

# Zarządzanie jakością

STUDIA PODYPLOMOWE



## Program

**9**

**184**

**10**

**2**

Liczba zjazdów Liczba godzin zajęć Liczba miesięcy nauki Liczba semestrów

### **Jakość na konkurencyjnym rynku (8 godz.)**

- Rys historyczny
- Definiowanie jakości
- Percepcja jakości i zmiany w podejściu do jakości
- Jakość jako wymóg i czynnik konkurencyjności
- Zachowania organizacji konkurencyjnej
- Zarządzanie jakością i zasady zarządzania jakością
- Zarządzanie jakością jako wyzwanie globalne
- Systemowe zarządzanie jakością

### **Kontekst organizacji wg ISO 9001: 2015 (12 godz.)**

- Czynniki otoczenia zewnętrznego i wewnętrznego
- Źródła informacji o otoczeniu
- Analiza otoczenia organizacji
- Analiza potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych
- Zakres systemu zarządzania jakością
- Podejście procesowe i realizacja podejścia procesowego wg wymagań normy ISO 9001:2015
- Definiowanie i klasyfikacja procesów

### **Psychologiczne aspekty zarządzania jakością (8 godz.)**

- Proces i zasady komunikowania się
- Etapy skutecznej zmiany w zarządzaniu jakością
- Jakość pracy i doskonalenie personelu

### **Zarządzanie procesem (16 godz.)**

- Organizacja procesowa
- Określanie procesów w organizacji
- Architektura procesów



- Model i cechy procesu
- Kluczowe elementy procesu
- Karty procesu
- Zakres zarządzania procesem
- Kierunki doskonalenia procesu

## **System zarządzania jakością wg ISO 9001:2015 - wymagania, interpretacja, udokumentowane informacje (50 godz.)**

### **System Zarządzania Jakością (4 godz.)**

- Istota systemu zarządzania jakością
- Zakres wymagań normy ISO 9001:2015
- korzyści wdrożenia systemu zarządzania jakością

### **Przywództwo (8 godz.)**

- przywództwo i zaangażowanie
- polityka jakości
- role w organizacji, zakres odpowiedzialności i uprawnień

### **Identyfikacja ryzyk i szans oraz planowanie (8 godz.)**

- geneza podejścia opartego na ryzyku
- postępowanie z ryzykiem i szansami w systemie zarządzania jakością
- identyfikowanie zagrożeń, opis i ocena ryzyka
- planowanie celów jakości
- planowanie zmian

### **Wsparcie (8 godz.)**

- zasoby ludzkie, świadomość i kompetencje
- infrastruktura
- środowisko funkcjonowania procesów
- zasoby do monitorowania i pomiarów
- utrzymywanie i udostępnianie wiedzy
- proces komunikacji
- zakres udokumentowanych informacji
- tworzenie i aktualizacja udokumentowanych informacji
- nadzór na udokumentowanymi informacjami

### **Działania operacyjne wg ISO 9001:2015 - Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi (2 godz.)**



### **Działania operacyjne wg ISO 9001:2015 - Wymagania dotyczące wyrobów i usług (4 godz.)**

- Komunikowanie się z klientem
- Identyfikacja wymagań
- Przegląd i zmiany wymagań

### **Działania operacyjne wg ISO 9001:2015 - Projektowanie i rozwój wyrobów i usług (4 godz.)**

- planowanie i nadzór nad projektowaniem i rozwojem,
- dane wejściowe i wyjściowe,
- przeglądy,
- weryfikacja,
- walidacja,
- nadzorowanie zmian,
- podział odpowiedzialności,
- udokumentowane informacje.

