



## Szkolenie z zakresu zarządzania jakością i procesami w MŚP

Numer usługi 2024/06/04/33821/2169340

3 960,00 PLN brutto

3 960,00 PLN netto

180,00 PLN brutto/h

180,00 PLN netto/h

GIEDRYS Katarzyna  
Charkowska-Giedrys

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 22 h

📅 18.07.2024 do 19.07.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<p>Kadra zarządzająca, kierownicza i menadżerska MMŚP oraz pracownicy rekomendowani na stanowiska kierownicze, u których zdiagnozowane zostały luki kompetencyjne w zakresie zarządzania procesami oraz jakością w przedsiębiorstwie.</p> <p>Uczestnik nie musi posiadać wiedzy i doświadczenia we wskazanych zakresach.</p>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	2
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	5
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	14-07-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	22
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Uczestnik po ukończeniu szkolenia będzie przygotowany do efektywnego pełnienia samodzielnej roli menadżera w zakresie zarządzania jakością oraz procesami występującymi w przedsiębiorstwie.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Uczestnik definiuje, charakteryzuje i rozróżnia wybrane standardy i normy zarządzania jakością w oparciu o występujące procesy w przedsiębiorstwie</p>	<p>Uczestnik definiuje podstawowe zasady tworzenia systemów zarządzania jakością np. ISO 9001 lub SUS 2.0</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik charakteryzuje podstawowe pojęcia związane z zarządzaniem jakością</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik rozróżnia oczekiwania społeczne i wymogi rynkowe w zakresie podnoszenia jakości w firmie</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik identyfikuje podstawowe zjawiska i procesy w organizacji również w perspektywie długookresowej</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik definiuje zasady podejścia procesowego do zarządzania oraz identyfikuje procesy</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik charakteryzuje zasady opisu cyklu procesowego w organizacji</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik charakteryzuje podstawowe efekty ekonomiczne, organizacyjne i społeczne wdrażania zarządzania jakością w organizacji</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik orientuje się w zakresie celów i parametrów procesów</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik definiuje i charakteryzuje zasady podejścia strategicznego w zarządzaniu procesem</p>	<p>Test teoretyczny</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik wprowadza rozwiązania w przedsiębiorstwie, wypracowuje niezbędną dokumentację oraz narzędzia, zmierzające do zwiększenia jakości świadczonych usług w oparciu o wytyczne wybranych systemów zarządzania jakością	Uczestnik przeprowadza audyt wewnętrzny w firmie	Test teoretyczny
	Uczestnik dobiera ludzi do realizacji wdrożenia systemu zarządzania jakością w firmie	Test teoretyczny
	Uczestnik planuje i wdraża monitoring zarządzania jakością w organizacji	Test teoretyczny
	Uczestnik identyfikuje podstawowe zjawiska i procesy w organizacji również w perspektywie długookresowej	Test teoretyczny
	Uczestnik przeprowadza analizę wybranego procesu i wprowadza systemowe zmiany	Test teoretyczny
	Uczestnik przeprowadza ewaluację dokonanych wdrożeń i wyciąga odpowiednie wnioski na przyszłość	Test teoretyczny
Uczestnik wprowadza standardy jakości w przedsiębiorstwie	Uczestnik promuje politykę jakości w przedsiębiorstwie	Test teoretyczny
	Uczestnik propaguje wśród współpracowników / klientów / kontrahentów pozytywny stosunek do zmiany	Test teoretyczny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

**Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?**

Tak

Do certyfikatu wydawany jest suplement z opisem efektów uczenia się

**Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?**

Tak.

Walidacja uwzględnia kryteria uczenia się.

**Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Tak.

Proces kształcenia jest oddzielony od walidacji - prowadzone są one przez dwie różne osoby.

## Program

Usługa skierowana jest do kadry zarządzającej, kierowniczej i menadżerskiej MMŚP oraz pracowników rekomendowanych na stanowiska kierownicze, u których zdiagnozowane zostały luki kompetencyjne w zakresie zarządzania procesami oraz jakością w przedsiębiorstwie.

