

Bando di concorso pubblico per l'ammissione di n. 30 laureati al “*Master di II livello in Service Management*” della Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Napoli Federico II – Anno Accademico 2002/2003 –

Art. 1 – L'Università degli Studi di Napoli Federico II – Facoltà di Economia – indice per l'anno accademico 2002/2003, un concorso pubblico, per titoli ed esami, per l'ammissione di n. 30 laureati al Master di II livello in Service Management. Il numero minimo di iscritti per l'attivazione del corso è pari a 15 partecipanti.

Il Master si pone l'obiettivo di trasferire nei partecipanti competenze strategiche, organizzative e di marketing relazionale indispensabili per agire da protagonisti nell'area più dinamica dell'economia neo-industriale: le attività ad alta intensità di servizio.

Le discipline impartite al Master sono le seguenti:

1. Principi di economia
2. Principi di finanza
3. Principi di contabilità
4. Marketing: principi introduttivi
5. Fondamenti di strategia
6. Fondamenti di organizzazione
7. Introduzione all'analisi dei dati
8. Marketing dei servizi
9. Ricerche di mercato per le imprese di servizi
10. Strumenti di analisi della customer satisfaction
11. Customer relationship management
12. Operation service
13. Organizzazione delle imprese di servizi
14. Elementi di data-base marketing
15. Istituzioni dei mercati finanziari
16. Analisi competitiva
17. Valutazione d'impresa e valutazione degli investimenti
18. Servizi finanziari alle piccole e alle nuove imprese
19. Private equity
20. Relazioni banca-impresa
21. Marketing dei servizi finanziari
22. Strumenti di misurazione della qualità nei servizi finanziari
23. Strumenti di analisi della fedeltà e di customer retention per i servizi finanziari
24. Internet banking
25. Struttura & caratteri del patrimonio artistico e culturale italiano
26. Economia della cultura
27. Legislazione dei beni culturali
28. Organizzazione delle istituzioni culturali
29. Management dei musei
30. Management degli eventi
31. Marketing dei beni culturali
32. Marketing d'area
33. Fund raising
34. Tecnologie multimediali per i beni culturali

Il Consiglio del Corso può individuare eventuali ulteriori materie.

Art. 2 – La Direzione del Master ha sede presso il Dipartimento di Economia Aziendale – Via Cinthia, Complesso Universitario Monte S. Angelo – 80126 – Napoli

Art. 3 – Il Corso avrà una durata complessiva di **12 mesi** durante i quali sono previste **600 ore d'aula e 300 ore di stage/project** e sarà articolato in quattro fasi:

- ❑ Introduzione degli **elementi di base di economia e management** al fine di favorire l'acquisizione da parte dei partecipanti di una base condivisa di conoscenze;
- ❑ Approfondimento degli aspetti peculiari relativi alla **gestione, organizzazione e al marketing delle organizzazioni ad alta intensità di servizio**;
- ❑ Percorso di approfondimento per l'acquisizione di conoscenze a carattere specialistico con due indirizzi (alternativi): gestione dei **servizi finanziari**, gestione dei **beni culturali**;
- ❑ Consolidamento e verifica delle conoscenze acquisite attraverso un periodo di *stage/project* presso le aziende.

La frequenza al corso è obbligatoria. Per il conseguimento del titolo è necessario aver frequentato almeno l'80% delle ore d'aula.

Art. 4 – Al concorso possono partecipare laureati con **votazione non inferiore a 105/110** o equivalente espresso in altra base che siano in possesso di un **diploma di laurea** previsto dal precedente ordinamento in:

- ❑ *Economia;*
- ❑ *Ingegneria;*
- ❑ *Architettura;*
- ❑ *Giurisprudenza;*
- ❑ *Scienze Politiche;*
- ❑ *Lettere e Filosofia;*
- ❑ *Conservazione di Beni Culturali;*
- ❑ *Scienze della Comunicazione;*
- ❑ *altre Facoltà equipollenti.*

o di laurea specialistica prevista dal DM 509/1999 appartenente ad una delle seguenti classi di laurea del nuovo ordinamento:

