

Al Magnifico Rettore
dell'Università degli Studi della Tuscia
Via Santa Maria in Gradi, 4
01100 Viterbo

La sottoscritta GUGLIELMETTI MUGION ROBERTA nata a _____ residente in _____ via _____
_____, codice di identificazione personale (codice fiscale) _____

chiede

di partecipare alla procedura di selezione come membro esterno per il Nucleo di Valutazione dell'Università della Tuscia.

A tal fine, ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n.445/2000 e consapevole che le dichiarazioni mendaci sono punite ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia

dichiara:

- a) di essere cittadino italiano;
- b) di essere iscritto nelle liste elettorali del comune di ROMA;
- c) di non aver riportato condanne penali e di non avere procedimenti penali in corso;
- d) di eleggere quale recapito, agli effetti del bando di concorso, in via _____
(email ROBERTA.GUGLIELMETTIMUGION@UNIROMA3.IT) riservandosi di comunicare tempestivamente a codesta Università ogni eventuale variazione del recapito medesimo.

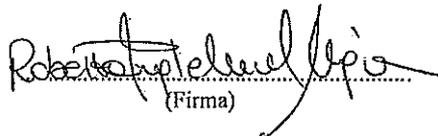
Il sottoscritto dichiara, sotto la sua personale responsabilità, che quanto su affermato corrisponde a verità e si obbliga a comprovare mediante la presentazione dei prescritti documenti nei termini e con le modalità stabilite nel bando.

Il sottoscritto allega alla presente domanda:

- 1) curriculum datato e firmato della propria attività scientifica e didattica;
- 2) elenco datato e firmato delle pubblicazioni e della tesi di dottorato presentate.
- 5) fotocopia di un valido documento di riconoscimento e del codice fiscale o tessera sanitaria.

Il sottoscritto esprime il proprio consenso affinché i dati personali forniti possano essere trattati nel rispetto del D. Lgs. n.196/2003, per gli adempimenti connessi alla presente procedura.

Data, 22/03/2016


(Firma)

CURRICULUM VITAE ET STUDIORUM

Roberta Guglielmetti Mugion

INFORMAZIONI GENERALI

Luogo e data di nascita:

Cittadinanza: Italiana

e-mail: roberta.guglielmettimugion@uniroma3.it

Telefono:

Indirizzo:

Cod. Fiscale:

ELENCO DEI TITOLI

- Dal 19/12/2013 al 2019. **Abilitazione Scientifica Nazionale: Conseguitamento Idoneità Professore di Seconda Fascia Settore scientifico disciplinare 13 B/5 (SECS P/13: Scienze Merceologiche).**
- Dal 1 novembre 2015. **R.T.D. di tipo A tempo parziale** presso Università degli Studi di Roma, Dipartimento di Studi Aziendali
- A.A. 2015-2016 Affidamento interno modulo di **Tecnologia e Innovazione** svolto in collaborazione tra il Dipartimento di Economia e Impresa dell'Università degli Studi della Tuscia (30 ore) e il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università Studi Roma Tre.
- A.A. 2015-2016 **Professore a contratto** per gli insegnamenti del SECS P/13 "Quality Systems (in lingua inglese-30 ore)" e di "Management della qualità" (II canale- 40 ore) presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università Studi Roma Tre.
- 2015. **Professore a contratto per Arcadia University: the College of Global Studies** per l'insegnamento di **Quality Systems & Operations Management** (45 ore) in lingua inglese
- A.A. 2014-2015, 2013-2014. **Professore a contratto** per gli insegnamenti del SECS P/13 "Quality Systems" (in lingua inglese-40 ore) presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università Studi Roma Tre.
- A.A. 2013-2014, 2012-2013. **Professore a contratto** per l'insegnamento del SECS P/13 "Merci e certificazione della qualità" presso la Facoltà di Economia dell'Università Studi Roma Tre.
- Dal 1/07/2015. **Titolare di borsa post dottorato** in tema di "Migliorare la qualità dei servizi tra innovazione e sostenibilità" presso il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre
- Dal 1/02/2011. **Titolare di Assegno di ricerca per 4 anni consecutivi** (bandito ex art. 51, comma 6, Legge 449/97) presso il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre (SECS P/13) nell'ambito del Progetto di ricerca: "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". Congedo per maternità dal 24/06/2013 al 30/11/2013.
- 16/05/2011 **Conseguitamento del Dottorato di Ricerca in Scienze Merceologiche**, conseguito presso il Dipartimento di Management e Tecnologie dell'Università "La Sapienza" di Roma (SECS P/13). *Tesi di Dottorato: "Gestire la qualità dei servizi nell'ottica della multicanalità. Un approccio integrato per misurare la customer satisfaction."*
- 29/01/2007. **Conseguitamento del Master di II livello "Qualità nella Pubblica Amministrazione"**, conseguita presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Roma Tre.
- 30/10/2003. **Laurea in Economia Aziendale** conseguita presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Roma Tre con votazione 106/110.