Uczestnik nie musi posiadać wiedzy i doświadczenia we wskazanych zakresach.

Uczestnik po ukończeniu szkolenia będzie przygotowany do efektywnego pełnienia samodzielnej roli menadżera w zakresie zarządzania jakością oraz procesami występującymi w przedsiębiorstwie.

---

### Program szkolenia:

#### Blok I: Zarządzanie procesami

1. Podstawy podejścia procesowego do zarządzania przedsiębiorstwem.
2. Definiowanie procesów i pojęcia z nimi związane.
3. Cykl procesowy w przedsiębiorstwie – zasady.
4. Identyfikacja procesów w przedsiębiorstwie, z uwzględnieniem ich istotności dla rozwoju przedsiębiorstwa.
5. Analiza wybranego procesu.
6. Ustalanie priorytetów zachodzących procesów.
7. Proces kontroli i wyciąganie wniosków – zmiany w procesach tego wymagających.

#### Blok II: Zarządzanie jakością

1. Systemy zarządzania jakością – ISO 9001:2015 i SUS 2.0 – podstawy i wymagania.
2. Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie – praca na procesach.
3. Jakość w przedsiębiorstwie a odbiór społeczny.
4. Efekty wdrożenia systemu zarządzania jakością – ekonomiczne, organizacyjne i społeczne.
5. Prowadzenie audytów wewnętrznych i zewnętrznych – zasadność, przebieg, korzyści.
6. Planowanie i wdrożenie monitoringu oraz ewaluacji procesów zarządzania jakością.

Walidacja wiedzy i umiejętności - test on-line - omówienie i udostępnienie wyników

---

### Warunki niezbędne do osiągnięcia celu głównego:

- zapoznanie się z ogólnodostępną literaturą dot. określania celów, priorytetów, wyznaczania zadań i zasady SMART
- zapoznanie się z ogólnodostępną literaturą dot. standardów zarządzania jakością, jak. min. ISO 9001, SUS 2.0

---

1h szkolenia = 45 min

W trakcie usługi zaplanowane zostały przerwy, nie są wliczane do czasu trwania procesu szkoleniowego

Walidacja jest wliczana do czasu trwania procesu szkoleniowego

Techniki aktywne podczas zajęć: dyskusja, warsztat, praca własna, pogadanka, case study, symulacje, praca na zasobach, praca na materiałach

