

**EXERCICES DE REACTIVATION DES CONNAISSANCES ACQUISES EN
SCIENCES DE GESTION et NUMERIQUE (classe de première)**

Thème 1 : DE L'INDIVIDU A L'ACTEUR

1. Dans la liste ci-dessous, cochez les groupes qui constituent une organisation.

Entreprise Groupe d'amis Famille Association Manifestants Mairie

2. Donnez dans le tableau ci-dessous 2 exemples pour les organisations suivantes :

Association	Entreprise	Organisation publique

3. Cochez le terme qui correspond à la définition suivante : « ensemble des caractéristiques d'une personne donnée, qui définissent son individualité et qui permettent de la distinguer de tout être humain. »

Individu Comportement Personnalité

4. Retrouvez la notion définie.

Définitions	Notions
Stimuli + caractéristiques de l'environnement et de la personne + sélectivité + organisation + interprétation	
C'est ressentir ce que son interlocuteur ressent, se mettre à la place de son interlocuteur, ne pas porter de jugement de valeur.	
C'est l'analyse du travail, la description des tâches et leurs caractères plus ou moins complexes. Elle est centrée sur l'étude du poste.	
Déclenchement rapide lié à un événement spécifique, une durée limitée et une survenue involontaire, caractérisée par un état mental subjectif, par des ...réactions.... physiologiques et par des réactions ...comportementales.	
Déterminent le cadre dans lequel le salarié exerce son travail	
La communication entre deux personnes, qui sont en interaction, c'est-à-dire qui exercent, par leur langage et leur communication non verbale, une influence réciproque l'un sur l'autre.	
c'est l'analyse des capacités d'un individu pour occuper un poste dans trois domaines : le savoir, le savoir faire et le savoir être	
C'est montrer une attitude compréhensive qui se traduit par la volonté de faciliter la prise de parole de son interlocuteur. Elle crée un climat favorable à la communication.	
Le salaire prévu pour 35 heures (durée légale) travail ou pour une heure de travail, il peut être négocié lors d'entretien d'évaluation : par rapport à l'ancien salaire, aux qualifications et aux compétences.	

5. Quels sont les composantes d'une situation de communication :

6. La communication qui n'a pas un caractère officiel et s'inscrit plutôt dans une relation entre deux ou plusieurs membres de l'organisation, dans un lieu ou pendant un temps non prévus en principe pour des échanges professionnels. Cette définition est celle de la communication formelle informelle

7. . Comportement / attitude.

_____ désigne l'ensemble des actions observables chez un individu. Il découle, le plus souvent, des attentes du groupe social et de _____ de l'individu.

_____ désigne la prédisposition d'un individu à réagir de manière positive ou négative à l'égard de son environnement.

L'attitude présente trois composantes :

	Ce que l'individu sait, l'ensemble de ses connaissances sur un sujet donné
	Les émotions et les sentiments que l'individu éprouve
	Elle correspond à la manière dont l'individu est <i>prédisposé à agir</i> face à l'objet

D'une façon générale, _____ découle de _____.

8. Vrai / Faux :

La communication informelle n'est pas importante dans une organisation. V F

L'empathie est la capacité d'un individu à s'intéresser aux émotions de son interlocuteur. V F

Les signes non verbaux renforcent la communication verbale. V F

9. Rattachez chaque trait de personnalité à sa définition. Et précisez le trait contraire

Traits de personnalité		Définitions	Traits de personnalité contraire
Extraversion	•	Personne prenant en compte ses sentiments et ses émotions	
Autonomie	•	Personne faisant appel à la raison	
Instabilité	•	Personne indépendante des autres et capable de se déterminer elle-même	
Logique	•	Personne tournée vers l'extérieur (les autres)	
Affectif	•	Personne dont les réactions sont changeantes et excessives	

10. L'influence se définit comme une pression sociale conduisant à une modification du jugement ou du comportement. V F

11. Un groupe, c'est un ensemble d'individus unis par un dénominateur commun qui ont des relations entre eux et éprouvent un sentiment d'appartenance. Un groupe a généralement trois fonctions :

	Ce que le groupe doit réaliser en termes de travail
	Le mode d'organisation que le groupe met en place pour faciliter le travail
	Ce qui permet de régler les difficultés relationnelles au sein du groupe

12. Le statut d'un groupe est le _____ ou la place occupé(e) par un _____ dans un _____, repérable dans un _____.

13. Qualifiez chacun des groupes ci-dessous :

Groupe dont fait partie l'individu :

Groupe dont l'individu aimerait acquérir les règles :

14. La culture d'entreprise est composée de _____, de _____, de _____, de _____, partagés par les membres d'une organisation.

