



**FORMATO EUROPEO PER
IL CURRICULUM VITAE**

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome Cognome **MARIA FRANCESCA RENZI**
Indirizzo
Telefono
E-mail mariafrancesca.renzi@uniroma3.it
Cittadinanza 
Data di nascita 

CARRIERA ACCADEMICA

Dal 1 giugno 2009 Professore Ordinario per il settore scientifico disciplinare SECS P/13 presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi Roma Tre. Titolarità nei seguenti insegnamenti: Management della qualità; Quality Systems; Gestione etica d'impresa.

Dal 1 giugno 2006 Professore Straordinario per il settore scientifico disciplinare SECS P/13 presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi Roma Tre.

Dal 1 novembre 2001 Professore Associato per il settore scientifico disciplinare SECS P/13 presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi Roma Tre.

Dal 10 luglio 1995 Ricercatore per il settore scientifico disciplinare C01B Merceologia dal presso la Università degli Studi Roma Tre.

Dal 1996 Dottore di Ricerca in Merceologia dei prodotti alimentari - Settore scientifico disciplinare C01B

9 aprile 1991 Laurea in Economia e Commercio con votazione 110 su 110 e lode

INCARICHI ISTITUZIONALI

Da settembre 2020 al 2023	Componente del Gruppo di lavoro Riviste Anvur
Dal 2019-2022	Presidente del Organismo di Monitoraggio Esterno dei progetti di Eccellenza presso l'Università degli Studi della Tuscia
Dal 2015-2017	Prorettore Vicario con Delega alla didattica Università degli studi di Roma Tre
Dal 2014 a ottobre 2015	Delegato del Rettore per il Presidio di Qualità dell'Università degli Studi di Roma Tre
Dal 2013 a marzo 2016	Membro del Nucleo di Valutazione dell'Università della Tuscia
Dal 2009 a oggi	Coordinatore del corso di Laurea Magistrale in Economia e Management presso la Facoltà dell'Università degli Studi Roma Tre.
Dal 2008 al 2013	Delegato del Rettore dell'Università degli Studi di Roma Tre per il progetto di Politiche, Qualità e Comunicazione di Ateneo.
Dal 2010 al 2012	Direttore Vicario del Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico Giuridiche.

ALTRI INCARICHI

Dal 2018 a oggi	Componente delle commissione riviste AIDEA
Dal 2014 al 2016	Componente delle commissione riviste AIDEA
Dal 2014 al 2016	Componente del Direttivo AISME con delega alla Ricerca
Dal 2011 al 2013	Membro della commissione sul Benessere organizzativo del Personale TAB dell'Ateneo di Roma Tre

ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE

Dal 2014	Componente esperto disciplinare CEV
2011	Team leader del Premio Qualità per la Pubblica Amministrazione. Valutazione Università degli Studi di Pisa
2009	Valutatore del Premio Qualità e Innovazione Confindustria
2008	Team leader del Premio Qualità per la Pubblica Amministrazione. Valutazione del Politecnico delle Marche
2007	Valutatore del Premio Qualità per le Scuole.
2006	Valutatore del Premio Qualità per la Pubblica Amministrazione.
2000	Valutatore del Premio Qualità Italia per le piccole e medie imprese.

PROGETTI DI RICERCA

Nel 2018 Progetto	Responsabile del progetto per la formazione in tema di certificazione del Sistema Integrato Qualità e Ambiente per la società Station Service srl in collaborazione con il Dipartimento di Economia Aziendale dell'Università degli Studi Roma Tre;
Nel 2013 Progetto	Responsabile del progetto di ricerca congiunta tra il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e Poste Italiane, Banco Posta "Sviluppo di servizi innovativi destinati al settore turistico e dei beni culturali"
Nel 2013-15 Progetto	Responsabile del progetto di ricerca congiunta tra il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e Aeroporti di Roma "Miglioramento e sviluppo dell'attuale sistema di monitoraggio qualità di Aeroporti di Roma"
Nel 2012 Progetto	Responsabile del progetto di ricerca congiunta tra il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e Poste Italiane "Realizzazione di simulazioni e scenari per le Federazioni Sportive"
Nel 2012 Progetto	Responsabile del progetto di ricerca congiunta tra il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e il Dipartimento delle Politiche Europee "Realizzazione di un sistema di monitoraggio relativamente al processo Gestione interventi informativi e formativi"
Dal 2012 Progetto	Responsabile del progetto di ricerca congiunta tra il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e l' Agenzia delle Entrate "Realizzazione di una ricerca congiunta per misurare la soddisfazione degli utenti relativamente ai servizi on-line erogati da Agenzia delle Entrate"
Nel 2011-2012 Progetto	Progetto Internazionale "Valorization of international MUSEums Networks (NetMUSE) for the development of International Networks of Ethnographic Museums", in cooperation with: Department of Business Administration Aarhus University, Department of Tourist Management Yasar University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, St Petersburg University of Economics and Finance, department of International Management e il Ministero di Beni e Attività Culturali. (in corso)
Nel 2011 Progetto	Responsabile del progetto di ricerca congiunta tra il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre, il Dipartimento delle Politiche Europee Realizzazione di un sistema di monitoraggio relativamente al processo Gestione interventi informativi e formativi
Dal 2011 Progetto	Responsabile e coordinatore del progetto di ricerca congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e la Regione Lazio "Realizzazione di un sistema di convergenza tecnologico, organizzativo, gestionale e di valutazione della qualità dei servizi e beni culturali del distretto tecnologico della cultura del Lazio".
Nel 2010 Progetto	Responsabile e coordinatore del progetto di ricerca congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre, il Dipartimento della Funzione Pubblica e il Formez "Realizzazione di un'attività di validazione del modello di rilevazione della customer satisfaction (CS) dei servizi erogati on-line e off-line dalle amministrazioni territoriali appartenenti alle regioni Campania, Calabria, Puglia e Sicilia".
Nel 2009 Progetto	Responsabile e coordinatore del progetto di ricerca congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre, il Dipartimento della Funzione Pubblica e il Formez. "Sperimentazione di un modello di Customer satisfaction on line su un panel di enti locali e impostazione del modello di Customer Satisfaction off line e realizzazione strumenti di rilevazione" Progetto "Azioni per promuovere la customer satisfaction, il benchmarking, il monitoraggio, la valutazione e la visibilità della qualità".

