



GIEDRYS Katarzyna
Charkowska-Giedrys



Szkolenie ze standardów zarządzania jakością w przedsiębiorstwie MŚP

Numer usługi 2025/03/04/33821/2595517

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 32 h

📅 23.04.2025 do 25.04.2025

5 760,00 PLN brutto

5 760,00 PLN netto

180,00 PLN brutto/h

180,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	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.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	4
Data zakończenia rekrutacji	22-04-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	32
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

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
Uczestnik definiuje, charakteryzuje i rozróżnia wybrane standardy i normy zarządzania jakością	Uczestnik rozróżnia i charakteryzuje wymagania wybranych standardów zarządzania jakością	Test teoretyczny
	Uczestnik definiuje rolę i obowiązków administratora standardu zarządzania jakością	Test teoretyczny
	Uczestnik charakteryzuje i rozróżnia zasady i metodologię opracowywania dokumentacji zgodnej z wybranym standardem, normą, czy znakiem jakości	Test teoretyczny
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	Uczestnik samodzielnie wypracowuje i dostosowuje obowiązującą w przedsiębiorstwie dokumentację do standardów obowiązujących w wybrany standardzie/normie zarządzania jakością	Test teoretyczny Debata swobodna
	Uczestnik monitoruje i dokonuje pomiarów procesów ściśle 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	Test teoretyczny
		Debata swobodna
	Uczestnik dokonuje weryfikacji dokumentacji względem przyjętych standardów/norm zarządzania jakością	Test teoretyczny
		Debata swobodna
	Uczestnik opracowuje rozwiązania, zapewniające klientowi skuteczne i wysokiej jakości działania względem zgłoszonego postępowania reklamacyjnego lub skargi	Test teoretyczny
Debata swobodna		

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
		Debata swobodna
	Uczestnik weryfikuje poziomu zadowolenia klienta ze zrealizowanego zadania/świadczonej usługi	Test teoretyczny Debata swobodna

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, kierownicza 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.

Blok III: Walidacja wiedzy i umiejętności

1h szkolenia = 45 min

Liczba teorii: 10h, Liczba praktyki: 19h, Liczba przerw: 3h

W trakcie usługi zaplanowane zostały przerwy, 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 3.0 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
1 z 20 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	23-04-2025	08:00	11:00	03:00
2 z 20 Przerwa	Katarzyna Charkowska-Giedrys	23-04-2025	11:00	11:15	00:15
3 z 20 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	23-04-2025	11:15	11:30	00:15
4 z 20 Blok I: Standardy jakości: T.3. Rola i obowiązki administratora standardu jakości - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	23-04-2025	11:30	14:00	02:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 20 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	23-04-2025	14:00	15:00	01:00
6 z 20 Iok I: Standardy jakości: T.5. Standardy jakości w przedsiębiorstwie, zorientowane na procesy - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	23-04-2025	15:00	16:15	01:15
7 z 20 Blok I: Standardy jakości: T.6. Szczegółowe omówienie kluczowych procesów - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	24-04-2025	08:00	11:00	03:00
8 z 20 Przerwa	Katarzyna Charkowska-Giedrys	24-04-2025	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 20 Blok I: Standardy jakości: T.6. Szczegółowe omówienie kluczowych procesów - rozmowa na żywo, czat, udostęp.i współdziel. ekranu	Katarzyna Charkowska-Giedrys	24-04-2025	11:15	13:30	02:15
10 z 20 Przerwa	Katarzyna Charkowska-Giedrys	24-04-2025	13:30	14:00	00:30
11 z 20 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	24-04-2025	14:00	16:15	02:15
12 z 20 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	25-04-2025	08:00	11:00	03:00
13 z 20 Przerwa	Katarzyna Charkowska-Giedrys	25-04-2025	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 20 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	25-04-2025	11:15	13:30	02:15
15 z 20 Przerwa	Katarzyna Charkowska-Giedrys	25-04-2025	13:30	14:00	00:30
16 z 20 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	25-04-2025	14:00	14:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 20 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	25-04-2025	14:30	15:00	00:30
18 z 20 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	25-04-2025	15:00	15:30	00:30
19 z 20 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	25-04-2025	15:30	16:00	00:30
20 z 20 Walidacja wiedzy i umiejętności	-	25-04-2025	16:00	16:15	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 760,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 760,00 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 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 powinien mieć dostęp do konta w BUR, wraz z zakładkami Pracodawca oraz Dostawca Usług.

Obecność każdego uczestnika - wymagane 100% obecności.

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 - warunek konieczny do rozliczenia usługi.

Dostawca usługi zapewnia realizację usługi rozwojowej uwzględniając potrzeby osób z niepełnosprawnościami (w tym również dla osób ze szczególnymi potrzebami) zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027. Zatem uczestnik ze szczególnymi potrzebami funkcjonalnymi z uwagi na posiadaną niepełnosprawność powinien na co najmniej 7 dni kalendarzowych przed terminem rozpoczęcia realizacji usługi złożyć Organizatorowi dodatkowe wymagania/swoje potrzeby dot. umożliwienia mu udziału w usłudze

Informacje dodatkowe

Uczestnik ma obowiązek zapisania się na usługę przez BUR co najmniej na 1 dzień 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 HTML5.
- 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@giedrys.com.pl

Telefon (+48) 506 844 462