

CURRICULUM VITAE

di Marta Maria Ugolini

Dati personali

- nata il 31 luglio 1965 a Bussolengo (Verona)
- coniugata, due figli (1998 e 2002)
- cittadina italiana

Affiliazione accademica

Dipartimento di Economia Aziendale, Università di Verona

Via dell'Artigliere 19

37129 Verona – Italy

Tel. (+39) 045 8028126

Fax (+39) 045 8028220

Email: marta.ugolini@univr.it

Posizione lavorativa attuale

- Professore Ordinario nell'Università di Verona, ssd SECS P08 *Economia e Gestione delle Imprese* (dal 1 ottobre 2006 a oggi)

Percorso accademico

- Laurea quadriennale in Economia e Commercio, Facoltà di Economia e Commercio, Università degli Studi di Verona, 3 luglio 1990, voto finale: 110 e lode;
- Dottorato di Ricerca in Economia Aziendale (VI ciclo nazionale), Università Ca' Foscari di Venezia, 8 settembre 1994
- Professore a contratto, Università di Ancona, insegnamento Tecnica Industriale e Commerciale, anno accademico 1995-96
- Ricercatore Universitario, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, raggruppamento disciplinare P02B *Economia e Gestione delle Imprese* (dal 1 luglio 1996 al 28 febbraio 2001)
- Professore Associato, Università degli studi di Verona, Facoltà di Lingue e Letterature Straniere, ssd SECS P08 *Economia e Gestione delle Imprese* (1 marzo 2001 al 30 settembre 2006)
- Idonea a Professore di prima fascia in Economia e Gestione delle Imprese, Università degli Studi di Camerino, Facoltà di Giurisprudenza (gennaio 2006)

Attività didattica

- Insegna in corsi triennali e magistrali dell'Università di Verona. Insegnamenti dell'ultimo a.a.:
 - *Principi di marketing turistico* (dal 2001, con diverse denominazioni)
 - *Principi di marketing internazionale* (dal 2020-2021, modulo)

- *Gestione strategica delle imprese turistiche e culturali (dal 2009)*

Ha diretto e coordinato diversi master e corsi di perfezionamento: *Promozione del turismo culturale, Lingue per il Commercio Internazionale, Mediazione Linguistica per la qualità dei servizi al pubblico, Front office nei servizi: competenze linguistiche e relazionali, Middle Manager Commerciale*. Attualmente fa parte del comitato scientifico del Master in English for International Business e del Master in Management dello Spettacolo (aa 2020-2021).

Attività di ricerca e collaborazione a pubblicazioni scientifiche

Ha svolto e svolge attività di ricerca nell'ambito di gruppi prevalentemente nazionali sulle seguenti aree tematiche:

marketing (relazioni con la clientela, brand), qualità dei servizi, service management specialmente nel turismo, nei servizi sanitari e culturali, management dell'Università, servitization di attività manifatturiere, management e marketing delle destinazioni turistiche.

Collaborazione a pubblicazioni scientifiche

- Editor in chief della rivista scientifica Sinergie Italian Journal of Management (www.sinergiejournal.it).

Nel 1990 diventa membro del Comitato di Redazione della rivista di studi e ricerche Sinergie, cui contribuisce con attività di natura editoriale ed organizzativa. In particolare, da fine 2002 è responsabile del coordinamento editoriale dei numeri della Rivista e dei Rapporti di ricerca. Dal 2011 è Associate Editor della Rivista di cui segue i processi editoriali, la peer review e il convegno annuale con Referred Electronic Conference Proceedings, best Referee Award, selected e best papers award, il portale web con i contenuti open access. Della stessa rivista dal 2018 è direttore responsabile, iscritta all'albo dei giornalisti del Veneto (elenco speciale). Nel 2019 diventa Editor in Chief, con Alberto Pastore come Co- Editor in Chief.

- Co- curatela del volume "Il ruolo dell'azienda nell'economia", atti del Convegno Internazionale AIDEA 2013 organizzato per il Bicentenario dell'Accademia Italiana di Economia Aziendale
- Membro del Comitato Scientifico delle collane di monografie
 - MOA Management e Organizzazione Aziendale, Editrice Minerva Bancaria
 - Management, Mc Graw Hill
 - Management e Marketing, Giappichelli

