

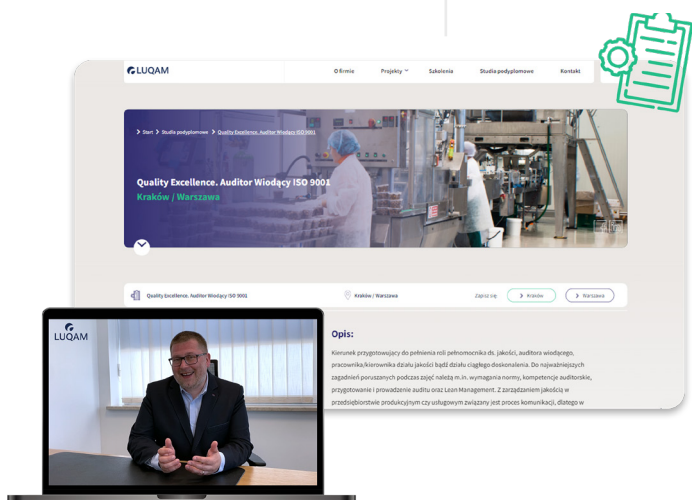
STUDIA PODYPLOMOWE QUALITY EXCELLENCE. AW ISO 9001

Kierunek przygotowujący do pełnienia roli pełnomocnika ds. jakości, audytora wiodącego, pracownika/kierownika działu jakości bądź działu ciągłego doskonalenia. Do najważniejszych zagadnień poruszanych podczas zajęć należą m.in. wymagania normy, kompetencje auditorskie, przygotowanie i prowadzenie auditu oraz Lean Management. Z zarządzaniem jakością w przedsiębiorstwie

produkcyjnym czy usługowym związany jest proces komunikacji, dlatego w programie studiów znalazły się warsztaty doskonalące umiejętności interpersonalne. Kierunek został wyróżniony certyfikatem „Studia z Przyszłością” jako kierunek realizowany według nowoczesnych programów kształcenia, dobrze odpowiadających na potrzeby rynku pracy.

Zapisz się na:

<https://www.luqam.com/quality-excellence-auditor-wiodacy-iso-podyplomowe/>



Informacje

Informacje organizacyjne

- 6 certyfikatów
- 2 semestry
- 9 zjazdów
- zajęcia w soboty i niedziele, w godzinach 9.00-15.30
- spotkania w formie hybrydowej
- minimum 70% obecności na zajęciach
- egzamin dyplomowy

Dlaczego warto wziąć udział w studiach poddyplomowych LUQAM?

- Forma hybrydowa studiów pozwala na dołączenie do zajęć z dowolnego miejsca na świecie (istnieje możliwość uczestnictwa w zajęciach w 100% zdalnie),
- Warsztatowa forma zajęć, wraz z licznymi case studies oraz ćwiczeniami,
- Możliwość zdobycia certyfikatów Auditor Wiodący Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001, Pełnomocnik ISO 9001 i innych w ramach studiów,
- Dostęp do profesjonalnych materiałów szkoleniowych na platformie e-learningowej Opexity,
- Inspirujące wykłady prowadzone przez praktyków – ekspertów w zakresie zarządzania jakością,
- Bogaty program merytoryczny studiów pozwalający na zdobycie wiedzy dotyczącej międzynarodowych standardów branżowych z obszaru jakości, procesu audytowania i zarządzania ryzykiem,
- Zdobycie kompetencji managerskich i umiejętności auditorskich.

Dlaczego?

Cena

5900 zł brutto

Studia w Krakowie

5900 zł brutto

Studia w Warszawie

Zniżki

- 10% przy zapisie na studia do 30.06.2022 r.

Więcej zniżek znajdziesz na naszej stronie internetowej!

PROGRAM PROGRAM STUDIÓW

01 Zarządzanie systemowe

- Interpretacja wymagań ISO 9001.
- Reklamacje i satysfakcja klienta w systemach zarządzania.
- Zarządzanie systemem.

