/46/48, 95124 Catania, entro le ore 12,30 del 9

VF

VF

**Gennaio 2013** e sottoscritte innanzi ai funzionari preposti al suddetto Ufficio. Qualora inoltrate per corriere, vie postali, ecc., dovranno pervenire entro lo stesso termine del 9 Gennaio 2013 all'Ufficio Immatricolazioni con allegata copia del documento di identità del richiedente. Non farà, pertanto, fede alcun timbro attestante l'avvenuta spedizione, ma la data e l'ora di effettivo ricevimento della domanda da parte dell'Ufficio. La busta contenente la stessa dovrà indicare all'esterno la dicitura **Master Universitario di 1 livello in "Customer Care e Tutela dei Consumatori"**. Il ritardo nell'arrivo della domanda, qualunque ne sia la causa, anche se la spedizione risultasse effettuata entro il termine prefissato, comporterà la non ammissione alla prova di selezione.

I dati dichiarati, indispensabili ai fini concorsuali, comportano, se incompleti e/o mendaci, l'esclusione dalla selezione o la decadenza dal diritto alla partecipazione con perdita del diritto al rimborso di quanto versato.

L'Amministrazione può disporre in ogni momento, con provvedimento motivato, l'esclusione dal concorso.

Tutti i candidati sono ammessi con riserva fino all'accertamento dei requisiti previsti dal bando.

I requisiti previsti dal presente bando dovranno essere posseduti alla data di scadenza del termine per la presentazione della domanda di ammissione.

L'iscrizione al Master non è compatibile con la contemporanea iscrizione ad altri Corsi di Studio Universitari.

#### **8. Informativa sul trattamento dei dati personali**

Per l'informativa relativa al trattamento dei dati personali dei candidati (art. 13 del d.lgs. del 30/06/03 n. 196 "Codice in materia dei dati personali") si rimanda all'Allegato 1 che fa parte integrante del presente bando.

#### **9. Selezione e formazione della graduatoria**

Requisiti indispensabili per l'ammissione alla selezione sono il possesso di una delle Lauree specificate come titoli di ammissibilità al punto 3 del presente bando.

Nel caso in cui il numero degli aspiranti allievi fosse superiore al numero massimo dei posti previsti, verrà effettuata una selezione sulla base dei titoli presentati nella domanda di ammissione.

Ai titoli presentati nella domanda di ammissione verranno assegnati i seguenti punteggi:

- per la laurea fino a un massimo di *punti 5* in base alla votazione: punti 1 da 103 a 104; 2 da 105 a 106; 3 da 107 a 108; 4 da 109 a 110; 5 per 110 con lode;
- per la tesi di laurea su temi attinenti gli insegnamenti del Master fino a *punti 6*;
- per ulteriori titoli di studio (seconda laurea, specializzazione, dottorato di ricerca) fino a *punti 4*;
- documentata esperienza in attività attinenti gli insegnamenti del Master, progetti formativi per soggiorni presso altre Università, per studi e tirocini attinenti gli insegnamenti del Master (non saranno prese in considerazione le esperienze di tirocinio svolte nell'ambito dei corsi di studio), punti 1 per ciascun periodo non inferiore a mesi sei con un massimo di punti 5;
- pubblicazioni scientifiche pertinenti le tematiche oggetto del Master: fino ad un massimo di punti 5.

Per un massimo complessivo di punti 25.

La Commissione esaminatrice si riserva di accertare il possesso dei requisiti attraverso una prova attitudinale e/o un colloquio motivazionale, che sarà svolto anche in lingua inglese, disponendo di ulteriori punti fino ad un massimo di 10.

VF

VF

A parità di punteggio complessivo, la graduatoria verrà determinata sulla base dell'età dei candidati, dal più giovane al più anziano (art. 2, comma 9, L. 16/06/1998 n. 191).

La graduatoria verrà pubblicata entro 23/01/2013 presso la sede del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università degli Studi di Catania, nonché nel sito web [www.unict.it](http://www.unict.it), seguendo il percorso Didattica/Corsi Speciali e Master)

#### 10. Quota di partecipazione e modalità di versamento

La quota di partecipazione al Corso è stabilita in Euro o (€1.850,00), da versare in tre rate:

- 550 Euro all'atto dell'iscrizione,
- 650 Euro entro trenta giorni dall'inizio dei corsi
- 650 Euro a sessanta giorni dall'inizio dei corsi.

