

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI CATANIA Protocollo Generale	
11 GEN. 2019	
Prot. 3006	Tit. III Cl. 5
Rep. Decreti n°	102



## UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI CATANIA

### IL RETTORE

- Vista la Legge del 19 novembre 1990, n.341 e in particolare gli articoli 6 e 7, concernenti la riforma degli ordinamenti didattici universitari;
- visto il D.M. del 22 ottobre, n. 270 del 2004 "Modifiche del Regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli Atenei" approvato con D.M. 3 novembre 1999, n.509;
- visto il Regolamento dei Master emanato con D.R. n° 2811 del 30 luglio 2012;
- visto lo Statuto dell'Università di Catania, emanato con D.R. n. 881 del 23 marzo 2015 e successive modifiche e integrazioni;
- visto il Regolamento Didattico di Ateneo emanato con D.R. 4502 del 24 aprile 2009, come modificato dal D.R. 3735 del 16 ottobre 2012, dal D. R. n. 1021 del 30 marzo e dal D.R. n. 2634 del 6 agosto 2015;
- vista la delibera del Consiglio del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università degli Studi di Catania del 20 febbraio 2018, con la quale viene approvata l'istituzione del Master di I livello in "**Customer care e tutela dei consumatori**" XI edizione per l'a.a. 2018/19;
- visto il verbale, trasmesso con nota prot. n. 82820 del 20 giugno 2018, con il quale il Nucleo di Valutazione comunica che nella seduta del 19 giugno 2018 ha espresso parere positivo all'istituzione del suddetto master;
- vista la delibera del Senato Accademico del 23 luglio 2018 con la quale si esprime parere favorevole all'istituzione del suddetto master;
- vista la delibera del Consiglio di Amministrazione del 26 luglio 2018 che approva l'istituzione del suddetto Master;
- visto il decreto direttoriale, rep. n. 4522 del 08.11.2017;
- vista la convenzione tra l'Università degli Studi di Catania con il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) finalizzata all'erogazione di un contributo economico a favore degli studenti iscritti al master;
- viste le Convenzione tra l'Università degli Studi di Catania e l'INPS- Direzione Regionale Sicilia-finalizzate a disciplinare l'erogazione delle borse di studio per i dipendenti pubblici e per i figli dei dipendenti pubblici;
- vista la nota del coordinatore del master del 10 gennaio 2019, con la quale viene fissata la tempistica delle varie attività del master

### DECRETA

- E' istituito il Master di I livello in "**Customer care e tutela dei consumatori**" per l'a.a. 2018/19.
- E' emanato contestualmente il relativo bando -che sarà pubblicato sull'Albo on-line d'Ateneo- da considerarsi parte integrante del presente decreto.

*Prof. Francesco Basile*



**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 2018/2019. 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 10 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 e individuali dei consumatori, dall’altra, nella gestione di specifiche missioni aziendali che promuovano il brand, la politica e il first statement o la filosofia delle aziende.

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 e aziendali, riguardanti soprattutto la relazione con il cliente/utente; 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 e Istituzionali, Addetto ufficio alle relazioni con le associazioni dei consumatori, Social Media Manager, CSR manager).
- Esperto in attività di tutela dei consumatori presso associazioni di consumatori o presso Enti e Autorità addetti alla tutela dei consumatori.
- 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).

Utz

### 3. Destinatari

Gli aspiranti corsisti dovranno essere in possesso dei seguenti titoli di laurea di I livello (ed equiparati):

Scienze dell'Amministrazione e dell'Organizzazione, Sociologia, Servizio Sociale, Scienze della Comunicazione, Scienze Politiche e Relazioni Internazionali, Scienze dei servizi giuridici, Scienze Economiche, Scienze dell'Economia e della Gestione Aziendale, Scienze del Turismo, Scienze e Tecniche Psicologiche.

In alternativa, i corsisti dovranno essere in possesso dei seguenti titoli di laurea di vecchio ordinamento (ed equipollenti):

Sociologia, Scienze Politiche, Giurisprudenza, Economia e Commercio, Scienze della Comunicazione, Relazioni Pubbliche, Scienze della Formazione.

Possono accedere altresì coloro che, in possesso di un titolo di studio universitario diverso da quelli specificati, abbiano conoscenze e comprovata esperienza professionale ritenute affini al profilo del Master. Il Comitato di gestione si riserva di decidere l'ammissione alla selezione sulla base dell'analisi del curriculum formativo e professionale dei candidati e di un eventuale colloquio conoscitivo.