Partecipazione a iniziative della comunità scientifica

- Dal 2001 co-organizzatore, dal 2012 al 2019 scientific coordinator e dal 2021 chair del convegno annuale di Sinergie, dal 2017 Sinergie Sima Conference, uno dei convegni di riferimento della comunità nazionale di Economia e Gestione delle Imprese, in collaborazione con la Società Italiana di Management (circa 400 partecipanti l'anno, 15 sessioni parallele, più di 120 lavori presentati tra papers ed extended abstract). Edizione 2021 on line dall'Università di Palermo <https://www.sijm.it/sinergie-sima-2021-conference/>
- Membro designato, in qualità di Editor in Chief di Sinergie IJM, del Consiglio Direttivo di Sima (dal 2019 a oggi)
- Membro elettivo del consiglio Direttivo AIDEA, Accademia Italiana di Economia Aziendale (dal 1.1.2014 al 30 settembre 2017) e, al cui interno è stata referente del progetto Journal Rating AIDEA 2015 (con le Società Scientifiche dell'area aziendale SIM SIMA SIDREA SISR ADEIMF AISME)

- Socio ordinario dell'Accademia Italiana di Economia Aziendale AIDEA; della Società Italiana di Marketing e della Società Italiana di Management SIMA
- membro del Comitato Scientifico del Convegno Internazionale AIDEA 2013 organizzato per il Bicentenario dell'Accademia, dal titolo "The firm's role in the economy. Does a growth-oriented business model exist", Lecce, 19-21 sept 2013
- membro del comitato scientifico del convegno DIGITAL TRANSFORMATION, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano, 7-8 febbraio 2020

PREMI

- Outstanding paper award 2014 del TQM Journal (Emerald) per il paper "Services branding: is it a matter of gender?", con F. Cassia e V. Vigolo, pubblicato su The TQM Journal, vol 26 iss:1, 2
- Best paper award della Toulon Verona Conference 2015 per il paper "Does social couponing stimulate positive eWOM and online referrals?" Con F. Cassia e F. Magno
- Best paper award della 20th Excellence in Services International Conference 2017 per il paper "City image. Comparing residents' and tourists' perceived image of Verona", con R. Baratta, F. Cassia e V. Vigolo
- Outstanding paper award 2019 del TQM Journal (Emerald) per il paper "Exploring city image: residents' versus tourists' perceptions", con F. Cassia, V. Vigolo e R. Baratta, pubblicato su THE TQM JOURNAL , vol. 30 , n. 5 , 2018

Attività istituzionali e organizzative

- dall'anno 2000-2001 al 2006 è referente di Facoltà per l'indirizzo Turistico Manageriale, poi corso di laurea in Lingue e Culture per il Management Turistico della Facoltà di Lingue e Letterature Straniere. In tale ambito si occupa in modo particolare della supervisione delle attività di stage e tirocinio;
- dal 2001 al 2006 membro della Commissione Permanente di Facoltà per i rapporti con l'esterno, Facoltà di Lingue e Letterature Straniere, Università degli Studi di Verona
- dal 2006 è referente di Facoltà per il corso di laurea specialistica in *Lingue per la comunicazione commerciale e la promozione del turismo internazionale*, successivamente laurea magistrale in *Lingue per la Comunicazione Turistica e Commerciale*
- membro del Collegio dei Docenti del Dottorato di Ricerca in *Marketing strategico ed Economia Aziendale*, sede Università degli Studi di Bergamo dal 2003 al 2012
- membro del Collegio dei Docenti del Dottorato di Ricerca in *Economia e direzione Aziendale*, sede Università degli Studi di Verona, associata alla rete GSEM con Università di Padova e Università ca' Foscari di Venezia dal 2003 al 2013
- da ottobre 2004 a settembre 2006 è rappresentante dei Professori Associati della Facoltà di LLS nel Consiglio di Amministrazione dell'Università degli Studi di Verona
- dal 24 ottobre 2006 al 30 settembre 2009 è Presidente del Consiglio di Corso di Laurea in Lingue e Letterature Straniere per il triennio accademico 2006 / 2009
- dal 2008 al 2012 è componente del Comitato di Ateneo di Autovalutazione della qualità delle attività didattiche, come referente della Facoltà di Lingue e Letterature Straniere
- è stata rappresentante del Rettore nel Consiglio Direttivo del Centro Linguistico di Ateneo

- dal 1 ottobre 2010 a dicembre 2012 è rappresentante dei Professori Ordinari della Facoltà di LLS nel Consiglio di Amministrazione dell'Università degli Studi di Verona
- dal 1 ottobre 2010 al 30 settembre 2012 è Preside Vicario della Facoltà di Lingue e Letterature Straniere
- da ottobre 2015 a settembre 2018 è referente del Direttore del Dipartimento di Economia Aziendale per la ricerca scientifica
- Da ottobre 2016 a settembre 2019 è delegata del Rettore Nicola Sartor alla Comunicazione, tale veste è direttore editoriale della newsletter on line di Ateneo Univrmagazine.it, il giornale dell'Università degli Studi di Verona
- Da ottobre 2018 è delegato del Dipartimento di Economia Aziendale al Territorio e Terza missione
- Da ottobre 2018 a settembre 2019 presiede la Commissione paritetica ESU - Università di Verona istituita per gli interventi inerenti il diritto allo studio
- Componente della commissione esaminatrice dell'Abilitazione Scientifica Nazionale per il settore Economia e Gestione delle Imprese, biennio 2019-2020.
- Dal 2019 componente del collegio docenti del Dottorato di ricerca in Economia e Management, Università di Verona, dipartimento di Scienze Economiche

