Normas de sistemas de gestão

ISO 21001:2018 — Formação

Dois dias para estruturar o sistema de gestão de um organismo de formação ou de um centro de formação de empresa segundo a ISO 21001:2018. Formandos e outros beneficiários, conceção das formações, realização, avaliação das aprendizagens, reclamações: cada requisito é aplicado aos seus programas, aos seus dossiês de formandos e às suas avaliações, até à análise de lacunas do seu organismo.

Duração : 2 dias

Objetivos

1. Explicar a estrutura da ISO 21001:2018 e os seus princípios próprios dos organismos de educação e de formação
2. Identificar os formandos, os outros beneficiários e as suas expectativas, incluindo as necessidades específicas
3. Aplicar os requisitos de conceção e de realização aos seus produtos e serviços de formação
4. Organizar a avaliação das aprendizagens, a proteção dos dados dos formandos e o tratamento das reclamações
5. Avaliar a distância entre o seu organismo e a norma e priorizar as ações

Programa

Dia 1 — manhã

• Porquê uma norma de gestão para a formação: clientes, financiadores, formandos

• Estrutura da ISO 21001:2018, afinidade com a ISO 9001 e princípios próprios: acessibilidade, equidade, conduta ética, proteção de dados

• Contexto, partes interessadas, âmbito de aplicação

• Liderança, política, funções e responsabilidades

Dia 1 — tarde

• Riscos e oportunidades, objetivos, planeamento

• Recursos: formadores e as suas competências, infraestruturas, ambiente de aprendizagem

• Comunicação com os formandos e os beneficiários, informação documentada

• Exercício: mapeamento dos processos do seu organismo

Dia 2 — manhã

• Conceção e desenvolvimento dos produtos e serviços de formação

• Realização: admissão, desenrolar, acompanhamento dos formandos

• Avaliação das aprendizagens, atestado e reconhecimento dos resultados

• Reclamações, recursos e serviços de formação não conformes

Dia 2 — tarde (oficina)

• Satisfação dos formandos e dos beneficiários, auditoria interna, revisão pela gestão

• Oficina: análise de lacunas sobre um dos seus programas, da conceção à avaliação

• Plano de ação antes da certificação

• Teste de conhecimentos e apresentação dos trabalhos

Metodologia

• Leitura comentada da norma, requisito a requisito

• Exercícios sobre os seus programas, os seus materiais e os seus dossiês de formandos

• Estudo de caso: uma reclamação de formando tratada de ponta a ponta

• Quiz de meio da formação e teste final

• Animação por formadores consultores que concebem e avaliam eles próprios percursos de formação

Avaliação e documentos

Quiz de meio da formação e teste de conhecimentos, avaliação a quente em D+1. Certificado de formação numerado e verificável online para cada participante; relatório de formação e análise de lacunas da oficina entregues ao organismo.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

Para a única questão das competências internas, o dia “ISO 10015:2019 — Competências” basta. Para conduzir depois as suas auditorias internas, veja “Auditor interno — ISO 19011:2018”.

Informações práticas

Duração	2 dias
Público	Direções e responsáveis da qualidade de organismos de formação, responsáveis de centros de formação e de academias de empresa, responsáveis pedagógicos
Pré-requisitos	Conhecimento geral das normas de sistema de gestão desejável
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

Qual a diferença entre a ISO 21001:2018 e a ISO 9001?

A ISO 21001 retoma a estrutura das normas de gestão e acrescenta requisitos próprios da formação: formandos e beneficiários, conceção pedagógica, avaliação das aprendizagens, necessidades específicas, proteção de dados. Um organismo já certificado ISO 9001 encontra uma base comum e trabalha sobretudo esses acréscimos.

O serviço de formação interno de uma empresa é abrangido?

Sim. A norma visa qualquer organização que conceba e ministre formações, incluindo uma academia de empresa ou um centro de formação interno. O âmbito de aplicação é definido consigo durante a sessão.

É preciso trazer documentos?

Sim: um programa de formação completo, os seus materiais, as suas avaliações e dois ou três dossiês de formandos anonimizados. A oficina do segundo dia passa-os pelo crivo da norma.

Esta formação pode ser financiada?

Consoante o seu estatuto, pode integrar um plano de formação apresentado ao abrigo dos contratos especiais de formação do OFPPT. Preparamos o processo consigo; a decisão pertence ao organismo financiador.