



GIEDRYS Katarzyna
Charkowska-Giedrys

★★★★★ 4,8 / 5

362 oceny

Cyfrowe zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie z branży szkoleniowej - szkolenie ze standardów jakości w zdalnych usług szkoleniowych

Numer usługi 2026/01/12/33821/3251832

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 25 h

📅 16.02.2026 do 17.02.2026

4 500,00 PLN brutto

4 500,00 PLN netto

180,00 PLN brutto/h

180,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	Kadra zarządzająca, kierownicza i menadżerska MMŚP oraz pracowników odpowiedzialnych za przygotowanie przedsiębiorstwa do samodzielnego wdrożenia standardów zarządzania jakością w przedsiębiorstwie z branży szkoleniowej. Uczestnik nie musi posiadać wiedzy i doświadczenia we wskazanych zakresach.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	6
Data zakończenia rekrutacji	15-02-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	25
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje Uczestnika do pracy z wybranymi standardami lub normami zarządzania jakością w przedsiębiorstwie świadczącym zdalne usługi szkoleniowe. Przygotuje go także do wprowadzenia rozwiązań i dokumentacji on-line oraz cyfrowych narzędzi umożliwiających zwiększenie jakości usług zdalnych w oparciu o

wytyczne systemów zarządzania jakością. Uczestnik będzie przygotowany do samodzielnego wdrożenia w firmie rozwiązań cyfrowych dla 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 charakteryzuje wybrane standardy i normy zarządzania jakością usług zdalnych w przedsiębiorstwie	Uczestnik rozróżnia wymagania wybranych standardów zarządzania jakością usług zdalnych w przedsiębiorstwie	Test teoretyczny
	Uczestnik definiuje rolę i obowiązki administratora standardu zarządzania jakością usług zdalnych w przedsiębiorstwie	Test teoretyczny
	Uczestnik charakteryzuje zasady i metodologię opracowywania elektronicznej dokumentacji świadczenia usług zdalnych zgodnej z wybranym standardem lub normą w przedsiębiorstwie	Test teoretyczny
Uczestnik wprowadza rozwiązania cyfrowe w przedsiębiorstwie, wypracowuje niezbędną dokumentację oraz narzędzia, zmierzające się do zwiększenia jakości świadczonych usług zdalnych, w oparciu o wytyczne wybranych systemów zarządzania jakością	Uczestnik samodzielnie opracowuje lub/i dostosowuje obowiązującą w przedsiębiorstwie dokumentację do świadczenia usług zdalnych zorientowanych na rynek, w tym co najmniej tworzy zarys zdalnej oferty szkoleniowej, zorientowanej na rynek	Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji
	Uczestnik samodzielnie opracowuje lub/i dostosowuje obowiązującą w przedsiębiorstwie dokumentację do świadczenia usług zdalnych, zorientowaną na projektowanie, realizację i zarządzanie efektami usługi zdalnej, w tym co najmniej określa cel usługi, kryteria weryfikacji i dobiera metody walidacji, spójne z programem usługi	Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji
	Uczestnik opracowuje rozwiązania, zapewniające klientowi skuteczne i wysokiej jakości działania względem zgłoszonego postępowania reklamacyjnego lub skargi, w tym co najmniej przygotowuje poprawne zapisy w regulaminie świadczenia usług zdalnych	Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik właściwie określa potrzeby oraz oczekiwania potencjalnych klientów względem świadczonych przez siebie usług zdalnych	Uczestnik przeprowadza, diagnozę potrzeb klientów, wykorzystując różne metody i narzędzia, w tym co najmniej przygotowuje jedno cyfrowe narzędzie do analizy potrzeb	Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji
	Uczestnik weryfikuje poziomu zadowolenia klienta ze zrealizowanego zadania / świadczonej usługi zdalnej, w tym co najmniej przygotowuje jedno cyfrowe narzędzie do ewaluacji jakości usługi	Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji

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

Usługa przygotowuje Uczestnika do pracy z wybranymi standardami lub normami zarządzania jakością w przedsiębiorstwie świadczącym zdalne usługi szkoleniowe. Przygotuje go także do wprowadzenia rozwiązań i dokumentacji on-line oraz cyfrowych narzędzi umożliwiających zwiększenie jakości usług zdalnych w oparciu o wytyczne systemów zarządzania jakością. Uczestnik będzie przygotowany do samodzielnego wdrożenia w firmie rozwiązań cyfrowych dla wybranego standardu lub normy zarządzania jakością

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 (teoria = 30 min)
2. Rodzaje i typy standardów jakości – norma ISO 9001, standard SUS 3.0, znak jakości TGLS QA (teoria = 1h)
3. Rola i obowiązki administratora standardu jakości (teoria = 15 min)
4. Układ wybranych standardów jakości dla wybranych usług i ich oddziaływanie na zarządzanie jakością zdalnych usług szkoleniowych w przedsiębiorstwie (teoria = 1h i 30 min)
5. Standardy jakości świadczenia usług zdalnych, zorientowane na rynek, klienta i jego potrzeby oraz cel rozwoju, projektowanie, realizację i zarządzanie efektami - szczegółowe omówienie kluczowych procesów i ich cyfrowe uproszczenie (praktyka = 2h)
6. Zasady i metodologia opracowywania dokumentacji przedsiębiorstwa zgodnej z wybranym standardem/normą jakości dla świadczenia zdalnych usług szkoleniowych - rozwiązania cyfrowe i narzędzia elektroniczne (praktyka = 7h i 30 min)

Blok II: Wdrożenie, zarządzanie i utrzymanie standardu jakości zdalnych usług szkoleniowych:

1. Przygotowanie do wdrożenia systemu jakości świadczenia usług zdalnych w przedsiębiorstwie – wymagane dokumenty, cyfrowe narzędzia i rozwiązania świadczenia usług zdalnych, elektroniczne formularze itp., z uwzględnieniem ich elektronicznej wersji, elektronicznego obiegu oraz zasadności stosowania rozwiązań cyfrowych w świadczeniu usług zdalnych (praktyka = 1h)
2. Rozwiązania cyfrowe do monitorowania i pomiarów procesów zdalnych usług szkoleniowych, zorientowanych na rynek, klienta i jego potrzeby oraz cel rozwoju, projektowanie, realizację i zarządzanie efektami (teoria = 15 min; praktyka = 30 min)
3. Wypracowanie elektronicznych rozwiązań dotyczących właściwego określenia potrzeb i oczekiwań klienta, zainteresowanego zakupem usługi oraz cyfrowych narzędzi określających poziom zadowolenia klienta (praktyka = 1h)
4. Nadzór nad elektronicznym przebiegiem procesów związanych ze świadczeniem zdalnych usług szkoleniowych (teoria = 15 min; praktyka = 1h i 30 min)
5. Opracowanie cyfrowych rozwiązań i narzędzi zapewniających potencjalnemu klientowi podejmowanie właściwych i możliwie najwyższej jakości działań w przypadku postępowania reklamacyjnego lub zgłaszanych skarg (praktyka = 2h)

Blok III: Walidacja: test teoretyczny, analiza dowodów i deklaracji (praktyka = 2h i 30 min)

Opis procesu walidacji:

Rozdanie oraz zebranie testów i dowodów i deklaracji odbywa się przez trenera bez ingerencji w dokumentację, zaraz po zakończonym procesie kształcenia. Następnie dokumenty są niezwłocznie przesyłane przez trenera do walidatora drogą elektroniczną, celem poddania ich walidacji.

