

INFORMAZIONI PERSONALI Elsa Serpico



Sesso Femminile | Data di nascita omissis | Nazionalità Italiana

ESPERIENZA PROFESSIONALE

Novembre 2019 – oggi

Referente per l'Assicurazione della Qualità & Ufficio Pianificazione

Area Organizzazione e Sviluppo Sistema della Didattica (50%) & Direzione Generale (50%)

UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE

1) Supporto alle Facoltà di Economia (sedi Milano e Roma), di Giurisprudenza (sede Milano) e di Economia e giurisprudenza (sede Piacenza) nelle attività di: istituzione/modifica dei Corsi di Studio; gestione della qualità complessiva dei Corsi di Studio (autovalutazione, monitoraggio delle performance dei CdS, individuazione criticità e opportunità di miglioramento, sviluppo interventi correttivi e di miglioramento); analisi di *best practice* esterne, controlli periodici a campione, sviluppo dell'offerta formativa; accreditamento periodico della sede, delle Facoltà e dei Corsi di Studio (visita ANVUR 19-23 aprile 2021);

2) Da nov. 2021, supporto alla Vice Direzione Generale per la pianificazione strategica e la programmazione operativa (budgeting, reporting, ecc.).

Dicembre 2018 – Luglio 2021

Esperta di valutazione di Sistema – Coordinatrice delle CEV

AGENZIA NAZIONALE DI VALUTAZIONE DEL SISTEMA UNIVERSITARIO E DELLA RICERCA (ANVUR)

- Esperta di Sistema con "Profilo Coordinatore" per lo svolgimento delle visite di Accreditamento Periodico dei Corsi di Studio e delle Università. Coordinatrice CEV per le visite di Accreditamento Periodico:
 - dell'Università Mediterranea di Reggio Calabria (26 febbraio - 1 marzo 2019);
 - dell'Università del Sannio di Benevento (8 -11 ottobre 2019);
 - dell'Università Leonardo da Vinci (5 - 7 luglio 2021).

Aprile 2017 – Ottobre 2019

Assistente Amministrativo per l'Assicurazione della Qualità

In staff alla Direzione dell'Area Servizi Accademici

UNIVERSITÀ CAMPUS BIO-MEDICO DI ROMA

- Membro del Presidio della Qualità come 'Esperto della valutazione'; Assicurazione e gestione della qualità dei CdS dell'Ateneo, in particolare: monitoraggio dei processi e delle procedure di Assicurazione della Qualità; analisi delle criticità dei CdS e proposta delle azioni correttive/di miglioramento; coordinamento delle attività dei Gruppi di Assicurazione della Qualità della Didattica e della Ricerca; supporto statistico e amministrativo; organizzazione dei corsi di formazione per il personale docente e tecnico-amministrativo; componente dei Tavoli tecnici per le procedure di Accreditamento Iniziale dei nuovi Corsi di Studio (tra cui Fisioterapia a.a. 2018/2019; Medicine and Surgery e Scienze e Tecnologia Alimentari a.a. 2019/2020).

Ulteriori mansioni svolte ad interim:

- Ufficio Relazioni Internazionali: Supporto per le attività di orientamento internazionale per la promozione dei CdS; gestione Visiting Programme – Spring Call 2019 (incoming e outgoing); Supporto organizzativo e amministrativo per le prove di ammissione al nuovo CdLM in Medicine and Surgery per l'a.a.2019/2020; Coordinamento della Segreteria Didattica del CdLM in Medicina e Chirurgia (dal 15/10/2018 al 16/01/2019); Organizzazione e gestione della "Orientation Summer School 2018" in collaborazione con la LUISS; Orientamento negli istituti di scuola superiore; organizzazione operativa e amministrativa e Responsabile del procedimento per le 8 prove di ammissione anticipate per l'a.a. 2019/2020; Supporto organizzativo e amministrativo per tutte le prove di ammissione ai CdS per l'a.a.2017/2018.

Marzo 2016 – Marzo 2017

Esperta di valutazione in materia di "Valutazione della performance delle Università e degli Enti Pubblici di Ricerca"

AGENZIA NAZIONALE DI VALUTAZIONE DEL SISTEMA UNIVERSITARIO E DELLA RICERCA (ANVUR)

- Analisi e valutazione dei sistemi di gestione della performance degli Atenei e degli Enti Pubblici di Ricerca (con

applicazione di metodi misti quali-quantitativi);

- Supporto per le attività di coordinamento dei NdV degli Atenei (revisione delle Linee Guida 2016 per le Relazioni annuali dei NdV; analisi delle Relazioni annuali dei NdV; approfondimento sugli uffici di supporto ai NdV e redazione del report finale; supervisione delle richieste di dubbi e chiarimenti provenienti dai NdV e dagli uffici di supporto);
- Partecipazione alle visite con le CEV con l'obiettivo di acquisire le competenze tecniche e operative ed integrare la performance con la qualità (Università Politecnica delle Marche, Università Piemonte Orientale).