### 4. Struttura del Master

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

- n. 400 ore di didattica frontale, studio guidato ed esercitazioni;
- n. 800 ore di studio individuale (di cui 75 per la preparazione della prova finale);
- n. 300 ore di stage in azienda.

Le attività d'aula saranno articolate in moduli formativi ciascuno comprendente sia lezioni teoriche sia esercitazioni laboratoriali. Le lezioni in aula occuperanno di norma tra 15 e 20 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 seminari con esperti, professionisti e docenti esterni.

Il Master consente di acquisire **60 crediti formativi**, spendibili nei corsi di laurea magistrale o in ambito lavorativo.

### 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 trasformazioni 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 e operativo

HA

## 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 di insegnamento.

## 7. Modalità di ammissione

Per partecipare al concorso lo studente, **a partire dal 15 gennaio 2019**, deve presentare domanda **unicamente online** collegandosi all'indirizzo [www.unict.it](http://www.unict.it).

Una volta collegato con l'home-page dell'Università di Catania [www.unict.it](http://www.unict.it), si 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 PIN e successivamente effettuare il **login**
- nel Portale Studenti, entrare nella sezione "**Iscrizione**", selezionare la voce "**Master**" cliccare su "**domanda di ammissione**" scegliendo il titolo del master al quale si intende partecipare
- compilare l'istanza di partecipazione con tutti i dati richiesti dal sistema e allegare i documenti di seguito elencati :
  - 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);
  - Curriculum vitae redatto secondo il Modello CV europeo;

**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.**

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 (Regolamento Didattico d'Ateneo).

Al termine della procedura verrà generata la tassa di partecipazione al master fissata in € **40,00\*(Euro quaranta/00)**. Il versamento della suddetta tassa potrà essere effettuato non prima del **15 gennaio 2019** attraverso il sistema **pagopa®**, con le seguenti modalità:

- a. Utilizzando il portale studenti alla voce "**tasse e contributi**" cliccare su "pagamenti da effettuare" e proseguire con il **pagamento on-line** (botone "**Paga ora**"): scegliendo tra gli strumenti di pagamento disponibili: carta di credito o debito o prepagata sui principali circuiti (Visa, MasterCard, VPay, Maestro, CartaSi, etc);
- b. oppure, procedere alla **stampa dell'Avviso di Pagamento ("Bollettino")** e pagare presso i prestatori di servizio di pagamento aderenti al sistema PagoPA tramite i canali da questi messi a disposizione (come ad esempio: tabaccherie con circuito Banca ITB, Sisal e Lottomatica ATM, APP da smartphone, presso gli istituti di credito che hanno abilitato lo sportello fisico, ecc). L'elenco dei punti abilitati a ricevere pagamenti tramite **pagopa®** è disponibile alla pagina <https://www.unict.it/elencosp>.

Per poter effettuare il pagamento occorre utilizzare il **Numero Avviso di Pagamento** oppure il **QR Code**, presenti sulla stampa dell'avviso di pagamento.

- c. È possibile anche cliccare su **"Invia avviso di pagamento (bollettino) in mail"** e procedere come al punto precedente.

Infine, **utilizzando la propria Home Banking** (una volta verificato che l'istituto di pagamento aderisce a pagoPA) seguendo la seguente procedura:

- d) accedere alla sezione pagamenti con il circuito CBILL o pagoPA;
- e) selezionare l'Università di Catania nell'elenco delle Aziende;
- f) inserire il **Numero Avviso** e l'importo e procedere con il pagamento.

**\* tale quota non è rimborsabile in caso di mancata selezione.**

**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 23.59 del 11 febbraio 2019.**

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

Ai sensi del regolamento generale in materia di protezione dei dati personali (UE/2016/679) i dati personali forniti dai candidati saranno gestiti presso l'Università degli Studi di Catania e trattati per le finalità istituzionali in conformità alle previsioni normative. Responsabile della protezione dei dati trattati dall'Università di Catania è la dott.ssa Laura Vagnoni, e-mail: [rpd@unict.it](mailto:rpd@unict.it); [rpd@pec.unict.it](mailto:rpd@pec.unict.it).

## **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. Il titolo di laurea può essere conseguito anche **entro il 31 marzo 2019**.

