**Prof.ssa Maria Francesca Renzi**

Professore Ordinario presso il Dipartimento di Studi Aziendali dell’Università Roma Tre (Settore scientifico disciplinare 13 B/5 - SECS P/13 Scienze Merceologiche), Presidente corso di Laurea Magistrale in Economia e Management e da novembre 2015 Prorettore Vicario con delega per il coordinamento delle attività didattiche dell’Università degli studi di Roma Tre. La Prof.ssa Renzi, inoltre, dal 2014 al 2015(ottobre) ha ricoperto il ruolo di Delegato del Rettore per il Presidio di Qualità dell’Università degli Studi di Roma Tre, dal 2013 al 2016 (marzo) è stata membro del Nucleo di Valutazione dell’Università della Tuscia e dal 2010 al 2012 ha partecipato alla commissione sul Benessere organizzativo del Personale TAB di Ateneo.

La Prof.ssa Renzi è stata Team leader e Valutatore del Premio Qualità per la P.A. e scuole, Premio Qualità Italia per le piccole e medie imprese (dal 2000 al 2011) ed è referee di numerose riviste scientifiche nazionali e internazionali (es. *TQM ad Business Excellence, Journal of Service Management, Journal of Cleaner Production, Educational Cultural and Psychological Studies, Benchmarking International Journal, TQM Journal*).

Nell’ambito del corso di LM in Economia e Management, la Prof.ssa Renzi è titolare dei seguenti insegnamenti: Management della qualità, Quality systems, Gestione etica di impresa e dal 2000 al 2015 è stata Direttore del Master di II livello Qualità nella P.A.

Gli interessi di ricerca della Prof.ssa Renzi possono essere ricondotti alle seguenti aree scientifiche: Gestione della Qualità e ottimizzazione delle performance interne; Customer satisfaction management; Responsabilità sociale d’impresa; Sostenibilità e innovazione. Le attività di ricerca scientifica condotte in queste aree sono caratterizzate da contributi teorici ed empirici contestualizzati sia nel settore pubblico che in quello privato privato, con riferimento alla pubblica amministrazione, beni culturali e distretti tecnologico e culturale, trasporti e healthcare. Tali temi di ricerca sono stati approfonditi anche attraverso la partecipazione a progetti multidisciplinari di ricerca a rilevanza nazionale e internazionale. Nello specifico, la Prof.ssa Renzi ha partecipato in qualità di Responsabile Scientifico e Coordinatore di numerosi progetti pluriennali attivati in collaborazione tra il Dipartimento di Studi Aziendali dell’Università degli Studi Roma Tre e diverse entità pubbliche e private operanti sul territorio. Sul tema del Customer satisfaction Management ha coordinato, ad esempio, ai seguenti progetti: “*Realizzazione di un sistema di monitoraggio relativamente al processo Gestione interventi informativi e formativi*” (con il Dipartimento delle Politiche Europee); “*Realizzazione di una ricerca congiunta per misurare la soddisfazione degli utenti relativamente ai servizi on-line erogati da Agenzia delle Entrate*” (Agenzia delle Entrate); “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*” e “*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*” (Dipartimento della Funzione Pubblica e Formez); “*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*” (CNIPA). Alcuni esempi di progetti di ricerca coordinati dalla Prof.ssa Renzi su tema dell’ottimizzazione delle performance e del miglioramento continuo sono: “*Miglioramento e sviluppo dell’attuale sistema di monitoraggio qualità di Aeroporti di Roma*” (AdR); “*Per un’amministrazione di qualità–ulteriori azioni per promuovere l’autovalutazione e il miglioramento continuo*” (Dipartimento della Funzione Pubblica e Formez); “*Studio e realizzazione di un programma di controllo e miglioramento della qualità dei servizi informatici e telematici dell’Agenzia delle Entrate*” (Agenzia delle Entrate); “*Realizzazione di simulazioni e scenari per le Federazioni Sportive*”(Poste Italiane – Banco Posta). Tra le diverse aree di ricerca la Prof.ssa Maria Francesca Renzi ha affrontato anche le tematiche relative al fenomeno emergente dei Distretti Tecnologici e Culturali come motore del processo di valorizzazione del settore del patrimonio culturale e, in tale contesto, ha partecipato ai seguenti progetti: “*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*” (Regione Lazio e Filas); “*Valorization of international MUSEums Networks (NetMUSE) for the development of International Networks of Ethnographic Museums*”, (in collaborazione con: Department of Business Administration Aahrus 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); “*Sviluppo di servizi innovativi destinati al settore turistico e dei beni culturali*” (Poste Italiane – Banco Posta). Inoltre, la Prof.ssa Renzi è stata 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 scoiale" VP/2001/005- V Programma Quadro.

Nel corso della sua carriera accademica, la Prof.ssa Renzi ha pubblicato numerosi lavori su riviste internazionali, atti di convegno nazionali ed internazionali, articoli su volumi collettanei, capitoli di libro in italiano e inglese. Alcuni di questi lavori sono stati presentati a congressi internazionali ai quali ha partecipato in qualità di relatore.

**ELENCO DELLE PUBBLICAZIONI**

Pubblicazioni su rivista:

* 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
* 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:

* 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, Merci, 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, Merci, 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 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
* 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 analisis 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: XVIIII 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: XVIIII 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

Altri contributi:

* RENZI M.F. (2000). Il Premio Qualità Italia quale strumento di diffusione dei principi del Total Quality Management. ROMA:IRMAR
* RENZI M.F. (2000). Integrazione dei Sistemi Qualità e Ambiente conformi alle norme ISO 9000 e ISO 14000. ROMA:IRMAR
* 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
* 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
* 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
* 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
* 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
* 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
* 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
* RENZI M.F. (1994). L’informatizzazione Parametrica della Procedura Amministrativa Tipicizzata. 1993 - Articolo in rivista
* RENZI M.F. (1993). Evolution Of Market And Comsuption Of Dairy Products In EEC And In Italy. RIVISTA DI MERCEOLOGIA, ISSN: 0392-064X
* RENZI M.F. (1992). Considerazioni Sulla Grande Distribuzione. In: atti del XV Congresso Nazionale di Merceologia. ROMA.