Nel 2008	Responsabile e coordinatore del progetto di ricerca congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre, il Dipartimento della Funzione Pubblica e il Formez, Realizzazione di una ricerca sulla diffusione dei percorsi formativi di alta formazione sui temi del TQM destinati alla Pubblica Amministrazione.
Progetto	"Per un'amministrazione di qualità–ulteriori azioni per promuovere l'autovalutazione e il miglioramento continuo".
Nel 2007	Responsabile e coordinatore del progetto di ricerca del Dipartimento di Economia con Fiaso, Outsourcing in sanità.
2007-2008	Responsabile e coordinatore del progetto di ricerca congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e il CNIPA (Centro Nazionale informazione nella Pubblica Amministrazione).
Progetto	"La misura della soddisfazione degli utenti dei siti e dei servizi on line delle amministrazioni e per la predisposizione di uno strumento di rilevazione della customer satisfaction."
Nel 2004	Responsabile e coordinatore del progetto di ricerca e consulenza.
Progetto	"Studio e realizzazione di un programma di controllo e miglioramento della qualità dei servizi informatici e telematici dell'Agenzia delle Entrate".
Nel 2003	Responsabile dell'unità di Ricerca del Progetto di ricerca finanziato dalla UE "The Non Discriminating Firm" – azioni a carattere innovativo finanziate nel quadro dell'Art. 6 del Regolamento del Fondo Sociale Europeo - Linea di Bilancio B21-1630 "Adattamento alla nuova economia nel quadro del dialogo sociale" VP/2001/005- V Programma Quadro.

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

PROGETTAZIONE, COORDINAMENTO E REALIZZAZIONE DI MASTER E CORSI DI ALTA FORMAZIONE

Dall'A.A. 2005/2006 al 2016	Direttore e coordinatore del Master di II Livello "Qualità nella Pubblica Amministrazione" presso l'Università degli Studi Roma Tre. Il Master dal 2012 viene erogato in modalità e-learning.
2010	Responsabile e coordinatore del progetto di ricerca congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e l'Automobile Club d'Italia "Progettazione e realizzazione di un intervento formativo a beneficio delle figure apicali dell'Automobile Club d'Italia sui temi della Qualità Totale"
2010-2011	Responsabile e coordinatore del progetto di ricerca congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e l'Automobile Club d'Italia Progetto di ricerca congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e l'Automobile Club d'Italia per l'implementazione del modello CAF e la preparazione dei funzionari all'edizione 2010/2011 del Premio Qualità Italia nella P.A.
2008	Direttore e coordinatore del Corso di Formazione Dirigenziale "Progetto G.O.A.L." commissionato dal Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria al Dipartimento di Scienze Aziendali ed economico – giuridiche.
2004	Direttore e coordinatore del Corso di Formazione Dirigenziale commissionato dal Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria al Dipartimento di Scienze Aziendali ed economico- giuridiche.
Dall'A.A. 2000/2001 all'A.A. 2003/04	Direttore e coordinatore del Corso di Perfezionamento "Qualità nella Pubblica Amministrazione" presso l'Università degli Studi Roma Tre.

ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI SEGUENTI CONVEGNI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI PRESSO LA UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI ROMA TRE:

Settembre 2016	Chair, Local organizer e Coordinatore del Comitato Scientifico del 19th QMOD Conference on Quality and Service Sciences 2016 organizzato presso il Dipartimento di Studi Aziendali Università Studi Roma Tre nel 2016
2013	Chair e Membro del Comitato Organizzativo del Convegno Internazionale on sustainable cultural Heritage management, University of Roma Tre.
27 marzo 2009	“Il ruolo della Pubblica Amministrazione in tempo di crisi: la qualità come sfida per migliorare l’efficienza nell’offerta dei servizi”, Università degli Studi Roma Tre.
4 dicembre 2007	“Qualità della performance e qualità dei servizi. Il contributo delle amministrazioni pubbliche allo sviluppo economico e sociale del Paese”, Università degli Studi Roma Tre.
23 novembre 2006	“Nuovi paradigmi della qualità nella pubblica amministrazione. Come rispondere alla contrazione di risorse senza penalizzare la qualità dei servizi”, Università degli Studi Roma Tre.
10 novembre 2005	“Pubblica Amministrazione: Obiettivo qualità”, Università degli Studi di Roma Tre.
9 novembre 2004	“Qualità attraverso la Diversità”, Università degli studi di Roma Tre.

