



DELTA SYSTEMY  
ZARZĄDZANIA  
Agnieszka Karpacz  
★★★★★ 4,9 / 5  
349 ocen

## MANAGER JAKOŚCI

Numer usługi 2025/11/19/9248/3157233

📍 Kielce / stacjonarna  
🏠 Usługa szkoleniowa  
🕒 50 h  
📅 16.02.2026 do 20.03.2026

9 000,00 PLN brutto  
9 000,00 PLN netto  
180,00 PLN brutto/h  
180,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

### Grupa docelowa usługi

- Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników organizacji, którzy pozyskać wiedzę i umiejętności w zakresie wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością
- Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników organizacji, którzy pozyskać wiedzę i umiejętności w zakresie aktualizacji, doskonalenia i nadzorowania Systemu Zarządzania Jakością w organizacji
- Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników odpowiedzialnych za przeprowadzania auditów Systemu Zarządzania Jakością w organizacji
- Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników pragnących doskonalić swoje umiejętności w zakresie procesu auditowania
- Szkolenie przeznaczone jest dla osób, które odpowiedzialne są za nadzorowanie procesów podstawowych, zarządzania lub pomocniczych w organizacji
- Szkolenie przeznaczone dla osób zaangażowanych we wdrożenie i doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością w organizacji

### Minimalna liczba uczestników

1

### Maksymalna liczba uczestników

3

### Data zakończenia rekrutacji

12-02-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Liczba godzin usługi

50

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do:

- uzyskania wiedzy w zakresie wymagań Normy wg ISO 9001:2015
- rozwoju i doskonalenia umiejętności tworzenia i auditowania procesów w organizacji
- nabycia kompetencji Pełnomocnika, Auditora wewnętrznego Systemu Zarządzania Jakością
- rozwoju kompetencji społecznych jak asertywność, zarządzanie czasem, aktywne słuchanie, współpraca w zespole.

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

| Efekty uczenia się                                                                                                                                           | Kryteria weryfikacji                                                                                                                               | Metoda walidacji |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Uczestnik stosuje zasady zarządzania w organizacji. Dostosowuje i dobiera metody wdrożenia, aktualizowania i doskonalenia dokumentacji Systemów Zarządzania. | Egzamin na Managera Jakości -test teoretyczny sprawdzający wiedzę oparty jest na programie szkolenia i zagadnieniach omawianych podczas szkolenia. | Test teoretyczny |
| Uczestnik szkolenia interpretuje wymagania Normy PN-EN ISO 9001:2015, PN-EN ISO 19011:2018.                                                                  | Egzamin na Managera Jakości -test teoretyczny sprawdzający wiedzę oparty jest na programie szkolenia i zagadnieniach omawianych podczas szkolenia. | Test teoretyczny |
| Realizuje metody auditowania w zakresie auditu wewnętrznego                                                                                                  | Egzamin na Managera Jakości-test teoretyczny sprawdzający wiedzę oparty jest na programie szkolenia i zagadnieniach omawianych podczas szkolenia.  | Test teoretyczny |
| Stosuje zasady w zakresie kompetencji społecznych takie jak: asertywność, zarządzanie czasem, aktywne słuchanie, współpraca w zespole.                       | Egzamin na Managera Jakości-test teoretyczny sprawdzający wiedzę oparty jest na programie szkolenia i zagadnieniach omawianych podczas szkolenia.  | 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

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

TAK

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

TAK

## Program

Warunki organizacyjne dla przeprowadzenia szkolenia: szkolenie będzie prowadzone dla jednej osoby, wszystkie ćwiczenia i scenki będą prowadzone indywidualnie. Szkolenie jest dostępne dla wszystkich osób, uwzględniając ich indywidualne potrzeby.

Warunkiem ukończenia szkolenia jest udział w co najmniej 80% zajęć dydaktycznych – zgodnie z wymogiem Operatora oraz zaliczenie egzaminu końcowego - testu sprawdzającego wiedzę. Egzamin jest przeprowadzany przez osobę prowadzącą walidację.

Zapewnienia się rozdzielenia funkcji między osobami szkolącymi i osobami walidującymi.

