

## Informazioni personali

**Nome:** Roberta Minazzi

**Nazionalità:** Italiana

**Data di nascita:** 11 giugno 1977

**E-mail:** roberta.minazzi@uninsubria.it

**LinkedIn:** <http://it.linkedin.com/in/robertaminazzi>

---

## Posizione accademica

Dal **1° maggio 2018** è **Professoressa Associata di Management** presso il Dipartimento di Diritto, Economia e Culture dell'Università degli Studi dell'Insubria.

Nello stesso Ateneo coordina il Corso di Laurea Magistrale **Hospitality for Sustainable Tourism Development (HoSTDe)**, contribuendo allo sviluppo delle attività didattiche e scientifiche nel settore del turismo sostenibile e dell'hospitality management.

Dal **22 dicembre 2010 al 30 aprile 2018** ha ricoperto il ruolo di **Ricercatrice (Assistant Professor)** presso il medesimo Dipartimento, consolidando la propria attività di ricerca e insegnamento nei settori scientifico-disciplinari del management e del marketing turistico.

## Formazione

Il percorso accademico di Roberta Minazzi è iniziato presso la **Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM di Milano**, dove ha conseguito la **Laurea in Relazioni Pubbliche** nel 2001.

Successivamente ha ottenuto il **Dottorato di Ricerca in Marketing e Comunicazione** (2002–2005), sviluppando una tesi dedicata alla **gestione della qualità nelle imprese alberghiere**, tema che ha rappresentato il punto di partenza di una linea di ricerca poi sviluppata negli anni successivi.

Nel 2005 ha svolto un periodo come **Visiting Scholar** presso il **College of Hospitality Management della Niagara University (New York, USA)**, approfondendo gli studi sul management dell'ospitalità in un contesto internazionale.

## Esperienze e collaborazioni internazionali

Nel corso della propria attività accademica ha sviluppato una significativa rete di collaborazioni scientifiche internazionali.

Tra le principali esperienze si segnalano:

- **Niagara University (New York, USA)** – Visiting Scholar presso il College of Hospitality Management.

- **University West (Svezia)** – Teaching Staff Mobility e progetto di ricerca dedicato ai social media e al relationship marketing nel turismo e nell'hospitality, in collaborazione con il gruppo di ricerca *Learning in and For the New Working Life*.
- **Bournemouth University (Regno Unito)** – Teaching Staff Mobility e attività di ricerca sul tema della **sharing economy** applicata al turismo e all'ospitalità.

Queste esperienze hanno contribuito allo sviluppo di collaborazioni scientifiche internazionali e alla partecipazione a reti di ricerca sui temi dell'innovazione, della sostenibilità e della trasformazione digitale del settore turistico.

### **Attività di ricerca**

L'attività di ricerca di Roberta Minazzi si sviluppa con continuità dal 2001 nell'ambito del **management del turismo**, dell'**hospitality management** e del **marketing dei servizi**, con particolare attenzione ai processi di innovazione, sostenibilità e trasformazione digitale del settore turistico.

Nel corso degli anni, le linee di ricerca si sono progressivamente ampliate, passando dagli studi sulla qualità dei servizi alberghieri e sul marketing dell'ospitalità all'analisi dei social media, della reputazione online, della sharing economy, del turismo sostenibile, delle tecnologie digitali e, più recentemente, delle applicazioni della realtà estesa (Extended Reality) per la valorizzazione del patrimonio culturale e turistico.

L'attività scientifica è stata sviluppata attraverso progetti di ricerca finanziati, collaborazioni nazionali e internazionali e la partecipazione a programmi competitivi, assumendo nel tempo ruoli di crescente responsabilità scientifica.

### **Evoluzione delle linee di ricerca**

#### **Management e marketing dei servizi (2001–2006)**

L'attività scientifica ha avuto inizio presso la Libera Università IULM di Milano con ricerche dedicate all'evoluzione del management dei servizi e del marketing, approfondendo in particolare le dinamiche del settore turistico e alberghiero.

Tra il 2001 e il 2006 ha partecipato ai progetti di ricerca:

- **Changing Trends in Services Management and Marketing**, coordinato dal Prof. Aurelio G. Mauri;
- **Management and Marketing of Hospitality**, dedicato ai modelli gestionali e di marketing delle imprese alberghiere.

Durante questo periodo si sviluppa la ricerca sulla **gestione della qualità nei servizi alberghieri**, tema che costituirà anche l'oggetto della tesi di dottorato.

#### **Qualità dei servizi e performance delle imprese alberghiere (2006–2012)**

Negli anni successivi l'attività di ricerca si concentra sull'analisi della qualità percepita nei servizi turistici e sui sistemi di gestione adottati dalle imprese alberghiere.

Le principali linee di studio riguardano:

- sistemi di classificazione alberghiera;
- gestione della qualità;
- customer satisfaction;
- customer loyalty;
- revenue management;
- equità percepita nelle politiche tariffarie;
- relazione tra orientamento al cliente e performance aziendale.

