



Wykorzystanie Normy ISO 9001 w usługach doradczych i szkoleniowych

Numer usługi 2026/01/23/144554/3279503

10 000,00 PLN brutto
10 000,00 PLN netto
208,33 PLN brutto/h
208,33 PLN netto/h

APMM GROUP
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ Oddział Elbląg

★★★★★ 4,9 / 5

818 ocen

📄 Usługa szkoleniowa
📺 zdalna w czasie rzeczywistym
🕒 48:00 h
📅 18.05.2026 do 21.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

Grupa docelowa usługi

Szkolenie dedykowane jest osobom odpowiedzialnym za obszary:

- zarządzania jakością,
- procesów operacyjnych i nadzoru nad dokumentacją,
- przygotowania organizacji do wdrożenia lub certyfikacji systemu
- zarządzania ISO 9001:2025.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

2

Data zakończenia rekrutacji

15-05-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

48

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 uczestnika do rozumienia i analizowania procesów świadczenia usług doradczych i szkoleniowych w kontekście wymagań ISO 9001:2015 oraz do identyfikacji elementów mających wpływ na jakość tych usług.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik projektuje standardy usług doradczych/szkoleniowych zgodne z ISO 9001	Opracowuje strukturę SOP i opis elementów kontroli jakości.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik mapuje i optymalizuje proces świadczenia usług	Wskazuje wejścia, wyjścia, role, ryzyka, punkty kontrolne.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik dobiera wskaźniki jakości usług i tworzy system monitorowania	Dobiera mierniki, opisuje sposób monitorowania i interpretacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik klasyfikuje ryzyka jakościowe i dobiera działania doskonalące	Określa typ ryzyka, jego wpływ, priorytet i działanie korekcyjne.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik analizuje zgodność usług z normą ISO 9001 w kontekście branżowym	Ocena zgodności i rekomendacja działań optymalizacyjnych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Dzień I

Godziny zegarowe : 07:00–16:00 (przerwy wliczone : 09:00–09:15, 11:15–11:30, 12:30–13:15, 14:15–14:30), **czyli 12 h dydaktycznych w tym wliczone przerwy.**

Temat dnia:Zaawansowana analiza procesów usługowych (praktyka ISO 9001)

- 1.Rozszerzona mapa procesu usługi – projektowanie szczegółowe
- 2.Miejsca krytyczne (punkty ryzyka, punkty kontroli, zależności procesowe)
- 3.Analiza wariantów świadczenia usług
- 4.Scenariusze operacyjne i ich wpływ na jakość
- 5.Warsztat: symulacja procesu usługi z wykorzystaniem modeli branżowych
- 6.Dane wejściowe i wyjściowe – projektowanie logiki przepływu
- 7.Błędy operacyjne i jakościowe – jak je projektowo eliminować
- 8.Omówienie dnia + konsultacje

DZIEŃ 2

Godziny zegarowe: 07:00–16:00 (przerwy wliczone: 09:00–09:15, 11:15–11:30, 12:30–13:15, 14:15–14:30), **czyli 12 h dydaktycznych w tym wliczone przerwy.**

Temat dnia: Standardy usług (SOP), mierniki jakości, compliance procesowe

- 1.Projektowanie standardu usługi – elementy obowiązkowe i fakultatywne
- 2.Tworzenie macierzy odpowiedzialności (RACI) dla usług
- 3.Projektowanie wskaźników jakości (KPI) – specyficznych dla usług
- 4.Budowa systemu monitorowania KPI
- 5.Warsztat: analiza testowa wyników jakości
- 6.Compliance procesów usługowych z wymaganiami ISO 9001
- 7.Studium przypadku: standard usług doradczych vs szkoleniowych
- 8.Omówienie dnia

DZIEŃ 3

Godziny zegarowe : 07:00–16:00 (przerwy wliczone: 09:00–09:15, 11:15–11:30, 12:30–13:15, 14:15–14:30), **czyli 12 h dydaktycznych w tym wliczone przerwy.**

