



SECȚIUNEA A

STANDARD OCUPAȚIONAL

1. Denumirea ocupației și codul COR

Auditor în domeniul calității, cod COR 214130

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Quality auditor

3. Competențe profesionale
(capacitatea dovedită de a utiliza cunoștințe, abilități și capacități personale)

1. Modul de interacțiune al organizației cu părțile interesate în domeniul calității
2. Dezvoltarea și actualizarea documentației referitoare la sistemul de management al calității (ISO 9001:2015)
3. Managementul calității (seria 9000) și principiile auditului sistemelor de management
4. Derulează etapele specifice procesului de audit al calității
5. Întocmirea documentației specifice procesului de audit, căutare de informații (internet/intranet)
6. Managementul riscurilor
7. Tehnici de comunicare și de obținere a informațiilor specifice procesului de audit
8. Comunicare consecventă și eficace în situații dificile
9. Analiză capacități, gestionarea echipei și lucrul în echipa de audit
10. Coordonarea echipei de audit
11. Analizarea și aprecierea conformității sistemului de management al calității pentru succesul susținut al organizației (ISO 9004:2009)
12. Evaluarea gradului de implementare, menținere și îmbunătățire a sistemului de management al calității și pentru asigurarea calității (auditul calitatii)
13. Creșterea valorii auditului
14. Asigurarea calității în activitatea auditorului

4. Niveluri :

4.1. Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC)

4.2. Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF)

4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011

5. Acces la altă ocupație/ocupații cuprinse în nomenclatorul COR

5.1 Acces la ocupație/ocupații de același nivel de calificare, conform CNC, pe bază de experiență/recunoaștere de competențe

1. Consultant sistem de calitate cod COR 214134
2. Specialist în domeniul calității, cod COR 214129

5.2 Acces la ocupație/ocupații de nivel de calificare imediat superior, conform CNC, pe bază de programe de formare profesională și experiență

Nu este cazul

6. Informații suplimentare

Nu este cazul

SECȚIUNEA B

STANDARD PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ, ASOCIAT OCUPAȚIEI AUDITOR ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

1. Informații despre programul de educație și formare profesională

1.1. Cerințe specifice de acces la program

1.1.1. Competențe și deprinderi necesare accesului la program:

Înscrierea în program se va face pe baza a unei recomandări provenite de la șefi direcți privind deținerea competențelor ce vizează:

- Cunoașterea planificării necesară elaborării documentației sistemului calității
- Aplicarea instrumentelor de control al calității pentru teste și inspecții privind produsele, serviciile sau procesele pentru a le evalua calitatea sau performanțele
- Deprinderi personale de a identifica probleme în funcționarea sistemului de management al calității
- Orientare spre obiectivitate versus subiectivism
- Apetență spre coordonare și adoptarea de decizii
- Înțelegerea consecințelor deciziilor proprii și asumarea răspunderii

În situația în care informațiile furnizate necesită a fi validate de către organizatori, se va putea realiza testarea inițială privind competențele și deprinderile de bază (minimale) de acces la ocupație, prin test de aptitudini.

1.1.2. Condiții minime de acces la program, raportate la nivelul de studii:

Nivelurile de studii:

- | | |
|--|-------------------------------------|
| - învățământ general obligatoriu | ☐ |
| - învățământ profesional prin școli profesionale | ☐ |
| - învățământ liceal, fără diplomă de bacalaureat | ☐ |
| - învățământ liceal, cu diplomă de bacalaureat | ☐ |
| - învățământ postliceal | ☐ |
| - învățământ superior cu diplomă de licență | ☒ |
| - învățământ superior cu diplomă de master | ☐ |

1.1.3. Alte studii necesare:

Nu este cazul

1.1.4. Cerințe speciale:

Nu este cazul

2. Descrierea programului de educație și formare profesională

2.1. Durata totală, nr. ore din care :

- teorie,

- practică.

2.2. Planul de pregătire (anexa B1)

2.3. Programa de pregătire teoretică și practică (anexa B2)

2.4. Echipamente/utilaje/programe software necesare pregătirii teoretice și practice

Computer multimedia, videoproiector, flipchart, tablă, imprimantă
Pachet MS Office (Excel, Access, Word, Powerpoint), utilizare acces internet
Asigurare acces pachet didactic software specific pentru managementul calității, audit

2.5. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru formatori, instructori/preparatori formare, evaluatori

Pot funcționa ca formatori, persoanele care îndeplinesc condițiile impuse prin reglementările în vigoare și au experiență în domeniul calității de minim 2 ani.
Pot funcționa ca evaluatori persoanele care îndeplinesc condițiile impuse prin reglementările în vigoare și au experiență în domeniul calității de minim 3 ani.

