

DIPARTIMENTO DI ECONOMIA E FINANZA

MASTER UNIVERSITARIO DI II LIVELLO IN CUSTOMER EXPERIENCE e SOCIAL MEDIA ANALYTICS

modalità didattica in presenza

A.A. 2015/2016

Coordinatore: Prof. Simone Borra

Nell'anno accademico 2015/2016 è riattivato, presso il Dipartimento di Economia e Finanza, in convenzione con la Società SAS Istitute srl, il Master universitario di II livello in "Customer Experience e Social Media Analytics", istituito ai sensi dell'art. 9 del d.m. 270/2004.

Il Master è tenuto in lingua italiana e in modalità didattica frontale.

FINALITÀ

Il Master universitario si propone di formare giovani neolaureati per diventare junior consultant nell'ambito della Customer Experience e dell'analisi dei Social Media. Cresce la domanda nel settore privato e in quello pubblico di esperti altamente qualificati e con competenze specifiche che possano operare nel settore Sales e Marketing in cui il cliente è posto al centro dell'analisi; le strategie aziendali, oltre alle caratteristiche specifiche del profilo del cliente, puntano sempre di più a considerare la somma di tutte le esperienze vissute da questo nell'interazione con il fornitore di beni e servizi e all'analisi di community o social networks di potenziali clienti. A tal fine il Master fornisce gli strumenti teorici e applicati per diventare esperti della tecnologia software di base SAS e delle business solutions SAS nell'ambito dell'Integrated Marketing Management e dei Social Media Analytics. L'obiettivo è quello di formare Data Scientist nell'ambito della Customer Experience e dell'analisi dei Social Media per le imprese private e gli enti pubblici grazie a una formazione multilevel che copre temi di general management e di marketing innovativo e della tecnologia a supporto. E' rivolto principalmente a giovani neolaureati presso facoltà scientifiche.

ARTICOLAZIONE

Il Master ha la durata complessiva di 1 anno accademico.

L'attività formativa prevede n.60 CFU, corrispondenti ad un percorso formativo di 1500 ore di cui 396 ore di didattica frontale più 15 ore di attività seminariale, per un totale di 411 e 560 ore di stage.

Possono essere riconosciute dal Collegio dei docenti del Master attività formative, di perfezionamento e di tirocinio seguite successivamente al conseguimento del titolo di studio che dà accesso al Master e delle quali esista attestazione (ivi compresi insegnamenti attivati nell'ambito di corsi di studio), purché coerenti con le caratteristiche del Master stesso. A tali attività vengono assegnati crediti utili ai fini del completamento del Master, con corrispondente riduzione del carico formativo dovuto, fino a un massimo di 20 crediti.

REQUISITI DI AMMISSIONE

L'ammissione al Master è subordinata al possesso del diploma di laurea specialistica o magistrale o del vecchio ordinamento o titolo equipollente anche estero, nonché ad una positiva valutazione del curriculum del candidato da parte del Collegio dei docenti del master e al superamento di un colloquio valutativo degli esperti di SAS. Sono ammessi al Master anche soli uditori (che non abbiano conseguito il titolo di laurea magistrale) e partecipanti a singoli moduli.

Il titolo di accesso deve essere posseduto al momento dell'immatricolazione, prima dell'avvio delle attività formative.

L'iscrizione al Master è incompatibile con la contemporanea iscrizione ad altri corsi universitari, ad eccezione dei Corsi di Perfezionamento.

DOMANDA DI AMMISSIONE

La domanda di ammissione va effettuata **non oltre il 19 gennaio 2016** in modalità on-line connettendosi al sito d'Ateneo <http://delphi.uniroma2.it>, selezionare AREA STUDENTI e poi nell'ordine: A) CORSI POST-LAUREAM > 1) MASTER/CORSI DI PERFEZIONAMENTO > 1) [ISCRIZIONE ALLA PROVA DI AMMISSIONE MASTER/CORSI DI PERFEZIONAMENTO](#) > a) COMPILA LA DOMANDA > selezionare Facoltà di Economia - Codice Corso **PLN**

Stampare e convalidare con il codice AUTH presente sul bollettino generato insieme alla domanda (anche se d'importo pari a € 0,00).

Entro la stessa scadenza inviare all'indirizzo E-MAIL: segreteria@master-cesma.uniroma2.it o tramite FAX: + 39 0672595804 la seguente documentazione:

- Curriculum vitae (con recapiti telefonici e indirizzo mail)
- Autocertificazione di laurea ai sensi del D.P.R 28.12.2000, n. 445, con indicazione dei voti riportati negli esami di profitto e voto finale di conseguimento del titolo
- Autocertificazione ai sensi del D.P.R 28.12.2000, n. 445 di attestati conseguiti in attività formative, di perfezionamento e di tirocinio seguite successivamente al conseguimento del titolo di studio e coerenti con le caratteristiche del Master

L'ammissione al Master universitario è subordinata ad una positiva valutazione del curriculum del candidato da parte del Collegio dei docenti e a un colloquio valutativo da parte della SAS.

Il numero massimo di partecipanti al corso è pari a 50 il numero minimo è pari a 14.

Qualora il numero delle domande ecceda la disponibilità massima di posti l'ammissione avverrà sulla base di graduatorie formulate dal Collegio dei docenti. La mancata immatricolazione entro la data di scadenza comporterà rinuncia e verranno ammessi al Corso gli idonei successivi in graduatoria.

L'elenco degli ammessi sarà pubblicato **a partire dal 26 gennaio 2016** sul sito web <http://www.uniroma2.it>.

