



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI CATANIA Protocollo Generale	
08 NOV. 2013	
Prot. 124.319	Tit. III Cl. 5
Rep. Decreti	4620

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 del 23 maggio 2013 nella quale viene approvata l'istituzione del Master di I livello in "**Customer care e tutela dei consumatori**" per l'a.a. 2013/2014;
- visto il parere favorevole espresso dal Nucleo di Valutazione nella seduta del 22 luglio 2013;
- vista la delibera del Senato accademico del 24 settembre 2013 con la quale si esprime parere favorevole all'istituzione del suddetto master;
- vista la delibera del Consiglio di amministrazione del 27 settembre 2013 che approva l'istituzione del suddetto Master;
- vista la nota del 6 novembre 2013 della prof.ssa Rita Palidda, coordinatore del suddetto Master;

DECRETA

- E' istituita la VI edizione del Master di I livello in "**Customer care e tutela dei consumatori**" per l'anno accademico 2013/2014.
- E' emanato contestualmente il relativo bando-che sarà pubblicato nell'Albo online d'Ateneo- da considerarsi parte integrante del presente decreto.

Il Rettore

(G. Pignataro) re
Prof. A. Gentile

17
84



**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 2013/2014. Il numero massimo di partecipanti è di 30 laureati, seguendo una graduatoria di merito. Il Master sarà attivato se si ragguincerà un numero minimo di 12 allievi.

1. Obiettivi

Il Master in “Customer Care e Tutela dei Consumatori” si pone come scopo la formazione di personale specializzato, da una parte, nella difesa degli interessi collettivi ed individuali dei consumatori, dall’altra, nella gestione di specifiche mission aziendali che salvaguardino il brand, la politica e il first statement o filosofia aziendali.

Al termine del Master lo studente sarà in grado di: conoscere il quadro legislativo in favore dei consumatori e le scelte aziendali in materia di rapporti con i consumatori; partecipare alla elaborazione e attuazione delle politiche aziendali finalizzate all’integrazione del consumatore nella catena del valore aziendale; collaborare alla progettazione e gestione di interventi di miglioramento dei processi e delle procedure istituzionali ed aziendali, riguardanti soprattutto la 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:

- Specialisti delle relazioni pubbliche, dell’immagine e professioni assimilate (Consulente in marketing e pubblicità, Esperto in Relazioni Pubbliche ed Istituzionali, Addetto ufficio alle relazioni con le associazioni dei consumatori, Social Media Manager, CSR manager)
- Addetti all’accoglienza e all’informazione nelle imprese e negli enti pubblici (Addetto Urp e attività di desk e accoglienza presso enti, negozi alberghi e società di servizi)
- Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi (Sales manager, Product manager, Operatore Customer Service)
- Analisti di mercato (Analista di prodotto, Addetto al Monitoraggio della qualità, Esperto in rilevazioni e analisi della customer satisfaction)
- Esperti legali in imprese (Impiegato ufficio legale e gestione dei reclami presso aziende e enti pubblici, Responsabile sportello per la tutela dei consumatori presso associazioni no profit, Mediatore legale)

3. Destinatari

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

- Scienze Sociologiche
- Scienze dell’Amministrazione

VR

LP

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

Potranno essere presi in considerazione come ulteriori titoli, lauree magistrali o lauree 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. 480 ore di formazione assistita che si articolano come segue:
 - n. 288 ore di didattica frontale dedicata agli insegnamenti caratterizzanti e a quelli professionali;
 - n.96 ore di studio guidato
 - n. 96 ore di esercitazioni;
2. n. 720 ore di studio personale.
3. n. 300 ore di stage per la formazione extra aula

Le attività d'aula saranno articolate in moduli formativi ciascuno comprendente sia lezioni teoriche sia esercitazioni in 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. Piano didattico

L'organizzazione didattica del Master è articolata in quattro Insegnamenti e moduli integrati, secondo la seguente ripartizione:

Insegnamento 1: Principi ed analisi del quadro giuridico

Modulo 1-La regolazione del conflitto e la tutela del consumatore

Modulo 2- Cittadino e Tutela del contribuente

Insegnamento 2: Consumatore e Azienda

Modulo 1- Le trasformazione dei modelli produttivi e del welfare state

Modulo 2- L'analisi del consumo e del consumerismo

Insegnamento 3: Comunicazione e Relazioni Istituzionali

Modulo 1- La comunicazione aziendale e i nuovi media

Modulo 2- Pubbliche relazioni e lobbying dei consumatori

Insegnamento 4: Analisi del Mercato e della qualità

Modulo 1- Analisi dei costi e misurazione della customer care

Modulo 2- Marketing strategico

VF

LF

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 al concorso lo studente deve presentare domanda **unicamente online** collegandosi all'indirizzo www.unict.it.

