

norme française

NF X 50-761

Février 1998

Indice de classement : X 50-761

ICS : 03.100.30

Formation professionnelle

Organisme de formation

Service et prestation de service : spécifications

E : Professional training — Professional training body — Service and provision of service : specifications

D : Ständige berufliche Weiterbildung — Ausbildungsstelle — Dienstleistung und erbrachte Dienstleistung : Spezifikationen

Norme française homologuée

par décision du Directeur Général de l'AFNOR le 20 janvier 1998 pour prendre effet le 20 février 1998.

Remplace la norme expérimentale X 50-761, de juin 1994.

Correspondance

À la date de publication du présent document, il n'existe pas de travaux européens ou internationaux traitant du même sujet.

Analyse

Le présent document décrit les spécifications des services et des prestations de service d'un organisme de formation.

Descripteurs

Thésaurus International Technique : formation, personnel, service, information, relation client-fournisseur.

Modifications

Par rapport au document remplacé, les modifications sont d'ordre technique.

Corrections

Éditée et diffusée par l'Association Française de Normalisation (AFNOR), Tour Europe 92049 Paris La Défense Cedex
Tél. : 01 42 91 55 55 — Tél. international : + 33 1 42 91 55 55



Membres de la commission de normalisation

Président : M GRANDJEAN

Vice-Président : M RENOUX

Secrétariat : M MORVAN — AFNOR

| | | |
|-----|-----------|---|
| MME | ARAGOU | CNAM |
| M | BANET | SMH NEOPOST |
| M | CAUX | CHAMBRE DES INGENIEURS CONSEILS DE FRANCE |
| MME | CORONE | CFPB |
| M | DIDELOT | CONSULTANT (AUDITEUR ICA) |
| M | EVERAT | MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE — DIRECTION DES LYCEES ET COLLEGES |
| MME | FORTIN | EDF GDF |
| M | GEORGES | AFPA |
| M | GODEMENT | CCI PARIS |
| MME | GOUDET | CHAMBRE SYNDICALE DES PROFESSIONNELS DE LA FORMATION |
| MME | GOULON | CONSEIL REGIONAL DE LORRAINE |
| M | GRANDJEAN | E & B — DELEGUE NATIONAL EDUCATION DU CJD |
| M | JULLIEN | CONSULTANT (AUDITEUR ICA) |
| M | JACOVLEV | ARM (AUDITEUR ICA) |
| M | KERAUDY | ALCATEL |
| M | LASNIER | CCI FORMATION |
| M | LECUYER | FONGECIF ILE DE FRANCE |
| MME | LEPLATRE | CENTRE INFFO |
| M | MACHURET | CHAMBRE SYNDICALE DES PROFESSIONNELS DE LA FORMATION |
| MME | MOUGIN | AFNOR |
| M | MORICET | GFC-BTP |
| MME | MOROU | SERDA |
| M | NACIRI | AFNOR |
| M | OZANNE | CHAMBRE DES INGENIEURS CONSEILS DE FRANCE |
| M | RENOUX | MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE — DIRECTION DES LYCEES ET DES COLLEGES |
| M | RUIZ | AGEFOS PME |
| M | SECHAUD | CNAM |
| MME | TERZIOTTI | MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE — DIRECTION DES LYCEES ET DES COLLEGES |
| M | THIEBAUT | SOLLAC |
| M | THUILLIER | EDF GDF SFP |
| MME | TOMAS | |
| M | TOUBOUL | ECOLE NATIONALE DES PONTS & CHAUSSEES |
| M | VOISIN | DELEGATION A LA FORMATION PROFESSIONNELLE |

Sommaire

Page

| | | |
|----------|---|-----------|
| 0 | Introduction | 4 |
| 1 | Domaine d'application | 6 |
| 2 | Références normatives | 7 |
| 3 | Définitions | 7 |
| 4 | Grille de lecture | 9 |
| 5 | Traitement de la demande et de la commande | 10 |
| 6 | Conception du produit pédagogique | 15 |
| 7 | Organisation de l'action de formation | 17 |
| 8 | Réalisation de l'action de formation | 20 |
| 9 | Évaluation | 26 |