



GIEDRYS Katarzyna
Charkowska-Giedrys



Szkolenie ze standardów zarządzania jakością w przedsiębiorstwie MŚP z branży szkoleniowej

Numer usługi 2025/04/04/33821/2671294

📍 Olsztyn / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 36 h

📅 13.04.2025 do 15.04.2025

7 200,00 PLN brutto

7 200,00 PLN netto

200,00 PLN brutto/h

200,00 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 z branży szkoleniowej. Uczestnik nie musi posiadać wiedzy i doświadczenia we wskazanych zakresach.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	4
Data zakończenia rekrutacji	12-04-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	36
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 z branży szkoleniowej 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
<p>Uczestnik charakteryzuje wybrane standardy i normy zarządzania jakością w przedsiębiorstwie z branży szkoleniowej</p>	<p>Uczestnik rozróżnia wymagania wybranych standardów zarządzania jakością w przedsiębiorstwie z branży szkoleniowej</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik definiuje rolę i obowiązki administratora standardu zarządzania jakością w przedsiębiorstwie z branży szkoleniowej</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik orientuje się w zasadach i metodologii opracowywania dokumentacji zgodnej z wybranym standardem, normą, czy znakiem jakości w przedsiębiorstwie z branży szkoleniowej</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik samodzielnie opracowuje lub/i dostosowuje obowiązującą w przedsiębiorstwie dokumentację do standardów obowiązujących w wybrany standardzie/normie zarządzania jakością w przedsiębiorstwie z branży szkoleniowej</p>	<p>Test teoretyczny Debata swobodna</p>
<p>Uczestnik wprowadza rozwiązania w przedsiębiorstwie, wypracowuje niezbędną dokumentację oraz narzędzia, zmierzające się do zwiększenia jakości świadczonych usług w oparciu o wytyczne wybranych systemów zarządzania jakością</p>	<p>Uczestnik monitoruje i dokonuje pomiarów procesów ściśle związanych ze standardem zarządzania jakością w przedsiębiorstwie w orientacji na rynek, klienta i jego potrzeby oraz cel rozwoju, jak również nadzoruje przebieg tych procesów</p>	<p>Test teoretyczny Debata swobodna</p>
	<p>Uczestnik dokonuje weryfikacji dokumentacji względem przyjętych standardów/norm zarządzania jakością</p>	<p>Test teoretyczny Debata swobodna</p>
	<p>Uczestnik opracowuje rozwiązania, zapewniające klientowi skuteczne i wysokiej jakości działania względem zgłoszonego postępowania reklamacyjnego lub skargi</p>	<p>Test teoretyczny</p>
	<p>Uczestnik opracowuje rozwiązania, zapewniające klientowi skuteczne i wysokiej jakości działania względem zgłoszonego postępowania reklamacyjnego lub skargi</p>	<p>Debata swobodna</p>

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, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się

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

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji

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

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

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, kierowniczej i menadżerskiej MŚP 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 = 1h)

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

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 (praktyka = 3h i 45 min)
2. Monitorowanie i pomiary procesów związanych ze standardem jakości, zorientowanego na rynek, klienta i jego potrzeby oraz cel rozwoju, projektowanie, realizację i zarządzanie efektami (teoria = 15 min; praktyka = 45 min)
3. Wypracowanie rozwiązań dotyczących właściwego określenia potrzeb i oczekiwań klienta, zainteresowanego zakupem usługi oraz określenie poziomu zadowolenia klienta (praktyka = 45 min)
4. Nadzór nad przebiegiem procesów związanych ze świadczeniem usług (teoria = 30 min; praktyka = 60 min)
5. Opracowanie rozwiązań zapewniających potencjalnemu klientowi podejmowanie właściwych i możliwie najwyższej jakości działań w przypadku postępowania reklamacyjnego lub zgłaszanych skarg (praktyka = 60 min)

Blok III: Walidacja wiedzy i umiejętności (praktyka = 15 min)

1h szkolenia = 45 min

Liczba teorii: 12h i 30 min, Liczba praktyki: 21h, Liczba przerw: 2h i 30 min

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

Walidacja wiedzy i umiejętności - czas wliczony do procesu kształcenia

Walidacja będzie prowadzona przez inną osobę niż osoba prowadząca usługę - zgodnie ze wskazaniem w polu "Prowadzący" na koniec zajęć. Zachowana jest rozdzielność funkcji procesu walidacji od procesu kształcenia. Walidator nie bierze udziału w części edukacyjnej.