Considerato quanto stabilito in premessa e all'art. 11, si procederà alla selezione e alla formazione di un'apposita graduatoria 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 41):

- per la laurea fino a un massimo di *punti 16* in base alla votazione: punti 1 per voto di laurea fino a 90; punti 5 per voto di laurea compreso tra 91 e 100; punti 10 per voto di laurea compreso tra 101 e 105; punti 15 per voto di laurea compreso tra 106 e 110; punti 16 per voto di laurea uguale a 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, master universitario) fino a *punti 6*;
- documentata esperienza in attività attinenti gli insegnamenti del Master, soggiorni per progetti formativi 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 8*;

- 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 un eventuale 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 degli ammessi secondo i criteri stabiliti dal presente bando verrà pubblicata entro giorno **20 febbraio 2019** sul sito web dell'ateneo alla pagina <http://www.unict.it/it/didattica/master-universitari>

Tutti i candidati sono ammessi con riserva alla procedura di selezione e alla frequenza del Master. L'Amministrazione può disporre in ogni momento, con provvedimento motivato, l'esclusione per difetto dei requisiti prescritti. Tale provvedimento verrà comunicato all'interessato mediante indirizzo di posta elettronica, già comunicato in fase di registrazione al suddetto master.

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

La quota di partecipazione al Corso è stabilita in € 2.359,00 (duemilatrecentocinquantanove/00) così ripartiti:

- € 859,00 all'atto dell'iscrizione (tale somma include il contributo onnicomprensivo annuale di € 359,00)
- € 750,00 (2<sup>a</sup> quota di partecipazione) a trenta giorni dall'inizio del corso
- € 750,00 (3<sup>a</sup> quota di partecipazione) a novanta giorni dall'inizio del corso

**Le quote dovranno essere versate per intero anche in caso di abbandono del Master.**

**Le quote di iscrizione e di partecipazione non devono essere versate in caso di assegnazione di borsa di studio come definito dai punti 11, 12 e 13.**

### **11. Borse di Studio**

**I candidati potranno concorrere sulla base dei titoli presentati in sede di iscrizione all'assegnazione di borse di studio a copertura delle spese d'iscrizione e di partecipazione.**

**In particolare:**

- i dipendenti della pubblica amministrazione iscritti alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali potranno candidarsi a 4 borse a copertura totale, finanziate dall'INPS per i master executive seguendo le modalità descritte al punto 12 per presente bando;**
- i figli ed orfani di iscritti alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali e di pensionati utenti della Gestione dipendenti pubblici, potranno candidarsi a 3 borse a copertura totale finanziate dall'INPS per i master di I e II livello seguendo le modalità descritte al punto 12 per presente bando;**
- tutti i candidati che non siano già titolari di altre borse possono partecipare all'assegnazione delle borse già finanziate dal Ministero dello Sviluppo Economico - Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti, a copertura totale o parziale delle spese d'iscrizione e di partecipazione.**

### **12. Candidature per l'assegnazione delle borse di studio INPS**

**I candidati - i dipendenti della pubblica amministrazione iscritti alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali e i figli e orfani di pensionati utenti della Gestione dipendenti**

pubblici o di iscritti alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali, nonché i figli di iscritti alla Gestione assistenza magistrale - interessati a concorrere per l'attribuzione delle borse stanziare dall'INPS Gestione dipendenti pubblici, oltre a presentare all'Ateneo la domanda di partecipazione al Master, dovranno inviare all'Inps, attraverso l'area riservata on line, domanda di partecipazione al corso. I termini di scadenza per la richiesta coincidono con quelli fissati dal bando pubblicato a cura dell'Università. Per le modalità di invio delle domande e per i dettagli inerenti la composizione delle graduatorie ai fini dell'attribuzione delle borse di studio, si rimanda ai bandi Inps per la partecipazione a Master Executive professionalizzanti 2018/2019 e a Master di I e II livello, reperibili all'indirizzo Internet [www.inps.it](http://www.inps.it) (avvisi e concorsi - iniziative Welfare – formazione Welfare).

Tutti coloro che partecipano alla procedura per la concessione di borse tramite la suddetta procedura dovranno inviare contestualmente all'iscrizione una mail con copia allegata della domanda di partecipazione INPS all'indirizzo della segreteria organizzativa del corso: [mastercustomercare@gmail.com](mailto:mastercustomercare@gmail.com).

Sarà cura dell'Università di Catania trasmettere la graduatoria degli ammessi al Master all'INPS che avrà cura di comunicare i nominativi degli aventi diritto alle borse.

