



Zarządzanie serwisem samochodowym – dokumentacja serwisowa i zabezpieczenie interesów serwisu - szkolenie (część 2)

Numer usługi 2026/01/27/195160/3286485

650,00 PLN brutto
650,00 PLN netto
81,25 PLN brutto/h
81,25 PLN netto/h

BETIS SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIA

📍 Radom / stacjonarna

🛠 Usługa szkoleniowa

★★★★★ 4,8 / 5

🕒 8 h

26 ocen

📅 12.05.2026 do 12.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	-właściciele i menedżerowie warsztatów, kierownicy serwisów, doradcy serwisowi, -osoby odpowiedzialne za dokumentację serwisową, rozliczenia i kontakt z klientem.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	10-05-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa „Zarządzanie serwisem samochodowym – dokumentacja serwisowa i zabezpieczenie interesów serwisu (część 2) – szkolenie” przygotowuje uczestnika do samodzielnego organizowania i prowadzenia obiegu dokumentacji

serwisowej, doboru właściwych podstaw prawnych do rozliczeń oraz tworzenia regulaminów i rozwiązań formalnych, które zabezpieczają interesy serwisu i ograniczają ryzyko sporów z klientami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje system zarządzania jakością w serwisie i wiąże go z dokumentacją serwisową.	Wymienia co najmniej 5 elementów systemu	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Organizuje planowanie i obieg dokumentacji serwisowej. Kryteria weryfikacji: Dobiera przepisy prawa właściwe dla usługi serwisowej, rozróżniając umowę zlecenia i umowę o dzieło.	Tworzy schemat obiegu dokumentów z rolami i terminami	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Określa minimalny komplet dokumentów do zlecenia i wydania pojazdu.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Ustala zasady archiwizacji i odpowiedzialności.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Wskazuje skutki prawne błędnej kwalifikacji.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Tworzy regulamin pracy serwisu i zasady jego stosowania.	Uzupełnia wzór umowy/usługi o wymagane elementy.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Projektuje klauzule ograniczające ryzyko sporów. Wskazuje min. 8 paragrafów/reguł regulaminu (przyjęcie, odpowiedzialność, reklamacje, terminy).	Obserwacja w warunkach rzeczywistych Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Adresaci szkolenia

Szkolenie adresowane jest do właścicieli i menedżerów warsztatów, kierowników serwisów, doradców serwisowych oraz osób odpowiedzialnych za dokumentację serwisową, rozliczenia usług i kontakt z klientem.

Ramowy program usługi

Moduł 1. System zarządzania jakością i dokumentacja serwisowa

1. Rola dokumentacji serwisowej w systemie zarządzania jakością serwisu samochodowego.
2. Kluczowe elementy systemu jakości w serwisie i ich odzwierciedlenie w dokumentach (zlecenia, protokoły, regulaminy).
3. Organizacja i planowanie obiegu dokumentacji – odpowiedzialności, role, terminy, uprawnienia.
4. Minimalny komplet dokumentów do przyjęcia zlecenia, realizacji naprawy i wydania pojazdu klientowi.
5. Zasady archiwizacji dokumentów, odpowiedzialność za przechowywanie i dostęp do dokumentacji.

Moduł 2. Pieczęcie serwisowe, MVBBER i przepisy prawa w usługach serwisowych

1. Pieczęcie serwisowe z uwzględnieniem przepisów unijnych MVBBER – znaczenie i praktyczne konsekwencje.
2. Uwarunkowania prawne świadczenia usług serwisowych – odpowiedzialność serwisu za dopuszczenie pojazdu do ruchu.
3. Kiedy w serwisie do rozliczeń stosuje się przepisy dotyczące **umowy zlecenia**, a kiedy **umowy o dzieło** – skutki błędnej kwalifikacji.
4. Kiedy samochód może stanowić zabezpieczenie zapłaty za wykonaną usługę – omówienie przykładów.

Moduł 3. Zlecenie serwisowe, wzory umów i regulamin pracy serwisu

1. Zlecenie serwisowe jako podstawowy dokument potwierdzający zakres usługi i odpowiedzialność serwisu.
2. Projektowanie i uzupełnianie wzorów umów/zleceń serwisowych o wymagane elementy (zakres prac, terminy, odpowiedzialność, reklamacje, koszty dodatkowe).
3. Regulamin pracy serwisu – kluczowe paragrafy i reguły (przyjęcie pojazdu, odpowiedzialność, reklamacje, terminy wykonania, wydanie pojazdu, zasady przechowywania).
4. Klauzule ograniczające ryzyko sporów oraz przykładowe zapisy zmniejszające ryzyko roszczeń.
5. Części używane – w jakich sytuacjach ich ponowne użycie zagraża bezpieczeństwu ruchu drogowego lub może negatywnie wpływać na środowisko.

Moduł 4. Dokumenty serwisowe w praktyce sporów i spraw sądowych

1. Typowe błędy w dokumentacji serwisowej skutkujące sporami z klientami.
2. Przykłady rzeczywistych opinii sądowych w sprawach o błędy serwisowe – analiza dokumentów serwisowych z punktu widzenia biegłego/sądu.
3. Jak przygotować dokumentację serwisową, która stanowi skuteczną ochronę interesów serwisu.

