

Organi Collegiali



Spett.le Università degli Studi della Tuscia  
Alla c.a. dell'Ufficio Organi Collegiali  
Via S. Maria in Gradi n.4, 01100 Viterbo

Oggetto: candidatura alla procedura di selezione dei **membri esterni** del Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi della Tuscia (art. 14, c3, lett.b), prevista nel Bando Rettorale 22 gennaio 2013.

La sottoscritta Maria Francesca Renzi, nata a Roma il 10 marzo 1964, CF RNZMFR64C50H501G, residente a Roma in via Bruno Bruni 65, reperibile al numero 329 0569516, indirizzo e-mail renzi@uniroma3.it,

presenta

la propria candidatura per la selezione dei membri esterni del Nucleo di Valutazione in oggetto.

Dichiara, ai sensi dell'art.47 del DPR 445/2000 e sotto la propria responsabilità, di essere cittadina italiana, di godere dei diritti civili e politici nello stato di appartenenza, di non avere condanne o procedimenti penali in corso.

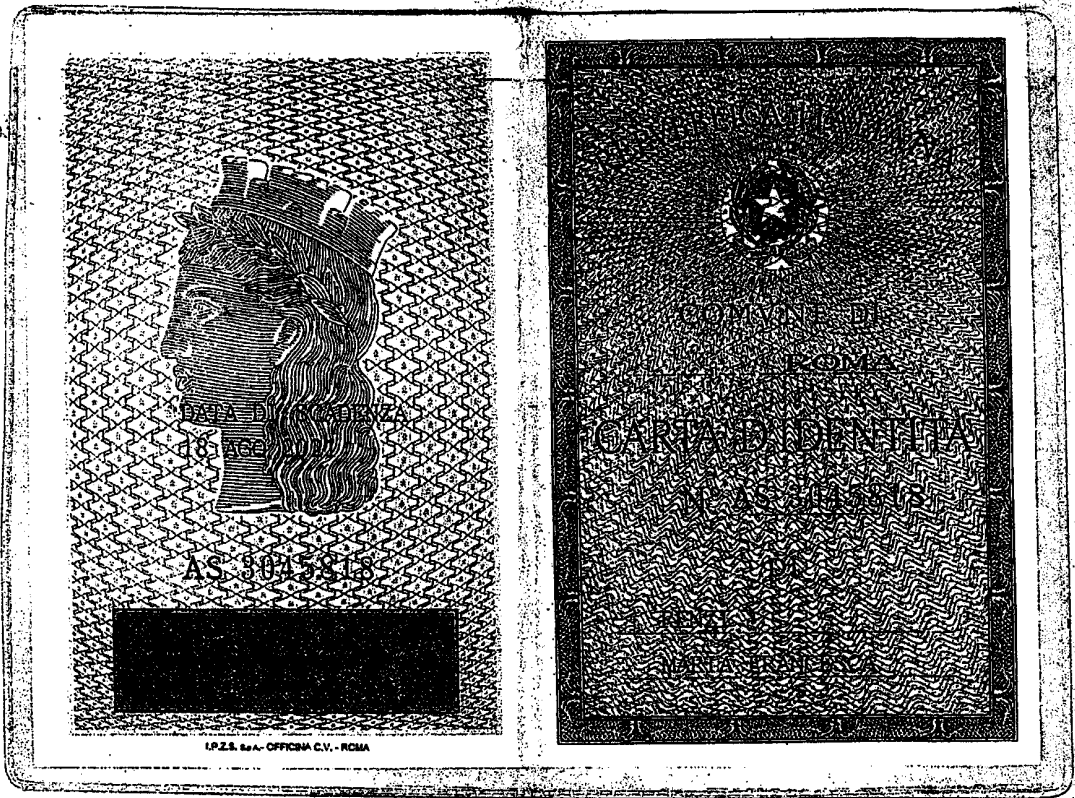
Si allega alla presente, il curriculum vitae e elenco delle pubblicazioni.


Roma , 7 febbraio 2013

In fede

Professoressa Maria Francesca Renzi

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Maria Francesca Renzi", written over the typed name.



Cognome... RENZI	
Nome... MARIA FRANCESCA	
nato il... 10/03/1964	Firma del titolare <i>Maria Francesca Renzi</i>
(atto n. 00550 P. 1 S. A10)	
a... ROMA	ROMA 18 AGO 2011
Cittadinanza... ITALIANA	Il SINDACO
Residenza ROMA	ISTRUTTORE AMMINISTRATIVO Vagnozzi Sergio
VIA BRUNO BRUNI 65	
Stato civile... CGIA. STATEFF	Impronta del dito indice sinistro
Professione... DOCENTE UNIVERS. RLA	
CONNOTATI E CONTRASSEGNI SALIENTI	
Statura... 1,72	COMUNE DI ROMA
Capelli... Biondi	
Occhi... Azzurri	
Segni particolari... ===	

Rome 12-02-2013  
 Maria Francesca R.