Trasferimento di conoscenza al territorio (terza missione)

- Contribuisce con regolarità a diffondere i risultati della ricerca universitaria attraverso la partecipazione come relatore a conferenze e dibattiti in pubblico,
- Ha il presidio della partnership ultradecennale tra l'Università di Verona e Associazione Giochi Antichi per il festival culturale Tocati, Festival Internazionale dei giochi in strada, Verona, giunto nel 2019 alla 17° edizione
- Negli anni, ha svolto attività di docenza in diversi corsi di formazione rivolti a diplomati e laureati, in corsi IFTS, nonché in corsi di aggiornamento professionale Fondo Sociale Europeo
- Ha collaborato con la Camera di Commercio Industria Agricoltura e Artigianato di Verona, nell'ambito dei progetti *Demografia imprenditoriale*, *Branding Verona* e *Donne e business*
- Ha svolto progetti di ricerca applicata commissionati da enti pubblici (Provincia di Verona, Comune di Bardolino, ULSS 13 Regione Veneto), associazioni di categoria (Anaci, Albo Ragionieri Commercialisti di Verona, Consorzio Albergatori e Ristoratori di Sirmione), aziende (AGSM Verona, Provincia di Verona Turismo srl)
- Ha collaborato e collabora con il CUEIM (Consorzio Universitario di Economia Industriale e Manageriale tra 27 Università italiane e straniere) e con Fondazione Cueim ad attività di ricerca e diffusione scientifica
- Partecipa al Comitato scientifico di Maya Idee, provider di servizi convegnistici ed editoriali nel settore sanitario
- 2018-2019: Responsabile scientifico del progetto integrato Camera di Commercio di Verona – Università Impresa 4.0 e Digital Transformation, destinato a favorire i processi di digitalizzazione di 100 micro, piccole e medie imprese veronesi. In tale ruolo coordina un gruppo di lavoro interdipartimentale di 34 digital ambassador, 4 assegnisti, diversi docenti dei Dipartimenti di Economia Aziendale e di Informatica. Finanziamento 950.000 €
- Fa parte del sistema dei Digital Mentor delle Camere di Commercio d'Italia (progetto nazionale PID - Punti Impresa Digitale)

- Membro della giuria del premio Best of Wine Tourism, promosso dalla Camera di Commercio di Verona per promuovere l'imprenditorialità e l'innovazione nelle imprese enoturistiche del Veronese (anni 2017-2018-2019)
- Nella Fondazione Verona Minor Hierusalem, organizzazione no profit di valorizzazione storica, artistica e spirituale promossa dalla Diocesi di Verona, è componente del Comitato di indirizzo dal 2018 al 2019.
- Negli anni 2016 – 2019 ha contribuito attivamente alle attività di ForJob, Ufficio Placement dell'ESU di Verona con seminari sull'autoimprenditorialità
- Dal 2018 è consigliere di ALVEC, Associazione dei Laureati Veronesi in Economia e Commercio
- Da giugno 2017 è consigliere presso la Succursale della Banca d'Italia di Verona.

Marta Ugolini

Elenco principali pubblicazioni

(in ordine cronologico)

