

PERSONAL INFORMATION

Prof. Alessandra Mazzei

 +39.02.89141.2741 alessandra.mazzei@iulm.it <https://www.iulm.it/it/iulm/ateneo/docenti-e-collaboratori/mazzei-alessandra>

Nationality Italian

POSITION

Coordinator Bachelor Program in Corporate Communication and Public Relations
Director at Centre Employee Relations and Communication
Programme Director Master International Communication
Associate Professor of Corporate Communication at IULM University of Milan

Awarded with the national scientific qualification as Full Professor (in 2017, 13/B2)

WORK EXPERIENCE

-
- | | |
|--------------------|--|
| 2017-Present | Programme Coordinator of the Bachelor in Corporate Communication and Public Relations
IULM University (Italy) |
| 2017-Present | Director of the Centre for Employee Relations and Communication
IULM University (Italy)
Centre to sustain joint research projects in partnership between academia and businesses. |
| 2017-2020 | Vice-Director
Department of Business &LECB at IULM University (Italy) |
| 2016-2018 | Scientific Coordinator of the Working Group Employee Communication
IULM University (Italy) |
| 2011-2016 | Vice-Chair of the Section “Crisis Communication”
ECREA (previously Temporary Working Group from 2011-2015) |
| 2019
(November) | Visiting Professor
Department of Strategic Communication, University of Lund, Helsingborg Campus (Sweden) |

- 2017
(November) **Visiting Professor**
Faculty of Communication, University of Vilnius (Lithuania)
- 2013
(May, August, September) **Visiting Associate Professor**
Centre for Corporate Communication, Aarhus School of Business and Social Sciences,
Department of Business Communication, Aarhus University (Denmark)
- 2011
(January, June, May) **Visiting Researcher**
Department of Communication Studies, Baruch College/City University of New York (USA)
- 2011-Present **Programme Director Master International Communication at IULM University
(Programme co-Director from 2011 to 2015)**
Geert Hofstede Consortium in association with Hanze University of Applied Sciences, Groningen, The Netherlands; Leeds Beckett University, Leeds, United Kingdom; IULM University, Milan, Italy; Vilnius University, Vilnius, Lithuania
- 2010
(October) **Visiting Professor**
Aarhus School of Business and Social Sciences, University of Aarhus (Denmark)
- 2009-2011 **Coordinator of the Internal Communication Laboratory**
IULM University (Italy)
- 2006-Present **Associate Professor**
IULM University (Italy)
Areas of teaching:
 - Corporate Communication at the MA in Marketing, retail and communication
 - Public Relations and Corporate Communication at the BA in Public Relations and Corporate Communication
 - Corporate Communication Management at the BA in Public Relations
 -
- 2001-2007 **Assistant Professor**
IULM University (Italy)
Areas of teaching:
 - Corporate Communication Management at the BA in Public Relations and Advertising
- 2000-Present **Member of the faculty of several Master Courses. Among them:**
 - Master in Management of Social, Political and Institutional Communication (MASPI), IULM University
 - Master in Communication for International Relations (MICRI), IULM University
 - Master in Corporate Communication, University of Siena
 - Master in International Communication, Geert Hofstede Consortium
 - Master in Public Relations, IULM University
 - Master in Public and Institutional Communication, Scuola di Amministrazione Pubblica Villa Umbra, Perugia
 - Master in Retail Management, IULM University
- 1994-2000 **Business Consultant**
RSO spa, Milan (Italy)
 - Fields: Corporate communication, communication audit, change management, human resources management

- 1994-1995 **Lecturer**
University of Brescia (Italy)
▪ Main field: Organisational Studies at Engineer Degree Course
- 1991-2000 **Researcher**
Fondazione IRSO, Milan (Italy)
▪ Main fields: Organisational Communication, Non-profit organisations development
- 1991-2000 **Researcher**
Fondazione IRSO, Milan (Italy)
▪ Main fields: Organisational Communication, Non-profit organisations development

TEACHING EXPERIENCE

- 2001-today: Teacher of Corporate Communications and Public Relations at the BA in Corporate Communication and Public Relations at IULM University
- 2001-2007: Teacher of Corporate Communication Management at the BA in Public Relations at IULM University
- 2005-today: Teacher of Corporate Communication at the MA in Marketing, retail and communication at IULM University
- 2018-today: Teacher of Internal Communication and Change Management at the MA in Strategic Communication, at IULM University

Member of the Faculty of several one-year Master Courses. Among them:

- 2003-today: Master in Management of Social, Political and Institutional Communication (MASPI), IULM University
- 2009-today: Master in Communication for International Relations (MICRI), IULM University
- 2009-today: Master in Corporate Communication, Department of Communication Science, University of Siena

HONORS AND AWARDS

IPRR (Institute for Public Relations & Research)

Three Top Papers Award 2016 for the paper "The Impact of Perceived Authenticity on Employees' Empowerment and Communicative Behavior: An Integrated Model of Positive Megaphoning", Annual International Public Relations Research Conference 2016.

Outstanding paper Award Winner at the Emerald Literati Network Awards for Excellence 2015 f

or the article "A Multidisciplinary Approach for a New Understanding of Corporate Communication", Corporate Communications: An International Journal, 2014, Vol. 19, No. 2, pp. 216-230.

Highly Commended Award Winner at the Emerald Literati Network Awards for Excellence 2012

for the article "Manager-Employee Communication During a Crisis: The Missing Link", Corporate Communications: An International Journal, 2011, Vol. 16, No. 3, pp. 243-254.