Inoltre, per qualsiasi informazione in merito alla procedura d'iscrizione è possibile contattare direttamente la segreteria ai numeri 095/70305207 e 095/70305211 oppure ai cell. 3384102397, 3475853622 e 3883888768 in ore di ufficio o all'indirizzo mail [mastercustomercare@gmail.com](mailto:mastercustomercare@gmail.com).

### 13. Iscrizione

Entro il termine del **11 marzo 2019** tutti i candidati utilmente collocati in graduatoria dovranno confermare l'iscrizione al Master ed effettuare il versamento della relativa tassa utilizzando la seguente modalità:

- on-line collegarsi al “**Portale Studenti**” ;
- effettuare il **login**;
- entrati nella home page personale cliccare sulla voce “**Master**” e di seguito “**Domanda di Immatricolazione**” e seguire le indicazioni per l'immatricolazione ;

Al termine della procedura di immatricolazione verrà generata la tassa di iscrizione di € 859,00, da pagare entro il **11 marzo 2019**. Il versamento della suddetta tassa potrà essere effettuato attraverso il sistema **pagoPA®**, con le seguenti modalità:

- a) Utilizzando il portale studenti alla voce “**tasse e contributi**” cliccare su “pagamenti da effettuare” e proseguire con il **pagamento on-line** (botone “**Paga ora**”): scegliendo tra gli strumenti di pagamento disponibili: carta di credito o debito o prepagata sui principali circuiti (Visa, MasterCard, VPay, Maestro, CartaSi, etc);
- b) oppure, procedere alla **stampa dell'Avviso di Pagamento (“Bollettino”)** e pagare presso i prestatori di servizio di pagamento aderenti al sistema PagoPA tramite i canali da questi messi a disposizione (come ad esempio: tabaccherie con circuito Banca ITB, Sisal e Lottomatica ATM, APP da smartphone, presso gli istituti di credito che hanno abilitato lo sportello fisico, ecc). L'elenco dei punti abilitati a ricevere pagamenti tramite pagoPA® è disponibile alla pagina <https://www.unict.it/elencosp>.

Per poter effettuare il pagamento occorre utilizzare il **Numero Avviso di Pagamento** oppure il **QR Code** o i **Codici a Barre**, presenti sulla stampa dell'avviso di pagamento.

- c) E' possibile anche cliccare su " **Invia avviso di pagamento ( bollettino) in mail** " e procedere come al punto precedente.

Infine, **utilizzando la propria Home Banking** (una volta verificato che l'istituto di pagamento aderisce a pagoPA) seguendo la seguente procedura:

- d) accedere alla sezione pagamenti con il circuito CBILL o pagoPA;  
e) selezionare l'Università di Catania nell'elenco delle Aziende;  
f) inserire il **Numero Avviso** e l'importo e procedere con il pagamento.

A pagamento avvenuto, accedendo (con Codice fiscale e IUV) al "**Portale dei Pagamenti pagoPA® dell'Università di Catania**" (<https://www.unict.it/portalepagamenti>) sarà possibile ottenere la quietanza del pagamento effettuato.

I servizi erogati da Università degli Studi di Catania sono disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7, sia per i pagamenti attivati presso l'amministrazione, sia per i pagamenti attivati presso i PSP.

PagoPA® è un sistema pubblico - fatto di regole, standard e strumenti definiti dall'Agenzia per l'Italia Digitale e accettati dalla Pubblica Amministrazione e dai PSP aderenti all'iniziativa - che garantisce a privati e aziende di effettuare pagamenti elettronici alla PA in modo sicuro e affidabile, semplice e in totale trasparenza nei costi di commissione. Si tratta di un'iniziativa promossa dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri alla quale tutte le PA sono obbligate ad aderire

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

**Il mancato pagamento entro il termine sopra indicato equivale a rinuncia all'iscrizione al corso di studio e comporta, pertanto, la perdita del diritto di ammissione al corso.**

La seconda e la terza quota di partecipazione al master, entrambe di importo pari a € 750,00 potranno essere versate secondo le indicazioni e le modalità fornite successivamente da parte dell'Ufficio Master dell'Area della Didattica dell'Università di Catania (095/7307998/953)

**Gli assegnatari delle Borse di studio INPS saranno esonerati dal pagamento della tassa di iscrizione e delle successive quote di partecipazione. Gli assegnatari delle Borse di studio CNCU saranno esonerati in tutto o in parte dal pagamento della tassa di iscrizione e delle successive quote di partecipazione sulla base del numero di studenti ammessi e non beneficiari delle borse di studio INPS**

**Ulteriori contributi potranno essere assegnati agli allievi che svolgono il tirocinio in sedi diverse da quella dell'Ateneo.**

#### **14. Valutazione degli allievi**

*In itinere*

Il conseguimento dei crediti formativi è subordinato allo svolgimento:

- di una prova al termine degli insegnamenti del primo semestre;
- di una prova al termine degli insegnamenti del secondo semestre;
- di altre verifiche come test ed esercitazioni in classe in itinere.

