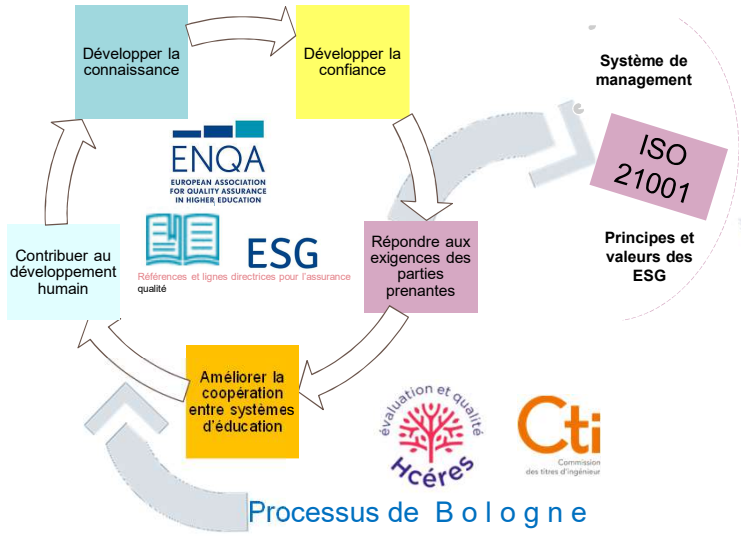
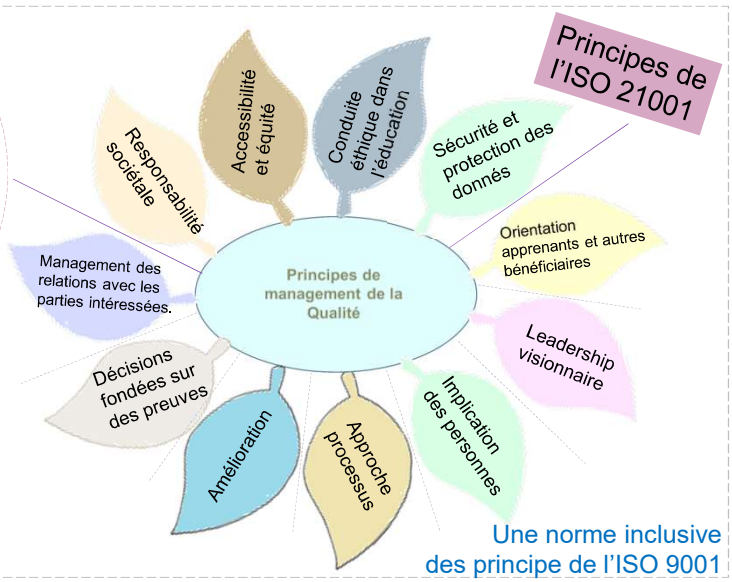
Master qualité et performance des organisations
«ISO 21001 et la qualité en l'enseignement supérieur»

www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n° 434, juillet 2018

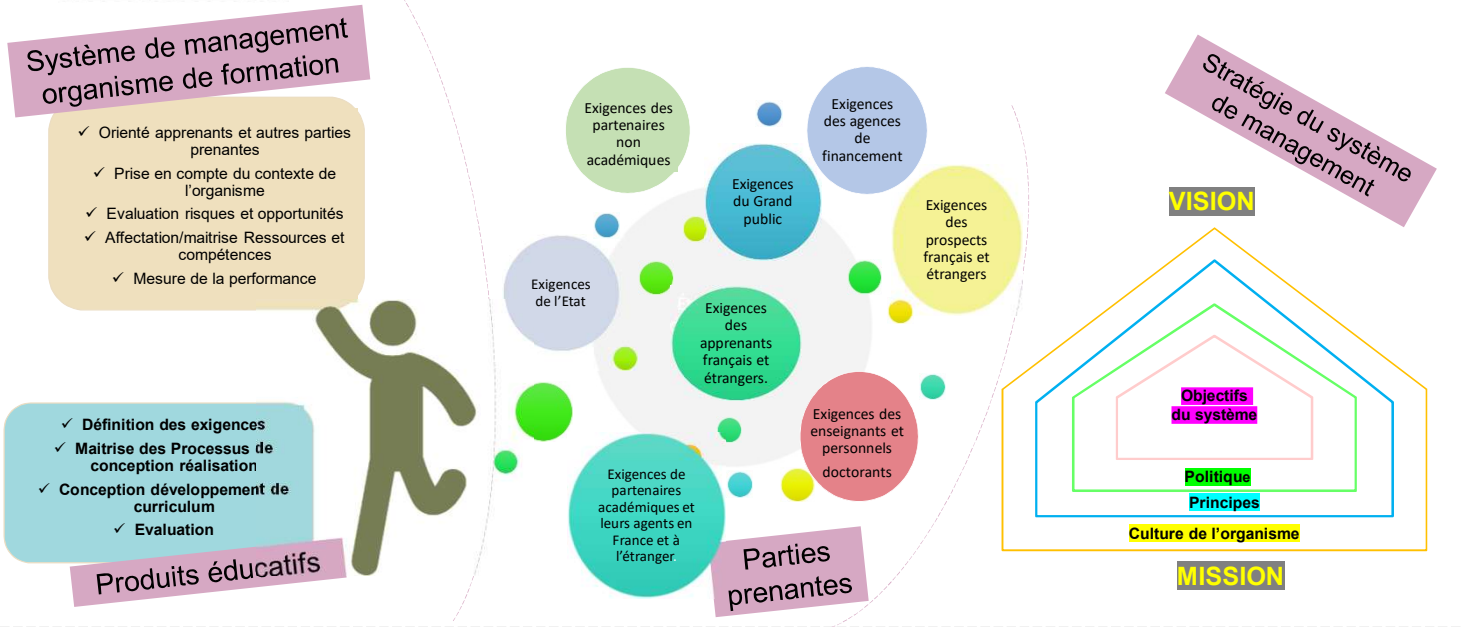
Canseco Veronica,
vero.canseco@gmail.com