02 Auditor Wiodący ISO 9001

- Audit w teorii i praktyce
- Audit systemu zarządzania - warsztaty
- Komunikacja w procesie auditu.

03 Pełnomocnik ISO 9001

- Projektowanie systemu zarządzania.
- Risk Manager.
- Quality success stories.

04 Optymalizacja i doskonalenie systemu zarządzania

- Lean Management.
- Problem Solving i QRQC.
- Monitorowanie, pomiar i doskonalenie systemu zarządzania.
- Integracja systemów zarządzania jako wyznacznik rozwoju organizacji.

MODUŁ I ZARZĄDZANIE SYSTEMOWE

Interpretacja wymagań normy ISO 9001

Uczestnicy zajęć zostają zapoznani z praktycznym rozumieniem wymagań normy i sposobami pozyskiwania dowodów na ich spełnienie (lub niespełnienie). Zajęcia ułatwiają zrozumienie wymagań normy, z punktu widzenia ich użyteczności dla osiągania celów strategicznych, a więc ich praktycznego zastosowania. Intencją trenerów jest też obalenie mitu, jakoby "ISO" było równoznaczne z biurokracją. Pozwala to na spojrzenie na wymagania normy z wielu perspektyw i poprawia rozumienie istoty i znaczenia tychże wymagań dla realizacji przyjętych strategii i celów biznesowych.

Program zajęć:

1. Wprowadzenie.
2. Zakres normy.
3. Powołania normatywne.
4. Terminy i definicje.
5. Kontekst organizacji.
6. Przywództwo.
7. Planowanie.
8. Wsparcie.
9. Działania operacyjne.
10. Ocena efektów.
11. Doskonalenie.

Reklamacje i satysfakcja klienta w systemach zarządzania

Podczas zajęć omawiane będą kwestie związane z wymaganiami normy ISO 9001 dotyczące informacji zwrotnej od Klientów, analizy oraz satysfakcji z otrzymanego towaru lub usługi. Ważnym elementem zajęć będzie omówienie obowiązujących terminów, kosztów reklamacji, rękojmi i gwarancji, a także kwestii budowania strategii lojalności Klientów. Poruszony zostanie temat doboru metody badania satysfakcji, budowania kwestionariusza oceny zadowolenia, wykonywania samej oceny, ale przede wszystkim ewentualnych błędów jej pomiaru. Omawiane zostaną współczynniki zadowolenia Klienta.

Program zajęć:

1. Postępowanie reklamacyjne i badanie satysfakcji Klienta w ISO 9001.
2. Reklamacja towaru lub usługi.
3. Roszczenia reklamacyjne.
4. Koszty reklamacji.
5. Rodzaje jakości w odniesieniu do badania satysfakcji.
6. Typologia Klientów.
7. Pięć mitów o satysfakcji klientów.
8. Badanie satysfakcji klienta.
9. Najpoważniejsze błędy przy badaniach.
10. Indeks Satysfakcji Klienta.

Zarządzanie systemem

Zajęcia obejmują swym zakresem etapy zarządzania systemem. Słuchacze zapoznają się z technikami skutecznego doskonalenia systemu zarządzania. Podczas zajęć omówiony zostanie jeden z najważniejszych etapów zarządzania systemem – przegląd zarządzania, służący do oceny skuteczności i efektywności systemu zarządzania jakością.

Program zajęć:

1. Podstawy zarządzania systemem jakości.
 - Środowiska, w jakich funkcjonują systemy zarządzania (plusy i minusy).
 - „7 Grzechów Głównych” – podstawowe błędy i pułapki w systemach.
 - Rola pełnomocnika w utrzymaniu i doskonaleniu standardów.
2. Podejście systemowe i procesowe – podstawa skutecznego zarządzania.
 - Od zarządzania zadaniami do zarządzania systemem.
 - Kryteria oceny procesów – skuteczność, efektywność i elastyczność.
 - Identyfikacja krytycznych punktów procesu.
 - Działania zapobiegawcze.
3. Analiza procesu – identyfikacja przyczyn niezgodności.
 - Prawidłowa identyfikacja przyczyn niezgodności - klucz do skutecznego doskonalenia (ćwiczenie).
 - Metody wspomagające identyfikację: 5xWhy, 5M, SWOT w odniesieniu do procesu.
 - Zarządzanie działaniami korygującymi i zapobiegawczymi.
4. Działania wyprzedzające – jak utrudnić powstawanie niezgodności.
 - Świadomość i umiejętność identyfikacji strat, czyli działań nieprzynoszących wartości.
 - Audit procesów w odniesieniu do wymagań biznesowych.
 - Elementy podejścia Kaizen – zarządzanie zmianami.
 - Doskonalenie procesów w cyklu PDCA.

MODUŁ II

AUDITOR WIODĄCY ISO 9001

Audit w teorii i praktyce

Celem zajęć jest przedstawienie zagadnień związanych z auditem systemu zarządzania (głównie w kontekście auditu wewnętrznego, ale także auditu drugiej i trzeciej strony). Słuchacze omówią wytyczne dotyczące auditów systemu zarządzania i poznają dobre praktyki audytowania. Analizowane będą realne, a także przygotowane na potrzeby szkolenia case studies związane z różnymi aspektami przygotowywania, prowadzenia i dokumentowania auditów.

Program zajęć:

1. Audit – obowiązek, czy wartość?
2. Audit pierwszej, drugiej i trzeciej strony:
 - Audity certyfikacji początkowej, audity w nadzorze i audity ponownej certyfikacji.
3. Wytyczne dotyczące audytowania systemów zarządzania – ISO 19011.
 - Zarządzanie programem auditów.
 - Przeprowadzanie auditu.
 - Kompetencje i ocena auditorów.
4. Identyfikowanie, klasyfikowanie i opisywanie niezgodności.
5. Analiza i interpretacja case studies, związanych m.in.:
 - Weryfikacją wiedzy, umiejętności i doświadczenia auditorów.
 - Opisywaniem niezgodności i spostrzeżeń.
 - Wykorzystaniem checklist auditowych.

Audit systemu zarządzania - warsztaty

Głównym celem warsztatów jest praktyczne przedstawienie procesu auditu systemu zarządzania. Uczestnicy wprowadzani są w arkana działań auditowych poprzez przeniesienie się do symulowanego środowiska "wirtualnej firmy". Na początku zapoznają się z założeniami funkcjonowania firmy, a następnie na bazie udostępnionej dokumentacji przygotowują audit. Kluczowym elementem warsztatu jest symulacja auditu prowadzona w oparciu o przygotowaną dokumentację. Po zakończonej symulacji uczestnicy podejmują decyzję o wyniku auditu, kwalifikując i grupując zebrane informacje do poszczególnych kategorii. W końcowej fazie warsztatu uczestnicy trenują techniki przedstawiania auditowanym wyników badania auditowego na spotkaniu zamykającym oraz ich dokumentowania.

Program zajęć:

1. Mocne i słabe strony audytora – analiza samego siebie.
2. Przegląd dokumentacji systemu zarządzania jakością.
3. Przygotowanie planu auditu – określenie celu, zakresu oraz kryteriów.
4. Opracowanie listy kontrolnej – formułowanie pytań auditowych.
5. Audit procesów systemu zarządzania jakością – symulacja.
6. Narada audytorów – podsumowanie wyników auditu.
7. Opis niezgodności – identyfikacja przyczyn oraz określenie działań korygujących.
8. Spotkanie zamykające proces auditu – symulacja.
9. Dokumentowanie wyników auditu – opracowanie Raportu z auditu.

Komunikacja w procesie auditu

Zajęcia prowadzone w formie interaktywnych warsztatów kształcących i doskonalących umiejętności i postawy z zakresu komunikacji w procesie auditu. Podczas zajęć wykorzystane zostaną analizy przypadków, symulacje, ćwiczenia zespołowe i indywidualne, testy autodiagnozy.