15. Complétez la phrase avec les propositions suivantes : fonctionnement - enjeu – humaines - attitudes

Les _____ et comportements constituent un _____ important car ils ont une influence sur les relations _____, mais également sur le _____ de l'organisation.

16. Vrai / Faux :

Un organigramme représente les relations formelles dans une organisation V F

L'autorité d'une personne provient obligatoirement de sa position hiérarchique. V F

Une personne peut être influencée par des éléments faisant appel à l'affectif. V F

17. Les composantes des conditions de travail sont multiples et elles ont un impact déterminant sur la performance de l'individu tout autant que sur son bien être à son poste de travail et au sein de l'organisation.

	Organisation du poste de travail, des lieux, contrainte sonore.
	Horaires de travail, travail en équipe, répartition des tâches....
	Style de direction, qualité de la com. dans l'organisation
	Délais à respecter, étendue des responsabilités, stress.....

18. Salaire brut =
Salaire net =

19. Classez, dans le tableau, les différents acteurs d'une communication, selon leur statut interne ou externe à l'organisation : client – collaborateur – subordonné – fournisseur – directeur – partenaire institutionnel

20. Production ou productivité ?

La _____ du travail est un indicateur de performance de l'activité de travail. Elle mesure la _____ obtenue sur une certaine durée. La _____ est évaluée en fonction des résultats quantitatifs obtenus par les individus. La _____ résulte du niveau de motivation et d'implication des individus, de leur bien être au travail, mais également de l'adéquation de leurs compétences à leur poste de travail.

Thème 2 : INFORMATION ET INTELLIGENCE COLLECTIVE

21. Cochez la (ou les) proposition(s) exacte(s) :

- La communication est le contenu du message
- Le message est le contenu de la communication
- Le message ne contient jamais d'informations
- Le message est un ensemble d'informations

22. Reliez chaque notion à sa définition.

- | | | | |
|--------------|---|---|--|
| Connaissance | • | • | Éléments mis en forme, organisés, structurés |
| Donnée | • | • | Éléments assimilés, structurés et mémorisés par l'individu |
| Information | • | • | Éléments bruts fournis par l'observation de faits |

23. Citez les éléments qui permettent de donner de la valeur à une information :

24. Définissez le système d'information en complétant la proposition avec les mots suivant : travail - informations – décision - organisation – moyens.

Le système d'information est l'ensemble des _____ qui permettent de gérer l'_____. en mettant à disposition de chacun les _____ nécessaires à la bonne exécution de son _____ et à la prise de _____.

25. Rappelez les fonctions du système d'information

26. L'information est un vecteur de communication. Classez les supports selon qu'ils sont internes ou externes : Publicité, Intranet de l'entreprise ; prospectus, Site Internet ; bon de livraison, Messagerie électronique ; SPAM, Bulletin d'entreprise ; plaquette, Note de service ; Affiches ; Extranet , note d'information, enquête de satisfaction, note de service ; SMS, Livret d'accueil ; devis, catalogue, entretiens face-to-face (réunion), courrier, Boîte à idée ;courriel, Conférence, brochure, facture, assemblée générale, réunion, bon de commande, questionnaire, carte de visite

Supports internes	Supports externes

27. Qui suis-je ? Je propose de multiples fonctions : gestion de la production, logistique, gestion financière et comptable, gestion des achats, gestion commerciale, gestion de la paie, gestion des RH, gestion de la relation client, l'e-commerce. Je suis ?

28. Vrai / Faux :

L' e-communication permet de partager une information V F

L'intelligence collective ne permet pas à l'organisation d'être plus performante. V F

Un processus est un ensemble désorganisé d'activités V F

Le workflow représente la circulation de l'information et l'ensemble des tâches à accomplir. V F

Le travail à distance est une organisation qui permet aux salariés de rester chez eux. V F

Thème 3 : CREATION DE VALEUR ET PERFORMANCE

29. . Complétez les phrases avec les mots suivants : client - adhérent - usager.

- Le achète des biens et des services à une entreprise.