Forma: rozmowa na żywo, czat, współdzielnie i udostęp. ekranu oraz efektów prac, praca na dok.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 14</b> Blok I: Zarządzanie procesami: Podstawy podejścia procesowego do zarządzania przedsiębiorstwem - rozmowa na żywo, czat, udostęp. i współdz. ekranu, praca na dok. i udostęp. ich efektów	Katarzyna Charkowska-Giedrys	18-07-2024	08:00	08:30	00:30
<b>2 z 14</b> Blok I: Zarządzanie procesami: Definiowanie procesów i pojęcia z nimi związane - rozmowa na żywo, czat, udostęp. i współdz. ekranu, praca na dok. i udostęp. ich efektów	Katarzyna Charkowska-Giedrys	18-07-2024	08:30	09:00	00:30
<b>3 z 14</b> Blok I: Zarządzanie procesami: Cykl procesowy w przedsiębior. – zasady - rozmowa na żywo, czat, udostęp. i współdz. ekranu, praca na dok. i udostęp. ich efektów	Katarzyna Charkowska-Giedrys	18-07-2024	09:00	09:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p><b>4 z 14</b> Blok I: Zarządzanie procesami: Identyfikacja procesów w przedsiębior. - rozmowa na żywo, czat, udostęp. i współdz. ekranu, praca na dok. i udostęp. ich efektów</p>	Katarzyna Charkowska-Giedrys	18-07-2024	09:30	10:30	01:00
<p><b>5 z 14</b> Blok I: Zarządzanie procesami: Analiza wybranego procesu - rozmowa na żywo, czat, udostęp. i współdz. ekranu, praca na dok. i udostęp. ich efektów</p>	Katarzyna Charkowska-Giedrys	18-07-2024	10:45	13:15	02:30
<p><b>6 z 14</b> Blok I: Zarządzanie procesami: Ustalanie priorytetów procesów, Proces kontroli i wyciąganie wniosków – rozmowa na żywo, czat, udostęp. i współdz. ekranu, praca na dok. i udostęp. ich efektów</p>	Katarzyna Charkowska-Giedrys	18-07-2024	13:45	15:15	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p><b>7 z 14</b> Blok II: Zarządzanie jakością: Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie – praca na procesach - rozmowa na żywo, czat, udostęp. i współdz. ekranu, praca na dok. i udostęp. ich efektów</p>	Katarzyna Charkowska-Giedrys	18-07-2024	15:15	17:15	02:00
<p><b>8 z 14</b> Zarządzanie jakością: Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie – praca na procesach - rozmowa na żywo, czat, udostęp. i współdz. ekranu, praca na dok. i udostęp. ich efektów</p>	Katarzyna Charkowska-Giedrys	19-07-2024	08:00	10:30	02:30
<p><b>9 z 14</b> Blok II: Zarządzanie jakością: Systemy zarządzania jakością – ISO 9001:2015 i SUS 2.0 – podstawy i wymagania - rozmowa na żywo, czat, udostęp. i współdz. ekranu, praca na dok. i udostęp. ich efektów</p>	Katarzyna Charkowska-Giedrys	19-07-2024	10:45	13:15	02:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p><b>10 z 14</b> Blok II: Zarządzanie jakością: Systemy zarządzania jakością – ISO 9001:2015 i SUS 2.0 – podstawy i wymagania - rozmowa na żywo, czat, udostęp. i współdz. ekranu, praca na dok. i udostęp. ich efektów</p>	Katarzyna Charkowska-Giedrys	19-07-2024	13:45	15:30	01:45
<p><b>11 z 14</b> Blok II: Zarządzanie jakością: Jakość w przedsiębiorstwie a odbiór społeczny, Efekty wdrożenia jakości - rozmowa na żywo, czat, udostęp. i współdz. ekranu, praca na dok. i udostęp. ich efektów</p>	Katarzyna Charkowska-Giedrys	19-07-2024	15:30	15:50	00:20
<p><b>12 z 14</b> Blok II: Zarządzanie jakością: Prowadzenie audytów wewnętrznych i zewnętrznych – rozmowa na żywo, czat, udostęp. i współdz. ekranu, praca na dok. i udostęp. ich efektów</p>	Katarzyna Charkowska-Giedrys	19-07-2024	15:50	16:15	00:25



Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>13 z 14</b> Blok II: Zarządzanie jakością: Planowanie i wdrożenie monitoringu oraz ewaluacji procesów jakości - rozmowa na żywo, czat, udostęp. i współdz. ekranu, praca na dok. i udostęp. ich efektów	Katarzyna Charkowska-Giedrys	19-07-2024	16:15	16:30	00:15
<b>14 z 14</b> Walidacja wiedzy i umiejętności - wypełnienie testu on-line, omówienie i udostępnienie wyników testu	-	19-07-2024	16:30	16:45	00:15

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 960,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 960,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	180,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	180,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