Temat dnia: Zaawansowane zarządzanie ryzykiem i doskonaleniem usług

- 1.Identyfikacja ryzyk specyficznych dla usług (operacyjne, wizerunkowe, kompetencyjne)
- 2.Matryca ryzyka dla usług doradczych i szkoleniowych
- 3.Ocena wpływu ryzyka na jakość usługi
- 4.Działania zapobiegawcze – praktyczne modele zastosowania
- 5.Warsztat: symulacja sytuacji krytycznych
- 6.Praca na modelowych zdarzeniach niepożądanych
- 7.Cykl PDCA – praktyczne zastosowanie w usługach
- 8.Omówienie dnia

DZIEŃ 4

Godziny zegarowe : 07:00–16:00 (przerwy wliczone: 09:00–09:15, 11:15–11:30, 12:30–13:15, 15:00–15:15), **czyli 12 h dydaktycznych w tym wliczone przerwy.**

Temat dnia: Ocena jakości usług, optymalizacja i analiza zgodności z ISO 9001

1. Projektowanie systemu oceny jakości usług (wewnętrznej i zewnętrznej)
2. Zbieranie danych jakościowych i ich interpretacja
3. Narzędzia jakościowe stosowane w usługach (diagram Ishikawy, 5 Why, macierze)
4. Mini-audyt wewnętrzny usług – ALE branżowy
5. Analiza zgodności usług z ISO 9001 – checklista branżowe
6. Warsztat: projekt planu doskonalenia usług
7. Podsumowanie, pytania, przygotowanie do walidacji

8. WALIDACJA – test teoretyczny (online)

Cel walidacji

Zweryfikowanie stopnia przyswojenia wiedzy teoretycznej przez uczestników szkolenia w zakresie analizy procesów usługowych, standardów usług, zaawansowanego zarządzania ryzykiem i doskonaleniem usług, ocena jakości usług, optymalizacja i analiza zgodności z ISO 9001.

Forma walidacji: Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Rodzaje i ilość pytań: 10 pytań zamkniętych (typu ABC)

Czas trwania: 15 minut

Rodzaj testu - zautomatyzowany/online, z informacją o zaliczeniu testu

Minimalne wymagania dla uczestnika szkolenia:

1. Dostęp do komputera lub tabletu
2. Dostęp do stabilnego łącza internetowego – umożliwiającego podejście do testu dostępnego na platformie Moodle.
3. Podstawowe umiejętności obsługi komputera

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 48

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 48 Rozszerzona mapa procesu usługi – projektowanie szczegółowe	Karolina Kłosowicz	18-05-2026	07:00	08:00	01:00
2 z 48 Miejsca krytyczne (punkty ryzyka, punkty kontroli, zależności procesowe)	Karolina Kłosowicz	18-05-2026	08:00	09:00	01:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 48 Przerwa	Karolina Kłosowicz	18-05-2026	09:00	09:15	00:15
4 z 48 Analiza wariantów świadczenia usług	Karolina Kłosowicz	18-05-2026	09:15	10:15	01:00
5 z 48 Scenariusze operacyjne i ich wpływ na jakość	Karolina Kłosowicz	18-05-2026	10:15	11:15	01:00
6 z 48 Przerwa	Karolina Kłosowicz	18-05-2026	11:15	11:30	00:15
7 z 48 Warsztat: symulacja procesu usługi z wykorzystaniem modeli branżowych	Karolina Kłosowicz	18-05-2026	11:30	12:30	01:00
8 z 48 Przerwa	Karolina Kłosowicz	18-05-2026	12:30	13:15	00:45
9 z 48 Dane wejściowe i wyjściowe – projektowanie logiki przepływu	Karolina Kłosowicz	18-05-2026	13:15	14:15	01:00
10 z 48 Przerwa	Karolina Kłosowicz	18-05-2026	14:15	14:30	00:15
11 z 48 Błędy operacyjne i jakościowe – jak je projektowo eliminować	Karolina Kłosowicz	18-05-2026	14:30	15:45	01:15
12 z 48 Omówienie dnia + konsultacje	Karolina Kłosowicz	18-05-2026	15:45	16:00	00:15
13 z 48 Projektowanie standardu usługi – elementy obowiązkowe i fakultatywne	Karolina Kłosowicz	19-05-2026	07:00	08:00	01:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 48 Tworzenie macierzy odpowiedzialności (RACI) dla usług	Karolina Kłosowicz	19-05-2026	08:00	09:00	01:00
15 z 48 Przerwa	Karolina Kłosowicz	19-05-2026	09:00	09:15	00:15
16 z 48 Projektowanie wskaźników jakości (KPI) – specyficznych dla usług	Karolina Kłosowicz	19-05-2026	09:15	10:15	01:00
17 z 48 Budowa systemu monitorowania KPI	Karolina Kłosowicz	19-05-2026	10:15	11:15	01:00
18 z 48 Przerwa	Karolina Kłosowicz	19-05-2026	11:15	11:30	00:15
19 z 48 Warsztat: analiza testowa wyników jakości	Karolina Kłosowicz	19-05-2026	11:30	12:30	01:00
20 z 48 Przerwa	Karolina Kłosowicz	19-05-2026	12:30	13:15	00:45
21 z 48 Compliance procesów usługowych z wymaganiami ISO 9001	Karolina Kłosowicz	19-05-2026	13:15	14:15	01:00
22 z 48 Przerwa	Karolina Kłosowicz	19-05-2026	14:15	14:30	00:15
23 z 48 Studium przypadku: standard usług doradczych vs szkoleniowych	Karolina Kłosowicz	19-05-2026	14:30	15:45	01:15
24 z 48 Omówienie dnia	Karolina Kłosowicz	19-05-2026	15:45	16:00	00:15