**Szkolenie prowadzone będzie w godzinach lekcyjnych (1 h=45 minut).**

**Przerwy nie są wliczane w czas szkolenia.**

Szkolenie adresowane jest do osób mających podstawową wiedzę w zakresie Systemów Zarządzania: Systemu Zarządzania Jakością.

1. Historia Zarządzania
2. Zarządzanie Jakością w przedsiębiorstwie
3. Zasady zarządzania
  - Skupienie uwagi na kliencie
  - Przywództwo
  - Zaangażowanie pracowników
  - Podejście procesowe
  - Systemowe podejście do zarządzania
  - Ciągłe doskonalenie
  - Podejmowanie decyzji na podstawie faktów
  - Wzajemnie korzystne relacje z dostawcami

4. Jakość jako stopień spełnienia wymagań klienta

5. Jak dokumentować jakość w przedsiębiorstwie?

6. Wypracowanie rozwiązań mających na celu właściwe określenie potrzeb i oczekiwań klienta

7. Metody doskonalenia w przedsiębiorstwie.

8. Omówienie i interpretacja wymagań Normy PN-EN ISO 9001:2015

- • • Zakres Normy
- Powołania Normatywne
- Terminy i definicje
- Kontekst organizacji
- Przywództwo
- Planowanie
- Wsparcie
- Działanie
- Ocena działania
- Doskonalenie

10. Rola i zadania Pełnomocnika SZJ (Omówienie pracy Pełnomocnika w organizacji, praktyczne wskazówki )

11. Tworzenie i nadzorowanie dokumentacji systemu (Zaprezentowanie praktycznych działań i zasad)

12. Weryfikacja dokumentów SZJ (Omówienie podstawowych dokumentów tj. Księga Jakości, procedury, instrukcje, formularze)

13. Audit jako metoda doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością

14. Audit jako niezależna i bezstronna ocena przebiegu procesów w organizacji poprzez wykazanie występujących w nich mocnych i słabych stron

15. Omówienie wymagań Normy PN-EN ISO 19011:2018 „Wytyczne dotyczące auditowania systemów zarządzania” wynikających z jej wytycznych, wymagań w stosunku do auditorów.

- Zakres normy
- Powołania normatywne
- Terminy i definicje
- Zasady auditowania
- Zarządzanie programem auditów
- Przeprowadzanie auditu
- Kompetencje i ocena auditorów

16. Pojęcia związane z auditowaniem

17. Rodzaje auditów

18. Wymagania dotyczące Auditora wewnętrznego i wiodącego.

19. Zasady postępowania Auditora wewnętrznego i wiodącego:

- • • • • obowiązki,
  - zasady,
  - etyka,
  - zachowanie

20. Metody auditowania

21. Etapy auditowania

22. Metodyka prowadzenia rozmów auditowych

23. Umiejętności interpersonalne w pracy Managera Systemów Zarządzania

24. Komunikacja werbalna i niewerbalna

25. Asertywność

26. Budowanie relacji i dzielenie się wiedzą

## **27. PANEL ĆWICZEŃ I:**

- Planowanie i przygotowanie auditu
- Zarządzanie audytem
- Metodyka prowadzenia rozmów auditowych - aktywne słuchanie
- Błędy popełniane podczas auditu
- Opisywanie niezgodności
- Raportowanie audytów

## **28. PANEL ĆWICZEŃ II:**

Analiza dokumentacji - praktyczne wskazówki dla auditorów wewnętrznych

- • Mapa procesów
- Wymagania prawne
- Monitorowanie procesów i wyrobu - wskaźniki procesów
- Cele Jakości
- Kontekst organizacji, strony zainteresowane
- Nadzór nad Infrastrukturą
- Szacowanie ryzykiem
- Badanie satysfakcji klienta
- Audyt wewnętrzny
- Przegląd Zarządzania
- Działania doskonalące

## **29. PANEL ĆWICZEŃ III**

- Asertywność,
- Zarządzanie czasem,
- Aktywne słuchanie,
- Współpraca w zespole.

30.Egzamin pisemny: Test

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| Brak wyników.           |            |                       |                     |                     |               |

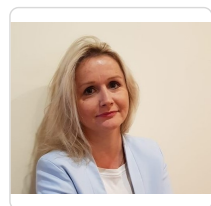
## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 9 000,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 9 000,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 180,00 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 180,00 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### AGNIESZKA KARPACZ

Szkoleniowiec, auditor i konsultant od 2007 roku.

