



GIEDRYS Katarzyna  
Charkowska-Giedrys



## Szkolenie z zarządzania jakością w przedsiębiorstwie zgodnie ze Standardem SUS 2.0 - wymagania i dokumentacja

Numer usługi 2024/09/25/33821/2327864

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 02.12.2024 do 03.12.2024

2 400,00 PLN brutto

2 400,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

## 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>	<p>Kadra zarządzająca MŚP przedsiębiorstwa, pracownicy administracyjni, specjaliści zajmujący się systemami zarządzania w przedsiębiorstwie lub kadra wskazana do przygotowania dokumentacji zgodnej ze standardem SUS 2.0 w przedsiębiorstwie.</p> <p>Wcześniejsze przygotowanie, żeby uczestniczyć w usłudze podnoszącej kompetencje/kwalifikacje: brak wymagań.</p> <p>Uczestnicy usług powinni być zatrudnieni w MŚP z sektora usług rozwojowych lub przedsiębiorstwach, które przygotowują się do wprowadzenia standaryzacji.</p>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	28-11-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<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

Uczestnicy będą przygotowani do samodzielnego wypracowania dokumentacji zgodnej ze standardem SUS 2.0 i wdrożenia jej w przedsiębiorstwie, a w efekcie przystąpienia do zewnętrznej certyfikacji z DEKRA Certification.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje wymagania standardu SUS 2.0 oraz wdraża procesy	rozdziela i charakteryzuje system zarządzania jakością wg standardu SUS 2.0, rolę i obowiązki administratora	Test teoretyczny
	definiuje i rozdziela standardy jakości zorientowane na procesy w zakresie zarządzania przedsiębiorstwem, jakości i organizacji świadczonych usług szkoleniowo-rozwojowych oraz kompetencji zatrudnionej kadry	Test teoretyczny
	definiuje i rozdziela pojęcia i wymagania z zakresu ochrony danych osobowych	Test teoretyczny
	samodzielnie i właściwie monitoruje i dokonuje pomiarów procesów stricte związanych ze standardem jakości w zakresie zarządzania przedsiębiorstwem, jakości i organizacji świadczonych usług szkoleniowo-rozwojowych oraz kompetencji zatrudnionej kadry	Test teoretyczny
	nadzoruje przebieg procesów w zakresie zarządzania przedsiębiorstwem, jakości i organizacji świadczonych usług szkoleniowo-rozwojowych oraz kompetencji zatrudnionej kadry	Test teoretyczny
	postępuje zgodnie z obowiązującym prawodawstwem względem ochrony danych osobowych swoich klientów i kontrahentów	Test teoretyczny
	określa potrzeby oraz oczekiwania potencjalnych klientów względem świadczonych przez siebie usług szkoleniowo-rozwojowych	Test teoretyczny
	dąży do uzyskania możliwie najwyższego poziomu zadowolenia klienta ze zrealizowanej usługi	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik wypracowuje i dostosowuje obowiązującą w przedsiębiorstwie dokumentację do systemu zarządzania jakością wg standardu SUS 2.0	samodzielnie rozróżnia i definiuje zasady oraz metodologię opracowywania dokumentacji zgodnej ze standardem SUS 2.0.	Test teoretyczny
	dokonuje samodzielnej weryfikacji dokumentacji zgodnie z wymaganiami standardu SUS 2.0.	Test teoretyczny
	opracowuje rozwiązania, zapewniające klientowi skuteczne i wysokiej jakości działania względem zgłoszonego postępowania reklamacyjnego lub skargi	Test teoretyczny
	stosuje rozwiązania, zapewniające klientowi skuteczne i wysokiej jakości działania względem zgłoszonego postępowania reklamacyjnego lub skargi.	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 przedsiębiorstwem, pracowników administracyjnych, specjalistów zajmujących się systemami zarządzania w przedsiębiorstwie lub do kadry wskazanej do przygotowania dokumentacji zgodnej ze standardem SUS 2.0 w przedsiębiorstwie.

Uczestnicy będą przygotowani do samodzielnego wypracowania i wdrożenia w przedsiębiorstwie standardu SUS 2.0 oraz przystąpienia do zewnętrznej certyfikacji z DEKRA Certification.

---

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

Test wiedzy przed usługą

## **Blok I: System zarządzania jakością oraz standard SUS 2.0**

1. System zarządzania jakością – zasadność wprowadzenia i korzyści z procesowej struktury organizacji.
2. Rola i obowiązki administratora systemu jakości.
3. Układ systemu zarządzania jakością i jego oddziaływanie na zarządzanie przedsiębiorstwem.
4. Standard SUS 2.0, zorientowany na procesy w zakresie:
  - zarządzania przedsiębiorstwem;
  - jakości świadczonych usług szkoleniowo-rozwojowych;
  - organizacji świadczonych usług;
  - kompetencji zatrudnionej kadry.
5. Szczegółowe omówienie kluczowych procesów.
6. Zasady i metodologia opracowywania dokumentacji przedsiębiorstwa zgodnej ze standardem SUS 2.0.

