

## **UE D - EXPERTISE PROFESSIONNELLE**

*Mastère européen Management et 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 : Juin 2020

UC D41.1 - CULTURE ET MANAGEMENT D'ENTREPRISE

**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. **EURIMAGES est :**
  - a. une entreprise européenne de télévision
  - b. une chaîne européenne diffusant des informations sur l'Europe
  - c. un organisme européen de financement de la production et de la diffusion d'œuvres cinématographiques
  - d. un organisme de contrôle de la qualité des émissions télévisuelles
  
2. **L'Union Européenne a démontré sa capacité à faire coexister une diversité culturelle importante afin de parvenir à un sentiment minimal d'unité. Quel facteur politique est actuellement considéré comme le principal obstacle à la construction d'un fort sentiment d'identité européenne ?**
  - a. l'absence d'une politique étrangère commune pour l'ensemble de l'Europe
  - b. le fait que le Royaume-Uni et la Norvège n'ont pas adhéré à la zone euro
  - c. l'absence d'une seule langue parlée par tous les Européens
  - d. les différences culturelles fortes en termes de style de vie entre le nord et le sud ainsi qu'entre l'ouest et l'est
  
3. **Toutes les cultures sont différentes dans une certaine mesure. Comprendre une nouvelle culture n'est au fond qu'une question d'intelligence et de savoir utiliser son bon sens.**
  - a. vrai
  - b. faux
  
4. **Pourquoi est-il important de montrer un intérêt pour la langue du pays dans lequel vous travaillez ?**
  - a. parce que les Européens n'apprécient pas les gens qui ne s'adaptent pas à leur langue
  - b. parce que cela montre un respect pour la culture et le mode de vie des personnes avec qui vous travaillez
  - c. parce qu'il est impossible de travailler dans un endroit dont vous ne connaissez pas la langue
  - d. parce que le fait de ne pas parler la langue peut entraîner de graves problèmes psychologiques
  
5. **Le 9 Mai est la journée européenne :**
  - a. de lutte contre la pauvreté dans le monde
  - b. des femmes
  - c. du dialogue interculturel instituée par le Conseil de l'Europe
  - d. de la commémoration de la déclaration de R. Schuman
  
6. **La culture d'entreprise développe une attitude commune, ce qui crée de la valeur, parce qu'elle :**
  - a. conditionne les modes de pensée des salariés
  - b. donne des règles pour agir
  - c. développe l'autonomie des salariés afin de mieux répondre aux besoins des clients
  - d. trouve une solution à tous les problèmes du marché
  
7. **Si un conflit existe entre un manager marketing grec et un manager R&D allemand, vous devriez envisager la possibilité d'au moins deux sources différentes de conflit : la culture nationale et la culture professionnelle.**
  - a. vrai
  - b. faux

- 8. Lorsque nous analysons un conflit culturel dans un contexte d'entreprise, quel facteur majeur influencera la façon dont le conflit va évoluer ?**
- le prestige de l'entreprise dans laquelle le conflit a lieu
  - les enjeux économiques pour l'entreprise
  - la durée du conflit
  - le niveau d'éducation des personnes en situation de conflit
- 9. Quelle est la différence entre la culture d'entreprise explicite et implicite ?**
- la culture d'entreprise explicite est définie par le style de marketing choisi par la société
  - la culture d'entreprise explicite est la stratégie globale de la direction
  - la culture d'entreprise explicite est définie par l'énoncé de mission (mission statement) et la publication officielle de la liste de valeurs fondamentales
  - la culture d'entreprise implicite est la culture nationale ou régionale de la majorité du personnel de l'entreprise
- 10. Quelles sont les conséquences probables du choix de ne pas tenter de prévenir ou de résoudre les malentendus et les conflits interculturels ?**
- la détérioration de l'ambiance de travail
  - toutes les propositions sont justes
  - des affaires perdues
  - le stress

2/ Culture et style de management (4 questions)

- 11. McGregor définit la théorie X et Y comme deux modes :**
- d'autorité des dirigeants
  - de contrôle du travail des salariés
  - de direction
  - de comportement de l'homme au travail
- 12. Les styles d'autorité analysés par Tannenbaum et Schmidt reposent sur le niveau :**
- de motivation de l'équipe et le style d'autorité
  - de liberté donné à l'équipe et le style d'autorité
  - de liberté donné à l'équipe et le paternalisme du manager
  - de liberté donné à l'équipe et la motivation de l'équipe
- 13. Le management par la qualité :**
- permet d'impliquer le personnel
  - augmente le personnel
  - stresse le personnel
  - démotive le personnel
- 14. Pour Tannenbaum et Schmidt, le style de direction "Persuasif" est un manager qui :**
- donne des limites et laisse décider
  - présente une décision qu'il peut changer
  - décide et annonce
  - décide et vend sa décision

3/ Culture entrepreneuriale, innovation et statuts juridiques (8 questions)

**15. L'entreprise individuelle :**

- a. peut avoir une activité de nature commerciale, artisanale, libérale ou agricole
- b. a une personnalité morale
- c. doit avoir un capital minimum
- d. peut avoir des associés

