



## Szkolenie ze standardów zarządzania jakością w przedsiębiorstwie MŚP

Numer usługi 2024/08/01/33821/2246613

5 940,00 PLN brutto

5 940,00 PLN netto

198,00 PLN brutto/h

198,00 PLN netto/h

GIEDRYS Katarzyna  
Charkowska-Giedrys

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 30 h

📅 13.09.2024 do 20.09.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Kadra zarządzająca, kierownicza i menadżerska MMŚP oraz pracowników odpowiedzialnych za przygotowanie przedsiębiorstwa do samodzielnego wdrożenia standardów zarządzania jakością w przedsiębiorstwie.  Uczestnik nie musi posiadać wiedzy i doświadczenia we wskazanych zakresach.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	4
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	09-09-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	30
<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

Usługa ma na celu zapoznanie Uczestnika z wybranymi standardami i normami zarządzania jakością w przedsiębiorstwie oraz przygotowanie go do wprowadzenia rozwiązań, niezbędnej dokumentacji oraz narzędzi, zmierzających się do zwiększenia jakości świadczonych usług w oparciu o wytyczne wybranych systemów zarządzania jakością. Uczestnik będzie przygotowany do samodzielnego wdrożenia i trzymania w przedsiębiorstwie wybranego standardu lub normy zarządzania jakością.

## 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 branży lotniczej</p>	<p>Uczestnik rozróżnia i charakteryzuje wymagania wybranych standardów zarządzania jakością</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik definiuje rolę i obowiązków administratora standardu zarządzania jakością</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik charakteryzuje i rozróżnia zasady i metodologię opracowywania dokumentacji zgodnej z wybranym standardem, normą, czy znakiem jakości</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Uczestnik wprowadza rozwiązania w przedsiębiorstwie, wypracowuje niezbędną dokumentację oraz narzędzia, zmierzające się do zwiększenia jakości świadczonych usług z zakresu lotnictwa w oparciu o wytyczne wybranych systemów zarządzania jakością</p>	<p>Uczestnik samodzielnie wypracowuje i dostosowuje obowiązującą w przedsiębiorstwie dokumentację do standardów obowiązujących w wybrany standardzie/normie zarządzania jakością</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik monitoruje i dokonuje pomiarów procesów stricte związanych ze standardem zarządzania jakością w zakresie całej organizacji przedsiębiorstwa, jakością i organizacją świadczonych usług oraz kompetencjami współpracującej kadry, jak również Uczestnik nadzoruje przebieg tych procesów</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik dokonuje weryfikacji dokumentacji względem przyjętych standardów/norm zarządzania jakością</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik opracowuje rozwiązania, zapewniające klientowi skuteczne i wysokiej jakości działania względem zgłoszonego postępowania reklamacyjnego lub skargi</p>	<p>Test teoretyczny</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik właściwie określa potrzeby oraz oczekiwania potencjalnych klientów względem świadczonych przez siebie usług	Uczestnik przeprowadza, diagnozę potrzeb klientów, wykorzystując różne metody i narzędzia	Test teoretyczny
	Uczestnik weryfikuje poziomu zadowolenia klienta ze zrealizowanego zadania/świadczonej usługi	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 ma na celu zapoznanie Uczestnika z wybranymi standardami i normami zarządzania jakością w MŚP oraz przygotowanie go do wprowadzenia rozwiązań, niezbędnej dokumentacji oraz narzędzi, zmierzających się do zwiększenia jakości świadczonych usług przez przedsiębiorstwo w oparciu o wytyczne wybranych systemów zarządzania jakością. Uczestnik będzie przygotowany do samodzielnego wdrożenia i trzymania w przedsiębiorstwie wybranego standardu lub normy zarządzania jakością w przedsiębiorstwie.

Usługa skierowana jest do kadry zarządzającej, kierowniczej i menadżerskiej MMŚP oraz pracowników odpowiedzialnych za przygotowanie przedsiębiorstwa do samodzielnego wdrożenia standardów zarządzania jakością w przedsiębiorstwie.

Uczestnik nie musi posiadać wiedzy i doświadczenia we wskazanych zakresach.