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
25 z 48 Identyfikacja ryzyk specyficznych dla usług (operacyjne, wizerunkowe, kompetencyjne)	Karolina Kłosowicz	20-05-2026	07:00	08:00	01:00
26 z 48 Matryca ryzyka dla usług doradczych i szkoleniowych	Karolina Kłosowicz	20-05-2026	08:00	09:00	01:00
27 z 48 Przerwa	Karolina Kłosowicz	20-05-2026	09:00	09:15	00:15
28 z 48 Ocena wpływu ryzyka na jakość usługi	Karolina Kłosowicz	20-05-2026	09:15	10:15	01:00
29 z 48 Działania zapobiegawcze – praktyczne modele zastosowania	Karolina Kłosowicz	20-05-2026	10:15	11:15	01:00
30 z 48 Przerwa	Karolina Kłosowicz	20-05-2026	11:15	11:30	00:15
31 z 48 Warsztat: symulacja sytuacji krytycznych	Karolina Kłosowicz	20-05-2026	11:30	12:30	01:00
32 z 48 Przerwa	Karolina Kłosowicz	20-05-2026	12:30	13:15	00:45
33 z 48 Praca na modelowych zdarzeniach niepożądanych	Karolina Kłosowicz	20-05-2026	13:15	14:15	01:00
34 z 48 Przerwa	Karolina Kłosowicz	20-05-2026	14:15	14:30	00:15
35 z 48 Cykl PDCA – praktyczne zastosowanie w usługach	Karolina Kłosowicz	20-05-2026	14:30	15:45	01:15

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
36 z 48 Omówienie dnia	Karolina Kłosowicz	20-05-2026	15:45	16:00	00:15
37 z 48 Projektowanie systemu oceny jakości usług (wewnętrznej i zewnętrznej)	Karolina Kłosowicz	21-05-2026	07:00	08:00	01:00
38 z 48 Zbieranie danych jakościowych i ich interpretacja	Karolina Kłosowicz	21-05-2026	08:00	09:00	01:00
39 z 48 Przerwa	Karolina Kłosowicz	21-05-2026	09:00	09:15	00:15
40 z 48 Narzędzia jakościowe stosowane w usługach (diagram Ishikawy, 5 Why, macierze)	Karolina Kłosowicz	21-05-2026	09:15	10:15	01:00
41 z 48 Mini-audyty wewnętrzne usług – ALE branżowy	Karolina Kłosowicz	21-05-2026	10:15	11:15	01:00
42 z 48 Przerwa	Karolina Kłosowicz	21-05-2026	11:15	11:30	00:15
43 z 48 Analiza zgodności usług z ISO 9001 – checklisty branżowe	Karolina Kłosowicz	21-05-2026	11:30	12:30	01:00
44 z 48 Przerwa	Karolina Kłosowicz	21-05-2026	12:30	13:15	00:45
45 z 48 Warsztat: projekt planu doskonalenia usług	Karolina Kłosowicz	21-05-2026	13:15	15:00	01:45
46 z 48 Przerwa	Karolina Kłosowicz	21-05-2026	15:00	15:15	00:15

