

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE FACOLTÀ DI INGEGNERIA

Corso di Laurea Specialistica in Ingegneria Gestionale e Logistica Integrata

Insegnamento : TECNICHE di GESTIONE AZIENDALE

Docente: dott.ing. GIAMPAOLO CENTRONE

PROGRAMMA DEL CORSO

Le evoluzioni ed i cambiamenti anche repentini, caratterizzati da componenti di **innovazione, concorrenzialità e globalità** di particolare rilevanza, dei contesti in cui viene trovarsi ad operare l'impresa moderna, impongono all'azienda stessa, e soprattutto a chi vi opera, di saper supportare le proprie **azioni strategiche** con strumenti adatti in modo da costituire una valida guida all'implementazione degli obiettivi di lungo periodo.

Da qui le necessità di conoscenza e di capacità d'utilizzo, al cui soddisfacimento il corso è indirizzato, di tecniche atte a gestire al meglio i processi di controllo aziendale, specialmente quelli direzionali con un adeguato "monitoraggio" sugli andamenti aziendali, ed il mantenimento di sistemi atti a supportare le decisioni da assumere.

Tali tecniche inferiscono, particolarmente, sulla **capacità organizzativa e finanziaria** dell'impresa coinvolgendo, in tal modo, le **risorse umane** ed i **meccanismi socio-economici** che ne regolano l'esistenza, in un ambito operativo caratterizzato non tanto dal mero obbligo di sottostare più o meno facilmente a degli standard, bensì di rispettare veri e propri **sistemi di gestione ed assicurazione della qualità** nonché della **responsabilità sociale**.

GLOBALIZZAZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE E MONDIALIZZAZIONE

Il fenomeno della globalizzazione

Il processo di internazionalizzazione

Internazionalizzazione e globalizzazione dei mercati

Incertezza e vulnerabilità

Marketing internazionale e scenario

Le modalità di internazionalizzazione

Quadro del commercio mondiale

I nuovi modi di "fare" impresa nel mercato globale

Il processo di integrazione europea

L'impresa italiana ed il suo ruolo centrale

La logistica integrata

Le origini storiche della logistica

La logistica economica

Le infrastrutture logistiche

DAL CONTROLLO DIREZIONALE AL CONTROLLO STRATEGICO MEDIANTE IL METODO DELLA BALANCED SCORECARD

Verso un sistema di controllo strategico

La concorrenza nell'era dell'informazione

L'evoluzione delle aziende e dei meccanismi di controllo

L'introduzione di nuovi strumenti tecnico-contabili per il controllo aziendale

Il controllo strategico come evoluzione del controllo direzionale

La nascita della balanced scorecard

La balanced scorecard: nuovo strumento per la definizione ed il controllo degli obiettivi strategici

Misurare la strategia del business
La catena del valore e la rilevazione delle informazioni per attività
Illustrazione della balanced scorecard
I quattro processi di management della BSC
Le quattro prospettive della BSC in generale
La prospettiva economico-finanziaria
Gli stadi del ciclo vitale
Finalità strategiche per la prospettiva
Crescita di ricavi di vendita e mix
Riduzione dei costi – miglioramento della produttività
Utilizzazione del patrimonio aziendale – strategia degli investimenti
La prospettiva della clientela
La segmentazione del mercato
Le misure della prospettiva clienti
Gruppo di misure primarie (customer core measures)
Misure delle proposte per la creazione del valore (performance drivers)
La prospettiva dei processi aziendali interni
I processi interni
La catena del valore dei processi interni
Il processo d'innovazione
Il processo di funzionamento
Il servizio post-vendita
La prospettiva dell'apprendimento e della crescita
Le finalità della prospettiva
Capacità del personale
Il gruppo primario di valutazione del personale
Driver specifici per l'apprendimento e la crescita
Le misure della Balanced Scorecard
Tipi di indicatori
Misure e relazioni
Relazioni causa – effetto
L'apprendimento strategico
Il numero delle misure nella Balanced Scorecard
La costruzione di una Balanced Scorecard
Il processo nelle sue fasi principali
La scelta dell'unità organizzativa appropriata
L'organizzazione progettuale
Un caso aziendale come possibile applicazione
Le ragioni preliminari
La concezione dell'idea per il caso aziendale
L'ipotesi di sviluppo di un progetto BSC in un caso aziendale
Le fasi applicative
Settore di appartenenza e ruolo dell'impresa
Le caratteristiche del settore di appartenenza
La visione
Stabilire e confermare la visione
Una visione proposta per il caso aziendale
Le prospettive
Stabilire le prospettive
Scomposizione della visione
Scomporre la visione e formulare gli obiettivi strategici