- Bacarani C., Ugolini M., "Decisioni di investimento e valutazione di impatto ambientale", in AA.VV., *Scritti in onore di Carlo Masini*, Tomo primo, Istituzioni di Economia d'Azienda, Egea, Milano, 1993
- Bacarani C., Testa F., Ugolini M., "Le scelte competitive nell'evoluzione delle attese sociali", *Sinergie*, n. 31, 1993
- Ugolini M., "La competizione basata sul tempo", in Bacarani C., a cura di, *Saggi sulla qualità nell'economia d'impresa*, Cedam, Padova, 1995
- Ugolini M., *La natura dei rapporti tra imprese nel settore delle calze per donna*, Cedam, Padova, 1995
- Ugolini M., "La competizione sul tempo nelle scelte d'impresa", *Problemi di gestione dell'impresa*, n. 21, 1996
- Spanò S., Ugolini M., "Il settore lapideo nel veronese: valutazioni di fattori di competitività, di punti di forza e di debolezza", in AA.VV., *Settore lapideo: mercato del lavoro e fattori di competitività*, Internazionale Marmi e Macchine, Carrara, 1996
- Testa F., Ugolini M., "Il salone di acconciatura: un inconsueto osservatorio sui nuovi modi di produrre valore", *Sinergie*, n. 41, 1996
- Ugolini M., "Guida alla lettura", in Bacarani C. (a cura di) *Imprese commerciali e sistema distributivo. Una visione economico manageriale*, Giappichelli, Torino, 1997, seconda edizione
- Bacarani C., Giaretta E., Ugolini M., "Alla ricerca di un nuovo ruolo per la piccola impresa commerciale", *Sinergie*, n. 46, 1998
- Ugolini M., "L'incentivazione ai lavoratori nei servizi pubblici locali: l'esperienza delle aziende elettriche municipali", in AA.VV., *Scritti di Tecnica economica sull'organizzazione e la finanza in ricordo di Giorgio Gasparotti*, Cedam, Padova, 1999
- Esmanech C., Ugolini M., "L'importanza delle infrastrutture della comunicazione per lo sviluppo delle imprese minori: l'esperienza STT", in Scott W.G., Murtula M., Stecco M., a cura di, *Il commercio elettronico. Verso nuovi rapporti tra imprese e mercati*, Isedi, Torino, 1999
- Ugolini M., "Le decisioni di investimento", "Le decisioni di make or buy:", in Modina S., a cura di, *Professione Commercialista. Casi commentati e temi svolti per l'esame di abilitazione*, Maggioli Editore, Rimini, 1999
- Ugolini M., "Tecnologie dell'informazione e fiducia: la nuova sfida per l'impresa", *Sinergie*, n. 50, 1999
- Ugolini M., "University dropout: a problem and an opportunity", *Sinergie, Rapporti di ricerca*, n. 9, luglio 2000
- Nardini S., Simeoni F., Celletti C., Bacarani C., Ugolini M., "Un approccio alla qualità totale in pneumologia: la produzione della carta dei divisionale dei servizi: Parte prima: l'identificazione e l'analisi del processo produttivo", *Rassegna di patologia dell'apparato respiratorio*, n. 1, 2000

- Nardini S., Simeoni F., Celletti C., Baccharani C., Ugolini M., “Un approccio alla qualità totale in pneumologia: la produzione della carta dei divisionale dei servizi: Parte seconda: l'identificazione delle priorità, *Rassegna di patologia dell'apparato respiratorio*, n. 2, 2000
- Nardini S., Simeoni F., Celletti C., Baccharani C., Ugolini M., “Un approccio alla qualità totale in pneumologia: la produzione della carta dei divisionale dei servizi: Parte terza: la carta dei servizi divisionale, *Rassegna di patologia dell'apparato respiratorio*, n. 3, 2000
- Baccharani C., Ugolini M., “Quality in health service: using Patient Charter as a managerial tool”, paper presented at the International Conference *Qmed 2000, Building People and Organizational Excellence*, The Aarhus School of Business, Aarhus, Denmark, 20-22 august 2000
- Ugolini M., “Il trade marketing per la qualità delle relazioni”, in Collese U., Andreani J.C., (a cura di) Atti del Convegno Internazionale *Le tendenze del marketing in Europa*, Cà Foscari, Venezia, 2001
- Ugolini M., “La qualità nell'impresa commerciale”, in Baccharani C. (a cura di) *Imprese commerciali e sistema distributivo. Una visione economico manageriale*, Terza edizione, Torino, Giappichelli, 2001
- Ugolini M., “Lo stato di salute della piccola impresa commerciale: una lettura del divenire delle consistenze quantitative”, in Baccharani C. (a cura di) *Imprese commerciali e sistema distributivo. Una visione economico manageriale*, Terza edizione, Torino, Giappichelli, 2001
- Testa F., Ugolini M., “Public services are changing: turning customer participation to better account”, paper presented at the 6th *World Conference on TQM, Business Excellence. What is to be done*, Saint Petersburg, Russia, 20-22 June 2001
- Simeoni F., Ugolini M., “Health service quality improvement, a managerial perspective: communicating with patients”, paper presented at the International Conference, *Quality in professional organisations: higher education and health care*, Polytechnic Faculty of Mons, Belgium, 30-31 August 2001
- Baccharani C., Simeoni F., “Fare qualità con il paziente: la prospettiva della Carta dei Servizi sanitari”, in Genco P., (a cura di), *Problemi e politiche di razionalizzazione del settore sanitario*, Enzo Albano Editore, Napoli, 2002
- Testa F., Ugolini M., “Qualità del servizio sanitario e partecipazione del paziente: spunti dal service management”, *Il Medico d'Europa*, Anno XIV, n. 6, novembre 2003 e n. 1, gennaio 2004
- Nazzaro L., Ugolini M., “Dal passaggio generazionale alla continuità dell'impresa minore”, *Sinergie*, n. 61-62, 2003
- Nazzaro L., Ugolini M., “Impresa in Internet: prima di tutto impresa”, ipertesto per il corso on line di aggiornamento per insegnanti di scuola superiore, SSIS Veneto, a.a. 2003-04, www.univirtual.it
- Ugolini M., *Un approccio di service management per la gestione del reparto ospedaliero*, Giuffrè Editore, Milano, 2004
- Baccharani C., Ugolini M., “Coordination inside health service production processes: the experience of GIVOP lung Unit”, paper presented at the *Toulon-Verona Conference on Quality in Services. Higher Education, Health Care, Local Government*, Toulon, 2 – 3 september 2004
- Ugolini M., “Lo spirito di un laboratorio di marketing territoriale”, in AA.VV., *Un laboratorio di marketing territoriale per la Pianura Veronese*, Atti del convegno, Cerea, Verona, 25 ottobre 2004

