



Università degli Studi di Catania  
Facoltà di Scienze Politiche



# MASTER IN CUSTOMER CARE E TUTELA DEI CONSUMATORI

Edizione 2010/2011

Il Master di primo 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 missioni aziendali volte a salvaguardare l'immagine dell'azienda e l'interazione con la clientela. Il percorso formativo metterà in grado l'allievo/a di conoscere il quadro legislativo di tutela dei consumatori, di collaborare alla progettazione e gestione di interventi di miglioramento dei processi aziendali relativi alla relazione con il cliente e di gestire il sistema di relazioni tra imprese, Pubblica Amministrazione e Autorità di Regolazione.

## PROSPETTIVE OCCUPAZIONALI

Il Master si propone di formare i seguenti profili professionali:

- Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Responsabile Customer Care
- Responsabile Relazioni Pubbliche ed Istituzionali
- Responsabile Associazione No Profit in ambito consumeristico
- Esperto comunitario in politiche per i consumatori per enti ed istituzioni
- Responsabile dei consumatori presso aziende e strutture sanitarie

## DESTINATARI

Il Master è aperto ad un massimo di 30 giovani laureati di primo livello o a laureati del vecchio ordinamento.

Gli aspiranti corsisti dovranno essere in possesso almeno del diploma di laurea di primo livello in tutti i corsi di laurea delle Facoltà di Scienze Politiche, Economia, Giurisprudenza, nei corsi di laurea attinenti delle Facoltà di Lettere e Filosofia, Lingue e Scienza della Formazione oppure del titolo di laurea del vecchio ordinamento nelle medesime Facoltà. Possibilità di ulteriori ammissioni si potranno avere per curricula formativi affini.

**Il Master consente di acquisire 60 crediti formativi. I crediti acquisiti potranno essere riconosciuti ai fini del conseguimento di una laurea specialistica.**

## MODALITÀ DI AMMISSIONE E SCADENZA BANDO

Per le modalità d'iscrizione si veda il bando pubblicato al seguente indirizzo internet [http://www3.unict.it/master/customer\\_care2.php](http://www3.unict.it/master/customer_care2.php), accessibile dal sito [www.unict.it](http://www.unict.it), e [www.fscpo.unict.it](http://www.fscpo.unict.it). **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 17 dicembre 2010 e sottoscritte innanzi i funzionari preposti al suddetto Ufficio.**

## QUOTA DI PARTECIPAZIONE

La quota di partecipazione al Corso è stabilita in Euro € 1.850,00 (euro milleottococinquanta/00)

## 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.

## LEZIONI

Le lezioni si terranno il venerdì e il sabato presso i locali della Facoltà di Scienze Politiche di Catania.

## STAGE

Il Master prevede 300 ore di stage da svolgersi all'interno di aziende ed enti del settore consumeristico presenti sull'intero territorio nazionale.

Per eventuali chiarimenti contattare la Segreteria organizzativa del master il lunedì, mercoledì e venerdì mattina in Via Vittorio Emanuele 8 c/o DAPPSI (Dipartimento di Analisi dei Processi Politici Sociali ed Istituzionali), e-mail: [mastercustomer-care@gmail.com](mailto:mastercustomer-care@gmail.com) oppure rivolgersi alla coordinatrice, Prof.ssa Rita Palidda, tel. 095/70305211, e-mail: [palidda@unict.it](mailto:palidda@unict.it).



Posteitaliane



consumerInst

