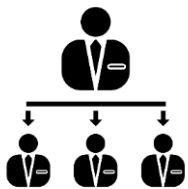


Gestion et supervision (M) - Liste des cours et plans détaillés



#	Gestion et supervision (M)
M01	Programme d'introduction à la supervision
M02	Habilités de gestion pour cadres intermédiaires
M03	Gestion efficace du rendement
M04	Gestion de la performance - Gestion du rendement des employés
M05	Programme d'accueil et d'intégration des employés
M06	Gestion du changement
M07	Leadership, motivation et productivité
M08	Motivation des employés
M09	Adapter votre Style de Leadership
M10	Habilités d'affirmation de soi
M11	Apprendre à déléguer
Mxx	Autres cours divers sur demande

D'autres cours sont disponibles sur demande. La prestation en salle de classe peut être complétée par un coaching ainsi qu'un soutien technique au besoin.

Pour plus d'informations, les pages suivantes contiennent un plan détaillé de chaque cours.

Titre du cours: M01 - Programme d'introduction à la supervision

Durée du cours: 2 jours

Nombre maximum de participants: 20 (idéal 12-16)

Objectifs de la formation:

Le cours «Programme d'introduction à la supervision» permet aux superviseurs d'acquérir ou d'approfondir les connaissances et les compétences de base dont ils ont besoin pour s'acquitter efficacement de leurs fonctions. Les superviseurs ont un rôle particulier à jouer car ils constituent le premier niveau de gestion et sont en contact direct avec un grand nombre d'employés dont les tâches et les spécialités sont très variées. Les superviseurs doivent connaître les politiques et les procédures de leur organisation et savoir les communiquer à leur équipe. Ils doivent aussi apprendre à développer les qualités personnelles qui leur permettront de motiver les employés, pour que ceux-ci atteignent les objectifs fixés.

L'objet de ce cours de 2 jours est de permettre aux superviseurs d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour s'acquitter efficacement de leurs fonctions au premier niveau de gestion.

- Développer et renforcer les connaissances et les compétences requises d'un superviseur;
- Définir le rôle et les responsabilités du superviseur;
- Savoir communiquer efficacement avec ses subordonnés et ses supérieurs;
- Choisir le style de leadership le plus approprié dans une situation donnée comme outil de motivation;
- Gérer le changement pouvant mener au conflit et savoir diriger le tout efficacement.

Contenu du cours:

1. Rôles et responsabilités du superviseur;
2. Le pouvoir de la communication;
3. Leadership et motivation;
4. Changement et résolution de conflits.

Population cible:

Superviseurs (nouveaux et existants)

Méthodologie:

Une approche expérientielle est favorisée pour ce type de formation. Les participants pourront donc bénéficier d'exposés oraux de la part du formateur, participer à des exercices de sous-groupes suivis de plénière de discussions. Une variété d'outils de découverte personnelle sera également utilisée.

Retombées:

Les participants auront en main les instruments requis pour remplir efficacement leurs fonctions. Ils auront acquis une plus grande confiance en leurs moyens et seront plus en mesure d'exercer leur leadership et d'aider le personnel dont ils sont responsables. Ils assureront donc un soutien plus efficace aux gestionnaires dont ils relèvent.

Titre du cours: M02 - Habiletés de gestion pour cadres intermédiaires

Durée du cours: 3 ou 4 jours

Nombre maximum de participants: 18 (idéal 6-12)

Objectifs de la formation:

L'objectif de cette formation est de permettre aux cadres intermédiaires d'acquérir ou d'approfondir les connaissances et les compétences reliées à la gestion des employés afin de s'acquitter efficacement de leurs fonctions. Les cadres intermédiaires ont un rôle particulier à jouer car ils constituent un niveau de «gestion» névralgique dans le cadre de leurs organisations et sont en contact direct avec un grand nombre d'employés ayant des tâches et des responsabilités très variées. Ils doivent aussi apprendre à développer des qualités personnelles qui leur permettront de motiver les employés afin que ceux-ci atteignent les objectifs organisationnels fixés. De plus, ils doivent travailler, de près avec la haute direction, à fournir des comptes rendus clairs et précis et de s'assurer que les attentes des gestionnaires de différents paliers soient atteintes.

