



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

P 02 Rev. 2
del 18 gennaio 2021
Pagina 1 di 5

Revisione n.	Motivo della revisione	Firma	Data
0	Prima emissione	Enrico Famà	31 maggio 2012
1	Aggiunta specifica tempistica aggiornamento curricula dei dipendenti	Enrico Famà	25 marzo 2016
2	Approfondimento criteri reclutamento	Enrico Famà	18 gennaio 2021

Indice

Scopo e campo di applicazione

Definizioni e riferimenti normativi

Formazione, addestramento e competenza del Personale

Pianificazione della formazione

Requisiti del personale

Consapevolezza e motivazione del Personale

Conoscenza organizzativa

Verifica dell'efficacia della formazione e dell'informazione

Formazione annuale in materia di filiera agroalimentare

Riservatezza delle informazioni

Infrastrutture

Licenze d'uso

Gestione degli uffici e dello stabilimento

Allegati



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

P 02 Rev. 2
del 18 gennaio 2021
Pagina 2 di 5

Scopo e campo di applicazione

Lo scopo della presente procedura è quello di:

- definire e pianificare modelli di formazione mirati a far sì che sia costantemente migliorato il livello di competenza, e di autonomia del Personale (ivi comprendendo la direzione generale);
- Misurare il livello di consapevolezza e di motivazione con la finalità di elevare il livello professionale del Personale;
- Identificare le risorse disponibili, ivi comprese quelle umane, necessarie al corretto mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità predisponendo adeguate soluzioni preventive finalizzate alla prevenzione ed alla riduzione dei rischi.
- mantenere formazione aggiornata in merito alle regole di buona prassi operativa per la gestione delle lezioni pratiche che riguardano la realizzazione di manufatti alimentari ;
- mantenere coscientemente lo stabile, gli impianti, le attrezzature ivi comprendendo le strutture edili, per offrire una struttura operativa funzionale al processo produttivo e direzionale;
- gestire i dati sensibili in accordo alle prescrizioni cogenti;
- gestire e stimolare il personale secondo le prescrizioni delle leggi a tutela dei lavoratori.

La procedura si applica a:

- tutta la scuola con infrastrutture, stabile, macchine, ecc...
- tutte le risorse umane presenti.

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.



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

P 02 Rev. 2
del 18 gennaio 2021
Pagina 3 di 5

- 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 (a partire dal 2013).

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.



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

P 02 Rev. 2
del 18 gennaio 2021
Pagina 4 di 5

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 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.

Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità

Gli argomenti riguardano almeno:

- igiene ambientale e sicurezza degli alimenti (pronto consumo);



- gestione delle macchine e delle attrezzature secondo regole di buona prassi operativa;
- corretta gestione delle infrastrutture in stabilimento, dei supporti informatici (in occasione della manutenzione o dell'aggiornamento software ecc....).

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.

Infrastrutture

Gestione del sistema informatico

La gestione del sistema informatico è affidata ad un Fornitore esterno qualificato che si occupa di eseguire le normali operazioni di intervento sulla struttura informatica qualora se ne manifestasse la necessità. La scuola dispone di diverse postazioni informatiche affinché l'arresto di una possa essere compensato con l'utilizzo dell'altra senza creare alcun tipo di problema all'attività della scuola. Viene effettuato trimestralmente back -up dei dati, archiviati presso la abitazione della Direzione. La conformità delle operazioni di back-up è periodicamente verificata dalla Direzione che in presenza di dubbi sulla validità dell'operazione eseguita ha l'obbligo di contattare immediatamente il Fornitore. La Direzione, in collaborazione con il Fornitore valuta proposta di aggiornamento sia della parte hardware sia di quella software. Ove previsto, mirata ad evitare intrusioni e modifiche ai dati della scuola è previsto l'utilizzo di password. La Direzione si fa carico di conservare in luogo definito assieme alle copie dei programmi che vengono quotidianamente eseguite le password di accesso affinché non abbiano, in assenza del Personale abilitato all'uso, a generarsi potenziali arresti. In caso di arresto totale del sistema l'attività di erogazione del servizio di docenza non subisce danni, in quanto per la parte teorica i docenti si avvalgono del supporto cartaceo (dispense).

Licenze d'uso

Tutti i software utilizzati sono rigorosamente acquistati in edizione originale: non è ammesso l'utilizzo di copie di programmi non autentiche. L'utilizzo di un sistema antivirus permette di poter verificare ogni file in entrata affinché abbiano ad essere azzerate le possibilità di introduzioni nel sistema informatico di virus che potrebbero avere effetti dannosi sull'utilizzo delle strutture informatiche scolastiche. Ove previsto e concordato è ammesso lo scambio di informazioni sotto forma elettronica. (e-mail). Lo scambio di informazioni può riguardare normale corrispondenza o in alcuni casi programmi ed ordini di acquisto. Le normali comunicazioni possono essere archiviate elettronicamente.

Gestione degli uffici e delle aule

Sono predisposte risorse per conseguire la conformità dei prodotti ai requisiti applicabili (inclusi quelli non strettamente correlati ai bisogni dei clienti ovvero quelli degli stakeholders). In particolare si è provveduto a creare e mantenere in buono stato:

- sistema di illuminazione
- accessi, porte portoni e finestre protette da vetri;
- servizi generali di comunicazione, mediante mail, carta stampata, fax ecc....
- un accesso dall' esterno dell'edificio ordinato;
- spazi di lavoro a tutela dell'ergonomia dei dipendenti, (illuminazione in ufficio)
- toilette accessibili separate per uomini e donne, con ventilazione naturale ed illuminazione;

cartellonistica orizzontale e verticale per le uscite di sicurezza e gli estintori,

Lo stato di buon funzionamento delle infrastrutture in sinergia con tutto l'ambiente di lavoro



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

P 02 Rev. 2
del 18 gennaio 2021
Pagina 6 di 5

viene verificato in occasione delle v.i.i. e del riesame della direzione.

Allegati

- Organigramma
- mansionari (ad es.: per Enrico Famà, il docente di Gruario ecc....)
- certificati di partecipazioni a corsi convegni seminari, formazione specialistica
- Modulo per la pianificazione della formazione e l'addestramento di tutti i dipendenti.