



Sudhara International

+48 32 724 35 86



info@sudharapolska.com

www.sudharapolska.com

AUDITOR WEWNĘTRZNY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ ZGODNIE Z WYMAGANIAMI NORMY ISO 9001:2015

PROGRAM SZKOLENIA

CEL SZKOLENIA

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do pełnienia funkcji audytora wewnętrznego systemu zarządzania jakością zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001:2015, w oparciu o wytyczne normy PN-EN ISO 19011. Uczestnicy zdobędą wiedzę i umiejętności pozwalające na samodzielne planowanie, przeprowadzanie oraz raportowanie audytów wewnętrznych w organizacjach przemysłowych oraz usługowych. Szkolenie łączy teorię z intensywną praktyką opartą na realistycznych przykładach z modelowych przedsiębiorstw.

Program szkolenia

1. Zasady audytowania wg PN-EN ISO 19011:

- Zarządzanie programem auditów.
- Praktyczne ćwiczenia w planowaniu auditów na przykładzie modelowej firmy.
- Przeprowadzanie auditu.
- Przegląd dokumentacji objętej audytem.
- 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:

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

3. Przywództwo:



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:
- 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.
6. Wsparcie procesów:
- Zasoby.
 - Kompetencje.
 - Świadomość.
 - Komunikacja.
 - Udokumentowane informacje.
 - Kompetencje auditorów.
7. Planowanie i kontrola działań dotyczących jakości:
- Wymagania dotyczące wyrobów i usług.
 - Projektowanie i rozwój wyrobów i usług.
 - Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczany z zewnątrz.
 - Produkcja i dostarczanie usług.
 - Zwolnienie wyrobów i usług.
 - Nadzór nad niezgodnymi wyjściami.
8. Ocena działań.
9. Doskonalenie.

EGZAMIN.

PROPONOWANE ĆWICZENIA PRAKTYCZNE

1. Zasady auditowania wg PN-EN ISO 19011.

Ćwiczenie 1: *Symulacja zarządzania programem audytów.*

Uczestnicy w grupach przygotowują roczny program audytów wewnętrznych dla modelowej firmy przemysłowej, uwzględniając ryzyko, krytyczność procesów i dostępność zasobów.

Ćwiczenie 2: *Planowanie audytu krok po kroku.*

Zespół przygotowuje plan konkretnego audytu: zakres, cele, kryteria, harmonogram, podział zadań, dokumenty referencyjne.

Ćwiczenie 3: *Symulowany audyt (role-play).*

Praktyczna inscenizacja audytu: jeden zespół gra audytorów, drugi – audytowanych. Przeprowadzana jest analiza dokumentacji, wywiady, obserwacja działań i identyfikacja niezgodności.

Ćwiczenie 4: *Dokumentowanie ustaleń audytowych.*

Na podstawie przeprowadzonej symulacji uczestnicy sporządzają zapisy z audytu: listę spostrzeżeń, niezgodności, obserwacji.





Sudhara International

+48 32 724 35 86



info@sudharapolska.com

www.sudharapolska.com

Ćwiczenie 5: *Raport końcowy z audytu i działania poauditowe.*

Zespół opracowuje raport audytowy i plan działań korygujących. Analiza wyników zostaje zaprezentowana przed grupą.

2. Kontekst organizacji.

Ćwiczenie 6: *Mapa interesariuszy i analiza kontekstu.*

Uczestnicy identyfikują czynniki zewnętrzne i wewnętrzne oraz zainteresowane strony wpływające na jakość w przykładowym przedsiębiorstwie.

3. Przywództwo.

Ćwiczenie 7: *Ocena zaangażowania kierownictwa w SZJ.*

Studium przypadku: analiza dokumentacji (np. polityki jakości) i wywiadów z kierownictwem – uczestnicy oceniają, czy liderzy spełniają wymagania normy.

4. Ryzyka i szanse.

Ćwiczenie 8: *Macierz ryzyk i szans w procesie.*

Uczestnicy opracowują analizę ryzyk dla wskazanego procesu (np. malowania proszkowego lub zakupu surowców), proponują działania zapobiegawcze i korygujące.