Emerald Literati Network Outstanding Reviewer 2011

for work on Corporate Communications

Emerald Highly Commended Paper Academic

for the article "Manager-Employee Communication During a Crisis: The Missing Link", Conference on Corporate Communication 2010, Wroxtton, UK.

EDUCATION AND TRAINING

1990 **Master of Science in Social and Economic Sciences**
University of Calabria (Italy)

PERSONAL SKILLS

Mother tongue Italian

Other language(s)

	UNDERSTANDING		SPEAKING		WRITING
	Listening	Reading	Spoken interaction	Spoken production	
English	C2	C2	C2	C2	C2

Levels: A1/A2: Basic user - B1/B2: Independent user - C1/C2 Proficient user
[Common European Framework of Reference for Languages](#)

Communication skills ▪ Excellent communication skills gained through my experience as teacher, researcher, and consultant

Organisational / managerial skills ▪ Leadership (responsible for several teams over the years)
▪ Planning (responsible of several projects as project leader)

Job-related skills ▪ Team building
▪ Professional and academic writing

Digital competence

SELF-ASSESSMENT				
Information processing	Communication	Content creation	Safety	Problem solving
Independent level	Proficient level	Proficient level	Independent level	Independent level

Levels: Basic user - Independent user - Proficient user
[Digital competences - Self-assessment grid](#)

Driving licence Replace with driving licence category/-ies. Example:
B

ADDITIONAL INFORMATION

Selected publications

Articles:

- Seo Y., Ravazzani R., Jun H., Jin Y., Butera A., Mazzei A., Reber B.H., "Unintended Effects of Risk Communication: Impacts of Message Fatigue, Risk Tolerance, and Trust in Public Health Information on Psychological Reactance", *Journal of International Crisis and Risk Communication Research* (accepted for publication April 2021).
- Mazzei A., Kim J.-N., Togna G., Lovari A., "Employees as Advocates or Adversaries During a Corporate Crisis. The Role of Perceived Organizational Authenticity and Employee Empowerment", *Sinergie Italian Journal of Management*, Vol. 37, No. 2, 2019, pp. 195-212. DOI 10.7433/s109.2019.10.

- Mazzei A., Butera A., Quaratino L., "Employee Communication for Engaging Workplaces", *Journal of Business Strategy*, Vol. 40 No. 6, 2019, pp. 23-32. DOI.org/10.1108/JBS-03-2019-0053.
- Lee Y., Mazzei A., Kim J-N., "Looking for Motivational Routes for Employee-Generated Innovation: Employees' Scouting Behavior", *Journal of Business Research*, No. 91, 2018, pp. 286-294. DOI.org/10.1016/j.jbusres.2018.06.022.
- Mazzei A., Quaratino L., "The Influence of the Organizational and Managerial Context on Employee Internal Voice and Brand Ambassador Behavior: A study of a Retail Company", *Journal of Management and Change*, Vol. 36/37, 2018, pp.10-23. ISSN:2228-2181.
- Quaratino L., Mazzei A., "Managerial Strategies to Promote Employee Brand Consistent Behavior: The New Frontier for Brand building Strategies", *EuroMed Journal of Business*, No. 2, 2018, pp. 185-200. DOI.org/10.1108/EMJB-02-2017-0008.
- Ravazzani S., Mazzei A., "Employee Anonymous Online Dissent: Dynamics and Ethical Challenges for Employees, Targeted Organisations, Online Outlets, and Audiences", *Business Ethics Quarterly*, Vol. 28, No. 2, 2018, pp. 175-201. DOI: 10.1017/beq.2017.29 (published online 2017).
- Mazzei A., Ravazzani S., "Internal Branding and Employee Brand Consistent Behaviours: The Role of Enablement-Oriented Communication", *Mercati & Competitività. The Journal of the Italian Society of Marketing*, No. 1, 2017, pp. 121-139. DOI: 10.3280/MC2017-001007.
- Mazzei A., Butera A., "Brand Consistent Behavior of Employees on Social Media: The Role of social media Governance and Policies", *Mercati & Competitività. The Journal of the Italian Society of Marketing*, No. 4, 2016, pp. 85-106. DOI: 10.3280/MC2016-004006.
- Mazzei A., Ravazzani S., "A Holistic Model of Behavioural Branding: The Role of Employee Behaviours and Internal Branding", *Micro & Macro Marketing*, Vol. 24, No. 2, 2015, pp. 239-262. DOI 10.1431/80828.
- Mazzei A., Ravazzani S., "Internal Crisis Communication Strategies to Protect Trust Relationships: A Study of Italian Companies", *International Journal of Business Communication*, Vol. 52, No. 3, 2015, pp. 319-337 (published online 2014), DOI: 10.1177/2329488414525447.
- Mazzei A., "A Multidisciplinary Approach for a New Understanding of Corporate Communication", *Corporate Communications: An International Journal*, Vol. 19, No. 2, 2014, pp. 216-230. DOI 10.1108/CCIJ-12-2011-0073. (Outstanding Paper Award Winner at the Literati Network Awards for Excellence 2014).
- Mazzei A., Giaccone S., "Comunicazione interna e benefici per i capitali intellettuale e relazionale. Il caso General Business Community di IBM Italia", *Mercati & Competitività*, No. 1, 2014, pp. 103-124. DOI: 10.3280/MC2014-001006.
- Mazzei A., "Internal Communication for Employee Enablement: Strategies in American and Italian Companies", *Corporate Communications: An International Journal*, Vol. 19, No. 1, 2014, pp. 82-95. DOI: 10.1108/CCIJ-08-2012-0060.
- Mazzei A., Quaratino L., "Designing Organizational Change: Learning from a Grounded Research Project", *Journal of Management and Change*, No. 30/31, 2013, pp. 166-179. ISSN: 2228-2181.
- Mazzei A., Ravazzani S., "Leveraging Variety for Creativity, Dialogue and Competition", *Journal of Communication Management*, Vol.16, No. 1, 2012, pp. 59-76. DOI: 10.1108/13632541211197996.
- Mazzei A., Kim J.N., Dell'Oro C., "Strategic Value of Employee Relationships and Communicative Actions: Overcoming Corporate Crisis with Quality Internal Communication", *International Journal of Strategic Communication*, Vol. 6, No. 1, 2012, pp. 31-44. DOI: 10.1080/1553118X.2011.634869.
- Mazzei A., Esposito A., "Il piano di comunicazione da strumento a processo organizzativo e relazionale. Il caso Henkel Italia", *Mercati & Competitività*, No. 1, 2012, pp. 95-113. DOI: 10.3280/MC2012-001007.
- Mazzei A., Ravazzani S., "Manager-Employee Communication During a Crisis: The Missing Link", *Corporate Communications: An International Journal*, Vol. 16, No. 3, 2011, pp 243-254. DOI: 10.1108/13563281111156899 (Highly Commended Award Winner at the Literati Network Awards for Excellence 2012).
- Mazzei A., "Promoting Active Communication Behaviours through Internal Communication", *Corporate Communications: An International Journal*, Vol. 15, No. 3, 2010, pp. 221-234. DOI: 10.1108/13563281011068096.

