



Sudhara International

+48 32 724 35 86



info@sudharapolska.com

www.sudharapolska.com

KIEROWNIK KONTROLI JAKOŚCI (MANAGER KONTROLI JAKOŚCI)

PROGRAM SZKOLENIA

OPIS SZKOLENIA

Szkolenie „Kierownik Kontroli Jakości / Manager Jakości” to intensywny, praktyczny program przygotowujący uczestników do skutecznego pełnienia roli właściciela procesów jakościowych w organizacji. Uczestnicy poznają, jak zarządzać Systemem Zarządzania Jakością zgodnym z ISO 9001 w sposób realnie wspierający cele biznesowe, jak planować i prowadzić audyty oraz jak nadzorować niezgodności, działania korygujące i zapobiegawcze (CAPA), aby trwale eliminować przyczyny problemów. Ważnym elementem jest również profesjonalna obsługa reklamacji i komunikacja z klientem w sytuacjach wymagających szybkich decyzji. Szkolenie pokazuje, jak dobierać narzędzia jakości do rodzaju problemu, jak analizować dane i trendy oraz jak raportować wyniki i ryzyka w sposób, który ułatwia kierownictwu podejmowanie decyzji. Całość prowadzona jest warsztatowo, z naciskiem na zastosowanie w codziennej pracy i budowanie autorytetu lidera jakości.

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do samodzielnego i skutecznego pełnienia roli **Kierownika/Managera Kontroli Jakości** poprzez rozwinięcie kompetencji w zakresie: zarządzania **Systemem Zarządzania Jakością (SZJ)** zgodnym z **ISO 9001**, planowania i prowadzenia audytów, nadzoru nad niezgodnościami i działaniami korygującymi (CAPA), obsługi reklamacji oraz wykorzystywania narzędzi jakości i raportowania do podejmowania decyzji przez kierownictwo.

Program szkolenia

Dzień 1

1. Rola Kierownika Jakości i zarządzanie SZJ (3 h).

- Rola jakości w strategii firmy.
- Odpowiedzialność i uprawnienia Kierownika Jakości.
- ISO 9001 – kluczowe wymagania w pigułce.
- Podejście procesowe i myślenie oparte na ryzyku.
- Dokumentacja SZJ – co jest naprawdę potrzebne.

Ćwiczenie: mapowanie procesu + identyfikacja ryzyk.

2. Audyty wewnętrzne i zewnętrzne (3 h).

- Rodzaje audytów (wewnętrzne, certyfikujące, klientowskie).
- Planowanie programu audytów.
- Techniki audytowania (pytania, dowody, obserwacje).
- Niezgodności – klasyfikacja i zapisy.
- Przygotowanie do audytu zewnętrznego.



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



Sudhara International

+48 32 724 35 86



info@sudharapolska.com

www.sudharapolska.com

Ćwiczenie: symulacja audytu + analiza niezgodności.

3. Niezgodności i działania korygujące (2 h).

- Niezgodność vs. Obserwacja.
- Analiza przyczyn źródłowych (5 Why, Ishikawa).
- CAPA – jak robić to skutecznie, a nie „pod audyt”.
- Monitorowanie skuteczności działań.

Ćwiczenie: analiza rzeczywistego przypadku.

Dzień 2

4. Reklamacje i problemy jakościowe (3 h).

- Proces obsługi reklamacji.
- Komunikacja z klientem w sytuacjach kryzysowych.
- Analiza danych reklamacyjnych.
- Zapobieganie powtarzalności problemów.

Ćwiczenie: schemat obsługi reklamacji + decyzje jakościowe.

5. Narzędzia jakości i ciągłe doskonalenie (3 h).

- PDCA w praktyce.
- Kaizen i Lean – co realnie działa.
- Podstawy SPC i FMEA (w zależności od branży).
- Wskaźniki jakości (KPI) i analiza trendów.

Ćwiczenie: dobór narzędzi do konkretnych problemów.