À la fin de cette formation, les cadres intermédiaires seront en mesure de:

- Identifier les rôles et les responsabilités du cadre intermédiaire;
- Savoir communiquer efficacement avec ses subalternes et ses supérieurs;
- Choisir le style de leadership le plus motivant selon la situation, et accroître leur résilience;
- Savoir déléguer, gérer son temps et ses priorités, et susciter le travail d'équipe;
- Gérer équitablement le rendement de ses employés + récapitulation.

Contenu du cours:

1. Les rôles et les responsabilités du /de la cadre intermédiaire;
2. La communication;
3. Leadership / motivation / résilience;
4. La délégation, la gestion du temps et des priorités et le travail d'équipe;
5. La gestion du rendement et récapitulation collective.

Population cible:

Les cadres intermédiaires

Méthodologie:

Une approche «expérientielle» nettement axée sur l'interaction et la participation des membres est la pièce maîtresse cette formation. Un ratio d'approximativement 40% d'exposés de la part du formateur et de 60% d'interaction (échanges / réflexions / adhésions /...) de la part des participants.

Retombées:

Lorsqu'ils auront terminé l'atelier, les participants vont graduellement peaufiner et étoffer leurs connaissances ainsi que leurs compétences pour mieux s'acquitter de leurs fonctions considérant les défis et la complexité de leur travail.

Titre du cours: M03 - Gestion efficace du rendement

Durée du cours: 1 jour

Nombre maximum de participants: 24 (idéal 12-16)

Objectifs de la formation:

- Reconnaître l'importance d'avoir un processus d'évaluation du rendement pour les employés;
- Comprendre comment travailler avec les employés pour établir des normes et des objectifs de performance;
- Développer les compétences en observation et en rétroaction, en écoute et en la pose de questions, pour améliorer les performances;
- Identifier un processus d'entrevue efficace et avoir l'occasion de pratiquer le processus dans une atmosphère favorable;
- Élaborer des stratégies pour la gestion de la performance des employés.

Contenu du cours:

Les évaluations de rendement sont une composante essentielle du développement des employés. Quelqu'un a dit, "Si vous faites toujours ce que vous avez toujours fait, vous aurez toujours ce que vous avez toujours eu." Et, rappelez-vous ce que le philosophe allemand Goethe a dit: "Traitez les gens comme si elles étaient ce qu'ils devraient être et vous aider à devenir ce qu'ils sont capables de l'être." Fixer des buts et des objectifs à viser donnera aux superviseurs et aux employés un accent unifié et ciblé à viser. Les superviseurs doivent aussi apprendre à donner une rétroaction, à la fois positive et négative, sur une base régulière et en temps opportun afin que les employés puissent grandir et se développer. Les évaluations du rendement impliquent toutes ces activités.

1. L'importance des évaluations de rendement;
2. Comment éviter les stéréotypes;
3. Élaborer des normes et des objectifs;
4. La performance de documentation;
5. Rétroaction sur le rendement et le coaching;
6. Développer un format d'entrevue;
7. L'évaluation comme un processus à double sens;
8. Le rendement des employés de gestion;
9. Comment licencier quelqu'un;
10. Accepter la critique.

Population cible:

Tous les employés ou des gestionnaires qui sont responsables d'apporter une contribution dans le processus d'évaluation du rendement.

Méthodologie:

Courtes présentations, exercices, activités de groupe et jeux de rôles.

Retombées:

Développer des compétences pour fournir une rétroaction de rendement supérieur et d'évaluation et d'améliorer la performance et le moral au travail.

Titre du cours: M04 - Gestion de la performance - Gestion du rendement des employés

Durée du cours: 1 jour

Nombre maximum de participants: 24 (idéal 12-16)

Objectifs de la formation:

- Comprendre le but de se fixer des objectifs en matière de gestion de la performance;
- Avoir des outils pour aider vos employés à atteindre les objectifs fixés;
- Avoir un modèle en trois phases qui vous aidera à préparer les employés à des performances de pointe, activez leur motivation intérieure, et à évaluer leurs compétences;
- Avoir une meilleure connaissance des outils et des techniques de motivation.

Contenu du cours:

Inspirer quelqu'un pour être à leur meilleur n'est pas une tâche facile. Comment gérez-vous pour des performances optimales? Comment voulez-vous créer un environnement motivant qui incite les gens à aller au-delà de leur mieux? Cet atelier d'une journée vous donnera certaines de ces compétences.

1. Le modèle de gestion partagée;
2. Fixer des objectifs;
3. Phase I (Préparation): Choisir la bonne personne pour le poste, l'établissement de normes, le coaching et la formation;
4. Phase II (Activation): Motivation;
5. Phase III (Évaluation continue et formelle): Commentaires et évaluations du rendement.