ATTIVITÀ DI RICERCA SCIENTIFICA

L'attività di ricerca della Dott.ssa Guglielmetti è caratterizzata principalmente da un approccio deduttivo basato su tecniche quantitative volte a spiegare fenomeni complessi e a testare ipotesi di ricerca. Tuttavia, negli ultimi due anni è stato introdotto un approccio di tipo induttivo basato su tecniche qualitative con particolare riferimento alla grounded theory e alla theory building from cases. Inoltre, tale attività è caratterizzata da un approccio interdisciplinare e dalla collaborazione con colleghi di Università internazionali.

Durante il suo percorso accademico, iniziato nel 2007, ha pubblicato numerosi lavori su riviste internazionali, atti di convegno nazionali ed internazionali, articoli su volumi collettanei, capitoli di libro in italiano e inglese nonché una monografia. Alcuni di questi lavori sono stati presentati a congressi internazionali ai quali ha partecipato in qualità di relatore.

Gli interessi scientifici della Dott.ssa Guglielmetti sono da ricondurre a quattro Aree di Ricerca nell'ambito del Management:

- 1) **Customer satisfaction management e Consumer Behaviour;**
- 2) **Gestione della Qualità, Operations Management & Sustainability;**
- 3) **Service Innovation;**
- 4) **Healthcare management.**

1) **Customer satisfaction management e Consumer Behaviour**

La ricerca svolta nell'ambito del Customer Satisfaction Management, evidenzia un costante interesse, a partire dal periodo di Dottorato di Ricerca, all'approfondimento di aspetti teorici, metodologie e tecniche applicate nel settore pubblico e privato per diffondere l'approccio della cultura della qualità. In questo ambito, la Dott.ssa Guglielmetti, ha collaborato a progetti di ricerca di interesse nazionale, approfondendo il tema della **misurazione della soddisfazione del cliente e degli strumenti di ascolto**. In particolare, ha collaborato attivamente alla realizzazione di un **modello di citizen satisfaction per servizi erogati on-line, off-line e in multicanalità** nel settore pubblico in collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica. In tale contesto, ha contribuito attivamente alla realizzazione di una piattaforma informatica per la realizzazione di indagini on-line al fine di raccogliere e analizzare dati (*CS-Survey*) per l'applicazione del modello stesso.

Un elemento di forte interesse e di interdisciplinarietà si sostanzia nella sperimentazione di utilizzo di tecniche statistiche avanzate quali i Sistemi Probabilistici Esperti o i Sistemi di Equazioni Strutturali a metodologie e strumenti del Total Quality Management. Tale ambito di ricerca si sta inoltre arricchendo attraverso l'analisi di altri strumenti di ascolto quale la gestione reclami e il passaparola considerando il nuovo fenomeno del Web 3.0. I settori su cui si è focalizzata la ricerca sono in particolare: **il settore pubblico, higher education, beni culturali, trasporti e healthcare.**

Per quanto concerne il **consumer behaviour**, la ricerca si focalizza sull'analisi dell'impatto della tecnologia come fattore strategico per incrementare l'attrattività nell'ambito del settore dei servizi (ad esempio musei e siti archeologici) oppure nel proporre modelli di accettazione di nuove applicazioni tecnologiche come ad esempio il mobile ticketing. In questo ambito la Dott.ssa Guglielmetti propone la ricerca di un **legame tra la soddisfazione del cliente e la sostenibilità.**

In questo contesto si sviluppa l'attività di ricerca svolta durante i 4 anni di assegno di ricerca co-finanziati da Filas e dalla Regione Lazio in cui è stato analizzato il fenomeno dei Distretti Tecnologici per favorire il processo di valorizzazione del settore dei beni culturali.