- Mazzei A., Russo V., Crescentini A., "Patient Satisfaction and Communication as Competitive Levers in Dentistry", *The TQM Journal*, Vol. 21, No. 4, 2009, pp. 365-381. DOI: 10.1108/17542730910965074.
- Mazzei A., Russo V., Crescentini A., "La comunicazione e la relazione medico-paziente per migliorare la qualità dei servizi odontoiatrici: un confronto tra il settore privato e il Sistema Sanitario Nazionale in Italia", *Rivista Italiana di Comunicazione pubblica*, No. 37, 2008, pp. 166-192. DOI: 10.3280/RIC2008-037013

Books:

- Mazzei A., Quaratino L., *Rapporto sulla comunicazione interna nelle aziende italiane*, FrancoAngeli OpenAccess, Milano, 2019. ISBN: 9788891772954. VERSIONE IN INGLESE
- Mazzei A., *Engagement e disengagement dei collaboratori. Comunicazione interna e valorizzazione delle risorse umane per un contesto di voce*, FrancoAngeli, Milano, 2018. ISBN: 978-88-917-6898-8.
- Mazzei A., Quaratino L., Butera A., *Partecipazione e alleanza attiva dei collaboratori per il cambiamento e la competitività*, MacGraw-Hill Education, Milano, 2017. ISBN: 9788838694585.
- Mazzei A., *Strategia e management della Comunicazione d'impresa*, Franco Angeli, Milano, 2015. ISBN 978-88 917-2517-2 (adottato come libro di testo nelle università di Cagliari, Milano Bicocca, Palermo, Suor Orsola Benincasa di Napoli, Verona).
- Mazzei A., Ravazzani S., *Dialogare con gli stakeholder. Ascolto e sensibilità interculturale per le relazioni pubbliche e la comunicazione d'impresa*, FrancoAngeli, Milano, 2014. ISBN: 9788891706065.
- Mazzei A., Nastri, A., *Terziario Avanzato ICT. Profili professionali e valorizzazione delle professionalità*, EBINTER, Roma (supplemento No. 5 al No. 1/2013 anno III del periodico "EBINTER News – Bilateralità nel terziario).
- Mazzei A., *La comunicazione interna nelle fasi di sviluppo, crisi e ripresa dell'azienda*, FrancoAngeli, Milano, 2009. ISBN: 978-88-568-1561-0.
- Mazzei A., *Comunicazione e reputazione nelle università*, FrancoAngeli, Milano, 2004. ISBN: 88-464-5733-1.
- Mazzei A., *La comunicazione per il marketing dell'università*, FrancoAngeli, Milano, 2000. ISBN: 88-464-2433-6.

Book Chapters:

- Mazzei A., "L'approccio del sistema vitale per comprendere il processo di generazione delle risorse immateriali", in AAVV, *Studi in onore del Prof. Gaetano Golinelli*, Rogiosi Editore, Napoli. (accettato per la pubblicazione nel settembre 2019).
- Mazzei A., Ravazzani S., "Whistleblowing in Organizations", in Frandsen F., Johansen W., (Editors), *Crisis Communication*. Handbooks of Communication Science series (HOCS), Volume 23, Mouton de Gruyter, Berlino. DOI: doi.org/10.1515/9783110554236-013 (accettato per la pubblicazione nell'aprile 2019).
- Mazzei A., Ravazzani S., Wolfgruber D., "Whistleblowing in Organisationen: Wenn Mitarbeitende auf Missstände aufmerksam machen", in Einwiller S., Sackmann S., Zerfaß A., (Editors), *Handbuch Mitarbeiterkommunikation*, Springer Gabler, Wiesbaden, 2019. DOI: doi.org/10.1007/978-3-658-23390-7_28-1. Online ISBN: 978-3-658-23390-7
- Mazzei A., "Comunicazione interna e relazioni organizzative", in Codeluppi V., Polesana M., (a cura di), *Rapporto Comunicazione d'impresa*, Franco Angeli, Milano, 2019, pp. 150-164. ISBN:9788891781529.
- Mazzei A., Butera A., "La reputazione dello studio dentistico: analisi della clientela ed elementi di customer satisfaction", in Zappavigna P., (a cura di), *Manuale per assistente di studio odontoiatrico*, Ariesdue, Milano, 2018, pp. 77-90. ISBN: 978-88-98789-11-5.
- Mazzei A., "La filosofia nella progettazione e gestione della comunicazione delle organizzazioni", in Bonfanti A., Brunetti F., Cassia F., Castellani P., Cobelli N., Giaretta E., Rossato C., Simeoni F., Testa F., Ugolini M., Vigolo V., (a cura di), *Scritti seri e*

- semiseri in onore di Claudio Baccarani*, G. Giappichelli, Torino, 2018, pp. 331-338. ISBN: 978-88-921-1865-2.
- Mazzei A., Butera A., "La comunicazione d'impresa: un approccio multidisciplinare tra reputazione e relazioni organizzative", in Masini M., Pasquini J., Segreto G., (a cura di), *Marketing e comunicazione*, Hoepli, Milano, 2017, pp. 29-44. ISBN 978-88-203-7556-0.
 - Mazzei A., "Brochure e monografie: identità dell'azienda, fra tradizione e innovazione", in Lucchini A., (a cura di), *Scriba. Scrivere in banca*, Centopagine, Milano, 2016, pp.72-76. ISBN: 978-88-97259-08-4.
 - Mazzei A., "Editoria aziendale: fondamento di dialettica", in Lucchini A., (a cura di), *Scriba. Scrivere in banca*, Centopagine, Milano, 2016, pp.128-132. ISBN: 978-88-97259-08-4.
 - Lovari A., Mazzei A., Vibber K., "University-student relations: A dynamic framework in offline and digital environments", in Ki E. J., Kim J.-N., Ledingham J. A., (Editors), *Public relations as relationship management: A relational approach to the study and practice of public relations* (2nd Edition). New York: Routledge, 2015, pp. 306-329. ISBN: 978-1-138-85380-5.
 - Mazzei A., Ravazzani S., "Employee Communicative Actions and Companies' Internal Communication Strategies to Mitigate the Negative Effects of Crises", in Goç Alves G., Sommerville I., Melo A., (Editors), *Organisational and Strategic Communication Research. European Perspectives*, Livros LabCom, 2013, pp. 47-67. ISBN: 978-989-654-115-6.
 - Mazzei A., "I modelli organizzativi della funzione di comunicazione: questioni aperte", in Mazzei A., (a cura di), *La comunicazione d'impresa: contributi concettuali e gestionali*, Edizioni Unicopli, Milano, 2011, p. 229-239. ISBN: 9788863010374.
 - Mazzei A., "Ridefinendo il concetto di comunicazione d'impresa: un approccio multidisciplinare", in Mazzei A., (a cura di), *Percorsi di ricerca in comunicazione d'impresa. Tendenze, contesti, gestione*, FrancoAngeli, Milano, 2011, pp. 21-49. ISBN: 9788856839722.
 - Mazzei A., "Le leve comunicazionali per sviluppare la reputazione di un'organizzazione: il caso dei servizi di rilevanza sociale", in Russo V., (a cura di), *Comunicazione e strategie di intervento nelle tossicodipendenze*, Carocci, Roma, 2011, pp. 295-306. ISBN: 9788843052325.
 - Mazzei A., "Le leve comunicazionali per sviluppare la reputazione aziendale", in Mazzei A., (a cura di), *Percorsi di ricerca in comunicazione d'impresa. Tendenze, contesti, gestione*, FrancoAngeli, Milano, 2011 pp.51-68. ISBN: 9788856839722.
 - Mazzei A., "La comunicazione interna", in Rolando S., (a cura di), *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica*, Rizzoli Etas, Milano, 2011 (terza edizione), pp. 320-328. ISBN: 9788817051798.
 - Mazzei A., Butera A., Dell'Oro C., "Scelte strategiche e consapevolezza culturale nella comunicazione internazionale", in Mazzei A., (a cura di), *Percorsi di ricerca in comunicazione d'impresa. Tendenze, contesti, gestione*, FrancoAngeli, Milano, 2011, pp. 201-224. ISBN: 9788856839722.
 - Mazzei A., Esposito A., Melchionda I., "Lo sviluppo della reputazione nell'istituzione scolastica", in Mangiarotti G., (a cura di), *Dirigere la scuola*, Cedam, Padova, 2011, pp. 5-27. ISBN: 9788813307615.
 - Mazzei A., "Processi comunicativi e modelli organizzativi e valutativi nel pubblico e nel privato", in Rolando S., *Economia e gestione della comunicazione nelle organizzazioni complesse*, Cedam, Padova, 2010, pp. 131-151. ISBN: 9788813299644.
 - Mazzei A., "Il settore della comunicazione d'impresa e istituzionale", in Rolando S., (a cura di), *Politiche pubbliche delle comunicazioni*, Etas Editore, Milano, 2009, pp. 314-334. ISBN: 9788845315800.
 - Mazzei A., Lorenzin L., "Relationship Management as a Value Creation Process: A Dynamic Perspective", in Invernizzi E., Muzi Falconi T., Romenti S., (Editors), *Institutionalising PR and Corporate Communication*, Pearson Paravia Bruno Mondadori, Milano, 2009, pp. 454-484. ISBN: 9788871926032.
 - Mazzei A., "Comunicazione interna e relazioni organizzative: il ruolo dei comportamenti attivi di comunicazione", in Lovari A., Masini M., (a cura di), *Comunicazione pubblica 2.0. Tecnologie, linguaggi, formati*, Franco Angeli, Milano, 2008, pp. 147-160. ISBN: 8856800934.
 - Mazzei A., "La comunicazione interna per il capitale intellettuale e per il capitale sociale dell'impresa", in Esposito A., Mazzei A., (a cura di), *Valore e valori nelle relazioni*