**FORMATO EUROPEO PER  
IL CURRICULUM VITAE**

**INFORMAZIONI PERSONALI**

Nome Cognome **MARIA FRANCESCA RENZI**  
Indirizzo Via Bruno Bruni n.65 – 00189 Roma  
Telefono +39 329 0569516  
E-mail [renzi@uniroma3.it](mailto:renzi@uniroma3.it)  
Cittadinanza Italiana  
Data di nascita 10 marzo 1964

**CARRIERA ACCADEMICA**

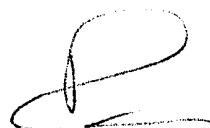
Dal 1 giugno 2009 Professore Ordinario per il settore scientifico disciplinare SECS P/13 presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi Roma Tre. Titolarità nei seguenti insegnamenti: Management della qualità; Quality Systems; Gestione etica d'impresa.  
Dal 1 giugno 2006 Professore Straordinario 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.  
9 aprile 1991 Laurea in Economia e Commercio con votazione 110 su 110 e lode

**INCARICHI ISTITUZIONALI**

Dal 2009 al 2013 Presidente 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.  
Dal 2011 al 2013 Membro della commissione sul Benessere organizzativo del Personale TAB dell'Ateneo di Roma Tre

**ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE**

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 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"
- 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 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 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  
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 una ricerca sulla diffusione dei percorsi formativi di alta formazione sui temi del TQM destinati alla Pubblica Amministrazione.  
"Per un'amministrazione di qualità—ulteriori azioni per promuovere l'autovalutazione e il miglioramento continuo".
- Nel 2007  
Progetto 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 a oggi 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 FACOLTÀ DI ECONOMIA DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI 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.

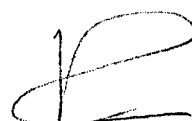


**PARTECIPAZIONE IN QUALITÀ DI RELATORE AI SEGUENTI CONVEGNI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI:**

Luogo e data Convegno	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 Convegno	Roma, 11 maggio 2009 Forum P.A. - "E' possibile integrare diverse modalità di analisi della Customer Satisfaction?"
Luogo e data Convegno	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 Convegno	Firenze, 4-5 settembre 2008 11th Toulon Verona Conference - "Excellence in service".
Luogo e data Convegno	Thessaloniki, Grecia, 3-4 settembre 2007 10th Toulon Verona Conference - "Quality in service".
Luogo e data Convegno	Il Salone dell'Outsourcing - Roma dicembre 2007 "L'outsourcing nella sanità pubblica la diffusione dell'outsourcing nella sanità pubblica".
Luogo e data Convegno	Roma, giugno 2007 "Metodologie e modelli per la soddisfazione degli utenti".
Luogo e data Convegno	Roma, maggio 2007 Forum P.A. - "Aspetti metodologici della misurazione della Customer Satisfaction nella PA e limiti dell'applicazione di modelli sviluppati per il mercato".
Luogo e data Convegno	Roma, giugno 2007 "Metodologie e modelli per la soddisfazione degli utenti", CNIPA
Luogo e data Convegno	Napoli, marzo 2007 "La Customer Satisfaction all'interno di un percorso di miglioramento continuo".
Luogo e data Convegno	Salerno, gennaio 2007 "Criteri di valutazione della qualità nella Pubblica Amministrazione".
Luogo e data Convegno	Roma, 11 novembre 2003 Università degli studi di Roma Tre - "Qualità nella Pubblica amministrazione:Tavola Rotonda".
Luogo e data Convegno	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".

