

FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome

TERESA MULONE

Indirizzo

[REDACTED]

Telefono

[REDACTED]

Fax

E-mail

t.mulone@zetema.it

Nazionalità

Italiana

Data di nascita

[REDACTED]

ESPERIENZA LAVORATIVA

• Date (da – a)

Dal 2000 ad oggi

• Nome e indirizzo del datore di lavoro

Zetema Progetto Cultura s.r.l., via Attilio Benigni 59

• Tipo di azienda o settore

Società strumentale di Roma Capitale attiva nella gestione di beni e servizi culturali e turistici

• Principali mansioni e responsabilità

Dirigente dal 2011 ad oggi

In particolare:

Date (da – a)

Dal 2019 ad oggi

Dirigente Responsabile Area Patrimonio Culturale (l'Area Patrimonio Culturale è un'evoluzione della precedente Area Musei, a cui sono stati assegnati anche i Servizi per le Biblioteche e l'Hub Scientifico Technotown).

- Esperienza nel settore della cultura e turismo
- Contesti complessi pubblico-privati
- Rapporti con le Istituzioni del settore pubblico

Partecipazione alla stesura di tutti i Contratti di servizio tra Zetema e Roma Capitale dal 2005 ad oggi (7 contratti principali oltre ad addendum, proroghe e brevi rinnovi).

Membro del Comitato di coordinamento del contratto con la Sovrintendenza insieme al Direttore Generale dal 2017.

Responsabile della gestione del Contratto di affidamento di servizi relativo a Sovrintendenza Capitolina, Dipartimento Scuola e Dipartimento Servizi Delegati, per un **totale di fatturato annuo di circa 22.000.000 di euro lordi** escluse le attività commerciali (librerie e MIC card).

- Negoziazione tra differenti gruppi di attori operanti nel settore e di portatori di interesse contrapposti
- Innovazione tecnologica in ambito culturale e turistico
- Pianificazione e gestione di investimenti infrastrutturali

Di seguito le responsabilità, caratteristiche e numeri dell'Area:

- **Unità operative coinvolte: 428 unità** (di cui 14 persone tra Responsabili di Settore e persone di staff, e il resto di addetti al front-office tra assistenti in sala e coordinamento, addetti a reception e all'accoglienza, personale di biglietteria e libreria, astronomi e tutor scientifici, assistenti bibliotecari);
- **Attuali gestioni, luoghi e progetti seguiti: 56 siti** (21 tra musei e siti archeologici di prima grandezza, 35 siti archeologici e storico-artistici della Sovrintendenza);
- **Visitatori registrati e incassi di biglietteria:** nel 2022 hanno registrato 1.910.913 residenti e turisti e €6.904.208,99 di incassi di biglietteria. Il 2023 registra al 30 novembre un incremento del 18%;

- *Sviluppo organizzativo di strutture complesse*
- *Amministrazione, gestione delle risorse umane e relazioni sindacali*

- **Progetti di valorizzazione e innovazione tecnologica:** Viaggio nei Fori, Circo Maximo Experience, L'Ara com'era;
- **Progetti speciali:** Gestione della MIC card (n. 89.911 MIC vendute nel 2022).
- **Servizi di supporto: 41 biblioteche** di Roma Capitale, con n. 106 addetti al servizio;

L'organizzazione del servizio avviene a stretto contatto con l'Area Risorse Umane e il Settore Turnistica, con cui vengono concordate le modalità di organizzazione del lavoro e del servizio, la turnistica, la distribuzione del personale e le comunicazioni con le OO. SS.

Promuovo lo sviluppo delle attività dell'Area e supervisiono la progettazione e la realizzazione delle attività nonché le modalità dell'erogazione e gli standard dei servizi, in costante relazione con la Sovrintendenza, oltre che con gli altri Dipartimenti di Roma Capitale di riferimento.

Curo l'integrazione tra i settori dell'Area e con le altre Aree secondo le modalità previste dai Contratti di affidamento dei servizi, in ottica di sviluppo, valorizzazione dell'offerta e raggiungimento di crescenti standard di qualità. Nel 2023 ACOS ha rilevato il gradimento del pubblico rispetto ai Musei Civici più alto di tutte le altre strutture culturali di Roma Capitale. La qualità dei servizi viene monitorata anche attraverso il settore di Customer Care (che afferisce all'Area Sicurezza e Qualità), che supporta per la rilevazione della qualità percepita dei servizi offerti e la progettazione delle conseguenti azioni migliorative.