Tale lavoro di ricerca interdisciplinare è stato arricchito anche dalla partecipazione attiva a un progetto di ricerca internazionale (NetMUSE) finanziato dall'Ateneo di Roma Tre.

In questo ambito si posizionano delle pubblicazioni di alto livello in contesto nazionale ed internazionale.

2) **Gestione della Qualità, Operations Management & Sustainability**

Questo ambito di ricerca si pone l'obiettivo di analizzare il ruolo dei modelli di eccellenza per la diffusione della cultura della qualità attraverso meccanismi di valutazione/autovalutazione. In particolare, la Dott.ssa Guglielmetti si è focalizzata sullo studio teorico e applicativo del modello di eccellenza europeo *Common Assessment Framework* (EIPA, 2013).

Inoltre, la Dott.ssa Guglielmetti propone la ricerca di un **legame** tra i **principi del Total Quality management** e la **sostenibilità**.

Queste esperienze hanno consentito di avviare una intensa attività di ricerca interdisciplinare e di collaborazioni a livello internazionale dalla quale è derivata la realizzazione di numerosi articoli come ad esempio una collaborazione con la **Chalmers University of Technology, Technology Management and Economics, Division of Quality Sciences**.

Alcuni lavori sono orientati all'analisi del trade-off tra performance interne ed esterne in ambito higher education.

Inoltre, la ricerca si concretizza nello studio teorico e applicativo di argomenti tipici dell'Operations Management e della Gestione dei Cicli Produttivi con particolare riferimento alla Lean Production/Organization e al Lean Six Sigma. Lo studio della Lean Organization si sostanzia anche con l'analisi del ruolo ricoperto dal cliente e dalle risorse umane coinvolte in progetti di miglioramento continuo Kaizen.

In questo filone di ricerca si colloca, tra l'altro un lavoro monografico: Guglielmetti Mugion R., Semprini M. (2012). La gestione Lean: logica, metodologia, strumenti, esperienze, The Mc Graw Hill. Inoltre, sono stati prodotti interessanti articoli su rivista internazionale e atti di convegno a livello nazionale e internazionale.

3) Service Innovation

Tale ambito di ricerca è di recente interesse della Dott.ssa Guglielmetti ed si sostanzia nell'approfondimento di tematiche quali SD-logic, Resource & Brand Integration, Co-creation & Service Innovation. Tale ricerca è svolta in collaborazione con colleghi internazionali quali il centro CTF dell'Università di Karlstad (Sweden) con particolare riferimento al Prof. Bo Edvardsson. Tra i vari temi di interesse vi è l'analisi dei principali fattori che guidano il processo di scaling up di sistemi innovativi a livello nazionale ed internazionale come Eataty e Kidzania.

4) Healthcare management

Un filone di ricerca emergente è rappresentato da healthcare management. Oggi sempre di più le organizzazioni operanti nel settore sanitario stanno affrontando nuove sfide per conseguire performance sostenibili, focalizzandosi su un approccio paziente-centrico. Ho iniziato a effettuare un'analisi approfondita sulla applicazione di TQM e Sostenibilità nell'ambito del settore e sto lavorando sulla relazione tra soddisfazione del personale medico e infermieristico e il paziente, in un'ottica di sostenibilità sociale. Nel 2015 è stato presentato un paper scritto da **RAHARJO H., GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., TONI M.**, e dal titolo "**Do satisfied employees lead to satisfied patients? An empirical study in an Italian hospital**", 18th QMOD conference, Seoul (Korea), 12-14 October 2015. Il paper è stato premiato come **Best Paper** del Convegno e selezionata per pubblicazione in TQM & Business Excellence.

