

PIANO DELLA QUALITÀ DI PROGETTO

Sommario

1. Obiettivi della qualità	1
2. Standard e normative di riferimento.....	1
3. Processi di controllo della qualità.....	2
4. Indicatori di qualità e KPI.....	2
5. Gestione delle non conformità	3
6. Piano di audit interno	3
7. Formazione del personale	3
Conclusione	3

1. Obiettivi della qualità

Il piano della qualità definisce gli standard e i criteri per garantire che il progetto della pizzeria rispetti le aspettative di qualità, efficienza e soddisfazione del cliente. Gli obiettivi principali includono:

- **Conformità alle normative sanitarie e di sicurezza alimentare:** il rispetto delle regole HACCP e delle normative locali garantisce la sicurezza degli alimenti serviti.
- **Uso di ingredienti di alta qualità e processi produttivi ottimali:** selezione attenta dei fornitori e monitoraggio della qualità delle materie prime.
- **Soddisfazione del cliente:** garantire un'esperienza positiva attraverso la qualità del cibo, dell'ambiente e del servizio.
- **Rispetto dei tempi e del budget:** evitare sprechi e ritardi mantenendo la qualità del progetto.
- **Raggiungimento di un punteggio alto nelle recensioni:** monitoraggio della customer satisfaction con l'obiettivo di mantenere una valutazione media di **almeno 4,5 su 5** sulle principali piattaforme di recensioni.

2. Standard e normative di riferimento

Il progetto seguirà le seguenti normative e standard:

- **HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points):** obbligatorio per la gestione della sicurezza alimentare.
- **Regolamenti locali su igiene e sicurezza:** conformità alle normative nazionali e regionali per la ristorazione.
- **ISO 9001 (Sistema di gestione della qualità):** per garantire il miglioramento continuo e la standardizzazione dei processi.
- **Normative edilizie e di sicurezza:** rispetto delle leggi per la costruzione e l'allestimento del locale.

- **ISO 22000 (Sicurezza alimentare):** per gestire i rischi legati alla sicurezza alimentare.

3. Processi di controllo della qualità

3.1 controllo delle materie prime

Per garantire ingredienti freschi e sicuri, verranno attuati i seguenti controlli:

- **Selezione di fornitori certificati**, con contratti di fornitura trasparenti e standardizzati.
- **Verifica della freschezza e tracciabilità** degli ingredienti, controllando etichette e date di scadenza.
- **Monitoraggio delle temperature di conservazione**, con registri giornalieri per frigoriferi e celle.

3.2 controllo della produzione

La qualità dei prodotti verrà mantenuta attraverso:

- **Formazione del personale** sulle procedure di igiene, manipolazione degli alimenti e sicurezza.
- **Monitoraggio costante dei processi di preparazione e cottura** per evitare contaminazioni.
- **Standardizzazione delle ricette**, con procedure dettagliate per ogni piatto per garantire coerenza.

3.3 controllo del servizio

L'esperienza del cliente verrà valutata attraverso:

- **Tempo medio di attesa massimo:** 20 minuti, per garantire un servizio rapido ed efficiente.
- **Pulizia e igiene del locale:** controlli giornalieri e verifiche periodiche del personale.
- **Raccolta del feedback dei clienti** tramite recensioni online e sondaggi.

3.4 controllo della struttura

- **Manutenzione preventiva** delle attrezzature da cucina per evitare guasti e ritardi operativi.
- **Ispezioni periodiche** per verificare la conformità della struttura.

4. Indicatori di qualità e KPI

Per misurare le performance della pizzeria, verranno monitorati i seguenti **Key Performance Indicators (KPI)**:

Indicatore	Obiettivo
Conformità alle normative sanitarie	100%
Soddisfazione dei clienti	> 90%
Tempo medio di attesa per il servizio	< 20 minuti
Scarti alimentari	< 5%

5. Gestione delle non conformità

In caso di problemi o scostamenti dagli standard previsti, verranno adottate le seguenti misure:

1. **Identificazione** della causa del problema attraverso un'analisi approfondita.
2. **Implementazione di azioni correttive** (es. sostituzione fornitori, revisione procedure operative).
3. Adozione di **misure preventive** per evitare che il problema si ripeta.
4. **Monitoraggio** dell'efficacia delle azioni correttive con controlli successivi.

Esempi di non conformità possibili:

- Ingredienti non conformi agli standard → cambio fornitore.
- Lamentele per lunghi tempi di attesa → revisione delle procedure di servizio.
- Bassi punteggi nelle recensioni → miglioramento del servizio clienti e formazione.

6. Piano di audit interno

Gli audit interni sono fondamentali per garantire la qualità continua. Saranno strutturati come segue:

- **Frequenza:** Audit trimestrali su qualità del servizio, sicurezza e igiene.
- **Metodologia:**
 - Checklist di controllo per verificare il rispetto degli standard.
 - Interviste al personale per raccogliere informazioni sulle criticità.
 - Analisi delle recensioni clienti per identificare aree di miglioramento.

7. Formazione del personale

Per garantire un livello di servizio eccellente, la formazione sarà un elemento chiave:

- **Corsi obbligatori su norme igienico-sanitarie**, in linea con le normative HACCP.
- **Formazione sulla gestione del cliente** e sul servizio al tavolo, per migliorare l'esperienza del cliente.
- **Aggiornamenti periodici su nuove tecnologie** e metodi di preparazione, per mantenere il team al passo con le innovazioni del settore.

Conclusione

L'applicazione di questo piano della qualità garantirà il successo della pizzeria, assicurando:

- Sicurezza alimentare e conformità normativa
- Alta qualità degli ingredienti e dei prodotti
- Esperienza cliente ottimale
- Efficienza operativa e rispetto del budget
- Miglioramento continuo basato su KPI e feedback