Luglio 2015 – Febbraio 2016

Post Dottorato in “Gestione e Assicurazione della Qualità: sistema AVA e ciclo della performance. Analisi e applicazione”

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA TUSCIA, VITERBO

- Studi e approfondimenti, anche sul piano tecnico-operativo, finalizzati al miglioramento del Sistema di gestione della Qualità e del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;
- Coordinamento e supervisione del Sistema di Assicurazione della qualità (supporto alle strutture per la verifica dei requisiti di qualità, per la valutazione dell'efficacia delle azioni correttive e di miglioramento, consulenza per l'individuazione degli interventi correttivi, verifica dello svolgimento delle procedure di AQ, aggiornamento delle procedure).
- Preparazione per la visita di Accredimento Periodico e Referente di Ateneo durante la visita in loco (30 novembre – 4 dicembre 2015).
- Misurazione e valutazione delle performance individuali e organizzative e supporto al NdV nelle funzioni di OIV.
- Supporto alla “Struttura Tecnica Permanente per la misurazione della Performance” (D.R. n. 810/2011 e D.R. n. 207/2014);
- Audit interni di qualità (dei CdS e di Ateneo), nonché componente dell'Unità di *Internal Auditing* (D.R. n. 866/2015).

Giugno 2014 – Giugno 2015

(durante il Dottorato)

Contratto di collaborazione per il “miglioramento della qualità e della performance della didattica e della ricerca”

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA TUSCIA, VITERBO – AMMINISTRAZIONE CENTRALE

- Analisi, revisione e miglioramento dei processi dell'Amm. Centrale e delle strutture decentrate;
- Sviluppo di un Sistema di gestione della Qualità integrato con il Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;
- Definizione degli Standard di qualità per il miglioramento dei servizi dell'Ateneo;
- Predisposizione di un Manuale delle procedure operative di Ateneo e definizione delle procedure e delle istruzioni operative relative al Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ);
- Supporto tecnico-operativo al Presidio di Qualità;
- Misurazione e valutazione delle performance individuali e organizzative e supporto al NdV nelle funzioni di OIV; Supporto alla “Struttura Tecnica Permanente per la misurazione della Performance” (D.R. n. 810/2011 e D.R. n. 207/2014);
- Svolgimento di Audit interni.

Novembre 2011 – Nov. 2012

(durante il Dottorato)

Contratto di Orientamento e Tutorato

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA TUSCIA, VITERBO - DIPARTIMENTO DI ECONOMIA E IMPRESA (DEIM)

- Attività di orientamento presso le scuole e tutorato agli studenti dei Corsi di Laurea Magistrale.

Aprile – Ottobre 2011

(durante il Dottorato)

Contratto di collaborazione per il “miglioramento nei servizi e nei processi connessi all'Offerta Formativa”

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA TUSCIA, VITERBO – UFFICIO 'PROGRAMMAZIONE E QUALITÀ' DELL'AMMINISTRAZIONE CENTRALE

- Analisi e mappatura dei processi operativi dell'amministrazione centrale;
- Introduzione di un sistema di misurazione e valutazione delle performance individuali e organizzative presso l'amministrazione centrale;
- Supporto per la definizione di obiettivi strategici ed operativi relativi alla didattica, alla ricerca e ai servizi strumentali, per l'individuazione di indicatori quantitativi e qualitativi e dei target; Introduzione di un sistema di monitoraggio semestrale degli obiettivi;
- Predisposizione del Piano della performance 2012-2014.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- 2011 – 2015 **Dottorato di Ricerca in ECONOMIA E TERRITORIO - XXVI ciclo (vincitrice con Borsa)**
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA TUSCIA, VITERBO
- Tesi di ricerca: *“Performance Management in Higher Education: Theoretical Foundations and Empirical Investigations”*.
 - Giudizio: **ottimo**. Supervisor: Prof. Alessandro Ruggieri. Co-Supervisor: Prof. Alessio M. Braccini.
 - *Visiting Scholar* (Fall Semester, Settembre – Dicembre 2012)
 University of Massachusetts (Amherst, USA)
 Semestre di studio e ricerca nell’ambito del dottorato.
 Corsi frequentati: Intermediate Statistics for Business and Economics; Social Science Data Management, Analysis & Presentation Using STATA; Quantitative Methods; Industrial organization.
- 2009 – 2010 **Laurea Specialistica in MARKETING E QUALITÀ**
Classe delle Lauree Specialistiche in Scienze Economico – Aziendali (84/S)
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA TUSCIA, VITERBO
- Titolo della tesi: *“Gli standard di qualità nel settore agro-alimentare: il caso CILCA Srl”*.
 - Votazione finale: **110/110 e lode**.
- 2005 – 2008 **Laurea triennale in ECONOMIA AZIENDALE**
Classe delle Lauree in Scienze dell’Economia e della Gestione Aziendale (N.17)
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA TUSCIA, VITERBO
- Titolo della tesi: *“La governance della Mediobanca S.p.a.: dal modello duale a quello tradizionale”*.
 - Votazione finale: **110/110 e lode**.