PARTECIPAZIONE IN QUALITÀ DI RELATORE AI SEGUENTI CONVEGNI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI:

Luogo e data	3-5 agosto 2017 20th QMOD Conference on Quality and Service Sciences
Luogo e data	21-23 settembre 2016 19th QMOD Conference on Quality and Service Sciences, Chair
Luogo e data	Seoul (Korea), 12-14 October 2015 18TH QMOD conference, Presentation of the paper DI PIETRO L., GUGLIELMETTI MUGION R., RENZI M. F., TONI M., EDVARDSSON BO, Service innovation and scaling up innovative service eco-systems: the case of Eataly
Luogo e data	04-06/06/2014 Varsavia EURAM conference, presentazione del paper DI PIETRO L., GUGLIELMETTI MUGION R., RENZI M. F., TONI M., PANTOUVAKIS A., PATSOURAS C., (2014) “Airport Complaint Handling. The Emerging Role Of Social Media”
Luogo e data	3-5 September 2014 Prague. 17th QMOD conference,
Luogo e data	Verona, Settembre 2009 12th QMOD and Toulon Verona Conference “International Quality and Service Sciences”, 27-29 agosto, Verona. Presentazione del paper Cappelli L., Guglielmetti R., Mattia G., Merli R., Renzi M.F., “Testing a model of customer satisfaction for on-line services.”
Luogo e data	Roma ,11 maggio 2009 Forum P.A. - “E’ possibile integrare diverse modalità di analisi della Customer Satisfaction?”
Luogo e data	Roma, 14 maggio 2008

	Forum P.A. - "Realizzazione di un modello per la rilevazione della customer satisfaction sui servizi erogati on-line negli enti pubblici locali"
Luogo e data	Firenze, 4-5 settembre 2008
	11th Toulon Verona Conference - "Excellence in service".
Luogo e data	Thessaloniki, Grecia, 3-4 settembre 2007
	10th Toulon Verona Conference - "Quality in service".
Luogo e data	Il Salone dell'Outsourcing - Roma dicembre 2007
Convegno	"L'outsourcing nella sanità pubblica la diffusione dell'outsourcing nella sanità pubblica". Roma, giugno 2007
Convegno	"Metodologie e modelli per la soddisfazione degli utenti". Roma, maggio 2007
Convegno	Forum P.A. - "Aspetti metodologici della misurazione della Customer Satisfaction nella PA e limiti dell'applicazione di modelli sviluppati per il mercato". Roma, giugno 2007
Luogo e data	"Metodologie e modelli per la soddisfazione degli utenti", CNIPA
Luogo e data	Napoli, marzo 2007 "La Customer Satisfaction all'interno di un percorso di miglioramento continuo".
Luogo e data	Salerno, gennaio 2007 "Criteri di valutazione della qualità nella Pubblica Amministrazione".
Luogo e data	Roma, 11 novembre 2003 Università degli studi di Roma Tre - "Qualità nella Pubblica amministrazione:Tavola Rotonda".
Luogo e data	Roma, 12 dicembre 2003 Università degli Studi di Roma Tre - "Valore dalla Differenza. Applicare la CSR nella gestione del personale. Il Codice – Non Discriminating Firm".

ALTRE ATTIVITÀ

Referee della rivista Journal of Service Theory and Practice
 Referee della Rivista Internazionale The TQM Journal;
 Referee della Rivista Internazionale Benchmarking: an International Journal;
 Referee della Rivista Internazionale Journal of Educational, Cultural and Psychological Studies;
 Referee della Rivista Internazionale International Journal Modelling in Operations Management;
 Referee della Rivista Italiana di Ragioneria e di Economia Aziendale (RIREA).

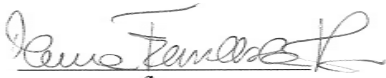
CAPACITÀ E COMPETENZE LINGUISTICHE

Madrelingua **Italiano**
 Altre lingue **Inglese**

ALLEGATI Pubblicazioni

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali (facoltativo)".

Maria Francesca Renzi



ELENCO DELLE PUBBLICAZIONI

Pubblicazioni su rivista:

- Sigala, Marianna, Martina Toni, Maria Francesca Renzi, Laura Di Pietro, Roberta Guglielmetti Mugion (2019). Gamification in Airbnb: benefits and risks. *EREVIEW OF TOURISM RESEARCH*, vol. 2/3, p. 24-32, ISSN: 1941-5842
- Guglielmetti Mugion R., Toni M., Di Pietro L., Pasca M. G., Renzi M. F. (2019). Understanding the antecedents of car sharing usage. An empirical study in Italy. *INTERNATIONAL JOURNAL OF QUALITY AND SERVICE SCIENCES*, vol. 11, p. 523-541, ISSN: 1756-669X, doi: 10.1108/IJQSS-02-2019-0029
- Toni, Martina, RENZI, Maria Francesca, Mattia, Giovanni (2018). Understanding the link between collaborative economy and sustainable behaviour: An empirical investigation. *JOURNAL OF CLEANER PRODUCTION*, ISSN: 1879-1786, doi: 10.1016/j.jclepro.2017.11.110
- DI PIETRO, L., GUGLIELMETTI MUGION, R., MUSELLA F., RENZI M.F., VICARD P., Monitoring an airport check-in process by using Bayesian networks, *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, Volume 106, December 2017, Pages 235–247, <https://doi.org/10.1016/j.tra.2017.09.020>
- DI PIETRO, LAURA, GUGLIELMETTI MUGION, ROBERTA, RENZI, Maria Francesca (2017). Heritage and identity: technology, values and visitor experiences. *JOURNAL OF HERITAGE TOURISM*, p. 1-7, ISSN: 1743-873X, doi: 10.1080/1743873X.2017.1384478
- Laura Di Pietro, Bo Edvardsson, Javier Reynoso, Maria Francesca Renzi, Martina Toni, Roberta Guglielmetti Mugion (2017). A scaling up framework for innovative service ecosystems: lessons from Eataly and KidZania. *JOURNAL OF SERVICE MANAGEMENT*, ISSN: 1757-5818, doi: 10.1108/JOSM-02-2017-0054
- AAL. K., DI PIETRO L., EDVARSSON B., RENZI M.F., GUGLIELMETTI R. (2016), Innovation in service ecosystems: an empirical study of the integration of values, brands, service systems and experience rooms. *Journal of Service Management* 27(9).
- PANTOUVAKIS A., M.F. RENZI (2016), Exploring different nationality perceptions of airport service quality. *Journal of Air Transport Management* Volume 52.
- DI PIETRO L., GUGLIELMETTI MUGION R., MATTIA G., RENZI M.F., TONI M., (2015), The Integrated Model on Mobile Payment Acceptance (IMMPA): An empirical application to public transport, *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, Volume 56, Pages 463–479, doi:10.1016/j.trc.2015.05.001
- DI PIETRO L., GUGLIELMETTI MUGION R., MUSELLA F, RENZI M.F., VICARD P., (2015), "Reconciling internal and external performance in a holistic approach: a Bayesian network model in higher education", *EXPERT SYSTEMS WITH APPLICATIONS*. Available online 15 November 2014. DOI:10.1016/j.eswa.2014.11.019
- DI PIETRO L., GUGLIELMETTI MUGION R, MATTIA G., RENZI M.F., (2015) "Cultural heritage and consumer behaviour: a survey on Italian cultural visitors." Accepted for publication (21-02-2014), *JOURNAL OF CULTURAL HERITAGE MANAGEMENT AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT*.
- DI PIETRO, L., GUGLIELMETTI MUGION, R., RENZI, M.F., TONI, M.,(2014) An Audience-Centric Approach for Museums Sustainability. *SUSTAINABILITY* 6, no. 9: 5745-5762.
- GUGLIELMETTI, R., DI PIETRO, L., RENZI M.F., (2013). Cultural technology district: a model for local and regional development. *CURRENT ISSUES IN TOURISM*, ISSN: 1368-3500, DOI: 10.1080/13683500.2013.789006
- GUGLIELMETTI, R., DI PIETRO, L., RENZI M.F., (2013). An integrated approach between Lean and Customer Feedback tools: an empirical study in the Public Sector. *TOTAL QUALITY MANAGEMENT & BUSINESS EXCELLENCE*, Vol. 24, issues 7-8 2013, ISSN: 1478-3363, doi: 10.1080/14783363.2013.79110
- RENZI M.F., DI PIETRO, L., GUGLIELMETTI, R. (2012). "TQM for a master's program: A case study integrating Kano's model and Quality Function Deployment". *INTERNATIONAL JOURNAL OF MODELLING IN OPERATIONS MANAGEMENT*, vol. 2, p. 378-408, ISSN: 2042-4094
- RENZI M.F., GUGLIELMETTI R., MERLI R., CAPPELLI L., MATTIA G. (2012). Introduction to the customer satisfaction process oriented model (CS Pro Mod). *FORUM WARE INTERNATIONAL*, vol. Special Issue 1/2011 , p. 51-56, ISSN: 1810-7028.
- CAPPELLI L, GUGLIELMETTI R., MATTIA G, MERLI R, RENZI M.F. (2011). Testing a customer satisfaction model for online services. *INTERNATIONAL JOURNAL OF QUALITY AND SERVICE SCIENCES*, vol. 3, p. 69-92, ISSN: 1756-669X
- CAPPELLI L, GUGLIELMETTI R, MATTIA G, MERLI R, RENZI M.F. (2011). Peer evaluation to develop benchmarking in the public sector. *BENCHMARKING*, vol. 18, p. 490-509, ISSN: 1463-5771, doi: 10.1108/14635771111147605.
- CAPPELLI LUCIO, GUGLIELMETTI ROBERTA, MATTIA GIOVANNI, MERLI ROBERTO, RENZI M.F. (2010). Statistical techniques for continuous improvement: a citizen's satisfaction. *THE TQM JOURNAL*, vol. 22, p. 267-284, ISSN: 1754-2731, doi: 10.1108/17542731011035514.
- RENZI M.F., P. VICARD, R. GUGLIELMETTI, F. MUSELLA (2009). Probabilistic expert systems RENZI for managing information to improve