**PARTECIPAZIONE A CONVEGNI E SEMINARI**

1992	Congresso Nazionale di Merceologia, Roma
1993	Congresso Internazionale VIII IGWT – SIMPOSIUM, Budapest
1994	XVI Congresso Internazionale di Merceologia, Pavia
1996	XII Congresso Nazionale di Merceologia, Lecce Convegno "L'Agricoltura Biologica: problemi e prospettive", Cassino Congresso "Quality for European Integration" Poznam
1997	Congresso Internazionale XI IGWT - SIMPOSIUM, Vienna CNR "La Qualità nel Settore dei Servizi" Roma
1998	Congresso Nazionale di Merceologia, Verona Galvano "Il TQM applicato al Settore della Pubblica Amministrazione" Roma



- 1999 Galgano "Il 6 Sigma" seminario Roma febbraio  
Hallaman University of Sheffield " The 4th World Congress for TQM" Sheffield  
AICQ " Integrazione dei sistemi qualità, ambiente, sicurezza, etica" seminario Milano
- 2000 Convegno Nazionale della Associazione Italiana Cultura Qualità "Qualità: Cultura per il 2000  
Convegno "Qualità e Ambiente: necessità o opportunità strategiche per l'impresa nel 2000", Viterbo  
giugno 2000
- 2001 Hallaman University of Sheffield " The 5<sup>th</sup> World Congress for TQM" Sheffield  
XIX Convegno Nazionale di Merceologia "la sfida per il terzo millennio: tecnologia, innovazione qualità e  
ambiente" Sassari, Alghero  
Convegno " Sistema Qualità, Tutela Ambientale e Sviluppo Economico" Università Messina
- 2002 The 7<sup>th</sup> World Congress for Total Quality Management "Business Excellence: make it happen" Verona  
Euroconferenze on "University and Enterprise: a partnership for training, research, employment and  
social development" Università di Roma "La Sapienza"
- 2003 Qualità nella Pubblica amministrazione "Tavola Rotonda" Università degli studi di Roma Tre, 11  
novembre  
Università e Disabilità :Verso L'Integrazione sociale "inserimento e intervento lavorativo" Università degli  
Studi di Roma Tre  
Valore dalla Differenza. Applicare la CSR nella gestione del personale. "Il Codice –Non Discriminating  
Firm" Università degli Studi di Roma Tre
- 2004 "Risorse naturali e sviluppo economico-sociale, contributi delle scienze merceologiche" XXI Congresso  
di Merceologia Foggia  
"Qualità attraverso la Diversità" Università degli studi di Roma Tre
- 2005 "Pubblica amministrazione: Obiettivo Qualità" Università degli studi di Roma Tre
- 2006 XXII Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche "La qualità dei prodotti per la competitività delle  
imprese e la tutela dei consumatori" Roma  
Nuovi paradigmi della qualità nella pubblica amministrazione. Come rispondere alla contrazione di  
risorse senza penalizzare la qualità dei servizi Università degli Studi Roma Tre
- 2009 XXIII Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche, Torino (IT)
- 2011 "Primo colloquio per la valorizzazione sui beni culturali", Ministero per i beni e le attività culturali,
- 2011 XXIV Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche, Trieste (IT)
- 2012 XV Qmod conference on Quality and service sciences, Poznan, (PL)
- 2012 18th IGWT conference, Rome (IT)

#### ALTRE ATTIVITÀ

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**

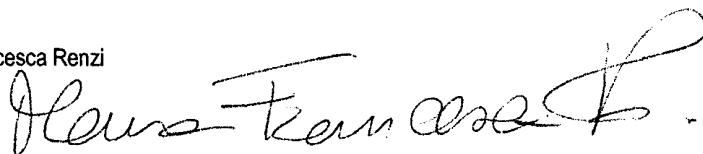
Altre lingue **Inglese**

##### 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 Pubblicazioni Prof. Maria Francesca Renzi**

### **Pubblicazioni principali**

2012- Contributo in Atti di Convegno

GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L, MATTIA G, RENZI M.F. (2012). "Cultural heritage for economic growth: a case study on cultural consumer behavior." In: 15th QMOD CONFERENCE. Poznan, 5-7 September 2012, ISBN/ISSN: 978-83-89333-46-9

2012- Contributo in Atti di Convegno

GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., RENZI M.F. (2012). "Lean Service and Customer Focus in the Public Sector." In: 15TH QMOD CONFERENCE , 5-7 September 2012 , ISBN/ISSN: 978-83-89333-46-9

2012 - Articolo in rivista

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

2012 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

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

2012 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

Renzi M.F., Guglielmetti R., Lucchetti M.C., Semprini M. (2012). Il kit di strumenti lean. In: Guglielmetti R.; Semprini M.. La gestione lean: logica, metodologie, strumenti, esperienze. Mc Graw Hill Education, ISBN: 978-88-386-7299-6

2012 - Articolo in rivista

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

2012 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

Renzi M.F., Chiacchierini E., Cappelli L. (2012). Qualità. In: E. Chiacchierini. Tecnologia e produzione. PADOVA:CEDAM, ISBN: 978-88-13-299859