Una volta collegato con l'home-page dell'Università di Catania www.unict.it, dovrà cliccare sulla voce "Portale Studenti" e rispettare le seguenti indicazioni:

- eseguire la procedura di **registrazione** per tutti coloro che **non** sono in possesso del p.i.n. e successivamente effettuare il **login**
- entrati nel Portale studenti cliccare sulla voce "Prove di ammissione" successivamente "selezione per master" e scegliere il master inserire nel modulo on-line tutti i dati richiesti
- verificare la correttezza dei dati inseriti e **confermare**
- **stampare** il modulo per il versamento della tassa di partecipazione, fissato in € 40,00 (Euro quaranta/00), da pagare esclusivamente presso gli sportelli del Monte dei Paschi di Siena o presso i terminali P.O.S. dell'URP – studenti, via Antonino di Sangiuliano n. 44 - 46 Catania (solo bancomat) o on line (dal portale studenti cliccando sul Servizio "Pagamenti on-line") con carta di credito VISA o MASTERCARD.

Il versamento presso gli sportelli del Monte dei Paschi di Siena potrà avvenire non prima che siano trascorse tre ore dal momento in cui è stata confermata la domanda elettronica.

- inserire gli **allegati**.

Lo studente, a pena di esclusione, entro il **31 dicembre 2013** deve inserire tutta la documentazione di seguito richiesta.

Non è consentito effettuare il pagamento con modalità diverse da quelle sopra indicate, pena l'esclusione dalla partecipazione alle prove.

La partecipazione alla selezione è subordinata al corretto pagamento della tassa entro le ore 24.00 del 31 dicembre 2013.

DOCUMENTI DA ALLEGARE SOLO FORMATO PDF

- Ricevuta di pagamento di € *40,00.
- Autocertificazione resa ai sensi del D.P.R. 445 del 28/12/2000 del: titolo di studio posseduto, con l'indicazione del voto sede e data di conseguimento; ulteriori titoli preferenziali posseduti e utili ai fini della selezione e della formazione della graduatoria.
- Fotocopia "Dichiarazione di Valore" (per coloro che hanno conseguito il titolo universitario all'estero).
- Fotocopia di un documento di identità valido, debitamente sottoscritto e leggibile (carta d'identità - patente auto - passaporto).
- Fotocopia del Codice Fiscale.
- Curriculum vitae redatto secondo il Modello CV europeo.

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

I dati dichiarati, indispensabili ai fini concorsuali, comportano, se mancanti, incompleti e/o mendaci, l'esclusione motivata e la decadenza dal diritto alla partecipazione da parte del Comitato di Gestione del Master di cui all'art. 14 del presente bando.

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

VF

LP

L'iscrizione al Master non è compatibile con la contemporanea iscrizione ad altri corsi di studio universitari (art. 25 del Regolamento Didattico d'Ateneo).

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 un massimo complessivo di punti 25):

- per la laurea fino a un massimo di *punti 5* in base alla votazione: punti 1 da 100 a 104; 2 da 105 a 106; 3 da 107 a 108; 4 da 109 a 110; 5 per 110 con lode;
- per una 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.

La Commissione esaminatrice si riserva di accertare il possesso dei requisiti attraverso una prova un colloquio motivazionale, disponendo di ulteriori punti fino a un massimo di 10.

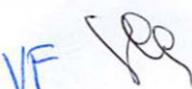
A parità di punteggio complessivo, la graduatoria verrà determinata sulla base dell'età dei candidati, dal più giovane al più anziano (art. 2, comma 9, L. 16/06/1998 n. 191).

La graduatoria verrà pubblicata entro **15/01/2014** presso la sede del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università degli Studi di Catania, nonché nel sito web 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 € 2.206,00 (duemiladuecentosei/00) così ripartiti:

- € 656,00 all'atto dell'iscrizione (tale somma comprende € 200,00 per tassa d'iscrizione, € 140,00 per tassa diritto allo studio, € 16,00 per marca da bollo virtuale, € 300,00 1^ quota di partecipazione)
- € 450,00 (2^ quota di partecipazione) entro il 28 febbraio 2014;
- € 550,00 (3^ quota di partecipazione) entro il 31 marzo 2014;
- € 550,00 (4^ quota di partecipazione) entro il 30 aprile 2014.