Gli obiettivi strategici nel caso aziendale
Fattori critici di successo
Fattori critici di successo per Autovie Venete
Sviluppare le misure, identificare le relazioni di causa-effetto e cercare un bilanciamento
La Balanced Scorecard completa
Analisi della BSC e le misure a livello di unità
Definire i target per ogni misura
Sviluppare il piano di azione
Implementazione della Balanced Scorecard
I Decision Support e gli Executive Information Systems
Il sottosistema Informativo della Balanced Scorecard
Soluzioni "IT" per la Balanced Scorecard
Integrare la BSC nel Flusso Informativo Aziendale
**DAI CIRCOLI AI SISTEMI DI QUALITÀ AZIENDALI FINO AI
RICONOSCIMENTI EFQM**
Le evoluzioni organizzative ed i presupposti della Qualità Totale
I fondamenti storico-culturali delle teorie organizzative
L'organizzazione nelle aziende
Gli istituti, l'azienda, l'organizzazione
Il sistema organizzativo
Le variabili organizzative
I meccanismi (o sistemi) operativi
Il potere organizzativo
La struttura organizzativa
La progettazione della struttura organizzativa
La formalizzazione delle variabili organizzative
Gli schemi organizzativi fondamentali
L'Organizzazione "Classica"
L'Organizzazione Scientifica di Taylor
La struttura Gerarchico-Funzionale di Fayol
Il movimento delle Relazioni Umane
Il Pensiero di Mayo
La Motivazione i Comportamenti e le Teorie di McGregor
La Teoria dei Bisogni di Maslow
La Gestione e lo Sviluppo delle Risorse Umane
L'Organizzazione a Tre Livelli di Herzberg
L'Azienda come Sistema e la Formulazione delle Decisioni
Il Total Quality ed il Miglioramento Continuo
L'evoluzione delle economie Occidentali ed i nuovi Modelli Organizzativi
Qualità ed Evoluzione Storica
Il Total Quality Control di Feigenbaum
Il Plan-Do-Check-Act di Deming
La Pianificazione il Controllo il Miglioramento della Qualità di Juran
I circoli della Qualità di Ishikawa
La Qualità dei Clienti Interni ed Esterni all'Azienda di Mizuno
Il Programma ZD del Quality is Free di Crosby
La Qualità alla Giapponese
Il CEDAC di Fukuda
I Sette Strumenti di Kume
Il Quality Function Deployment di Akao
Il Kaizen di Imai

La Qualità in Europa
I Precursori della Qualità Europea
I Precursori in Italia
Gestire la Qualità
Il Management e la Qualità
L'Ispezione
Il controllo Qualità
L'Assicurazione Qualità
Il Total Quality Management
Cultura Organizzativa e Principi di Management
Organizzazione e Cultura
La Teoria della Genesi dei Valori Organizzativi
Il Nucleo Concettuale del Total Quality Management
I Principi del Nucleo Concettuale del TQM
I Modelli di Eccellenza
Il Modello EFQM
I Principi nel Modello EFQM
Le Pratiche nel Modello EFQM
Modelli di Eccellenza e Autovalutazione Organizzativa
Le Soluzioni Informatiche al Servizio della Qualità
Informatica e ISO 9000
La norma ISO 9000 e la Gestione dei Documenti
Dalla gestione dei Documenti alla Gestione dei Dati con il supporto dei Sistemi ERP
L'approccio basato sui Processi della Vision 2000
L'Architettura Strategica dei Sistemi di Gestione
L'Architettura del Sistema Integrato di Gestione per la Qualità
Il Ruolo del sistema Informativo
La Qualità dei Trasporti e dei Servizi per la Mobilità
Il Settore dei Trasporti e dei Servizi per la Mobilità
Lo Scenario di Riferimento
Il Sistema Nazionale dei Trasporti
Verso nuovi Modelli di Viaggio: la Mobilità come merce
Qualità dei Servizi di Trasporto e Mobilità
Il Total Quality Management nel Settore Autostradale Italiano
Il nuovo Paradigma delle Strategie ed il Price-Cap
La Certificazione SA8000
La Social Accountability SA8000
I Requisiti dello Standard SA8000
I Vantaggi della Certificazione SA8000
La Formazione del Personale e Diffusione dei Contenuti e delle Norme
Monitoraggio dei Fornitori
CULTURA ORGANIZZATIVA E STRUMENTI DI MANAGEMENT
Definizioni di cultura organizzativa
Corporate Culture
Simbolismo organizzativo
L'approccio di Schein: pragmatismo e approccio clinico
NUOVI PARADIGMI PER LA DIREZIONE DEL PERSONALE
Dall'amministrazione del personale alla direzione e sviluppo delle risorse umane: i diversi approcci alla valutazione del personale
Competenze e ruolo della Direzione del Personale
Modelli di gestione delle risorse umane basati su "competenze aziendali"

Modelli di gestione delle risorse umane basati su “competenze individuali”

Relazione: approcci per competenze, logica del servizio e ruolo della Direzione del Personale

POLITICHE E TECNICHE DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE

Nozioni e finalità della valutazione del personale

Esame della posizione

Definizione ed utilizzi

Analisi della posizione

Valutazione della posizione e Metodo Hay

Come realizzare un programma di valutazione in azienda

Valutazione della prestazione

Caratteristiche e finalità

L'oggetto della valutazione

Valutazione per fattori (dei comportamenti)

Valutazione per obiettivi e sistema MBO

Sistemi misti

Gli attori della valutazione

Chi deve essere valutato

Chi valuta e problematiche legate al giudizio di valutazione

Feedback sui risultati di valutazione

Prospettiva future: peer evaluation e valutazione a 360°

Metodi e tecniche di valutazione della prestazione

Valutazione del potenziale

Natura e scopi

Tecniche di valutazione del potenziale ed Assessment Center

Interventi formativi

IL MODELLO DELLE COMPETENZE E LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE

Posizione e competenze

Valutazione della prestazione e competenze

Valutazione del potenziale e competenze