

SECȚIUNEA A

STANDARD OCUPAȚIONAL

1. Denumirea ocupației și codul COR

Consultant sistem de calitate - Cod COR 214134

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Quality System Consultant

3. Competențe profesionale (En):

(capacitatea dovedită de a utiliza cunoștințe, abilități și capacități personale)

1. Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență în derularea activității de consultanță
2. Menținerea unor relații de muncă eficace cu reprezentanții beneficiarului și cu membrii echipei de specialiști
3. Aplicarea normelor de protecție a mediului în procesul de consultanță
4. Asigurarea confidențialității și managementului informațiilor obținute în cadrul activității de consultanță
5. Îmbunătățirea continuă a pregătirii profesionale și a serviciilor de consultanță
6. Planificarea procesului de consultanță
7. Promovarea serviciilor de consultanță
8. Coordonarea echipei de specialiști în probleme de calitate
9. Efectuarea analizei diagnostic
10. Instruirea personalului organizației cu privire la managementul calității
11. Proiectarea sistemului de management al calității
12. Implementarea sistemului de management al calității
13. Monitorizarea activităților de proiectare și implementare a sistemului calității
14. Raportarea privind calitatea

15. Asigurarea calității
16. Analiză capacități
17. Audit al calității
18. 7QM (cele șapte instrumente de management al calității)
19. 7QC (cele șapte instrumente de control al calității)
20. Managementul calității (seria ISO 9000)
21. Management total al calității (TQM)
22. ISO 10005:2005 (linii directoare pentru managementul calității)
23. ISO/TR 10013:2001 (linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității)
24. ISO 9001 (sistem de management al calității)
25. ISO 9004:2009 (succes susținut)
26. ISO 10015 :1999 (formarea profesională a personalului)
27. Control total al calității (TQR)
28. Consiliere economică
29. Studii de piață (analiza rezultatelor)
30. Analiză comparativă
31. Rapoarte lunare
32. Internet/intranet (căutare de informații)
33. Tehnici de obținere a informațiilor (Investigații)
34. Administrarea afacerilor.
35. Control economic
36. Analiză economică
37. Statistici vânzări
38. Gestionarea riscurilor

4. Niveluri :

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

6

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

6

4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011

6

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

Specialist în domeniul calității cod COR 214129

Auditor în domeniul calității cod COR 214130

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

Ocupația „Consultant sistem de calitate” (cod COR 214314) este practică de persoanele cu studii superioare care sunt interesate să ofere servicii de consultanță și sprijin diferitelor tipuri de organizații care activează pe piața muncii, pentru realizarea sistemului de management al calității.

SECȚIUNEA B

STANDARD PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ, ASOCIAT OCUPAȚIEI „CONSULTANT SISTEM DE CALITATE”

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:

- competențe informatice (utilizare MS OFFICE –Word, Excel, PowerPoint, One Note, Outlook, Access etc. sau similare);
- planificarea, organizarea și monitorizarea activităților organizaționale;
- gestionarea proceselor organizaționale și a fluxurilor de informații;
- managementul echipei;
- managementul sarcinilor;
- realizarea activităților de proiectare a sistemului de management al calității.

Se va realiza evaluarea inițială pe baza documentelor din portofoliul personal, respectiv CV-ul, diploma de studii universitare și alte dovezi prezentate de participant din care să rezulte îndeplinirea cerințelor privind competențele necesare accesului la program. Competențele informatice vor fi verificate prin intermediul unui test.

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 1B)

2.3. Programa de pregătire teoretică și practică (anexa 2B)

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

Echipamentele suport și programele software necesare pentru activitățile de consultanță în domeniul sistemelor de calitate sunt:

- Echipamente IT: calculator, laptop, tabletă, medii de stocare date, imprimantă, consumabile aferente etc.;
- Programe de editare și de prelucrare a datelor: MS OFFICE (Word Excel, PowerPoint, One Note, Outlook, Access etc.) și similare;
- Echipamente diverse de birotică: copiator, scanner, multifuncțională și consumabile aferente etc.;
- Mijloace de comunicare: echipamente de telefonie mobilă și accesorii.

Instrumente de lucru:

- standarde naționale și internaționale: ISO 9001, ISO 9004 ISO 10019, ISO 19011 etc.;

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

În vederea desfășurării activităților de formare pentru ocupația „Consultant sistem de calitate”, formatorii sunt selectați din rândul specialiștilor cu studii superioare absolvite cu o diplomă recunoscută în diferite domenii de activitate.

De asemenea este necesară prezentarea unor documente de certificare privind pregătirea necesară în domeniul consultanței pe probleme de calitate pentru stabilirea, documentarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a unui sistem de management al calității la nivelul diverselor entități organizatorice, proces inițiat în vederea certificării/acreditării/autorizării/ atestării sau recunoașterii sistemului de management de către Organisme de certificare/ acreditate/ atestare/ autorizare/ înregistrare naționale sau internaționale.

Pentru derularea activităților de pregătire teoretică și practică, formatorii vor avea experiență dovedită de lucru în domeniul consultanței de minim 3 ani.

Evaluatorii sunt specialiști cu experiență în ocupația „Consultant sistem de calitate” pentru care urmează să facă evaluări, recunoscuți/avizați de către Comisia de Autorizare. De asemenea, trebuie îndeplinită condiția experienței dovedite în coordonarea activității de consultanță ce constă în proiectarea și implementarea de sisteme de management pe durata minimă de 3 ani sau pe durata cerută conform reglementărilor în vigoare la nivel național.

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

3.1. Realizare:

Inițiator: SC Eurotraining Solution SRL, reprezentant legal: Iordache Marie- Jeanne.

Autori: Viziteu Ana Maria și Petre Cristina, specialiști standarde ocupaționale și calificări, SC Eurotraining Solution SRL;

Data elaborării: Documentul a fost elaborat în perioada: 01.09.2014- 31.05.2015

Standardul ocupațional „Consultant sistem de calitate” este realizat în cadrul Proiectului OIPOS DRU/ CPP158/ DMI1.4/ S/ ID 137421, proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013, în care Beneficiarul acestui contract, S.C. EUROTRAINING SOLUTION S.R.L., are calitatea de Partener.

