

## KPI – KEY PERFORMANCE INDICATORS – BSC – BALANCED SCORECARD

### Description

Η TÜV Austria Hellas παρουσιάζει το καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, “**KPI / Βασικοί δείκτες απόδοσης - BSC - BALANCED SCORECARD**” που καταδεικνύει πόσο αποτελεσματικά επιτυγχάνονται σε μια επιχείρηση οι βασικοί επιχειρησιακοί στόχοι.

### Εισαγωγή στο πρόγραμμα

Στόχος του προγράμματος KPI είναι να αντιληφθούν οι συμμετέχοντες το τι συνιστά έναν βασικό δείκτη απόδοσης και ακόμη,

- να αποκτήσουν την ευχέρια να προσδιορίζουν δείκτες μετρήσιμους, ρεαλιστικούς, που είναι δυνατό να επιτευχθούν, που αφορούν στην επιτυχία τους τμήματος ή της επιχείρησης και επιπλέον να είναι επίκαιροι
- να είναι σε θέση να θεσπίζουν τέτοιους δείκτες και να τεκμηριώνουν τον λόγο για τον οποίο τίθενται
- να μπορούν να αναγνωρίζουν την χρησιμότητα ενός τεθέντος KPI και να εντοπίζουν τον τρόπο με τον οποίο θα μπορούν να τον μετρούν
- να τους κατηγοριοποιούν σύμφωνα με την φύση τους και την σπουδαιότητά τους και να τους διακρίνουν από αυτούς που δεν συνιστούν κρίσιμους δείκτες
- να μπορούν να τους παρουσιάσουν σε μια εύκολα αντιληπτή μορφή χωρίς να προκαλούν σύγχυση σ’ αυτούς που θα τους ελέγξουν
- να δύνανται να τους παρακολουθούν σε όλη τη διάρκεια της προσπάθειας επίτευξής τους ώστε να παρεμβαίνουν στις περιπτώσεις που διαπιστώνουν μεγάλη απόκλιση
- να τους διακρίνουν σε περιοδικούς ή διαρκείς / μόνιμους ώστε αντίστοιχα να μεθοδεύουν την παρακολούθησή τους

- να θέτουν στόχους που μετρούν παράγοντες οι οποίοι είναι κρίσιμοι για την επιτυχία του τμήματος ή / και της επιχείρησης

Το Balanced Scorecard (BSC) συνιστά ένα εταιρικό πλαίσιο που χρησιμοποιείται για την διαχείριση και τον έλεγχο μιας θεσπισμένης στρατηγικής και είναι ένα σύνολο οικονομικών και μη οικονομικών μέτρων σχετικά με τους παράγοντες επιτυχίας μιας εταιρείας.

Μια επιχείρηση θέτει στόχους για την επιτυχία της στρατηγικής της, που ορίζονται από τέσσερις διακριτές όψεις - περιοχές (perspectives) οι οποίες είναι διασυνδεδεμένες, αντικατοπτρίζουν την ουσία των δραστηριοτήτων της δημιουργίας αξία γι' αυτήν.

1. Οικονομικοί (στόχοι) ( Finance) - "Ποιοι είναι οι οικονομικοί στόχοι του οργανισμού"
2. Πελατών (Customer) - "Ποια πράγματα είναι σημαντικά για τους πελάτες (τα οποία με τη σειρά τους θα επηρεάσουν τους οικονομικούς στόχους)"
3. Εσωτ. Διεργασίας (Internal Process) - "Τι πρέπει να γίνει καλά εσωτερικά, ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι των πελατών, που θα επηρεάσουν τους οικονομικούς στόχους"
4. Ανθρώπων (People) ή μάθησης και ανάπτυξης (Learn & Growth) - «Ποια είναι τα προσόντα, οι δεξιότητες και οι δυνατότητες που πρέπει να διαθέτει οργανισμός για να γίνονται οι εσωτερικές διεργασίες καλά που θα κάνουν τους πελάτες ευχαριστημένους και τελικά θα επηρεάσουν τους οικονομικούς στόχους".

Για την απεικόνιση της κάρτας αποτελεσμάτων (BSC) ενός οργανισμού δημιουργείται ένας χάρτης στρατηγικής Balanced Scorecard, που είναι μια παραστατική απεικόνιση και έχει την δυνατότητα να δείχνει τις συνδέσεις μεταξύ των τεσσάρων όψεων εντός μιας σελίδας.

Πέντε είναι οι λόγοι για τους οποίους μια επιχείρηση/οργανισμός χρησιμοποιεί το Balanced Scorecard:

1. Να εκτελέσει το στρατηγικό σχέδιο, ευθυγραμμίζοντας τις προσπάθειες και τις αποφάσεις της διοίκησης με τη στρατηγική.
2. Να κοινοποιήσει τη στρατηγική σε ολόκληρο την επιχείρηση / οργανισμό (όπως με τον χάρτη στρατηγικής).
3. Την παρακολούθηση της απόδοσης της στρατηγικής (συνήθως μέσω αναφορών).
4. Να ευθυγραμμιστούν όλα τα τμήματα του οργανισμού με την κοινή στρατηγική.
5. Να συνδέσει άτομα με τη στρατηγική, δείχνοντας πώς συμβάλλουν στους στόχους του οργανισμού.

## **Σε ποιους απευθύνεται**

Το πρόγραμμα έχει αποδειχθεί ότι είναι εφαρμόσιμο σε όλες τις επιχειρήσεις οποιονδήποτε χαρακτήρα αν έχουν, σε βιομηχανίες, σε κυβερνητικές υπηρεσίες, σε τραπεζικές, υγειονομικές και πολλές άλλες όλων των μεγεθών.

Απευθύνεται σε στελέχη επιχειρήσεων και οργανισμών μεσαίου επιπέδου και άνω.

Το πρόγραμμα θα πραγματοποιηθεί στην ελληνική γλώσσα (διαφάνειες σε ελληνική και αγγλική γλώσσα).

Το κόστος συμμετοχής στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα μπορεί να επιδοτηθεί πλήρως από το πρόγραμμα ΛΑΕΚ 0,06% του ΟΑΕΔ. Η ηλεκτρονική υποβολή θα πρέπει να γίνει με δική σας μέριμνα τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν την ημερομηνία έναρξης του κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος. Η TÜV AUSTRIA ACADEMY, δεν αναλαμβάνει την υλοποίηση της σχετικής δήλωσης / διαδικασίας.

Διάρκεια: **16 ώρες**

\*Τα εκπαιδευτικά προγράμματα της TÜV AUSTRIA ACADEMY απαλλάσσονται από το Φ.Π.Α., βάσει του Ν.2859/2000, άρθρο 22 §1.

## **Date Created**

Μάρτιος 2022

## **Meta Fields**