- organizzative e di pubblica utilità*, Carocci, Roma, 2007. pp. 153-171. ISBN: 9788843042159.
- Invernizzi E., Mazzei A., "La comunicazione interna", in Invernizzi E., (a cura di), *Manuale di relazioni pubbliche 2*, McGraw-Hill, Milano, 2006, pp. 121-158. ISBN 9788838662669.
 - Biasi D., Mazzei A., "Le relazioni pubbliche in internet", in Invernizzi E., (a cura di), *Manuale di relazioni pubbliche 2*, McGraw-Hill, Milano, 2006, pp. 81-119. ISBN: 88-386-6266-5.
 - Mazzei A., "Le tecniche e i metodi dell'ascolto organizzato", in Invernizzi E., (a cura di), *Manuale di Relazioni pubbliche. Le competenze di base*, McGraw-Hill, Milano, 2005, pp. 213-258. ISBN 88-386-6173-1.
 - Invernizzi E., Mazzei A., "La comunicazione nell'università orientata alle relazioni e alla reputazione", in Boldrini M., Morcellini M., (a cura di), *Un'idea di Università. Comunicazione universitaria e sistema dei media*, FrancoAngeli, Milano, 2005, pp. 101-122. ISBN: 9788846468611.
 - Mazzei A., "L'ascolto dei cittadini", in Fondazione Maria Regina Onlus, *Comunicare il sociale*, Carocci, Roma, 2004, pp. 13-43. ISBN: 88-430-3079-5.
 - Mazzei A., "La comunicazione interna della Pubblica Amministrazione. Dinamiche di una nuova frontiera", in Rolando S., (a cura di), *I grandi temi della comunicazione di pubblica utilità – Volume 1*, FrancoAngeli, Milano, 2004, pp. 437-454. ISBN: 88-464-5791-9.
 - Biasi D., Mazzei A., "La comunicazione in Internet", in Invernizzi E., (a cura di), *Relazioni pubbliche 2. Le competenze e i servizi specializzati*, McGraw-Hill, Milano, 2002, pp. 95-154. ISBN: 8838660395.
 - Mazzei A., "Le tecniche e i metodi dell'ascolto organizzato", in Invernizzi E., (a cura di), *Relazioni pubbliche. Le competenze, Le tecniche e i servizi di base*, McGraw-Hill, Milano, 2001, pp. 277-372. ISBN: 8838608962.
 - Invernizzi E., Mazzei A.: "Può la comunicazione 'tirare' lo sviluppo organizzativo? Il caso del Comune di Bologna"; "La comunicazione interna per la visibilità esterna dell'impresa. Il caso IBM Semea"; "La comunicazione interna per la visibilità dei prodotti all'interno e all'esterno. Il caso Fiat Punto"; "La comunicazione per supportare il cambiamento organizzativo. Il caso della Direzione Tecnica di Fiat Auto"; "Il presidio strategico della comunicazione a supporto della strategia di business. Il caso Pirelli", in Invernizzi E., *La comunicazione organizzativa. Teorie, modelli e metodi*, Giuffrè, Milano, 2000. ISBN: 8814079986.
 - Viganò M., Mazzei A., "L'autodiagnosi dei ruoli professionali", in Grasso M., Montagnese M., (a cura di), *Competenze per competere*, FrancoAngeli, Milano, 1999, pp. 43-57. ISBN 8846412834.
 - Mazzei A., "Il Consorzio Sociale Pugliese – Bari"; "Il Consorzio 'Il Sol.Co.' di Ravenna", in Carbognin M., (a cura di), *Il campo delle fragole. Reti di imprese e reti di persone nell'impresa sociale italiana*, FrancoAngeli, Milano, 1999, pp. 108-130 e pp. 131-152. ISBN: 8846413490.
 - Invernizzi E., Mazzei A., "La comunicazione funzionale e valoriale per aumentare l'efficacia produttiva individuale. Il caso Digital"; "La comunicazione dei valori guida per supportare la nuova identità. Il caso Banco Ambroveneto", in Invernizzi E., *La comunicazione organizzativa per il governo dell'impresa*, Giuffrè, Milano, 1996. ISBN: 881406184X.
 - Invernizzi E., Mazzei A., "La comunicazione", in Costa G., Nacamulli R.C.D., (a cura di), *Manuale di organizzazione aziendale* (volume 3), Utet, Torino, 1997, pp. 281-313. ISBN 8877503475.
 - Luberto G., Mazzei A., "Paradigmi organizzativi per il trasferimento tecnologico", in Luberto G., Mazzei A., Palermo V., Ricciardi A., *Trasferimento tecnologico e innovazioni finanziarie*, FrancoAngeli, Milano, 1995, pp. 19-81. ISBN: 8820490625.
 - Mazzei A., "Lo sviluppo della comunicazione organizzativa: un'analisi delle ricerche empiriche svolte in Italia", in Gabrielli G., Invernizzi E., (a cura di), *Il dibattito sulla comunicazione organizzativa*, Editore SIPI, Roma, 1994, pp. 149-163. ISBN: 8871536975.
 - Invernizzi E., Mazzei A., "Comunicazione organizzativa e sviluppo delle risorse umane nelle imprese e negli enti pubblici", in Gabrielli G., (a cura di), *Risorsa umana, sistemi sociali e cultura d'impresa*, Scuola Superiore G. Reiss Romoli, L'Aquila, 1994, pp. 132-155. ISBN: 8885280293.