Walidacja: test teoretyczny - pytania zamknięte, jednokrotnego wyboru, pytania złożone, sytuacyjne

Debata swobodna: po zakończeniu wypełnienia testu teoretycznego rozpoczęta zostanie debata swobodna dot. zakresu merytorycznego usługi z podaniem konkretnych problemów sytuacyjnych - uczestnicy mają wskazać właściwy proces, zorientowanie w charakterystyce procesu, kluczowe aspekty procesu, rekomendowaną dokumentację, zastosowane metody, techniki i narzędzia, reakcję na nieprzewidziane sytuacje i inne.

Techniki aktywne podczas zajęć: dyskusja, warsztat, praca własna, pogadanka, case study, symulacje, praca na zasobach, praca na materiałach

Minimalna liczba uczestników biorących udział w usłudze: 1 osoba

Maksymalna liczba uczestników biorąca udział w usłudze: 4 osoby

Techniki aktywne podczas zajęć: dyskusja, warsztat, praca własna, pogadanka, case study, symulacje, praca na zasobach, praca na materiałach

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: 24

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 24 Zasadność wprowadzenia i korzyści z procesowej struktury organizacji - teoria	Katarzyna Charkowska-Giedrys	13-04-2025	08:00	09:00	01:00
2 z 24 Rodzaje i typy standardów jakości – norma ISO 9001, standard i znaki jakości - teoria	Katarzyna Charkowska-Giedrys	13-04-2025	09:00	10:00	01:00
3 z 24 Rodzaje i typy standardów jakości – norma ISO 9001, standard i znaki jakości - teoria	Katarzyna Charkowska-Giedrys	13-04-2025	10:00	10:30	00:30
4 z 24 Rola i obowiązki administratora standardu jakości - teoria	Katarzyna Charkowska-Giedrys	13-04-2025	10:30	11:00	00:30
5 z 24 Przerwa	Katarzyna Charkowska-Giedrys	13-04-2025	11:00	11:15	00:15
6 z 24 Układ wybranych standardów jakości dla wybranych usług i ich oddziaływanie na zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie - teoria	Katarzyna Charkowska-Giedrys	13-04-2025	11:15	12:45	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 24 Standardy jakości w przedsiębiorstwie, zorientowane na rynek, klienta i jego potrzeby oraz cel rozwoju, projektowanie, realizację i zarządzanie efektami - teoria	Katarzyna Charkowska-Giedrys	13-04-2025	12:45	13:30	00:45
8 z 24 Przerwa	Katarzyna Charkowska-Giedrys	13-04-2025	13:30	14:00	00:30
9 z 24 Standardy jakości w przedsiębiorstwie, zorientowane na rynek, klienta i jego potrzeby oraz cel rozwoju, projektowanie, realizację i zarządzanie efektami - teoria	Katarzyna Charkowska-Giedrys	13-04-2025	14:00	17:30	03:30
10 z 24 Szczegółowe omówienie kluczowych procesów - praktyka	Katarzyna Charkowska-Giedrys	14-04-2025	08:00	10:00	02:00
11 z 24 Zasady i metodologia opracowywania dokumentacji przedsiębiorstwa zgodnej z wybranym standardem/normą jakości - praktyka	Katarzyna Charkowska-Giedrys	14-04-2025	10:00	11:00	01:00
12 z 24 Przerwa	Katarzyna Charkowska-Giedrys	14-04-2025	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 24 Zasady i metodologia opracowywania dokumentacji przedsiębiorstwa zgodnej z wybranym standardem/normą jakości - praktyka	Katarzyna Charkowska-Giedrys	14-04-2025	11:15	13:30	02:15
14 z 24 Przerwa	Katarzyna Charkowska-Giedrys	14-04-2025	13:30	14:00	00:30
15 z 24 Zasady i metodologia opracowywania dokumentacji przedsiębiorstwa zgodnej z wybranym standardem/normą jakości - praktyka	Katarzyna Charkowska-Giedrys	14-04-2025	14:00	17:00	03:00