Supervisiono il budget dei procedimenti dell'Area e, nell'ambito delle deleghe, lo gestisco, anche attivando e coordinando collaborazioni esterne.

Monitoro, attraverso il rapporto diretto con i relativi Responsabili, i budget in termini di gestione dei costi e andamento dei ricavi, ma anche di innovazione e sviluppo dell'offerta e di gestione efficace del prodotto MIC. Le attività si svolgono in coordinamento costante con il responsabile della sicurezza per gli adempimenti necessari.

Verifico ed approvo i processi di qualità attraverso la sottoscrizione delle procedure.

Nominata dall'Amministratore Unico con Determinazione del 6 aprile 2023 **componente della Commissione di valutazione per la selezione di 77 unità** (67 assistenti in sala e 10 assistenti bibliotecari), insieme all'arch. Damiano Cavarra (Zetema) e al dott. Salvatore Del Vasto (Dirigente Risorse Umane di Roma Capitale).

Iscritti 39.000 candidati, i lavori della Commissione si sono conclusi il 21 dicembre con l'invio della graduatoria finale al RUP.

RUP di gara per l'affidamento di appalti Zetema. Negli ultimi anni in particolare le concessioni per le caffetterie museali e per la realizzazione del progetto di valorizzazione Circo Maximo Experience.

Dal 2005 al 2019. Dirigente dal 2011.

Dirigente Responsabile Area Musei

Responsabile dell'applicazione di tutti gli aspetti riguardanti il Sistema Musei Civici inerenti il Contratto di affidamento dei servizi quali accoglienza, assistenza in sala, biglietteria, libreria e editoria, didattica, pulizia, diserbo, ristoro e attività di catering, vigilanza armata, supporto ad attività tecnico-scientifiche.

Responsabile dei servizi dell'Archivio Storico Capitolino e della Toponomastica.

Relazione con la Sovrintendenza Capitolina e le singole Direzioni Museali per la definizione, la progettazione e la realizzazione delle attività e per definire le modalità dell'erogazione e gli standard dei servizi.

Gestione del personale in servizio nel Sistema Musei Civici (assistenza in sala, coordinamento, biglietteria, libreria, personale di supporto tecnico-amministrativo, personale scientifico), nell'Archivio Capitolino e negli uffici della Toponomastica: circa 300 addetti.

Elaborazione dei budget relativi ad ogni commessa attribuita dalla Direzione aziendale; trasmissione dei budget approvati all'Amministrazione Centrale, cura dei tempi e della qualità dell'esecuzione; monitoraggio del consuntivo economico.

Organizzazione di 4 edizioni di Notte dei Musei e altrettante di Musei in Musica (2009-2012).

Partecipazione a numerose commissioni giudicatrici in qualità di Presidente o Componente.

Date (da – a)	Dal 2000 al 2005
	<p>Coordinatore dei servizi di didattica e documentazione dei settori Ville e Parchi Storici, GCAMC, MACRO, Musei Scientifici della Sovrintendenza Comunale (2000-2005). Progettazione e organizzazione delle attività didattiche, elaborazione del calendario. Organizzazione delle campagne di schedatura (schede OA, A). Gestione del personale e cura della relazione con la Sovrintendenza.</p> <p>Responsabile servizi aggiuntivi delle Scuderie Aldobrandini (Frascati) dal 2001, MACRO dal 2003 e Mercati di Traiano dal 2004. Organizzazione e gestione dei servizi di custodia, biglietteria, ristorazione, eventi.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e indirizzo del datore di lavoro <ul style="list-style-type: none"> • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità <ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	<p>2000</p> <p>Editing s.r.l., via Cassia, Roma Editoria Co.co.co. redattore della rivista "Ars", De Agostini e Rizzoli Periodici.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e indirizzo del datore di lavoro <ul style="list-style-type: none"> • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità <ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	<p>1999-2000</p> <p>Ars Dictandi s.r.l., via Tirso, Roma Editoria Co.co.co. Ricercatrice iconografica</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e indirizzo del datore di lavoro <ul style="list-style-type: none"> • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità <ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	<p>1998-9</p> <p>Accademia del superfluo Organizzazione mostre Collaborazione con ritenuta d'acconto organizzazione e catalogo mostra "Francesco Paolo Michetti", a cura di Fabio Benzi, Palazzo Venezia, Roma, marzo-maggio 1999, Francavilla al Mare giugno-agosto 1999</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e indirizzo del datore di lavoro <ul style="list-style-type: none"> • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità 	<p>1996</p> <p>Palazzo delle Esposizioni Carlo Belli e l'Italia Collaborazione con ritenuta d'acconto</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e indirizzo del datore di lavoro <ul style="list-style-type: none"> • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità 	<p>1996-2000</p> <p>Associazione culturale Tramedarte Cultura Socio fondatore Visite guidate e lezioni di pianoforte</p>

