



# Corso di formazione e aggiornamento

# Gli Indicatori di

# Processo e la Balanced

# Scorecard

## OBIETTIVI DEL CORSO:

Il percorso formativo consentirà agli utenti di apprendere o raffinare le nozioni tecniche relative organizzazione aziendale e alla gestione per processi.

Verrà mostrato il percorso che deve condurre la Direzione aziendale ad individuare dei “parametri di controllo” di immediata visualizzazione e misurazione. Questi parametri sono gli Indicatori di Performance, o KPI, e vengono condensati in Cruscotti Direzionali o in Balanced Scorecard.

I KPI consentiranno di capire come stanno andando le vendite, la produzione, la concorrenza, gli equilibri finanziari, l'efficienza del personale, l'inquinamento, la sicurezza e la qualità dell'azienda.

Il percorso consentirà di:

- sviluppare, rafforzare e aggiornare le competenze necessarie per la gestione e la conduzione dell'azienda o attività professionale, in un'ottica di miglioramento delle scelte relative al management;
- affrontare percorsi di innovazione tecnologica, organizzativa, gestionale, di processo/prodotto e dei modelli di business che consentano di cogliere le opportunità di crescita aziendale e professionale

## METODOLOGIA DIDATTICA:

Si tratta di formazione in aula, utile per una basilare illustrazione teorica dei concetti e per realizzare esercitazioni pratiche, basate su esperienze concrete aziendali.

## PROGRAMMA:

### Modulo 1: Management System: la struttura di un Sistema di Gestione – 4 ore

---

- Management System e Controllo di Gestione
- La Politica, gli Obiettivi e le Procedure aziendali
- I Centri di Responsabilità

### Modulo 2: La visione dell'azienda per Processi – 4 ore

---

- Mappatura dei processi e Controllo di Gestione



- I tipici processi dell'organizzazione
- Esempi di mappature dei processi dell'organizzazione

## **Modulo 3: Misurare i Processi aziendali attraverso gli Indicatori di Performance – 4 ore**

---

- Il reporting direzionale
- Definizione e calcolo degli Indicatori
- Indicatori di Business Continuity

## **Modulo 4: Il Cruscotto Direzionale e la Balanced Scorecard – 4 ore**

---

- Il Cruscotto Direzionale
- Il Tableau de Bord
- La Balanceed Scorecard

E' prevista una verifica degli apprendimenti finale. Al termine del percorso verrà rilasciato un attestato a chi avrà superato la soglia minima del 70% di presenza.

### **DOCENTI/COACH:**

Il corso è erogato da Assoservizi S.r.l., agenzia formativa di Confindustria Toscana Sud accreditata in Regione Toscana (cod. OF0004), con la collaborazione di Serafinelli Consulting, società di consulenza aziendale specializzata in Sistemi di Gestione QAS (Qualità, Ambiente e Sicurezza) e miglioramento dei processi, con pluriennale esperienza nel campo della formazione professionalizzante a supporto del business aziendale.

### **QUOTA DI PARTECIPAZIONE:**

La quota è interamente coperta dal voucher regionale.

### **AGEVOLAZIONI:**

Il corso ha le caratteristiche per essere agevolabile con riferimento ai seguenti canali di finanziamento:

- Dipendenti di aziende aderenti a Fondimpresa / Fondirigenti: Conto Formazione Aziendale;
- Regione Toscana *AVVISO PUBBLICO PER IL FINANZIAMENTO DI VOUCHER FORMATIVI INDIVIDUALI RISERVATI A MANAGER D'AZIENDA.*

### **INFORMAZIONI:**

Alessandro Botti – tel. 345 2541413 – [formazione@assoservizi.eu](mailto:formazione@assoservizi.eu)

Elena Frilli - tel. 342 3353884 – [formazione@assoservizi.eu](mailto:formazione@assoservizi.eu)



## GLI INDICATORI DI PROCESSO E LA BALANCED SCORECARD

16 ore

### Dati del partecipante

Cognome e nome \_\_\_\_\_

CODICE FISCALE \_\_\_\_\_

Luogo e data di nascita \_\_\_\_\_

Titolo di studio \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_

Residenza (Indirizzo, CAP, Comune) \_\_\_\_\_

- Se Imprenditore/Socio/Dipendente:

Azienda di appartenenza \_\_\_\_\_

Ruolo/Mansione \_\_\_\_\_

Codice Ateco 2007 \_\_\_\_\_

Settore merceologico \_\_\_\_\_

Associata a Confindustria Toscana Sud  SI  NO

### Dati per la fatturazione

Intestatario della fattura \_\_\_\_\_

CODICE FISCALE \_\_\_\_\_

PARTITA IVA \_\_\_\_\_

Iva detraibile  SI  NO

Via \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_)