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre	Italiano				
Altre lingue	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	C2	C2	C1	C1	C2
Tedesco	A1	B1	A1	A1	B1

Livelli: A1/A2: Utente base - B1/B2: Utente intermedio - C1/C2: Utente avanzato
[Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue](#)

- Competenze professionali
- Esperta di data analysis e reporting.
 - Conoscenza base dei linguaggi di programmazione (Html, CSS, Javascript, Python).
- Competenze digitali
- Abile nella navigazione on line, nell’utilizzo della rete, del sistema operativo Windows, degli applicativi Word, Excel (Avanzato) e PowerPoint del pacchetto Office e dei programmi di grafica (Adobe Photoshop).
 - Conoscenza base del linguaggio di programmazione (html, python).
- Patente di guida B

ULTERIORI INFORMAZIONI

- Pubblicazioni
- LIBRI:
- Serpico E. (2015). *Performance Management in Higher Education*. Saarbrücken, Germany: LAP Lambert Academic Publisher.
- CAPITOLI DI LIBRI:
- Aquilani B., Serpico E., Ruggieri A., and Silvestri C. (2015). *Offline and Online Customer Satisfaction in B2C*

Markets: Towards an Overall Customer Satisfaction Framework. In Handbook of Research on Managing and Influencing Consumer Behavior. ed. Hans Ruediger Kaufmann. IGI Global Publishing.

- Serpico E., Aquilani B., Ruggieri A., and Silvestri C. (2012). *Customer centric marketing strategies, the importance and measurement of customer satisfaction: offline versus online.* In Customer Centric Marketing Strategies: Tools for Building Organizational Performance, ed. Hans Ruediger Kaufmann and Mohammad Fateh Ali Khan Panni. IGI Global Publishing.
- Ruggieri A., Mosconi E.M., Silvestri C., Braccini A.M., Poponi S., Serpico E. (2012). *An economic analysis of the structural problem of the function of Research and Development in relation to company size in Italy.* In Management, Governance, and Entrepreneurship – New Perspectives and Challenges. Publisher: Access Press UK, Darwen, Editors: Tipuric, Darko and Dabic, Marina.

ATTI DI CONVEGNI:

- Bruno, A., Dal Molin, M. Serpico, E., (2017), *Performance Measurement, NPM reforms and implementation gap in Italy: four years later*, XXI IRSPM Annual Conference, Budapest, April 19-21 2017.
- Serpico E., Ruggieri A. (2016). *Barriers and benefits in implementing a Performance Management System: the case study of a Higher Education Institution.* XXVII Congresso Nazionale AISME – Viterbo, 2-4 Marzo 2016.
- Serpico E., Braccini A.M., Ruggieri A., (2015). *The Impact of Performance Management Systems on IS: Reflections on a Public Higher Education Institution Case.* Proceedings of the XII Conference of the Italian Chapter of AIS, Rome, 9-10 October 2015.
- Ruggieri A., Aquilani B., Serpico E., Poponi S., (2012). *TQM critical factors: a literature review and assessment for future research development.* Proceedings of the 18th IGWT Symposium, Rome, 24-28 September 2012.

