

Organizzazione	<p>Individua un Responsabile didattico il quale coordina, definisce la struttura dei Corsi ed è l'interfaccia con l'Organismo di Certificazione KHC.</p>
	<p>Prevede: ✓ n. 1 docente (*). (*) <i>Il docente del corso deve essere valutato per l'attività effettuata come docente durante l'erogazione del corso.</i></p>
	<p><i>Deve documentare per ogni Docente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 5 anni di esperienza lavorativa documentata nell'attività di Audit (sui sistemi di gestione); ✓ Il possesso della Certificazione come Mystery Auditor, rilasciata da Organismo di Certificazione del Personale in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2004; ✓ aggiornamento professionale sui temi oggetto del corso (corso 24 ore UNI/TS 11312:2008 – Qualità nei servizi – Linee guida per audit in incognito).
	<p>Requisiti richiesti per la riqualificazione annuale del docente: ogni docente qualificato deve dimostrare un minimo di attività di docenza nel corso Mystery Auditor, di 8 ore/anno e la continuità dell'esperienza lavorativa nel settore specifico (Mystery Audit). Per docenza si intende interventi formativi in corsi, seminari, incontri di aggiornamento inerenti il settore.</p> <p>Tale attività dovrà essere documentata allegando al Curriculum Vitae del docente, programmi dei corsi, brochure in cui sia presente il nome del docente in oggetto.</p>
	<p>Assicura l'idoneità della struttura in cui è previsto lo svolgimento del Corso e degli strumenti didattici di supporto (informatici, audiovisivi, ecc...)</p>
	<p>Sceglie gli opportuni mezzi di comunicazione (brochure/sito INTERNET) per informare in merito a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ tipologia del corso ed Ente organizzatore; ✓ luogo, date e durata; ✓ programma, contenuti ed obiettivi; ✓ destinatari; ✓ referenti per informazioni (staff operativo); ✓ costi; ✓ frequenza minima prevista; ✓ numero massimo di partecipanti; ✓ regolamento del corso nel quale siano indicati le modalità di iscrizione; di esecuzione degli esami; dello svolgimento del corso; della gestione dei ricorsi e dei reclami; della gestione di casi particolari, quali ad esempio malattie o impedimenti gravi del corsista; di rilascio dell'attestato; di ripetizione dell'esame, percentuale di assenze consentite (max 20%).
Durata del corso	<p>Minimo 24 ore di lezione, esercitazioni ed esami, divise in moduli. N.B. tenendo conto che in prima giornata si trattano le tecniche di audit (UNI EN ISO 19011:2003), è possibile l'accesso in seconda giornata per coloro che sono già Lead Auditor o Auditor certificati KHC o da un Organismo di Certificazione del Personale riconosciuto da KHC, sui sistemi di gestione, o per coloro che hanno frequentato un corso 40 ore qualificato/registrato KHC o da un Organismo di Certificazione del Personale riconosciuto da KHC.</p>

<p>Obiettivi e argomenti</p>	<p>Acquisizioni di conoscenze relative:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standards, terminologia e linee guida in materia di audit (UNI/TS 11312:2008, UNI EN ISO 19011:2003); • Cenni sulle UNI CEI EN ISO/IEC 17021:06, UNI CEI EN ISO/IEC 17024:04, UNI EN ISO 9001:2008; • Tipologie di impiego dell'auditing in incognito; • Aspetti etici e deontologici legati alla metodologia di audit in incognito; • Requisiti di verifica: tipologie, grado di oggettività, strutture di check-list, carte dei servizi, metriche di valutazione; • Preparazione dell'audit in incognito; • Esecuzione dell'audit: raccolta informazioni preliminari, pianificazione, tipologia di elementi, oggetto dell'audit in incognito e modalità/tecniche efficaci per verificarle, raccolta di evidenze; • Strumenti per condurre efficacemente l'audit in incognito; • Modalità di scrittura nel Rapporto degli esiti dell'audit in incognito; • Chiusura dell'audit; • Tecniche di simulazione; • Tecniche di recitazione; • Relazioni interpersonali e gestione reclami: <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di base di teoria della comunicazione; • Strumenti per comunicare; • Formulazione delle domande; • Instaurazione del rapporto interpersonale.
<p>Esercitazioni</p>	<p>per applicare quanto sviluppato durante il corso (almeno il 40% del tempo totale del corso)</p>
<p>Materiale didattico ed informativo (Cartaceo e/o informatico)</p>	<p>Docente: moduli di pianificazione attività didattica. Partecipante: programma del corso; Regolamento del corso (percentuale di assenze consentite, modalità di svolgimento esami, criteri di attribuzione punteggio); dispense, testi e riferimenti bibliografici.</p>

Esami: <i>Finalità</i>	Verificare la rispondenza dei requisiti dei Candidati con i requisiti professionali, tecnici e comportamentali richiesti per le relative figure professionali, come richiesto dallo schema requisiti di riferimento.
<i>Durata</i>	5 ore (comprese nelle ore complessive del Corso)
<i>Struttura</i>	1. domande a risposta multipla (n° 10) – Max 30 punti 2. domande a risposta aperta (n°2) (ad es. Individuare le “caratteristiche del servizio” per l’attività di Mystery Audit - Descrivere la sceneggiatura per testare una “caratteristica del servizio” per l’attività di Mystery Audit) – Max 40 punti 3. colloquio orale – Max 30 punti
<i>Valutazione</i>	Il punteggio massimo totalizzabile è pari a 100/100 . Il punteggio minimo per il superamento del corso è pari a 58/100 . Se il candidato ottiene un punteggio $\geq 78/100$ gli esami assumono il valore di esami di certificazione .
Esami: <i>Commissione</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ n. 1 docente del corso**▪ n. 1 Commissario/ Lead Auditor KHC . <p>(**) Il docente del corso deve essere valutato per l’attività effettuata come Commissario d’esame.</p>
Attività di verifica e di valutazione del Corso, da parte di un Commissario / Lead Auditor KHC	In fase di Qualificazione/Registrazione , deve essere effettuata l'attività di valutazione documentale del Corso, di verifica e di valutazione in campo da parte di un Commissario/Lead Auditor KHC . In fase di Mantenimento/Rinnovo Annuale della qualifica, deve essere effettuata l'attività di verifica e di valutazione in campo da parte di un Commissario/ Lead Auditor KHC .