



Programma

REDESIGN-PA. Metodi e tecniche per la ri-progettazione dei processi nella PA orientata al miglioramento della qualità

Il corso si svolgerà in modalità telematica

Modulo 1 - Business Process Management - 15 ore (3 mezza giornate)

- La Gestione “per” e “dei” processi
 - Modelli organizzativi e approcci gestionali
 - L’ingegneria dei processi: definizioni, classificazione, mappatura
- Tecniche di Mappatura dei processi – SIPOC (Supplier-Input-Process-Output-Customer)
- Tecniche di *Business Process Modeling*: - BPMN (Business Process Modeling Notation)
- Esercitazione SIPOC e BPMN

Modulo 2 – Business Process Performance Analysis and (Analisi qualitativa quantitativa di processi aziendali) - 15 ore (3 mezza giornate)

- L’analisi qualitativa dei processi aziendali
 - *Diagnosi*
 - *Benchmarking*
 - *Best Practices*
- L’analisi quantitativa dei processi aziendali: - indicatori di performance
 - *Process Flow Analysis*
- Metodo dei Colli Di Bottiglia
- Miglioramento dei Processi e REDESIGN.

Modulo 3 – Performance Management Systems- 10 ore (2 mezza giornate)

- L’evoluzione del performance management nella pubblica amministrazione e la sua attuale struttura e composizione
- Performance e sistemi di misurazione e valutazione: finalità, ruolo, caratteristiche ideali, benefici. Ciclo della performance; misurazione: determinanti della performance, dimensioni di misurazione, misurazione dei risultati e dei comportamenti
- La Balanced Scorecard come strumento strategico di management by KPI