Seminari

- Relatrice del seminario “La verifica dei rapporti di riesame ciclico dei Corsi di Studio” ai membri del Presidio della Qualità dell’Università per Stranieri di Perugia (18 giugno 2019).
- Relatrice del seminario “Performance Management in the Italian Public sector” presso la Rome Business School, rivolto ad una delegazione del Ministero della Salute del Bangladesh (3 giugno 2019).
- Relatrice del seminario “Il riesame ciclico dei Corsi di Studio” al personale docente e amministrativo dei Gruppi di Assicurazione della Qualità dell’Università per Stranieri di Perugia (24 maggio 2019).
- Relatrice del seminario “L’Assicurazione della Qualità nelle Università: confronto norma ISO e requisiti AVA” agli studenti del Corso di laurea Magistrale in ‘Marketing e Qualità’ dell’Università degli Studi della Tuscia (5 aprile 2018).
- Relatrice del seminario di In-Formazione “L’Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio” rivolto al personale docente e al personale tecnico amministrativo dell’Università degli Studi della Tuscia (22 novembre 2017).
- Relatrice del seminario di In-Formazione “L’Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio” rivolto al personale docente e al personale tecnico amministrativo dell’Università per Stranieri di Perugia (10 novembre 2017).
- Relatrice del seminario di In-Formazione “L’Assicurazione della Qualità della Formazione Universitaria” rivolto al personale docente e al personale tecnico amministrativo dell’Università per Stranieri di Perugia (19 ottobre 2017).
- Relatrice del seminario “L’Assicurazione della Qualità nelle Università: confronto ISO e AVA” agli studenti del Corso di laurea Magistrale in ‘Marketing e Qualità’ dell’Università degli Studi della Tuscia (19 Aprile 2017).
- Relatrice del seminario di In-Formazione sulle “Linee Guida di Accreditamento Periodico - AVA 2.0” rivolto al personale docente e al personale tecnico amministrativo dell’Università degli Studi della Tuscia (22 Febbraio 2017).
- Relatrice del seminario “La gestione del sistema di qualità di Ateneo” rivolto ai Rappresentanti degli studenti dell’Università degli Studi della Tuscia (8 Giugno 2015).
- Docenza per il corso di formazione “Documentazione del Sistema AVA” rivolto al personale tecnico amministrativo dell’Università degli Studi della Tuscia (12 e 19 Gennaio 2015).

Riconoscimenti e premi

- Vincitrice del concorso LAZIODISU per la borsa di studio negli anni 2006, 2007, 2008, 2009, 2010.
- Vincitrice del Premio di Laurea nel 2011.

Corsi di formazione

- [Presentation skills: Speechwriting and Storytelling](#) by National Research Tomsk State University on Coursera (completato l’8 marzo 2022).
- [Programming for Everybody \(Getting Started with Python\)](#) by University of Michigan on Coursera

(completato l'11 febbraio 2022).

- "[Business English Communication Skills Specialization](#)" by University of Washington on Coursera (completato il 16 gennaio 2022).
- "[Creative Thinking: Techniques and Tools for Success](#)" by Imperial College London on Coursera (completato il 21 ottobre 2021).
- "[Project Management Principles and Practices](#)" by University of California, Irvine on Coursera (completato il 22 Settembre 2021).
- "Definizione e gestione dell'Assicurazione della Qualità a livello di Ateneo e di Corsi di Studio in coerenza con l'approccio AVA" MDQNEXT, Roma (4-5 Giugno 2018)
- "Valutazione d'impatto delle Politiche Pubbliche" Fondazione DE BENEDETTI, sede INPS, Roma (13-16 Settembre 2016).
- "Consumer Analytics Advanced Program", Alma Graduate School Università di Bologna (28-29 Maggio 2012).
- Summer School presso l'Università Federico II - Portici: "Economics of Food Safety, Competitiveness and Applied Microeconometrics - Valuing Food Safety and Quality: New Scenarios and Challenges - Advanced Level" tenuto dalla prof.ssa Julie Caswell della University of Massachusetts (31 maggio – 9 Giugno 2011)
- "Valutazione delle Prestazioni Organizzative nell'Università con il Modello di Eccellenza Common Assessment Framework (CAF)", Fondazione CRUI – Roma (5-6 Maggio 2011). Qualifica conseguita: Valutatore dei modelli di eccellenza (*CAF Excellence Assessor*).

Altre informazioni professionali

- Nomina a cultore della materia in Organizzazione aziendale (Area 13 - Scienze economiche e statistiche; Settore scientifico SECS-P/10).
- *Visiting* presso la Universitat Politècnica de Catalunya, Spagna, come vincitrice del Bando Erasmus Staff Mobility for Training. Obiettivi del progetto: 1. Comprensione del Sistema di Assicurazione della Qualità nell'Istruzione Superiore in Spagna; 2. Confronto tra Sistema AQ Italia-Spagna; 3. Scambio delle best practice nei processi di qualità (7 – 11 maggio 2018).

Dati personali

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae in base all'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 e all'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

,03/04/2023

Firma