Echipe de redactare a versiunii inițiale a standardului ocupațional

Inițiator: SC Floyd Advertising Design @Consulting SRL

Membrii echipei de redactare:

Simona Apostol, Director programe, SC Floyd Advertising Design @Consulting SRL

Anna Lohin, Director General, SC Floyd Advertising Design @Consulting SRL

3.2. Verificare profesională:

Specialist Aida Catană, senior consultant, SC Quality Projects&Advice SRL, București.

Verificarea profesională a fost efectuată la data de 06.03.2015, respectiv 13.03.2015.

3.3. Avizare:

Asociație profesională/Instituție de reglementare/Instituție de profil

SC TUV Karpas SRL partener al TUV Thuringia și CCIR

Avizul a fost eliberat cu nr.1087/25.05.2015

3.4. Validare documentație:

Comitet sectorial/semnături

Comitetul Sectorial Administrație și Servicii Publice

Chifu Gabriel, președinte

Căpraru Valentina, expert sectorial

Maria Magdalena Catană, expert sectorial

Data validării: 24.06.2015

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr. 411...din

data....03.11.2015.....

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. Crt.	Competența dobândită	MODUL	Nr.ore teorie	Nr.ore practică
1.	Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență în derularea activității de consultanță	MODUL 1: PREVEDERI ȘI NORME REFERITOARE LA SSM, SITUAȚII DE URGENȚĂ ȘI PROTECȚIE A MEDIULUI	4	8
	Aplicarea normelor de protecție a mediului în procesul de consultanță			
2.	Menținerea unor relații de muncă eficiente cu reprezentanții beneficiarului și cu membrii echipei de specialiști	MODUL 2: CERINȚE PRIVIND CONFIDENȚIALITATEA, MANAGEMENTUL INFORMAȚIILOR ȘI DEZVOLTAREA PROFESIONALĂ	8	16
	Asigurarea confidențialității și managementului informațiilor obținute în cadrul activității de consultanță			
	Îmbunătățirea continuă a pregătirii profesionale și a serviciilor de consultanță			
3.	Planificarea procesului de consultanță	MODUL 3: ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE CONSULTANȚĂ	8	16
	Coordonarea echipei de specialiști în probleme de calitate			
	Consiliere economică			
	Studii de piață (analiza rezultatelor)			
	Analiză comparativă			
	Internet/intranet (căutare de informații)			
4.	Instruirea personalului organizației cu privire la managementul calității	MODUL 4: INSTRUIREA PERSONALULUI ȘI ANALIZA DE TIP DIAGNOZĂ A ORGANIZAȚIEI	16	32
	7QM (cele șapte instrumente de management al calității)			
	7QC (cele șapte instrumente de control al calității)			
	Managementul calității (seria ISO 9000)			
	ISO 9001 (sistem de management al calității)			
	Efectuarea analizei diagnostic			
	Proiectarea sistemului de management al calității			
	Implementarea sistemului de			

5.	management al calității	MODUL 5 : PROIECTAREA, IMPLEMENTAREA SMC ȘI MONITORIZAREA ACESTOR ACTIVITĂȚI	48	96
	Monitorizarea activităților de proiectare și implementare a sistemului calității			
	Asigurarea calității			
	Analiză capacități			
	Audit al calității			
	ISO 10005:2005 (linii directoare pentru managementul calității)			
	ISO/TR 10013:2001 (linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității)			
	ISO 9004:2009 (succes susținut)			
	ISO 10015 :1999 (formarea profesională a personalului)			
	Control total al calității (TQR)			
	Management total al calității (TQM)			
6.	Promovarea serviciilor de consultanță	MODUL 6 : PROMOVAREA, ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ ȘI RAPORTAREA ACTIVITĂȚII DE CONSULTANȚĂ	16	32
	Tehnici de obținere a informațiilor (Investigații)			
	Administrarea afacerilor.			
	Control economic			
	Analiză economică			
	Statistici vânzări			
	Gestionarea riscurilor			
	Raportarea privind calitatea			
	Rapoarte lunare			
TOTAL ORE			100	200
TOTAL GENERAL			300	

**PROGRAMA DE PREGĂTIRE
TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ**

Nr crt	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘU- RARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE		NR. ORE	
						7		teorie	pra tic
1	2	3	4	5	6	7		8	9
1.	MODUL 1: PREVEDERI ȘI NORME REFERITOARE LA SSM, SITUAȚII DE URGENTĂ ȘI PROTECȚIA MEDIULUI	DISCIPLINA 1: APLICAREA PREVEDERI- LOR LEGALE REFERITOARE LA SECURITATEA ȘI SĂNĂTATEA ÎN MUNCĂ ȘI ÎN DOMENIUL SITUAȚIILOR DE URGENTĂ ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII DE CONSULTANȚĂ	Responsabilitățile angajatorului și ale angajaților privind legislația SSM și SU	<i>Teorie:</i> Discuție condusă; Prezentare materiale video, foto, ppt, multimedia.	Videoproiector Ecran de proiecție Computer/ Laptop Flipchart Accesorii birotică și instrumente de scris Materiale video, power point, multimedia	La finalul programului de formare profesională participantul: -cunoaște normele specifice de SSM în funcție de specificul și particularitățile organizației în care se realizează activitatea de consultanță; -aplică normele de sănătate și securitate în muncă pe perioada desfășurării activității de consultanță în vederea evitării accidentelor de muncă; - identifică riscurile specifice activității de		2	4
				<i>Practică:</i> Studiu de caz; Aplicație practică.					
			Normele de utilizare a echipamentului de protecție și a materialelor	<i>Teorie:</i> Discuție condusă; Prezentare	Planșe didactice,				