In questo periodo coordina diversi progetti di ricerca presso l'Università degli Studi dell'Insubria, tra cui:

- **Hotel Classification and Quality Management in the Hotel Sector;**
- **Relational Orientation and Firm Performance in the Hotel Sector.**

Parallelamente proseguono le collaborazioni scientifiche con il gruppo di ricerca coordinato dal Prof. Aurelio G. Mauri presso l'Università IULM.

### **Turismo sostenibile e innovazione digitale (2012–2018)**

A partire dal 2012 la ricerca si orienta progressivamente verso i temi della sostenibilità e della digitalizzazione del turismo.

Le principali aree di studio riguardano:

- turismo sostenibile e responsabile;
- utilizzo dei social media nel marketing turistico;
- online relationship marketing;
- smart tourism;
- smart communities;
- valorizzazione culturale dei territori;
- sharing economy;
- reputazione online;
- recensioni digitali.

In questo periodo coordina o partecipa ai progetti:

- **Sustainable and Responsible Tourism: Economic, Legal and Linguistic Features;**
- **Sustainable Tourism, Social Media and Smart Communities to Promote the Culture of a Territory;**
- **Research Lab Terra&Acqua**, sviluppato in collaborazione con Regione Lombardia nell'ambito di Expo 2015;
- **Research Lab Between Lake Como and Milan**, anch'esso realizzato in collaborazione con Regione Lombardia, Lariofiere ed Expo 2015.

### **Collaborazioni internazionali**

L'internazionalizzazione rappresenta una componente costante dell'attività scientifica.

Tra le principali esperienze figurano:

#### **University West (Svezia)**

Nell'ambito del programma **Teaching Staff Mobility**, ha sviluppato attività di ricerca dedicate al ruolo dei social media e dell'online relationship marketing nel turismo e nell'hospitality, collaborando con il gruppo di ricerca *Learning in and For the New Working Life*, coordinato dal Prof. Stefan Lagrosen.

### **Bournemouth University (Regno Unito)**

Ha svolto attività di ricerca sul tema della **sharing economy nel turismo e nell'ospitalità**, approfondendo gli effetti dei nuovi modelli di intermediazione digitale sulle imprese ricettive.

Queste collaborazioni hanno contribuito allo sviluppo di pubblicazioni scientifiche internazionali e all'ampliamento delle reti di ricerca europee.

### **Programmi di ricerca nazionali**

Negli ultimi anni l'attività scientifica si è consolidata attraverso la partecipazione a programmi competitivi di rilevanza nazionale.

#### **PRIN 2018**

Membro del gruppo di ricerca del progetto di interesse nazionale dedicato alla **Nuova Via della Seta (One Belt One Road Initiative)**.

#### **PNRR – NODES**

Dal 2022 al 2025 partecipa al progetto finanziato nell'ambito del **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Nord Ovest Digitale e Sostenibile (NODES)**, Spoke 3, dedicato all'industria del turismo e della cultura.

#### **PRIN 2023**

Dal 2023 al 2025 è componente del gruppo di ricerca del progetto **ITINEREL – Religious and Cultural Routes as Itineraries towards European Common Values, Sustainable Tourism and the Protection of Cultural and Religious Heritage**, dedicato alla valorizzazione degli itinerari culturali e religiosi come strumenti di sviluppo sostenibile e tutela del patrimonio.

#### **PNRR – Proof of Value**

Dal 2023 al 2025 ricopre il ruolo di **Principal Investigator** del progetto **Cultural Extended Reality Routes (CERR)**, finanziato nell'ambito del programma **PNRR – Proof of Value**.

Il progetto sviluppa applicazioni innovative della realtà estesa per la valorizzazione e la fruizione del patrimonio culturale.

#### **Fondazione Cariplo**

Dal 2025 coordina l'unità di ricerca dell'Università degli Studi dell'Insubria nel progetto **Varese Cultura 2030**, finanziato da Fondazione Cariplo nell'ambito del programma **Emblematici Maggiori**, finalizzato alla valorizzazione culturale e turistica del territorio.

---

## **Principali ambiti di ricerca**

L'attività scientifica di Roberta Minazzi si sviluppa oggi attorno ai seguenti temi:

- Tourism Management
- Hospitality Management
- Marketing turistico
- Marketing dei servizi
- Turismo sostenibile
- Destination management
- Social Media Marketing
- Online reputation management
- Customer experience
- Sharing economy
- Smart tourism
- Digital transformation
- Realtà estesa (Extended Reality)
- Turismo culturale
- Valorizzazione del patrimonio culturale
- Innovazione nelle destinazioni turistiche
- Sostenibilità ambientale e sociale nel turismo

## **Attività didattica**

L'attività didattica di Roberta Minazzi si sviluppa con continuità da oltre vent'anni nel settore del management del turismo, dell'hospitality e del marketing. L'insegnamento è strettamente integrato con l'attività di ricerca e si caratterizza per un approccio orientato all'innovazione, alla sostenibilità e all'internazionalizzazione dei percorsi formativi.