Program zajęć:

1. Rola komunikacji w procesie auditu.
2. Podstawy i warunki skutecznej komunikacji z auditowanym.
3. Koncepcja Alberta Mehrabiana - udział komunikacji werbalnej i niewerbalnej w przekazywaniu i pozyskiwaniu informacji.
4. Formułowanie odpowiednich pytań.
5. Znaczenie aktywnego słuchania, stosowanie parafrazy, klaryfikacji.
6. Co to znaczy być dobrym audytorem?
7. Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami - asertywność audytora.

MODUŁ III PEŁNOMOCNIK ISO 9001

Projektowanie systemu zarządzania

W ramach zajęć przedstawione zostaną podstawy projektowania systemu zarządzania jakością wraz z dokumentacją tworzoną w procesie projektowania. Zostaną również przedstawione dobre praktyki w zakresie budowania świadomości pracowników. Na podstawie praktycznych przykładów zostanie przedstawiony jeden z najważniejszych elementów, czyli podejście procesowe.

Program zajęć:

1. Podstawy projektowania systemu zarządzania jakością.
2. Głos klienta a wartość produktu/usługi.
3. Określenie kierunku rozwoju firmy – polityka jakości.
4. Planowanie celów z uwzględnieniem czterech perspektyw funkcjonowania firmy.
5. Strukturalizacja funkcjonalna i procesowa – fundament systemu zarządzania.
6. Projektowanie systemowych standardów zarządzania jakością.
7. Określanie procesów systemu zarządzania jakością – diagram procesu (ćwiczenie).
8. Budowanie świadomości jakościowej wśród pracowników firmy.
9. Projektowanie skutecznych kanałów komunikacji wewnętrznej.
10. Opracowanie Księgi Jakości – system zarządzania w pigułce.
11. Przygotowanie do auditu certyfikacyjnego – wybór i komunikacja z jednostką certyfikacyjną.

Risk Manager

Celem zajęć jest przekazanie uczestnikom gruntownej wiedzy z zakresu zarządzania ryzykiem niezbędnej do pełnienia roli Menedżera Ryzyka w organizacji. W trakcie szkolenia uczestnicy zostaną zapoznani z ideą oraz najpopularniejszymi modelami zarządzania ryzykiem. Słuchacze studiów zdobędą wiedzę na temat wytycznych normy ISO 31000:2018, a także dobrych praktyk w zakresie ich implementacji. Podczas wykładów oraz praktycznych ćwiczeń warsztatowych zdobędą umiejętności związane zarówno z budową metodyki, jak i przeprowadzeniem identyfikacji, analizy, oceny i postępowania z ryzykiem.

Program zajęć:

1. Wprowadzenie do zarządzania ryzykiem.
 - Idea systemowego zarządzania ryzykiem.
 - Trudności w zarządzaniu ryzykiem oraz najczęstsze przyczyny niepowodzeń wdrożenia systemu.
 - Korzyści związane z zarządzaniem ryzykiem.
2. Zarządzanie ryzykiem w znormalizowanych systemach zarządzania.
 - ISO 31000 jako integrator systemów zarządzania.
 - Integracja zarządzania ryzykiem w ramach różnych systemów zarządzania.
 - Zarządzanie ryzykiem w ISO 9001:2015.
 - Zarządzanie ryzykiem bezpieczeństwa informacji w ISO 27001.
3. Kontekst organizacji i jego wpływ na funkcjonowanie zarządzania ryzykiem.
 - Kontekst wewnętrzny i zewnętrzny.
 - Badanie i dokumentowanie kontekstu.
 - Kontekst a zarządzanie ryzykiem – powiązania i zakres wpływu.
 - Matryca interesariuszy.
 - Elementy środowiska wewnętrznego i ich wpływ na zarządzanie ryzykiem, ryzyko nadużyć.
4. Warsztaty – analiza ryzyka na wybranych narzędziach: SWOT, Drzewo ryzyka, FMEA.
5. Warsztaty – plan postępowania z ryzykiem.