- ❑ *Classe delle lauree in scienze dei servizi giuridici*
- ❑ *Classe delle lauree in scienze dell'architettura e dell'ingegneria edile*
- ❑ *Classe delle lauree in lettere*
- ❑ *Classe delle lauree in scienze del servizio sociale*
- ❑ *Classe delle lauree in urbanistica e scienze della pianificazione territoriale e ambientale*
- ❑ *Classe delle lauree in ingegneria civile e ambientale*
- ❑ *Classe delle lauree in ingegneria dell'informazione*
- ❑ *Classe delle lauree in ingegneria industriale*
- ❑ *Classe delle lauree in scienze dei beni culturali*
- ❑ *Classe delle lauree in scienze della comunicazione*
- ❑ *Classe delle lauree in scienze politiche e delle relazioni internazionali*
- ❑ *Classe delle lauree in scienze dell'economia e della gestione aziendale*
- ❑ *Classe delle lauree in scienze dell'amministrazione*

- ❑ *Classe delle lauree in scienze e tecnologie delle arti figurative, della musica, dello spettacolo e della moda*
- ❑ *Classe delle lauree in scienze e tecnologie informatiche*
- ❑ *Classe delle lauree in scienze e tecnologie per l'ambiente e la natura*
- ❑ *Classe delle lauree in scienze economiche*
- ❑ *Classe delle lauree in filosofia*
- ❑ *Classe delle lauree in scienze geografiche*
- ❑ *Classe delle lauree in scienze giuridiche*
- ❑ *Classe delle lauree in scienze sociali per la cooperazione, lo sviluppo e la pace*
- ❑ *Classe delle lauree in scienze sociologiche*
- ❑ *Classe delle lauree in scienze statistiche*
- ❑ *Classe delle lauree in scienze storiche*
- ❑ *Classe delle lauree in scienze del turismo*
- ❑ *Classe delle lauree in tecnologie per la conservazione e il restauro dei beni culturali*
- ❑ *Classe delle lauree in disegno industriale*

Art. 5 – La domanda di ammissione al concorso, redatta e firmata in conformità all'allegato 1 del presente bando, in distribuzione presso la *Segreteria Studenti della Facoltà di Economia* e diretta al *Magnifico Rettore dell'Università degli Studi di Napoli "Federico II"*, dovrà pervenire entro il **28 Febbraio 2003** alla stessa *Segreteria Studenti della Facoltà di Economia, Via Cinthia (Monte S. Angelo), 80126 Napoli*, indicando sulla busta il Rif. Master in Service Management.

Alla domanda di ammissione dovrà essere allegata la seguente documentazione:

1. certificato di laurea con l'indicazione del titolo della tesi e delle votazioni riportate nei singoli esami di profitto e nell'esame di laurea o, in alternativa, dichiarazione sostitutiva di certificazione resa ai sensi del D.P.R. 403/98 con le modalità indicate nell'allegato 2 del presente bando;
2. dichiarazione in carta semplice di buona conoscenza della lingua inglese eventualmente accompagnata da un attestato riconosciuto;
3. dichiarazione in carta semplice di buona conoscenza dei principali software informatici eventualmente accompagnata da un attestato;
4. ulteriore documentazione di cui all'**art.8.d**;
5. ulteriori documentazione che il candidato ritenga utile ai fini della valutazione;

Si precisa, inoltre, che non saranno, in nessun caso, considerate prodotte in tempo utile le domande pervenute oltre il termine suindicato, anche nel caso in cui le stesse risultino inviate a mezzo posta con timbro antecedente al termine stesso.

Art. 6 – La prova di ammissione avrà luogo presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Napoli Federico II – Complesso Universitario di Monte S. Angelo, via Cinthia, 80126 Napoli – in data che verrà resa nota il giorno **05 marzo 2003** presso il Dipartimento di Economia Aziendale, presso la Segreteria Studenti della Facoltà di Economia e attraverso il sito internet www.mastersm.unina.it. L'affissione all'albo del Dipartimento e della Segreteria Studenti costituirà notifica agli interessati. Alla prova di esame i candidati dovranno presentarsi muniti di un valido documento di riconoscimento. Coloro che, per qualsiasi motivo, risulteranno assenti all'inizio della prova saranno considerati rinunciatari.

Art. 7 – La **Commissione esaminatrice**, formata da 3 Professori di ruolo appartenenti al Master, sarà nominata con Decreto Rettorale su proposta del Consiglio della Facoltà di Economia e si riunirà preliminarmente per fissare le linee guida e i criteri puntuali per la valutazione dei candidati.

La Commissione disporrà di un punteggio attribuibile di 50 punti così suddivisi: 20 per titoli e 30 per il colloquio orale.