Tale quota comprende euro 200 per tassa di iscrizione, euro 140,00 per tassa per il diritto allo studio, euro 14,62 per marca da bollo virtuale.

**La quota dovrà essere versata per intero anche in caso di abbandono del corso.**

Tutti i candidati, utilmente collocati in graduatoria, potranno versare la quota di partecipazione al Master mediante disposizione E.P.O.S. emessa dall'Ufficio Immatricolazioni e pagata esclusivamente presso una qualsiasi agenzia del Monte dei Paschi di Siena. I candidati possono anche scegliere di effettuare questo versamento direttamente presso l'Ufficio Immatricolazioni, utilizzando i terminali P.O.S. (solo circuito Bancomat).

E' possibile versare la quota di iscrizione con carta di credito dei circuiti interbancari Master card e Visa ( previa emissione dell'identificativo di versamento da parte dell'Ufficio Immatricolazione di Via Sangiuliano, nn.44/46/48 Catania tel. 095/7462014 o da parte dell'Ufficio Master, Palazzo Hernandez, via S.Lorenzo n. 4 tel. 095/7307953/954/998) attraverso il " Portale Studenti" del sito web d'Ateneo alla voce "Pagamenti on Line" (operazione per la quale è dovuta una commissione bancaria dell'1,10%)

La rata di iscrizione di euro 550 va versata entro e non oltre **le ore 12.30 del -20/02/2013.**

#### 11. Iscrizione

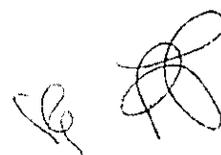
Entro **le ore 14.00 del -20/02/2013**, tutti i candidati utilmente collocati in graduatoria dovranno far pervenire presso il DIPARTIMENTO DI SCIENZE POLITICHE E SOCIALI, Via Vittorio Emanuele S. III piano, stanza 4, i seguenti documenti:

- conferma di partecipazione al corso, sottoscritta dal/la candidato/a ammesso/a;
- fotocopia di un documento di riconoscimento;
- fotocopia di un documento del codice fiscale;
- fotocopia dell'attestazione di avvenuto pagamento della prima rata della tassa di iscrizione.

I documenti vanno consegnati in busta chiusa con indicazione del Mittente e con annotazione "Iscrizione al Master Customer Care IV edizione-Alla cortese attenzione della coordinatrice Prof.ssa Rita Palidda".

I posti residui a seguito di un'eventuale rinuncia di vincitori verranno assegnati agli utilmente collocati in graduatoria generale ai quali, con apposita comunicazione, verranno indicati i termini improrogabili entro i quali dovranno versare la superiore quota d'iscrizione necessaria al fine di ottenere la partecipazione al Master. Tale procedura verrà ripetuta sino all'esaurimento dei posti disponibili. In ogni caso, l'eventuale scorrimento della graduatoria e la formalizzazione definitiva degli ammessi dovrà essere completata inderogabilmente non oltre il periodo di svolgimento del 20% delle attività didattiche del corso, con indicazione della

VF



data ultima per perfezionare l'iscrizione, pena la decadenza dal diritto di partecipazione al Master.

## 12. Valutazione degli allievi

### *In itinere*

Durante il percorso formativo alla fine di ogni modulo didattico gli allievi dovranno superare una prova volta a verificare le conoscenze relative ai moduli affrontati. Tali verifiche potranno avere carattere multidisciplinare. I partecipanti verranno anche valutati in apposite verifiche, simulazioni o project work individuali o di gruppo, svolte sia in classe che a casa.

### *Finale*

A conclusione del Master, ciascun allievo dovrà sostenere un esame, che consiste nella discussione di una tesi finale i cui temi principali saranno concordati con il Comitato Scientifico in relazione al periodo di stage. Al completamento del corso degli studi, sulla base dei risultati degli esami relativi ai diversi moduli, della prova finale e del giudizio espresso dalla Commissione per la valutazione finale, viene conferito il Diploma di Master Universitario di primo livello in "Customer Care e Tutela dei Consumatori" con l'attribuzione di 60 crediti formativi.

