



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. 1885 del 6 maggio 1996;
- Vista la Legge del 14 gennaio 1999, n.4 e in particolare l'articolo 1, comma 15.a.;
- Visto il D.M. del 3 novembre 1999, n.509 e in particolare l'articolo 3, comma 8;
- Visto il nuovo Regolamento Didattico di Ateneo, D.R n° 6427 del 13 Novembre 2001 e in particolare l'articolo 10 e successive modificazioni;
- Visto il Regolamento Master emanato con D.R. n° 6573 del 4 novembre 2002 così come modificato dal D.R. n° 840 del 14 aprile 2004;
- Visto l'Accordo di Collaborazione tra l'Università di Catania e il Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti per il finanziamento di borse di studio nell'ambito del master I livello "Customer Care e Tutela dei Consumatori";
- Vista la delibera del Consiglio della Facoltà Scienze Politiche del 15 giugno 2009 nella quale viene approvata l'istituzione del Suddetto Master;
- Visto il parere di fattibilità espresso dal Nucleo di Valutazione di Ateneo nella seduta del 20 luglio 2009;
- Visto il parere positivo espresso dalla Commissione paritetica per la didattica nella seduta del 24 settembre 2009;
- Viste le delibere del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione rispettivamente del 28 settembre 2009 e del 02 ottobre 2009 che approvano l'istituzione del suddetto Master;
- Vista la nota del 09 ottobre 2009 della Prof.ssa Palidda, Coordinatore del suddetto Master;

DECRETA

- E' istituito il Master di I livello in "*Customer Care e Tutela dei Consumatori*", per l'anno accademico **2009-2010**.
- E' emanato contestualmente il relativo bando, da considerarsi parte integrante del presente decreto.

Il Rettore
(Prof. A. Recca)

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 I livello in “Customer Care e Tutela dei Consumatori” per l’anno accademico 2009/2010.

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 15 allievi.

1. OBIETTIVI

Il Master di I livello in “Customer Care e Tutela dei Consumatori” si pone come scopo la formazione avanzata di personale specializzato nella difesa degli interessi collettivi e individuali dei consumatori e nella gestione di specifiche *mission* aziendali volte a salvaguardare l’immagine dell’azienda e l’interazione con la clientela. Tale formazione prevede anche l’acquisizione di competenze specifiche nell’area gestionale ed organizzativa, con particolare attenzione alla relazione tra persone e contesto lavorativo.

Al termine del Master l’allievo/a 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 relative alla 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;
- sviluppare e controllare il sistema di comunicazione con il consumatore;
- 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 performance e monitoraggio qualità
- Responsabile ufficio per la tutela dei consumatori
- Esperto comunitario in politiche per i consumatori per aziende ed istituzioni
- Responsabile dei consumatori presso aziende e strutture sanitarie

3. DESTINATARI

Il Master è aperto a n. 30 giovani laureati di primo livello o laureati del vecchio ordinamento.
Il Corso si potrà attivare con un minimo di n. 15 iscritti, senza i quali il corso non potrà iniziare.
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 economiche
Economia Aziendale
Economia e gestione dei Servizi Turistici
Scienze della comunicazione
Scienze del Servizio Sociale
Oppure del titolo di laurea del vecchio ordinamento in:
Scienze Politiche
Giurisprudenza
Economia e Commercio
Lettere e Lingue Straniere

L'iscrizione è aperta anche ai laureandi dei corsi di laurea sopra elencati, a patto che l'esame di laurea sia previsto entro febbraio 2009.

E' prevista la presenza di uditori, limitati al 15 % degli iscritti, senza obbligo di stage, ai quali al termine del Corso potrà essere rilasciato un attestato di partecipazione o di frequenza. Anche gli uditori dovranno versare la quota di partecipazione.

4. STRUTTURA DEL MASTER

Il Master si articolerà in 1500 ore complessive, così ripartite:

1. n. 1000 ore di formazione assistita che si articolano come segue:

- n. 450 ore di didattica frontale dedicata agli insegnamenti caratterizzanti e a quelli professionali
- n. 50 ore di verifiche degli apprendimenti
- n. 300 ore di stage per la formazione extra aula
- n. 200 ore di elaborazione tesi e project work

e inoltre

2. n. 500 ore di studio personale.

Le attività d'aula saranno articolate in moduli formativi ciascuno comprendente sia lezioni teoriche sia svolgimento di esercitazioni e simulazioni in aula (individuali e di gruppo).