Population cible:

Tous les employés ou les gestionnaires qui sont impliqués dans les différentes phases de la gestion du rendement.

Méthodologie:

Courtes présentations, exercices, activités de groupe et jeux de rôles

Retombées:

Développer des compétences pour mieux créer et gérer les objectifs organisationnels pour la performance des activités quotidiennes. Mieux communiquer les objectifs de performance au personnel. Améliorer les évaluations de la performance et le processus d'évaluation du rendement.

Titre du cours: M05 - Programme d'accueil et d'intégration des employés

Durée du cours: 1 jour

Nombre maximum de participants: 24 (idéal 12-16)

Objectifs de la formation:

- Définir de l'embarquement et d'intégration des employés;
- Comprendre les avantages et l'objectif d'embarquement;
- Reconnaître comment se préparer à un programme d'embarquement;
- Identifier les moyens d'engager et d'assurer un suivi auprès des employés;
- Créer des attentes;
- Découvrez l'importance de la résilience et de flexibilité.

Contenu du cours:

1. But de l'embarquement et d'intégration des employés;
2. Préparation de l'embarquement;
3. Liste de vérification pour l'embarquement;
4. Création d'un programme attrayant;
5. Un suivi auprès des nouveaux employés;
6. Définition des attentes;
7. Résilience et flexibilité;
8. Assigner des tâches;
9. Fournir des commentaires.

Population cible:

Employés, gestionnaires, et superviseurs fournissant des services à la clientèle.

Méthodologie:

Grâce à l'utilisation des exercices et études de cas, les participants pratiqueront les techniques et les outils présentés. Notre approche expérientielle de l'apprentissage fait en sorte que chaque activité est basée sur le transfert des connaissances et des compétences dans et, au-delà de la salle de classe.

Retombées:

Un programme d'embarquement et d'intégration des employés réduira les coûts associés à la rotation du personnel. Il augmentera la productivité et produira une main-d'œuvre plus heureuse et plus qualifiée. La période d'intégration est un moment critique pour le salarié et l'entreprise. Un ensemble structuré de procédures facilitera cette période et augmentera les chances de succès.

Titre du cours: M06 - Gestion du changement

Durée du cours: 1 jour

Nombre maximum de participants: 24 (idéal 12-18)

Objectifs de la formation:

- Énumérer les étapes nécessaires à la préparation d'une stratégie de changement et renforcer le soutien pour le changement;
- Décrire le WIFM - les motivations individuelles pour le changement;
- Utiliser les composants nécessaires pour développer une gestion du changement, des plans de communication, et une liste des stratégies de mise en œuvre;
- Utiliser des stratégies de collecte de données, répondre aux préoccupations et questions, évaluer les options et adapter la direction du changement;
- Utiliser des méthodes pour diriger des réunions sur l'état des changements, célébrer les mises en œuvre réussies, et partager les résultats et les avantages;
- Décrire les quatre phases de «sondage de satisfaction», ses objectifs, et réviser des exemples dans des études de cas;
- Utiliser des stratégies pour l'acceptation des changements, en faisant appel à des émotions et des faits;
- Décrire l'importance de la résilience et la flexibilité dans le contexte du changement.

Contenu du cours:

1. Préparation pour le changement;
2. Identification de WIFM;
3. Comprendre le changement;
4. Diriger et gérer le changement;
5. Obtenir le soutien;
6. Comment rendre le tout valable;
7. Utiliser un sondage de satisfaction;
8. Amener les gens à votre côté;
9. Renforcement de la résilience;
10. Augmenter la flexibilité.

Population cible:

Employés, gestionnaires et superviseurs impliqués dans un processus de changement.

Méthodologie:

Des exercices individuels, du travail en équipe en utilisant des scénarios, suivis de séances de pratique afin de s'assurer que les participants pourront utiliser ce qu'ils auront appris.

Retombées:

L'atelier de gestion du changement donnera des outils pour mettre en œuvre des changements plus facilement et d'avoir ces changements mieux acceptés. Cet atelier donnera également à tous les participants une compréhension de la façon dont le changement est mis en œuvre et des outils pour gérer leurs réactions au changement.