3. Informații referitoare la procesul de elaborare, verificare, validare, avizare și aprobare a standardului ocupațional pentru educație și formare profesională:

3.1. Realizare:

Inițiator/Autori

Unitatea pilot: Registrul Național al Auditorilor din România

Coordonator proiect standard ocupațional: Cornelia Năstase

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Cristina Ana Andreescu, consultant - SC Braco SA

Isabela Niță, director executiv - RENA

Referenți de specialitate:

Victor Greceanu

Doru Eugen Stan Standard aprobat COSA la data de 28-06-2000

Revizuit de către:

SC RSC CONSULTING SRL - Furnizor de formare profesională a adulților autorizat, partener în cadrul proiectului POSDRU - "CALITATE ÎNTR-O ECONOMIE BAZATĂ PE CUNOAȘTERE!" – ID 137421, Cod SMIS 50587

PLUGĂRESCU NELA – Expert Actualizare/Revizuire Standarde Ocupationale/Calificari Profesionale în cadrul RSC CONSULTING

RACOLȚA STELUȚA CARMEN – Manager proiect - "CALITATE ÎNTR-O ECONOMIE BAZATĂ PE CUNOAȘTERE!" – ID 137421

Data revizuirii 15.03.2015

3.2. Verificare profesională:

CADAR DORIS RALUCA – auditor sisteme de management, specialist cu experiență profesională în audit

STĂNICĂ CRISTIAN – auditor extern pentru organisme de certificare, specialist în sisteme de management

Data verificării 15.06.2015

3.3. Avizare:

ASOCIAȚIA ROMÂNĂ PENTRU CALITATE - Asociație profesională, Reprezentant național al Organizației Europene pentru Calitate

Data avizării 25.06.2015

3.4. Validare documentație:

Comitet sectorial ADMINISTRAȚIE ȘI SERVICII PUBLICE

Semnatori CHIFU GABRIEL – Președinte

Căpraru Valentina –expert sectorial metodologic

Năstase Ioan – expert formare

Data validării 28.07.2015

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr. 413 din

data... 08.11.2015

Data aprobării

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1.	Modul de interacțiune al organizației cu părțile interesate în domeniul calității	Abordarea strategică a calității	14	18
2.	Dezvoltarea și actualizarea documentației referitoare la sistemul de management al calității (ISO 9001:2015)			
3.	Managementul calității (seria 9000) și principiile auditului sistemelor de management	Managementul calității și principiile auditului	4	4
4.	Derulează etapele specifice procesului de audit al calității	Planificarea – Desfășurarea – Controlul – Acțiune (PDCA) în procesul de audit	10	16
5.	Întocmirea documentației specifice procesului de audit, căutare de informații (internet/intranet)			
6.	Managementul riscurilor	Managementul riscului în domeniul calității	8	16
7.	Tehnici de comunicare și de obținere a informațiilor specifice procesului de audit	Comunicarea în audit	6	10
8.	Comunicare consecventă și eficientă în situații dificile			
9.	Analiză capacități, gestionarea echipei și lucrul în echipa de audit			
10.	Coordonarea echipei de audit			
11.	Analizarea și aprecierea conformității în managementul calității pentru succesul susținut al organizației (ISO 9004:2009)	Deprinderi analitice în auditul calității	10	20
12.	Evaluarea gradului de implementare, menținere și îmbunătățire a sistemului de management al calității și pentru asigurarea calității (auditul calitatii)			
13.	Creșterea valorii auditului	Dezvoltarea abilităților și competențelor practice de auditor	4	32
14.	Asigurarea calității în activitatea auditorului	Trasabilitatea activității auditorului	4	4
	TOTAL ORE		60	120
	TOTAL GENERAL		180	

**PROGRAMA DE PREGĂTIRE
TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ**

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘURARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRACTICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Abordarea strategică a calității	1.1 Concepte, termeni, definiții, standarde și principii în managementul calității	1.1.1. Principii, concepte, termeni și definiții în managementul calității 1.1.2. Referințe normative, cerințele standardelor în managementul calității	Teorie: prezentare, problematizare, analiză Practică: exemplificare din organizații, schematizare, aplicații, explicații	Suport de curs și caiet de exerciții, standarde aplicabile, computer, proiector, flipchart / tablă didactică, studii de caz	Principii ale managementului calității exemplificate Concepte, termeni, standarde și referințe normative cunoscute și înțelese – explicate cu exemple proprii sau identificate în cadrul unor exemple / studii de caz Identificarea cerințelor specifice ale standardelor aplicabile	14	18

		1.2 Planificarea organizațională în domeniul calității	1.2.1. Strategia organizației, cunoașterea contextului și a domeniului de activitate 1.2.2. Politica, programul, planurile și obiectivele organizației în domeniul calității 1.2.3. Elemente privind părțile interesate în legătură cu organizația și în raport cu auditul calității 1.2.4. Întinderea și scopul managementului calității la nivelul organizației 1.2.5 Cerințe ale sistemelor de management al calității (ISO 9001:2015)	Teorie: prezentare, problematizare, analiză Practică: exerciții exploratorii, studii de caz, aspecte particulare, studiu individual		Identificarea elementelor strategice și a părților interesate Construirea elementelor de politică, programul și planurile calității pentru organizație Aplicarea de tehnici specifice pentru elementele strategice în legătură cu managementul calității		
2.	Managementul calității și principiile auditului	2.1 Managementul calității (seria 9000)	2.1. Elemente privind managementul calității conform	Teorie: prezentare, problematizare	Standarde aplicabile, suport de curs, proiector, boxe	Identificarea în orice situație practică a principiilor de audit	4	4