- Brunetti F., Testa F., Ugolini M., “Il cliente nell’agenzia viaggi”, *Sinergie*, gennaio-aprile 2005
- Ugolini M., “Per la qualità del servizio commerciale”, in Baccarani C. (a cura di) *Imprese commerciali e sistema distributivo. Una visione economico manageriale*, Quarta edizione, Torino, Giappichelli, 2005
- Nazzaro L., Ugolini M., *La didattica dell’economia e gestione d’impresa: supporti metodologici ed applicativi*, con L. Nazzaro, Quaderni della SSIS, n. 8, Allegato alla Rivista “Formazione & Insegnamento”, n. 3, 2005
- Simeoni F., Testa F., “Quality in the complex socio-health services: the Alzheimer case and the creation of a network among involved subjects”, Proceedings of 8th Toulon Verona Conference, *Quality in Services*, University of Palermo, 8- 9 sept 2005
- Ugolini M., *Natalità, mortalità e longevità delle imprese veronesi*, Rapporto di ricerca, Camera di Commercio Industria Agricoltura e Artigianato, Verona, 2006
- Ugolini M., “An educational research programme to improve quality in Day Surgery”, Proceedings of 9th Toulon Verona Conference *Excellence in Services, Higher Education; Health Care; Local Government, Tourism, Sport*, University of Paisley, Scotland, UK, 7-8 sept 2006
- Ugolini M., “Come valorizzare il territorio gardesano”, relazione presentata al Convegno *Sviluppo turistico di qualità nel gardesano*, Costermano (VR), 20 ottobre 2006 (atti pubblicati)
- Testa F., Ugolini M., “Prefazione”, in Simeoni F., Vigolo V., *Modelli per la valutazione della convenienza agli investimenti industriali*, Giuffrè, Milano, 2006
- Testa F., Ugolini M., “Public services between equity and customer satisfaction”, in D. Carpi (ed.)- *The Concept of Equity: an Interdisciplinary Assessment*, Winter, Heidelberg, 2007 ISBN 978-3-8253-5284-4
- Baccarani C., Brunetti F., Cobelli N., Rossato C., Simeoni F., Ugolini M., Vigolo V., “Verona sistema turistico locale? Un itinerario nel turismo del capoluogo scaligero tra realtà consolidate e potenzialità inesprese”, in Sciarelli S., a cura di, *Il management dei sistemi turistici locali. Strategie e strumenti per la governance*, Giappichelli Torino, 2007 ISBN 978-88-348-7577-3
- Brunetti F., Ugolini M., “How difficult it is to become a system! Tourism in Verona between inter-organizational cooperation and stand alone competition”, Proceedings of 10th Toulon Verona Conference, Tesseloniki, Greece, 3-4 sept 2007 ISBN 978-960-243-642-4
- Ugolini M., “Quality Communication in Health Service: The Stroke Process Case”, Proceedings, 11th Toulon Verona Conference, *Quality in Services*, Florence 4 – 5 september 2008, ISBN 978-88-8453-855-0
- Ugolini M., “*La cooperazione fra gli operatori del turismo: confronto con i protagonisti*”, in Lessinia: il turismo culturale come opportunità per l’economia di montagna, Damol Graf Editore, Atti di "Lessinia: il turismo culturale come opportunità per l’economia di montagna", Bosco Chiesanuova (VR) , novembre 2008 (atti pubblicati)
- **Ugolini M., “Can quality become tangible for health service users?” *The TQM Journal*, vol. 21, n. 4, 2009 ISBN 978-1-84855-798-7 (fascia A ASN)**
- Testa F., Ugolini M., Vigolo V., “*Analyzing tourists' expected quality factors within a destination: a survey conducted in the province of Verona*”, Proceedings of the International Conference on Quality and Service Sciences ICQSS, University of Verona, 27-29 august 2009, ISBN 978-889-043-270-5

