



Fundusze Europejskie  
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



FERS.01.05-IP.08-0473/23-00 Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego  
Zakres interwencji: Wsparcie na rzecz szkolnictwa wyższego (z wyłączeniem infrastruktury)  
Rozwój kompetencji przyszłości dopasowanych do oczekiwań rynku pracy  
i pracodawców.

## PROGRAM SZKOLENIA

„SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WEDŁUG NORMY ISO 9001”

Z OBSZARU

„KOMPETENCJE PRZYSZŁOŚCI”

## Spis treści

FISZKA SZKOLENIA .....	2
Forma i miejsce szkolenia .....	2
Okres realizacji.....	2
Cel główny .....	2
Jednostki organizujące/prowadzące szkolenie .....	3
Efekty szkolenia .....	3
WSTĘP.....	3
METODOLOGIA.....	3
ZAKRES MERYTORYCZNY.....	4
<b>Program szkolenia</b> .....	5
EFEKTY KSZTAŁCENIA .....	7
WERYFIKACJA NABYTYCH KOMPETECJI I CERTYFIKAT.....	8
KADRA.....	8
REKRUTACJA .....	9
ORGANIZACJA.....	9
PROMOCJA .....	9
EWALUACJA .....	10

## FISZKA SZKOLENIA

TYTUŁ SZKOLENIA/ OBSZAR TEMATYCZNY KURSU:

„SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WEDŁUG NORMY ISO 9001”

GRUPA DOCELOWA	LICZBA PRZESZKOLONYCH OSÓB W 1 TURZE	LICZBA EDYCJI SZKOLENIA W BIEŻĄCYM ROKU KALENDARZOWY M	WIELKOŚĆ GRUP	LICZBA GODZIN /GRUPĘ	FORMA SZKOLENIA
Osoby w wieku 18-64 lat zamieszkałe na terenie Polski	8	1	Ok. 8 osób	27 h	Hybrydowa

Adresaci szkolenia: Osoby w wieku 18-64 lata, zamieszkałych na terenie Polski. Szkolenie kierowane jest głównie do osób, dla których pogłębienie wiedzy, uzupełnienie luk kompetencyjnych, przekwalifikowanie będzie przepustką do wejścia/ powrotu/ utrzymania się na rynku pracy.

Oferta ma charakter otwarty, nie jest zawężona do konkretnej grupy osób, jednakże wskazano priorytety naboru, o których szerzej w części dot. rekrutacji.

**Forma i miejsce szkolenia:** Szkolenie prowadzone hybrydowo.

**Okres realizacji:** 10 edycji w terminie **01.01.2025-31.12.2029**

**Język:** polski

**Cel główny:** celem projektu są działania wspierające ideę uczenia się przez całe życie oraz nabycie kwalifikacji i kompetencji przyszłości przez osoby dorosłe. Służyć temu ma przygotowanie programów i przeprowadzenie szkoleń będących odpowiedzią na zdiagnozowane potrzeby rynku pracy, pracodawców oraz uczestników w tym w obszarze zielonej gospodarki.

Wraz z rosnącą świadomością ekologiczną społeczeństwa, rośnie również zapotrzebowanie na wyspecjalizowaną wiedzę z zakresu prawa ochrony środowiska, systemu zarządzania środowiskiem, zrównoważonego rozwoju, a w sferze polityki społecznej rośnie znaczenie raportowania niefinansowego, CSR i SDG. Wobec ustaleń wynikających z dyrektywy UE ws. sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (tzw. CSRD) rośnie zapotrzebowanie na kadrę wyspecjalizowaną w zakresie sprawozdawczości z działalności

w kwestiach środowiskowych, społecznych i praw człowieka oraz ładu korporacyjnego – w skrócie ESG. Celem szkolenia jest zaopatrzenie uczestników w te umiejętności.

**Jednostki organizujące/prowadzące szkolenie:**

- Akademia WSB, Dąbrowa Górnicza, ul. Cieplaka 1c
- MARR S.A., Kraków, ul. Kordylewskiego 11
- Śląski Związek Pracodawców Lewiatan, Katowice, ul. Mickiewicza 29

**Efekty szkolenia:** Po ukończeniu szkolenia "SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WEDŁUG NORMY ISO 9001" uczestnicy będą posiadać kompleksową wiedzę na temat systemów zarządzania jakością oraz umiejętność ich skutecznego wdrażania, nadzorowania i doskonalenia. Będą potrafili identyfikować kluczowe zasoby niezbędne do zapewnienia jakości oraz skutecznie zarządzać procesami operacyjnymi i współpracą z dostawcami. Zdobędą praktyczne umiejętności w zakresie audytowania systemów zarządzania jakością, przygotowania do certyfikacji oraz analizy wyników audytów. Rozwiną kompetencje w zakresie skutecznej prezentacji i moderacji, co pozwoli im efektywnie komunikować cele jakościowe i angażować zespoły. Uczestnicy zrozumieją znaczenie kompetencji pracowników w zapewnianiu wysokiej jakości produktów i usług, a także nauczą się identyfikować i eliminować niezgodności oraz wdrażać mechanizmy ciągłego doskonalenia. Dodatkowo zdobędą podstawową wiedzę w zakresie zarządzania bezpieczeństwem informacji, w tym ochrony danych zgodnie z normą ISO 27001. Dzięki szkoleniu będą mogli skutecznie wspierać rozwój kultury jakości w organizacji oraz wdrażać rozwiązania podnoszące efektywność i zgodność procesów.

Certyfikat szkolenia: tak (szczegóły zamieszczone w części dot. weryfikacji umiejętności)

## WSTĘP

## METODOLOGIA

Edukacja jest obszarem, w którym szczególnego znaczenia nabiera konieczność stosowania metod i technik dydaktycznych ukierunkowanych na kształcenie umiejętności praktycznych oraz skutecznego i samodzielnego rozwiązywania postawionych problemów. W trakcie planowanych zajęć szkoleniowych wykorzystane zostaną nowoczesne techniki informacyjno-komunikacyjne w zakresie kształcenia. Położony zostanie nacisk na kreatywność, twórczość i nieszablonowy sposób myślenia. Zastosowanie nowoczesnych metod dydaktycznych (np.

metoda tekstu przewodniego, metoda projektu edukacyjnego, metoda webquest, metoda peer learning).

Metodologia prowadzenia zajęć będzie opierała się przede wszystkim na aktywnym uczestnictwie w zajęciach z zastosowaniem metod pracy indywidualnej i zespołowej. Weryfikacja nabytych kompetencji/wiedzy będzie zawierała formułę testu/ankiety.

Metody dydaktyczne: W szkoleniu „System Zarządzania Jakością według normy ISO 9001:2015” zastosowano zróżnicowane, nowoczesne metody dydaktyczne, które umożliwiają efektywne przyswajanie wiedzy, rozwijanie umiejętności praktycznych oraz aktywizację uczestników. Program szkolenia łączy metody podające, aktywizujące oraz praktyczne, zgodnie z zasadą stopniowania trudności i wzrastającego zaangażowania uczestników w miarę postępu szkolenia.

Wykorzystano metody takie jak wykład interaktywny oraz prezentacja multimedialna, które służą przekazaniu podstawowej wiedzy i kluczowych pojęć. Równolegle wykorzystywane są dyskusje moderowane oraz analizy przypadków, Szczególne miejsce zajmuje studium przypadku (case study). Znaczną część programu stanowią warsztaty praktyczne i symulacje.

**Środki dydaktyczne:** prezentacja multimedialna, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, formularze i szablony, m.in. karta analizy kontekstu organizacji, rejestr ryzyk, tablice typu flipchart lub whiteboard, karty ról i scenariusze audytowe.

## ZAKRES MERYTORYCZNY

Szkolenie obejmuje kluczowe zagadnienia związane z zarządzaniem jakością, koncentrując się na wdrażaniu, nadzorowaniu oraz doskonaleniu systemów zarządzania jakością w organizacji. Uczestnicy poznają podstawowe zasady, normy i wymagania dotyczące systemów jakości oraz sposoby ich skutecznego wdrażania. Omówione zostaną metody planowania i zapewnienia zasobów niezbędnych do utrzymania wysokiej jakości procesów, a także nadzór nad działaniami operacyjnymi i współpracą z dostawcami zewnętrznymi. Istotnym elementem szkolenia będzie audytowanie i certyfikacja systemów zarządzania jakością, w tym przygotowanie do audytów i interpretacja ich wyników. Dodatkowo uczestnicy zdobędą umiejętności z zakresu skutecznej prezentacji i moderacji, co pozwoli im efektywnie komunikować cele jakościowe w organizacji. Omówiona zostanie również rola kompetencji pracowników w procesie produkcji i świadczenia usług oraz ich wpływ na jakość końcowego produktu. Szkolenie obejmie również zagadnienia związane z identyfikacją, analizą i eliminacją niezgodności oraz wdrażaniem mechanizmów ciągłego doskonalenia. Na koniec uczestnicy zapoznają się z zasadami zarządzania bezpieczeństwem informacji, w tym

ochroną danych i wymogami zgodnymi z normą ISO 27001. Dzięki szkoleniu uczestnicy zyskają praktyczną wiedzę i umiejętności pozwalające na efektywne zarządzanie jakością oraz wdrażanie działań doskonalących w organizacji.

