

Indice

Prefazione , di <i>Alberto Grandò</i>	pag. 9
Introduzione	11
1. Le misure della produttività	19
1.1 Introduzione	19
1.2 Le misure della produttività	21
1.2.1 La produttività degli impianti	23
1.2.2 La produttività della manodopera	34
1.2.3 La produttività dei materiali	37
2. Le misure della qualità	41
2.1 Introduzione	41
2.2 I costi della qualità	43
2.2.1 La classificazione di Feigenbaum	45
2.2.2 Il costo della non qualità e la quality loss function di Taguchi	48
2.3 Le misure della conformità nel processo di produzione	50
2.4 Il controllo statistico di processo	54
3. Le misure del tempo e della flessibilità	61
3.1 Introduzione	61
3.2 Le misure del tempo	63
3.2.1 La velocità e l'affidabilità	64
3.3 Le misure della flessibilità	72
3.3.1 La flessibilità di volume	76
3.3.2 La flessibilità di consegna	78
3.3.3 La flessibilità di mix	81
3.3.4 La flessibilità di prodotto	82

4. Le misure della sostenibilità	pag. 85
4.1 Introduzione	85
4.2 La misura dello sviluppo sostenibile	86
4.2.1 La misura del PIL: limiti	86
4.2.2 Human Development Index	89
4.3 La misura della sostenibilità nelle aziende	92
4.3.1 I profili di valutazione	92
4.4 Modelli di riferimento	96
4.4.1 Global Reporting Initiative	99
4.4.2 Dow Jones Sustainability Index	102
5. I sistemi di misura delle prestazioni	105
5.1 Introduzione	105
5.2 La progettazione del sistema di misura delle prestazioni e l'approccio dell'allineamento strategico	106
5.2.1 La selezione dei profili rilevanti negli studi sulle strategie produttive	109
5.2.2 Performance Measurement Questionnaire	116
5.2.3 Cambridge Performance Measurement System Design Process	119
5.3 L'evoluzione del sistema di misura delle prestazioni	122
5.4 Il processo di misurazione	125
6. I modelli integrati di misura delle prestazioni	129
6.1 Introduzione	129
6.2 I primi modelli integrati di misura delle prestazioni	129
6.3 La Balanced Scorecard	136
6.3.1 La prospettiva economico-finanziaria	137
6.3.2 La prospettiva del cliente	138
6.3.3 La prospettiva dei processi interni	139
6.3.4 La prospettiva della crescita e dell'apprendimento	140
6.3.5 Le misure produttive e logistiche nella balanced scorecard	140
6.4 La Piramide delle Prestazioni	141
6.5 Il Business Excellence Model	145
6.6 Il Prisma delle Prestazioni	147
7. La misura delle prestazioni lungo la Supply Chain	151
7.1 Introduzione	151
7.2 La misura delle prestazioni dell'Ufficio Acquisti	152
7.3 La misura delle prestazioni della Logistica	159
7.4 La misura delle prestazioni lungo la Supply Chain	166
Bibliografia	175