Art. 8 – Il concorso è per titoli ed esami.

Il punteggio massimo attribuibile alla valutazione dei **titoli** è di 20 punti secondo i seguenti criteri:

a. Voto di laurea

Punteggio massimo 6 punti da attribuire come segue:

<i>Voto di laurea</i>	<i>Punti</i>
110 e lode	6
110	5
105-109	4

b. Attestato riconosciuto di conoscenza della lingua inglese

Punteggio massimo da attribuire: 4 punti

c. Attestato riconosciuto di conoscenza dei principali software applicativi

Punteggio massimo da attribuire: 2 punti

d. Dottorato di ricerca, Master o altro corso di specializzazione in materia attinente a quella del corso in oggetto

Punteggio massimo da attribuire: 5 punti

e. Altri titoli

Punteggio massimo da attribuire: 3 punti

Il candidato dovrà produrre la documentazione relativa ai titoli suindicati, nei tempi prescritti all'art. 5 del presente bando, allegandola alla domanda di ammissione.

L'**esame** di ammissione consiste in una prova orale ovvero in un colloquio di carattere generale per valutare anche il profilo motivazionale del candidato. Sarà inoltre accertata la conoscenza di base dei principali software applicativi e della lingua inglese. Il punteggio massimo attribuibile in fase di esame è pari a 30 punti.

Art. 9 – Al termine del processo di selezione la Commissione esaminatrice formulerà una graduatoria recante, per ciascun candidato, il punteggio complessivamente attribuito nonché i punteggi parziali conseguiti per titoli ed esame. Se dopo la valutazione dei titoli e della prova di esame risultino due o più candidati a pari merito prederà in graduatoria il candidato più giovane di età. Tale graduatoria sarà approvata con Decreto Rettorale; in detto decreto saranno indicati i nominativi dei vincitori e degli idonei non vincitori (in ordine di graduatoria) nonché il relativo punteggio attribuito ai titoli ed alle prove di esame e quello complessivo.

La graduatoria definitiva sarà resa nota entro i 5 giorni successivi la chiusura del processo di selezione mediante affissione all'Albo ufficiale della Segreteria Studenti della Facoltà di Economia e tramite il sito internet www.mastersm.unina.it; l'affissione avrà valore di notifica ufficiale agli interessati.

Art 10 - I candidati risultati vincitori (*primi trenta nomi della graduatoria*) dovranno provvedere ad iscriversi presso la *Segreteria Studenti della Facoltà di Economia, Via Cinthia (Monte S. Angelo), 80126 Napoli* e procedere al versamento, in un'unica soluzione, del contributo richiesto previsto all'art 11, secondo le modalità ivi indicate, entro 10 giorni dalla affissione della graduatoria definitiva, a pena di decadenza.

I vincitori dei posti messi a concorso dovranno presentare la seguente documentazione necessaria per l'iscrizione:

- 1) domanda di iscrizione
- 2) due fotografie uguali, debitamente firmate, e fotocopia fronte/retro di valido documento di identità (accompagnato dall'originale da esibire in visione).
- 3) ricevuta del versamento del contributo di iscrizione
- 4) dichiarazione di non iscrizione ad altro corso di laurea, specializzazione, scuola diretta a fini speciali, diploma universitario

La modulistica sarà in distribuzione presso la Segreteria studenti della Facoltà di Economia.

Non saranno prese in considerazione le documentazioni pervenute oltre il citato termine, anche se inviate a mezzo del servizio postale entro la detta data.

Art. 11 – Il contributo di iscrizione al corso per partecipante ammonta a Euro 1.000 oltre a Euro 61.97 per tassa regionale e Euro 10.33 per imposta di bollo.

Art. 12 - Decorso il termine di cui all'art. 10 i vincitori dei posti messi a concorso che non avranno provveduto a presentare nei termini e nelle forme previste dall'articolo stesso la documentazione prescritta, si intenderanno rinunciatari all'iscrizione e perderanno definitivamente il diritto alla stessa.

Art. 13 – I posti eventualmente disponibili saranno resi noti entro 2 giorni dal termine di cui all'art. 10 con apposito avviso affisso all'Albo ufficiale della Segreteria Studenti della Facoltà di Economia e sul sito internet www.mastersm.unina.it e gli idonei aventi diritto per ordine di graduatoria dovranno iscriversi secondo le modalità previste all'art.10 entro i successivi 7 giorni, a pena di decadenza.