Il Master consente di acquisire 60 crediti formativi.

5. MODULI DIDATTICI

L'organizzazione didattica del Master è articolata in quattro moduli per un totale complessivo di 600 ore di attività d'aula. La docenza sarà affidata a docenti ed esperti in ciascun settore.

N. Modulo	Titolo Modulo	Ore didattica Frontale e Verifiche	Ore Studio individuale	CFU*
1	Principi ed analisi del quadro giuridico e socio-economico	110	140	10 crediti
2	Consumatore, Aziende e Tutela della Salute	190	170	14 crediti
3	Analisi dei bisogni e della soddisfazione	100	95	8 crediti
4	Comunicazione e Relazioni Istituzionali	100	95	8 crediti
	Totale	500	500	40 crediti

6. SEDE FORMATIVA

Il Master si svolgerà a Catania presso i locali della Facoltà di Scienze Politiche in aule opportunamente attrezzate per le esigenze specifiche delle singole materie o in locali attrezzati forniti da altri Enti. Le lezioni si svolgeranno nei giorni di venerdì e sabato.

7. MODALITA' DI AMMISSIONE

Per partecipare al Master, ciascun candidato dovrà versare la somma di **Euro 25** 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).

Tale quota non verrà restituita in caso di mancata selezione.

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 dai seguenti siti web: www.unict.it, www.fscpo.unict.it);
- o il curriculum vitae redatto secondo il Modello CV europeo (SCHEMA B - scaricabile dai siti web www.unict.it, www.fscpo.unict.it);
- o la ricevuta di pagamento di euro 25;
- o certificato del diploma di laurea posseduto.

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 con 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 30 Novembre 2009 e sottoscritte innanzi i funzionari preposti al suddetto Ufficio. Qualora inoltrate per corriere, vie postali, ecc., **dovranno pervenire** entro lo stesso termine del **30 novembre 2009 ore 12,30** 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 I 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 sono il possesso di una delle Lauree specificate come titoli di ammissibilità al punto precedente.

La selezione per l'ammissione avverrà in base ai titoli.

Verranno assegnati:

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 la tesi di laurea su temi attinenti agli 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 agli insegnamenti del Master, progetti formativi per soggiorni presso altre Università, per studi e tirocini attinenti agli 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 pertinenti alle 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, 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 in data **10 Dicembre 2009** presso la sede del DAPPSI (Dipartimento di Analisi dei Processi Politici Sociali e Istituzionali) della Facoltà di Scienze Politiche di Catania, via Vittorio Emanuele n. 8 Catania, nonché nei siti web **www.fscpo.unict.it** e **www.unict.it**.

10. QUOTA DI PARTECIPAZIONE E MODALITA' DI VERSAMENTO

La quota di partecipazione al Corso è stabilita in Euro € 1.850,00 (euro milleottocentocinquanta/00), così ripartiti: € 1.500,30 quale contributo, € 190 per tassa d'iscrizione, € 85,00 per tassa diritto allo studio e € 14,62 per marca da bollo virtuale.

La quota dovrà essere versata con la seguente cadenza temporale: € 550,00 all'atto dell'iscrizione, € 650,00 entro i primi 30 giorni dall'inizio dei corsi., e i rimanenti € 650,00 entro 60 giorni dall'inizio dei corsi.

La quota non è rimborsabile in caso di abbandono del corso.

Tutti i candidati, utilmente collocati in graduatoria, dovranno recarsi esclusivamente presso gli sportelli del Monte di Paschi di Siena o presso i terminali P.O.S. dell'Ufficio Immatricolazioni (solo Bancomat) per il versamento della quota di iscrizione al Master, da effettuare entro e non oltre le ore 12.30 del 15/01/2010.

11. ISCRIZIONE

Entro il termine del 15/01/2010 tutti i candidati utilmente collocati in graduatoria dovranno far pervenire presso la segreteria organizzativa del Master, sita presso il Dappsi, in Via Vittorio Emanuele 8, i seguenti documenti:

- conferma di partecipazione al corso, sottoscritta dal/la candidato/a ammesso/a;
- certificato di laurea;
- titoli posseduti e dichiarati ai fini della valutazione;
- fotocopia di un documento di riconoscimento;
- n. 2 foto formato tessera;
- fotocopia dell'attestazione di avvenuto pagamento della tassa di iscrizione.

