



## **GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**

### **Definizioni e riferimenti normativi**

Si assumono le definizioni ed i riferimenti normativi contenuti in:

- manuale della qualità, le prescrizioni della legge 81/2008 sulla sicurezza sui luoghi di lavoro, le leggi locali in materia di ambienti di lavoro;
- Codice in materia di protezione dei dati personali, ovvero Regolamento UE 679/2016 (e le definizioni in esso contenute).

In particolare si ricorda che:

**Formazione generale:** Insieme delle attività di informazione e istruzione del personale attuata mediante riunioni, incontri, seminari, corsi, in cui vengono spiegati argomenti che completano la preparazione generale del dipendente.

**Addestramento:** L'insieme delle attività a carattere operativo volte a fornire al personale conoscenze tecniche e pratiche relativamente all'esecuzione delle procedure operative a loro pertinenti.

**Qualificazione:** Definizione delle responsabilità, attività e mansioni del personale che svolge particolari attività per le quali occorrono una adeguata formazione e addestramento. La qualifica viene data in funzione delle capacità espresse e delle competenze acquisite attraverso la formazione e l'addestramento.

### **Formazione, addestramento e competenza del Personale**

Il livello di formazione, la competenza e le capacità di ogni singolo lavoratore sono valutate dal Responsabile qualità; le evidenze, per ciascun dipendente o componente dell'organigramma sono archiviate nella scheda personale in ufficio. Nella scheda personale vi sono almeno:

Elementi personali (data e luogo di nascita, data di assunzione, titolo di studio, inquadramento e livello contrattuale ecc.);

- Competenza nello svolgimento del proprio lavoro (mansioni svolte, attitudini personali ecc. predisposizioni nello svolgimento di attività lavorative ecc.)
- Livello di competenza raggiunto (attestati di formazione e addestramento)
- Necessità di formazione e pianificazione della stessa (modulo di pianificazione della formazione);
- Valutazione dell'efficacia della formazione (commento/nota sul modulo di formazione).

La pianificazione delle attività di formazione, è eseguita dal Responsabile gestione del sistema qualità, che formalizza tali attività ad ogni inizio di anno solare.

### **Pianificazione della formazione**

Al riscontro di eventuali carenze nella conoscenza del Sistema Qualità e/o dei documenti attuativi o di altri documenti di riferimento evidenziate nel corso di Verifiche Ispettive Interne, il responsabile qualità, dopo approvazione dalla direzione ha la facoltà di organizzare e di far eseguire specifiche sessioni informative al personale che ha manifestato le carenze riscontrate.

Lo svolgimento del corso – quando il n. dei partecipanti è superiore a 2 - , le informazioni relative, e l'elenco dei partecipanti vengono registrati nell'Elenco partecipanti corso di formazione / informazione del personale, che riporta le seguenti informazioni:

- data di svolgimento del corso;
- durata del corso;
- tipo di addestramento;
- nominativi dei docenti;
- funzioni della scuola presenti;
- argomento del corso;
- identificazione del materiale didattico eventualmente distribuito;



- note aggiuntive sul corso;
- nominativo personale partecipante e firma

Per quanto riguarda la formazione e l'addestramento per la sicurezza dei lavoratori ci si avvale dei formatori esterni, aventi specifiche competenze in materia (es. valutazione rischio antincendio).

Il RAQ a cadenza annuale ottiene i curricula di tutti gli addetti, allo scopo di valutare eventuali necessità formative.

### **Requisiti del personale**

Il profilo di ciascun dipendente deve essere adeguato all'ambiente di lavoro ed alla tipologia di lavoro: il dipendente deve avere buona capacità di lavorare in gruppo, di comunicare in modo proattivo a beneficio della semplificazione delle interazioni della scuola. Il personale deve essere in numero sufficiente a garantire uno svolgimento regolare e continuativo delle attività. Il personale operativo deve essere in grado di recepire totalmente le indicazioni inerenti la sicurezza sul lavoro e per questo deve comprendere la lingua italiana.

### **Reclutamento di nuovo personale**

I requisiti del personale sono in funzione dei ruoli e delle mansioni che dovrà ricoprire e vengono prese in considerazione già in fase di assunzione.