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
47 z 48 Podsumowanie, pytania, przygotowanie do walidacji	Karolina Kłosowicz	21-05-2026	15:15	15:45	00:30
48 z 48 WALIDACJA – test teoretyczny (online)	Karolina Kłosowicz	21-05-2026	15:45	16:00	00:15

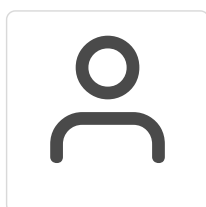
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	10 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	10 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	208,33 PLN
Koszt osobogodziny netto	208,33 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Karolina Kłosowicz

01.05.2021 – do chwili obecnej - Pomorska Akademia Działania - Koordynator Projektu;
 01.04.2021 – 31.12.2021 - Centrum Badawczo Rozwojowe im. Faradaya - Kierownik Projektu; 02.2016 – do chwili obecnej Wyższa Szkoła Administracji i Biznesu w Gdyni - Wykładowca przedmiotów: Fundusze UE, Pozyskiwanie funduszy UE oraz kontrola administracyjna projektów; 04.03.2013 – 30.06.2021 - MIO - Wiceprezes Zarządu, trener, doradca; 2014 – do chwili obecnej - audytor wiodący ISO 9001; 2013 – do chwili obecnej - usługi rozwojowe na rzecz przedsiębiorców. Trener posiada co najmniej 400 godzinne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce w ostatnich pięciu latach. Od 2013 roku prowadzi szkolenia z zakresu: ISO 9001, zarządzanie projektem, zarządzanie przedsiębiorstwem, zarządzanie zmianą, zarządzanie czasem, zarządzanie procesami, obsługa klienta, kompetencje miękkie, IT- bezpieczeństwo cyfrowe, transformacja cyfrowa. Trener posiada doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce (ponad 120h w ostatnich 24 miesiącach).

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Podczas realizacji usługi pracodawca otrzyma szereg materiałów edukacyjnych i skrypty związane z tematyką usługi.

Informacje dodatkowe

Informacje dodatkowe

Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie PSF ani w jakimkolwiek Regionalnym Programie lub FERS, ani przez podmiot powiązany z Operatorem lub Partnerem kapitałowo lub osobowo.

Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot będący jednocześnie podmiotem korzystającym z usług rozwojowych o zbliżonej tematyce w ramach danego projektu.

Usługa rozwojowa nie obejmuje wzajemnego świadczenia usług w projekcie o zbliżonej tematyce przez Dostawców usług, którzy delegują na usługi siebie lub swoich pracowników i korzystają z dofinansowania, a następnie świadczą usługi w zakresie tej samej tematyki dla Przedsiębiorcy, który wcześniej występował w roli Dostawcy tych usług.

Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności kosztów środków trwałych przekazywanych Przedsiębiorcom lub Pracownikom przedsiębiorcy, kosztów dojazdu oraz zakwaterowania.

Warunki techniczne

Nazwa platformy: Teams

Do udziału w szkoleniu online niezbędne jest stabilne połączenie z Internetem oraz jedno z poniższych urządzeń :

- komputer stacjonarny
- laptop
- tablet

Minimalne wymagania techniczne: procesor 2-rdzeniowy 2 GHz; 2 GB pamięci RAM; system operacyjny Windows 8 lub nowszy, MAC OS wersja 10.13; przeglądarka internetowa Google Chrome, Mozilla Firefox lub Safari; stałe łącze internetowe o prędkości 5 MBO/s pobierania oraz wysyłania ; kamera, mikrofon i głośniki lub słuchawki współpracuje ze wszystkimi kamerami wbudowanymi w laptopy.

Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników i zastosowanie narzędzia.

Nie jest wymagana instalacja oprogramowania (Teams) ani umiejętności informatyczne, aby dołączyć do szkolenia. Dołączenie następuje poprzez kliknięcie w indywidualny link wysłany mailem do uczestnika przed spotkaniem.

Link dostępowy do usługi będzie aktywny do momentu zakończenia spotkania.

Kontakt



Monika Kreja

E-mail mkreja@apmmgroup.com

Telefon (+48) 509 073 446