

MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

// MANAGEMENT

DURÉE : 21H

Public concerné personnels étant amené à exercer des fonctions de manager dans l'entreprise

Durée 21 heures

Lieu En centre de formation ou chez le client

DÉROULEMENT DU PROGRAMME

FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

Généralité sur le management

- Management et leadership
- La valeur ajoutée du manager
 - » Image du manager et exemplarité
 - » Planifier, organiser, coordonner
- La posture managériale
 - » Qu'est-ce qu'un bon manager ?
 - » Le manager : défenseur de l'intérêt général
 - » Mettre en œuvre les conditions d'un bon management
 - » Les notions d'Autorité/Aura/charisme
- iv. La responsabilité dans le cadre managérial
- v. Les aptitudes et qualités fondamentales du bon manager
 - » Courage ou l'aptitude à la frustration
 - » La détermination

Contexte du management opérationnel dans la sureté aéroportuaire

- Identifier les contraintes et particularité du management dans la sureté aéroportuaire
- Contexte est la source de paramétrage des comportements

LES COMPORTEMENTS

Analyse transactionnelle dans le management

- Les positions de vie en management
 - » L'estime de soi
 - » Parent/adulte/enfant
 - » Les jeux psychologiques
- Les états du moi
- Les attitudes relationnelles

Les attitudes des collaborateurs

- Les comportements de groupe
- Motiver ses collaborateurs.
 - » Les cycles de la vie professionnelle.
 - » Stimuler ses collaborateurs : schéma de la motivation.
 - » Les leviers de la motivation
 - » Les 5 phases de l'acceptation du changement.
- Identifier les comportements des collaborateurs.
 - » Les faux selfs.
 - » Le DISC : un outil de lecture, de compréhension et d'anticipation des comportements observables.

STRUCTURE D'UN ACTE DE MANAGEMENT : DONNER DU SENS À L'ACTION

Mesure du décalage entre ce qui est produit et ce qui est

attendu : définir des objectifs.

- Savoir
- Vouloir
- Pouvoir

Ecouter mon collaborateur : comprendre l'origine du dysfonctionnement.

- Protocole d'observation du collaborateur
- Les différents styles de management.

Négocier un plan de progrès : motiver son collaborateur. Tirer la compétence et la motivation vers le haut.

Organiser le suivi

Reconnaitre les succès.

ORGANISATION DE LA FONCTION MANAGÉRIALE

Les lois de la gestion du temps.

Gestion des priorités

- Matrice de Mintzberg
- Identifier et hiérarchiser l'important/urgent

MENER UN ENTRETIEN EFFICACE

La préparation : 90% du succès.

Techniques d'entretien.

- Les différents types de questionnement.
- Reconnaissance de l'erreur.
- Dire « non » avec efficacité.

Structurer ses entretiens.

- L'entretien de motivation.
- Le rappel de la règle.
- L'entretien de recadrage.

La tenue de réunion.

- Préparer ses réunions.
- Les règles de prise de parole en public.
- La force de la communication non verbale.

GESTION DE CONFLIT

Les signes du conflit

Les différents types de conflit

- Conflit de valeur
- Conflit de méthode
- Conflit d'intérêt

Négociation en situation de conflit (méthode tina)

- La métaphore de l'œuf
- Les leviers de la négociation conflictuelle.
- La structure d'entretien de négociation.