

UE D - TECHNIQUES PROFESSIONNELLES

Mastère européen de management et de stratégie d'entreprise

UC D41.1 - Culture et management d'entreprise

L'utilisation de la calculatrice est autorisée

Les réponses doivent être reportées sur la fiche optique fournie

Type d'épreuve : QCM

Durée : 1 heure

Session : Octobre 2018

BAREME DE NOTATION

Bonne réponse	3 points
Absence de réponse	0 point
Réponse erronée	0 point

Nombre de points possible : **180 points**

Pour chacune des questions une seule réponse est possible

1/ Le management interculturel (10 questions)

- 1. Combien de langues doivent être enseignées au minimum dans les établissements scolaires dans l'Union européenne ?**
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4

- 2. Que signifie pour un citoyen de l'Union européenne le fait d'être appelé « européen » ?**
 - a. c'est un motif de fierté culturelle par rapport à un patrimoine commun
 - b. pour la plupart des européens, il s'agit d'un élément ambigu de l'identité en raison de la suprématie historique de l'Etat-nation
 - c. cela se traduit par un sentiment général de sécurité et de prospérité assurées
 - d. en raison de la taille de l'économie, l'identité européenne a beaucoup plus de valeur pour les européens que la seule identité nationale

- 3. Certaines cultures se concentrent sur les tâches alors que d'autres sont organisées autour de la notion de relations. Quelles sont les caractéristiques typiques d'une culture orientée tâches ?**
 - a. les gens n'ont pas besoin de relations
 - b. les équipes seront jugées sur la réalisation d'objectifs de performance spécifiques
 - c. un seul style de la personnalité est accepté
 - d. aucune de ces réponses

- 4. D'un point de vue pratique, on peut distinguer trois catégories de langues pratiquées en Europe. Cette distinction est basée sur leur degré d'universalité ou d'influence. Identifiez ces catégories :**
 - a. l'anglais pour les affaires et la diplomatie ; les langues dites "majeures" pour la communication commerciale ; les langues régionales ou nationales
 - b. les langues utilisées dans le monde entier pour les affaires ou la diplomatie (anglais, français, espagnol), les langues "majeures" au prestige international, les langues mineures ou locales
 - c. les langues universelles pour les affaires ou la diplomatie (anglais, français, espagnol, allemand) ; les langues du Nord ; les langues latines
 - d. les langues germaniques, les langues latines, les langues isolées (ex. le basque, le hongrois, le finlandais)

- 5. Des cultures différentes ont une perception différente du temps. Cela devient une source habituelle d'incompréhension. Dans lequel de ces domaines les problèmes associés à la gestion du temps s'avèrent-ils particulièrement difficiles à résoudre ?**
 - a. les heures d'ouverture
 - b. l'heure de la pause déjeuner
 - c. l'heure d'arrivée à un rendez-vous
 - d. la planification des vacances

- 6. Indiquez la proposition qui n'est pas un moyen de communication non-verbal :**
 - a. la distance
 - b. le toucher
 - c. le goût
 - d. l'expression faciale

- 7. La dernière génération à entrer dans le monde du travail est née dans les années 80. Identifiez dans cette liste un des facteurs majeurs concernant leur potentiel de productivité :**
- leur style de langage et d'écriture
 - la maîtrise de la technologie
 - leur vie sociale
 - leur code vestimentaire
- 8. Les malentendus culturels sont fréquents au sein des équipes multiculturelles. Ils sont également difficiles à prévoir car il existe beaucoup de paramètres liés à la culture. Quelle est la meilleure stratégie pour y faire face ?**
- s'assurer qu'il existe un leader fort dans l'équipe
 - éviter d'avoir plus de deux nationalités dans son équipe
 - former les membres de l'équipe et le chef d'équipe aux compétences interculturelles
 - rappeler à chacun que la culture d'entreprise est la principale référence pour tous les comportements
- 9. Que signifie le terme "interculturel" ?**
- la relation entre l'organisation sociale et les arts
 - les contacts entre différentes cultures ethniques, sociales, etc.
 - la différence de niveau d'éducation de populations différentes
 - le style contrasté de la diplomatie de différentes nations
- 10. Quel traité européen définit juridiquement la citoyenneté européenne et ses droits ?**
- le Traité de Rome
 - le Traité d'Amsterdam
 - le Traité de Maastricht
 - le Traité de Nice