Tel. \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_

*La fattura sarà inviata in formato elettronico come previsto dalla risoluzione ministeriale 132/E del 28/05/1997 e succ.modifiche.*

### Modalità di pagamento

Il versamento della quota di € \_\_\_\_\_ + IVA verrà effettuato mediante:

- bonifico bancario intestato ad Assoservizi Srl  
Banca Monte dei Paschi di Siena – Grosseto  
c/c: IBAN IT 96 P 01030 14300 00000 4354726
- assegno intestato ad Assoservizi Srl  
da consegnare all'avvio del corso e/o alle scadenze previste
- Altra modalità di pagamento (specificare)  
\_\_\_\_\_

### Indicare la volontà di usufruire delle agevolazioni:

- Fondimpresa
- Fondirigenti
- Voucher Regione Toscana
- Altro .....

*Il richiedente dichiara di conoscere la normativa applicabile con riferimento alla tipologia di agevolazione richiesta e di possedere tutti i requisiti previsti, sollevando Assoservizi S.r.l. da qualsiasi responsabilità in merito. Si impegna a fornire ad Assoservizi S.r.l. la presente scheda e tutte le informazioni/dichiarazioni previste in tempo utile per la predisposizione della domanda di agevolazione prescelta.*

Luogo, data \_\_\_\_\_ firma avente valore legale \_\_\_\_\_

*Affinché la presente scheda costituisca regolare ordine tutti i campi devono essere accuratamente compilati*

### CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

#### 1. OGGETTO

Oggetto delle presenti Condizioni Generali è la fornitura da parte di Assoservizi Srl, con le modalità di seguito descritte, di corsi di formazione (di seguito denominati corsi), come descritti nel Catalogo Corsi di Formazione (di seguito denominato catalogo).

#### 2. ISCRIZIONE AI CORSI

Le iscrizioni ai corsi avverranno a seguito dell'invio ad Assoservizi Srl della "Scheda di Iscrizione" (di seguito denominata scheda), debitamente compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal Cliente. La scheda potrà essere sostituita da un ordine del Cliente contenente tutti i dati previsti dalla scheda e facente riferimento all'accettazione delle presenti Condizioni Generali. Poiché il numero di partecipanti ai corsi è limitato, le iscrizioni verranno accettate in base alla data di ricevimento delle relative schede e/o ordini. In caso di corsi a numero chiuso sarà data priorità agli associati di Confindustria Toscana Sud. Nel caso in cui la stessa azienda iscriva più di un partecipante al medesimo corso, il secondo e i successivi iscritti godranno di uno sconto del 20% sulla quota di partecipazione prevista.

#### 3. SEDI E DATE DEI CORSI

I corsi si svolgono presso la sede indicata nella scheda corso.

#### 4. RECESSO

Il Cliente potrà recedere dal contratto mediante comunicazione scritta inviata tramite fax (o e-mail [formazione@assoservizi.eu](mailto:formazione@assoservizi.eu)) alle seguenti condizioni:

- il recesso dell'utente è libero in fase di pre-iscrizione, senza alcun addebito;
- in caso di recesso comunicato dopo la stipula del contratto di iscrizione ma almeno 10 giorni prima dell'inizio delle attività corsuali, Assoservizi Srl rimborserà l'intera quota di partecipazione eventualmente già versata, salvo l'indicazione da parte dell'impresa di voler trasferire l'iscrizione ad un altro partecipante o a successiva edizione del corso;
- in caso di recesso comunicato successivamente ai 10 giorni antecedenti al corso ma entro 3 giorni dall'inizio, sarà comunque fatturato il 50% dell'importo previsto;
- in caso di recesso comunicato successivamente ai 3 giorni antecedenti l'inizio del corso o comunque in caso di mancata partecipazione allo stesso, sarà comunque richiesto il saldo totale della quota complessiva di partecipazione.

Sostituzioni potranno essere accettate in qualsiasi momento prima dell'inizio del corso, purché comunicate per iscritto.

#### 5. RINVIO O CANCELLAZIONE DEI CORSI

Poiché la realizzazione del corso è subordinata al raggiungimento di un numero minimo di partecipanti, la cui definizione è indicata nella scheda del corso, Assoservizi Srl si riserva il diritto di annullare, rinviare o cambiare la sede dei corsi, dandone semplice comunicazione scritta (anche via fax) al Cliente. I corrispettivi eventualmente già percepiti da Assoservizi Srl saranno restituiti al Cliente o, d'accordo con il Cliente, saranno imputati come pagamento anticipato per la eventuale reiscrizione a corsi in date successive. Resta espressamente esclusa qualsiasi altra forma di risarcimento o rimborso a favore del Cliente da parte di Assoservizi Srl.