- Ugolini M., Costa K., “I Cimbri come fattore di attrattiva turistica?” in Petterlini A., Tomaselli A., a cura di, *L'eredità cimbra di Monsignor Giuseppe Cappelletti, Quaderni di lingue e letterature*, supplemento al n. 34, 2009, ISSN 1120-9178
- Ugolini M., “Una lettura manageriale degli abbandoni universitari”, *Sinergie*, Numero speciale, Onda su onda, navigando nel pensiero manageriale, Contributi in onore di Gaetano M. Golinelli, giugno 2009.
- Ugolini M., Vigolo V., “Managing relationships with potential employees: an empirical approach to employer brand”, *Sinergie*, Quaderno n. 16, dicembre 2009
- Testa F., Ugolini M., “Università e contesto in mutamento: la sfida della qualità”, in Babbi A.M., Bigliuzzi S., Marchi G.P., *Bearers of a tradition. Studi in onore di Angelo Righetti*, Edizioni Fiorini, Verona, 2010
- Ugolini M., Vigolo V., “Fattori d’attrattiva e aspettative di qualità nella destinazione turistica: un’indagine nella Provincia di Verona”, in Kotler P., Bowen J.T., Makens J.C., *Marketing del turismo*, Quinta Edizione, Edizione italiana a cura di Aurelio G. Mauri, Pearson - Prentice Hall, 2010, pp. 183-185.
- Baccarani C. Bonfanti A., Ugolini M., “A conceptual service quality map: The value of a wide opened perspective” in Conference Proceedings 13th Toulon-Verona Conference “Organizational Excellence in Service”, University of Coimbra, Portugal, 2-4 September 2010, ISBN: 9789729344046.
- Cobelli N., Simeoni F., Ugolini M., Vigolo V., “The economic impact of nautical tourism: an Italian Experience on Lake Garda”, in Conference Proceedings 13th Toulon-Verona Conference “Organizational Excellence in Service”, University of Coimbra, Portugal, 2-4 September 2010, ISBN: 9789729344046.
- Ugolini M., a cura di, *Branding Verona. Un viaggio tra protagonisti e strumenti delle politiche di marca delle imprese veronesi*, Camera di Commercio di Verona, Cierre Grafica, Verona, 2011, ISBN 978-88-95351-55-1 (vari capitoli)
- Testa F., Ugolini M., “L’Università in rapporto con il suo territorio: dieci anni di studi turistici a Verona – Facoltà di Lingue e Letterature Straniere”, in AA.VV., *La sensibilità della ragione. Studi in onore di Franco Piva*, Edizioni Fiorini, Verona, 2012
- Cassia F., Ugolini M., Bonfanti A., Cappelari C., “The perceptions of Italian farmers’ market shoppers and strategic directions for customer-company-territory interaction (CCTI)”, *PROCEDIA - SOCIAL AND BEHAVIORAL SCIENCES*, vol. 58, 2012, pp. 1008-1017 Imprint: ELSEVIER ISSN: 1877-0428
- Ugolini M., “Il progetto marina di Bardolino: determinanti dell’impatto economico-turistico”, in *L’impatto economico del turismo nautico: il caso marina di Bardolino (VR)*, Verona, Cueim Comunicazione, 2012, pp. 41-46
- Ugolini M., Vigolo V., “Prima conclusione: impatto economico-turistico del progetto Marina di Bardolino”, in *L’impatto economico del turismo nautico: il caso marina di Bardolino (VR)*, Verona, CUEIM Comunicazione srl, 2012, pp. 49-58
- Ugolini M., “Scelte metodologiche”, in *L’impatto economico del turismo nautico: il caso marina di Bardolino (VR)*, Verona, CUEIM Comunicazione srl, 2012, pp. 3-9
- Ugolini M., “Seconda conclusione: dall’impatto economico turistico del progetto all’indotto sul sistema economico regionale”, in *L’impatto economico del turismo nautico: il caso marina di Bardolino (VR)*, Verona, Cueim Comunicazione, 2012, pp. 55-58