2011 - Articolo in rivista

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

2011 - Articolo in rivista

L. CAPPELLI, R. GUGLIELMETTI, G. MATTIA, R. MERLI, 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

2011 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

Renzi M.F., Lucio Cappelli, Roberta Guglielmetti, Giovanni Mattia, Roberto Merli (2011). The Customer Satisfaction Process Oriented Model (CS-Pro Mod): A new Theoretical Approach to Measure Customer





## **Elenco Pubblicazioni Prof. Maria Francesca Renzi**

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:

2011 - Contributo in Atti di convegno

RENZI M.F., CAPPELLI L., GUGLIELMETTI R., MATTIA G., MERLI R. (2011). Applicazione del modello CS PROMOD per il miglioramento della qualità dei servizi pubblici erogati in multicanalità. . In: Il contributo delle scienze merceologiche per un mondo sostenibile. Contribution of Commodity Science to a Sustainable World Atti del XXV Congresso Nazionale di Scienze Merceologiche. Proceedings of the 25th Italian Congress of Commodity Science, . p. 669-688, ISBN: 978-88-8420-705-0

2010 - Articolo in rivista

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

2010 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

RENZI M.F. (2010). IL MIGLIORAMENTO. In: CAPPELLI L., RENZI M.F.. MANAGEMENT DELLA QUALITA'. p. 209-253, PADOVA:CEDAM, ISBN: 978-88-13-29973-6

2010 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

GUGLIELMETTI R, PISANO A, RENZI M.F. (2010). La gestione per processi. In: CAPPELLI L., RENZI M.F.. Management della qualità. vol. 1, PADOVA:CEDAM, ISBN: 978-88-13-29973-6

2010 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

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

2010 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

RENZI M.F., GUGLIELMETTI MUGION R (2010). LEADERSHIP E RISORSE UMANE. In: CAPPELLI L., RENZI M.F.. MANAGEMENT DELLA QUALITA'. p. 303-312, PADOVA:CEDAM, ISBN: 978-88-13-29973-6

2009 - Contributo in Atti di convegno

RENZI M.F., CAPPELLI L, GUGLIELMETTI R, MATTIA G, MERLI R (2009). A set of statistical techniques to implement continuous improvement: outcomes of a citizen's satisfaction survey. In: International Quality and Service Sciences. Verona, 27-29 agosto 2009, Verona, Italy:QMOD and Toulon-Verona Conference, ISBN: 9788890432705

2009 - Articolo in rivista

RENZI M.F., P. VICARD, R. GUGLIELMETTI, F. MUSELLA (2009). Probabilistic expert systems for managing information to improve services. THE TQM JOURNAL, vol. 21, p. 429-442, ISSN: 1754-2731, doi: 10.1108/17542730910965119

2009 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

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, Mercati, Energia, Atti del XXIV Congresso Nazionale delle Scienze Merceologiche, Torino - Alba 23 - 25 Giugno 2009. TORINO:CELID, ISBN: 978-88-7661-873-4



## **Elenco Pubblicazioni Prof. Maria Francesca Renzi**

2009 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

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, Mercati, Energia, Atti del XXIV Congresso Nazionale delle Scienze

Merceologiche, Torino - Alba 23 - 25 Giugno 2009. TORINO:CELID, ISBN: 978-88-7661-873-4

2009 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

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

2009 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

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

2008 - Contributo in Atti di convegno

RENZI M.F., P. VICARD, R. GUGLIELMETTI, F. MUSELLA (2008). A tool for managing information to improve services: probabilistic expert systems. In: Proceeding oof the 11th Toulon-Verona Conference- Quality in services. FIRENZE, 4-5 SETTEMBRE 2008, vol. II, p. 334-344, ISBN: 978-88-8453-855-0

2008 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

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 11<sup>th</sup> Toulon-Verona Conference- Quality in services- Florence. vol. I, Toulon-Verona conference , ISBN: 978-88-8453-855-0

2008 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

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

2007 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

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

2007 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

RENZI M.F. (2007). Survey of citizens satisfaction in public service on line. In: Proceedings of the 10<sup>th</sup> 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

2006 - Articolo in rivista



## **Elenco Pubblicazioni Prof. Maria Francesca Renzi**

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

2005 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

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

2004 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

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

2004 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

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

2004 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

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

2004 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

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

2003 - Articolo in rivista

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

2003 - Contributo in volume (Capitolo o Saggio)

RENZI M.F., Chiacchierini E. (2003). Qualità e Controllo di qualità. In: Ernesto Chiacchierini. Tecnologia e Produzione. ROMA:Kappa, ISBN: 88-7890-489-9

