

Parcours encadrement et qualité (30 heures)

1. 4A Encadrer une équipe dans un centre de langues (15 heures)
2. 4B S'approprier la démarche qualité : offre, suivi, satisfaction client (15 heures)

Neige Pruvost

Chargée de programmes au CIEP, département langue française

1. 4A Encadrer une équipe dans un centre de langues (15 heures)

Public

Directeurs, directeurs des cours, responsables et coordinateurs pédagogiques, chefs de projet.

Prérequis

Ce module est ouvert aux personnes qui exercent une fonction d'encadrement dans un centre de langues.

Objectifs

À l'issue de ce module, les participants seront en mesure d'identifier et d'adopter des méthodes de travail et des modes de comportement adaptés à leur contexte d'exercice. Ils maîtriseront des savoir-faire permettant d'élaborer et de mettre en œuvre des outils de suivi et de pilotage.

Présentation du module

Ce module sera l'occasion pour les participants de s'interroger sur les différents styles de management, sur le rôle des individus et sur les spécificités des équipes pédagogique et/ou administrative. Les participants apprendront à se positionner en tant que manager. Ils s'approprieront des techniques et des outils facilitant la coopération et la gestion des situations délicates. Dans une logique d'amélioration continue, propre à la démarche qualité, ce module traitera de l'accompagnement et de la motivation des équipes exerçant dans un centre de langues.

Modalités de travail

La formation est conçue selon une approche de formation/action, participative et interactive, alternant les séances d'apports théoriques et les ateliers pratiques guidés.

Bibliographie

- ALLARD POESI Florence, *Management d'équipe*, Paris : Les Topos, Dunod, 2012.
GATHER THURLER Monica, *Innover au cœur de l'établissement scolaire*, Issy les Moulineaux : ESF éditeur, 2000.
HELFER Jean-Pierre, KALIKA Michel, ORSONI Jacques, *Management, stratégie et organisation*, Vuibert, 2010.
JUËT Rémi, *La Boîte à outils du manager, 60 fiches pratiques pour piloter son équipe*. Paris : Best Practices, Dunod, 2014.

2. 4B S'approprier la démarche qualité : offre, suivi, satisfaction client (15 heures)

Public

Directeurs, directeurs des cours et du marketing, responsables et coordinateurs pédagogiques, référents qualité.

Prérequis

Ce module est ouvert aux personnes qui sont impliquées dans la professionnalisation de leur établissement.

Objectifs

À l'issue de ce module, les participants sauront mieux prendre en compte les besoins des clients et partenaires, et les satisfaire. Ils seront capables d'apporter des modifications et de mettre en œuvre des actions concrètes pour renforcer le développement des cours et la performance des équipes.

Présentation du module

Dans ce module, les participants identifieront les processus qui permettent de passer des besoins à la satisfaction des parties prenantes. Ils s'interrogeront également sur la façon de mobiliser les équipes autour du projet qualité de leur établissement. Une attention particulière sera portée sur l'interaction des processus liés à l'enseignement et à la proposition d'une offre commerciale. Les apports théoriques seront illustrés par des activités concrètes : cartographier des processus, définir des parcours client, gérer des observations de classe...

Modalités de travail

La formation est conçue selon une approche de formation/action, participative et interactive, alternant les séances d'apports théoriques et les ateliers pratiques guidés.

Bibliographie

DÉTRIE Philippe, *Conduire une démarche qualité*, Éditions d'Organisation, 2006.
FROMAN Bernard, *Du manuel qualité au manuel du management : l'outil stratégique*, Saint-Denis-La Plaine : AFNOR, 2013.

GRANDJEAN Hubert, MIENVILLE Pascale, SCHNEIDERMANN Bernard, *Optimiser la qualité des services dans les organismes de formation*, Paris : AFNOR, 2001.

MARGERAND Jean, GILLET-GOINARD Florence, *Manager la qualité pour la première fois : conseils pratiques : diagnostic plan d'action certification ISO 9001*, Paris : Eyrolles, Editions d'organisation, 2015.