



management.lum.it

Direzione Amministrativa

SS 100, Km 18  
70010 Casamassima (Ba) Italy

Direzione

SP Andria-Trani, Km 1500  
76125 Trani (Bt) Italy

✉ formazione@lbsc.it  
☎ 080 6978224  
☎ 081 0102554



**LBSC**

Lum Business School & Consulting



**TROISI  
RICERCHE**

Ricerche di mercato, sociali e  
sondaggi di opinione

# MASTER EXECUTIVE in Distance Learning

“MASDACs”

Data Science For Customer  
Satisfaction Analysis in Sanità

**A.A. 2017 / 2018**

# MASTER EXECUTIVE

Data Science For Customer  
Satisfaction Analysis nella Sanità  
“MASDACS”

## Finalità

Il Master si propone di trasmettere conoscenze di livello medio-avanzato su metodologie statistico-manageriali di Data Science con approccio esplorativo-inferenziale per la progettazione, la rilevazione e l'analisi della qualità e della Customer Satisfaction (CS) nel settore sanitario.

Durante il corso, saranno trattate tematiche relative allo studio della qualità attraverso i differenti approcci e modelli presenti nella letteratura economico-statistica. Il Master è arricchito da esercitazioni ed applicazioni di laboratorio informatico su casi di studio.

Al termine del Master, i partecipanti saranno in grado sia di pianificare e condurre autonomamente una ricerca per la valutazione della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utente in uno specifico settore, sia di supportare strategicamente il Management in condizioni di incertezza.

Le competenze metodologiche acquisite consentiranno ai corsisti di operare non solo nel settore specialistico da loro prescelto, ma di spaziare in molteplici campi applicativi pubblici e/o privati. Infine, i corsisti sapranno organizzare e stilare un adeguato report di ricerca secondo gli attuali standard scientifici.

## Destinatari

Il Master è rivolto a:

- Giovani laureati, dottorandi, assegnisti, ricercatori nel settore economico, finanziario, sanitario, organizzativo, assicurativo, statistico e di tutti gli altri campi delle scienze sociali ed ambientali;
- Manager, aziendalisti, imprenditori e dipendenti aziendali;
- Impiegati, dirigenti e funzionari presso la Pubblica Amministrazione;
- Professionisti intenzionati ad approfondire le loro competenze analitiche nel campo in cui operano.

# 140

ore  
Durata del Corso

Il Master avrà una durata semestrale, con possibilità di proroga sino a 10 mesi

## Struttura del programma

Sono previsti 4 Moduli da 35 ore.

- I.A Marketing e Management
- I.B Analisi del comportamento del consumatore
- I.C Metodologie e tecniche delle ricerche di mercato
- II.A Statistica Descrittiva
- II.B Calcolo delle Probabilità e Inferenza Statistica
- II.C Tecniche e piani di campionamento
- II.D Information System Management and Strategic Decision Making
- III.A Business Intelligence e Customer Relationship
- III.B Ricerche qualitative
- III.C Analisi di mercato e della Customer Experience
- IV.A Comunicazione istituzionale e d'impresa
- IV.B Information Design
- IV.C Trade Marketing e Business to Business Marketing

**Modulo specialistico:** Analisi della CS nel settore sanitario

## Requisiti per l'ammissione

Possono partecipare al Master coloro che siano in possesso di una Laurea Triennale, Specialistica o Magistrale in Economia, Giurisprudenza, Informatica, Ingegneria, Scienze Politiche, Scienze Sociali e della Comunicazione, Scienze Umane e Psicologiche.

## Prova finale

E' prevista una prova di esame alla fine del II Modulo e una seconda prova alla fine del IV Modulo. La prova finale consiste nella redazione di un project work.

## Direzione scientifica

**Prof. Francesco Albergo**

Docente di Risk Management e Controllo delle Aziende Sanitarie e Direttore Operativo della School of Management dell'Università LUM Jean Monnet (albergo@lum.it)

**Prof.ssa Margaret Antonicelli**

Area progettazione LBSC e docente di Econometria, Università LUM Jean Monnet (antonicelli@lum.it)

**Ph.D. Giuseppe Raffaele**

Statistical Designer Troisi Ricerche Srl (g.raffaele@troisiricerche.it)

## Coordinamento

**Dott. Adriano Carenza**

Area Sanità LBSC (carenza@lpsc.it)

**Dott. Gennaro Gigli**

Area Sanità LBSC (gigli@lpsc.it)

**Dott. Andrea Troisi**

Amministratore Unico Troisi Ricerche Srl (troisi@troisiricerche.it)

**Ph.D. Silvia Gravili**

Project Manager Troisi Ricerche Srl (s.gravili@troisiricerche.it)

## Costi

Il costo del Master è di 1.500 €.

Il costo del Master in Convenzione con l'Istituto Troisi Ricerche è di 850 €.

Il pagamento avverrà in 4 rate: un primo versamento pari a 250 € quale quota d'iscrizione all'Istituto Scientifico Troisi Ricerche Srl e 200 € alla LBSC, seguito da un secondo pagamento di 200 € quale quota di immatricolazione alla LBSC; poi 200 € entro 60 giorni dalla immatricolazione alla LBSC.



## Contatti

antonicelli@lum.it  
postgraduate@lum.it  
masdacs@troisiricerche.it