- Cassia F., Ugolini M., Vigolo V., “Services branding: is it a matter of gender?, Proceedings of 15th Toulon-Verona Conference “Excellence in Services”, Rishon Lezion - Israel, 3-4 september 2012
- Ugolini M., Baccarani C., “A 5 senses perspective to quality in hospitals”, Proceedings of 16th Toulon Verona Conference “Excellence in Services”, Lubjana Slovenia, 29 – 30 august 2013
- Cassia F., Magno F., Ugolini M., “To coupon or not to coupon? A study on perceived effectiveness of social couponing campaigns in the Italian hotel industry”, Proceedings 16th Toulon Verona Conference “Excellence in Services”, Lubjana Slovenia, 29 – 30 august 2013
- Magno F., Cassia F., Ugolini M., “Groupon e il couponing: un’analisi sulla soddisfazione e sulla fedeltà dei merchant”, in Il ruolo dell’azienda nell’economia. Esiste un modello aziendale orientato alla crescita?, Bari, Cacucci, Atti di “Convegno AIDEA 2013”, Lecce ,19-21 settembre 2013 , 2013, pp.1-17
- Brunetti F., Cassia F., Ugolini M., “Evidenze da una destinazione ad alta intensità turistica: il caso Gardaland tra presunta insostenibilità e sostenibilità *in use*”, in Franch M., Martini U., (a cura di), Management per la sostenibilità dello sviluppo turistico e la competitività delle destinazioni, Il Mulino, Bologna, 2013 (volume con doppio referaggio)
- **Cassia F., Ugolini M., Vigolo V., “Services branding: is it a matter of gender?”, The TQM Journal, vol 26 iss: 1, 2014 (fascia A ASN)**
- **Ugolini M., Rossato C., Baccarani C., "A five-senses perspective to quality in hospitals", The TQM Journal, Vol. 26 Iss: 3, pp.284 – 299, 2014 (fascia A ASN)**
- Magno F., Cassia F., Ugolini M., “L’efficacia delle campagne di social couponing: uno studio tra i merchant di Groupon”, Mercati e competitività, n. 3 – 2014 (http://www.francoangeli.it/riviste/Scheda_rivista.aspx?IDArticolo=51846)
- Cobelli N., Gill L., Cassia F., Ugolini M., “Factors that influence intent to adopt a hearing aid among older people in Italy”, Health & Social Care in the Community, Volume 22, Issue 6, pages 612–622, November 2014, DOI: 10.1111/hsc.12127 (<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/hsc.12127/abstract>)
- Magno F., Cassia F., Ugolini M., “Local vs. global social couponing sites: a study of merchants’ satisfaction”, *Sinergie Italian Journal of Management*, n. 95, 2014
- Cassia, F.; Ugolini, M.; Cobelli, N.; Gill, L., “Does a service-based positioning of the offering enhance customer perceived value? In Service Dominant Logic, Network and Systems Theory and Service Science: Integrating three Perspectives for a New Service Agenda, Proceedings of Naples Forum on Service, Napoli, 9-12 june 2015, pp. 1-11
- Di Cagno N., Invernizzi G., Mechelli A., Ugolini M., (a cura di) *Il ruolo dell’azienda nell’economia. Esiste un modello aziendale orientato alla crescita?*, collana AIDEA, il Mulino, Bologna, 2015, ISBN 9788815254627
- **Cassia F., Magno F., Ugolini M., "The perceived effectiveness of social couponing campaigns for hotels in Italy", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 27 Iss 7, 2015, pp. 1598 – 1617 (fascia A ASN)**
- **Cassia F., Ugolini M., Cobelli N., Gill L., “Service-based vs. goods-based positioning of the product concept: Effects on customer perceived value”, THE TQM JOURNAL, vol. 27, n. 2, 2015, pp. 247-255 (fascia A ASN)**
- Ugolini, M. Guerrini A., Lauro D., “Se la salute non ha prezzo, ha però un costo: il percorso del paziente schizofrenico e i relativi costi”, *Controllo di Gestione*, n. 6/2015, issn 00047576, 00078840

