



Sudhara International

+48 32 724 35 86



info@sudharapolska.com

www.sudharapolska.com

WARSZTATY DOSKONALĄCE DLA AUDITORÓW WEWNĘTRZNYCH SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ ZGODNIE Z WYMAGANIAMI NORMY ISO 9001:2015

PROGRAM SZKOLENIA

Cel szkolenia

Celem warsztatów jest doskonalenie praktycznych umiejętności audytorów wewnętrznych w zakresie planowania, realizacji i dokumentowania audytów zgodnych z wymaganiami normy ISO 9001:2015 oraz wytycznymi ISO 19011. Szkolenie ma na celu również rozwój kompetencji w zakresie oceny systemu zarządzania jakością poprzez analizę kontekstu organizacji, ryzyk i szans, przywództwa, wsparcia procesów, realizacji usług i doskonalenia – w oparciu o studia przypadków i modelowe audyty.

Program szkolenia

Pre – test

1. Zasady audytowania wg PN-EN ISO 19011 – Przypomnienie wiadomości.

- Zarządzanie programem audytów.
- Praktyczne ćwiczenia w planowaniu auditów na przykładzie modelowej firmy.
- Przeprowadzanie auditu.
- Przegląd dokumentacji objętej auditem.
- Przygotowanie planu realizacji auditu.
- Podział zadań w ramach zespołu auditorów.
- Czas trwania auditu.
- Sposób dokumentowania spostrzeżeń.
- Przeprowadzenie działań audytowych.
- Praktyczne ćwiczenia w planowaniu i realizacji auditu na przykładzie modelowej firmy.
- Przygotowanie raportu z auditu.
- Zakończenie auditu.
- Przeprowadzenie działań poauditowych.
- Kompetencje i ocena auditorów.

2. Kontekst organizacji - przykłady realizacji, studium przypadku – przykład.

- Czynniki zewnętrzne i wewnętrzne związane z jakością.
- Zakres systemu zarządzania.
- Procesy w systemie zarządzania.

3. Przywództwo - przykłady realizacji, studium przypadku – przykład.



Park Technologiczny Woda Energia Bezpieczeństwo, Żeliwna 38A, 40-599 Katowice



Sudhara International

+48 32 724 35 86



info@sudharapolska.com

www.sudharapolska.com

- Rola i odpowiedzialność kierownictwa.
 - Polityka firmy w odniesieniu do jakości.
 - Zadania, obowiązki i uprawnienia w systemie zarządzania.
4. Ryzyka i szanse dotyczące - przykłady realizacji, studium przypadku - przykład.
- Spełnienia wymagań klienta i innych wymagań jakości wyrobów i usług.
 - Planowanie działań w oparciu o wyniki analizy ryzyka.
5. Ocena wyników zaplanowanych działań - ustalanie zasad oceny i odpowiedzialności - przykłady realizacji, studium przypadku - przykład.
6. Wsparcie procesów - przykłady realizacji, studium przypadku - przykład.
- Zasoby.
 - Kompetencje.
 - Świadomość.
 - Komunikacja.
 - Udokumentowane informacje.
 - Kompetencje auditorów.
7. Planowanie i kontrola działań dotyczących jakości - przykłady realizacji, studium przypadku - przykład.
- Wymagania dotyczące wyrobów i usług.
 - Projektowanie i rozwój wyrobów i usług.
 - Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczonymi z zewnątrz.
 - Produkcja i dostarczanie usług.
 - Zwolnienie wyrobów i usług.
 - Nadzór nad niezgodnymi wyjściami.
8. Ocena działań - przykłady realizacji, studium przypadku - przykład.
9. Doskonalenie - przykłady realizacji, studium przypadku - przykład.

Post - test

Przykładowe ćwiczenia warsztatowe zgodne z programem szkoleniowym ISO 9001:2015 dla auditorów wewnętrznych

Ćwiczenie 1 - Planowanie auditu wewnętrznego (Odwołanie: pkt 1 - Zasady audytowania wg ISO 19011).

Opis: Uczestnicy otrzymują opis modelowej firmy (branża, struktura, procesy, mapa ryzyk). Na tej podstawie:

- opracowują program auditów na 6 miesięcy,
- planują audit konkretnego procesu (np. magazynowania, produkcji, zakupów).

Efekt: Zrozumienie praktycznego podejścia do planowania i zarządzania programem auditów, zgodnie z ISO 19011.

Ćwiczenie 2 - Przegląd dokumentacji i przygotowanie listy kontrolnej (Odwołanie: pkt 1 - Przegląd dokumentacji objętej auditem).

Opis: Uczestnicy analizują dokumentację (procedura, formularze, zapis audytu) i:

- identyfikują wymagania ISO 9001:2015, które dokumentacja spełnia,
- opracowują listę pytań audytowych (audit checklist) z uwzględnieniem procesu i ryzyk.

Efekt: Umiejętność przygotowania do auditu procesowego na podstawie realnych zapisów i dokumentów.





Sudhara International

+48 32 724 35 86



info@sudharapolska.com

www.sudharapolska.com

Ćwiczenie 3 - Ocena kontekstu organizacji (Odwołanie: pkt 2 – Kontekst organizacji).