Test teoretyczny: Zaliczenie testu - minimum 70% poprawnych odpowiedzi

Analiza dowodów i deklaracji: Opracowanie poniższych dokumentów - minimum 80% poprawnie skonstruowanych treści dla każdego dokumentu:

- zarys oferty zdalnej usługi szkoleniowej, zorientowanej na rynek (grupa docelowa, wymagania uczestnictwa, dostępność, cel usługi, program)
- nakreślenie celu zdalnej usługi szkoleniowej, kryteriów weryfikacji i metod walidacji, spójnych z programem usługi (minimum 1 cel, 1 efekt kształcenia, 2 kryteria weryfikacji, po 1 metodzie walidacji do każdego kryterium)
- poprawne zapisy w regulaminie zdalnych usług szkoleniowych, umożliwiające zgłoszenie postępowania reklamacyjnego lub skargi w sposób elektroniczny (minimum co powinna zawierać skarga/zgłoszenie reklamacyjne)
- opracowanie jednego cyfrowego narzędzia do analizy potrzeb (minimum uwzględniające potrzeby rozwojowe i dostępnościowe)
- przygotowanie jednego cyfrowego narzędzia do ewaluacji jakości zdalnej usługi szkoleniowej (minimum uwzględniające ocenę jakości usługi i organizatora)

Walidacja będzie prowadzona przez inną osobę niż osoba prowadząca usługę - zgodnie ze wskazaniem w polu "Prowadzący" na koniec zajęć. Zachowana jest rozdzielnosc funkcji procesu walidacji od procesu kształcenia. Walidator nie bierze udziału w procesie kształcenia. Walidacja odbywa się stacjonarnie, bez udziału uczestników, pod adresem: ul. Jarzębinowa 12, 11-036 Sząbruk

1h szkolenia = 45 min

Liczba teorii: 4h i 15 min

Liczba praktyki wraz z walidacją: 18h i 30 min

Liczba przerw: 2h

W trakcie usługi zaplanowane zostały przerwy, wliczone do czasu trwania i ceny usługi

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, analiza materiałów zastanych