Quality success stories

Zajęcia praktyczne prowadzone przez zagranicznego eksperta.

MODUŁ IV OPTIMALIZACJA I DOSKONALENIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA

Lean Management

Lean Management, czyli produkcja odchudzona, to system zarządzania produkcją, którego celem jest likwidacja metodami organizacyjnymi wszelkiego rodzaju strat poprzez: poprawienie jakości produktu, realizację dostaw na czas, racjonalne wykorzystanie zasobów (w tym czasu), redukcję zapasów magazynowych. W trakcie zajęć zostaną przedstawione podstawowe zagadnienia oraz wykorzystywane narzędzia w koncepcji Lean Management.

Program zajęć:

1. Wprowadzenie do Lean Management.
2. Pojęcie wartości i marnotrawstwa.
3. Wdrażanie Lean Management.
4. Fundamenty Lean Management:
 - Praca Standaryzowana.
 - Zarządzanie Wizualne.
 - 5S.
 - Kaizen
5. Filar Jidoka:
 - Metoda 5xDlaczego?.
 - Analiza Ishikawy.
 - Poka-Yoke.
6. Filar Just in Time:
 - Zasady JiT, Kanban, Heijunka.
 - SMED.
 - TPM.
 - Mapowanie Strumienia Wartości.

Problem Solving i QRQC

Zajęcia ukierunkowane są na praktyczne opanowanie klasycznych metod rozwiązywania problemów procesowych, stosowanych zarówno w zakładach produkcyjnych. Program koncentruje się na praktycznym przekazaniu wiedzy niezbędnej do skutecznej identyfikacji przyczyn źródłowych problemów. Każdy z elementów zajęć poparty jest analizą case studies oraz ćwiczeniami.

Program zajęć:

1. Czym jest problem i dlaczego powstaje?
2. Definiowanie problemu 5W2H.
3. PDCA.
4. San Gen Shugi.
5. Co to jest QRQC?
6. QRQC poziom linii produkcyjnej.
7. QRQC poziom działu i fabryki.
8. FTA – Analiza Drzewa Czynników.
9. Baza wiedzy.

Monitorowanie, pomiar i doskonalenie systemu zarządzania

W trakcie zajęć słuchacze zapoznają się z praktycznym podejściem do doskonalenia systemu zarządzania jakością. Poprzez przykłady zaprezentowane zostaną metody monitorowania i pomiaru systemu zarządzania oraz sposoby na jego doskonalenie.

Program zajęć:

1. Wybór kierunku rozwoju firmy – podstawowe strategie.
2. Identyfikacja kluczowych wymagań (wartości) klienta, jako klucz do skutecznego projektowania systemu monitorowania i pomiaru procesów.
3. Identyfikacja kluczowych czynników determinujących osiągnięcie celów na poziomie procesów wewnętrznych.
4. Określenie kluczowych mierników ukierunkowanych na wymagania (wartości) klienta.
5. Integracja wskaźników klienta z perspektywą finansową firmy.
6. Określenie kluczowych mierników efektywności dla procesów wewnętrznych.
7. Integracja systemu monitorowania i pomiaru z perspektywą rozwoju firmy.
8. Określenie mierników koniecznych do pomiaru efektywności zasobów ludzkich oraz pomiaru efektywności wykorzystania infrastruktury.
9. Integracja systemu monitorowania i pomiaru w ramach podstawowych perspektyw funkcjonowania firmy: finansowej, klienta, procesów wewnętrznych oraz rozwoju (ćwiczenie).
10. Podstawowe założenia dla standardu zarządzania systemem monitorowania i pomiaru.

Integracja systemów zarządzania jako wyznacznik rozwoju organizacji

Na zajęciach przedstawione zostaną informacje dotyczące integracji znormalizowanych systemów zarządzania. Zarządzanie zintegrowane dotyczy każdej organizacji, niezależnie od wielkości i sektora, która chce zintegrować co najmniej dwa systemy zarządzania w jeden spójny system z holistycznym zestawem dokumentacji, polityki, procedur i procesów.