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Date (da – a) • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	2020-2021 CHANGE MANAGEMENT, con somministrazione di LVS – 24 ore Leila Falzone Risultato: top performer in esecuzione, lavoro in team, esecuzione, fiducia.
	2019 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI DEI COLLABORATORI – 24 ore Mida
	2019 PROJECT MANAGEMENT – 24 ore Challenge Network
	2017 FAST TRACK MANAGERIALE – 16 ore Luca Varvelli
	Altro: Gestione del tempo e dei collaboratori in ottica di intelligenza emotiva (2017) Coaching essenziale e manager antifragile (2019) Corso di formazione “Lo sviluppo delle competenze manageriali” (2006-2007) Corso di formazione “Scrivere in modo efficace” (2007) Corso di formazione “Self efficacy” (2010) Corso di formazione “Parlare in pubblico” (2011) Corso di inglese (2011) Corso di formazione di budget e controllo di gestione (2011 e 2013) Progetto di formazione LEA – Leadership effectiveness Analysis (2012-2013) Corso di formazione “Economics 4 manager” (2012) CFMT
• Date (da – a)	2005
• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio • Qualifica conseguita • Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)	Università di Roma “La Sapienza”, Scuola di Specializzazione in Storia dell’Arte Medioevale e Moderna Storia dell’arte moderna, storia dell’arte medievale, storia del restauro, legislazione artistica. Specializzazione, voto 70/70 e lode
• Date (da – a)	2000
• Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio • Qualifica conseguita • Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)	Scuola Normale di Pisa. Corso di Alta Formazione in gestione e comunicazione dei beni culturali. Attestato

<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) 	<p>1995</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione 	<p>Università La Sapienza, Roma. Facoltà di lettere e filosofia</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio 	<p>Storia dell'arte</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Qualifica conseguita 	<p>Laurea, voto 110/110 e lode</p>
CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI	
MADRELINGUA	ITALIANO
ALTRE LINGUA	INGLESE
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di lettura • Capacità di scrittura 	<p>BUONO BUONO BUONO</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità di espressione orale 	<p>LIVELLO B1 DI BUSINESS ENGLISH CERTIFICATO ALLA MARCUS EVANS LINGUARAMA.</p>
CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI	OTTIME CAPACITÀ RELAZIONALI E DI SQUADRA.
CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE	<p>OTTIME CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE E DI LEADERSHIP, MATURATE ANCHE ATTRAVERSO CORSI DI FORMAZIONE PER MIDDLE E TOP MANAGEMENT.</p> <p>NEL 2020 HO PARTECIPATO AL LVS (LEADERSHIP VITAL SIGN. BASE DELLA VALUTAZIONE DI 41 PERSONE, 26 DI ZÈTEMA E 15 ESTERNI) CHE DELINEA L'EFFICACIA DELLA LEADERSHIP, RISULTANDO TOP PERFORMER IN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ESECUZIONE - LAVORO IN TEAM - ESECUZIONE - FIDUCIA
CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE	OTTIMA CONOSCENZA DELL'USO DEL PACCHETTO OFFICE
CAPACITÀ E COMPETENZE ARTISTICHE	DIPLOMATA IN PIANOFORTE NEL 1993 CON VOTO 8,50/10
PATENTE O PATENTI	Patente B
ULTERIORI INFORMAZIONI	Appassionata di musica, libri, cucina, viaggi e cultura in tutti i suoi aspetti.

Roma, 26 dicembre 2023

