



Qualità

LEAD AUDITOR PER LA CONDUZIONE DI MYSTERY AUDIT SECONDO UNI 11312- 1:2017

In programmazione



Descrizione del corso

L'attività di Mystery Audit (o audit in incognito) simula l'esperienza di un cliente potenziale o reale di un'organizzazione che eroga servizi o vende prodotti al pubblico con lo scopo di valutare la qualità delle attività di interfaccia e relazione tra cliente e l'organizzazione.

In questo modo è possibile valutare la percezione del livello di qualità dell'esperienza di acquisto e di utilizzo di un bene o servizio.

A seconda del settore di riferimento, possiamo avere:

- Mystery Shoppers nel caso di simulazioni di una esperienza di acquisto di un bene o di un servizio
- Mystery Guest per le simulazioni di ospitalità in un albergo o in un ristorante
- Mystery Patient nel caso di simulazione di utilizzo di prestazioni sanitarie.

Il corso si prefigge di illustrare la norma UNI 11312 e le metodologie di conduzione di un mystery audit.

Prerequisiti

Per partecipare al corso è auspicabile il possesso dei seguenti requisiti:

- conoscenza minima delle norme UNI 11312-1:2017 e UNI 11312-2:2022
- esperienza maturata nei Sistemi organizzativi
- esperienza lavorativa aziendale e/o consulenziale in generale.

Potranno accedere a questo corso i partecipanti in possesso di un attestato inerente (alternativamente)

- un corso su ISO 19011 e ISO 17021 di 16 ore (che abbia trattato ISO 19011 in versione non antecedente l'edizione 2018);
- un corso per Lead Auditor (durata complessiva 40 ore, sempre con trattazione di ISO 19011 in versione non antecedente l'edizione 2018) purché riconosciuti da un Organismo accreditato ai sensi di ISO 17024 (AICQ SICEV, CEPAS, ACS ecc.).

In assenza di uno dei suddetti attestati, per frequentare questo corso sarà necessaria la pregressa frequenza del corso "ISO 19011 E ISO 17021: TECNICHE DI AUDIT", le cui edizioni sono disponibili in Tematiche Trasversali/Qualità.

Certificati/Attestati rilasciati

Ai partecipanti che supereranno l'esame verrà rilasciato un attestato di qualifica come Lead Auditor UNI 11312-2.

I contenuti formativi del corso e il relativo esame finale sono in fase di riconoscimento ai fini dell'iter di certificazione presso Organismo Accreditato ai sensi di ISO 17024.

Ai partecipanti che non dovessero superare le prove finali verrà rilasciato attestato di partecipazione, con l'opportunità di ripetere l'esame entro 12 mesi.

Programma

PROGRAMMA:

1.A GIORNATA:

- la norma UNI 11312-1
- principi e aspetti etico-deontologici del processo di audit in incognito
- progettazione del processo di audit in incognito
- pianificazione operativa e coordinamento
- svolgimento dell'audit in incognito
- elaborazione dei risultati, restituzione delle conclusioni e azioni successive all'audit in incognito
- appendice A schema di flusso del processo di audit in incognito
- appendice B legame tra la presente norma, l'HLS e la UNI EN ISO 19011
- appendice C illustrazione dei requisiti della uni en ISO 9001 (informativa) monitorabili con audit in incognito

2.A GIORNATA:

- la norma UNI 11312-2
- compiti e attività specifiche delle figure professionali operanti all'interno del processo di audit in incognito
- conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità associate all'attività professionale
- appendice A elementi per la valutazione della conformità
- appendice B aspetti etici e deontologici applicabili
- appendice C introduzione all'approccio basato sull'HLS

3.A GIORNATA

- esercitazioni e casi di studio
- Svolgimento esame finale scritto