



4.18 ADDESTRAMENTO

La norma prescrive che tutto il personale che svolge attività che influenzano la qualità del prodotto o del servizio deve essere addestrato sui propri compiti sia sotto il profilo tecnico che organizzativo.

La prescrizione è estesa a tutti i livelli aziendali e si propone di creare condizioni per cui in azienda sia possibile assicurare un'applicazione efficace e coerente del Sistema qualità.

L'addestramento deve mirare a migliorare le capacità tecniche, ed a diffondere la conoscenza del Sistema qualità aziendale. Per attività particolari, come i controlli finali, la norma prescrive la *qualifica del personale*. Per personale qualificato si deve intendere personale che possa dimostrare di avere capacità adeguate per svolgere le mansioni di competenza dal punto di vista teorico e/o operativo.

Il possesso di capacità adeguate (e quindi la qualifica) può conseguire dal titolo di studio posseduto, dalle esperienze lavorative pregresse opportunamente documentate oppure dalla partecipazione a corsi di formazione specifici.

Per alcune attività la qualifica è richiesta per legge. E' il caso, ad esempio, del “*fuochista patentato*”, ovvero del responsabile preposto alla conduzione di generatori di vapore ad elevata producibilità.

In altre situazioni, ed è il caso del personale addetto al Sistema qualità, occorre fornire evidenza oggettiva del superamento di programmi di addestramento specifici.

La norma non prescrive che la formazione o l'addestramento debbano obbligatoriamente essere svolti all'interno dell'azienda e con docenza interna. È, conseguentemente, consentito l'appoggio a strutture esterne purché di competenza accertata.

Tutte le attività di addestramento e formazione svolte devono essere documentate. Occorre quindi prevedere, compilare e aggiornare, con periodicità stabilita, un elenco del personale, il cosiddetto *Elenco requisiti minimi di idoneità e periodi di affiancamento*, nel quale siano riportate le informazioni minime necessarie per individuare gli incarichi attribuiti a ciascun dipendente o consulente esterno. E', inoltre, necessario predisporre, per ciascun dipendente registrato nell'elenco, una *Scheda nominale* che riporti oltre ai dati anagrafici, il curriculum professionale, le eventuali altre esperienze lavorative, la partecipazione a corsi di formazione con precisazione di contenuti e durata. Se da un lato la previsione di piani di formazione e addestramento (affiancamento, corsi personalizzati, stage) per il personale di nuovo inserimento è per diverse aziende un dato di fatto, altrettanto non può dirsi per il personale facente parte da tempo dell'organico.



L'adozione di un Sistema Qualità, viceversa, impone l'effettuazione, in contesti più o meno istituzionalizzati (verifiche ispettive interne, colloqui informali con i dipendenti), di indagini per rilevare le esigenze di formazione e addestramento, e l'approntamento di specifici *Piani di Formazione* annuali (o con altra periodicità) con contenuti idonei per colmare i fabbisogni emersi o emergenti.

In appendice al presente capitolo è riportato un esempio di *Scheda nominale* (Esempio 1).



ESEMPI DI APPLICAZIONE DELLA NORMA

Esempio n. 1 – Esempio scheda nominale dei dipendenti

Logo aziendale

Schema nominale

Mod. Rev.

Cognome	Nome	Data e luogo di nascita	
Data di assunzione	Matricola	Titolo di studio	
Indirizzo	Recapito telefonico	Codice fiscale	
Curriculum lavorativo precedente all'assunzione			
Curriculum aziendale			
Mansione	Inquadramento	Reparto	Periodo
Corsi di specializzazione professionali effettuati dopo l'assunzione			

Data e firma del compilatore (*)

* i dati saranno utilizzati esclusivamente per scopi interni attinenti alla gestione del personale dipendente e non saranno divulgati esternamente



Note
