المهارات السلوكية

تحديد الأهداف وقياس أداء الفريق

يوم واحد لتفريع أهداف المقاولة إلى أهداف للفريق وأهداف فردية مفهومة وقابلة للقياس، ثم تتبع الأداء دون تحويل كل اجتماع إلى مراقبة. تتعلمون صياغة هدف، واختيار مؤشرات قليلة، وتحديد غايات واقعية، وإدارة مراجعة أداء .الفريق. ويرتكز العمل على أهداف سنتكم وعلى المؤشرات التي تتبعونها فعلاً

المدة : 1 يوم

الأهداف

1. تفريع هدف للمقاولة أو الموقع إلى أهداف منسجمة للفريق وللأفراد
2. صياغة أهداف دقيقة وقابلة للقياس وللتحقيق ومؤرخة، مع التمييز بين النتائج والوسائل
3. اختيار مؤشر موثوق وغاية وتواتر للقياس لكل هدف
4. إدارة مراجعة أداء الفريق تفضي إلى إجراءات
5. معالجة فارق في الأداء، جماعي أو فردي، بشكل وقائعي

البرنامج

اليوم 1 – صباحًا

- هدف ومهمة وعمل ومؤشر: توضيح المصطلحات
- من استراتيجية الموقع إلى هدف المشغّل أو المكلف بالزبناء:
- التفريع المتسلسل
- صياغة هدف: معايير الجودة وأهداف النتيجة وأهداف التقدم
- تمرين: إعادة كتابة أهداف فريقكم للسنة الجارية

اليوم 1 – مساءً (ورشة)

- اختيار مؤشرات قليلة: معدل الخدمة والمردودية والشكايات
- والآجال والسلامة
- تحديد غاية واقعية انطلاقاً من التاريخ وقدرة الفريق
- مراجعة أداء الفريق: التواتر والسند والسير في عشرين دقيقة
- ورشة: بطاقة أهداف ومؤشرات فريقكم، ثم اختبار المكتسبات
-

المقاربة البيداغوجية

- عمل على أهدافكم السنوية وجداول المتابعة الحالية
- حالة فريق تحضير الطلبيات ومصلحة ما بعد البيع
- محاكاة مراجعة أداء مع فارق يجب شرحه أمام الفريق
- شبكة لمراقبة جودة هدف، قابلة لإعادة الاستعمال بعد التكوين
- تبادل بين مديرين من مصالح مختلفة

التقييم والوثائق

اختبار للمكتسبات في نهاية اليوم؛ ويعلّق المكوّن على بطاقة الأهداف والمؤشرات المنجزة في الورشة. تقييم فوري في اليوم .وشهادة مرقّمة قابلة للتحقق عبر الإنترنت لكل مشارك، وتقرير عن التكوين يُسلَّم للمقاولة ،(1+J) الموالي

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

معلومة مفيدة

لبناء لوحة قيادة على مستوى مصلحة أو موقع، يُنظر في «القيادة بالأنظمة والمؤشرات». ويُعالَج استعمال الأهداف في .«المقابلة السنوية في «تقييم الكفاءات والإمكانات: مقابلة التقييم

معلومات عملية

المدة	يوم 1
الفئة المستهدفة	المديرون ورؤساء المصالح ورؤساء الفرق ومسؤولو المواقع
المتطلبات المسبقة	تأطير فريق أو نشاط
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: تُعدّ الملفات معكم دون أي تكلفة إضافية.
تكييف البرنامج	برنامج مكيَّف مع مساطركم وتجهيزاتكم والفئة المستهدفة

أسئلة شائعة

هل يلزم نظام للتعويض المتغير لتطبيق المنهجية؟
لا. يخص التكوين تحديد الأهداف وتتبعها. أما الصلة المحتملة بالتعويض فتعود إلى سياسة الموارد البشرية لديكم ولا تُعالَج خلال اليوم.

ما الفرق بينه وبين «القيادة بالأنظمة والمؤشرات»؟
ينتمي هذا اليوم إلى مستوى الفريق: تحديد أهداف كل واحد والحديث عنها مع الموظفين. أما التكوين الآخر فيعالج بنية لوحة القيادة وقيادة مصلحة أو موقع عبر مساراته.

كيف نحدد أهدافاً لوظيفة دعم يصعب ترقيم نتائجها؟
بمؤشرات الأجل أو جودة العمل المنجز أو رضا المصالح الداخلية. ويتناول تمرين من اليوم هذه الحالة، الشائعة في المصالح الإدارية والمشتريات والموارد البشرية.

هل يمكن الاشتغال على أرقامنا الحقيقية؟
نعم، وهذا مستحسن. ويمكن التعبير عن المعطيات الحساسة بمؤشرات أو نسب مئوية؛ ويجري التكوين في مقراتكم، مع فريقكم وحده.