QUOTE DI ISCRIZIONE

La quota di partecipazione è di € 5.000,00 da versare come segue:

- € 2.646,00 all'immatricolazione, entro il **3 febbraio 2016** (comprensivi dell'importo di € 16,00 della marca da bollo virtuale del contributo di € 130,00 per il rilascio della pergamena finale)
- € 2.500,00 entro il **31 marzo 2016**

I candidati che risulteranno ammessi dovranno immatricolarsi **entro il 3 febbraio 2016** seguendo le istruzioni indicate alla voce PROCEDURA D'IMMATRICOLAZIONE del file "ISTRUZIONI PROCEDURE" presente nella sezione allegati della pagina web della Segreteria Master e Corsi di Perfezionamento:

http://web.uniroma2.it/modules.php?name=Content§ion_parent=4133

(selezionare Facoltà di Economia - Codice Corso **PLN**)

Possono essere ammessi uditori nel numero massimo di iscrivibili non superiore al 20% dei partecipanti, e sarà loro rilasciato un attestato di frequenza senza attribuzione di crediti formativi universitari. Il costo per la frequenza come uditore è di € 3.516,00 (comprensivi dell'importo di € 16,00 della marca da bollo virtuale) da versare entro il **3 febbraio 2016** con le stesse modalità sopra indicate.

Per le modalità di pagamento delle quote d'iscrizione da parte di Enti Pubblici o Privati contattare la Segreteria Master: e-mail segreteriamaster@uniroma2.it

AGEVOLAZIONI

Per coloro che risultino, da idonea documentazione, essere in situazione di handicap con una invalidità riconosciuta pari o superiore al 66% è previsto il versamento di € 380,00 pari al 5% dell'intero contributo d'iscrizione più l'importo di € 130,00 per il rilascio della pergamena.

Gli aventi diritto dovranno darne comunicazione contestualmente alla domanda di ammissione.

In seguito all'ammissione dovranno consegnare allo sportello della Segreteria Master, prima dell'immatricolazione, la documentazione che attesta la percentuale di invalidità.

Il Collegio dei docenti può deliberare, nei casi e con le modalità previste dal regolamento, la concessione di benefici economici a titolo di copertura totale o parziale della quota di iscrizione.

BORSE INPS

Il Master ha ottenuto dall'INPS l'erogazione di 10 borse di studio in favore dei figli e degli orfani di:

- dipendenti e pensionati iscritti alla Gestione Unitaria delle prestazioni creditizie e sociali (art.1, c.245 della legge 662/96);
- pensionati utenti della Gestione Dipendenti Pubblici;

Pertanto 10 dei posti disponibili sono riservati ai vincitori delle Borse di studio INPS

Per maggiori informazioni si rimanda al bando INPS:

<http://www.inps.it/portale/default.aspx?SID=%3b0%3b9653%3b9660%3b9666%3b9667%3b&lastMenu=9667&iMenu=16&iNodo=9667&ipagina=1&sregione=&stipologia=&ianno=0&inumeroelementi=10&itipologia=11&idettaglio=66>

INIZIO DEI CORSI

Le attività didattiche inizieranno in modalità frontale dal **8 febbraio 2016** e termineranno e saranno svolte dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 16:00 o 18:00 a seconda delle lezioni. A partire da Luglio 2016 seguirà l'attività di stage e di project working.

FREQUENZA E TITOLO FINALE

Il Master è residenziale e a tempo pieno.

Al fine di sostenere la prova finale per l'acquisizione dei crediti formativi connessi a ciascun modulo, la frequenza è ritenuta obbligatoria: per ogni modulo sarà certificata direttamente dalla firma dello studente. Le ore di assenza non potranno superare il 20% della didattica frontale pena l'impossibilità a sostenere la prova di profitto del modulo. Per ottenere il titolo finale è necessario aver sostenuto tutte le prove di profitto relative ai moduli del Master e il periodo di stage.

A conclusione del Master agli iscritti che risultino in regola con i pagamenti, abbiano frequentato nella misura richiesta, abbiano superato le prove di verifica del profitto, l'attività di stage e la prova finale viene rilasciato il titolo di Master Universitario di II livello in "CUSTOMER EXPERIENCE E SOCIAL MEDIA ANALYTICS".

La prova finale deve essere sostenuta entro l'ultima sessione del secondo anno accademico successivo all'ultimo anno di iscrizione al corso. Oltre tale termine il titolo non è più conseguibile.

INFORMAZIONI

Per le informazioni didattiche gli interessati potranno rivolgersi a:

Segreteria didattica del Master CESMA:

Patrizia Marta e-mail: segreteria@master-cesma.uniroma2.it

Tel + 39 0672595512 fax +039 0672595804

Sito web: www.master-cesma.it

Per tutte le informazioni di tipo amministrativo consultare la pagina web:

http://web.uniroma2.it/modules.php?name=Content&navpath=FUT§ion_parent=4133

Roma, 24/11/2015

Il Direttore Generale
f.to Dott. Ernesto Nicolai

Il Rettore
f.to Prof. Giuseppe Novelli

Allegato A - CRITERI DI AMMISSIONE

Si ammettono i candidati al Master CESMA che hanno raggiunto almeno i 60/100 in una valutazione basata su:

- CV (fino ad un massimo di 30 punti)
- sulla coerenza con il percorso formativo con il master (fino ad un massimo di 35 punti)
- sulle abilità, conoscenze e competenze utili in ambito aziendale (fino ad un massimo di 35punti)

In particolare viene definito che:

del CV verranno valutati:

- il tipo di laurea conseguita dal candidato;
- il voto degli esami e della laurea conseguiti dal candidato;
- l'età del candidato;

della coerenza con il percorso formativo verranno valutati:

- l'esperienza specifica maturata sui temi del master;
- l'esito di un colloquio telefonico

delle abilità, conoscenze e competenze utili in ambito aziendale verrà valutato:

- l'esito di un incontro valutativo da parte degli esperti SAS