## Program szkolenia

Program szkolenia „System Zarządzania Jakością wg normy ISO 9001” został skomponowany w sposób zapewniający uczestnikom zdobycie kluczowych kompetencji niezbędnych do skutecznego wdrażania, utrzymywania i doskonalenia systemu zarządzania jakością w organizacji.

Niżej przedstawiony program szkoleniowy umożliwia kompleksowe zrozumienie zasad i wymagań normy ISO 9001, w tym planowania i zapewnienia zasobów, nadzoru nad działaniami operacyjnymi i dostawcami zewnętrznymi, audytowania i certyfikacji systemu, a także zarządzania bezpieczeństwem informacji. Szkolenie uwzględnia również aspekty związane z rolą kompetencji w produkcji i dostarczaniu usług, zarządzaniem niezgodnościami oraz procesami doskonalenia, co jest kluczowe dla funkcjonowania organizacji w dynamicznym środowisku biznesowym.

Program szkolenia będzie zawierał m.in.

- System zarządzania jakością
- Planowanie i zapewnienie zasobów
- Nadzór nad działaniami operacyjnymi i dostawcami zewnętrznymi
- Audytowanie i certyfikacja systemu zarządzania jakością
- Podstawy prezentacji i moderacji
- Rola kompetencji w produkcji i dostarczaniu usług
- Zarządzanie niezgodnościami i procesy doskonalenia
- Zarządzanie bezpieczeństwem informacji

**Program Szkolenia: „SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY ISO 9001” (27 godzin /3 dni)**

TEMAT (moduły /treści szkoleniowe)	CZAS TRWANIA	METODA, ŚRODEK DYDAKTYCZNY
<b>TEST wejściowy</b> określenie początkowego poziomu wiedzy i umiejętności		entry test, ankieta, test wyboru (online/stacjonarnie)

TEMAT (moduły /treści szkoleniowe)	CZAS TRWANIA	METODA, ŚRODEK DYDAKTYCZNY
<b>DZIEŃ 1. WPROWADZENIE I PODSTAWY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ</b>		
<p>1.1 WPROWADZENIE I PODSTAWY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moduł 1: Wprowadzenie do systemów zarządzania jakością, Geneza norm ISO i rola ISO 9001 w zarządzaniu organizacją, Terminologia i definicje wg ISO 9000:2015, Przegląd struktury normy ISO 9001:2015 (PDCA, podejście procesowe, kontekst organizacji)</li> <li>• Moduł 2: Kontekst organizacji i przywództwo: Identyfikacja stron zainteresowanych, Analiza ryzyk i szans, Rola najwyższego kierownictwa i przywództwo jakościowe, Polityka jakości i jej znaczenie</li> <li>• Moduł 3: Planowanie i wsparcie w SZJ : Cele jakościowe, planowanie zmian, Wsparcie – zasoby, kompetencje, świadomość, komunikacja, dokumentacja, Dokumentowanie systemu (procedury, zapisy, manuale)</li> </ul>	9h	Wykład, dyskusja, analiza dokumentów, symulacja, warsztat praktyczny
<b>Dzień 2: REALIZACJA PROCESÓW I OCENA DZIAŁANIA SYSTEMU</b>		
<p>2.1 REALIZACJA PROCESÓW I OCENA DZIAŁANIA SYSTEMU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moduł 4: Realizacja wyrobu lub usługi : Planowanie operacyjne, Zarządzanie wymaganiami klientów, Projektowanie, zakupy, produkcja i świadczenie usług, Identyfikowalność, własność klienta, nadzór nad wyjściem niezgodnym</li> <li>• Moduł 5: Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena: Nadzór nad monitorowaniem i pomiarami, Satysfakcja klienta, Audyty wewnętrzne, Przegląd zarządzania</li> <li>• Moduł 6: Podejście oparte na ryzyku i działania korygujące: Niezgodności i działania korygujące, Ocena skuteczności działań, Analiza przyczyn źródłowych, Zapobieganie powtarzaniu się błędów</li> </ul>	9h	Wykład, dyskusja, analiza dokumentów, symulacja, warsztat praktyczny