- services. THE TQM JOURNAL, vol. 21, p. 429-442, ISSN: 1754-2731, doi: 10.1108/17542730910965119.
- RENZI M.F., VITTUCCI V. (2006). La responsabilità sociale attraverso le norme volontarie di certificazione di sistema. DE QUALITATE, p. 24-32, ISSN: 1123-3249.
 - RENZI M.F. (2003). La gestione etica del personale: l'impegno alla non-discriminazione. U & C. UNIFICAZIONE E CERTIFICAZIONE, vol. 9, p. 34-36, ISSN: 0394-9605.

Curatele

- RENZI M.F., CAPPELLI L. (a cura di) (2010). Management della qualità. Di CAPPELLI L., RENZI M.F.. vol. 1, PADOVA: CEDAM, ISBN: 978-88-13-29973-6

Capitolo di Libro:

- Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M.F., & Toni, M., (2018). "Measuring Visitor Satisfaction with a Cultural Heritage Site: Social Media vs. Onsite Surveys". In M. Sigala and U. Gretzel, *Advances in Social Media for Travel, Tourism and Hospitality: New Perspectives, Practice and Cases*, pp. 277-289. ISBN 978-1-72-46920-5 (hbk) ISBN: 978-1-315-56573-6 (ebk).
- Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M.F., Toni, M., & Sigala, M., (2018). "Have social networks changed travellers' waiting experience? An exploratory study on the airport sector". In M. Sigala and U. Gretzel, *Advances in Social Media for Travel, Tourism and Hospitality: New Perspectives, Practice and Cases*, pp. 224-236. ISBN 978-1-72-46920-5 (hbk) ISBN: 978-1-315-56573-6 (ebk).
- Renzi M.F., Guglielmetti R., Semprini M. (2012). Il concetto lean: evoluzione e principi. In: Guglielmetti R., Semprini M. . *La gestione lean: logica, metodologie, strumenti, esperienze*. Mc Graw Hill Education, ISBN: 978-88-386-7299-6.
- RENZI M.F. (2010). LE METODOLOGIE DEL MIGLIORAMENTO. In: CAPPELLI L., RENZI M.F.. *MANAGEMENT DELLA QUALITA'*. p. 255-302, PADOVA: CEDAM, ISBN: 978-88-13-29973-6.
- RENZI M.F., VITTUCCI V. (2005). La Certificazione del Sistema di gestione della Qualità. In: AA.VV.. *Le Revisioni Aziendali*. p. 286-329, MILANO: Franco Angeli, ISBN: 88-464-6325-0.
- RENZI M.F. (2004). La Responsabilità sociale d'impresa. In: AA.VV.. *Valore dalla differenza: Applicare la CSR nella gestione etica del personale*. p. 46-59, MILANO: Franco Angeli, ISBN: 88-464-6405-2
- RENZI M.F. (2004). IL CODICE DI BUONA PRASSI. In: AA.VV.. *Valore dalla differenza: Applicare la CSR nella gestione etica del personale*. p. 60-70, MILANO: Franco Angeli, ISBN: 88-464-6405-2
- RENZI M.F., Chiacchierini E. (2003). Qualità e Controllo di qualità. In: Ernesto Chiacchierini. *Tecnologia e Produzione*. ROMA: Kappa, ISBN: 88-7890-489-9
- RENZI M.F. (2000). Integration between ISO 9000 and ISO 1400: opportunities and limits. *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, vol. 4-5, ISSN: 0954-4127

Proceedings:

- Pasca Maria Giovina, Guglielmetti Roberta, Toni Martina, Di Pietro Laura, Renzi Maria Francesca (2019). Does gamification impact on service quality? An application in bike sharing context. Evidence from Italy. In: *Leadership and Strategies for Quality, Sustainability and Innovation in the 4th Industrial Revolution*. ISBN: 9789176230862
- Guglielmetti Roberta, Di Pietro Laura, Pasca Maria Giovina, Toni Martina, Renzi Maria Francesca (2019). Enabling the blood donation propensity among donors and non-donors. An empirical investigation in Italy. In: *Leadership and Strategies for Quality, Sustainability and Innovation in the 4th Industrial Revolution*. ISBN: 9789176230862
- Laura Di Pietro, Bo Edvardsson, Maria Francesca Renzi, Javier Reynoso (2019). HOW INNOVATIVE SERVICE ECOSYSTEMS SCALE-UP: AN EXTENDED CONCEPTUAL FRAMEWORK AND EMPIRICAL CONTEXTUALIZATION. In: *QUIS 16 Advancing Service Research and Practice*. p. 298-302
- Toni Martina, Renzi Maria Francesca, Pasca Maria Giovina, Guglielmetti Roberta, Di Pietro Laura, Ungaro Veronica (2019). Towards Automotive 4.0. An empirical study of users' intention. In: *Leadership and Strategies for Quality, Sustainability and Innovation in the 4th Industrial Revolution*. ISBN: 9789176230862
- Maria Francesca Renzi, Maria Giovina Pasca, Roberta Guglielmetti Mugion, Martina Toni, Laura Di Pietro (2019). Verso una mobilità sostenibile. Il bike sharing in Italia. In: *Identità, innovazione e impatto dell'azienalimento italiano - Dentro l'economia digitale. Atti del XXXIX Convegno Nazionale AIDEA - Torino, 12 e 13 settembre 2019*. ISBN: 9788875901387
- Di Pietro Laura, Guglielmetti Mugion Roberta, Renzi Maria Francesca, Toni Martina, Pasca Maria Giovina (2018). Sistema di Gestione Qualità e Performance Organizzative: dalla teoria alla pratica. In: *Atti del Congresso AISME 2018*. ISBN: 978-88-943351-0-1
- Roberta Guglielmetti Mugion, Martina Toni, Laura Di Pietro, Maria Giovina Pasca, Maria Francesca Renzi (2018). Understanding the drivers of car sharing usage: The role of service quality. In: *The Quality Movement - where are we going?*. p. 370-383, Lund: Lund University Library Press, ISBN: 978-91-7623-086-2, Cardiff University, Wales, UK, 22-24 August, 2018
- Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M.F., Toni M., 2017 "A Conceptual Analysis of Care Pathway as Service Ecosystem". *QUIS15 proceedings EDITED BY L. Patrício, G. Beirão, and J. Teixeira, INESC TEC and School of Engineering, University of Porto*, ISBN: 978-972-752-214-9
- Guglielmetti Mugion, R., Toni., M., Di Pietro, L., Renzi, M.F., 2017 "Understanding the Role of Collaborative Consumption in Achieving Sustainable Well-Being". *QUIS15 proceedings EDITED BY L. Patrício, G. Beirão, and J. Teixeira, INESC TEC and School of Engineering, University of Porto*, ISBN: 978-972-752-214-9