16 z 24 Przygotowanie do wdrożenia systemu jakości w przedsiębiorstwie – omówienie wymaganych dokumentów, narzędzi, formularzy itp., względem ich obiegu, formy, rodzaju i zasadności stosowania - praktyka	Katarzyna Charkowska-Giedrys	15-04-2025	08:00	11:00	03:00
17 z 24 Przerwa	Katarzyna Charkowska-Giedrys	15-04-2025	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<p>18 z 24</p> <p>Przygotowanie do wdrożenia systemu jakości w przedsiębiorstwie – omówienie wymaganych dokumentów, narzędzi, formularzy itp., względem ich obiegu, formy, rodzaju i zasadności stosowania - praktyka</p>	Katarzyna Charkowska-Giedrys	15-04-2025	11:15	12:00	00:45
<p>19 z 24</p> <p>Monitorowanie i pomiary procesów związanych ze standardem jakości - teoria 15 min; praktyka 45 min</p>	Katarzyna Charkowska-Giedrys	15-04-2025	12:00	13:00	01:00
<p>20 z 24 Przerwa</p>	Katarzyna Charkowska-Giedrys	15-04-2025	13:00	13:30	00:30
<p>21 z 24</p> <p>Wypracowanie rozwiązań dotyczących właściwego określenia potrzeb i oczekiwań klienta, zainteresowanego o zakupem usługi oraz określenie poziomu zadowolenia klienta - praktyka</p>	Katarzyna Charkowska-Giedrys	15-04-2025	13:30	14:15	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
22 z 24 Nadzór nad przebiegiem procesów związanych ze świadczeniem usług - teoria 30 min, praktyka 60 min	Katarzyna Charkowska-Giedrys	15-04-2025	14:15	15:45	01:30
23 z 24 Opracowanie rozwiązań zapewniających potencjalnemu klientowi podejmowanie właściwych i możliwie najwyższej jakości działań w przypadku postępowania reklamacyjnego lub zgłaszanych skarg - praktyka	Katarzyna Charkowska-Giedrys	15-04-2025	15:45	16:45	01:00
24 z 24 Walidacja wiedzy i umiejętności - praktyka	-	15-04-2025	16:45	17:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	7 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	200,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 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

Warunki uczestnictwa

Obecność każdego uczestnika - wymagane 100% obecności.

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

Adres

ul. Bogumiła Linki 3/5
10-535 Olsztyn
woj. warmińsko-mazurskie

Siedziba Federacji Organizacji Socjalnych Województwa Warmińsko-Mazurskiego "FOSa", IV piętro
Drzwi główne do budynku są otwarte w godz. 07:00-19:00 od pon-pt. Gdyby drzwi główne były zamknięte, w weekendy lub po godz. 19:00, proszę o kontakt tel.: 506844462.

Z uwagi, że w biurowcu znajduje się duża liczba kancelarii, winda jest dostępna w dni powszednie. W weekendy proszę o korzystanie ze schodów. W przypadku osób, które wymagają skorzystania z windy, proszę o tel.: 506844462, zostanie ona uruchomiona.

Gdyby w weekendy wejście do siedziby FOSa było zamknięte, proszę o tel.: 506844462

Powyższe jest wymagane przez Administratora budynku, co wynika z bezpieczeństwa danych różnych firm mających siedzibę w biurowcu.

Siedziba Federacji FOSa jest czynna od pon-pt w godz. 07:00-16:00, po tej godzinie z uwagi na bezpieczeństwo danych, które są tam zlokalizowane, należy kontaktować się z osobami tam przebywającymi.

Wskazany nr tel. jest nr tel. osoby prowadzącej usługę zgodnie z harmonogramem.

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