In tale ambito ho sviluppato due proposte progettuali per la partecipazione al bando europeo **ERC Starting Grant** e al bando nazionale **SIR**.

PROGETTI

La Dott.ssa Guglielmetti ha svolto e svolge attività di coordinamento e di ricerca nell'ambito dei seguenti progetti nazionali e internazionali:

- 2011-2014. **Coordinatore del Progetto di ricerca** congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali 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."

La Dott.ssa Guglielmetti ha partecipato e partecipa ai seguenti progetti nazionali e internazionali:

- 2013-2015. Progetto "Miglioramento e sviluppo dell'attuale sistema di monitoraggio qualità di Aeroporti di Roma" tra il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università degli Studi Roma Tre e **Aeroporti di Roma**
- 2012-2015. Progetto "Realizzazione di una ricerca congiunta per misurare la soddisfazione degli utenti relativamente ai servizi on-line erogati da Agenzia delle Entrate" in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e **Agenzia delle Entrate**.

- 2011-2014. 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"
- 2011-2013. Partecipazione al Progetto Internazionale "Valorisation 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. A luglio 2013, visiting presso l'Università Yasar di Smirne, Turchia.
- 2013. Progetto "Sviluppo di servizi innovativi destinati al settore turistico e dei beni culturali" tra il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università degli Studi Roma Tre e Poste Italiane Spa - BancoPosta.
- 2012-2013. Progetto "Realizzazione di simulazioni e scenari per le Federazioni Sportive" in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e Poste Italiane.
- 2012. Progetto CAF per MIUR in collaborazione con il Formez e il Dipartimento della Funzione Pubblica. Realizzazione percorso formativo per Scuole volto al loro supporto e assistenza per sviluppare l'autovalutazione organizzativa nell'ambito del Percorso Autovalutazione Guidata CAF rivolta alle scuole superiori della Regione Calabria.
- 2010. Progetto di ricerca congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e Automobile Club d'Italia per l'implementazione del modello CAF e la preparazione all'edizione 2010/2011 del Premio Qualità Italia nella P.A.
- 2010. 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 sperimentazione e 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;
- 2009. 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";
- 2009. 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 modello di valutazione della soddisfazione cittadini/utenti dei servizi erogati on-line degli enti locali. Progetto "Per un'amministrazione di qualità – azioni per promuovere la customer satisfaction, il benchmarking, il monitoraggio, la valutazione e la visibilità della qualità";
- 2008. 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 e della Peer Evaluation sui temi del TQM destinati alla Pubblica Amministrazione. Progetto. "Per un'amministrazione di qualità – ulteriori azioni per promuovere l'autovalutazione e il miglioramento continuo";
- 2007-2008. Progetto di Ricerca congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre e CNIPA/Digit PA nel settore della 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;
- 2004-2005. Progetto di ricerca del Dipartimento delle Ricerche Aziendali dell'Università degli Studi di Roma Tre, Facoltà di Economia in collaborazione con Agenzia delle Entrate e Sogei, "Studio e realizzazione di un programma di controllo e miglioramento della qualità dei servizi informatici e telematici dell'Agenzia delle Entrate", al fine di sperimentare l'applicazione del modello europeo di autovalutazione per le pubbliche amministrazioni CAF (Common Assessment Framework), per la partecipazione al Premio Qualità Italia della Pubblica Amministrazione.

PARTECIPAZIONE A BANDI EUROPEE/ITALIANI

- Partecipazione al bando **ERC Starting Grant 2014** con il progetto SYSTEMICHE "Defining a systemic and integrated health care model to increase EU wellbeing, transparency, integration and mobility, quality improvement and benchmarking."
- Partecipazione al bando **SIR 2014** con il progetto "Understanding value for patients and quality improvement through a SYSTEM approach to EU healthcare" (la proposta ha superato la fase 1 in quanto di alta qualità).

