

Il contributo del nostro consulente e formatore

Dott. Carlo Adelchi Buccomino

Formare per valorizzare

Un'occasione per dare continuità ai temi emersi durante il corso e riflettere insieme su formazione, responsabilità e miglioramento continuo.



1. In che modo la formazione può incidere concretamente sulla qualità dei servizi operativi, soprattutto in un settore come quello delle pulizie?

La formazione rappresenta un percorso di accompagnamento e condivisione a beneficio di tutti gli Operatori aziendali, non solo per gli aspetti tecnici del servizio ma anche in buona misura per la comprensione della “macchina organizzativa” che sta dietro, dei rapporti tra il personale di sede ed il personale dei cantieri, dei livelli di monitoraggio del servizio per la garantire la qualità delle prestazioni.

2. Durante il corso si è parlato molto di standard: perché sono così importanti e come si possono rendere davvero “vivi” e applicabili nel lavoro quotidiano?

In concetto degli “standard” affrontato durante il corso rappresenta il livello costante, continuativo e ripetibile nel tempo che Service Point deve erogare per rispettare gli accordi contrattuali con il Committente, garantendo al contempo piena soddisfazione: in questo modo sarà più probabile la continuità del servizio ed il possibile ampliamento dei servizi stessi all’interno della struttura.

Applicare gli “standard” nel lavoro quotidiano significa erogare un servizio di qualità in modo oggettivo: in questo modo il risultato sarà sempre il medesimo, a prescindere da quali Operatori siano in servizio e dal loro livello di esperienza.

3. Perché è fondamentale valorizzare la figura del capogruppo attraverso percorsi formativi specifici?

*Il Capo gruppo rappresenta una figura estremamente importante negli appalti di pulizia in quanto svolge un ruolo di supervisione e coordinamento delle attività, di indirizzo del personale, di interfaccia con referenti del Servizi integrati Service Point: il suo ruolo si esplicita inoltre sul campo, tramite il **costante monitoraggio** dello stato di avanzamento delle attività, nella segnalazione di eventuali anomalie e nei relativi interventi correttivi per il ripristino della normalità. Tutto ciò nell’intento di garantire il pieno rispetto del Piano di lavoro, del corretto utilizzo dei prodotti, dello svolgimento delle attività nel rispetto delle prassi lavorative in sicurezza, in sostanza nel rispetto dei citati “standard di qualità del servizio”.*

4. Secondo lei, come può la formazione contribuire a far sentire ogni lavoratore parte attiva e centrale del servizio?

*Nella mia esperienza professionale mi è capitato molto spesso di sentire affermazioni da parte del personale addetto alle pulizie relative alla loro percezione di avere un ruolo marginale presso le strutture: ho sempre precisato che **le pulizie rappresentano un focus centrale per il benessere degli Utenti**, siano residenti in Case di riposo, Allievi e Personale di scuole, etc.*

Nei percorsi che portano le strutture alla certificazione di qualità, i servizi di pulizie e di ristorazione sono sempre i punti più critici: se gestiti bene diventano un forte valore aggiunto per il risultato finale.

5. Qual è, secondo la sua esperienza, il valore aggiunto che porta una formazione orientata non solo alla tecnica, ma anche alle competenze relazionali e gestionali?

*Un tipo di formazione con queste caratteristiche a mio avviso è fondamentale, infatti nella progettazione di questo percorso ho prima di tutto evitato che fosse un percorso solo tecnico: nel 2024 infatti ho avviato in azienda un progetto di **valorizzazione delle competenze professionali di tutti il personale**, puntando al consolidamento di tutti gli aspetti che incidono sulla crescita, capacità relazionali, capacità di gestione del lavoro per obiettivi, capacità di lavorare in squadra valorizzando l'apporto del singolo al risultato del gruppo: questo corso è una delle tappe che ci aiuteranno a raggiungere i risultati attesi.*