Nel corso della carriera ha svolto attività didattica presso l'Università degli Studi dell'Insubria, la Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM, l'Università degli Studi di Milano-Bicocca e LIMEC – Scuola Superiore per Mediatori Linguistici di Milano, contribuendo alla formazione di studenti, professionisti e futuri manager del settore turistico.

## **Università degli Studi dell'Insubria**

Dal 2010 svolge attività didattica come Ricercatore e poi dal 2018 come Professore associato presso il Dipartimento di Diritto, Economia e Culture dell'Università degli Studi dell'Insubria. Precedentemente ha svolto attività di cultura della materia e di professore a contratto per le materie Economia e gestione delle imprese turistiche, Marketing delle imprese turistiche e Organizzazione aziendale delle imprese turistiche.

L'attività di insegnamento riguarda i corsi di laurea e di laurea magistrale dedicati al management del turismo, al marketing e alla comunicazione internazionale.

## **Principali insegnamenti**

- **Tourism Management**
- **Tourism Marketing**
- **International Management and Marketing**

nell'ambito del Corso di Laurea in **Scienze del Turismo** e del Corso di Laurea in **Lingue Moderne per la Comunicazione e la Cooperazione Internazionale**.

Ha inoltre svolto attività didattica nell'ambito del Master universitario **Promotori del Dono**, con insegnamenti dedicati al marketing.

### **Coordinamento del Corso di Laurea Magistrale**

Dal 2018 è **Coordinatrice del Corso di Laurea Magistrale in Hospitality for Sustainable Tourism Development (HoSTDe)**. In questo ruolo contribuisce allo sviluppo scientifico e organizzativo del corso, promuovendo un'offerta formativa orientata alle sfide contemporanee del turismo sostenibile, dell'innovazione digitale e della gestione delle destinazioni turistiche. L'attività comprende il coordinamento delle attività didattiche, la progettazione dei percorsi formativi e il dialogo con il sistema delle imprese e delle istituzioni.

### **Università IULM**

Dal 2005 svolge attività didattica presso l'Università IULM di Milano. Nel corso degli anni ha tenuto lezioni e seminari nell'ambito dei corsi di laurea e dei master dedicati al turismo, alla valorizzazione del patrimonio culturale e al Made in Italy.

### **Principali seminari e lectures**

- Social Media Marketing in the Hospitality Industry
- Distribution and Communication in the Tourism Sector

Ha inoltre collaborato ai corsi di:

- Tourism Marketing
- Management for Cultural Heritage
- Master in Management del Made in Italy

Dal 2025 è titolare dei corsi:

- Platform Economy for Tourism
- Service Quality Management

### **Università degli Studi di Milano-Bicocca**

Nell'anno accademico **2019–2020** ha svolto attività didattica presso il Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca per l'insegnamento **Social Media Marketing for Tourism** con particolare attenzione alle strategie digitali di promozione delle destinazioni e delle imprese turistiche.

### **LIMEC – Milano**

Nell'anno accademico **2023–2024** ha svolto attività didattica presso LIMEC – Scuola Superiore per Mediatori Linguistici di Milano per l'insegnamento **Strategie di corporate e internazionalizzazione del prodotto** con approfondimenti sulle strategie competitive nei mercati internazionali.

---

## **Ambiti di insegnamento**

Nel corso della propria attività accademica ha sviluppato insegnamenti nei seguenti ambiti disciplinari: Tourism Management, Hospitality Management, Tourism Marketing, International Marketing and Management, Marketing dei servizi e turistico, Social Media Marketing, Destination Marketing, Platform Economy, Service Quality Management, Marketing per il patrimonio culturale.

## **Approccio didattico**

L'attività didattica è caratterizzata da una costante integrazione tra ricerca scientifica, casi di studio e applicazioni manageriali. Particolare attenzione è dedicata ai temi dell'innovazione, della sostenibilità e della trasformazione digitale del settore turistico, favorendo un dialogo continuo tra università, imprese e istituzioni. Gli insegnamenti si fondano sull'analisi delle più recenti evoluzioni del management turistico, promuovendo una formazione orientata allo sviluppo di competenze manageriali, capacità di analisi e visione strategica.

L'attività didattica è stata arricchita dalle esperienze maturate nell'ambito di programmi internazionali di mobilità accademica e dalle collaborazioni con università straniere. Queste esperienze hanno favorito l'introduzione nei corsi di una prospettiva internazionale, con particolare attenzione ai temi della sostenibilità, della digitalizzazione e dell'evoluzione dei modelli di business nel turismo e nell'hospitality.