TEMAT (moduły /treści szkoleniowe)	CZAS TRWANIA	METODA, ŚRODEK DYDAKTYCZNY
<b>Dzień 3: DOSKONALENIE, AUDYTY I WARSZTATY PRAKTYCZNE</b>		
<b>3. DOSKONALENIE, AUDYTY I WARSZTATY PRAKTYCZNE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moduł 7: Doskonalenie systemu:, Doskonalenie ciągłe, Benchmarking, analiza trendów, Narzędzia doskonalenia jakości (np. cykl PDCA, 5Why, Pareto)</li> <li>• Moduł 8: Audytowanie systemu ISO 9001: Cel i rodzaje audytów, Planowanie audytu, zasady, etapy, Kompetencje auditora, Dokumentacja audytowa i raportowanie</li> <li>• Moduł 9: Warsztaty praktyczne i analiza przypadków: Analiza dokumentacji ISO 9001, Symulacja audytu wewnętrznego (praca w grupach, role auditora/auditowanego), Opracowanie planu wdrożenia SZJ w przykładowej organizacji</li> <li>• Moduł 10: Podsumowanie szkolenia i test końcowy: Omówienie kluczowych zagadnień, Test sprawdzający wiedzę z ISO 9001, Wręczenie certyfikatów i ewaluacja</li> </ul>	<b>9 h</b>	<i>Wykład, dyskusja, analiza dokumentów, symulacja, warsztat praktyczny</i>
<b>TEST wyjściowy</b> weryfikacja przyrostu poziomu wiedzy i umiejętności		exit test, monitoring postępów ankieta, test wyboru (online/stacjonarnie)

## EFEKTY KSZTAŁCENIA

Po ukończeniu szkolenia "SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WEDŁUG NORMY ISO 9001", uczestnicy będą posiadać kompleksową wiedzę na temat systemów zarządzania jakością oraz umiejętność ich skutecznego wdrażania, nadzorowania i doskonalenia. Będą potrafili identyfikować kluczowe zasoby niezbędne do zapewnienia jakości oraz skutecznie zarządzać procesami operacyjnymi i współpracą z dostawcami. Zdobędą praktyczne umiejętności w zakresie audytowania systemów zarządzania jakością, przygotowania do certyfikacji oraz analizy wyników audytów. Rozwiną kompetencje w zakresie skutecznej prezentacji i moderacji,



co pozwoli im efektywnie komunikować cele jakościowe i angażować zespoły. Uczestnicy zrozumieją znaczenie kompetencji pracowników w zapewnianiu wysokiej jakości produktów i usług, a także nauczą się identyfikować i eliminować niezgodności oraz wdrażać mechanizmy ciągłego doskonalenia. Dodatkowo zdobędą podstawową wiedzę w zakresie zarządzania bezpieczeństwem informacji, w tym ochrony danych zgodnie z normą ISO 27001. Dzięki szkoleniu będą mogli skutecznie wspierać rozwój kultury jakości w organizacji oraz wdrażać rozwiązania podnoszące efektywność i zgodność procesów.

## WERYFIKACJA NABYTYCH KOMPETECJI I CERTYFIKAT

Poziom wiedzy i umiejętności UP zostanie zmierzony na początku przystąpienia do projektu poprzez wypełnienie 'testu wejściowego'.

Poziom wiedzy i kompetencji zostanie zmierzony metodą ankietową na zakończenie szkolenia ('test wyjściowy'), a dodatkową formą ewaluacji wyników będzie obserwacja uczestników szkolenia przez trenera.

Porównanie – przyrost wiedzy i kompetencji zostanie porównany z ich poziomem przed rozpoczęciem szkolenia, zarówno w sposób ilościowy, jak i jakościowy.

Otrzymanie pozytywnej oceny z testu i obserwacji oraz uzyskanie min. 80% frekwencji na szkoleniu będzie uprawniało UP do otrzymania **certyfikatu potwierdzającego nabyte kompetencje oraz zawierającego info o efektach uczenia się i stopnia opanowania ich przez UP.**

Walidacja efektów kształcenia przewidziana w każdym zadaniu związanym ze szkoleniami będzie dokonywana przez inną osobę niż trener prowadzący szkolenie – tj. przez koordynatora ds. szkoleń. Podsumowując, proces walidacji będzie przebiegał niezależnie od procesu kształcenia.

Certyfikat będzie wydawany wspólnie przez organizatorów zgodnie ze wzorem obowiązującym w AWSB.

Szkolenie zostanie utrzymane w ofercie Akademii WSB jako szkolenie komercyjne. Informacja o nim znajdzie się na stronie www i w przypadku zebrania grupy chętnych szkolenie zostanie przeprowadzone odpłatnie. Utrzymana zostanie współpraca z partnerami, którzy będą uczestniczyć w aktualizacji programów i realizacji szkoleń.