2/ Culture et style de management (4 questions)

- 11. L'ajustement mutuel est un mode de coordination dans lequel :**
- la décision hiérarchique est essentielle
 - la communication informelle est essentielle
 - la norme est essentielle
 - la procédure est essentielle
- 12. Pour Max Weber, l'autorité légale ou rationnelle repose sur :**
- la personnalité du manager
 - les règles
 - l'hérédité ou le statut
 - le hasard
- 13. L'éthique concerne les comportements de l'entreprise et de ses membres :**
- au niveau des lois
 - aux niveaux des salariés, des clients, des fournisseurs et des concurrents
 - au niveau financier
 - à tous les niveaux
- 14. Le principe "d'amélioration continue" des normes ISO 9 000 permet :**
- d'augmenter les avantages concurrentiels grâce à des capacités organisationnelles améliorées
 - d'apprendre à observer les concurrents pour s'améliorer
 - de mieux définir les objectifs produits et de les améliorer
 - de faire travailler les services de l'organisation ensemble

15. L'intérêt de la personnalité morale est de :

- a. pouvoir faire des opérations commerciales avec l'étranger
- b. partager des dividendes entre les actionnaires
- c. pouvoir posséder des biens, conclure des contrats et aller en justice
- d. pouvoir embaucher des salariés

16. Les sociétés de personnes sont des sociétés dans lesquelles les associés :

- a. ne peuvent pas céder leurs parts sociales
- b. sont responsables à hauteur de leurs apports
- c. ne se connaissent pas forcément
- d. sont indéfiniment responsables des dettes de la société

17. Les dirigeants sociaux de la S.A. sont nommés par :

- a. l'assemblée générale ordinaire
- b. l'assemblée générale extraordinaire
- c. le conseil d'administration
- d. 10 % des actionnaires

18. L'analyse qualitative de la concurrence (de l'offre) permet de détecter :

- a. combien de concurrents existent
- b. les leaders et les suiveurs du marché
- c. la situation géographique des concurrents
- d. l'ancienneté des concurrents

19. La stratégie d'ensemble (ou corporate) concerne les choix au niveau :

- a. de la forme juridique à choisir pour l'entreprise
- b. des marchés à conquérir
- c. des partenariats et alliances à réaliser
- d. du portefeuille d'activités à détenir

20. Le crédit bail est un système de :

- a. prêt de biens mobiliers et/ou immobiliers
- b. location de biens mobiliers et/ou immobiliers
- c. vente de biens mobiliers et/ou immobiliers
- d. rachat de biens mobiliers et/ou immobiliers

21. Le processus de recrutement commence par :

- a. la prospection
- b. la sélection
- c. l'intégration
- d. la fiche de poste

22. Quelle condition, parmi les propositions suivantes, bloque la créativité et l'innovation dans l'entreprise ?

- a. la formation
- b. une ligne hiérarchique longue
- c. une veille stratégique
- d. le partenariat et les alliances

4/ Les différentes fonctions de l'organisation et leurs interactions (20 questions)

23. Une motivation oblatrice d'achat se caractérise par la recherche :

- a. d'une satisfaction personnelle
- b. d'épanouissement personnel
- c. d'un avantage économique
- d. d'une satisfaction altruiste

24. Un achat correspondant à des produits non recherchés par le consommateur, mais présentant un avantage par l'argumentation des conseillers, est plutôt un achat :

- a. réfléchi
- b. affectif
- c. routinier
- d. impulsif

25. Une longueur de gamme se définit par le nombre de :

- a. produits dans la gamme
- b. lignes de produits dans la gamme
- c. modèles dans la gamme
- d. de variantes de produits dans la gamme

26. Un canal de distribution est :

- a. le nombre d'intermédiaires présents entre producteur et distributeur
- b. l'ensemble des professionnels présents entre producteur et distributeur
- c. le nombre de transactions présentes entre producteur et distributeur
- d. la catégorie d'intermédiaires présents entre producteur et distributeur

27. Le terme « invasion commerciale » se définit par les dépenses effectuées :

- a. à l'extérieur de la zone de chalandise
- b. par des personnes n'appartenant pas à la zone de chalandise
- c. par des personnes appartenant à la zone de chalandise