		igienico-sanitare la locul de muncă	materiale foto, ppt, multimedia. Practică: Studiu de caz; Demonstrație.	ilustrații Suport de curs Legislație generală și specifică în domeniul SSM și SU Echipament individual de lucru și de protecție a muncii Mijloace de semnalizare și avertizare în organizații Proceduri pentru situații de urgență	consultanță având în vedere toate aspectele relevante pentru desfășurarea acesteia; -cunoaște semnificația mijloacelor de semnalizare și avertizare utilizate în organizații; -utilizează corect echipamentul de protecție având în vedere specificul locului de muncă și riscurile potențiale; -cunoaște procedurile referitoare la situațiile de urgență, conform cerințelor formulate în instructajele specifice pe parcursul derulării activității de consultanță; -aplică procedurile de urgență și de evacuare respectând cerințele de implementare a acestora și prevederile planului de evacuare însoțite la inițierea activității de consultanță;	
		Proceduri stabilite pentru situațiile de urgență	Teorie: Discuție condusă; Prezentare materiale ppt, multimedia. Practică: Simulare; Studiu de caz..			
		Proceduri, norme și tehnici de acordare a primului ajutor	Teorie: Discuție condusă; Prezentare materiale foto, ppt, multimedia.			

			Practică: Demonstrație; Aplicație practică;			-raportează persoanelor abilitate accidentele de muncă; - evită agravarea situației unui accident de muncă fără accidentarea altor persoane; -cunoaște modul de intervenție în caz de accident conform planului de acțiune în situații de urgență.		
DISCIPLINA 2: APLICAREA NORMELOR DE PROTECȚIE A MEDIULUI ÎN PROCESUL DE CONSULTANȚĂ	Cadrul legislativ și norme de protecție a mediului	Cadrul legislativ și norme de protecție a mediului	Teorie: Expunere; Discuție condusă;	Videoproiector Ecran de protecție Computer/ Laptop Flipchart		La finalul programului de formare profesională participantul: -cunoaște normele de protecție a mediului pe baza informațiilor primite în cadrul instructajelor specifice și în corelație cu specificul obiectului de activitate al organizațiilor în care se va derula activitatea de consultanță; -cunoaște necesitatea conservării mediului și a biodiversității și consecințele acțiunilor distructive asupra mediului înconjurător;	2	4
			Practică: Aplicație practică; Studiu de caz.	Computer/ Laptop Flipchart				
	Conservarea mediului și a biodiversității		Teorie: Discuție instructivă; Prezentare materiale video, foto, ppt, multimedia.	Materiale video, power point, multimedia Planșe didactice, ilustrații				

				-respectă în mod strict procedurile interne ale organizației în domeniul protecției mediului, având în vedere particularitățile locului de muncă și ale zonei geografice; - informează prin mijloace specifice persoanele abilitate, conform reglementărilor interne ale organizației, privind potențialele pericole de poluare a mediului; - cunoaște și aplică metodele de colectare și depozitare a deșeurilor rezultate din activitatea de consultanță, evitând poluarea mediului ambiant; -cunoaște tipurile de incidente și accidente de mediu, metodele de prevenție aplicabile și tehnicile de intervenție în cazul producerii acestora. - contribuie la diminuarea riscurilor de mediu, în mod adecvat în funcție de specificul activității de
			Suport de curs; Legislație în domeniul protecției mediului și norme de aplicare Proceduri organizatorionale în domeniul protecției mediului.	
		Practică: Studiu de caz; Aplicație practică.	Teorie: Prezentare materiale video, foto, ppt, multimedia	
		Incidente și accidente de mediu; responsabilitățile angajatorului și angajaților.	Practică: Studiu de caz; Aplicație practică.	
		Ațiuni de prevenție și de intervenție în cazul incidentelor și accidentelor de mediu	Teorie: Expunere; Discuție condusă.	
			Practică: Aplicație practică; Simulare.	

						consultanță și în conformitate cu legislația în vigoare și ținând seama de procedurile din domeniu.	
2.	MODUL 2: CERINȚE PRIVIND CONFIDENȚIALITATEA, MANAGEMENTUL INFORMAȚIILOR ȘI DEZVOLTAREA PROFESIONALĂ	DISCIPLINA 3: MENȚINEREA UNOR RELAȚII DE MUNCĂ EFICACE CU REPREZENTANȚII BENEFICIARULUI ȘI CU MEMBRII	Caracteristicile organizației: dialogul și conflictul de muncă	<i>Teorie:</i> Discuție instructivă.	Video-proiector Ecran de proiecție Computer/ Laptop Flipchart Accesorii birotică și instrumente de scris	La finalul programului de formare profesională participantul: -cunoaște modul de stabilire a relațiilor de colaborare cu membrii unei organizații, pentru derularea procesului de consultanță pe probleme de calitate, ținând seama de reglementările interne și procedurile de lucru ale acesteia; -precizează caracteristicile organizaționale luând în considerare importanța dialogului între membrii organizației; - analizează mediul organizațional de muncă,	
				<i>Practică:</i> Studiu de caz; Aplicație practică.			
			Conflicte de muncă: definiție și clasificare (de interese, de drepturi)	<i>Teorie:</i> Discuție instructivă; Discuție condusă.	Materiale power point, multimedia Planșe didactice, ilustrații Suport de curs		
				<i>Practică:</i> Studiu de caz; Demos-			

ECHIPEI DE SPECIALIȘTI			trație; Aplicație practică.			în cadrul procesului de consultanță, având în vedere adaptarea la relațiile sociale interne; - precizează principalele tipuri de conflicte organizaționale și de indicatori de monitorizare a climatului social din cadrul unei organizații; - contribuie la prevenirea declanșării conflictelor prin corelarea activității proprii cu a celorlalți colegi de muncă; - urmărește întreținerea unei atmosfere de încredere și de lucru favorabile, prin stabilirea unor relații de muncă eficiente utilizând un limbaj corespunzător și promovând respectul reciproc între colegi în cadrul procesului de consultanță pe probleme de calitate; - respectă și aplică cerințele top-managementului, prin aplicarea legislației în	4	8
		Conflicte organizaționale: orizontale și verticale	Teorie: Discuție condusă; Prezentare materiale ppt.					
			Practică: Simulare; Studiu de caz;					
		Indicatori de monitorizare a climatului social din cadrul organizației	Teorie: Discuție condusă; Prezentare materiale ppt.					
			Practică: Simulare; Studiu de caz.					
			Teorie: Discuție condusă; Prezentare ppt.					