**Katarzyna Charkowska-Giedrys**

absolwentka studiów doktoranckich nauk społecznych Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie; posiada kilkuletnie doświadczenie w realizacji projektów badawczych oraz w pracy, jako nauczyciel akademicki; wieloletnia trenerka z zakresu usług szkoleniowo-rozwojowych; od 2014 r. audytorka wewnętrzna w firmach doradczo-szkoleniowych; posiada bogate doświadczenie w prowadzeniu audytów kilkumilionowych projektów finansowanych z UE i audytów JST; posiada uprawnienia audytora wewnętrznego ISO 9001, ISO 14001 oraz PN-N 18001 (45001); od 2018 r. świadczy usługi doradcze w zakresie kompleksowego przygotowania, wdrożenia oraz przejścia auditu i uzyskania akredytacji/certyfikacji Standardu SUS 2.0 oraz TGLS QA, w tym wyznaczania celów, zarządzania procesami i standardami jakości - wyrobione ponad 500h doradczych; zrealizowanych ponad 200h szkoleniowych z zakresu zarządzania systemami jakości w przedsiębiorstwach oraz prowadzenia działalności gospodarczej w ciągu ostatnich 24 miesięcy licząc wstecz od daty usługi; posiada kilkuletnie doświadczenie w opracowywaniu standardów i procedur przedsiębiorstwa; opracowała blisko 50 diagnoz rozwojowych dla MMŚP; zweryfikowała ponad 600 analiz rozwojowych przedsiębiorstw; ukończyła wiele kursów i szkoleń z zakresu audytów, kontrolingu, RODO, zamówień publicznych, środków unijnych i innych; w trakcie uprawnień CIA.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Organizator zapewnia materiały szkoleniowe w formie elektronicznej - skrypt i prezentacja

Arkusze do zadań i ćwiczeń

### Warunki uczestnictwa

Uczestnik musi mieć zapewniony sprzęt komputerowy we własnym zakresie, z dostępem do kamery i mikrofonu

Uczestnik przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę, na utrwalanie jego wizerunku w trakcie realizacji usługi w postaci robienia screenów, aby udokumentować jego udział w usłudze - jest to warunek konieczny do rozliczenia usługi.

### Informacje dodatkowe

Uczestnik ma obowiązek zapisania się na usługę przez BUR co najmniej na 4 dni przed rozpoczęciem realizacji usługi.

Uczestnicy przyjmują do wiadomości, że usługa z dofinansowaniem może być poddana monitoringowi z ramienia Operatora lub PARP i wyrażają na to zgodę.

#### Podstawa zwolnienia z VAT:

1) art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c Ustawy z dnia 11 marca 2024 o podatku od towarów i usług - w przypadku dofinansowania w wysokości 100%

2) § 3 ust. 1 pkt. 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień - w przypadku dofinansowania w co najmniej 70%

**W przypadku braku dofinansowania lub otrzymania dofinansowania poniżej 70%, do ceny usługi należy doliczyć 23% VAT**

# Warunki techniczne

Wymagania ogólne realizacji szkolenia w formule zdalnej w czasie rzeczywistym:

- Komputer stacjonarny lub notebook wyposażony w mikrofon, głośniki i kamerę internetową z przeglądarką internetową z obsługą HTML 5.
- Monitor o rozdzielczości FullHD.
- Szerokopasmowy dostęp do Internetu o przepustowości co najmniej 25/5 (download/upload) Mb/s.
- Platforma komunikacji – ZOOM
- Link do szkolenia zgodnie z regulaminem zostanie wysłany na minimum 3 dni przed rozpoczęciem usługi
- Oprogramowanie – zdalny pulpit, aplikacja ZOOM
- Link do szkolenia jest ważny w trakcie trwania całej usługi szkoleniowej

## ZOOM:

Wymagania systemowe:

- Połączenie internetowe – szerokopasmowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G lub 4G/LTE)
- Głośniki i mikrofon – wbudowane, na wtyczkę USB lub połączenie bezprzewodowe Bluetooth
- Kamera internetowa lub kamera internetowa w jakości HD – wbudowana, na wtyczkę UBS lub:
  - Kamera HD lub kamkorder z kartą przechwytywania wideo
  - Oprogramowanie kamery wirtualnej do użytku z oprogramowaniem do transmisji, np. OBS lub kamery IP

System operacyjny:

- System operacyjny macOS X w wersji 10.10 lub nowszej
- System Windows 11 w wersji 5.9.0 lub nowszej.
- Windows 10 wersja Windows 10 Home, Pro lub Enterprise. Tryb S nie jest obsługiwany

## Kontakt



**Katarzyna Charkowska-Giedrys**

**E-mail** [biuro@giedrysgroup.pl](mailto:biuro@giedrysgroup.pl)

**Telefon** (+48) 506 844 462