

Le leadership et la prestation de services

Objectifs d'apprentissage

Ce cours permettra aux personnes participantes :

- De se familiariser avec la notion de leadership;
- De distinguer les différents types de leadership;
- De faire la distinction entre le leadership et la gestion;
- De réaliser l'importance qu'un leadership soit exercé à toutes les phases de la prestation de services dans une organisation;
- De faire le lien entre le travail en équipe et le leadership;
- De connaître les effets de l'absence ou du mauvais exercice d'un leadership sur le rendement d'une équipe de travail;
- De faire un lien entre le leadership et le style de fonctionnement individuel des personnes;
- De découvrir la meilleure façon pour soi-même d'exercer du leadership constructif.

Le contenu

- Qu'est-ce que le leadership ?
Le leadership en tant que capacité d'influencer une ou des personnes à poser des gestes ou à accomplir des tâches dans le contexte de la prestation des services.
- Les types de leadership :
Un survol des principaux types de leadership et les comportements et aptitudes auxquels on peut les associer.
- Leadership et travail :
Comment le leadership doit se manifester dans chaque activité au travail de même que les effets bénéfiques sur l'organisation.
- Leadership et travail en équipe :
Des notions de travail en équipe et comment le leadership devient essentiel dans le développement de ce mode d'organisation du travail. Les problématiques liées à l'exercice d'un leadership négatif et à l'absence de leadership.
- Les styles individuels de fonctionnement, un rapport étroit avec le leadership :
Des notions concernant les styles et le lien entre les styles individuels et la forme de leadership que chaque personne est en mesure d'assurer.
et la forme de leadership que chaque personne est en mesure d'assurer.

Modalités de réalisation

Ce cours normalement se donne à des groupes de 8 à 12 personnes, préférablement issues d'une même organisation, pendant une journée. Étant donné les variations des besoins des différents clients, nous pouvons adapter l'horaire, le contenu et les activités d'apprentissage en fonction de ces besoins.