**16. Les sources d'informations secondaires désignent les informations :**

- a. les plus récentes
- b. provenant d'un sondage réalisé par l'entreprise
- c. existantes pour tout le marché
- d. quantitatives

**17. Les sources d'informations primaires désignent les informations :**

- a. les plus récentes
- b. provenant d'un sondage réalisé par l'entreprise
- c. existantes pour tout le marché
- d. quantitatives

**18. La stratégie de différenciation consiste à :**

- a. élargir son portefeuille d'activité
- b. créer un avantage perçu pour le client
- c. être le leader du marché
- d. innover sans cesse

**19. Une facture doit comprendre des mentions obligatoires :**

- a. faux
- b. seulement pour les opérations intracommunautaires
- c. seulement pour les opérations à l'international
- d. systématiquement, pour toutes les opérations inter-entreprises

**20. L'innovation c'est :**

- a. la recherche fondamentale de l'entreprise
- b. la mise en place d'une veille sur le marché de l'entreprise
- c. la réalisation d'une nouvelle ressource pour l'entreprise
- d. l'intégration d'une nouvelle ressource dans un bien ou un service mis sur le marché

**21. Pour Michael Porter, l'innovation a l'avantage de :**

- a. créer une situation de monopole temporaire
- b. créer des barrières à l'entrée
- c. maintenir des prix élevés
- d. attirer les capitaux

**22. Dans l'innovation, être un "pionnier" présente de nombreux avantages mais être un "suiveur" aussi parce que :**

- a. il y a un effet de surprise pour le marché
- b. on rassure les investisseurs
- c. on impose un standard
- d. il y a moins d'investissements

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

- 23. Une étude causale permet au chargé d'étude :**
- d'énoncer des hypothèses de recherche
  - de rétrécir le champ de l'étude
  - de décrire le marché
  - de rechercher des explications à un phénomène
- 24. Une méthode d'échantillonnage probabiliste est basée sur :**
- une base de sondage non connue
  - la possession d'une base de sondage
  - la sélection de quotas représentatifs
- 25. La matrice BCG (Boston Consulting Group) prend en compte :**
- la part de marché de l'entreprise
  - les atouts de l'entreprise
  - l'attrait du marché de l'entreprise
- 26. Une stratégie de « diversification conglomerale » consiste à proposer un :**
- nouveau produit à des clients existants
  - nouveau produit à des clients nouveaux
  - nouveau produit à une cible restreinte
  - produit existant à une nouvelle cible
- 27. Parmi les propositions suivantes, laquelle caractérise au mieux le commerce intégré ?**
- c'est un regroupement de points de vente appartenant aux grandes enseignes
  - les achats ne sont pas gérés par une centrale d'achat
  - les gestionnaires sont les propriétaires du point de vente
- 28. Une entreprise traditionnelle qui a aussi une activité en ligne applique une stratégie :**
- Click & Mortar
  - Click & Collect
  - Click & Buy
  - Click & Trust
- 29. La formule correcte du calcul du panier moyen d'un consommateur est :**
- Chiffre d'affaires / Nombre de clients acheteurs
  - Chiffre d'affaires / Nombre de clients entrés dans le magasin
  - Chiffre d'affaires / Nombre de clients passés dans le rayon
  - Chiffre d'affaires / Nombre de clients de la zone de chalandise
- 30. Une expédition maritime qui comporte un seul exportateur pour plusieurs destinataires est autrement appelée :**
- FCL/FCL
  - FCL/LCL
  - LCL/FCL
  - LCL/LCL
- 31. A quelle date est due la Déclaration d'échange de biens (DEB) mensuellement ?**
- le 2 de chaque mois
  - le 5 de chaque mois
  - le 10 de chaque mois
  - le 15 de chaque mois

- 32. Concernant les approvisionnements, la formule de Wilson, dite du « lot économique », est en relation avec les approvisionnements à date :**
- variable et à quantités fixes
  - fixe et à quantités variables
  - variable et à quantités variables
  - fixe et à quantités fixes
- 33. Selon le modèle de compétitivité :**
- les choix stratégiques ne peuvent pas être considérés comme optimaux à priori
  - la RH ne choisit pas de solutions acceptables qui s'intègrent dans un processus interactif
  - la GSRH obtient son efficacité qu'à partir du moment où elle accorde une place stratégique aux acteurs opérationnels
- 34. Quelles sont les 3 dimensions de la GRH liées aux préoccupations des entreprises ?**
- la mise en place de la formation en fonction du besoin, l'évitement du plafonnement de carrière, les orientations de carrière à privilégier
  - le recrutement, le management des RH dans l'entreprise, la mobilité professionnelle
  - l'identification des besoins, l'évaluation des RH, le choix des moyens pour réduire les écarts entre les besoins et les ressources et la mise en œuvre par la formation, le recrutement, la mobilité
- 35. Qu'est-ce que l'OST ?**
- l'Organisation Systémique du Travail
  - l'Organisation Sociologique du Travail
  - l'Organisation Scientifique du Travail
- 36. Les amortissements cumulés figurent :**
- dans le bilan
  - dans le compte de résultat
  - dans le bilan et dans le compte de résultat
  - ni au bilan, ni au compte de résultat
- 37. Lors de la construction du bilan fonctionnel, les concours bancaires courants et soldes créditeurs des banques :**
- sont toujours intégrés dans les ressources stables
  - sont toujours intégrés dans la trésorerie passive
  - sont toujours intégrés dans les dettes hors exploitation
  - peuvent être intégrés dans la trésorerie passive ou dans les dettes hors exploitation
- 38. L'étude de la rentabilité met en relation une marge ou un résultat avec :**
- le chiffre d'affaires
  - les moyens en capitaux qui ont permis de l'obtenir
  - la valeur ajoutée
  - un flux d'achat ou de vente
- 39. Pour comparer des projets d'investissement de tailles différentes, on privilégie le critère :**
- de la valeur actuelle nette
  - de l'indice de profitabilité
  - du taux interne de rentabilité
  - du délai de récupération du capital investi