Art. 14 – I candidati che non osserveranno tutte le norme del presente bando non avranno alcun diritto di partecipare all'esame di ammissione o all'iscrizione.

Art. 15 – A conclusione del Master, agli iscritti che, a giudizio del Comitato Scientifico del Master, abbiano frequentato e svolto con assiduità le attività richieste, adempiuto agli obblighi e superate le verifiche relative alle varie discipline, verrà rilasciato il **titolo di Master in Service Management** che equivale a 60 crediti formativi utilizzabili ai sensi delle attuali disposizioni di legge.

Art. 16 – Per tutto quanto non previsto dal presente Bando si rimanda al Regolamento di funzionamento emanato con D.R. 1382 del 23 Aprile 2002.

Al Magnifico Rettore

dell'Università degli Studi di Napoli Federico II

Il/La

sottoscritt_____ nat_____ a_____

(prov.____) il_____ e residente in_____ (prov.____)_____ alla

via_____ n.____ c.a.p._____ tel._____/_____

chiede di essere ammesso, per l'anno accademico 2002-2003, al concorso pubblico per titoli ed esami, per l'ammissione di n. 30 laureati al Master di II livello in Service Management della Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Napoli Federico II.

Il/La sottoscritt_ dichiara di essere a conoscenza che le date delle prove di esame verranno rese note il giorno 05 marzo 2003 con affissione presso la bacheca del Dipartimento di Economia Aziendale e presso l'albo ufficiale della Segreteria Studenti della Facoltà di Economia, site nel Complesso Universitario Monte S. Angelo, via Cinthia, 80126 Napoli. Il/La sottoscritt_ dichiara, inoltre, di essere a conoscenza che l'affissione costituisce notifica ai candidati e che per l'ammissione alla prova i candidati dovranno presentarsi muniti di un valido documento di riconoscimento.

Il/La sottoscritt_ dichiara, altresì, di essere a conoscenza che l'assenza, per qualsiasi motivo, all'inizio della prova di esame sarà considerata come rinuncia a partecipare al concorso.

Il/La sottoscritt_ dichiara di scegliere come percorso di approfondimento specialistico quello relativo alla *(barrare con una x quello di interesse)*:

gestione dei beni culturali

gestione dei servizi finanziari

Il/La sottoscritt_ dichiara, infine, che il recapito cui indirizzare eventuali comunicazioni è il seguente:

via_____ n._____ c.a.p._____ città_____

prov._____ tel._____/_____ e si impegna a comunicare tempestivamente eventuali variazioni

dello stesso.

La compilazione dei campi contrassegnati dall'asterisco è obbligatoria.

Motivazione

Esperienze
professionali

Istruzione

Maturità * _____ **con voti**
* _____

• **Laurea in.*** _____

Data* _____ **Università degli Studi di *** _____

• **Votazione *** _____

• **Titolo della Tesi *** _____

• **Eventuali Dottorati, Master o corsi di specializzazione** _____

Interessi

Altre informazioni

Conoscenza di altra lingua straniera _____

Conoscenze informatiche * _____

Aree aziendali di interesse: _____

Alla domanda di ammissione il sottoscritto allega, inoltre, la seguente documentazione:

1. certificato di laurea con l'indicazione del titolo della tesi e delle votazioni riportate nei singoli esami di profitto e nell'esame di laurea o, in alternativa, dichiarazione sostitutiva di certificazione resa ai sensi del D.P.R. 403/98 con le modalità indicate nell'allegato 2 del presente bando;
2. dichiarazione in carta semplice di buona conoscenza della lingua inglese eventualmente accompagnata da un attestato riconosciuto
3. dichiarazione in carta semplice di buona conoscenza dei principali software informatici eventualmente accompagnata da un attestato

4. eventuale attestato di conseguimento di un Dottorato di ricerca, Master o altro corso di specializzazione in materia attinente a quella del corso in oggetto
5. ulteriore documentazione ritenuta utile ai fini della valutazione

Data

Firma

Il/La sottoscritt _____ nat _____ a _____

DICHARA:

- [illegible]

firma per esteso del dichiarante

Ai sensi dell'art. 10 della legge 675/96 i dati forniti potranno essere utilizzati esclusivamente ai fini del procedimento per il quale viene presentata la seguente dichiarazione.