					vigoare, îndeplinind sarcinilor generale și suplimentare stabilite și urmărind rezolvarea evenimentelor neprevăzute; -precizează importanța cunoașterii indicatorilor eficacității în muncă și a măsurilor de îmbunătățire a unor relații de muncă organizaționale având în vedere gestionarea problemelor organizaționale curente;
					-evită declanșarea conflictelor deschise pe parcursul procesului de consultanță pe probleme de calitate prin valorificarea experiențelor organizaționale pozitive;

[illegible]

				informațiilor conform clauzelor stipulate în contractele de consultanță încheiate; -aplică normele de asigurare a confidențialității și a managementului informațiilor prin respectarea sistemului de administrare a informațiilor; -respectă reglementările legale privind organizarea și exercitarea activității de consultanță. -menține confidențialitatea și asigură managementul informațiilor în funcție de tipul și caracteristicile datelor; - utilizează informațiile fizice și cele din sistemul informatic conform procedurilor specifice, ori de câte ori este nevoie, pe durata relației contractuale.
	Aplicație practică.			
	Teorie: Discuție instructivă; Prezentare materiale ppt, multimedia.			
	Practică: Studiu de caz; Aplicație practică.			
	Teorie: Expunere; Discuție condusă.			
	Practică: Aplicație practică.			
	Proceduri privind sistemul de management al informațiilor			
	Teorie: Discuție instructivă; Discuție condusă.			
	Practică: Aplicație practică; Demonstratie.			

			Proceduri de utilizare a sistemului informatic aplicabil în organizație	Teorie: Discuție instructivă; Discuție condusă. Practică: Aplicație practică; Demonstrație.				
5.		DISCIPLINA 5: ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUTULUI A PREGĂTIRII PROFESIONALE	Formarea profesională continuă: definiție, necesitate, factori și rol Identificarea și evaluarea nevoilor de pregătire profesională în domeniul calității -modalități de determinare a obiectivelor personale; -metode de analiză a	Teorie: Expunere; Discuție condusă; Practică: Studiu de caz; Aplicație practică. Teorie: Prezentare materiale foto, ppt, multimedia. Practică: Studiu de caz;	Videoproiector Ecran de protecție Computer/Laptop Flipchart Accesorii birotică și instrumente de scris Materiale video, power point, multimedia Planșe didactice, ilustrații	<i>La finalul programului de formare profesională participantul:</i> - cunoaște importanța formării profesionale continue ținând cont de evoluțiile actuale în domeniul normelor, procedurilor și tehnicilor specifice activității desfășurate; - identifică nevoile de formare profesională proprii în domeniul calității în conformitate cu activitățile desfășurate, rolurile și responsabilitățile asumate în cadrul structurii în care	2	4

			nevoilor; -metode și tehnici de autoevaluare; -rolul feedback-ului în evaluare.	Aplicație practică.	Suport de curs	activează; - evaluează nivelul de cunoștințe, abilități și atitudini în raport cu cerințele de performanță și în funcție de feedback-ul primit de la șeful ierarhic, colegii de echipă/serviciu și alte persoane implicate în activitatea desfășurată în domeniul consultanței; - își actualizează cunoștințele de specialitate, în concordanță cu progresele înregistrate și cu prevederile planului de activitate; - selectează modalitățile de formare profesională în funcție de situațiile concrete de muncă identificate în procesul de consultanță, în corelație cu prescripțiile din fișa postului, în mod adecvat și cu responsabilitate; - analizează frecvența și nivelul schimbărilor	
			Modalitățile de formare profesională; - criterii de selectare a programelor de formare profesională; - cunoștințe privind managementul competențelor; - mijloace și forme de diseminare a informațiilor utilizate în practica organizațiilor.	Teorie: Discuție condusă; Prezentare materiale foto, ppt, multimedia. Practică: Simulare; Studiu de caz.			
			Autoinstruirea - scopul și obiectivele autoinstruirii; - surse de informații utilizate în procesul de autoinstruire;	Teorie: Discuție condusă; Prezentare materiale foto, ppt, multimedia.			

			- tehnici și mijloace de autoinstruire utilizate în situațiile concrete de muncă.	Practică: Demonstrație; Aplicație practică.		survenite în mediul organizațional și profesional; - identifică nevoia de formare profesională în funcție de tipul cunoștințelor necesare pentru desfășurarea activității de consultanță în domeniul sistemelor de calitate și de timpul alocat formării pentru a asigura realizarea eficientă a sarcinilor de serviciu; - realizează autoinstruirea ținând cont de receptarea cu promptitudine a informațiilor relevante despre domeniul de activitate; - urmărește permanent obiectivele propuse și obținerea unui feedback pozitiv având în vedere furnizarea de dovezi obiective în legătură cu activitatea de informare/documentare realizată la locul de muncă; - utilizează tehnici de autoinstruire adecvate
--	--	--	--	---	--	---

					prin consultarea surselor de informații disponibile.		
3.	MODUL 3: ORGANIZAREA ACTIVITĂȚII DE CONSULTANȚĂ	DISCIPLINA 6: PLANIFICAREA PROCESULUI DE CONSULTANȚĂ	Organizarea și desfășurarea procesului de consultanță în domeniul calității	Teorie: Discuție condusă.	Videoproiector Ecran de proiecție	La finalul programului de formare profesională participantul: - precizează principalele caracteristici privind consultanța în domeniul sistemelor de management al calității;	4
				Practică: Studiu de caz; Aplicație practică.	Computer/ Laptop Flipchart		
			Tipuri de standarde aplicabile	Teorie: Discuție instructivă; Prezentare materiale foto, ppt, multimedia.	Materiale video, power point, multimedia Planșe didactice, ilustrații	- prezintă elementele generale ale tipurilor de standarde utilizate în domeniul calității; stabilește obiectivele specifice ale activității de consultanță având în vedere principiile SMART (obiectivele trebuie să fie specifice, măsurabile, realizabile, realiste și limitate în timp). - comunică în timp util planificarea activității de consultanță tuturor	8
				Practică: Studiu de caz; Demos-	Suport de curs		