*Finale*

A conclusione del Master, ciascun allievo dovrà sostenere un colloquio durante il quale discuterà con un commissione appositamente formata dai docenti del corso una tesi finale.



## **15.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, oppure chi svolge attività lavorativa e non è nelle possibilità di effettuare tale periodo di formazione extra-aula, verrà affidato un project work da sviluppare in collaborazione con l'azienda o ente in cui svolge la propria attività lavorativa che sia coerente con i temi e le finalità formative del corso.

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/project work è lo sviluppo di una tesina finale che sintetizzi e dimostri le capacità acquisite dall'allievo durante il Master.

Come per le edizioni precedenti, i tirocini potranno svolgersi, sulla base delle disponibilità aziendali, presso alcune delle seguenti strutture, a cui se ne potranno aggiungere altre in relazione a contatti già avviati e a disponibilità sopraggiunte:

### **Ab Communication**

**Adiconsum**

**Adoc**

**AGCOM - Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**

**Altroconsumo**

**ASP 3**

**Autorità Portuale di Catania**

**Az. Ospedaliera Cannizzaro**

**Az. Ospedaliera V. Emanuele**

**Banca di Credito Cooperativo**

**Boomerang**

**Cantine Benanti**

**Centro Porsche**

**Cittadinanza Attiva**

**CNCU - Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti (Ministero per lo Sviluppo Economico)**

**Codici**

**Compagnia della Bellezza**

**Comune di Catania**

**Comune di Tremestieri Etneo**

**Confconsumatori**

**Coop. Ozanam**

**Decathlon**

**Distillerie Fichera**

**Dolfin**

**Expandya srl**

**Federconsumatori**

**Ikea**

**I-press**

**Mangiatorella/Cavagrande**

**Marella Ferrera/Accademia Euromediterranea**

**Marriott Hotel**

**Sidra**

**Tim**

**Vodafone**

**Zappalà**

## 16. Comitato di gestione

Il coordinatore del Master è il Prof. Maurizio Avola del Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali dell'Università degli Studi di Catania. Il comitato di gestione è costituito da:

Nome e Cognome	SSD	Competenze / Interessi scientifici
Maurizio Avola	SPS/09	Professore associato in Sociologia dei processi economici e del lavoro
Carmela Di Mauro	SECS-P/01	Professore associato in Economia politica
Delia La Rocca	IUS/01	Professore ordinario di Diritto privato
Guido Nicolosi	SPS/08	Professore associato in Sociologia dei processi culturali e comunicativi
Giuseppe Vecchio	IUS/01	Professore ordinario di Diritto privato

## 17. Norme comuni

Per eventuali chiarimenti gli interessati potranno informarsi presso la Segreteria organizzativa del Master in Via Vittorio Emanuele n. 8, terzo piano, Catania, tel. **095/70305207 e 095/70305211 oppure ai cell. 3384102397, 3475853622 e 3883888768 in ore di ufficio** o all'indirizzo e-mail: [mastercustomercare@gmail.com](mailto:mastercustomercare@gmail.com).

## 18. Partner

- Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti - Ministero dello Sviluppo Economico
- Adiconsum
- Adoc
- AGCOM - Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
- Altroconsumo
- ASP 3
- Banca Etica
- Banca d'Italia
- Cittadinanza Attiva
- Codici
- Confconsumatori
- Consumers forum
- Corecom Sicilia
- Enel
- Federconsumatori
- Federfarma
- I-Press
- Konsumer
- MEC
- Poste Italiane
- Sac
- Sidra
- Telecom Italia
- Unicredit
- Vodafone

## **19. Responsabile del procedimento**

Ai sensi della legge 241/1990, responsabile del procedimento è Salvatore Garozzo, funzionario dell'Ufficio Master dell'Area della Didattica dell'Università degli Studi di Catania.

*Catania,*

Il Coordinatore

M. Avola

AVOLA  
MAURIZIO  
10.01.2019  
11:01:11 UTC

Il Dirigente dell'Area della Didattica

G. Caruso

Il Rettore

F. Basile

\*Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D.lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii.