

Corso B021

MISTERY AUDITOR: LA NORMA UNI/TS 11312-1:2017

Destinatari: L'audit in incognito rappresenta un metodo strutturato e pianificato avente lo scopo di individuare il tipo di percezione ed il grado di soddisfazione del fruitore di un servizio. Il corso è destinato a coloro che sono interessati a conoscere tale metodologia, ed in particolare a: Responsabili Qualità, Auditor di organizzazioni pubbliche e private operanti nel settore dei servizi, Responsabili ed operatori Marketing di organizzazioni pubbliche e private.

Obiettivi e Contenuti: Il corso si prefigge di illustrare la Linea Guida UNI/TS 11312 dedicando ampio spazio agli aspetti inerenti l'organizzazione, la pianificazione, la conduzione degli Audit in modo efficace.

E' prevista una specifica sessione di docenza ed esercitazione sui principali aspetti normativi relativi alla norma UNI TS 11312-1:2017. Viene dedicato uno spazio rilevante alle esercitazioni che sono impostate sotto forma di simulazioni operative di Audit in incognito. Obiettivo del corso è anche di permettere, a chi lo desidera, di sostenere l'esame finale.

Prerequisiti E' richiesta una buona conoscenza di base della Linea Guida UNI EN ISO 19011:2018

Durata: 3 giorni

Programma: Il corso inizia ogni giorno alle ore 9.00, finisce alle ore 17:30 e prevede un break a metà mattina ed un intervallo di circa 1 ora per il pranzo.

- ◆ Presentazione del programma
- ◆ Test conoscenza della Linea Guida UNI 11312, della ISO 19011 e correzione
- ◆ Il quadro normativo di riferimento
- ◆ Introduzione al Mystery Auditing: riferimenti, termini, definizioni, principi
- ◆ Obiettivi, Progettazione dell'audit in incognito, Gestione del programma
- ◆ Strumenti e tecniche di comunicazione per una conduzione efficace dell'audit
- ◆ Preparazione dell'audit in incognito
- ◆ Esecuzione dell'audit in incognito
- ◆ Chiusura audit e rapportazione
- ◆ Esercitazione pratica (tutto il gruppo):
 - Esame di un disciplinare
 - Elaborazione della check-list
- ◆ Esercitazione pratica (tutto il gruppo):
 - Caso di studio n.1
 - Compilazione della check-list,
- ◆ Esercitazione pratica (tutto il gruppo):
 - Caso di studio n.2
 - Compilazione della check-list
- ◆ Esercitazione pratica (tutto il gruppo):
 - Preparazione visita ad un Hotel
 - Telefonate per prenotazione
 - Trasferimento presso l'Hotel
 - Verifica di una stanza
 - Rientro in aula
- ◆ Redazione rapporti di audit (a gruppi)
- ◆ Correzione rapporti e conclusioni del corso
- ◆ Esame – parte 1- Questionario 20 domande chiuse
- ◆ Esame – parte 2 - Caso di studio

Docenti: ing. M. Benucci



Corso B021

MYSTERY AUDITOR: LA NORMA UNI/TS 11312-1:2017

COGNOME:..... NOME:.....
QUALIFICA:..... SETTORE:.....
AZIENDA:..... INDIRIZZO:.....
CAP:..... CITTÀ:..... CELL.
TELEFONO:..... FAX:..... E-MAIL.....
ASSOCIAZIONE TERRITORIALE..... SOCIO: Individuale Collettivo

Date Previste 2025: GENNAIO 08-10 SETTEMBRE

CORSO ON-LINE

Quota di partecipazione per i soci Aicq: € 560,00+iva (€ 683,00 iva inclusa)
Quota di partecipazione per i non soci: € 652,00+iva (€ 795,00 iva inclusa)

È possibile effettuare l'iscrizione all'Associazione contestualmente all'iscrizione al corso.

Intestazione della Fattura (tutti i dati sono obbligatori):

Nome/Società.....
Indirizzo:.....CAP:.....
Città:.....Prov.....P.IVA.....C.F.....
Codice destinatario e-fattura:Rif. OdA:.....

Condizioni generali, iscrizioni, annullamenti, conferme

1. La scheda di iscrizione ai corsi (disponibile sul sito www.aicqci.it) dovrà essere compilata e inviata via e-mail a PROGETTO QUALITA' 2000 almeno una settimana prima dell'inizio del corso (chiusura delle iscrizioni), insieme alla copia della ricevuta di pagamento della quota. Iscrizioni successive a tale data saranno accettate solo se vi sia disponibilità di posti.
2. Eventuali rinunce devono essere comunicate per iscritto almeno 10 giorni prima della data di inizio del corso. Oltre questo termine e fino a quattro giorni dalla data di inizio del corso, sarà trattenuto il 20 % della quota di iscrizione. La rinuncia pervenuta nei tre giorni antecedenti la data di inizio del corso prevede il pagamento della quota intera. È invece possibile sostituire il partecipante con un collega, in tal caso deve esserne data comunicazione almeno un giorno prima dell'avvio del corso.
3. La quota di partecipazione dà diritto al materiale didattico, all'attestato di partecipazione e, ove previsto e conseguito, all'attestato di superamento dell'esame.
4. I corsi sono svolti attraverso presentazioni in aula virtuale, in videoconferenza, con proiezione di slides e riferimenti a casi pratici.
5. La conferma dello svolgimento e le modalità di accesso al corso saranno comunicati una settimana prima dell'inizio del corso ai singoli interessati.
6. Il corso può essere annullato per cause di forza maggiore e se, al momento della chiusura delle iscrizioni, non si è raggiunto il numero minimo di prenotazioni. In tal caso somme eventualmente versate a titolo di iscrizione saranno restituite.
7. La partecipazione al corso sarà riconosciuta con un attestato di frequenza.
8. Ove previsto un esame finale, in caso di superamento della prova sarà rilasciato un attestato di merito.

Modalità di pagamento:

- Accredito su conto corrente bancario N° 000006058X54 presso Banca Popolare di Sondrio
Agenzia 11 ABI 5696 CAB 03200 CIN Z IBAN: IT 11 Z 05696 03200 00000 6058X54, intestato a:
Progetto Qualità 2000 S.r.l.
- Assegno Bancario/Circolare intestato a: Progetto Qualità 2000 S.r.l.

In ottemperanza al Reg. UE 2016/679 La informiamo che i dati personali comunicati saranno raccolti e conservati a cura di progetto Qualità 2000 srl ed utilizzati per: (a) l'invio di materiale amministrativo in attuazione del presente contratto e (b) l'invio di materiale promozionale per i fini generali di PQ 2000 Srl e di AICQ-CI. Il conferimento del consenso al trattamento dei dati personali forniti per gli scopi di cui al punto (a), è necessario; in caso di rifiuto del consenso per lo scopo (b) non vi sarà alcuna conseguenza. Titolare del trattamento dei dati è PQ2000 che garantisce il rispetto degli obblighi di legge. Ai sensi della normativa vigente, Lei ha il diritto di conoscere, aggiornare, cancellare, rettificare i Suoi dati o opporsi, per motivi legittimi, all'utilizzo degli stessi.

Data: _____
Agg. del 20/02/2019

Firma: _____