5. Ocena działań.

Ćwiczenie 9: *Kryteria oceny skuteczności działań.*

Grupy opracowują zasady monitorowania i oceny działań naprawczych po audycie, bazując na wybranych wskaźnikach jakościowych.

6. Wsparcie procesów.

Ćwiczenie 10: *Ocena kompetencji i świadomości personelu.*

Symulacja audytu działu produkcji – uczestnicy prowadzą wywiady z pracownikami i oceniają ich świadomość polityki jakości oraz kompetencje.

7. Planowanie i kontrola działań dotyczących jakości.

Ćwiczenie 11: *Audyt procesu produkcyjnego.*

Uczestnicy audytują na podstawie dostarczonego opisu procesu (np. obróbka CNC lub montaż finalny). Analizują nadzór nad produktami i procesami, identyfikują niezgodności.

Ćwiczenie 12: *Analiza przypadku niezgodności.*

Prezentacja rzeczywistego przypadku niezgodności produktu – zadaniem uczestników jest przeprowadzenie analizy przyczyn (np. metodą 5 Why, Ishikawa) i zaproponowanie działań.

8. Ocena działań.

Ćwiczenie 13: *Przegląd wyników audytów.*





Sudhara International

+48 32 724 35 86

info@sudharapolska.com
www.sudharapolska.com

Na podstawie danych (wykresy, raporty) uczestnicy dokonują przeglądu skuteczności systemu i oceniają potrzebę jego doskonalenia.

9. Doskonalenie.

Ćwiczenie 14: *Identyfikacja obszarów do doskonalenia.*

Na podstawie wyników audytu, wskaźników i wywiadów – uczestnicy identyfikują procesy, które wymagają doskonalenia i wskazują możliwe usprawnienia.

Grupa odbiorcza

Szkolenie przeznaczone jest dla:

- Inżynierów jakości, technologów, specjalistów ds. systemów zarządzania.
- Liderów procesów, kierowników produkcji, liderów zespołów projektowych.
- Menedżerów odpowiedzialnych za zapewnienie jakości.
- Kandydatów na audytorów wewnętrznych oraz obecnych audytorów chcących ugruntować wiedzę i doskonalić praktykę audytorską.
- Pracowników działów wsparcia (np. HR, zakupy, R&D), którzy biorą udział w audytach wewnętrznych.

Korzyści z udziału w szkoleniu

Po ukończeniu szkolenia uczestnicy będą:

- Rozumieli wymagania normy ISO 9001:2015 w kontekście audytowania.
- Potrafili samodzielnie zaplanować, przeprowadzić i zakończyć audyt wewnętrzny.
- Znali zasady dokumentowania audytu i przygotowywania raportów audytowych.
- Potrafili identyfikować niezgodności oraz szukać przyczyn źródłowych.
- Znali dobre praktyki pracy zespołu audytorów i sposoby radzenia sobie z trudnymi sytuacjami podczas audytu.
- Świadomie wykorzystywali informacje z audytów do wspierania ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością.
- Przygotowani do roli audytora wewnętrznego w strukturach swoich organizacji, zgodnie z wymaganiami ISO 9001.

Metodyka szkolenia

Szkolenie prowadzone jest metodą **warsztatową**, obejmującą:

- **Interaktywny wykład** – z naciskiem na praktyczne aspekty normy ISO 9001:2015 oraz ISO 19011.
- **Ćwiczenia indywidualne i zespołowe** – planowanie, przeprowadzanie i raportowanie audytu wewnętrznego w oparciu o modelową firmę.
- **Analizę przypadków (case study)** – rzeczywiste sytuacje z przemysłu i typowe problemy audytowe.
- **Dyskusje moderowane** – wymiana doświadczeń pomiędzy uczestnikami.
- **Egzamin końcowy** – weryfikujący poziom przyswojenia wiedzy i umiejętności.

Certyfikat ukończenia szkolenia zawiera informację o tym, iż Uczestnik/Uczestniczka zdał/a egzamin z wynikiem pozytywnym i ukończył/a szkolenie. Certyfikat zawiera również informację dotyczącą modułu ISO 19011:2018 – zasady i wytyczne dotyczące auditowania.

Czas trwania szkolenia – 2 dni