					părților interesate; - elaborează planul și etapizarea procesului de consultanță cu responsabilitate, pe baza informațiilor furnizate de client și pe baza procedurii de lucru proprie consultantului/organizației; - întocmește planificarea în mod flexibil astfel încât să permită adaptarea acesteia la situațiile concrete care pot să apară, fără a afecta termenul de realizare sau obiectivul general al procesului de consultanță; - cunoaște modul de alocare a resurselor necesare realizării procesului de consultanță astfel încât obiectivul contractului, în speță furnizarea serviciului de consultanță în vederea certificării/acreditării/atestării/autorizării/înregistrării să se desfășoare eficient; - identifică resursele
			trație; Aplicație practică.		
	Planificarea procesului de consultanță. Stabilirea obiectivelor	Teorie: Discuție condusă; Prezentare materiale ppt, multimedia.			
		Practică: Simulare; Studiu de caz.			
		Teorie: Discuție condusă; Prezentare materiale ppt.			
	Etape ale procesului de consultanță				
	Tipuri de resurse				

			Practică: Demonstrare; Aplicație practică.		interne ale organizației care trebuie utilizate în funcție de complexitatea organizației și natura activității acesteia.	
DISCIPLINA 7: COORDONAREA ECHIBEI DE SPECIALIȘTI ÎN PROBLEME DE CALITATE	Echipa de specialiști pentru realizarea consultanței în domeniul calității	Criterii de constituire a unei echipe de consultanță	Teorie: Expunere; Discuție condusă;	Videoproiector; Ecran de proiecție Computer/Laptop; Flipchart; Materiale video, power point, multimedia Planșe didactice, ilustrații Suport de curs	aplică criteriile de selecție a membrilor echipei de consultanță în funcție de obiectivele procesului de consultanță și de calificarea specialiștilor; - informează și obține aprobarea șefului ierarhic superior privind componența echipei de consultanță; - cunoaște importanța selecției membrilor echipei astfel încât să nu apară conflicte de interes între consultant și organizația client; - aplică regulile de prezentare a echipei de consultanță organizației-client, cu profesionalism;	4
			Practică: Aplicație practică; Studiu de caz.			
	Instruirea membrilor echipei și atribuirea responsabilităților	Monitorizarea activității membrilor echipei de	Teorie: Discuție instructivă;			
			Practică: Studiu de caz; Aplicație practică.			
			Teorie: Discuție instructivă;			

					- prezintă rolul fiecărui membru al echipei la începutul primei vizite; - cunoaște modul de coordonare a echipei de consultanță astfel încât să se asigure realizarea obiectivelor procesului de consultanță convenite cu clientul și top-managementul organizației furnizoare; - precizează complet și corect modul de repartizare a responsabilităților membrilor echipei în funcție de calificarea profesională a acestora; - definește cu claritate și documentează fiecare responsabilitate repartizată în cadrul echipei de consultanță; - corelează rezultatele membrilor echipei de consultanță cu responsabilitățile asumate;
				Prezentare materiale video, foto, ppt, multimedia. Practică: Studiu de caz; Aplicație practică.	
				Teorie: Expunere; Discuție condusă. Practică: Aplicație practică; Simulare.	
				Consiliere economică Studii de piață (analiza rezultatelor) Analiză comparativă	

				Practică: Studiu de caz; Aplicație practică.					
				Teorie: Discuție instructivă; Discuție condusă.	Evaluarea rezultatelor membrilor echipei de consultanță				
				Practică: Aplicație practică; Demonstrație; Observarea activității.					
				Teorie: Discuție condusă; Prezentare materiale video, foto, ppt, multimedia	Analiza sistemului de lucru al organizației Identificarea proceselor organizației și definirea succesiunii și interacțiunii proceselor				
				Practică: Studiu de caz; Aplicație practică;					
4.	MODUL 4: INSTRUIREA PERSONALULUI ȘI ANALIZA DE	DISCIPLINA 8: EFECTUAREA ANALIZEI		Videoproiector Ecran de proiecție Computer/ Laptop Flipchart Accesorii birotică și instrumente de scris Materiale video,	La finalul programului de formare profesională participantul: - precizează modul de identificare a sistemului de lucru existent în organizația-client ținând cont de procesele definite conform cerințelor standardului de referință adoptat; - prezintă structura documentației sistemului de management stabilită corect în urma analizei	8	16		

TIP DIAGNOZĂ A ORGANIZAȚIEI	DIAGNOSTIC	Analiza SWOT	Teorie: Prezentare materiale foto, ppt, multimedia.	power point, multimedia Planșe didactice, ilustrații Suport de curs	diagnostic pe baza unui plan; - enumeră punctele tari și punctele slabe ale organizației, oportunitățile și amenințările în urma analizei organizațiilor (SWOT); - realizează analiza proceselor, canalelor de comunicare și interfețelor existente în cadrul organizației client în timpul vizitei diagnostic;
			Practică: Studiu de caz; Demonstrare.		
		Întocmirea rapoartelor de evaluare preliminară de tip diagnostic conform cerințelor standardelor aplicabile	Teorie: Discuție condusă; Prezentare materiale foto, ppt, multimedia.		-identifică și analizează procesele și responsabilitățile necesare pentru realizarea obiectivelor calității în conformitate cu cerințele unui proces de consultanță; - indică modul în care au fost definite succesiunea și interacțiunile dintre procesele organizației în funcție de criterii relevante; - explică modul de analiză a practicilor curente ale
			Practică: Simulare; Studiu de caz;		
		Raportarea rezultatelor analizei diagnostic -Condiții de raportare; -Situații de reluare a analizei diagnostic.	Teorie: Discuție condusă; Prezentare materiale foto, ppt, multimedia.		