#### **PROGRAM USŁUGI:**

Usługa oraz prowadzone w jej ramach działania, podzielone zostały na dwa bloki tematyczne:

## **Blok I: Standardy jakości**

1. Zasadność wprowadzenia i korzyści z procesowej struktury organizacji.
2. Rodzaje i typy standardów jakości – norma ISO 9001, standard i znaki jakości
3. Rola i obowiązki administratora standardu jakości.
4. Układ wybranych standardów jakości dla wybranych usług i ich oddziaływanie na zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie.
5. Standardy jakości w przedsiębiorstwie, zorientowane na procesy w zakresie: zarządzanie przedsiębiorstwem; jakości świadczonych usług; organizacja świadczonych usług; kompetencje współpracującej kadry.
6. Szczegółowe omówienie kluczowych procesów.
7. Zasady i metodologia opracowywania dokumentacji przedsiębiorstwa zgodnej z wybranym standardem/normą jakości.

## **Blok II: Wdrożenie, zarządzanie i utrzymanie standardu jakości świadczonych usług:**

1. Przygotowanie do wdrożenia systemu jakości w przedsiębiorstwie – omówienie wymaganych dokumentów, narzędzi, formularzy itp., względem ich obiegu, formy, rodzaju i zasadności stosowania.
2. Monitorowanie i pomiary procesów związanych ze standardem jakości, w zakresie: zarządzania przedsiębiorstwem; jakością świadczonych usług; organizacją świadczonych usług; kompetencjami współpracującej kadry.
3. Wypracowanie rozwiązań dotyczących właściwego określenia potrzeb i oczekiwań klienta, zainteresowanego zakupem usługi oraz określenie poziomu zadowolenia klienta.
4. Nadzór nad przebiegiem procesów związanych ze świadczeniem usług.
5. Opracowanie rozwiązań zapewniających potencjalnemu klientowi podejmowanie właściwych i możliwie najwyższej jakości działań w przypadku postępowania reklamacyjnego lub zgłaszanych skarg.

## **Walidacja wiedzy i umiejętności**

---

1h szkolenia = 45 min

W trakcie usługi zaplanowane zostały przerwy, nie wliczane do procesu kształcenia

Walidacja wiedzy i umiejętności - czas wliczony do procesu kształcenia

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.

---

Warunki niezbędne do osiągnięcia celu głównego:

- Uczestnik powinien posiadać wiedzę o działalności przedsiębiorstwie, z którego jest skierowany na usługę - preferowane osoby posiadające uprawnienia decyzyjne w przedsiębiorstwie

- Uczestnik powinien orientować się w planach działalności przedsiębiorstwa w kierunku standardów zarządzania jakością - jaka norma/standard, kiedy, w jakim zakresie, jakie działania już zostały podjęte

- dla lepszego przyswojenia programu szkolenia Uczestnik może zapoznać się z wymaganiami normy ISO 9001:2015, standardu SUS 2.0 oraz znaku jakości TGLS QA, co pozwoli mu na pozyskanie wstępnych informacji dot. standardów zarządzania jakością

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 20</b> Blok I: Standardy jakości: T.1. Zasadność wprowadzenia i korzyści z procesowej struktury organizacji - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	13-09-2024	08:00	11:00	03:00
<b>2 z 20</b> Przerwa	Katarzyna Charkowska-Giedrys	13-09-2024	11:00	11:15	00:15
<b>3 z 20</b> Blok I: Standardy jakości: T.2. Rodzaje i typy standardów jakości – norma ISO 9001, standard i znaki jakości - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	13-09-2024	11:15	13:30	02:15
<b>4 z 20</b> Blok I: Standardy jakości: T.3. Rola i obowiązki administratora standardu jakości - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	13-09-2024	13:30	14:00	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>5 z 20</b> Blok I: Standardy jakości: T.4. Układ wybranych standardów jakości dla wybranych usług i ich oddziaływanie - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	13-09-2024	14:00	15:00	01:00
<b>6 z 20</b> Blok I: Standardy jakości: T.5. Standardy jakości w przedsiębiorstwie, zorientowane na procesy - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	13-09-2024	15:00	16:15	01:15
<b>7 z 20</b> Blok I: Standardy jakości: T.6. Szczegółowe omówienie kluczowych procesów - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	19-09-2024	08:00	11:00	03:00
<b>8 z 20</b> Przerwa	Katarzyna Charkowska-Giedrys	19-09-2024	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>9 z 20</b> Blok I: Standardy jakości: T.6. Szczegółowe omówienie kluczowych procesów - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	19-09-2024	11:15	13:30	02:15
<b>10 z 20</b> Przerwa	Katarzyna Charkowska-Giedrys	19-09-2024	13:30	14:00	00:30
<b>11 z 20</b> Blok I: Standardy jakości: T.7. Zasady i metodologia opracowywania dokumentacji przedsiębiorstwa zgodnej z wybranym standardem/normą jakości - - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	19-09-2024	14:00	16:15	02:15
<b>12 z 20</b> Blok II: Wdrożenie, zarządzanie i utrzymanie standardu jakości...: T.1. Przygotowanie do wdrożenia systemu jakości w przedsiębiorstwie - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	20-09-2024	08:00	11:00	03:00
<b>13 z 20</b> Przerwa	Katarzyna Charkowska-Giedrys	20-09-2024	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>14 z 20</b> Blok II: Wdrożenie, zarządzanie i utrzymanie standardu jakości...: T.1. Przygotowanie do wdrożenia systemu jakości w przedsiębiorstwie - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	20-09-2024	11:15	12:45	01:30
<b>15 z 20</b> Blok II: Wdrożenie, zarządzanie i utrzymanie standardu jakości...: T.2. Monitorowanie i pomiary procesów związanych ze standardem jakości - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	20-09-2024	12:45	13:30	00:45
<b>16 z 20</b> Przerwa	Katarzyna Charkowska-Giedrys	20-09-2024	13:30	14:00	00:30



Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>17 z 20</b> Blok II: Wdrożenie, zarządzanie i utrzymanie standardu jakości...: T.3. Wypracowanie rozwiązań właściwego określenia potrzeb i oczekiwań klienta - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	20-09-2024	14:00	14:45	00:45
<b>18 z 20</b> Blok II: Wdrożenie, zarządzanie i utrzymanie standardu jakości... T.4. Nadzór nad przebiegiem procesów związanych ze świadczeniem usług - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	20-09-2024	14:45	15:15	00:30
<b>19 z 20</b> Blok II: Wdrożenie, zarządzanie i utrzymanie standardu...: T.5. Opracowanie rozwiązań zapewniających jakość działań - reklamacji/zgłaszanych skarg - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	20-09-2024	15:15	15:45	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
20 z 20 Walidacja wiedzy i umiejętności - test elektroniczny	-	20-09-2024	15:45	16:15	00:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 940,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 940,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	198,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	198,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Katarzyna Charkowska-Giedrys

absolwentka studiów doktoranckich nauk społecznych UWM w Olsztynie; posiada kilkuletnie doświadczenie w realizacji projektów badawczych oraz w pracy, jako nauczyciel akademicki; wieloletnia trenerka z zakresu usług szkoleniowo-rozwojowych; wieloletnia auditorka wewnętrzna w firmie doradczo-szkoleniowej; posiada bogate doświadczenie w prowadzeniu audytów kilkumilionowych projektów finansowanych z UE i audytów JST; uczestniczyła w różnego rodzaju kontrolach i audytach zewnętrznych; posiada uprawnienia audytora wewnętrznego ISO 9001, ISO 14001 oraz PN-N 18001 (45001); wieloletnie doświadczenie w zakresie kompleksowego przygotowania, wdrożenia, a w efekcie, pozytywnego przejścia audytów certyfikacyjnych standardu SUS 2.0 z DEKRA, TGLS QA oraz standardu AKSES z MRPiPS; współpracuje z kilkoma Operatorami przy weryfikacji diagnoz i kart usług w ramach Akademii Menadżera; zaangażowana w koordynację kilku projektów współfinansowanych ze środków UE; Inspektorka Ochrony Danych oraz trenerka usług z zakresu RODO; kilkuletnie doświadczenie w opracowywaniu standardów i procedur przedsiębiorstwa w zakresie rozwoju usług szkoleniowo-rozwojowych; ukończyła liczne szkolenia i kursy z zakresu audytów, kontroli, zamówień publicznych, projektów współfinansowanych ze środków UE, aktualnie w trakcie uprawnień CIA.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

skrypty, prezentacja, wypracowane narzędzia w wersji elektronicznej

## Warunki uczestnictwa

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

---

Uczestnik musi mieć dostęp do dokumentacji przedsiębiorstwa - wymóg konieczny. Dokumentacja, o której mowa, to m.in.: polityka bezpieczeństwa, instrukcje, wzory umów z klientami i trenerami, klauzula informacyjna, analiza ryzyka, rejestr czynności i inne ważne.

---

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 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