## 13. Stage

Il Master prevede 300 ore di **Stage** da svolgersi all'interno di enti o aziende presso cui gli allievi potranno mettere in pratica le competenze acquisite in aula. Durante queste attività i corsisti saranno seguiti direttamente dai responsabili delle strutture coinvolte, allo scopo di individuare e sviluppare le attitudini di ogni singolo allievo. Obiettivo dello stage è lo sviluppo di una tesi finale che sintetizzi e dimostri le capacità acquisite dall'allievo durante il Master.

I tirocini si svolgeranno presso alcune di queste strutture:

Ministero per lo Sviluppo Economico

Adoc

Federeconsumatori

Confconsumatori

Adiconsum

Cittadinanza Attiva

ASP 3 di Catania

Sidra s.p.a

ABCOM

I-Press

Bench

Ikea

Zappalà

Unieredit

Non è previsto alcun rimborso spese per lo svolgimento dello stage. Eventuali rimborsi sono infatti previsti a sola discrezione dell'azienda/ente ospitante.

VF

VF RD

#### 14. Comitato di gestione

Il coordinatore del Master è la Prof. Rita Palidda della Facoltà di Scienze Politiche dell' Università degli Studi di Catania. Il comitato ordinatore è costituito:

Nome e Cognome	SSD	Competenze / Interessi scientifici
Rita Palidda	SPS/09	Docente ordinario di sociologia economia
Giuseppe Vecchio	IUS/01	Docente ordinario di diritto privato
Delia La Rocca	IUS/01	Docente Ordinario di Diritto privato
Graziella Priulla	SPS/08	Docente ordinario in Sociologia della Comunicazione
Giuseppe Barone	MSTO-04	Docente ordinario in Storia Contemporanea e Preside della Facoltà di Scienze Politiche
Carmela Di Mauro	SECS-P/01	Docente associato in Economia Politica
Claudio Melchiorre		Dirigente dell'associazione dei consumatori ADOC e Lobbista per la tutela dei consumatori presso la Commissione Europea

In base alla delibera del Consiglio di Facoltà del 21 febbraio 2010, il Comitato ordinatore è stato integrato con un Comitato consultivo costituito da dirigenti delle Associazioni dei consumatori partner del Master, al fine di una più efficace cooperazione nella definizione e implementazione dell'attività formativa:

Nome e Cognome	Ruolo/competenze
Rino Pulco	Membro dello Staff di Consumerist
Giuseppe Lombardo	Consulente legale di Adiconsum
Carmelo Cali	Presidente regionale Confconsumatori
Giuseppe Greco	Presidente regionale Cittadinanza Attiva
Clelia Papale	Presidente provinciale Federconsumatori

#### 15. Norme comuni

Per eventuali chiarimenti gli interessati potranno informarsi presso la Segreteria organizzativa del Master in Via Vittorio Emanuele n. 8, terzo piano, Catania, nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì mattina, tel. 095-70305211, fax 095-70305246, oppure all'indirizzo e-mail: [mastercustomercare@gmail.com](mailto:mastercustomercare@gmail.com).

#### 16. Partner

- Unicredit
- Enel
- AbCom
- Consumers forum
- Telecom Italia
- Vodafone
- Poste Italiane
- Altroconsumo
- Adoc
- Confconsumatori
- Adiconsum
- Assoutenti
- Cittadinanza Attiva
- Federconsumatori
- ASP 3

UR

UR

-Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti del Ministero dello Sviluppo Economico

**17. Responsabile del procedimento**

Ai sensi della legge 241/1990, responsabile del procedimento è la Dott.ssa V. Petrone, 095-7465106/404, [vpetrone@unict.it](mailto:vpetrone@unict.it).

Catania, 31/10/2012

Il Coordinatore  
R. Palidda

*R. Palidda*



Il Rettore

A. Recca

*A. Recca*

Il Direttore generale

L. Maggio

*L. Maggio*

*VH*

*VP*