

**Programma del corso di Pianificazione e programmazione delle imprese turistiche
(6 + 3 crediti)**

Docenti: Prof.ssa Anna Lia Scannerini (6 crediti)

Docente da designare (3 crediti)

Parte Prima: Aspetti generali

La Pianificazione strategica. Il processo di pianificazione. Il piano strategico.

Il ciclo integrato di pianificazione, programmazione e controllo. Il Controllo Strategico. Il controllo per processi e per attività. Il TQM nell'ottica del miglioramento continuo

Approfondimenti e casi aziendali: lo studio del piano strategico di imprese turistiche

Parte Seconda: Gli strumenti

I bilanci prospettici, le analisi di bilancio: riclassificazioni del CE e della SP, analisi per indici, analisi per flussi. Modello EVA per l'analisi del valore

Budget, ABC, ABM, target costing per il controllo strategico

Il project management

Sistemi evoluti di reporting

Il benchmarking

Approfondimenti e casi aziendali: applicazione di alcuni strumenti a specifiche realtà turistiche

Parte Terza: Il Modello Balanced Scorecard

L'evoluzione del concetto di Balanced Scorecard: da strumento di reporting multidimensionale a strumento di management. Le quattro prospettive della Balanced Scorecard. Il collegamento della Balanced Scorecard alla visione strategica e al miglioramento continuo. Le mappe strategiche.

Gli indicatori della prospettiva dei clienti: la qualità, il CRM; costruzione di indicatori tipici per alcune realtà turistiche

Gli indicatori della prospettiva economico-finanziaria: indicatori di capacità di aumentare i ricavi, ridurre i costi e potenziare lo sfruttamento degli investimenti; applicazione degli indicatori ad alcune realtà turistiche

Gli indicatori della prospettiva dei processi aziendali interni: indicatori di efficacia ed efficienza dei processi interni, in riferimento a qualità, tempi di risposta, costi; analisi di indicatori tipici per alcune realtà turistiche

Gli indicatori della prospettiva di innovazione e apprendimento: indicatori di capacità di anticipare il cambiamento ambientale con il miglioramento continuo, grazie alla abilità e motivazione del personale e alla capacità dei sistemi informativi; esame di alcuni indicatori applicabili al settore turistico

Possibilità di aggiunta di ulteriori prospettive alla Balanced Scorecard per specifiche problematiche turistiche: il Destination Management

Approfondimenti e casi aziendali: applicazione di Balanced Scorecard a specifiche realtà turistiche

Testi di riferimento:

All'inizio del corso saranno rese disponibili alcune dispense e consigliati altri eventuali testi

Testi di utile consultazione:

Kaplan Robert S.-Norton David P., Balanced Scorecard, Tradurre la strategia in azione, Isedi, Torino, 2000

Kaplan Robert S.-Norton David P., L'impresa orientata alla strategia, Balanced Scorecard in azione, Isedi, Torino, 2002

Kaplan Robert S.-Norton David P., Mappe strategiche. Come convertire I beni immateriali in risultati tangibili, Isedi, Torino, 2005

Kaplan Robert S.-Norton David P., Allineamento strategico, Isedi, Torino, 2006