## KADRA

Osoby prowadzące szkolenie, będą spełniać co najmniej następujące warunki:

- Wykształcenie co najmniej wyższe
- minimum 5 -letnie doświadczenie jako wykładowca akademicki ( dokument potwierdzający prowadzenie zajęć ze strony Uczelni)/ trener ( dokument potwierdzający ze strony pracodawcy/zlecniodawcy, lub protokoły odbioru, referencje lub inne dokumenty potwierdzający 5-cio letnie doświadczenie jako trener).

- Minimum 10 lat doświadczenia w przeprowadzaniu audytów certyfikacyjnych i recertyfikacyjnych m.in. dla TUV Polska lub podobnych instytucji ( potwierdzone zaświadczeniem od pracodawcy lub zleceniodawcy, świadectwem pracy, protokołami odbioru, referencjami, fakturami z potwierdzeniem zapłaty).

## REKRUTACJA

Podczas szkoleń "SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WEDŁUG NORMY ISO 9001" przeszkolone zostaną osoby w wieku 18-64 lata, zamieszkałe na terenie Polski. Kurs kierowany jest głównie do osób, dla których pogłębienie wiedzy, uzupełnienie luk kompetencyjnych, przekwalifikowanie będzie przepustką do wejścia/ powrotu/ utrzymania się na rynku pracy.

**Informacja o rekrutacji i Kryteria obowiązkowe** – szczegółowe informacje w Regulaminie

Oferta ma charakter otwarty, nie jest zawężona do konkretnej grupy osób, jednakże wskazano priorytety rekrutacji, dla osób w trudniejszej sytuacji społeczno-gospodarczej.

**Kryteria premiujące dla osób dorosłych** (1 pkt za każde):

- osób biernych zawodowo,
- bezrobotnych,
- osób poniżej 35 r.ż.,
- osób w wieku 50+,
- osób z niepełnosprawnościami,
- osób pełniących funkcje opiekuńcze,
- kobiet.

## ORGANIZACJA

Niektóre Szkolenia stacjonarne będą odbywały się w **Akademii WSB** zlokalizowanej w **Dąbrowie Górniczej** przy ul. Ciepłaka 1C. W przypadku pozostałych szkoleń informacja o miejscu jego odbywania zostanie podana na etapie rekrutacji.

## PROMOCJA

Działania informacyjne i rekrutacyjne prowadzone będą aktywnie na terenie całej Polski z zastosowaniem różnych form. Na strategię promocji i informacji będą składały się skoordynowane działania wszystkich podmiotów tworzących grupę partnerską. Informacje będą

kierowane bezpośrednio do odbiorców wsparcia (grupy docelowej), ale również do ogółu społeczeństwa.

Główną osią promocyjno-informacyjną będzie strona internetowa partnerów projektu (komunikaty i informacje) oraz oficjalne profile w najbardziej popularnych mediach społecznościowych tj. Facebook, Instagram.

## EWALUACJA

W ramach projektu prowadzony będzie systematyczny monitoring zapotrzebowania rynku, aby lepiej dostosowywać program szkoleń.

Ewaluacja realizowanego programu szkoleniowego będzie kluczowym elementem procesu zarządzania szkoleniami. W pierwszej kolejności ewaluacja umożliwi ocenę, czy cele szkoleniowe są osiągane, a to pozwoli na bieżąco monitorować, czy realizowane szkolenia przynoszą oczekiwane rezultaty i czy uczestnicy nabierają potrzebnych umiejętności. Pomoże zidentyfikować, które elementy szkolenia były najbardziej skuteczne, co umożliwia zoptymalizowanie alokacji zasobów. Proces ewaluacji pełnić będzie zatem rolę narzędzia kontroli jakości szkoleń, co pozwoli zapewnić, że szkolenia są zgodne z oczekiwaniami i spełniają ustalone standardy. Ewaluacja nie tylko koncentruje się na wynikach końcowych, ale także na samym procesie szkoleniowym. To pozwala na stałe doskonalenie metod nauczania, dostosowanie do zmieniających się potrzeb i skuteczne reagowanie na nowe wyzwania. Ewaluacja będzie ważnym instrumentem zarządzania ryzykiem ponieważ pozwala identyfikować potencjalne problemy i ryzyka związane z programami szkoleniowymi, umożliwiając wcześniejsze działania korygujące. Podsumowując, ewaluacja projektu szkoleniowego jest kluczowym narzędziem do ciągłego doskonalenia programów, zapewnienia skuteczności działań oraz dostosowania szkoleń do zmieniających się potrzeb organizacji i otoczenia.