- Di Pietro, L., Grammatico A., Di Stefano, P., De Santo, T., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M.F. De Seta, F., 2016. "Service Quality Model and Six Sigma integration for service improvement. The case of Medtronic Regional Clinical Center". 19th QMOD conference, Rome (Italy), 21-23 September 2016, ISBN 978-91-7623-086-2.
- Di Pietro, L., Mugion, R. G., Renzi, M. F., & Toni, M. (2016). Technology and Cultural Heritage Management: Can Technology Have an Impact on Word-of-Mouth and Territorial Attractiveness?. In L. Petruzzellis and R.S. Winter (Eds.) *Rediscovering the Essentiality of Marketing*, Proceedings of the 2015 Academy Marketing Science World Marketing Congress, (pp. 927-931). Springer International Publishing.
- Toni, M., Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M.F., 2016. "The role of Social Media in Tourist Experience", XXVII Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche "Qualità & Innovazione per una economia circolare ed un futuro sostenibile", Viterbo 2-4 Marzo 2016
- Di Pietro, L., Edvardsson, B., Guglielmetti Mugion, R., Renzi M.F., and Toni M., 2015. "Service Innovation And Scaling Up Innovative Service Ecosystem: The Case Of Eataly", 18th QMOD conference, Seoul (Korea), 12-14 October 2015 ISBN 978-91-7623-086-2
- Guglielmetti Mugion, R., Di Pietro, L., Pantouvakis, A., Patsiouras C., Renzi M.F., & Toni, M., 2015, "Airport Complaint Handling: The Emerging Role Of Social Media". EURAM '15, 17-20 June 2015, Warsaw, Poland. ISBN 978-8386437-60-0.
- Guglielmetti Mugion, R., Raharjo, H., Eriksson, H., Di Pietro, L., Gremyr, I., Renzi, M.F., 2014. "The relationships between enablers and results in excellence models: learnings from Italy and Sweden." 17th QMOD-ICQSS, 3-5 September 2014, Praha, Czech Republic. ISBN 978-91-7623-086-2.
- Di Pietro, L., Guglielmetti, R., Mattia, G. Renzi M.F., Toni, M, 2014. "The impact of mobile ticketing on users' behaviour in the public transport". 17th QMOD-ICQSS, 3-5 September 2014, Praha, Czech Republic. ISBN 978-91-7623-086-2.
- Di Pietro, L., Guglielmetti, R., Renzi M.F., Toni, M, 2014. "Quality in the EU Healthcare Sector: state of the art and future perspectives". 17th QMOD-ICQSS, 3-5 September 2014, Praha, Czech Republic. ISBN 978-91-7623-086-2.
- Di Pietro L, Guglielmetti Mugion R, Musella F, Renzi M.F., Vicard P, 2014. "Monitoring an airport check-in process by integrating perceived and provided quality: a statistical model for an Italian experience". EUROMA conference, Palermo 22-25/06/2014
- Di Pietro, L., Guglielmetti, R., Marchegiani, L. Renzi M.F., Toni, M, 2014. "Ars Artis Gratia No More: Proposal Of An Integrated Cultural Heritage Management Model For Social And Economic Sustainability". EURAM 2014 "Waves And Winds Of Strategic Leadership For Sustainable Competitiveness", 4-7 June, Valencia, Spain. ISBN No: 978-84-697-0377-9.
- Cappelli, L., Di Pietro, L., Guglielmetti, R., Renzi M.F., 2014 "Caf Education And Self-Assessment: An Exploratory Study On The Cause-Effect Internal Relations". EURAM 2014 "Waves And Winds Of Strategic Leadership For Sustainable Competitiveness", 4-7 June, Valencia, Spain. ISBN No: 978-84-697-0377-9.
- Agar, A., Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R, Renzi, M.F. & Toni, M. 2014. "Misurare la soddisfazione del visitatore culturale attraverso tecniche qualitative e quantitative. Il caso dei musei etnografici". XXVI Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche "Innovazione, Sostenibilità e Tutela dei Consumatori: L'Evoluzione delle Scienze Merceologiche per la Creazione di Valore e Competitività", pp. 4-14, 13-15/02/2014, Pisa, Italy, ISBN 978-1-291-74318-0.
- Cappelli, L., Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R. & Renzi M.F. 2014. "CAF Education: applicazione, risultati e implicazioni". XXVI Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche "Innovazione, Sostenibilità e Tutela dei Consumatori: L'Evoluzione delle Scienze Merceologiche per la Creazione di Valore e Competitività", pp. 172-184, 13-15/02/2014, Pisa, Italy, ISBN 978-1-291-74318-0.
- Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R, Renzi M.F., Toni, M. 2013. "Integrating qualitative and quantitative tools for measuring customer satisfaction in the museum: the NetMuse CS Model". International conference on sustainable cultural heritage management "Societies, Institutions and Networks", 11-12 October 2013, Rome, University of Roma Tre, ISBN 978-88548-6430-6
- Di Pietro L, Guglielmetti Mugion R, Musella F, Renzi M.F., Vicard P, 2013. "An Internal and External Performance Model Using Probabilistic Expert Systems: an Experimental Test of an Italian Master's Programme". 16th QMOD Conference on Quality and Service Sciences: "From LearnAbility and InnovAbility to SustainAbility", pp. 548-559, 4-6 September 2013, Portoroz (Slovenia), University of Maribor, ISBN 978-961-232-269-4.
- Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R, Mattia G, Renzi M.F., Toni M, 2013. "A Theoretical Business Model for Italian Sport Federations". 16th QMOD Conference on Quality and Service Sciences: "From LearnAbility and InnovAbility to SustainAbility", pp. 535-547, 4-6 September 2013, Portoroz (Slovenia), University of Maribor, ISBN 978-961-232-269-4.
- Di Pietro, L., Guglielmetti, R., Renzi, M.F., 2012. Lean Service and Customer Focus in the Public Sector. 15th QMOD Conference on Quality and Service Sciences, 5th -7th September, Poznan, Poland, ISBN:978-83-89333-46-9, pp.452-469.
- Di Pietro, L., Guglielmetti, R., Mattia, G., Renzi, M.F., 2012. Cultural heritage for economic growth: a case study on cultural consumer behavior. 15th QMOD Conference on Quality and Service Sciences, 5th -7th September, Poznan, Poland, ISBN:978-83-89333-46-9, pp.436-451.
- CAPPELLI L, GUGLIELMETTI R., MATTIA G, MERLI R, RENZI M.F. (2011). The Customer Satisfaction Process Oriented Model (CS-Pro Mod): A new Theoretical Approach to Measure Customer Satisfaction. In: ECRM 2011 - 10th European Conference on Research Methods for Business and Management Studies - Caen, France . vol. 1, Published by Academic Publishing Limited, ISBN: 9781908272034
- RENZI M.F., L. CAPPELLI, R. GUGLIELMETTI, R. MERLI (2009). Un modello di rilevazione per la misurazione della soddisfazione del cittadino relativamente ai servizi erogati on-line" Note 1 e 2. In: Ambiente, Internazionalizzazione, Sistemi, Mercè, Energia, Atti del XXIV Congresso Nazionale delle Scienze Merceologiche, Torino - Alba 23 - 25 Giugno 2009. TORINO:CELID, ISBN: 978-88-7661-873-4
- RENZI M.F., L. CAPPELLI, R. GUGLIELMETTI, G. MATTIA, R. MERLI (2009). La Peer evaluation come strumento per sviluppare il benchmarking nel settore pubblico: risultati di una ricerca sulla diffusione dei percorsi di alta formazione sui temi del TQM destinati alla P.A.", Note 1 e 2. In: Ambiente, Internazionalizzazione, Sistemi, Mercè, Energia, Atti del XXIV Congresso Nazionale delle Scienze Merceologiche, Torino - Alba 23 - 25 Giugno 2009. TORINO:CELID, ISBN: 978-88-7661-873-4
- RENZI M.F., L. CAPPELLI, R. GUGLIELMETTI, G. MATTIA, R. MERLI (2009). The experimental phase of a general Customer Satisfaction management model for on line services supplied by public administrations: methodology and outcomes. In: International Conference "Quality and Service Sciences" Verona 27-29 agosto 2009. p. 1-14, ISBN: 9788890432705
- RENZI M.F., L. CAPPELLI, R. GUGLIELMETTI, G. MATTIA, R. MERLI (2009). Peer evaluation as a tool to develop benchmarking in the public administrations: a survey to identify a common training scheme. In: Proceedings of the 12th QMOD and Toulon-Verona Conference-ICQSS International Conference on Quality and Service Sciences. p. 1-17, ISBN: 9788890432705

