

Titolo

Scelta ed utilizzo degli indicatori di prestazione

Destinatari

- Responsabili , posti ai vari livelli di una organizzazione, interessati all'attivazione di un sistema di misurazione e di analisi delle prestazioni
- Responsabili Qualità chiamati a tenere sotto controllo una organizzazione in maniera sistematica e trasparente
- Responsabili sistemi gestionali aziendali, Responsabili funzione/processi, Capi progetto, Auditor e Consulenti.

Obiettivi

- Il corso si propone di fornire :
- fornire le conoscenze specifiche sulle metodologie, le tecniche e gli strumenti per costruire e sviluppare un sistema di indicatori, definendo criteri di classificazione, di scelta e di utilizzazione degli stessi .Gli indicatori devono essere bilanciati e funzionali al raggiungimento degli obiettivi strategici dell'organizzazione
 - sulla base delle esperienze acquisite in attività di audit e sulle indicazioni fornite dalle Linee Guida UNI 11097 e UNI 11098, concetti e strumenti per costruire ed utilizzare un sistema di indicatori per il monitoraggio e il miglioramento dei processi aziendali

Durata

1 giorno

Modalità didattiche

- Esposizione teorica
- Esercitazioni di gruppo
- Simulazioni
- Esercitazione su PC
- Analisi filmati
- Role play
- Case study
- Valutazione finale

Risultati e benefici

- Questo corso offre l'opportunità di:
- interiorizzare il concetto di **pianificazione aziendale** come il sistema operativo attraverso il quale l'azienda definisce i suoi obiettivi e le azioni per conseguirli
 - acquisire il concetto di *obiettivo*, come risultato futuro, **misurabile**, che l'azienda prevede di conseguire entro un determinato tempo (l'orizzonte temporale).
 - percepire la necessità dell'azienda di nuove misure di previsioni, di andamento delle attività in modo da poter competere meglio e per accrescere il valore per tutte le parti interessate
 - individuare ed adottare indicatori e quadri della Qualità, necessari per giustificare, argomentare l'assunzione di scelte e decisioni (operative, gestionali, strategiche) riferite sia alle risorse che ai processi
 - rivedere , aggiornare, sostituire gli indicatori esistenti al fine di poter assumere le decisioni più opportune e strumentali al raggiungimento , in modo continuativo e progressivo di due obiettivi primari di una organizzazione:
 - ✓ il miglioramento della soddisfazione del Cliente
 - ✓ la riduzione dei costi di gestione

Titolo**Scelta ed utilizzo degli indicatori di prestazione****Contenuti****Generalità**

Disporre di adeguati indicatori di processo e di prestazione non è solo un'esigenza che nasce dall'applicazione delle norme ISO 9000. E' molto di più. I Responsabili, a tutti i livelli dell'organizzazione, hanno la necessità di disporre di indicatori di prestazione del business che gestiscono per prendere decisioni basate su elementi concreti e dati di fatto.

Gli indicatori assumono oggi molteplici valenze: guidare il cambiamento, indirizzare e coordinare gli obiettivi, supportare la gestione interna per il conseguimento di una sempre maggiore efficienza e efficacia, ecc. Oggi, grazie anche ai sistemi informativi,

le organizzazioni dispongono di diverse misure o indicatori, ma non sempre sono coerenti e bilanciati con valori, strategie, obiettivi, attività e risultati.

Il corso è strutturato in due parti:

→ concetti

→ strumenti

Concetti:

- perché implementare un SGQ come strumento di gestione
- da conformità formale a efficacia, efficienza, risultati reali
- le Norme ISO 9000 e gli 8 principi di gestione
- le Norme ISO 9000 e l'approccio per processi
- le Norme ISO 9000 e l'approccio sistemico alla gestione
- le Norme ISO 9000 e il monitoraggio dei processi per il miglioramento continuo

Strumenti :

- perché si misura?
- come devono essere gli indicatori e come si gestiscono
- le Norme UNI 11097 e UNI 11098
- costruzione degli indicatori
- caratteristiche degli indicatori
- tipologia degli indicatori
- i fattori che caratterizzano gli indicatori
- scelta degli indicatori
- fasi della ricerca degli indicatori
- rappresentazione degli indicatori – quadri di gestione della qualità
- attuazione dei monitoraggi
- esempi di indicatori per i vari processi
- focus sulle modalità di costruzione degli indicatori di CS
- possibile approccio per la definizione di indicatori