- Luberto G., Mazzei A., "Trasferimento tecnologico e diffusione di nuovi ruoli professionali: i casi Crai e Csata", in Butera F., Invernizzi E., (a cura di), *Il manager a più dimensioni*, FrancoAngeli, Milano, 1993, pp. 489-515. ISBN: 8820480190.

Conference Proceedings:

- Mazzei A., Fisichella C., Butera A., "Un approccio inside-out alla costruzione del brand: strategie di employee ambassadorship", *XVI SIM Conference Referred Electronic Conference Proceedings*, Università Cattolica del Sacro Cuore, Piacenza, 24-25 ottobre 2019. ISBN: 9788894391831.
- Jin, Y., Ravazzani S., Reber B., Mazzei A., Riley J., Jun H., Seo Y., Butera A., Metha, A., "Resistance to Change Is Futile? The Quest for Understanding Psychological Barriers in Health Risk Communication: Insights from a National Survey in the U.S", *Crisis6 Conference*, Leeds Beckett University, Leeds Regno Unito, 3-5 ottobre 2019.
- Jin Y., Mazzei A., Reber B., Riley J., Jun H., Seo Y., Ravazzani S., Butera A., "The Problem of Tolerable Risks and Resistance to Change: A Conceptual Model for Overcoming Hidden Barriers for Strategic Risk Communication", *Euprera Annual Congress*, University of Zagreb, Zagabria, Croazia, 26-28 settembre 2019.
- Mazzei A., Ravazzani S., Butera A., Quaratino L., Fisichella C., "Fra potenzialità e ostacoli: i social media interni nelle aziende italiane", in Culasso F., Pizzo M., (a cura di), *Atti del XXXIX Convegno Nazionale AIDEA, "Identità, innovazione e impatto dell'aziendalismo italiano. Dentro l'economia digitale"*, Torino, 12-13 settembre 2019. ISBN: 9788875901387.
- Mazzei A., Butera A., Quaratino L., Fisichella C., "Employee Communication Practices and Trends. The State of the Art of the Profession in Italy", *Proceedings CCI Conference on Corporate Communication 2019*, University of South California Marshall School of Business, Los Angeles, USA, 20-23 maggio 2019.
- Mazzei A., Quaratino L., Butera A., Fisichella C., "Engaged employees as a big idea for stakeholder relations and dialogue: managers and employees confronted", *Euprera Annual Congress 2018 "Big Ideas! Challenging public relations research and practice"*, Aarhus University, Aarhus, Danimarca, 27-29 settembre 2018.
- Mazzei A., Quaratino L., Butera A., Fisichella C., "Transformative Strategies for Employee Engagement: Managers and Employees Confronted", *Convegno Sinergie - Sima 2018, Strategie in trasformazione e nuovi modelli per la creazione di valore - Referred Electronic Conference Proceedings*, Università Ca' Foscari, Venezia, 14-15 giugno 2018. ISBN: 97888943937-2-9.
- Giaccone S., Dagnino G., Mazzei A., "Il contributo della comunicazione al successo della strategia cooperativa", *Convegno Sinergie - Sima 2018, Strategie in trasformazione e nuovi modelli per la creazione di valore - Referred Electronic Conference Proceedings*, Università Ca' Foscari, Venezia, 14-15 giugno 2018. ISBN: 97888943937-2-9.
- Mazzei A., Butera A., Pedrazzini V., "Employee Communication Practices and Trends. A Comparison of Previous Studies and Possible Advancements", *Proceedings CCI Conference on Corporate Communication 2018*, Baruch College/CUNY, New York, USA, 29 maggio - 1 giugno 2018.
- Togna G., Quaratino L., Mazzei A., Pellegrino M., "The 'Hygiene-Ultra-Motivating' Role of Interpersonal Relationships. A Herzberg's Review and a New Classification of Job Motivational Levers through the study of the LFoundry case", *33rd Workshop on Strategic Human Resource Management*, Catania, 5-6 aprile 2018.
- Mazzei A., Kim J.N., Lee Y., "Organizational Perceived Authenticity and Employee Empowerment to Sustain Positive Megaphoning for Brand Co-creation", *Convegno Sinergie - Sima 2017, Value co-creation: le sfide di management per le imprese e per la società - Conference Proceedings*, Università degli Studi di Napoli Federico II, Napoli, 15-16 giugno 2017. ISBN 97888907394-9-1.
- Mazzei A., Quaratino L., Ravazzani S., Butera A., Fisichella C., Pedrazzini V., "Value co-creation and the role of employee engagement and its drivers", *Convegno Sinergie - Sima 2017, Value co-creation: le sfide di management per le imprese e per la società - Conference Proceedings*, Università degli Studi di Napoli Federico II, Napoli, 15-16 giugno 2017. ISBN: 97888907394-9-1.