COMUNICAZIONI PRESENTATE A CONVEGNI

La Dott.ssa Guglielmetti è stata relatore nei seguenti convegni:

- 2015. Presentazione del paper RAHARJO H., GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., TONI M., "Do satisfied employees lead to satisfied patients? An empirical study in an Italian hospital", 18TH QMOD conference, Seoul (Korea), 12-14 October 2015 ISBN 978-91-7623-086-2.
Il paper è stato premiato come Best Paper Award del Convegno e selezionata per pubblicazione in TQM & Business Excellence.
- 2014 Presentazione del paper: GUGLIELMETTI MUGION R., RAHARJO H., ERIKSSON H., DI PIETRO L., GREMYR I. & RENZI M.F., "The relationships between enablers and results in Excellence Models: learnings from Italy and Sweden" 17th QMOD conference, 3-5 September 2014 Prague.
- 2014. Presentazione del paper: DI PIETRO L., GUGLIELMETTI MUGION 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 conference, 04-06/06/2014 Valencia
- 2014. Presentazione del paper: 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
- 2012. 15th QMOD Conference, (2012), Poznan, Presentazione del paper: GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., RENZI M.F. (2012), Lean Service and Customer Focus in the Public Sector.
- 2011. 14th QMOD Conference, 2011, San Sebastian. Presentazione del paper: GUGLIELMETTI R. (2011), Customer satisfaction to implement benchmarking in the public sector.
- 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., "Peer evaluation as a tool to develop benchmarking in the public administrations: a survey to identify a common training scheme";
- 2009. XXIV Congresso Nazionale delle Scienze Merceologiche, 23-25 giugno, Torino. Presentazione del paper CAPPELLI L., GUGLIELMETTI R., MATTIA G., MERLI R., RENZI M.F., "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.", Nota 1 e Nota 2;
- 2008. 11th Toulon-Verona International Conference on "Quality in Services" Florence. Presentazione del paper GUGLIELMETTI R., MUSELLA F., RENZI M.F., VICARD P., "Evaluating citizens' satisfaction about public on-line services. The questionnaire reliability and validation";
- 2007. 10th Toulon-Verona International Conference on "Quality in Services", Thessaloniki. Presentazione di: GUGLIELMETTI R., MERLI R., RENZI M.F., "Survey of citizens satisfaction in on-line services"; GUGLIELMETTI R., MUSELLA F., RENZI M.F., "Survey of customer satisfaction in a course of higher education".

ATTIVITÀ DI REFERAGGIO

- Dal 2016 Membro dell'Editorial Board di **Advances in Higher Education**, Universe Scientific Publishing Company
- Dal 2015 Membro dell'Editorial Board di **Management Studies**, David Publishing
- Dal 2014 Membro dell'Editorial Board di **China-USA Business Review**, David Publishing
- Dal 2012 Membro del Board di **International Journal World Review of Science, Technology and Sustainable Development**
- Dal 2011 Referee per la rivista internazionale **Tourism Management**.
- Dal 2010 Referee per la rivista internazionale **Benchmarking International journal**.

Curriculum Vitae Dott.ssa Roberta Guglielmetti Mugion

 5

- Dal 2009 Referee per la rivista internazionale The TQM Journal.
- Dal 2007 Membro dell'Accademia Italiana di Scienze Merceologiche.

ALTRE ATTIVITÀ CONNESSE ALLA RICERCA

- Membro del **Comitato Scientifico e Organizzativo 19th QMOD Conference on Quality and Service Sciences 2016** organizzato presso il Dipartimento di Studi Aziendali Università Studi Roma Tre nel 2016
- 2014-2015. Ha partecipato al gruppo di lavoro per la **redazione della Relazione Sociale del Bilancio Sociale 2013** dell'Ateneo Roma Tre, pubblicato nel 2015 ISBN: 978-88-97524-31-1
- 2012-2014. Membro della **Commissione Scientifica per il Benessere Organizzativo del personale TAB** dell'Università Studi Roma Tre, in cui ha partecipato attivamente, tra l'altro, alla realizzazione della fase di indagine qualitativa.
- 2013. **Chair** per la International conference on sustainable cultural heritage management "Societies, Institutions and Networks", 11-12/10/2013, Rome, University of Roma Tre.
- 2013. Membro del Comitato Organizzativo del Convegno Internazionale on sustainable cultural Heritage management, University of Roma Tre.
- 2012. Membro del Comitato Organizzativo del Convegno Internazionale 18th IGWT Symposium, University of Roma Tre.