Titre du cours: M07 - Leadership, motivation et productivité

Durée du cours: 1 jour

Nombre maximum de participants: 24 (idéal 12-18)

Objectifs de la formation:

La gestion est un type de leadership et le gestionnaire atteint ses objectifs avec ses employés. Pour atteindre le succès organisationnel, le gestionnaire doit savoir comment influencer le comportement de ses employés et donner de la rétroaction constructive.

Cet atelier vous aidera à créer un environnement qui encourage les employés à se motiver et obtenir de meilleurs résultats.

Contenu du cours:

1. La différence entre la gestion et le leadership;
2. La valeur ajoutée qu'un leader apporte à son équipe;
3. Clarifier les attentes de son équipe;
4. Établir des objectifs « SMART »;
5. Donner une rétroaction constructive afin d'augmenter la productivité;
6. Pratique de la rétroaction lors d'une bonne performance (scénario);
7. Pratique de la rétroaction lors d'une performance qui laisse à désirer (scénario);
8. Motiver son équipe et augmenter l'esprit d'équipe;
9. Plan d'action.

Population cible:

Tout gestionnaire ou superviseur voulant améliorer la motivation et la productivité de son équipe.

Méthodologie:

Des exercices individuels, du travail en équipe en utilisant des scénarios afin de s'assurer que les participants puissent utiliser ce qu'ils auront appris.

Retombées:

Les participants pourront expliquer la différence entre un gestionnaire et un leader. Ils pourront motiver leur équipe et utiliser des stratégies pour améliorer la productivité de leurs employés.

Titre du cours: M08 - Motivation des employés

Durée du cours: 1 jour

Nombre maximum de participants: 24 (idéal 12-18)

Objectifs du cours:

- Définir la motivation, le rôle de l'employeur et de l'employé;
- Comprendre l'importance de la motivation des employés;
- Identifier les méthodes de motivation des employés;
- Décrire les théories qui ont trait à la motivation des employés;
- Identifier les types de personnalité et comment ils se situent dans un plan de motivation des employés;
- Fixer des objectifs clairs et définis;
- Identifier les problèmes spécifiques, les adresser et savoir comment maintenir la direction.

Le contenu des cours:

Cet atelier donnera aux participants plusieurs types d'outils pour devenir de grand motivateur, y compris l'établissement d'objectifs clairs et l'habileté d'influencer. Les participants pourront également en apprendre davantage sur cinq les modèles les plus populaires de motivation, et la façon de les réunir pour créer un programme personnalisé.

Population cible:

Les gestionnaires et les superviseurs qui veulent soutenir les employés en offrant un environnement motivant.

Méthodologie:

Grâce à l'utilisation d'exercices et études de cas, les participants seront plus conscients de leurs valeurs personnelles, de leurs attitudes et des comportements qui favorisent ou entravent leur capacité de se réaliser leur à plein potentiel. Notre approche expérientielle de l'apprentissage assure que chaque activité est basée sur le transfert des connaissances et des compétences à l'intérieur et, au-delà de la salle de classe.

Résultats attendus:

Les gestionnaires doivent gérer leurs employés, être au modèle et un bon Leader. Ils apprendront à utiliser des stratégies qui les aideront à améliorer leurs compétences en leadership pour une meilleure motivation de leurs employés.

Titre du cours: M09 - Adapter votre style de leadership

Durée du cours: 1 jour

Nombre maximum de participants: 16 (idéal 12)

Objectifs de la formation:

À la fin de cet atelier, les participants seront en mesure de:

- Définir le « leadership »;
- Expliquer la théorie du grand homme;
- Expliquer la théorie de Trait;
- Comprendre le Leadership transformationnel;
- Comprendre les gens que vous menez et comment adapter vos styles de leadership;
- Expliquer le leadership directive;
- Expliquer le leadership de Coaching;
- Expliquer le leadership participatif;
- Expliquer le leadership par la délégation;
- Pratiquer les idées de Kouzes et de Posner sur le leadership;
- Dresser un inventaire personnel;
- Créer un plan d'action;
- Établir des objectifs personnels.

Contenu du cours:

Ce programme réunit pour la première fois les théories de Leadership et les styles de communication, cette dernière étant l'aspect le plus important du Leadership. Les participants apprennent à reconnaître l'importance de comprendre les autres afin de les influencer positivement. On étudie la motivation comme un ingrédient de base du comportement humain. Les valeurs, les attitudes et la prise de décision au travail sont liées de façon à susciter la collaboration nécessaire à la réalisation des objectifs personnels et organisationnels.

Population cible:

Superviseurs, chefs d'équipe, cadres et dirigeants.