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 trasmessi i termini improrogabili entro i quali dovranno versare la suddetta 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 entro il 25/01/2010, con indicazione della data ultima per perfezionare l'iscrizione, pena la decadenza dal diritto di partecipazione al Master.

12. BORSE DI STUDIO

Saranno concesse sulla base della graduatoria d'ammissione fino a 20 borse di studio a copertura totale o parziale della quota d'iscrizione al master, con il contributo fornito dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti ed il Ministero per lo Sviluppo Economico, per un ammontare complessivo di 20.000 euro. L'acquisizione di ulteriori risorse potrà essere utilizzata per un'ulteriore riduzione della quota di iscrizione per tutti i partecipanti.

VALUTAZIONE DEGLI STUDENTI

In itinere

Durante il percorso formativo, gli studenti saranno sottoposti ad attività di verifica in classe e a casa nelle diverse discipline del master. Alla fine di ogni modulo didattico gli allievi dovranno superare una prova volta a verificare le conoscenze relative ai moduli affrontati. Tali verifiche avranno carattere multidisciplinare e saranno svolte in aula.

Finale

A conclusione del Master, ciascun allievo dovrà sostenere un esame, che consiste nella discussione di una tesi finale concordata con il Comitato Scientifico, preferibilmente in relazione all'esperienza 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 I livello in "Customer Care e Tutela dei Consumatori" con l'attribuzione di 60 crediti formativi, spendibili anche in ambito universitario.

12. STAGE

Il Master prevede 300 ore di stage da svolgersi all'interno di aziende ed enti del settore consumeristico presenti sull'intero territorio nazionale presso cui gli allievi potranno mettere in pratica le competenze acquisite in aula. Durante queste attività i corsisti saranno seguiti direttamente da tutor aziendali allo scopo di individuare e sviluppare le attitudini di ogni singolo allievo. A seguito dello stage si richiederà la stesura di una relazione che sintetizzi e dimostri le capacità acquisite dall'allievo durante il Master.

Periodo di svolgimento dello stage: Settembre-Dicembre 2010.

13. COMITATO ORDINATORE

Coordinatore scientifico: Prof.ssa Rita Palidda (SPS/09)

Comitato Scientifico:

Nome e Cognome	SSD	Competenze / Interessi scientifici
Rita Palidda	SPS/09	Docente associato di sociologia economia
Giuseppe Vecchio	IUS/01	Docente ordinario di diritto privato e preside della Facoltà di Scienze Politiche
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
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

14. SPONSOR E PARTNERS DEL PROGETTO

Il progetto del Master è attuato con il contributo dell'Università di Catania e dei seguenti partner:

- Ministero per le Attività Produttive e Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti

- Adoc
- Federconsumatori
- Confconsumatori
- Cittadinanza Attiva
- Adiconsum
- Unicredit
- Telecom Italia
- Wind
- Enel

15. NORME COMUNI

Per eventuali chiarimenti gli interessati potranno informarsi presso la Segreteria organizzativa del master: Dott.ssa Maurizia Carità, tel. 095/70305236 oppure 095/70305205, fax 70305246 , in Via Vittorio Emanuele 8 c/o DAPPSI (Dipartimento di Analisi dei Processi Politici Sociali ed Istituzionali), e-mail: cdlssp@unict.it; oppure rivolgersi alla coordinatrice, Prof.ssa Rita Palidda, tel. 095/70305211, e-mail: palidda@unict.it.

L'università degli Studi di Catania si riserva di esercitare un accurato controllo sulle dichiarazioni prodotte dallo studente e di svolgere, con ogni mezzo a sua disposizione, tutte le indagini che ritiene opportune, chiedendo informazioni alla Polizia Tributaria, all'Amministrazione Finanziaria dello Stato, agli Uffici Catastali, ai Comuni e agli Enti Previdenziali. Nel caso in cui dalle indagini effettuate risulti che sia stato dichiarato il falso, verrà richiesto di integrare il pagamento di tasse e contributi fino all'ammontare massimo previsto; saranno applicate le norme dell'art. 16 del R.D.L. n. 1071 del 20/6/1935 che prevedono sanzioni disciplinari.

17. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Ai sensi della legge 241/1990 responsabile del procedimento è la Dott.ssa Sparti Marina, tel. 095/70305206, e-mail: sparti@unict.it

Catania,

Il Coordinatore

Il Direttore Amministrativo

Il Rettore