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

1. Przygotowanie do wdrożenia standardu 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 szkoleniowo-rozwojowych;
  - organizacją świadczonych usług szkoleniowo-rozwojowych;
  - kompetencjami zatrudnionej 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 szkoleniowo-rozwojowych.
5. Opracowanie rozwiązań zapewniających potencjalnemu klientowi podejmowanie właściwych i możliwie najwyższej jakości działań w przypadku postępowania reklamacyjnego lub zgłaszanych skarg.

**Walidacja wiedzy i umiejętności uczestników:** test zamknięty on-line - pytania jednokrotnego wyboru oraz udostępnienie wyników.

---

**Usługa NIE obejmuje kosztów wypracowania dokumentacji, wdrożenia standardu SUS 2.0 w przedsiębiorstwie oraz kosztów audytu w DEKRA Certification** - w tym celu wskazany jest kontakt indywidualny z Organizatorem.

---

WAŻNE!

- 1h szkolenia = 45 min

- trakcie zajęć zaplanowane zostały przerwy - każdego dnia: 10:00-10:15; 12:30-13:00

- usługa będzie realizowana zdalnie w czasie rzeczywistym, z wykorzystaniem platformy zoom

- szkolenie prowadzone będzie z wykorzystaniem metod aktywizujących i interaktywnych: dyskusja, warsztaty, praca własna, pogadanka, ceasy indywidualne i grupowe, symulacje, praca na własnych zasobach, praca na materiałach

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

- walidacja nie wchodzi do procesu kształcenia

---

#### 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, ale nie jest to wymóg konieczny

- Uczestnik powinien orientować się w planach działalności przedsiębiorstwa w kierunku standardu SUS 2.0 - jaka norma/standard, kiedy, w jakim zakresie, jakie działania już zostały podjęte

- dla lepszego przyswojenia programu szkolenia Uczestnik może zapoznać się z wymaganiami standardu SUS 2.0, co pozwoli mu na pozyskanie wstępnych informacji

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 3

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 3</b> Blok I: System zarządzania jakością oraz standard SUS 2.0 - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	02-12-2024	08:00	14:45	06:45
<b>2 z 3</b> Blok II: Wdrożenie, zarządzanie i utrzymanie standardu jakości świadczonych usług - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	03-12-2024	08:00	14:45	06:45
<b>3 z 3</b> Walidacja wiedzy i umiejętności uczestników - test on-line i udostępnienie wyników	-	03-12-2024	14:45	15:00	00:15

---

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 400,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 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); 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 zarządzania procesami i standardami jakości - wyrobione ponad 1000h doradczych; zrealizowanych ponad 450h doradczych z zakresu potrzeb rozwojowych przedsiębiorstw w ciągu ostatnich 2-ech lat od daty usługi; od 2019 r. zajmuje się weryfikacją diagnoz w ramach Akademii Menadżera u kilku Operatorów (ponad 620 diagnoz); kilkuletnie doświadczenie w opracowywaniu standardów i procedur przedsiębiorstwa; opracowała ponad 50 diagnoz MMŚP; Inspektorka Ochrony Danych oraz trenerka usług z zakresu RODO; kilkuletnie doświadczenie w opracowywaniu standardów i procedur przedsiębiorstwa w zakresie rozwoju usług szkoleniowo-rozwojowych.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Organizator zapewnia materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej - skrypty

### Warunki uczestnictwa

Uczestnik musi mieć zapewniony sprzęt komputerowy we własnym zakresie.

---

Uczestnik powinien posiadać podstawową wiedzę o przedsiębiorstwie, z którego jest skierowany na usługę oraz o planach lub już realizowanych usługach przez przedsiębiorstwo.

---

Uczestnik musi mieć dostęp do dokumentacji przedsiębiorstwa - wymóg konieczny. Dokumentacja, o której mowa, to m.in.: regulaminy, RODO, wzory umów, dokumentacja ze zrealizowanych usług (jeżeli dotyczy), dokumentacja rejestrowa przedsiębiorstwa i inne ważne. Uczestnik powinien znać obowiązującą w przedsiębiorstwie dokumentację.

---

Uczestnik zobowiązany jest dokonać zapisu na usługę najpóźniej na 4 dni przed jej rozpoczęciem.

## Informacje dodatkowe

**Gwarancja na przejście auditu z DEKRA Certification, czyli gwarancja uzyskania certyfikatu standardu jakości SUS 2.0 jest zależna od prawdziwości wypracowania dokumentacji oraz poprawności jej wdrożenia, którego **NIE OBEJMUJE USŁUGA SZKOLENIA!!!****

**USŁUGA SKONCENTROWANA JEST NA ZAPOZNANIU UCZESTNIKÓW OD STRONY PRAKTYCZNEJ Z WYMAGANIAMI STANDARDU SUS 2.0.**

---

**Istnieje możliwość zorganizowania usługi dedykowanej wraz z usługą doradczą obejmującą wypracowanie dokumentacji i wdrożenie** - obowiązkowy uprzedni kontakt z Organizatorem.

---

**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 uzyskania dofinansowania lub poniżej 70%, do ceny 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 USB 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