				Practică: Demonstrare; Aplicație practică.	organizației, a metodelor de lucru și de documentare sau raportare ținând cont de analiza documentelor organizației; - prezintă modul în care se face evaluarea disponibilităților resurselor necesare proiectării și implementării sistemului de management; - estimează costurile procesului de consultanță ținând cont de deciziile top-managementului; - analizează modul de adecvare a gradului de conformare a organizației la cerințele standardelor de referință adoptate ; - reface programul de consultanță în urma auditului diagnostic ca urmare a identificării unor aspecte semnificative în raport cu criteriile de audit stabilite.		
--	--	--	--	--	--	--	--

DISCIPLINA 9: INSTRUIREA PERSONALULUI ORGANIZAȚIEI CU PRIVIRE LA MANAGE- MENTUL CALITĂȚII	Instruirea personalului organizației cu privire la managementul calității Identificarea necesităților de instruire	Teorie: Expunere; Discuție condusă;	Practică: Aplicație practică; Studiu de caz.	Videoproiector Ecran de proiecție Computer/ Laptop Flipchart Materiale video, power point, multimedia Planșe didactice, ilustrații Suport de curs	La finalul programului de formare profesională participantul: -urmărește aplicarea și adecvarea scopurilor de proiectare și implementare a sistemului de management al calității prin intermediul programului de instruire; -organizează periodic procesul de instruire al tuturor angajaților clientului în funcție de nivelurile ierarhice și gradul de însușire al informațiilor de management al calității; -stabilește modalitățile de moni-torizare și înregistrare a rezultatelor pentru a corespunde obiectivelor urmărite; -realizează instruirea în raport cu activitatea desfășurată de fiecare categorie a personalului, de nevoile identificate și de nivelul de cunoștințe al angajaților;	8	1€		
		Procesul de instruire -Moduri de realizare a instruirii -Resurse necesare instruirii	Teorie: Discuție instructivă; Prezentare materiale video, foto, ppt, multimedia.					Practică: Studiu de caz; Aplicație practică.	Materiale video, power point, multimedia Planșe didactice, ilustrații Suport de curs
		-Planul și conținutul programul de instruire -7QM (cele șapte instrumente de management al calității)	Teorie: Discuție instructivă; Prezentare materiale video, foto, ppt.						

			-definește necesitățile de instruire la nivelul organizației-client ținând cont de nivelul cunoștințelor angajaților organizației; -explică modul în care se vor stabili resursele necesare desfășurării în condiții optime a programelor de instruire în conformitate cu obiectivele urmărite; -precizează condițiile de derulare a procesului de instruire ținând cont de nivelurile ierarhice și gradul de pregătire al personalului angajat din cadrul organizației; -prezintă modurile în care se va face monitorizarea și înregistrarea rezultatelor instruirii ținând cont de adecvarea proceselor de instruire la necesitățile organizației; -enumeră factorii și tehnicile motivaționale.	
--	--	--	---	--

			Factori și tehnici motivaționale	Teorie: Discuție instructivă; Discuție condusă; Practică: Aplicație practică; Demonstrație.				
5.	MODUL 5 : PROIECTAREA, IMPLEMENTA- REA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI MONITORI- ZAREA ACESTOR ACTIVITĂȚI	DISCIPLINA 10: PROIECTAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Sistemul de mana- gement a calității Cele 8 principii ale managementului calității	Teorie: Discuție condusă;	Videoproiector Ecran de proiecție	La finalul programului de formare profesională participantul: -definește principiile managementului calității; -prezintă modul de corelare a conținutului documentației sistemului de management al calității cu standardele de referință și cerințele legale/de reglementare;	20	40
				Practică: Studiu de caz; Aplicație practică.	Computer/ Laptop Flipchart			
			Corelarea conținutului docu- mentației sistemului de management al calității cu standar- dele de referință și cerințele legale/de reglementare	Teorie: Discuție condusă; Prezentare ppt.	Accesorii birotică și instrumente de scris	-explică modalitățile de stabilire a structurii și conținutului documenta- ției sistemului de		
				Practică: Studiu de caz; Aplicație practică.	Materiale video, power point, multimedia Planșe didactice,			

			Tipuri de procese existente într-o organizație a) Procese de management ; b) Procese de asigurare a resurselor ; c) Procese de realizare a produsului ; d) Procese suport.	Teorie: Discuție condusă; Prezentare materiale video, foto, ppt, multimedia. Practică: Aplicație practică; Demonstrație.	ilustrații Suport de curs	management al calității având în vedere alocarea responsabilităților pentru elaborarea acesteia; -definește tipurile de procese dintr-o organizație; - prezintă categoriile de documente ale sistemului de management al calității ; -explică modul de proiectare a misiunii, viziunii, politicii și obiectivelor în domeniul calității ; -respectă structura manualului calității în elaborarea conținutului acestuia conform cerințelor specifice;	
			Documentele sistemului de management al calității : a) Declarații scrise referitoare la politica și la obiectivele calității ; b) Manualul calității; c) Proceduri	Teorie: Expunere; Discuție condusă; Prezentare materiale foto, ppt, multimedia.			

			documentate (de sistem și operaționale) ; d) Înregistrări cerute de referențial ; e) Descrierea proceselor și interacțiunilor dintre procese.	Practică: Studiu de caz; Aplicație practică.		-proiectează proceduri documentate obligatorii și operaționale conform cerințelor standardului; -proiectează instrucțiuni de lucru conform cerințelor organizaționale;	
			Misiune, viziune, politica și obiectivele în domeniul calității	Teorie: Expunere; Discuție condusă; Prezentare ppt. Practică: Studiu de caz; Aplicație practică.		-elaborează formulare aferente procedurilor documentate; -stabilește lista documentelor externe conform cerințelor legale și metodologice;	
						-elaborează harta și matricea proceselor unui	

			Formatul și structura manualului calității a) Scop și domeniu ; b) Declarația de politică ; c) Obiectivele în domeniul calității ; d) Responsabilitățile, autoritățile și relațiile dintre membrii organizației ; e) Abordarea capitolului de management al calității din standard ; f) Modalități de revizuire/evidență a manualului ; g) Definiții. Abrevieri. Termeni.	Teorie: Discuție condusă; Prezentare ppt, multimedia. Practică: Aplicație practică; Studii de caz.		sistem de management al calității; -elaborează procedura documentată referitoare la analiza efectuată de management; -prezintă specificitatea managementului resurselor necesare implementării unui sistem de management al calității; -prezintă modul de coordonare a activităților de proiectare a sistemului de management al calității prin acordarea sprijinului metodologic dat tuturor responsabililor de procese;	
--	--	--	--	--	--	---	--