- **Cassia F., Ugolini M., Mutual value creation in component co-branding relationships, *Management Decisions*, , vol. 53, n. 8, 2015, pp. 1883-1898 (fascia A ASN)**
- Cassia, F.; Haugland, S.A; Magno, F.; Ugolini, M., The effects of procedural and distributive fairness in supplier-buyer relationships in Proceedings of EMAC 2016 "Marketing in the age of data", Oslo , 24-27 May ,2016, pp. 33-33.
- Cassia F., Magno F., Ugolini M., Does social couponing stimulate positive eWOM and online referrals? *Sinergie Italian Journal of Management* n. 100, 2016, pp. 113-124
- Vigolo V. Ugolini M., Does this fit my style? The role of self-congruity in young women's repurchase intention for intimate apparel «JOURNAL OF FASHION MARKETING AND MANAGEMENT» , vol. 20 , n. 4 , 2016 , pp. 1-20
- **Fabio Cassia, Nicola Cobelli, Marta Ugolini, (2017) "The effects of goods-related and service-related B2B brand images on customer loyalty", *The Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol. 32 Issue: 5, doi: 10.1108/JBIM-05-2016-0095 Permanent link to this document: <http://dx.doi.org/10.1108/JBIM-05-2016-0095> (fascia A ASN)**
- Simeoni F., Ugolini M., Cassia F., "Using visitor survey data to plan the rejuvenation of a tourism destination. The case of Sirmione" in 19th QMOD Proceedings of the International Conference on Quality and Service Sciences, Building a Culture for Quality, Innovation and Sustainability, Roma, Italy, 21-23 September 2016, pp. 491-503
- Baratta, Rossella; Ugolini, Marta Maria; Cassia, Fabio,"Why should hotels turn green? Exploring emergent sustainable behaviors on lake Garda", Proceedings of "19th Toulon-Verona Conference, "Excellence in Services"", Huelva, Spain 5-6 september 2016, pp. 51-64
- Magno F., Cassia F., Ugolini M., "Impact of voluntary product recalls on utilitarian and hedonic attitudes: Is it the same for all brands?, *Australian Journal of Management*, vol. 42, n. 1, 2017, pp. 161-174 [**fascia B VQR**]
- Fabio, Cassia; Sven, A. Haugland; Francesca, Magno; Marta, Ugolini, Negotiation Strategies, Fairness, And Contract Renewal In B2b Relationships", in Proceedings of EMAC 2017 Leaving Footprints, Groningen, Holland, 23-26 may 2017 ,pp. 96-96
- Baccarani, Claudio; Cavallo, Daniela; Tacchella Gian, Luca; Ugolini, Marta, La marca e il marchio, *PAPERS DI DIRITTO EUROPEO*, 2017, pp. 69-76
- Vigolo V., Simeoni F., Cassia F., Ugolini M., "The effects of travel motivation on satisfaction: The case of older tourists", *INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS AND SOCIAL SCIENCE* , vol. 9 , n. 2 , 2018 , pp. 1-12
- Cobelli N., Ugolini M. Cassia F., Gill L., Cameron I., D., "Industry-based issues in the provision of hearing AIDS in Italy", *WORLD REVIEW OF ENTREPRENEURSHIP, MANAGEMENT AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT* , vol. 14 , n. 3 , 2018 , pp. 377-388
- **Cassia F., Vigolo V., Ugolini M., Baratta R., "Exploring city image: residents' versus tourists' perceptions", *THE TQM JOURNAL*, vol. 30 , n. 5 , 2018 , pp. 476-489 (fascia A ASN)**
- Cassia, Fabio; Magno, Francesca; Ugolini, Marta, Box di approfondimento - Il social couponing per gli hotel italiani, in Kotler, Bowens, Makens, *Marketing del turismo*. Settima edizione , Pearson , 2018 , pp. 280-280
- Baratta, Rossella; Vargas-Sanchez, Alfonso; Ugolini, Marta, "Environmental Sustainability and Hospitality. An Exploratory Research on Modalities, Motivations and Barriers", in proceedings of the 21st *EISIC – Excellence in Services International Conference* , Le Cnam - Paris , 30-31 August , 2018 , pp. 35-50

- **Magno F., Cassia F., Ugolini M., “Accommodation prices on Airbnb: effects of host experience and market demand”, THE TQM JOURNAL, vol. 30 , n. 5 , 2018 , pp. 608-620 (fascia A ASN)**
- Cobelli N.; Wolkinson, G.; Cassia, F. ; Ugolini, M. “Wine consumers’ attitude towards online wine purchasing: A comparison between South Africa and Italy” in Proceedings of "Perfect drink, perfect place: enjoying the magic of wine and the delights of wine places", Desenzano del Garda (BS) - Italy , 19-20 jan 2019 , pp. 1-20
- **Simeoni, Francesca; Cassia, Fabio; Ugolini, Marta Maria, Understanding the weak signals of demand in a mature tourist destination: The contribution of a sustainable approach «JOURNAL OF CLEANER PRODUCTION» , vol. 219 , 2019 , pp. 775-785 (Fascia A ASN)**
- Baratta, R.; Cassia, F.; Simeoni, F.; Vigolo, V.; Ugolini, M., The economic impact of cultural events. A focus on professionals’ perceptions in Proceedings of the 22th Excellence in Services International Conference, Perrotis College, Thessaloniki, Greece , August 29 and 30, 2019 , 2019 , pp. 1-12
- Cassia, Fabio; Magno, Francesca; Cobelli, Nicola; Ugolini, Marta Maria, The impacts of export capabilities on cross-border e-commerce performance: An analysis using PLS-SEM in Proceedings of The 10th Innovation, Entrepreneurship and Knowledge Academy INEKA Conference (formerly GIKA)" , The University of Verona , 11-13 June , 2019 , pp. 1-21
- Ugolini, M.; Cassia, F.; Simeoni, F., Evoluzioni nelle condotte delle imprese per il presidio dei mercati internazionali: competenze, ruoli, gestione della conoscenza, in AA.VV., *Contributi in onore di Gaetano Maria Golinelli* , Rogiosi Editore , 2020 , pp. 168-176
- Ugolini M., Cassia F., Cobelli N. (2021) “Public Engagement, Children, and the Pleasure of Knowledge: The Experience of Kidsuniversity Verona, Italy”, in Papadimitriou A., Boboc M. (eds) *Re-envisioning Higher Education’s Public Mission*. Palgrave Macmillan, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-55716-4_11

Autorizzo il trattamento dei dati personali, ivi compresi quelli sensibili, ai sensi e per gli effetti della legge 196 / 2003.

MARTA UGOLINI

Verona, 21 marzo 2021