Audytor i Pełnomocnik Systemu Zarządzania Jakością wg Normy ISO 9001:2015.

Audytor i Pełnomocnik Systemu Zarządzania Środowiskowego wg Normy ISO 14001:2015

Audytor wewnętrzny Systemu Zarządzania BHP wg Normy PN -ISO 45001:2018

Pełnomocnik i Audytor Wewnętrzny Systemu Zarządzania Jakością dla Wyrobów Medycznych wg PN-EN ISO 13485:2016

Administrator Bezpieczeństwa Informacji

Inspektor Ochrony Danych Osobowych

Konsultant, audytor, szkoleniowiec w zakresie wdrożeń ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, HACCP.

Specjalista ds. BHP.

Studia magisterskie na Akademii Świętokrzyskiej im. Jana Kochanowskiego w Kielcach, wydział Zarządzania i Administracji.

Studia podyplomowe z zakresu Bezpieczeństwa i Higieny Pracy - Wyższa Szkoła Administracji Publicznej w Kielcach.

Prowadzenie szkoleń w zakresie ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, HACCP, ISO 50001, ISO 13485.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają:

- Podręcznik szkoleniowy
- Wzory dokumentacji
- Materiały do ćwiczeń
- Długopis
- Notatnik
- Arkusz egzaminacyjny : test
- Certyfikat ukończenia szkolenia "MANAGER JAKOŚCI
- Certyfikat ukończenia szkolenia "Pełnomocnik Systemu Zarządzania Jakością wg PN-EN ISO 9001:2015.
- Certyfikat ukończenia szkolenia "Auditor wewnętrzny Systemu Zarządzania Jakością wg PN-EN ISO 9001:2015"

### Warunki uczestnictwa

Warunkiem ukończenia szkolenia jest udział w co najmniej 80% zajęć dydaktycznych – zgodnie z wymogiem Operatora oraz zaliczenie egzaminu końcowego - testu sprawdzającego wiedzę. Egzamin jest przeprowadzany przez osobę prowadzącą walidację.

Zapewnienia się rozdzielenia funkcji między osobami szkolącymi i osobami walidującymi.

Frekwencja uczestników będzie potwierdzana za pomocą imiennej listy obecności podpisywanej na każdych zajęciach.

Usługa szkoleniowa jest zwolniona z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. a ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. 2024 poz. 361 z późn. zm.) jako usługa kształcenia zawodowego finansowana ze środków publicznych.

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

Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności kosztów środków trwałych przekazywanych Uczestnikom/-czkom

## Informacje dodatkowe

Realizując usługę, firma zobowiązuje się do zapewnienia pełnej dostępności zgodnie z przepisami ustawy o dostępności:

#### Dostępność architektoniczna

Usługa realizowana jest w lokalizacjach pozbawionych barier architektonicznych lub z zapewnioną alternatywną formą udziału dla osób z niepełnosprawnościami (wsparcie asystenta, zajęcia indywidualne).

#### Dostępność cyfrowa

Materiały dydaktyczne oraz platformy e-learningowe wykorzystywane w procesie szkoleniowym spełniają wymagania **WCAG 2.2 na poz.AA** oraz ustawowe wymogi dotyczące dostępności cyfrowej.

#### Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Uczestnicy mają zapewniony kontakt z organizatorem i instruktorami w formie dla nich zrozumiałej i dostępnej. Na życzenie możliwe jestm.in. przekazanie materiałów w łatwym tekście, zapewnienie dodatkowego wsparcia lub tłumaczenia ustnego.

Oświadczamy, że podejmujemy wszelkie niezbędne działania w celu zapewnienia równego dostępu do oferowanych usług każdej osobie, bez względu na jej potrzeby i ograniczenia

## Adres

ul. Stanisława Wyspiańskiego 6/7

25-409 Kielce

woj. świętokrzyskie

Szkolenie zostanie przeprowadzone w siedzibie firmy DELTA SYSTEMY ZARZĄDZANIA.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

## Kontakt



**AGNIESZKA KARPACZ**

**E-mail** [agnieszka.karpacz@delta-kielce.pl](mailto:agnieszka.karpacz@delta-kielce.pl)

**Telefon** (+48) 504 253 200