Sposób organizacji walidacji efektów uczenia się

Walidacja odbywa się po zakończeniu części szkoleniowej, w formie **obserwacji w warunkach zbliżonych do rzeczywistych**. Uczestnicy realizują zadania praktyczne, m.in.:

- opracowanie schematu obiegu dokumentów serwisowych z przypisaniem ról, odpowiedzialności i terminów,
- wskazanie minimalnego kompletu dokumentów do przyjęcia zlecenia, realizacji naprawy i wydania pojazdu,
- dobór właściwego reżimu prawnego (umowa zlecenia / umowa o dzieło) do przykładowych sytuacji serwisowych oraz wskazanie skutków błędnej kwalifikacji,
- przygotowanie wybranych paragrafów i klauzul regulaminu pracy serwisu ograniczających ryzyko sporów.

Osoba prowadząca walidację obserwuje sposób wykonywania zadań przez każdego uczestnika i na tej podstawie ocenia spełnienie zdefiniowanych kryteriów weryfikacji. Walidację prowadzi inna osoba niż trener realizujący część szkoleniową, co zapewnia rozdzielenie procesu kształcenia od procesu walidacji. Walidacja nie jest wliczana w czas szkolenia

Forma, czas trwania i podział godzin

Szkolenie realizowane jest w formie stacjonarnej w wymiarze **8 godzin dydaktycznych** (1 godzina dydaktyczna = 45 minut).

Przerwy nie są wliczane w czas trwania usługi.

Łączny czas obejmuje:

- ok. **3 godziny dydaktyczne zajęć teoretycznych** (wykład, omówienie przykładów, prezentacja rozwiązań prawnych),
- ok. **5 godzin dydaktycznych zajęć praktycznych** (analiza dokumentów, praca na wzorach umów, opracowywanie regulaminu, case study, ćwiczenia realizowane w ramach walidacji).

Warunki organizacyjne

Zajęcia odbywają się w Radomiu, ul. Olszynowa 23, w sali szkoleniowej wyposażonej w rzutnik multimedialny, ekran, flipchart oraz dostęp do Wi-Fi.

Grupa liczy od **5 do 8 osób**, co umożliwia pracę warsztatową oraz przeprowadzenie walidacji dla każdego uczestnika.

Każdy uczestnik ma samodzielne miejsce pracy (stół/biurko, krzesło) oraz komplet drukowanych materiałów szkoleniowych i wzorów dokumentów. Zajęcia prowadzone są w formule warsztatowej (mini-wykład, praca indywidualna, w parach oraz na forum grupy).

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 9

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 System zarządzania jakością; organizacja i planowanie.	Tomasz Olszowski	12-05-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 9 Przerwa	Tomasz Olszowski	12-05-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 9 Pieczęcie serwisowe (MVBÉR); przepisy prawa a usługa serwisowa.	Tomasz Olszowski	12-05-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 9 Przerwa obiadowa	Tomasz Olszowski	12-05-2026	12:15	12:45	00:30
5 z 9 Zlecenie serwisowe i odpowiedzialność; wzór zlecenia.	Tomasz Olszowski	12-05-2026	12:45	14:15	01:30
6 z 9 Przerwa	Tomasz Olszowski	12-05-2026	14:15	14:30	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 9 Regulamin pracy serwisu; przyjęcie klienta w serwisie (wywiad; ankieta).	Tomasz Olszowski	12-05-2026	14:30	15:15	00:45
8 z 9 Uwarunkowania prawne; zabezpieczenie zapłaty; części używane;	Tomasz Olszowski	12-05-2026	15:15	16:00	00:45
9 z 9 Walidacja efektów uczenia się – obserwacja w warunkach rzeczywistych	-	12-05-2026	16:00	16:30	00:30

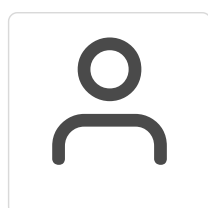
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	650,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	650,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	81,25 PLN
Koszt osobogodziny netto	81,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Tomasz Olszowski

Specjalizacja z elektroniki, elektrotechniki, mechatroniki w pojazdach, maszynach i urządzeniach. Trener od 2017 roku z zakresu elektroniki i elektryki pojazdowej, mechatroniki oraz diagnostyki nowoczesnych układów w pojazdach samochodowych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzyma specjalistyczne, drukowane materiały szkoleniowe przygotowane przez zespół ekspertów BETiS w formie skryptu.

Informacje dodatkowe

Stawka zwolniona VAT zgodnie §13 ust. 1 pkt. 20 **Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 4.04.2011 r. w sprawie wykonania niektórych przepisów ustawy o podatku od towarów i usług**

Usługa prowadzona jest w formie stacjonarnej w wymiarze 8 godzin zajęć dydaktycznych (jedna godzina dydaktyczna stanowi 45 minut zegarowych).

Warunkiem ukończenia szkolenia jest udział w co najmniej 80% zajęć dydaktycznych – zgodnie z wymogiem Operatora. Frekwencja uczestników będzie potwierdzana za pomocą imiennej listy obecności podpisywanej na każdym zajęciu. 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.

Adres

ul. Olszynowa 23
26-600 Radom
woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



ALEKSANDRA WICIK

E-mail biuro@betis.eu

Telefon (+48) 510 566 088