**Ricerca di personale operativo:** la ricerca di personale avviene in modalità differenti, talvolta il reclutamento avviene per conoscenza dell'aspirante dipendente.

Per quanto riguarda posizioni aperte per il ruolo di docente o di maestro pizzaiolo, vengono utilizzate le fiere per il reclutamento di potenziali candidati. In caso di nuova assunzione viene creata una scheda personale per ciascun dipendente. Verbalmente il nuovo dipendente è edotto circa l'estensione della propria operatività. Tale spiegazione è supportata dalla illustrazione dell'organigramma interno della scuola che è allegato a questo documento.

### **Consapevolezza e motivazione del Personale**

Viene effettuata formazione (programmata su base annuale) in materia delle attività che vengono svolte (anche quotidianamente). Tutti i dipendenti e la direzione hanno impatto sulla qualità del prodotto realizzato per cui la sensibilizzazione, la formazione e il coinvolgimento motivazionale non lascia esclusi.

Tra le varie attività si fa focus sulla formazione in materia di gestione delle non conformità e miglioramento continuo del processo didattico.

A tale proposito sono annualmente diffusi al Personale i valori della politica della qualità e gli obiettivi aziendali.

La consapevolezza di ogni singolo lavoratore (dell'importanza della "qualità" del proprio operato), è misurata attraverso il suo diretto coinvolgimento nelle attività che hanno influenza sulla qualità del prodotto.

Nello specifico si valutano:

- assenteismo;
- richieste di assegnazione di lavori o mansioni particolari, ad esclusione di specifiche attività (sia in produzione sia in ufficio);
- ripetizione di non conformità coinvolgenti sempre lo stesso operativo o lo stesso dipendente o aventi sempre le medesime caratteristiche nello spazio nel tempo.

Durante il Riesame del Sistema Qualità la Direzione verifica il turn-over della scuola con la finalità di misurare attraverso questo indicatore il livello generale di motivazione del personale.

Non sono previste allo stato attuale variazioni di mansioni all'interno della scuola di particolare e rilevante importanza: ciò in considerazione anche della tipologia e delle dimensioni (molto ridotte) della scuola. Qualora si manifestasse tale necessità la scuola si fa carico di predisporre idonei



**Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità**  
**GESTIONE DELLE RISORSE**  
documento redatto da Enrico Famà

**P 02 Rev. 2**  
**Data 25 marzo 2018**  
**Pagina 3 di 5**

programmi di addestramento e di formazione finalizzati a garantire che il Personale svolga le proprie attività in relazione al grado di competenza acquisito.

#### **Conoscenza organizzativa**

Periodicamente sono promossi incontri informativi e comunicazioni per lo scambio di esperienze fra tutto il personale aziendale.

#### **Verifica dell'efficacia della formazione e dell'informazione**

L'efficacia della formazione è verificata:

- nel caso di formazione interna da chi ha provveduto alla formazione stessa;
- nel caso di formazione esterna, dalla Direzione utilizzando la documentazione prodotta dall'Ente esterno a cui è stata affidata l'attività di formazione.

L'esito positivo permette l'immediata applicazione pratica dei concetti acquisiti e la relativa verifica, quello negativo innesca un processo di valutazione sulla necessità o meno di ripetere la formazione o cambiare ente formatore o modalità di erogazione della formazione. La Direzione vigila quotidianamente sullo svolgimento dell'operato di ogni singolo lavoratore ed è pertanto nelle condizioni di poter costantemente verificare eventuali necessità. Il responsabile di gestione del sistema qualità valuta, sceglie e monitora gli enti formatori/docenti, selezionati sulla base di un provato buon rapporto qualità/prezzo del servizio erogato.

#### **Formazione annuale in materia di filiera agroalimentare**

Annualmente viene fatta formazione in materia di applicazione delle regole di buona prassi per il prodotto finito destinato alla filiera agroalimentare.

#### **Riservatezza delle informazioni**

Il personale deve garantire il rispetto del segreto professionale nei riguardi di tutte le informazioni raccolte durante lo svolgimento delle proprie mansioni (parco clienti, prezzi applicati, tecnologia ecc...). Ciò è particolarmente significativo per la produzione di nuovi progetti ed idee, che spesso si affacciano sul mercato come uniche. Di questo è fatta menzione verbalmente ripetutamente direttamente dalla direzione.