Minimalna liczba uczestników biorących udział w usłudze: 1 osoba

Maksymalna liczba uczestników biorąca udział w usłudze: 6 osób

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: 19

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 19 Zasadność wprowadzenia i korzyści z procesowej struktury organizacji	Katarzyna Charkowska-Giedrys	16-02-2026	08:00	08:30	00:30
2 z 19 Rodzaje i typy standardów jakości – norma ISO 9001, standard SUS 3.0, znak jakości TGLS QA	Katarzyna Charkowska-Giedrys	16-02-2026	08:30	09:15	00:45
3 z 19 Rola i obowiązki administratora standardu jakości	Katarzyna Charkowska-Giedrys	16-02-2026	09:15	09:30	00:15
4 z 19 Układ wybranych standardów jakości dla wybranych usług i ich oddziaływanie na zarządzanie jakością zdalnych usług szkoleniowych w przedsiębiorstwie	Katarzyna Charkowska-Giedrys	16-02-2026	09:30	10:00	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 19 Przerwa	Katarzyna Charkowska-Giedrys	16-02-2026	10:00	10:15	00:15
6 z 19 Układ wybranych standardów jakości dla wybranych usług i ich oddziaływanie na zarządzanie jakością zdalnych usług szkoleniowych w przedsiębiorstwie	Katarzyna Charkowska-Giedrys	16-02-2026	10:15	11:00	00:45
7 z 19 Standardy jakości świadczenia usług zdalnych, zorientowane na rynek, klienta i jego potrzeby oraz cel rozwoju, projektowanie, realizację i zarządzanie efektami...	Katarzyna Charkowska-Giedrys	16-02-2026	11:00	12:30	01:30
8 z 19 Przerwa	Katarzyna Charkowska-Giedrys	16-02-2026	12:30	13:00	00:30
9 z 19 Zasady i metodologia opracowywania dokumentacji przedsiębiorstwa zgodnej z wybranym standardem/normą jakości dla świadczenia zdalnych usług szkoleniowych - rozwiązania cyfrowe ...	Katarzyna Charkowska-Giedrys	16-02-2026	13:00	16:45	03:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 19 Zasady i metodologia opracowywania dokumentacji przedsiębiorstwa zgodnej z wybranym standardem/normą jakości dla świadczenia zdalnych usług szkoleniowych - rozwiązania cyfrowe ...	Katarzyna Charkowska-Giedrys	17-02-2026	08:00	10:00	02:00
11 z 19 Przerwa	Katarzyna Charkowska-Giedrys	17-02-2026	10:00	10:15	00:15
12 z 19 Przygotowanie do wdrożenia systemu jakości świadczenia usług zdalnych w przedsiębiorstwie – wymagane dokumenty, cyfrowe narzędzia i rozwiązania świadczenia usług zdalnych, elektroniczne formularze...	Katarzyna Charkowska-Giedrys	17-02-2026	10:15	11:00	00:45
13 z 19 Rozwiązania cyfrowe do monitorowania i pomiarów procesów zdalnych usług szkoleniowych, zorientowanych na rynek, klienta i jego potrzeby oraz cel rozwoju, projektowanie, realizację i zarządzanie...	Katarzyna Charkowska-Giedrys	17-02-2026	11:00	11:45	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 19 Wypracowanie elektronicznych rozwiązań dotyczących właściwego określenia potrzeb i oczekiwań klienta, zainteresowanego o zakupem usługi oraz cyfrowych narzędzi określających poziom zadowolenia klienta	Katarzyna Charkowska-Giedrys	17-02-2026	11:45	12:30	00:45
15 z 19 Przerwa	Katarzyna Charkowska-Giedrys	17-02-2026	12:30	13:00	00:30
16 z 19 Nadzór nad elektronicznym przebiegiem procesów związanych ze świadczeniem zdalnych usług szkoleniowych	Katarzyna Charkowska-Giedrys	17-02-2026	13:00	14:00	01:00
17 z 19 Opracowanie cyfrowych rozwiązań i narzędzi zapewniających potencjalnemu klientowi podejmowanie właściwych i możliwie najwyższej jakości działań w przypadku postępowania reklamacyjnego lub skarg	Katarzyna Charkowska-Giedrys	17-02-2026	14:00	16:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
18 z 19 Walidacja-przeprowadzenie testu, zebranie dowodów i deklaracji	Katarzyna Charkowska-Giedrys	17-02-2026	16:00	16:30	00:30
19 z 19 Walidacja - weryfikacja testów teoretycznych oraz analiza dowodów i deklaracji	-	17-02-2026	19:30	21:00	01:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 500,00 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 papierowej, przekazane uczestnikom najpóźniej w dniu rozpoczęcia usługi

Warunki uczestnictwa

Obecność każdego uczestnika - wymagane co najmniej 80% obecności.

Organizator zapewnia realizację usługi rozwojowej uwzględniając potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami funkcjonalnymi zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027. Zatem uczestnik ze szczególnymi potrzebami powinien na co najmniej 7 dni kalendarzowych przed rozpoczęciem kursu zgłosić Organizatorowi dodatkowe wymagania/swoje potrzeby umożliwiające mu udział w usłudze.

Uczestnik ma obowiązek zapisania się na usługę przez BUR co najmniej na 1 dzień przed rozpoczęciem realizacji usługi.

Informacje dodatkowe

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: § 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

Usługa nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w tym Organizator nie pokrywa kosztów związanych z dojazdem uczestnika na usługę, jego zakwaterowaniem lub wyżywieniem

Adres

Warszawa 59/5

03-729 Warszawa

woj. mazowieckie

Usługa szkoleniowa: Siedziba Grupa TROP

Walidacja: ul. Jarzębinowa 12, 11-036 Sząbruk

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Sala spełnia bezpieczne i higieniczne warunki pracy

Kontakt



KATARZYNA CHARKOWSKA-GIEDRYS

E-mail biuro@giedrys.com.pl

Telefon (+48) 506 844 462