

SZKOLENIE PODSTAWOWE DLA AUDITORÓW WEWNĘTRZNYCH SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Wersja 6 z dnia 21.02.2018

RAMOWY PROGRAM SZKOLENIA PODSTAWOWEGO AUDITORÓW WEWNĘTRZNYCH

MIEJSCE SZKOLENIA:

wg Harmonogramu Szkoleń

KOSZT SZKOLENIA:

1600 PLN + vat (w kwocie tej zawarty jest nocleg, wyżywienie oraz materiały)

Dzień I	08.00 – 10.00	Przyjazd uczestników
	10.00 – 13.00	Zajęcia
	13.00 – 14.00	Obiad
	14.00 – 19.00	Zajęcia
	19.30	Kolacja
Dzień II	08.00 – 08.30	Śniadanie
	08.30 – 13.00	Zajęcia
	13.00 – 14.00	Obiad
	14.00 – 18.30	Zajęcia
	19.00	Kolacja
Dzień III	08.00 – 08.30	Śniadanie
	08.30 – 13.00	Zajęcia
	13.00 – 14.00	Obiad
	14.00 – 15.30	Egzamin

PROGRAM SZCZEGÓŁOWY SZKOLENIA AUDITORÓW WEWNĘTRZNYCH

DZIEŃ PIERWSZY

Cel szkolenia: Procesy i podejście procesowe wg ISO 9001:2015

1. Powitanie
2. Ćwiczenie 1 - „Wywiad”
3. Rozwój pojęcia jakości
4. Co to jest ISO? Korzyści na rynku międzynarodowym?
5. Struktura normy i jej powiązania w rodzinie norm ISO
6. Podejście procesowe /siedem zasad podejścia procesowego - jako podstawa systemu zarządzania jakością według wydania normy ISO 9001:2015/
 - Identyfikacja procesów oraz ich opisywanie /przykłady schematów przebiegu procesów/
 - Mapa procesów, plan procesów firmy - powiązania pomiędzy procesami - wybrane przykłady schematycznego ujęcia powiązań pomiędzy procesami firmy/
7. Omówienie wymagań normy ISO 9001:2015 /prezentacja wg punktów normy ISO 9001:2015/
 - Kontekst organizacji



- Przykłady zrozumienia organizacji jej kontekstu oraz potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych, określenie zakresu i procesów systemu zarządzania jakością
 - Przywództwo
 - Zaangażowanie kierownictwa, Orientacja na Klienta, Polityka Jakości, Ustalanie i monitoring celów jakości, Odpowiedzialność i uprawnienia – na przykładzie wybranej firmy
 - Planowanie
 - Analiza zagrożeń i szans, określenie działań odnoszących się do analizy ryzyka, cele dotyczące jakości i planowanie ich osiągnięcia
 - Wsparcie
 - Zasoby ludzkie, infrastruktura, środowisko funkcjonowanie procesów, monitorowanie i urządzenie pomiarowe, wiedza organizacji
 - Kompetencje i świadomość pracowników
 - Komunikacja wewnętrzna
 - Nadzór nad tworzeniem i aktualizacją udokumentowanych informacji
 - Działania operacyjne
 - Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi, wymagania dla wyrobów i usług, Procesy związane z Klientem, Projektowanie i rozwój, Nadzór nad dostarczaniem z zewnątrz procesami, wyrobami i usługami, Produkcja i dostarczanie usług, Nadzór nad niezgodnymi wyjściami
 - Ocena działań
 - Badanie zadowolenia klienta/model zadowolenia klienta, przykład listy wskaźników i mierników procesowych, Audyty wewnętrzne, przegląd zarządzania
 - Doskonalenie
 - Wymagania ogólne, Niezgodności i działania korygujące, ciągłe doskonalenie
8. Ćwiczenie 2 – określenie kontekstu zewnętrznego i wewnętrznego dla lokalizacji/procesu
 9. Ćwiczenie 3 – określenie stron zainteresowanych oraz i potrzeb i oczekiwań dla lokalizacji/procesu
 10. Ćwiczenie 4 – określenie wejść i wyjść dla wybranego procesu
 11. Ćwiczenie 5 – analiza ryzyka organizacji/procesu – określone szans i zagrożeń
 12. Ćwiczenie 6 - identyfikacja wymaganych udokumentowanych informacji (zapisów i dokumentów) Systemu Zarządzania Jakością firmy
 13. Ćwiczenie 7 - warsztaty ze znajomości normy i interpretacji wyników

DZIEŃ DRUGI

Cel szkolenia: Zarządzanie auditem

1. Omówienie normy ISO 19011:2012
 - Teoria auditów wewnętrznych
 - Zasady auditowania
 - Etapy auditu wewnętrznego

I etap - inicjowanie auditu,
II etap - przeprowadzenie przeglądu dokumentów,
III etap - przygotowanie działań auditowych na miejscu,
IV etap - prowadzenie działań auditowych na miejscu,
V etap - przygotowanie, zatwierdzenie i rozpowszechnianie raportu auditu,
VI etap - zakończenie auditu,

VII etap - przeprowadzenie działań poauditowych

- Przykazania dla auditora
 - Przykazania dla auditowanego
2. Doświadczenie zawodowe, kompetencje, umiejętności auditora
 - Cechy osobowości
 - Wiedza i umiejętności
 - Wykształcenie, doświadczenie w pracy, szkolenie auditorskie i doświadczenie w auditowaniu
 3. Procedura auditowania wraz z załącznikami /wzór/
Cele stawiane przed auditem:
 - zgodności
 - skuteczności
 - efektywność
 4. Ćwiczenie 5 - Identyfikacja wymagań – „Przygotuj swoje stanowisko wobec przedstawionych faktów”
 5. Ćwiczenie 6 - Analiza wywiadów auditowych – „Scenki”
 6. Ćwiczenie 7 - Raport niezgodności – ćwiczenia sytuacyjne „IRCA”
 7. Ćwiczenie 8 - Praktyczne prowadzenia auditów- Warsztaty – audit drugiej strony
 - Przygotowanie auditu na podstawie udostępnionej Księgi Zarządzania /plan auditu, zawiadomienie o audicie, lista pytań do wybranego zagadnienia/

DZIEŃ TRZECI

Cel szkolenia: Uzyskanie kompetencji auditora wewnętrznego

1. Dalszy ciąg ćwiczenia 8 - Przeprowadzenie auditu
 - Podział na grupy, /audиторzy i auditowani/
 - Przygotowanie się na podstawie dostarczonej dokumentacji do auditu przed wyznaczoną komisją,
 - Opracowanie raportu na drukach raportów
 - Rozpisanie działań korygujących
 - Ocena podjętych działań auditowych
2. Test sprawdzający z tematyki szkolenia
3. Przedstawienie i omówienie wyników testu
4. Zakończenie szkolenia

POWODZENIA!!!

Dorota Wójtowicz DW-SYSTEMS

tel: 602 126 013

e-mail: dorota.wojtowicz@dw-systems.pl

www.dw-systems.com.pl