- Les d'une association peuvent être des personnes physiques ou des personnes morales.

- Les du service public ont des droits et des obligations.

30. . Pour fonctionner, l'organisation a besoin de ressources. On distingue les ressources :

- : concrètement, les organisations ont besoin de locaux, de machines, de matériels informatiques, de bureaux... ;

- : il s'agit d'éléments sans substance physique (exemple : brevet et licence, fonds commercial, etc.) ;

- : il s'agit des liquidités dont les organisations ont besoin pour payer ;

- : il s'agit de la force de travail amenée par les salariés.

31. . Parmi les propositions suivantes, cochez celle qui est exacte :

- l'objet social d'une organisation est ce qu'elle possède

- l'objet social d'une organisation est constitué par l'ensemble de ses salariés

- l'objet social d'une organisation est son activité

32. . Citez les différentes valeurs créées par l'organisation :

33. Listez les différents acteurs de l'organisation que vous connaissez et précisez leurs attentes en termes de création de valeur.

--

34. . Précisez, pour chacune des propositions suivantes, si celle-ci est vraie ou fausse :

Propositions	Vrai	Faux
Les salariés sont des acteurs internes de l'organisation.		
Les associations ne fabriquent rien.		
L'environnement peut représenter une contrainte.		
L'environnement peut représenter une opportunité.		

35. . Classez ces différents documents commerciaux dans l'ordre logique de leur élaboration :

- la facture - le bon de livraison - le devis - le bon de commande

36. . Précisez, pour chacune des propositions suivantes, si celle-ci est vraie ou fausse :

Propositions	Vrai	Faux
Les activités commerciales concernent les clients et les fournisseurs.		
Les factures comportent des mentions obligatoires.		
Un devis permet de réaliser un virement.		

37. Précisez, pour chacune des propositions suivantes, si celle-ci est vraie ou fausse :

Propositions	Vrai	Faux
Le dividende est une partie du bénéfice distribué aux actionnaires.		
Les cotisations sur les salaires, versées par les organisations, représentent environ 50 % du salaire brut du salarié.		
Les investissements sont des acquisitions matérielles, immatérielles et financières à long terme.		

38. Parmi les propositions suivantes, cochez celles qui sont exactes :

- Le résultat d'une entreprise est égal au chiffre d'affaires. aux produits moins les charges
- Le résultat appartient aux fournisseurs. salariés. aux associés à l'entreprise elle-même
- le résultat d'une entreprise est observé dans le compte de résultat dans le bilan
- la richesse créée est mesurée par le chiffre d'affaires la valeur ajoutée le bénéfice
- la TVA est un impôt payé par les entreprises sur la valeur ajoutée subi par les clients

39. . Complétez le tableau ci-dessous

Valeurs créées	Obtenues à l'aide

40. Rappelez les différents indicateurs de la performance financière.

41. Complétez la définition de l'efficacité, de l'efficience :

On mesure la performance de l'organisation par son _____ (capacité à atteindre des objectifs) et son _____ (capacité à atteindre des objectifs dans la limite de moyens mis en œuvre). Si une organisation atteint ses objectifs, elle est efficace.

42. Rappelez les différents indicateurs de la performance commerciale

43. Citez 4 indicateurs qui peuvent figurer dans le bilan social d'une organisation :

44. Quelle relation existe-t-il entre le coût et le prix d'un produit ?

45. Quelle relation existe – t-il entre le coût, le prix et le niveau de qualité d'un produit ?

Thème 4 : TEMPS ET RISQUE

46. Complétez le texte avec les notions suivantes : veille informationnelle, opérationnelle, horizons, stratégiques, évolutions, périodicité, tactiques.

Une organisation peut prendre des décisions qui ont des _____ temporels différents en prenant en compte la _____. On classe les décisions selon leur échéance : _____ (court terme), _____ (moyen terme), et _____ (long terme et nécessitant des investissements prises par la direction). La _____ consiste à surveiller activement l'environnement de l'organisation pour en anticiper les évolutions.

47. Citer des outils de planification et de gestion du temps :

48. Citer les outils de prévision de l'activité dans le temps :

49. . Complétez le tableau relatif aux facteurs de risques auxquels les organisations sont confrontées

Facteurs internes	Facteurs externes

50. Quel outil mathématique est utilisé pour mesurer les risques ? Quel outil de communication est utilisé pour prévoir l'activité et les risques ?