28. Que représente le taux de transformation ?

- a. le chiffre d'affaires d'une marque par rapport au chiffre d'affaires de la catégorie de produits
- b. le chiffre d'affaires réalisé par les magasins dans lesquels la marque est présente
- c. le nombre d'acheteurs de la marque par rapport au nombre d'acheteurs de la catégorie de produits
- d. le chiffre d'affaires de la marque dans les seuls magasins où elle est présente

29. En transport, qu'est-ce que l'avarie commune ?

- a. le risque de perte, de vol ou de casse en termes d'assurance transport
- b. un risque uniquement maritime en termes d'assurance transport
- c. un risque lié en transport international à tous les modes de transport
- d. un risque lié au risque de change

30. En SCM, qu'est-ce qu'une nomenclature ?

- a. un article
- b. le code article
- c. la liste des composants d'un produit
- d. la gamme d'opérations

31. Dans l'incoterm DAP, que signifie le P final ?

- a. Place
- b. Paid
- c. Prepaid

32. Dans le processus de production, combien distingue-t-on de gaspillages ?

- a. 3 (surproduction, délais d'attente, traitements inadéquats)
- b. 5 (surproduction, délais d'attente, traitements inadéquats, stocks inutiles, mouvements inutiles)
- c. 7 (surproduction, délais d'attente, traitements inadéquats, stocks inutiles, mouvements inutiles, activités de manutention et de transports, défauts de fabrication)

33. Quel est le style prédominant de l'école managériale ou empirique ?

- a. le style adaptatif
- b. le style consultatif
- c. le style participatif par objectif

34. Le projet européen Iberiott fournit des indicateurs pour mesurer :

- a. le bien-être au travail
- b. la parité hommes-femmes
- c. la diversité

35. La durée légale hebdomadaire du travail est identique dans les 27 pays de l'Union européenne :

- a. vrai
- b. faux

36. Quel est le permis de travail en Belgique limité à l'emploi chez un seul employeur et valable 12 mois maximum ?

- a. permis A
- b. permis B
- c. permis C
- d. permis D

37. Dans l'Union européenne, les travailleurs sont assurés par le système de sécurité sociale :

- a. européen
- b. de leur pays d'origine
- c. de leur pays d'occupation professionnelle
- d. du pays où ils résident

38. Les ratios de rotation (cherchez l'intrus) :

- a. sont au nombre de trois
- b. sont toujours calculés à l'aide de sommes TTC
- c. s'expriment généralement en nombre de jours
- d. sont obtenus en formant le rapport entre un poste du BFRE et un flux d'achat

39. La marge sur coût variable :

- a. est indépendante du niveau d'activité
- b. est proportionnelle au niveau d'activité
- c. varie en fonction du niveau d'activité, mais pas de façon proportionnelle
- d. aucune réponse ne convient

40. Le plan de trésorerie d'une entreprise :

- a. correspond à une prévision de trésorerie au jour le jour
- b. est effectué en date de valeur
- c. intègre les financements et les placements nécessaires pour équilibrer la trésorerie
- d. est indépendant du budget de trésorerie

41. Le délai de récupération du capital investi permet de mesurer :

- a. la rentabilité d'un projet d'investissement
- b. le risque d'un projet d'investissement
- c. la valeur acquise par un projet d'investissement
- d. la valeur actuelle d'un projet d'investissement

42. Pour une entreprise, les redevances de crédit-bail sont des :

- a. produits imposables
- b. produits non imposables
- c. charges déductibles du revenu imposable
- d. charges non déductibles du revenu imposable

5/ Initiation aux situations particulières de la vie de l'entreprise (4 questions)

43. La procédure de redressement contradictoire :

- a. est la procédure de droit commun en matière de taxes sur le chiffre d'affaires
- b. s'applique uniquement dans le cadre d'un contribuable de bonne foi
- c. ne s'applique jamais en matière d'impôt sur le revenu
- d. laisse au contribuable un délai de deux mois pour répondre à la notification de l'administration

44. L'ouverture d'une procédure de conciliation mise en place par la loi du 26 juillet 2005 peut être demandée par :

- a. le commerçant ou l'artisan demandeur
- b. le commissaire aux comptes de l'entreprise débitrice
- c. un fournisseur créancier de l'entreprise débitrice
- d. un groupe d'au moins cinq fournisseurs créanciers de l'entreprise débitrice