- Mazzei A., Quaratino L., Ravazzani S., Butera A., Fisichella C., Pedrazzini V., "Employee Engagement and Disengagement: The Role of Employee Voice Approaches, Organizational Justice Climate, and HRM", *Proceedings CCI Conference on Corporate Communication 2017*, Baruch College/CUNY, New York, USA, 6-9 giugno 2017.
- Ravazzani S., Mazzei A., "Internal branding and employee dissent via online public outlets: Implications for crisis prevention and communication", *ECREA's 6th European Communication Conference*, Praga, Repubblica Ceca, 9-12 novembre 2016.
- Mazzei A., "Do companies with monolithic identity across countries need – anyway – some level of adaptation in their communication?", Panel "Exploring parallels and linkages in public relations and intercultural communication: theory development and implications for education", *EUPRERA 18th Annual Congress*, HANZE University, Groningen, Paesi Bassi, 29 settembre – 1 ottobre 2016.
- Lee Y., Mazzei A., Lovari A., Kim J-N., "A Looking for Motivational Routes for Employee-Generated Innovation: The Effect of Individual, Managerial, and Compensatory System Factors on Employees' Work Creativity and Scouting", *AEJMC Conference*, Minneapolis, USA, 4-7 agosto 2016.
- Mazzei A., "La Social Media Strategy: nuovo strumento di management per bilanciare controllo e governo del brand negli ambienti digital", *Proceedings XXVIII Sinergie Annual Conference - Management in a Digital World. Decisions, Production, Communication*, Università di Udine, Udine, 9-10 giugno 2016. ISBN: 97888907394-7-7.
- Mazzei A., Lee Y., Togna G., Kim J-N., "The Impact of Perceived Authenticity on Employees' Empowerment and Communicative Behavior: An Integrated Model of Positive Megaphoning", *19th Annual International Public Relations Research Conference*, Miami, USA, 2-5 marzo 2016 (vincitore dell'IPRR Three Top Papers Award).
- Mazzei A., Butera A., "Brand building e governo dei comportamenti dei collaboratori nei contesti online: le social media policies interne", *Proceedings XII Convegno annuale SIM - Il marketing al servizio delle città. Beni culturali e rivitalizzazione urbana*, Torino, 22-23 ottobre 2015. ISBN: 978-88-907662-4-4.
- Mazzei A., Quaratino L., "Brand building strategies and brand consistent behavior of employees", in Vrontis D., Weber Y., Tsoukatos E., (Editors), *Conference Readings Book Proceedings 8th EuroMed Conference of the Euromed Academy of Business*, Verona, 16-18 settembre 2015. ISBN: 978-9963-711-37-6.
- Lovari A., Mazzei A., "When the press office goes social. The role of social media policies for media relations strategies in public sector organizations", in Verčič D., Tkalac Verčič A., Sriramesh K. (Editors), *Sleeping (with the) media, Proceedings of the 22nd International Public Relations Research Symposium BledCom2015*, Bled, Slovenia, 3-4 luglio 2015. Anno di pubblicazione 2016. ISBN: 978-961-235-776-4.
- Mazzei A., "Comportamenti del personale di contatto e brand. Un modello per comprendere il ruolo dell'internal branding", *Proceedings XI Convegno annuale SIM - Food Marketing: mercati, filiera, sostenibilità e strategie di marca*, Modena, 19-20 settembre 2014. ISBN: 978-88-907662-2-0.
- Mazzei A., Quaratino L., "Creating Organizational Conditions for Employees' Strategic Communication Behaviour: The Role of Listening Practices", *Proceedings CCI Conference on Corporate Communication 2014*, The Hong Kong Polytechnic University, Hong Kong, 3-6 giugno 2014.
- Mazzei A., "Employee Communication Behaviours for Dialogic Communication: Theoretical Explanations and Field Evidence", *Proceedings of the 19th International Conference on Corporate and Marketing Communication*, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano, 3-4 aprile 2014. ISBN: 9788867800872.
- Mazzei A., "Employee Communication Before and During a Crisis for Reputation Protection and Relationship Building", *Proceedings of the 3rd International Conference on Crisis Communication - Crossing Boundaries in Crisis Communication*, Erfurt, Germania, 2-5 ottobre 2013.
- Frandsen F., Johansen W., Mazzei A., "Whistleblowing. An emergent aspect of internal crisis management and crisis communication in Italy and Denmark", *Proceedings of the 3rd International Conference on Crisis Communication - Crossing Boundaries in Crisis Communication*, Erfurt, Germania, 2-5 ottobre 2013.