PARTECIPAZIONE A CORSI DI ALTA FORMAZIONE

La Dott.ssa Guglielmetti ha partecipato ai seguenti corsi:

- 2015. Ciclo di seminari sui Sistemi di Equazione Strutturali (SEM) attraverso l'utilizzo del software M Plus, corso avanzato tenuti dal Prof. Barbaranelli e Dott.ssa Roberta Fida dell'Università Sapienza di Roma.
- 2013. Ciclo di seminari del Prof. Bo Edvardsson su Co-creation e SD logic.
- 2012. V Edizione del corso CAF- External Feedback Actor realizzato dal Formez
- 2011. Ciclo di seminari sui Sistemi di Equazione Strutturali (SEM) attraverso l'utilizzo del software M Plus, tenuti dal Prof. Barbaranelli dell'Università Sapienza.
- 2010. Ciclo di Seminari tenuti dal Prof. Noriaki Kano dell'Università di Tokyo sul Total Quality Management, Università Studi Roma Tre.

ATTIVITÀ DIDATTICA

- A.A. 2015-2016 Affidamento interno modulo di **Tecnologia e Innovazione** svolto in collaborazione tra il Dipartimento di Economia e Impresa dell'Università degli Studi della Tuscia (30 ore) e il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università Studi Roma Tre.
- A.A. 2015-2016 **Professore a contratto** per gli insegnamenti del SECS P/13 "**Quality Systems (in lingua inglese-30 ore)**" e di "**Management della qualità**" (II canale- 40 ore) presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università Studi Roma Tre.
- 2015. **Professore a contratto per Arcadia University**: the College of Global Studies per il corso **Quality Systems & Operations Management** erogato in lingua inglese a studenti provenienti dagli Stati Uniti ed Erasmus. (45 ore)
- A.A. 2014-2015, 2013-2014. **Professore a contratto** per gli insegnamenti del SECS P/13 "**Quality Systems (in lingua inglese)**" presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università Studi Roma Tre. (40 ore)
- A.A. 2013-2014, 2012-2013. **Professore a contratto** per l'insegnamento del SECS P/13 "**Merci e certificazione della qualità**" presso la Facoltà di Economia dell'Università Studi Roma Tre. (20 ore)
- A.A.2013/2014. Contratto di supporto alla didattica per l'insegnamento "**Management della Qualità**" (10 ore) presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università Studi Roma Tre.
- 2012. **Visiting Professor presso University of Chalmers**, Division of Quality Sciences, Department of Technology Management and Economics (SWEDEN).
- 2012-2013. **Professore a contratto** per l'insegnamento **Merci e certificazione della qualità** (20 ore) presso la Facoltà di Economia dell'Università Studi Roma Tre.
- 2011-2012/2012-2013. Contratto di supporto alla didattica per l'insegnamento "**Quality Systems**" (20 ore) presso la Facoltà di Economia dell'Università Studi Roma Tre;

- 2012-2013/2011-2012. Contratto di supporto alla didattica per l'insegnamento "Quality Systems" (20 ore) e per "Management della Qualità" (10 ore) presso la Facoltà di Economia dell'Università Studi Roma Tre.
- 2013. Docenza (4 ore) per il Master MIMAP su Customer Satisfaction Management presso la Facoltà di Economia dell'Università di Cassino
- 2012. Docenza (4 ore per il modulo "Qualità e certificazione") nell'ambito del Master Impresa Cooperativa: Economia, Diritto e Management, presso la Facoltà di Economia dell'Università di Roma Tre;
- 2012. Docenza (4 ore per il modulo "Qualità, processi o strumenti di miglioramento") nell'ambito del Master Globalizzazione dei mercati e tutela dei consumatori presso la Facoltà di Economia dell'Università di Roma Tre;
- 2010. Docenza (8 ore per il modulo "Qualità e certificazione") nell'ambito del Master Impresa Cooperativa: Economia, Diritto e Management, presso la Facoltà di Economia dell'Università di Roma Tre;
- 2010. Attività di supporto alla didattica (20 ore per il modulo Leadership e team building) nell'ambito del Corso per la formazione degli apicali dell'Automobile club Italia presso la Facoltà di Economia dell'Università di Roma Tre;
- 2010. Docenza (4 ore per il modulo "Qualità, processi o strumenti di miglioramento") nell'ambito del Master Globalizzazione dei mercati e tutela dei consumatori presso la Facoltà di Economia dell'Università di Roma Tre;
- 2009. Docenza (2 ore di docenza per il modulo Funzionari Iracheni sul tema: "Gestione della qualità nella pubblica amministrazione italiana: esperienze") nell'ambito del 47° Corso di perfezionamento alle funzioni tecniche e direttive aziendali presso la sede dell'Unicef;
- 2009. Docenza (4 ore per il modulo "Qualità, processi o strumenti di miglioramento") nell'ambito del Master Globalizzazione dei mercati e tutela dei consumatori che si svolge presso la Facoltà di Economia dell'Università di Roma Tre.
- Dal 2005. È cultore della materia con i seguenti insegnamenti, attivati presso l'Università degli Studi Roma Tre: Teoria e Tecnica della qualità: la certificazione; Management della qualità.

