

#### **4 Modalità operative**

##### **DETERMINAZIONE DELLE RISORSE UMANE**

In relazione alle attività lavorative contemplate dai processi, l'Alta direzione, con il supporto dei responsabili di processo interessati, determina i ruoli necessari al funzionamento e al mantenimento del sistema di gestione determinandone i requisiti che riguardano:

- Titolo di studio
- Esperienze
- Conoscenze pregresse
- La competenza
- La consapevolezza.

Tali requisiti rappresentano il **profilo ideale** ricercato dall'organizzazione all'esterno (nel caso in cui la risorsa umana con un profilo uguale non sia già disponibile in organizzazione).

La ricerca della persona necessaria viene effettuata dall'organizzazione stessa oppure dalle agenzie di reclutamento.

Il profilo della persona da ricercare viene documentato nel **MOD-720-A Profilo ricercato**

##### **SELEZIONE DEI CANDIDATI**

I candidati che documentano il possesso dei requisiti stabiliti di Titolo di studio, Esperienze e Conoscenze pregresse affrontano un colloquio con RDP (RISORSE UMANE) e RDP del processo interessato all'acquisizione della nuova risorsa.

La selezione dei candidati si baserà:

- Sull'accertamento, condotto dagli RDP, del possesso dei requisiti stabiliti da parte del candidato
- Sul superamento di test psicoattitudinali
- Sul colloquio tenuto dal candidato con l'Alta direzione.

La selezione è documentata all'interno del **MOD-720-A Profilo ricercato**.

### VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE

La formazione è valutata in base alle conoscenze teoriche effettivamente acquisite dal discente e alle abilità operative metodologiche acquisite mediante l'addestramento. L'attività di formazione è sottoposta alla valutazione:

- Da parte del formatore nei confronti dei discenti
- Da parte dei discenti nei confronti del formatore.

Il formatore valuta l'effettiva preparazione conseguita dal discente attraverso i risultati dei test somministrati. Il test, preventivamente progettato dal formatore con la collaborazione di RDP (RISORSE UMANE), è presente nel modulo **MOD-720-D Test formazione**.

La registrazione dei risultati dei test somministrati ai discenti avviene nel modulo **MOD-720-C Registro formazione**. In tale caso, il formatore inserisce il voto nel registro che corrisponderà al voto registrato nel test.

I discenti invece valutano, attraverso un questionario, la qualità della formazione che hanno ottenuto dal *formatore* o dalla *società di formazione*. Il questionario è presente nel modulo **MOD-720-E Questionario formazione**. L'RGQ provvederà a riportare i risultati del questionario all'interno del modulo **MOD-720-F Monitoraggio formazione**.

### MONITORAGGIO DELLA COMPETENZA E DELLA CONSAPEVOLEZZA

Il monitoraggio della competenza e della consapevolezza del lavoratore è un'attività che focalizza l'attenzione sui risultati ottenuti dai test che sono somministrati al termine dell'attività formativa (o dell'attività di addestramento) oppure a distanza dall'evento formativo.

Anche per il monitoraggio delle risorse umane (competenza e consapevolezza), l'organizzazione ricorre all'indice di adeguatezza che varia da 1 a 5. Al crescere del valore cresce l'adeguatezza della risorsa.

Il monitoraggio avviene grazie al modulo **MOD-720-C Registro formazione** grazie al quale, in relazione a ciascuna persona formata, sono documentati i risultati della formazione.

L'organizzazione non va alla ricerca di un miglioramento generico delle potenzialità e delle capacità delle risorse umane ma focalizza lo sviluppo della competenza e della consapevolezza in maniera tale che i contenuti somministrati nell'attività formativa siano strettamente correlati:

- Alla politica per la qualità
- Ai rischi dell'organizzazione
- Agli obiettivi dell'organizzazione
- Alle attività operative eseguite nei processi.