La qualité dans les organismes de Formation





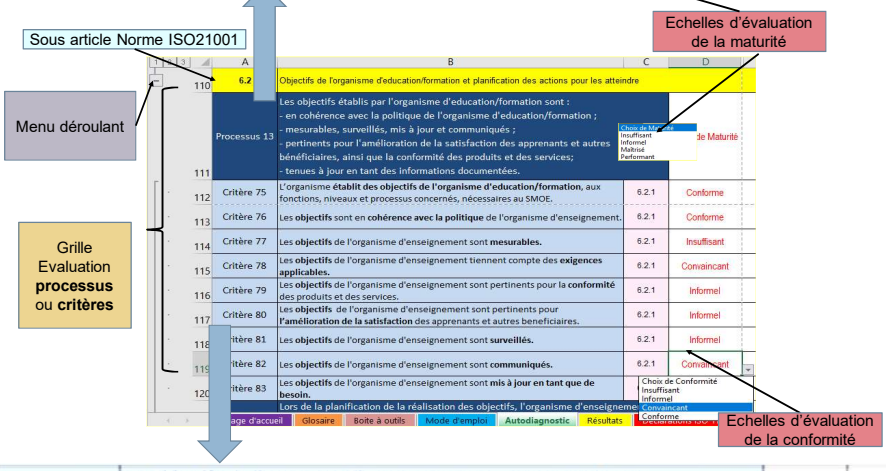
Système de management des organisations de formation selon l'ISO 21001



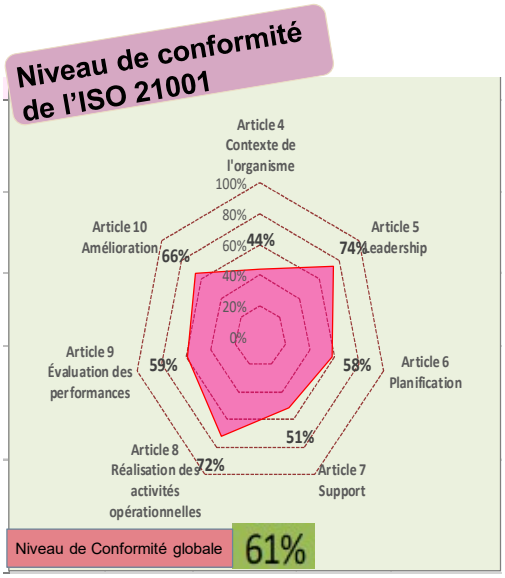
Outil d'autodiagnostic ISO 21001

7 Articles, 28 sous articles définis par 440 Critères précisant 82 Processus

Processus 13	Les objectifs établis par l'organisme d'education/formation sont : - en cohérence avec la politique de l'organisme d'education/formation ; - mesurables, surveillés, mis à jour et communiqués ; - pertinents pour l'amélioration de la satisfaction des apprenants et autres bénéficiaires, ainsi que la conformité des produits et des services; - tenues à jour en tant des informations documentées.	Choix de Maturité Insuffisant Informel Maîtrisé Performant



Critère 80	Les **objectifs** de l'organisme d'enseignement sont pertinents pour **l'amélioration de la satisfaction** des apprenants et autres beneficiaires.	6.2.1	Informel



Bibliographie

1 Conférence ministérielle européenne pour l'enseignement supérieur (2018). Dossier de presse 23, 24 et 25 mai 2018. Récupéré le 14/06/2018 sur : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Actus/64/8/EHEA18_DP_A4_08B_950648.pdf
2 L'ISO 21001 et la qualité dans l'enseignement supérieur. « La pertinence de la norme ISO 21001 pour répondre aux exigences des parties intéressées pertinents », CANSECO HERNANDEZ Veronica Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n° 434, juillet 2018
3 NF EN ISO 21001:2017 Systèmes de management des organismes d'enseignement- Exigences ». Editions Afnor, Paris, www.afnor.org, 2017.
4 Camille Anthony F. (2018) Standardising Management Systems for Educational Organizations- implications of ISO 21001 for European Higher Education, Knowledge innovation Centre.