6. Zarządzanie zespołem i raportowanie do kierownictwa (2 h).

- Budowanie autorytetu Kierownika Jakości.
- Współpraca z produkcją / usługami / sprzedażą.
- Przegląd zarządzania – jak go prowadzić sensownie.
- Raportowanie jakości: dane → decyzje.

Ćwiczenie: przygotowanie krótkiego raportu jakościowego.

7. EGZAMIN

Grupa odbiorcza

Szkolenie jest przeznaczone dla:

- **Kierowników i Liderów Jakości / Kontroli Jakości** (nowych i obejmujących stanowisko w najbliższym czasie).
- **Inżynierów jakości**, inżynierów procesu/produkcji odpowiedzialnych za KPI jakościowe i stabilność procesu.
- **Specjalistów ds. jakości** (wejście na poziom „ownership” procesów jakościowych).
- **Managerów operacyjnych** współpracujących z jakością (produkcja, utrzymanie ruchu, logistyka, sprzedaż/obsługa klienta).
- Osób przygotowujących organizację do **audytów klientowskich/certyfikacyjnych** oraz budujących /porządkujących SZJ.



Korzyści po szkoleniu

Po szkoleniu uczestnik będzie potrafił:

Strategicznie i procesowo zarządzać jakością.

- Umieścić jakość w strategii firmy i przełożyć wymagania SZJ na realne działania operacyjne.



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



Sudhara International

+48 32 724 35 86



info@sudharapolska.com

www.sudharapolska.com

- Zastosować **podejście procesowe** i **myślenie oparte na ryzyku** w praktyce (nie „na papierze”).

Profesjonalnie planować i prowadzić audyty.

- Zbudować program audytów (wewnętrznych i przygotowujących do zewnętrznych/klientowskich).
- Prowadzić audyt z naciskiem na dowody, obserwacje i właściwe pytania oraz rzetelną klasyfikację niezgodności.

Skutecznie zamykać problemy jakościowe (CAPA).

- Rozróżniać niezgodność vs obserwację i prowadzić analizę przyczyn źródłowych (np. 5Why, Ishikawa).
- Projektować CAPA tak, aby działały długoterminowo i były mierzalne (monitorowanie skuteczności).

Zarządzać reklamacjami i sytuacjami kryzysowymi.

- Uporządkować proces reklamacyjny i komunikację z klientem w warunkach presji.
- Analizować dane reklamacyjne oraz wdrażać działania zapobiegające powtarzalności.

Dobierać narzędzia jakości do problemu i budować kulturę doskonalenia

- Stosować PDCA w praktyce oraz świadomie korzystać z Kaizen/Lean.
- Rozumieć podstawy **SPC/FMEA** (dostosowanie do branży) oraz dobierać KPI, interpretować trendy i ryzyka.

Raportować tak, żeby zarząd podejmował decyzje.

- Przekładać dane jakościowe na rekomendacje i decyzje (krótkie, rzeczowe raportowanie).
- Współpracować z produkcją/usługami/sprzedażą oraz budować autorytet roli Kierownika Jakości.

Metodyka szkolenia

Szkolenie jest prowadzone w formule **warsztatowo-praktycznej**, z naciskiem na narzędzia i sytuacje „z życia jakości”:

- **Mini-wykłady** (krótkie bloki merytoryczne) + natychmiastowe przejście do zastosowań.
- **Ćwiczenia na procesach i przypadkach:** mapowanie procesu i ryzyk, symulacja audytu, analiza niezgodności, projekt CAPA, schemat obsługi reklamacji, dobór narzędzi do problemu, przygotowanie raportu jakościowego.
- **Praca na dowodach i danych:** podejście „fakty → analiza → decyzja”.
- **Dyskusje moderowane** i wymiana doświadczeń między uczestnikami (różne działy/obszary).
- **Egzamin** weryfikujący zrozumienie i umiejętność zastosowania kluczowych zagadnień.

Czas trwania szkolenia: 2 dni



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