### **Działania operacyjne wg ISO 9001:2015 - Zakupy, czyli nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczanymi z zewnątrz (4 godz.)**

- kwalifikacja, ocena i wybór dostawców
- określenie zakresu i charakteru nadzoru nad dostarczanymi procesami, wyrobami i usługami
- formułowanie i komunikowanie wymagań do dostawców

### **Działania operacyjne wg ISO 9001:2015 - Produkcja i dostarczanie usługi (4 godz.)**

- Zakres warunków nadzorowanych
- Analiza warunków nadzorowanych
- Wdrożenie działań związanych ze zwolnieniem, dostawą i po dostawie
- Metody identyfikacji i wymagania identyfikowalności
- Zabezpieczanie własności należącej do klientów lub dostawców
- Działania po dostawie
- Nadzór nad zmianami

### **Działania operacyjne wg ISO 9001:2015 - Zwolnienie wyrobów i usług (2 godz.)**

### **Działania operacyjne wg ISO 9001:2015 - Nadzór nad niezgodnymi wyjściami (2 godz.)**

### **Ocena efektów działania (46 godz.)**

### **Metody monitorowania, kontroli i badań (8 godz.)**

- Planowanie monitorowania, kontroli i badań
- plany kontroli, zakładowe plany kontroli
- SPC



- kontrola odbiorcza
- kontrola ostateczna

### **Zadowolenie klienta (2 godz.)**

### **Audyty jakości (32 godz.)**

- rola i zadania auditu
- wytyczne dla auditowania systemów jakości wg ISO 19011 i ISO 9001 Auditing Practices Group
- rodzaje auditów
- psychokulturowe uwarunkowania pracy audytora
- kodeks etyczny audytora
- uczestnicy auditów wewnętrznych
- planowanie i przygotowanie auditów wewnętrznych
- ryzyka w auditowaniu
- badanie udokumentowanych informacji – kryterium auditu
- działania audytowe na miejscu
- metody zbierania dowodów audytowych
- wyniki auditu
- opracowanie dokumentacji audytowej (od planowania do raportowania)

### **Przegląd zarządzania (4 godz.)**

### **Doskonalenie (12 godz.)**

### **Postępowanie z niezgodnościami - działania korygujące (4 godz.)**

### **Kierunki doskonalenia - 8 godz.**

- analiza i ocena danych i informacji z monitorowania i pomiaru
- przydatność, adekwatność, skuteczność systemu zarządzania jakością
- identyfikacja obszarów doskonalenia systemu zarządzania jakością
- ciągłe doskonalenie systemu zarządzania jakością
- instrumentarium projakościowe
- techniki i narzędzia doskonalenia jakości
- norma ISO 9004:2009 „Model osiągania trwałego sukcesu organizacji”

### **Rola i zadania pełnomocnika (4 godz.)**

- rola i zadania pełnomocnika



## **Zintegrowany system zarządzania jakością, środowiskowego i bezpieczeństwem (4 godz.)**

- kluczowe wymagania
- koncepcja integracji systemów
- integracja merytoryczna, organizacyjna i operacyjna
- korzyści integracji systemów zarządzania

## **Identyfikacja ryzyk i szans w Zintegrowanym systemie zarządzania jakością (ISO 9001 i ISO 14001) (4 godz.)**

- Identyfikacja ryzyk i szans w Zintegrowanym systemie zarządzania jakością (ISO 9001 i ISO 14001) – warsztaty

## **Certyfikacja SZJ (4 godz.)**

- certyfikacja a akredytacja
- przepisy prawne i normatywne dotyczące certyfikacji i akredytacji
- proces certyfikacji

## **Księga jakości (warsztat) (12 godz.)**

- opracowanie fragmentu Księgi Jakości

## **Repetytorium (4 godz.)**

- Zajęcia powtórkowe przed egzaminem QB – pełnomocnik jakości i QA – auditor jakości

## **Forma zaliczenia**

- I semestr kończy się egzaminem testowym, który jest równoznaczny z uzyskaniem kompetencji w zakresie QB –pełnomocnika jakości.
- II semestr kończy się napisaniem księgi jakości, egzaminem testowym oraz egzaminem ustnym z całości materiału, który jest równoznaczny z uzyskaniem kompetencji w zakresie QA – auditora jakości.

Po zaliczeniu egzaminów w zakresie QB oraz QA możliwe jest uzyskanie dodatkowo płatnych certyfikatów od TÜV Rheinland.