#### 6. DIRITTO D'AUTORE

Il Cliente prende atto per sé e per i partecipanti che i corsi e il materiale ad essi relativo sono di proprietà di Assoservizi Srl e che può entrare in possesso solo se provenienti da Assoservizi Srl o altre Società autorizzate per iscritto da essa. Il Cliente si impegna a non eseguire copia di tale materiale, a non diffonderne presso terzi il contenuto, a non cederlo a terzi e a non svolgere né far svolgere ad altri corsi basati su detta documentazione.

#### 7. REGOLE DI PARTECIPAZIONE

I partecipanti ai corsi sono tenuti a: 1. utilizzare materiali e attrezzature di Assoservizi Srl con la massima cura e diligenza; 2. attenersi strettamente alle regole di sicurezza e di condotta previste da Assoservizi Srl, ovvero degli Enti ospiti; 3. non effettuare registrazioni video e/o audio o fotografie presso le sedi dei corsi, o durante i corsi stessi; 4. non eseguire copie o sottrarre documenti dei quali vengano in possesso durante la loro permanenza presso le sedi dei corsi. Nel caso un partecipante commetta le violazioni di cui sopra, è facoltà di Assoservizi Srl di ritirare le copie, le registrazioni, le fotografie e le riprese illecite, allontanare e/o non ammettere più ai corsi il partecipante responsabile delle suddette violazioni e, se del caso, procedere a denunce e/o azioni legali.

#### 8. RESPONSABILITÀ

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che, sebbene il contenuto dei corsi e della relativa documentazione sia stato per quanto possibile controllato, nessuna pretesa potrà essere avanzata nei riguardi di Assoservizi Srl nel caso in cui le informazioni contenute in tale documentazione risultassero erronée o obsolete. Il Cliente esonera, pertanto, Assoservizi Srl da ogni responsabilità, anche verso terzi, derivante dall'uso di tali informazioni. Assoservizi Srl si riserva il diritto di apportare tutte le variazioni e aggiornamenti ai contenuti dei corsi elencati nel catalogo, per meglio seguire la costante evoluzione e il continuo aggiornamento del mercato.

#### 9. CORRISPETTIVI

A fronte dell'iscrizione dei partecipanti ai corsi, con le modalità di cui al precedente punto 2, il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti. Le quote individuali di partecipazione comprendono il costo dell'aula e delle attrezzature didattiche, oltre al materiale didattico eventualmente previsto per ciascuna tipologia di corso. Le spese per vitto e alloggio dei partecipanti NON sono comprese.

#### 10. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La quota di partecipazione dovrà essere versata entro il primo giorno di attività di aula del calendario. Le modalità di pagamento accettate sono: bonifico bancario, assegno intestato ad Assoservizi Srl. A pagamento avvenuto, Assoservizi Srl emetterà regolare fattura. L'attestato sarà rilasciato solo a seguito del pagamento del corso. In caso di operazioni in regime di non assoggettamento/non imponibilità IVA, detta esenzione dovrà essere comunicata per iscritto dal Cliente al momento dell'iscrizione, specificando il riferimento normativo.

#### 11. FORO COMPETENTE

Il presente contratto è regolato dalla legge italiana e qualsiasi controversia insorgente in relazione a esso sarà di esclusiva competenza del Foro di Grosseto.

#### 12. DISPOSIZIONI GENERALI

Le presenti Condizioni Generali prevalgono su qualsiasi disposizione e condizione difforme contenute nell'ordine del Cliente relativo all'iscrizione ai Corsi e su altro accordo verbale o scritto precedentemente intercorso fra le parti.

13. Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente approva espressamente quanto indicato nelle Condizioni Generali riportate a tergo, in particolare i punti: (2) Iscrizioni ai Corsi, (4) Recesso, (5) Rinvio o cancellazione dei corsi, (6) Diritto d'autore, (9) Corrispettivi, (11) Foro competente.

#### TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Ai sensi del GDPR 679/2016, i dati personali indicati nella scheda di iscrizione - raccolti in ottemperanza di obblighi di legge e per scopi organizzativi - saranno trattati in piena osservanza della normativa sulla Privacy. E' esclusa ogni forma di diffusione dei presenti dati a terzi ad eccezione della comunicazione nei confronti di Confindustria Toscana Sud. I diritti dell'interessato inerenti al trattamento di dati personali sono quelli previsti dalla suddetta normativa. I dati saranno conservati per il tempo necessario alla gestione dell'attività corsuale e dei connessi adempimenti amministrativi.

\_\_\_\_\_ firma avente valore legale

\_\_\_\_\_ firma avente valore legale

SCHEDE DI ADESIONE AI CORSI DI FORMAZIONE  
Modulo da compilare e rinviare via e-mail a [formazione@assoservizi.eu](mailto:formazione@assoservizi.eu)