		elementelor cuprinse în seria de standarde 9000 2.2. Înțelegerea enunțurilor principiilor în domeniul calității 2.2.1. Diferențierea în practică între principii 2.2.2. Evitarea implicării auditorului în situații care aduc atingere principiilor	Practică: discuții, exemple	pentru studii de caz (video, audio)	Adoptarea de către auditorul în devenire de acțiuni conforme principiilor de audit	
	2.2 Cunoașterea principiilor auditului 2.3 Aspecte practice privind respectarea de către auditor a principiilor auditului					
3.	3.1 Documentația în audit 3. Planificarea – Desfășurarea – Controlul – Acțiune (PDCA) în procesul de audit	3.1.1. Programul de audit 3.1.2 Planul de audit 3.1.3. Pregătirea ședințelor de deschidere și de închidere și a instrumentelor de audit 3.1.3. Formularea constatărilor și	Teorie: prezentarea susținută de suportul de curs și de standardele aplicabile	Suport de curs, caiet de exerciții, standarde aplicabile, tablă / flipchart, proiector, boxe pentru studii de caz (video, audio)	Cunoaște etapele procesului de audit Documentează corespunzător cerințele formulate pentru fiecare dintre aceste etape	10 16

			3.2 Tehnici și instrumente de lucru ale auditorului în fiecare etapă a procesului de audit: - planificare - desfășurare - control - acțiune	întocmirea raportului de audit (concluziilor auditului) 3.2.1.Eșantionarea la fața locului 3.2.2.Identificarea dovezilor de audit	Practică: studii de caz (material scris sau video), exerciții în clasă, aplicație internet/intranet pentru căutare informații pentru audit		Poate face diferența între necesitățile de informații din fiecare etapă a procesului de audit Cunoaște sursele disponibile de date privind auditul		
4.	Managementul riscului în domeniul calității	4.1 Riscul organizațional în domeniul calității	4.1.1. Prezentarea noțiunilor și a conceptelor ce operează în domeniul managementului riscului 4.1.2. Procesul de asigurare a managementului riscului (identificare,	Teorie: prezentare, problematizare	Suport de curs, caiet de exerciții, prezentare interactivă, proiector		Cunoașterea etapelor succesive ale managementului riscului Stabilirea riscurilor ce interferează cu managementul calității	8	16

			analiză, descriere, evaluare, tratare) 4.1.3. Tipologia riscurilor organizaționale și managementul calității	Practică: exemple, studii de caz, studiu individual			
		4.2 Riscul în audit	4.2.1. Noțiunea de risc pentru auditor 4.2.2. Aplicarea analizei de risc în procesul de audit		Abordarea teoretică și practică a auditului ținând cont de riscuri		
5.	Comunicarea în audit	5.1 Dezvoltarea comunicării auditorului	5.1.1.Cunoașterea teoriei comunicării organizaționale 5.1.2.Comunicarea verbală și non-verbală 5.1.3.Comunicarea	Teorie: prezentare, exemplificare, problematizare, sumarizare	Suport de curs, prezentare interactivă, proiector	6	10
					Cunoaște canalele predilecte de comunicare ale auditorului Identifică modalitatea cea mai eficace și stilul		

		5.2 Manifestarea caracterului profesional al auditorului în diferitele etape ale auditului 5.3 Coordonarea echipei de audit	scrisă 5.2.1. Identificarea modalității adecvate de comunicare a auditorului în contextul organizației 5.2.2. Gestionarea tensiunilor și a stărilor conflictuale în cadrul auditului 5.3.1. Analiza capacităților și alinieră activității în cadrul echipei multidisciplinare 5.3.2. Gestionarea abordărilor echipei de audit	Practică: exemple, studii de caz, joc de rol, studiu individual	de comunicare preferat din organizație Administrează comunicarea în manieră eficace și adaptată nivelului ierarhic al receptorului Asigură coerența și eficiența echipei de audit prin comunicare	10 20	
6. Deprinderi analitice în auditul calității	6.1 Analizarea și aprecierea conformității sistemului de management al calității pentru succesul susținut al organizației (ISO 9004:2009)	6.1.1. Evaluarea performanței obținute prin intermediul obiectivelor și a planificării calității 6.1.2. Stabilirea potențialului de îmbunătățire continuă la nivelul organizației	Teorie: prezentare, schematizare, analiză	Suport de curs, caiet de exerciții, flipchart / tablă, prezentare interactivă, proiector	Cunoașterea noțiunilor în legătură cu performanța, cu succesul și privind îmbunătățirea continuă Metrice de evaluare a performanței și îmbunătățirii continue	10 20	

		8.2 Evaluarea procesului de audit	îmbunătățirea competenței auditorilor 8.2 Criterii de evaluare a procesului de audit	Practică: studiu individual, exercițiu aplicat			
--	--	---	---	--	--	--	--