Program zajęć:

1. Przesłanki integracji systemów zarządzania.
2. Integracja systemów
 - System Zarządzania Środowiskowego – ISO 14001.
 - System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji – ISO 27001.
 - System Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy – ISO 45001.
 - Branżowe (sektorowe) systemy zarządzania jakością.
3. Dokumentacja zintegrowanych systemów zarządzania.
4. Audit zintegrowanych systemów zarządzania.

PROWADZĄCY STUDIA PROWADZĄ



Jadwiga Król

Trenerka oraz konsultantka ds. systemów zarządzania i World Class Manufacturing. Absolwentka Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie. Zdobywała doświadczenia zawodowe na stanowiskach Pełnomocnika Systemu Zarządzania Jakością, Menadżera ds. World Class Manufacturing i Kierownika Działu Jakości w branży elektronicznej i automotive. W ramach obowiązków zajmowała się nadzorem nad systemami zarządzania, wsparciem merytorycznym w prowadzeniu projektów Standard i Major Kaizen, realizacją projektów z zakresu Lean/TPM/WCM. Ekspert w zakresie znormalizowanych systemów zarządzania (jakość, środowisko, BHP, IATF 16949). Specjalizuje się w narzędziach zarządzania, takich jak FMEA, PPAP, APQP, specyficznych wymaganiach klienta (Volkswagen, Volvo, BMW), narzędziach rozwiązywania problemów jakościowych. Prowadzi projekty wdrożeniowe i szkoleniowe dla firm w całej Polsce. Auditor ogólnopolskiego programu Liga Mistrzów 5S LUQAM.



Anna Pawlik

Trenerka oraz konsultantka ds. branżowych systemów zarządzania oraz optymalizacji procesów produkcyjnych. Zdobywała doświadczenie zawodowe jako Lider Produkcji w grupie Carlsberg. W LUQAM realizuje projekty wdrożeniowe i szkoleniowe z zakresu ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, HACCP, ISO 22000, FSSC 22000, IRS, BRC, ISO 13485, jak również filozofii i narzędzi Lean Management. Obecnie w ramach outsourcingu funkcji pełnomocnika koordynuje i rozwija systemy dla Klientów LUQAM (m.in. branża spożywcza, budowlana, wyrobów medycznych i IT). Uczestniczy we wprowadzaniu na rynek nowych, innowacyjnych wyrobów medycznych. Specjalistka od trudnych projektów wdrożeniowych, realizowanych pod presją czasu. Doskonale odnajduje się w efektywnym powiązaniu wymagań poszczególnych systemów ze specyfiką produkcyjną. Auditor ogólnopolskiego programu Liga Mistrzów 5S LUQAM.



Przemysław Łuczak

Trener i konsultant ds. systemów zarządzania. Od kilkunastu lat związany z wdrażaniem / auditowaniem / zarządzaniem znormalizowanymi systemami zarządzania w sektorze usługowym i produkcyjnym. Zdobywał doświadczenia zawodowe m.in. na stanowiskach: Kierownika projektów, Pełnomocnika Zarządu ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania, Koordynatora Projektów, Dyrektora Zarządzania Jakością. W trakcie swojej pracy odpowiedzialny był, m. in. wdrażanie, utrzymywanie i rozwój zintegrowanych systemów zarządzania (jakości, środowiska, BHP i standardu ISO/TS 16949) oraz nadzorowanie pracy działu kontroli procesu produkcji. Realizował projekty z zakresu badania satysfakcji klientów i pracowników oraz jakości komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w jednostkach samorządu terytorialnego. Przeprowadził ponad 300 dni auditów systemów zarządzania i auditów procesów.

Kontakt



Magdalena Jędrzejczyk
Opiekun studiów podyplomowych

+48 516 157 602

mjdrzejczyk@luqam.com