			Proceduri documentate a) Definirea nevoilor organizației, clienților și furnizorilor acesteia; b) Descrierea procesului în text și/sau diagrame flux; c) Stabilirea responsabilităților (ce trebuie făcut, de către cine, de ce, unde și cum); d) Descrierea procesului de control și controlul activităților identificate; e) Definirea necesarului de resurse; f) Definirea documentației; g) Definirea intrărilor și ieșirilor procesului.	Teorie: Discuție instructivă; Prezentare materiale video, foto, ppt, multimedia.		-aplică măsuri de eficientizare a procesului de consultanță prin asigurarea interfeței dintre top-management și responsabilități de procese; -analizează modul de coordonare metodologică a elaborării documentației sistemului de management al calității ținând cont de eficacitatea planificării, operării și controlului proceselor organizației; -precizează criteriile de verificare și validare a documentelor elaborate în raport cu cerințele standardelor de referință adoptate.		
--	--	--	---	--	--	---	--	--

[illegible]

[illegible]

[illegible]

DISCIPLINA 11: IMPLEMEN- TAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII	Prezentarea etapelor de implementare a sistemului de management al calității Ședința de deschidere.Scop și particularități	Teorie: Expunere; Discuție condusă. Practică: Aplicație practică; Studiu de caz.	Videoproiector Ecran de proiecție Computer/ Laptop Flipchart Materiale video, power point, multimedia Planșe didactice, ilustrații Suport de curs	La finalul programului de formare profesională participantul: -enumeră etapele de implementare a sistemului de management al calității; -prezintă particularitățile și scopul unei ședințe de deschidere în cazul implementării unui sistem de management al calității; -identifică tipurile de procese organizaționale și stabilește modul de interacțiune al acestora;	16	32
	Prezentarea succintă a standardelor: -ISO 10005:2005 (linii directoare pentru managementul calității)	Teorie: Expunere; Discuție condusă.				
	-ISO/TR 10013:2001 (linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității)	Practică: Aplicație practică; Studiu de caz.			-precizează modul de desemnare a responsabililor de procese de către top-management sau reprezentantul managementului calității; -precizează modul de interpretare a datelor de	

					intrare și ieșire ale analizei diagnostic ; -cunoaște modul de prezentare a rezultatelor analizei diagnostic ; -realizează sesiuni de instruiți cu membrii organizației. -prezintă caracteristicile proiectării și implementării sistemului managementului calității.	
					-specifică etapele de derulare a unui audit intern conform procedurii de sistem obligatorii conform cerințelor standardului; -cunoaște elementele care trebuie evaluate în cadrul unui audit intern;	
-ISO 9004:2009 (succes susținut) -ISO 10015 :1999 (formarea profesională a personalului)	Definirea proceselor care trebuie documentate	Teorie: Expunere; Discuție condusă.				
		Practică: Aplicație practică; Studiu de caz.				
		Teorie: Discuție instructivă.				
Datele de intrare si ieșire ale analizei diagnostic	Desemnarea responsabililor de procese	Practică: Studiu de caz; Aplicație practică.				
		Teorie: Discuție instructivă; Prezentare materiale video, foto,				

	ppt, multimedia.			
	Practică: Studiu de caz; Aplicație practică.			
Sedința de informare privind rezultatele analizei diagnostic	Teorie: Expunere; Discuție condusă. Practică: Studiu de caz; Aplicație practică;			-explică tipurile de coordonare a activităților de implementare prin precizarea condițiilor specifice;
Sedința de instruire în domeniul managementului calității	Teorie: Discuție condusă. Practică: Studiu de caz.			-indică modul de coordonare a activităților de implementare a sistemului de mana- gement, precum și modul de colectare și analiză a datelor necesare efectuării analizei managementului;
Caracteristici ale proiectării și imple- mentării sistemului managementului calității	Teorie: Expunere; Discuție condusă. Practică: Aplicație practică; Studiu de caz.			-subliniază importanța asigurării interfeței dintre

			Audit al calității a) Desfășurarea auditului intern b) Asigurarea calității c) Analiză capacități	Teorie: Discuție condusă; Prezentare materiale foto, ppt, multimedia. Practică: Studiu de caz;		top-management și responsabilii de procese pentru derularea procesului de consultanță; -definește modurile de gestionare a situațiilor de criză avându-se în vedere fiecare etapă a procesului de consultanță prin precizarea soluțiilor de rezolvare.	
			Elemente evaluate la auditul intern : a) Management general; b) Politica în domeniul calității; c) Organigrama ; d) Vânzări ; e) Resurse umane; f) Producție ; g) Aprovizionare ; h) Depozitare ; i) Alte aspecte care trebuie rezolvate privind documentația SMC.	Teorie: Discuție instructivă; Prezentare materiale video, foto, ppt, multimedia. Practică: Studiu de caz; Aplicație practică.			
			Coordonarea activității de implementare.	Teorie: Expunere; Discuție			

[illegible]

DISCIPLINA 12: MONITORI- ZAREA ACTIVITĂȚI- LOR DE PROIECTARE ȘI IMPLEMEN- TARE A SISTEMULUI CALITĂȚII	Monitorizarea activităților de implementare a cerințelor SMC -Planificarea auditurilor interne -Acțiuni corective și preventive -Îmbunătățirea continuă	Teorie: Discuție condusă; Prezentare materiale video, foto, ppt, multimedia. Practică: Studiu de caz; Aplicație practică.	Videoproiector Ecran de proiecție Computer/ Laptop Flipchart Accesorii birotică și instrumente de scris Materiale video, power point, multimedia Planșe didactice, ilustrații Suport de curs	La finalul programului de formare profesională participantul: -precizează modul de verificare a stadiului îndeplinirii obiectivelor stabilite la încheierea contractului; -explică modul de raportare a stadiului implementării sistemului de management al calității ținând cont de înregistrarea cu regularitate a rezultatelor procesului în documentele specifice; -prezintă modalitățile de rezolvare a neconformităților identificate în urma realizării auditului intern; -indică modalitățile de raportare a stadiului de implementare a sistemului de management al calității de către reprezentantul managementului pentru	12	24	
	Raportarea stadiului implementării top-managementului Raportare de stadiu al implementării Raportul final Importanța analizei efectuată de management	Teorie: Discuție condusă; Prezentare materiale foto, ppt, multimedia. Practică: Studiu de caz; Demonstrație; Aplicație practică.					