- RENZI M.F., P. VICARD, R. GUGLIELMETTI, F. MUSELLA (2008). A tool for managing information to improve services: probabilistic expert systems. In: Proceeding of the 11th Toulon-Verona Conference- Quality in services. FIRENZE, 4-5 SETTEMBRE 2008, vol. II, p. 334-344, ISBN: 978-88-8453-855-0
- RENZI M.F., R. GUGLIELMETTI, P. VICARD, F. MUSELLA (2008). Evaluating citizens' satisfaction about public on line services. The questionnaire reliability and validation. In: Proceedings of the 11th Toulon-Verona Conference- Quality in services- Florence. vol. I, Toulon-Verona conference , ISBN: 978-88-8453-855-0
- RENZI M.F., L. CAPPELLI, G. MATTIA, R. MERLI (2008). Evaluating citizens' satisfaction about public on line services. A methodological approach. In: Proceedings of the 11th Toulon-Verona Conference- Quality in services. vol. I, ISBN: 978-88-8453-855-0
- RENZI M.F., Guglielmetti R., Musella F. (2007). Survey of customer satisfaction in a course of higher education. In: Proceedings of the 10th Toulon-Verona Conference- Quality in services. vol. I, p. 468-477, THESSALONIKI:10th Toulon-Verona Conference on Excellence in Services, ISBN:978-960-243-642-4
- RENZI M.F. (2007). Survey of citizens satisfaction in public service on line. In: Proceedings of the 10th Toulon-Verona Conference- Quality in services. vol. I, p. 459-469, THESSALONIKI:10th Toulon-Verona Conference on Excellence in Services, ISBN: 978-960-243-642-4.
- RENZI M.F. (2004). Il Modello Della Corporate Social Responsibility: Gestione Etica di Impresa e Sviluppo Sostenibile. In: XXI Congresso Nazionale di Merceologia. ISBN: 88-8459-039-6
- RENZI M.F. (2004). Analisi degli Aspetti Ambientali Significativi e criteri di Fattibilità: il caso Trambus. In: XXI Congresso Nazionale di Merceologia. ISBN: 88-8459-039-6.
- RENZI M.F. (2005). The adoption of CAF as a useful tool for self-assessment in the public sector. The experience of an Italian organization. In: QUALITY INTO THE 21th CENTURY. Winnipeg, 22 - 24AGOSTO 2005.
- RENZI M.F. (2002). Business excellence and non discriminating firm. In: Business Excellence: make it happen. VERONA, 25-27.
- RENZI M.F. (2001). Premises for financial analysis of TQM. In: Sistema Qualità, Tutela Ambientale e Sviluppo Economico. MESSINA, 15-16 SETTEMBRE 2001.
- M.C. LUCCHETTI, S. FIUMARA, RENZI M.F. (2001). The Realisation of the Kyoto Protocol and relative problems. In: del XIII IGWT Symposium. MARIBOR SLOVENIA, SETTEMBRE 2001
- RENZI M.F. (2000). Un Contributo Italiano alla Strategia Comunitaria di Abbattimento delle Emissioni Inquinanti: il GATE 2020. In: XVIII Convegno Nazionale di Merceologia. SASSARI, SETTEMBRE 2000
- RENZI M.F. (2000). Le Acque Minerali: tecnologia di packaging e relativa incidenza dei costi sul prodotto finale. In: XIV Congresso Nazionale S.I.S.A. OTTOBRE 2000
- RENZI M.F. (2000). Il Processo di Qualificazione dei Gestori: il caso Agip. In: XVIII Convegno Nazionale di Merceologia. SASSARI, SETTEMBRE 2000

Abstracts:

- Sigala, M., Renzi, M.F., Di Pietro, L., Toni, M., and Guglielmetti Mugion, R. (2016) "Social media use and perceptions of waiting time: findings and implications from passengers waiting at airports", 25th Annual Frontiers in Service Conference will be held June 23-26, 2016, Bergen.
- Edvardsson, B., Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M.F. & Toni M., 2015. "Inhibitors and enablers of a service eco system scaling up: the case of Eataly company" ABSTRACT published in Proceedings of The Naples Forum on Service "Service Dominant Logic, Network & Systems Theory and Service Science" edited by Gummesson E., Mele, C. and Polese, F.
- Edvardsson, B., Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion, R., Renzi, M.F. & Aal K., 2014. "An Holistic Management Model Of Value Co-Creation In The Eataly System" ABSTRACT published in Proceedings of AMA SERVSIG 2014 - International Service Research Conference "Services Marketing in the New Economic and Social Landscape" Department of Business Administration, University of Macedonia. ISBN 978-960-98740-9-0.
- Agar A., Di Pietro, L., Guglielmetti Mugion R, Renzi M.F., 2013. "Social Networks and Complaints Management Sector", ABSTRACT published in Proceedings of QUIS13 International Research Symposium on Service Excellence in Management, 10-13June 2013, Karlstad, Sweden. ISBN: 978-91-7063-506-9