## **Altre Pubblicazioni**

2010 - Curatela

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

2005 - Contributo in Atti di convegno

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

2002 - Contributo in Atti di convegno

RENZI M.F. (2002). Business excellence and non discriminating firm. In: Business Excellence: make it happen. VERONA, 25-27

2001 - Contributo in Atti di convegno



## **Elenco Pubblicazioni Prof. Maria Francesca Renzi**

RENZI M.F. (2001). Premises for financial analysis of TQM. In: Sistema Qualità, Tutela Ambientale e Sviluppo Economico. MESSINA, 15-16 SETTEMBRE 2001

2001 - Contributo in Atti di convegno

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

2000 - Articolo in rivista

RENZI M.F. (2000). Integration between ISO 9000 and ISO 1400: opportunities and limits. TOTAL QUALITY MANAGEMENT, vol. 4-5, ISSN: 0954-4127

2000 - Monografia o trattato scientifico

RENZI M.F. (2000). Il Premio Qualità Italia quale strumento di diffusione dei principi del Total Quality Management. ROMA:IRMAR

2000 - Monografia o trattato scientifico

RENZI M.F. (2000). Integrazione dei Sistemi Qualità e Ambiente conformi alle norme ISO 9000 e ISO 14000. ROMA:IRMAR

2000 - Contributo in Atti di convegno

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

2000 - Contributo in Atti di convegno

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

2000 - Contributo in Atti di convegno

RENZI M.F. (2000). Il Processo di Qualificazione dei Gestori: il caso Agip. In: XVIII Convegno Nazionale di Merceologia. SASSARI, SETTEMBRE 2000

1997 - Articolo in rivista

RENZI M.F., R. JIRILLO (1997). la qualità dei prodotti alimentari. Le interrelazioni tra le caratteristiche qualitative dei prodotti e l'attuale tendenza gestionale del settore Nota 3: i prodotti freschi. RASSEGNA CHIMICA, vol. 5, ISSN: 0033-9334

1997 - Articolo in rivista

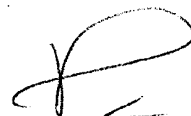
RENZI M.F., R. JIRILLO (1997). La qualità dei prodotti alimentari. Le interrelazioni tra le caratteristiche qualitative dei prodotti e l'attuale tendenza gestionale del settore Nota 2: i prodotti secchi. RASSEGNA CHIMICA, vol. 2, ISSN: 0033-9334

1997 - Articolo in rivista

RENZI M.F., R. JIRILLO (1997). la qualità dei prodotti alimentari. Le interrelazioni tra le caratteristiche qualitative dei prodotti e l'attuale tendenza gestionale del settore Nota1: aspetti generali. RASSEGNA CHIMICA, vol. 1, ISSN: 0033-9334

1994 - Articolo in rivista

RENZI M.F., F.DASCENZO, E. IANNUCCI, A. RUGGIERI (1994). Mercato e Consumo delle Carni in Italia. Nota 2: Carni Avicole e Ovicaprine. RASSEGNA CHIMICA, ISSN: 0033-9334



## **Elenco Pubblicazioni Prof. Maria Francesca Renzi**

1994 - Articolo in rivista

RENZI M.F., F.DASCENZO, E .IANNUCCI, A.RUGGIERI (1994). Mercato e Consumo delle Carni in Italia. Note 4: Conclusioni. RASSEGNA CHIMICA, ISSN: 0033-9334

1994 - Articolo in rivista

RENZI M.F., F. DASCENZIO, E .IANNUCCI, A.RUGGIERI (1994). Mercato e Consumo delle Carni in Italia. Nota 3: Le Carni Conservate. RASSEGNA CHIMICA, ISSN: 0033-9334

1994 - Articolo in rivista

RENZI M.F., DASCENZO F, IANNUCCI E, RUGGIERI A (1994). Mercato e Consumo delle Carni in Italia. Nota 1: Carni Bovine e Suine. RASSEGNA CHIMICA, ISSN: 0033-9334

1994 - Monografia o trattato scientifico

RENZI M.F. (1994). L'informatizzazione Parametrica della Procedura Amministrativa Tipicizzata. 1993 - Articolo in rivista

RENZI M.F. (1993). Evolution Of Market And Consumption Of Dairy Products In EEC And In Italy. RIVISTA DI MERCEOLOGIA, ISSN: 0392-064X

1992 - Contributo in Atti di convegno

RENZI M.F. (1992). Considerazioni Sulla Grande Distribuzione. In: atti del XV Congresso Nazionale di Merceologia. ROMA