ATTIVITÀ DIDATTICA TELEMATICA

- A.A. 2013-2014; 2012-2013; 2011-2012. Docente responsabile di un modulo didattico in via telematica dal titolo "Principi, strumenti e metodologie del Total Quality Management" (12 CFU pari a 80 ore), nell'ambito del Master di II livello e-learning "Qualità nella Pubblica Amministrazione" istituito presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell'Università degli Studi Roma Tre.

ATTIVITÀ CONNESSE ALLA DIDATTICA

Relatore e correlatore di tesi di laurea magistrale per i corsi di Management della Qualità, Quality Systems e di laurea triennale per Mercati e certificazione della Qualità

- Tutor del Master di II livello Qualità nella Pubblica Amministrazione per la redazione del progetto finale
- Supporto a Dottorandi di Ricerca per la redazione della Tesi di Dottorato.

PROGETTI CONNESSI ALLA DIDATTICA

a Dott.ssa Guglielmetti ha svolto e svolge attività di coordinamento e di ricerca nell'ambito dei seguenti progetti connessi alla didattica:

- 2016. Responsabile del progetto congiunta con il Dipartimento di Scienze Aziendali dell'Università degli Studi Roma Tre e Kuwait Italia SpA per la realizzazione di un'analisi dei fabbisogni formativi dei manager territoriali al fine di progettare un corso di formazione in tema Qualità.
- 2009-2010. Collaborazione con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre per la progettazione e realizzazione di un intervento formativo a beneficio delle figure apicali dell'Automobile Club d'Italia sui temi della Qualità Totale: la Dott.ssa Guglielmetti ha attivamente collaborato alla fase esplorativa del progetto che prevede l'individuazione e la condivisione dei fabbisogni formativi con la direzione (attraverso la pianificazione, gestione e realizzazione di interviste in profondità e focus group ad hoc), alla fase di definizione dei contenuti e all'organizzazione del percorso formativo.
- 2008. Attività di tutoraggio nell'ambito del Corso per Dirigenti, Progetto G.O.A.L., organizzato dal Ministero della Giustizia, Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria Istituto Superiore

di Studi Penitenziari in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre.

ALTRE ESPERIENZE LAVORATIVE

La Dott.ssa Guglielmetti ha svolto le seguenti attività lavorative:

- 2005-2007. Responsabile del Progetto di consulenza per Marchesi Grafiche Editoriali S.p.A., tipografia industriale. Principali attività svolte: Coordinamento della Divisione Marketing; organizzazione e gestione eventi aziendali; progettazione, organizzazione e gestione delle campagne di customer care per clienti top, consolidati e potenziali; cura della comunicazione aziendale; selezione risorse umane, sviluppo e della gestione di partnership con enti pubblici (Università) e privati (agenzie pubblicitarie); pianificazione, sviluppo e valutazione dell'efficacia della formazione on the job per l'inserimento in azienda di nuove risorse; organizzazione di visite in azienda in relazione a corsi di formazione professionale;
- 2003-2004. Consulente per la società Tesi Ricerca e Sviluppo per l'implementazione di Sistemi Gestione Qualità aziendale ISO 9000 per piccole e medie imprese operanti nell'interland laziale;
- 2002-2003. Ha collaborato come assistente junior in società di Ricerche di mercato (Ipsos Explorer, Abacus, Quadra, IMS Health).

