

**PMA01****Descrizione****Performance Management: introduzione alla Balanced Scorecard (BSC)**

La Balanced Scorecard (BSC) è uno degli strumenti di Performance Management tra i più diffusi a livello mondiale, ed ha la peculiarità di legare obiettivi misurabili alla strategia (*"putting the strategy into action"*). Seguendo Attraverso una mappa strategica che collega gli obiettivi delle diverse prospettive che convivono in un'organizzazione (tipicamente quelle Finanziaria, Cliente, di Processo e di Infrastruttura & Conoscenza) è possibile individuare i punti di maggior forza e debolezza nella catena del valore di una impresa, intraprendendo quelle azioni correttive e/o migliorative secondo criteri quantitativi.

**Destinatari**

Destinato a Top e General Managers, non legati strettamente all'area finanziaria che vogliono ampliare la loro conoscenza con nuove metodologie e concetti innovativi.

**Obiettivi & Contenuti**

L'obiettivo del corso è quello di fornire ai partecipanti i concetti fondamentali del Performance Management ed in particolare della Balanced Scorecard (BSC), secondo la definizione di Kaplan & Norton. Particolare attenzione verrà posta nell'analisi del disegno della mappa strategica, partendo dagli obiettivi aziendali, attraverso la presentazione di casi di studio nel settore privato e pubblico, e ai passi principali per l'implementazione di una BSC in una organizzazione. Aspetto ulteriore è quello di individuare il giusto numero di misure da contemplare nella propria BSC, affrontato con la tecnica **BMP®** (Balancing Multiple Perspectives)

*BMP® is a copyright property of Dr. Luigi Buglione and Dr. Alain Abran – Ecole de Technologie Supérieure (ETS)*

**Prerequisiti**

Si richiede una conoscenza dei concetti generali di management

**Durata**

2gg

**Programma****Giorno 1:**

Introduzione

- *Performance Measurement e misure tradizionali*
- *Aspetti di debolezza delle misurazioni attuali*
- *Catena del Valore*
- *Tableau du bord ed evoluzioni*
- *Balanced Scorecard (BSC): elementi strutturali*
- *Links tra gli elementi di una BSC*

BSC come strumento strategico di gestione

- *BSC come storia della strategia aziendale (strategy map)*
- *5 principi per una "Strategy Focused Organisation" (SFO)*
- *Iniziative legate ai risultati della misurazione*

Implementazione della BSC

- *Steps per creare ed implementare una BSC*

**Giorno 2:**

Tailoring della BSC

- Numero e Ordine delle Prospettive:
- Altri settori:
  - *BSC per il software: ESI BITS, AIS BSC, Gartner BSC*
  - *BSC per gli enti governativi: OFA (UU.SS.)*
  - *BSC per le Università ed enti di ricerca*

Caso di Studio nella PA: municipio di Charlotte

Caso di Studio nel settore privato: Banca 121

**Giorno 3:**

Quante misure/metriche considerare nella BSC?

- *BMP: Balancing Multiple Perspectives*
- *Dimensioni di analisi e bilanciamento delle prospettive*
- *La tecnica*
- *Esercitazione*

BSC e SGQ: la norma UNI 11097:2003

- *Gestione per la qualità - Indicatori e quadri di gestione della qualità - Linee guida generali*
- *Ambito di applicazione*
- *Differenze e Punti di Contatto con la BSC di Kaplan & Norton*
- *Aspetti di Misurazione nella ISO 9001:2000 e Quadri di Gestione della Qualità*

Conclusioni



L1 - Education

Per ulteriori informazioni: [www.eng-it.it/spimq](http://www.eng-it.it/spimq)