- Mazzei A., "Employee relationship management and knowledge workers. An Analysis of ICT professionals", *Proceedings CCI Conference on Corporate Communication 2013*, Baruch College/CUNY, New York, USA, 4-7 giugno 2013.
- Mazzei A., Ravazzani S., "Responsible Communication with Employees to Mitigate the Negative Effects of Crises: A study of Italian Companies", *Responsible Communication. Past, Present, Future - Proceedings of the 18th International Conference on Corporate and Marketing Communication*, University of Salerno, Salerno, 11-12 aprile 2013. ISBN: 9788890687365.
- Mazzei A., "Internal Crisis Communication in a Global World: Companies' Strategies and Employee Communicative Actions", *ECREA 2012 - 4th European Communication Conference*, Istanbul Bilgi University, Istanbul, Turchia, 24-27 ottobre 2012.
- Mazzei A., Quaratino L., "Design Cultural Change at a Leading Italian Multinational Company in the Furniture Industry", *Proceedings of the 7th EIASM Colloquium on Organizational Change and Development*, Berna, Svizzera, 13-14 settembre 2012.
- Mazzei A., "Internal Communication Strategies for Employee Communicative Actions: A Qualitative Analysis in American and Italian Companies", *Proceedings CCI Conference on Corporate Communication 2012*, Baruch College/CUNY, New York, USA, 5-8 giugno 2012.
- Mazzei A., Giaccone S., "Comunicazione interna e vantaggio competitivo: la gestione integrata dei capitali intellettuale e relazionale. Il caso General Business Community di IBM Italia", *Atti del XXIII Convegno Annuale di Sinergie "Governance d'impresa e comunicazione strategica"*, Università IULM, Milano, 10-11 novembre 2011.
- Mazzei A., Dell'Oro C., "Employee Communication Behaviour during a Crisis: The Role of Internal Communication and Relationship Quality", *Proceedings of the Conference Communicating Crisis in an Age of Complexity*, Centre for Corporate Communication Aarhus University Business and Social Sciences, Aarhus, Danimarca, 6-8 ottobre 2011.
- Mazzei A., Quaratino L., "Looking for the Roots of Future Success: Corporate Values to Drive Organizational Change in Natuzzi Group", *Proceedings CCI Conference on Corporate Communication*, Baruch College/CUNY, New York, USA, 7-10 giugno 2011.
- Mazzei A., Butera A., "Adattamento e standardizzazione nella comunicazione internazionale: una comparazione tra aziende globali, etnocentriche e policentriche", in Andreani J.-C., Collesei U. (Editors), *Proceedings of the 10th International Conference Marketing Trends 2011*, Marketing Trends Association, Paris-Venice. ISBN: 9782953281125.
- Mazzei A., Esposito A., "Il piano di comunicazione: da strumento a processo organizzativo e relazionale", *VII convegno annuale della Società Italiana Marketing "Marketing&Sales oltre la crisi. Assetti organizzativi e opzioni strategiche per riconquistare il mercato"*, Ancona, 23-24 settembre 2010.
- Mazzei A., "Refining the Concept of Corporate Communication: A Multidisciplinary Approach", *Proceedings CCI Conference on Corporate Communication 2010*, Wroxton College, Wroxton, Regno Unito, 4-7 giugno 2010.
- Mazzei A., Ravazzani S., "Manager-Employee Communication During a Crisis: The Missing Link", *Proceedings CCI Conference on Corporate Communication 2010*, Wroxton College, Wroxton, Regno Unito, 4-7 giugno 2010. (Emerald Highly Commended Paper – Academic CCI Conference 2010).
- Mazzei A., "Online Learning Communities in Higher Education. A Students' Based Analysis of Advantages and Implications", *Proceedings of the 12th International QMOD and Toulon – Verona Conference on Quality and Services Sciences (ICQSS)*, University of Verona, Verona, 27-29 agosto 2009. ISBN: 9788890432705.
- Mazzei A., Russo V., Crescentini A., "Perceived Doctor-patient Relation Quality and Reputation Building in Dental Sector", *Proceedings of the 11th Toulon – Verona Conference Excellence in Services*, Firenze, 3-4 settembre 2008. ISBN: 978-88-8453-855-0.
- Mazzei A., Russo V., Olivero N., Castelli L., "The Role of the Customer Satisfaction Data for the Improvement of Health Service Quality and Organisational Reputation", *Proceedings of the 11th Toulon – Verona Conference Excellence in Services*, Firenze, 3-4 settembre 2008. ISBN: 978-88-8453-855-0.
- Mazzei A., "Internal Communication to Enact Active Communication Behaviour", *Proceedings CCI Conference on Corporate Communication*, Wroxton College, Wroxton, Regno Unito, 6-9 giugno 2008.
- Mazzei A., S. Ravazzani, "Leveraging Differences for Competition. An Exploratory Study", *VII International Congress Marketing Trends*, Venezia, 17-19 gennaio 2008

- (pubblicato in *Working Paper dell'Istituto di Economia e Marketing*, Università IULM, n. 25, febbraio, 2008). ISBN: 8890245921.
- Mazzei A., "La comunicazione interna per l'impresa orientata al capitale intellettuale e al capitale sociale", *Proceedings del VI Convegno Internazionale Italia-Francia, Marketing Trends*, Parigi, 26-27 gennaio 2007. ISBN: 9788890245916.
 - Mazzei A., Sala D., "Communication within the University Community. Listening to Students Expectations", *9th Toulon – Verona Conference Excellence in Services*, Paisley, Scozia, 7-8 settembre 2006 (pubblicato in *Working Paper dell'Istituto di Economia e Marketing*, Università IULM, n. 17, ottobre 2006).
 - Mazzei A., Gambetti R., "La comunicazione aziendale a sostegno del corporate branding e della reputazione: la gestione integrata di segni, comportamenti e reti di relazioni", in Collesei U., Andreani J., (a cura di), *Atti del V Congresso Internazionale Marketing Trends*, Venezia, 20-21 gennaio 2006. ISBN: 9788890245909.
 - Mazzei A., Lovari A., Sala D., "Building Relations and Partnerships: The Experiences of Two Italian Universities", *8th Toulon – Verona Conference Quality in Services. Higher Education; Health Care; Local Government*, Palermo, 8-9 settembre 2005 (pubblicato in *Working Paper dell'Istituto di Economia e Marketing*, Università IULM, n. 13/2005).
 - Mazzei A., "University – Students Relations for Services Quality and Reputation", *7th Toulon – Verona Conference Quality in Services. Higher Education; Health Care; Local Government*, Tolone, Francia, 2-3 settembre 2004.

Milano, 30 ottobre 2020