CONOSCENZA LINGUE STRANIERE

La Dott.ssa Guglielmetti conosce le seguenti lingue straniere:

- Inglese, ottima conoscenza scritto e parlato;
- Francese, conoscenza scolastica scritto e parlato.

COMPETENZE INFORMATICHE

La Dott.ssa Guglielmetti ha le seguenti conoscenze informatiche:

- Windows: Ottima conoscenza del Pacchetto Office (Word, Excel, Power Point, Access), Internet Explorer e Outlook.
- Mac Os X: ottima conoscenza di Page, Keynote, Mail.
- Programmi statistici: buona capacità di utilizzo delle applicazioni Minitab, SPSS, Hugin, MPlus.

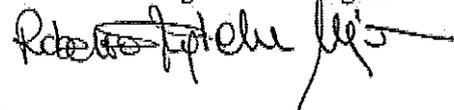
ULTERIORI INFORMAZIONI

La sottoscritta Roberta Guglielmetti Mugion autorizza, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13 del D. Leg.vo 30/06/2003, n. 196, il trattamento dei dati personali esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale le presenti dichiarazioni vengono rese.

Si specifica che tutto quanto sopra dichiarato corrisponde a verità ai sensi delle norme in materia di dichiarazioni sostitutive di cui all'art. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000

Roma, 22/03/2016

Roberta Guglielmetti Mugion



**ELENCO delle PRINCIPALI PUBBLICAZIONI
(IN ALLEGATO)**

1. GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., 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
2. GUGLIELMETTI MUGION R., DI PIETRO L., 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*. DOI:10.1016/j.eswa.2014.11.019.
3. RAHARJO, H., GUGLIELMETTI MUGION R., ERIKSSON, H., GREMYR, I., DI PIETRO, L., RENZI, M.F., (2015), “Excellence models in the public sector. Relationships between enablers and results”, *International Journal of Quality and Service Sciences*, 7(1), 120–135.
4. GUGLIELMETTI MUGION, R., DI PIETRO, L., RENZI, M.F., TONI, M., (2014) An Audience-Centric Approach for Museums Sustainability. *Sustainability* 6, no. 9: 5745-5762.
5. 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
6. 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: 10.1080/14783363.2013.791106
7. GUGLIELMETTI MUGION R., MUSELLA F. (2012). Customer satisfaction and statistical techniques for the implementation of benchmarking in the public sector. *Total Quality Management & Business Excellence*, ISSN: 1478-3363, DOI: 10.1080/14783363.2012.733260
8. GUGLIELMETTI MUGION R., CAPPELLI L, MATTIA G, MERLI R, RENZI M.F. (2011). Peer evaluation to develop benchmarking in the public sector. *Benchmarking: An International Journal*, vol. 4, ISSN: 1463-5771, doi: 10.1108/14635771111147605
9. GUGLIELMETTI MUGION R., CAPPELLI L, 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, doi: 10.1108/17566691111115090
10. GUGLIELMETTI MUGION R., MUSELLA F, RENZI M.F., VICARD P. (2009). “Probabilistic expert systems for managing information to improve services”. *The TQM Journal*, vol. 21; p. 429-442, ISSN: 1754-2731, DOI 10.1108/17542731011035514



11. GUGLIELMETTI MUGION R., SEMPRINI M. (2012). La gestione Lean: logica, metodologia, strumenti, esperienze, ISBN: 9788838672996
12. 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.

TESI DI DOTTORATO

GUGLIELMETTI MUGION R., (2011) *"Gestire la qualità dei servizi nell'ottica della multicanalità. Un approccio integrato per misurare la customer satisfaction."* Tesi di Dottorato, Università Sapienza di Roma

Roma, 22/03/2016

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Roberto Fittelle". The signature is written in a cursive style with a long, sweeping tail on the final letter.