

**DIPARTIMENTO DI ECONOMIA E FINANZA  
MASTER UNIVERSITARIO DI II LIVELLO IN  
CUSTOMER EXPERIENCE e SOCIAL MEDIA ANALYTICS**

(modalità didattica in presenza e a distanza)

**A.A. 2017/2018**

**Coordinatore: Prof. Simone Borra**

Nell'anno accademico 2017/2018 è riattivato presso il Dipartimento di Economia e Finanza, in convenzione con la Società SAS Institute 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 e a distanza.

**FINALITÀ**

Il Master universitario si propone di formare giovani neolaureati come junior consultant nell'ambito della Customer Experience e dell'analisi dei Social Media. Sono sempre più richiesti nel settore privato e in quello pubblico esperti altamente qualificati e con competenze specifiche che possano operare nel settore del Marketing integrato in cui il cliente è posto al centro dell'analisi; le strategie, puntano sempre di più a considerare sia caratteristiche specifiche e coerenti al profilo del cliente, sia alla somma di tutte le sue esperienze vissute nell'interazione con il fornitore di beni e servizi, sia a considerare l'analisi di community o social networks di potenziali clienti. A tal fine il Master fornisce gli strumenti teorici e applicati per diventare esperti delle tecnologie software di base SAS, Python, MySQL, R e delle business solutions SAS nell'ambito dell'Integrated Marketing Management e dei Social Media Analytics. L'obiettivo finale è quello di formare Data Scientist capaci di gestire e analizzare sia database di tipo tradizionale sia flussi di dati tipici dei Big Data in ambito privato e pubblico grazie a una formazione multilevel teorica e applicata 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 a 1500 ore di cui 468 ore di didattica frontale 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, relativi a corsi di laurea di tipo scientifico, nonché ad una positiva valutazione del curriculum del candidato da parte del Collegio dei docenti del master e eventualmente al superamento di un colloquio valutativo degli esperti di SAS.

Potranno essere ammessi candidati con possesso di diploma di laurea di Corsi di Laurea non scientifici qualora dimostrino di possedere competenze specifiche sugli argomenti del Master.

Coloro che non sono in possesso del titolo di studio richiesto ma hanno una solida esperienza professionale negli ambiti trattati dal master possono essere ammessi in qualità di uditori in numero massimo non superiore al 20% dei partecipanti.

È inoltre prevista la possibilità di iscriversi a singoli moduli, previa sussistenza dei requisiti richiesti per l'iscrizione all'intero Master.

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 22 gennaio 2018** in modalità on-line connettendosi al sito d'Ateneo <http://delphi.uniroma2.it>, selezionare AREA STUDENTI e poi nell'ordine: **A) CORSI POSTLAUREAM > 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](mailto:segreteria@master-cesma.uniroma2.it) 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 (il modulo è reperibile alla pagina [http://web.uniroma2.it/module/name/Content/newlang/italiano/navpath/SEG/section\\_parent/5996](http://web.uniroma2.it/module/name/Content/newlang/italiano/navpath/SEG/section_parent/5996))
- 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 eventuale colloquio valutativo da parte della SAS, secondo i criteri di valutazione deliberati dal Collegio stesso e riportati nell'allegato A del presente Bando.

Responsabile del procedimento è il Coordinatore del Master Prof. Simone Borra - Dipartimento di Economia e Finanza, Università degli Studi di Roma Tor Vergata, Via Columbia 2, 00133 Roma; tel. Tel + 39 0672595943 fax +39 06 2020500 e-mail: [segreteria@master-cesma.uniroma2.it](mailto:segreteria@master-cesma.uniroma2.it)

Il numero massimo di partecipanti al corso è pari a 50 il numero minimo è pari a 13.

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 24 gennaio 2018** sul sito web <http://www.uniroma2.it>.

## QUOTE DI ISCRIZIONE

La quota di partecipazione è di € 6.000,00 da versare come segue:

- € 3.146,00 all'immatricolazione, entro il **2 febbraio 2018** (comprensivi dell'importo di € 16,00 della marca da bollo virtuale e del contributo di € 130,00 per il rilascio della pergamena finale)
- € 3.000,00 entro il **30 marzo 2018**

I candidati che risulteranno ammessi dovranno immatricolarsi **entro il 2 febbraio 2018** 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/module/name/Content/newlang/italiano/navpath/SEG/section\\_parent/5996](http://web.uniroma2.it/module/name/Content/newlang/italiano/navpath/SEG/section_parent/5996)  
(selezionare Facoltà di Economia - Codice Corso **PLN** )

Possono essere ammessi uditori nel numero massimo di iscrivibili non superiore al 20% dei partecipanti. A coloro che parteciperanno come uditori sarà rilasciato un attestato di partecipazione senza attribuzione di crediti formativi universitari. Il costo per la frequenza come uditore è di € 4.016,00 (comprensivi dell'importo di € 16,00 della marca da bollo virtuale) da versare entro il **2 febbraio 2018** con le stesse modalità sopra indicate per l'immatricolazione.

E' inoltre prevista la possibilità di iscrizione a singoli moduli didattici, previa sussistenza dei requisiti richiesti per l'iscrizione al Master. Il costo per frequentare i singoli moduli è fissato a 250 euro per giornata (cui sarà aggiunto una tantum l'importo di € 16,00 della marca da bollo virtuali) da versare **entro il 2 febbraio 2018** con le stesse modalità per l'immatricolazione sopra indicate.. Al termine della frequenza ai singoli moduli didattici sarà rilasciato dal Coordinatore del Master un attestato di frequenza con l'indicazione dei crediti maturati.

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](mailto: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 l'esonero dal contributo di iscrizione e il versamento di € 430,00 totali (corrispondenti 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.

Il Master ha ottenuto **dall'INPS l'erogazione di 5 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 5 dei posti disponibili sono riservati ai vincitori delle Borse di studio INPS.

Per maggiori informazioni si rimanda al bando INPS:

<https://www.inps.it/nuovoportaleinps/default.aspx?itemDir=51151>

## **INIZIO DEI CORSI**

Le lezioni avranno inizio in data **6 febbraio 2018** e saranno svolte dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 16:00 o 18:00 a seconda delle lezioni. A partire da Luglio 2018 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 insegnamento, 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 pena l'impossibilità a sostenere la prova di profitto relativa all'insegnamento.

Per ottenere il titolo finale è necessario aver sostenuto tutte le prove di profitto relative agli insegnamenti del Master e il periodo di stage.

A conclusione del Master gli 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 conseguiranno il titolo di Master Universitario di II livello in **“Customer Experience e Social Media Analytics”**.

## **INFORMAZIONI**

Per le informazioni didattiche gli interessati potranno rivolgersi a:

**Segreteria didattica del Master CESMA:**

Simona Rippo / Patrizia Marta **Tel + 39 0672595942 fax +39 62020500**

**e-mail: [segreteria@master-cesma.uniroma2.it](mailto:segreteria@master-cesma.uniroma2.it)**

**Sito web: [www.master-cesma.it](http://www.master-cesma.it)**

Per tutte le informazioni di tipo amministrativo consultare la pagina web:  
[http://web.uniroma2.it/module/name/Content/newlang/italiano/navpath/SEG/section\\_parent/5996](http://web.uniroma2.it/module/name/Content/newlang/italiano/navpath/SEG/section_parent/5996)

Roma, 11/12/2017

F.to Il Direttore Generale  
Dott. Giuseppe Colpani

F.to Il Rettore  
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 una intervista telefonica da parte del direttore del Master e/o un incontro valutativo da parte degli esperti SAS