Opis: Praca w grupach na podstawie opisu organizacji i danych z otoczenia rynkowego:

- identyfikacja **czynników wewnętrznych i zewnętrznych**,
- analiza stron zainteresowanych,
- opracowanie **matrycy kontekstu organizacji**.

Efekt: Zdolność do oceny kontekstu jako punktu wyjścia do skutecznego planowania audytu.

Ćwiczenie 4 - Identyfikacja ryzyk i planowanie działań (Odwołanie: pkt 4 – Ryzyka i szanse)

Opis: Na podstawie konkretnego opisu procesu (np. kontrola jakości):

- identyfikacja ryzyk i szans,
- przypisanie działań zaradczych lub doskonalących,
- weryfikacja, jak ryzyka są kontrolowane przez system.

Efekt: Umiejętność audytowania podejścia opartego na ryzyku.

Ćwiczenie 5 - Symulacja wywiadu audytowego (Odwołanie: pkt 1 – Przeprowadzenie audytu, pkt 3 – Przywództwo, pkt 6 – Wsparcie procesów).

Opis: Symulacja wywiadu z kierownikiem działu (rola odgrywana przez trenera lub uczestnika) w zakresie:

- roli kierownictwa w SZJ,
- zasobów, kompetencji i komunikacji w zespole,
- realizacji polityki jakości.

Efekt: Doskonalenie komunikacji audytorskiej, formułowanie pytań otwartych, notowanie dowodów.

Ćwiczenie 6 - Ocena działań i skuteczności (Odwołanie: pkt 5 i 8 – Ocena wyników działań, Ocena działań).

Opis: Analiza przykładowego raportu z działań poauditowych:

- określenie, czy działania są odpowiednie i skuteczne,
- identyfikacja błędów w sformułowaniach działań korygujących,
- zaproponowanie lepszych rozwiązań.

Efekt: Umiejętność oceny adekwatności działań i formułowania zaleceń.

Ćwiczenie 7 - Opracowanie raportu z audytu (Odwołanie: pkt 1 – Przygotowanie raportu z audytu, zakończenie audytu, działania poauditowe)

Opis: Uczestnicy sporządzają raport audytowy na podstawie wcześniej przeprowadzonej symulacji audytu:

- klasyfikacja niezgodności i spostrzeżeń,
- wnioski ogólne,
- komunikacja wyników do audytowanego działu.

Efekt: Umiejętność tworzenia jasnego, zgodnego z normą raportu, zawierającego wartościowe informacje zwrotne.



Grupa docelowa

Szkolenie dedykowane jest dla:

- Audytorów wewnętrznych systemu zarządzania jakością.
- Koordynatorów jakości.
- Pełnomocników ds. systemów zarządzania.
- Liderów procesów i właścicieli procesów.
- Kierowników działów zaangażowanych w system zarządzania jakością.
- Kandydatów na audytorów wewnętrznych posiadających już podstawową wiedzę z zakresu ISO 9001:2015.





Sudhara International

+48 32 724 35 86



info@sudharapolska.com

www.sudharapolska.com

Korzyści po szkoleniu

Uczestnicy warsztatów:

- Odświeżą i pogłębią wiedzę z zakresu zasad i metod audytowania wg ISO 19011.
- Nabędą umiejętności praktycznego planowania, przeprowadzania i dokumentowania audytów jakości.
- Poznają skuteczne techniki oceny kontekstu organizacji, zarządzania ryzykiem oraz wdrażania działań doskonalących.
- Rozwiną umiejętność przygotowania i oceny dokumentacji audytowej.
- Nauczą się identyfikować niezgodności oraz formułować rekomendacje poparte danymi i analizą procesów.
- Zwiększą swoją skuteczność w prowadzeniu audytów zespołowych.
- Podniosą poziom własnych kompetencji jako audytorzy – poprzez konstruktywny feedback oraz ocenę kompetencji.

Metodyka szkolenia

Szkolenie prowadzone jest w formule warsztatowej, z dominacją ćwiczeń praktycznych i pracy na przykładach:

- Pre- i post-test – weryfikacja poziomu wiedzy przed i po szkoleniu.
- Mini-wykłady eksperckie – wprowadzenie do zagadnień oraz przypomnienie kluczowych pojęć.
- Ćwiczenia indywidualne i grupowe – planowanie i przeprowadzanie audytu w modelowej firmie.
- Studium przypadku (case study) – analiza rzeczywistych sytuacji audytowych i problemów jakościowych.
- Symulacje audytów – z podziałem ról, prowadzeniem wywiadów, opracowaniem raportów i komunikacją wyników.
- Dyskusje moderowane – wymiana doświadczeń, analiza dobrych i złych praktyk audytorskich.
- Feedback i ocena kompetencji – podsumowanie umiejętności z naciskiem na dalszy rozwój zawodowy.

Czas trwania szkolenia - 2 dni



Park Technologiczny Woda Energia Bezpieczeństwo, Żeliwna 38A, 40-599 Katowice