45. La responsabilité pour insuffisance d'actif permet au Tribunal, en cas de faute de gestion, de faire supporter tout ou partie des dettes d'une personne morale par son :

- a. commissaire aux comptes
- b. comité d'entreprise
- c. centre de gestion agréé
- d. dirigeant

46. Lors d'une reprise d'entreprise, le diagnostic financier permet :

- a. de déterminer l'évolution de son secteur d'activité
- b. d'identifier la politique de ses concurrents
- c. d'évaluer l'efficacité de ses supports publicitaires
- d. de prévoir l'évolution de sa rentabilité

47. Sur quelles notions se fonde l'image d'une entreprise ?

- a. sur la perception que l'on a d'elle, à travers les différents "signes" émis
- b. sur son ou ses métiers
- c. sur son histoire et son expérience
- d. sur les liens qu'elle entretient avec ses interlocuteurs

48. Comment appelle-t-on la 1^{ère} marque qui vient à l'esprit lorsqu'on évoque un produit ?

- a. patronyme
- b. top of mind
- c. blind-test
- d. advertainment

49. Quel est le rôle du « planneur stratégique » ?

- a. répertorier les talents (artistes...) auxquels on peut faire appel pour une campagne de publicité
- b. diriger une équipe de chefs de pub et coordonner les personnes qui participent à la campagne
- c. établir une veille économique et marketing et une analyse stratégique de la marque
- d. animer une équipe de créatifs, chargés de la conception des messages publicitaires

50. A quelle opération de communication s'assimile la participation à un salon ?

- a. une opération événementielle (puisque c'est une manifestation par définition)
- b. une opération de relations publiques (puisque'elle permet d'avoir un contact physique avec ses publics)
- c. une opération de marketing opérationnel (puisque'elle permet d'engendrer directement des commandes)
- d. les 3 types d'opérations en même temps

51. Dans une stratégie marketing, quel est l'objectif d'un blog ?

- a. promouvoir sa notoriété
- b. présenter sa marque
- c. échanger avec les internautes
- d. augmenter ses ventes

52. L'objectif d'une campagne de netlinking (ou liens externes) est :

- a. d'établir des partenariats par échanges de liens entre sites
- b. d'inscrire le site dans un annuaire
- c. d'envoyer des communiqués sur les sites d'information
- d. d'augmenter sa notoriété

53. Un entonnoir de conversion désigne :

- a. des outils de web analytics
- b. le contenu du panier de l'internaute
- c. une série de pages empruntées par l'internaute
- d. le taux de transformation de clients

54. Quand une publicité vidéo est diffusée sur un site thématique (exemple Allo Ciné), il s'agit d'un :

- a. skycriper
- b. display
- c. instream
- d. teasing

55. Parmi ces indicateurs, lequel n'est pas un indicateur d'interactions ?

- a. nombre de messages échangés
- b. nombre de commentaires
- c. nombre de parutions sur les blogs
- d. nombre de pages lues

56. Une communication 360° est une communication :

- a. auprès de l'ensemble des partenaires
- b. via les réseaux sociaux
- c. mondiale
- d. qui mobilise tous les points de contact avec le client

7/ Culture générale du secteur numérique et e-management (4 questions)

57. La réalité augmentée se définit comme la capacité à :

- a. concaténer un volume important de données
- b. mixer des informations d'origines différentes
- c. superposer un modèle virtuel à la réalité observée
- d. multiplier l'accès aux informations à partir de différents médias

58. Les ERP ont pour objectif de :

- a. coordonner l'ensemble des activités d'une entreprise
- b. gérer les ressources humaines de l'entreprise
- c. gérer la planification d'un projet
- d. faciliter la conduite des réunions

59. Le management collaboratif vise à :

- a. accélérer le process de décision
- b. placer le manager au centre du processus de décision plutôt qu'au sommet
- c. réduire le nombre de managers
- d. diminuer les coûts de gestion

60. Le télétravail suppose la réunion des conditions suivantes. Un des items suivants est faux, lequel ?

- a. le travail est effectué hors des locaux de l'employeur, notamment via l'utilisation de moyens technologiques
- b. la participation de l'employeur aux frais de location du logement
- c. le travail est effectué dans ces conditions de manière régulière
- d. le salarié a donné son accord à cette forme d'organisation du travail via la signature de son contrat de travail ou d'un avenant à celui-ci