Le quote dovranno essere versate per intero anche in caso di abbandono del Master.
Il Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti presso il Ministero per lo Sviluppo Economico mette a disposizione dei partecipanti dei contributi per la copertura delle spese di partecipazione al corso che saranno utilizzate a copertura totale o parziale delle rate successive alla prima, in relazione al numero di ammessi.

11. Iscrizione

Entro il termine del **4 febbraio 2014**, tutti i candidati utilmente collocati in graduatoria dovranno confermare l'iscrizione al Master ed effettuare il versamento della prima quota d'iscrizione secondo modalità che verranno comunicate successivamente in sede di pubblicazione della graduatoria nel sito <http://www.unict.it/content/master-e-corsi-speciali>.

12. Valutazione degli allievi

In itinere

Il conseguimento dei crediti formativi è subordinato allo svolgimento delle prove di verifica del profitto come test ed esercitazioni in classe alla fine dei singoli insegnamenti.

Finale

A conclusione del Master, ciascun allievo dovrà sostenere un colloquio finale con un commissione appositamente formata dai docenti del corso.

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 tesina finale che sintetizzi e dimostri le capacità acquisite dall'allievo durante il Master.

I tirocini potranno svolgersi in base alla disponibilità aziendali presso alcune di queste strutture, a cui se ne potranno aggiungere altre in relazione a contatti già avviati e a disponibilità sopraggiunte:

Ministero per lo Sviluppo Economico

Federconsumatori

Confconsumatori

Cittadinanza Attiva

ASP 3 di Catania

Boomerang

I-Press

Ikea

Zappalà

Sibeg

Marriott Hotel

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

FF

LF

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
Carmela Di Mauro	SECS-P/01	Docente associato in Economia Politica

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.

16. Partner

- Unicredit
- Enel
- Consumers forum
- Telecom Italia
- Vodafone
- Poste Italiane
- Altroconsumo
- Adoc
- MEC
- Consumer-Inst
- Adiconsum
- Confoconsumatori
- Asso utenti
- Cittadinanza Attiva
- F ederconsumatori
- Federfarma
- Unicredit
- ASP 3
- 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 Venera Fasone, funzionario responsabile dell'Ufficio Master dell'Area della Didattica dell'Università degli Studi di Catania.

Catania, 08 NOV. 2013

Il Coordinatore
R. Palidda

Rita Palidda

Il Direttore generale
L. Maggio

L. Maggio

Il Rettore

G. Pignatone
Prof. A. Gentile

G. Pignatone

VF

Allegato n. 1

Informativa ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 30.06.03 n. 196 "Codice in materia di dati personali"

Finalità del trattamento.

Il trattamento dei dati personali richiesti è finalizzato all'ammissione dei candidati alla prova di selezione per le immatricolazioni al Master Universitario di I livello in: "*Customer care e tutela dei consumatori*" a.a 2013/2014 e alla redazione della graduatoria di merito connessa alla prova medesima.

Modalità del trattamento e soggetti interessati.

Il trattamento dei dati personali è curato, in base ad una procedura informatizzata, dal CEA nella persona del Presidente e da unità designate dallo stesso Presidente tra il personale del medesimo Centro.

La graduatoria di merito, costituita con riferimento ai codici identificativi della prova e il punteggio conseguito, è pubblicata sul sito web dell'Università di Catania, <http://www.unict.it/>

Natura del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto.

Il conferimento dei dati è obbligatorio per l'attribuzione del punteggio e della posizione in graduatoria. La mancata acquisizione dei dati comporta l'esclusione dalla graduatoria.

Titolare del trattamento dei dati:

Università degli Studi di Catania, nella persona del Magnifico Rettore
Piazza Università, 2 – Catania

Responsabile del trattamento dei dati (art.29 del "Codice in materia dei dati personali"):

- Presidente del CEA, designato dal Titolare del trattamento dei dati;
- unità di personale del CEA, designati dal Presidente del CEA, in qualità di incaricati del trattamento dei dati;
- responsabili del procedimento, nominati dal Rettore di ciascuna università, rinvenibili nel rispettivo bando di concorso.

Diritti di cui all'art. 7 del d.lg. 196/2003: (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorche' pertinenti allo scopo della raccolta;
- b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.