المهارات السلوكية

إعطاء تعليمات واضحة وتحقيق النتائج

يوم واحد لتبليغ تعليمة تُفهم وتُطبَّق ويُتحقق منها. تشتغلون على إعداد التعليمة (ماذا ولماذا وإلى أي حد وفي أي أجل) وتبليغها شفوياً أو كتابياً والتحقق من الفهم ومراقبة النتيجة، انطلاقاً من تعليمات حقيقية في مصلحتكم: تغيير .حجم على خط إنتاج، وتحضير طلبيات، ومعالجة ملف زبون. وهو أول وحدة في مسار مدير القرب

المدة : 1 يوم

الأهداف

1. **تحديد أسباب سوء تنفيذ تعليمة: الغموض وغياب الغاية وغموض معيار النجاح وسوء التوقيت**
2. **إعداد تعليمة كاملة: النتيجة المنتظرة والسبب والحدود والأجل والوسائل ونقطة المراقبة**
3. **تكييف التبليغ مع الموظف والسياق: في موقع العمل أو في لقاء الفريق أو كتابةً**
4. **التحقق من الفهم دون معاملة المخاطَب كطفل، بإعادة الصياغة والسؤال المفتوح**
5. **مراقبة النتيجة والتصرف عند الفارق: الاعتراف والتصحيح وإعادة الصياغة**

البرنامج

اليوم 1 – صباحًا

لماذا لا تُطبَّق التعليمة: ما يعود إلى من يعطيها ومن يتلقاها
- **والتنظيم**
- **تعليمة وتوجيه وطلب وتفويض: عمّ نتحدث؟**

بنية تعليمة واضحة: النتيجة المنتظرة والسبب والحدود والأجل
- **ومعيار النجاح**
- **تمرين: إعادة كتابة ثلاث تعليمات حقيقية يحضرها المشاركون**

اليوم 1 – مساءً (ورشة)

التبليغ الشفوي: في موقع العمل وفي لقاء بداية المناوبة وعبر
- **الهاتف**

التحقق من الفهم: طلب إعادة الصياغة، والسؤال عما سيبدأ به
- **الموظف**
- **مراقبة النتيجة ومعالجة الفارق بين المنتظر والمحقق**

وضعيات تمثيلية: تعليمة مستعجلة، وتعليمة تغيّر عادة،
- **وتعليمة لموظف أقدم منك**
- **اختبار المكتسبات وملاحظات حول ورقة إعداد التعليمة**

المقاربة البيداغوجية

- **تحليل تعليمات حقيقية من مصلحتكم، مكتوبة وشفوية**
- **تمرين نقل متسلسل: تعليمة تُمرَّر عبر ثلاثة مستويات وما يتبقى منها**
- **وضعيات تمثيلية قصيرة بملاحَظ وشبكة ملاحظة**
- **حالات ميدانية: خط التلفيف ورصيف الشحن ومنصة خدمة الزبناء**
- **ورقة إعداد تعليمة تُستعمل ابتداءً من الغد**

التقييم والوثائق

؛ ويحصل كل مشارك على شهادة (1+J) اختبار للمكتسبات في نهاية اليوم وتبليغ تعليمة يُقيَّم بشبكة. تقييم فوري في اليوم الموالي .مرقمة قابلة للتحقق عبر الإنترنت، وتتوصل المقاولة بتقرير عن التكوين

.OmniLearn دعامات ثنائية اللغة لكل مشارك؛ وكل تكوين حضوري مرفق بنسخته الرقمية على منصة

معلومة مفيدة

الأولى من الوحدات الخمس لمسار مدير القرب (5 أيام موزعة على سداسي)، وتليها «تفويض المهام بفعالية: الإسناد والمتابعة والمساءلة». ويمكن أيضاً متابعتها منفردة.

معلومات عملية

المدة	يوم 1
الفئة المستهدفة	رؤساء الفرق ومسؤولو التأطير والمشرفون ومديرو القرب
المتطلبات المسبقة	لا يشترط أي مستوى سابق؛ مع تأطير أو تنسيق شخص واحد على الأقل
عدد المشاركين	مجموعات من 6 إلى 12 مشاركًا داخل المقاولة
الصيغة	داخل المقاولة، حضوريًا في موقعكم
اللغة	الفرنسية أو الدارجة أو الإنجليزية؛ دعامات ثنائية اللغة
التمويل	العقود الخاصة للتكوين لدى مكتب التكوين المهني (TFP)، ومجموعات الاستشارة GIAC، والمغرب المقاولات: نُعدّ الملفات معكم دون أي تكلفة إضافية.
تكييف البرنامج	برنامج مكيَّف مع مساطركم وتجهيزاتكم والفئة المستهدفة

أسئلة شائعة

ما الفرق بينه وبين التكوين حول التفويض؟
تخص التعليمة مهمة محددة: يقول المدير ما يجب فعله ولأي أجل وبأي نتيجة. أما التفويض فهو إسناد مسؤولية بهامش من الاستقلالية. ويبدأ مسار مدير القرب بالتعليمة، وهي أساس التفويض.

هل يناسب هذا التكوين رؤساء فرق الإنتاج؟
نعم، فقد صُمّم لهم كما لمشرفي اللوجستيك أو خدمة الزبناء. ويمكن أن يتم التنشيط بالفرنسية أو الدارجة، بمواد ثنائية اللغة.

هل نُعالج التعليمات الكتابية؟
نعم للتعليمات القصيرة: مذكرة ورسالة ولوحة في موقع العمل. أما تحرير المحاضر والتقارير فيندرج في تكوين «الكتابة لتُقرأ: رسائل إلكترونية ومحاضر وتقارير».

ما هو مسار مدير القرب؟
خمس وحدات من يوم واحد: التعليمات والتفويض والملاحظة والشجاعة الإدارية والنزاعات والتحفيز. وهي موزعة على سداسي ليتاح للمشاركين وقت التطبيق بين دورتين.