

Dzień 1

1. Wyjaśnienie celu zarządzania, jakością oraz najpopularniejszych norm.

- Podstawowe pojęcia i terminologia
- Rodzina norm z serii 9000
- Przykłady branżowych systemów zarządzania
- Zyski z wdrożenia systemów zarządzania, jakością dla przedsiębiorstwa
- Wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością – Etapy

2. Zarządzanie procesowe

- Procesowa struktura organizacyjna
- Podział procesów
- Identyfikacja procesów w organizacji
- Struktura procesowa – matryca
- Struktura procedury
- Mapa procesu

3. Wstęp do wymagań Normy ISO 9001

- Zasady zarządzania jakością
- Struktura normy

4. Wymagania normy ISO 9001:2015 wraz ze wskazaniem, praktycznych rozwiązań systemowych (metody, narzędzia, dokumenty)

- Kontekst organizacji
- Analiza SWOT, Analiza PEEST, Struktura procesowa i mapa procesów, zakres
- Przywództwo
- Zarządzanie ryzykiem i cele organizacji
- Matryca ryzyka i analiza ryzyka
- Matryca celów
- Zasoby
- Matryca stanowiskowa, ewidencja infrastruktury, ewidencja przyrządów do monitorowania i pomiarów, ewidencja dokumentacji wew. i zew.
- Planowanie – Mapa procesów
- Komunikacja – Nadzór nad wymaganiami klienta
- Projektowanie
- Zakupy – procesy zewnętrzne
- Praktyczna kwalifikacja i matryca dostawców
- Procesy operacyjne – Warunki nadzorowane

- Zwolnienie wyrobu lub usługi
- Niezgodności – Capa Plan
- Pomiary i analizy – Matryca zarządzania wskaźnikami,
- Praktyczna matryca wskaźników
- Proces audytu,
- Proces przeglądu zarządzania
- Doskonalenie – Capa Plan, wskaźniki, audyt, sugestie

5.Wymagania normy ISO 9001:2015 wraz ze wskazaniem, praktycznych rozwiązań systemowych (metody, narzędzia, dokumenty)

- Wymagania dla utrzymania systemu wynikające z normy ISO 9001 – wymagania normy
- Dokumentacja systemowa ISO 9001 – wzory spis w której lekcji są i wymagane dokumenty

Dzień 2

1. Wprowadzenie do teorii audytu.

- Terminologia
- Różnice pomiędzy audytem, a kontrolą
- Organizacja audytu oraz jej miejsce w strukturze organizacyjnej
- Status i rola audytora
- Wymagania kompetencyjne dla audytorów według ISO 19011
- Zakres i rodzaje audytu (systemu, procesu, wyrobu)
- Audyt jako narzędzie – zalety

2. Zasady oraz podejście procesowe w organizacji i audytowaniu.

- Podejście procesowe w procesie audytu
- PDCA w zarządzaniu programem audytów
- Zasady audytowania
- Strony audytu
- Kryteria audytu

3. Planowanie i techniki audytu

- Cele audytu
- Powody prowadzenia audytów wewnętrznych i zewnętrznych
- Planowanie audytów
- Harmonogram audytów
- Procedura procesu audytowania wg. Normy ISO 19011:2018
- Audyt pionowy
- Audyt procesu do przodu
- Audyt procesu do tyłu
- Audyt wg. struktury organizacyjnej

4. Przygotowanie działań audytowych

- Etapy audytu
- Wybór członków zespołu audytowego
- Przypisanie odpowiedzialności
- Faza przygotowawcza
- Plan audytu
- Lista pytań audytowych
- Matryca Checklisty audytowej - wzór
- Dowody audytowe

5. Wykonanie audytu oraz działań po audytowych

- Spotkanie otwierające
- Badanie audytowe
- Techniki pobierania próbek audytowych
- Rodzaje pytań
- Notatki audytowe
- Reakcje audytowanego
- Identyfikacja niezgodności, obserwacji
- Raport niezgodności
- Spotkanie zamykające
- Raport z audytu
- Planowanie działań korygujących
- Wdrażanie działań korygujących
- Weryfikacja skuteczności wdrożenia i zamknięcie działań korygujących

6. Wskaźniki audytowe

- Wskaźnik w badaniu audytowym
- Ocena obszarów audytowych
- Badanie trendów wskaźników audytowych

7. Ćwiczenia realizacja przykładowych zadań audytowych - warsztaty

- Sytuacje audytowe