[illegible]

[illegible]

MODUL 6 : PROMOVAREA, ÎMBUNĂTĂ- ȚIREA CONTINUĂ ȘI RAPORTAREA ACTIVITĂȚII DE CONSULTANȚĂ	DISCIPLINA 13: PROMOVAREA SERVICIILOR DE CONSULTANȚĂ	Tipuri de servicii de consultanță	Teorie: Expunere Discuție conduasă; Prezentare materiale video, foto, ppt, multimedia.	Video-proiector	La finalul programului de formare profesională participantul:
		Rolurile organizației și consultantului în proiectarea și dezvoltarea sistemului de management al calității. Domenii de aplicabilitate	Practică: Studiu de caz; Aplicație practică.	Ecran de proiecție Computer/Laptop Flipchart Accesorii birotică și instrumente de scris	-utilizează metode de comunicare adaptate pentru descrierea serviciilor oferite, a domeniilor de aplicabilitate, a disponibilității și a termenelor proprii de prestare;
		Gestionarea riscurilor		Materiale video, power point, multimedia	-precizează modalitățile de prezentare a ofertelor serviciilor de consultanță;
		Oferta serviciilor de consultanță.	Teorie: Discuție conduasă; Prezentare ppt.	Planșe didactice, ilustrații	-informează top managementul la timp privind principalele cerințe ale standardului aplicabil pentru sisteme de management al calității;
		Tehnici și metode de promovare	Practică: Studiu de caz; Demonstrare; Aplicație practică.	Suport de curs	-indică rolurile organizației și consultantului în proiectarea și dezvoltarea sistemului de management al calității;
		Statistici vânzări			

Procesul de negociere cu clientul – Caracteristici și condiții de negociere	Teorie: Discuție condusă; Prezentare materiale foto, ppt, multimedia. Practică: Simulare; Studiu de caz.	-analizează solicitările sosite din partea clienților cu responsabilitate, utilizând metode specifice companiei; -prezintă criteriile de elaborare a ofertei serviciilor de consultanță avându-se în vedere toate aspectele solicitate de client; -enumeră tehnici și metode de prezentare a ofertei serviciilor de consultanță; -estimează corect costurile pentru serviciile de consultanță oferite în funcție de datele existente; -prezintă cu imparțialitate ofertele legate de certificare în selectarea de către organizație a organismelor de certificare/ acreditare/ autorizare/ înregistrare; -aplică reguli de negociere în funcție de marjele valorice strict stabilite la nivelul firmei de consultanță;
	Tehnici și metode de abordare a clientului	

					-respectă condițiile de prestare a serviciilor de consultanță negociate în funcție de politica de vânzări a firmei de consultanță.		
DISCIPLINA 14: ACTIVITATE DE ÎMBUNĂTĂ- ȚIRE CONTINUĂ A SERVICIILOR DE CONSULTANȚĂ	Activități de măsurare și monitorizare	Teorie: Expunere; Discuție condusă.	Videoproiector Ecran de proiecție Computer /Laptop Flipchart	La finalul programului de formare profesională participantul: -analizează datele care fac referire la performanța procesului de consultanță pe baza preluării informațiilor din activitățile de măsurare și monitorizare sau din alte surse relevante; -definește modul în care se va face colectarea datelor ținând cont de procedurile organizației care oferă consultanță, dar și a organizației client; -precizează modul în care sunt stabilite acțiunile necesare îmbunătățirii continue a serviciilor de consultanță furnizate; -evidențiază aspectele care țin de modul de	4	8	
		Practică: Aplicație practică; Studiu de caz.					
	Colectarea și analiza datelor (Instrumente de diagnostic) Tehnici de obținere a informațiilor (Investigații)	Teorie: Discuție condusă.	Materiale video, power point, multimedia Planșe didactice, ilustrații Suport de curs				
		Practică: Aplicație practică; Studiu de caz.					
	Aplicarea acțiunilor corective și preventive pentru procesul de consultanță	Teorie: Discuție instructivă; Prezentare materiale video, ppt.					

			Practică: Studiu de caz; Aplicație practică. Teorie: Discuție instructivă; Practică: Studiu de caz; Aplicație practică.		stabilire a acțiunilor preventive prin care se realizează eliminarea neconformităților potențiale în vederea prevenirii apariției acestora.	
		Particularități ale administrării afacerilor Controlul economic și analiză economică	Teorie: Expunere; Discuție condusă; Prezentare materiale video, foto, ppt. Practică: Studiu de caz; Aplicație practică.	Videoproiector Ecran de proiecție Computer/Laptop Flipchart Accesorii birotică și instrumente de scris	La finalul programului de formare profesională participantul: -definește modulele de administrare a informațiilor pe parcursul organizării și realizării procesului de consultanță având la bază criteriile de prelucrare, arhivare, utilizare; -enumeră elementele de întocmire a rapoartelor respectându-se particula-	
		DISCIPLINA 15: RAPORTAREA PRIVIND CALITATEA	Gestionarea documentelor rezultate pe parcursul organizării și realizării procesului de consultanță Moduri de administrare a informațiilor (Prelucrare, arhivare, utilizare)			

[illegible]

[illegible]

							păstrare și protejare a documentelor în conformitate cu regulile interne ale organizației, cu procedurile și cerințele contractuale; -precizează regulile de protejare a documentelor completate conform prevederilor de confidențialitate stabilite contractual.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--