Méthodologie:

Notre approche de l'apprentissage expérientiel assure que chaque activité s'appuie sur les connaissances et les compétences au-delà de la salle de classe. Des jeux de rôles sont utilisés lorsque pertinents. Des enquêtes sur des situations réelles supportent le transfert de l'apprentissage.

Résultats attendus:

Participants seront mieux préparés à assurer la collaboration des autres. Ils auront une plus forte compréhension de la nature humaine, incluant leur personnalité, afin de mieux influencer et motiver les différents comportements et la prise de décision au travail.

Titre du cours: M10 - Habilités d'affirmation de soi

Durée du cours: 1 ou 2 jours selon les besoins

Nombre maximum de participants: 20 (idéal 12-16)

Objectifs de la formation:

À fin de cet atelier, les participants seront en mesure de:

- Définir l'affirmation de soi et la confiance en soi et répertorier les quatre styles de communication;
- Décrire les types de pensées négatives, et savoir comment on peut les gérer;
- Expliquer la différence entre l'écoute et l'entente et comprendre l'importance du langage corporel et les techniques de questionnement en communication;
- Comprendre l'importance de la définition des objectifs et pratiquer l'établissement d'objectifs SMART pour comportement assertif;
- Utiliser des méthodes pour comprendre votre propre valeur et utiliser des techniques positives d'automotivation;
- Énumérer les raisons pour lesquelles une apparence agréable et le langage corporel sont critiques pour créer une première impression forte;
- Pratiquer l'envoi de messages positifs;
- Utiliser le modèle STAR pour convaincre au cours d'un défi de présentation.

Contenu du cours:

Les participants apprennent à apprécier leur valeur et celle des autres comme une première étape pour pratiquer ses habiletés d'affirmation de soi. Ils invités à identifier des actions d'affirmation de soi et les comportements connexes dans un poème classique sur l'affirmation de soi. Ils pratiquent des déclarations agressives, passives, passives-agressives ou assertives. Ils analysent les différents types de pensées négatives et identifient des réponses aux obstacles prévenant l'atteinte d'objectifs.

Population cible:

Employés à tous les niveaux.

Méthodologie:

Notre approche de l'apprentissage expérientiel assure que chaque activité s'appuie sur les connaissances et les compétences au-delà de la salle de classe. On utilise au besoin des jeux de rôles, des tables rondes, des présentations et des exercices amusants aidant à intégrer les concepts et établir des liens avec la réalité des participants.

Retombées:

Les participants obtiendront une meilleure compréhension de l'importance de travailler sur la confiance en soi afin d'atteindre nos objectifs personnels et professionnels.

Titre du cours: M11 - Apprendre à déléguer

Durée du cours: 1 journée

Nombre maximum de participants: 16 (idéal 12)

Objectifs de la formation:

La réussite de ce cours va augmenter vos connaissances et votre capacité à:

- Reconnaître la délégation comme un outil pour la croissance des employés;
- Préparer votre délégation efficacement;
- Évaluer vos employés afin de déterminer leurs besoins de délégation;
- Bien agencer les projets et les employés selon les capacités;
- Cerner les obstacles à la délégation et les surmonter;
- Appliquer les étapes pour déléguer efficacement;
- Gérer les erreurs, les faux pas et les échecs comme occasions d'apprentissage.

Contenu du cours:

Les participants sont exposés aux points suivants:

1. Caractéristiques de la délégation positive;
2. Justifications pour opter pour la délégation;
3. Obstacles à la délégation;
4. Décision sur ce qu'il faut déléguer ou non (responsabilité et autorité versus responsabilisation);
5. À une bonne adéquation entre projet et employé;
6. À une bonne communication en ce qui a trait à la délégation et aux éventuels problèmes et solutions.

Population cible:

Surtout les superviseurs, les chefs d'équipe, les cadres et les dirigeants.

Méthodologie:

Notre approche de l'apprentissage expérientiel assure que chaque activité s'appuie sur les connaissances et les compétences au-delà de la salle de classe. Des jeux de rôles, des tables rondes, des présentations et des discussions en petits groupes soutiennent le développement de la confiance en soi dans le processus créatif.

Retombées:

Les participants seront mieux disposés à partager la responsabilité et l'autorité comme outils de gestion pour atteindre les objectifs. Ils apprendront à encourager l'initiative, d'évaluer et de hiérarchiser les alternatives objectivement et de minimiser les effets négatifs des erreurs dans le processus de délégation.