**40. L'approche systémique considère l'organisation comme :**

- a. un système ouvert
- b. un système fermé
- c. un système analytique
- d. un système rationnel

**41. La décision opérationnelle concerne :**

- a. le long terme
- b. le moyen terme
- c. le court terme

**42. L'ERP permet un meilleur :**

- a. calcul de l'information
- b. contrôle de l'information
- c. diagnostic de l'information
- d. traitement de l'information

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

**43. En matière de contrôle fiscal, les intérêts de retard :**

- a. sont, en principe, une sanction applicable en toutes circonstances
- b. sont plafonnés, en fonction d'un montant communiqué chaque année par l'administration fiscale
- c. s'appellent aussi pénalités d'assiette
- d. s'appellent aussi pénalités de recouvrement

**44. N'est pas un objectif de la procédure de redressement judiciaire :**

- a. le maintien de l'emploi
- b. la poursuite de l'activité
- c. l'apurement du passif
- d. le licenciement du dirigeant

**45. Peuvent exercer un droit d'alerte pour prévenir les difficultés d'entreprises (cherchez l'intrus) :**

- a. un salarié
- b. un associé d'une SARL
- c. le Président du Tribunal de commerce
- d. le commissaire aux comptes

**46. La durée d'un plan de sauvegarde ou de redressement est :**

- a. fixée par l'administrateur judiciaire
- b. déterminée par le commissaire aux comptes
- c. décidée par le Tribunal
- d. imposée par le mandataire judiciaire

- 47. Quel est le premier objectif de la communication de marque ?**
- faire vendre
  - faire agir
  - faire aimer
  - faire connaître
- 48. Comment définir un prescripteur dans le processus d'achat d'un produit ?**
- un vendeur en magasin qui le recommande
  - toute personne qui peut suggérer son choix
  - toute personne qui peut imposer son choix
  - un leader d'opinion médiatique
- 49. Sur quel concept repose un message publicitaire ?**
- une plate-forme créative
  - une promesse cognitive
  - une proposition affective
  - un conditionnement pavlovien
- 50. Qu'est-ce qu'un « Road-Show » ?**
- un spectacle organisé par une collectivité sur une place publique
  - une tournée promotionnelle pour une marque dans plusieurs villes
  - une distribution de prospectus dans un lieu de passage
  - une campagne d'affichage itinérante dans des lieux de transport
- 51. Quelle est la meilleure définition du « Merchandising » ?**
- c'est l'optimisation commerciale de la surface d'exposition produit dans un point de vente
  - c'est l'optimisation de l'assortiment dans un point de vente
  - c'est l'élément du marketing qui permet de déterminer l'aménagement adéquat du lieu de vente
  - c'est l'ensemble des techniques qui permettent de présenter des produits dans des conditions physiques et psychologiques optimales sur le lieu de vente
- 52. En quoi consiste la pratique du « Naming » ?**
- un message publicitaire en Une d'un journal dont le nom est remplacé par une marque
  - une opération de sponsoring sportif pour accoler un nom de marque à un stade
  - une opération de mécénat culturel pour faire figurer son nom dans le titre du spectacle
  - une opération de mécénat citoyen baptisée du nom de l'entreprise
- 53. En quoi consiste le C.R.M. ?**
- améliorer ses relations publiques
  - gérer plus efficacement sa relation clients
  - intensifier les relations entre la direction et les employés
  - fluidifier les relations entre une agence de publicité et les médias
- 54. Que signifie marketing communautaire ?**
- marketing des communautés religieuses
  - marketing des communes ou territoires
  - marketing des groupes d'affinités communes et de valeurs partagées
  - marketing des nationalités

- 55. Une application native est une application :**
- a. développée pour un système d'exploitation de smartphone
  - b. développée pour l'ensemble des systèmes d'exploitation mobiles
  - c. adapte le site web pour une lecture sur smartphone
  - d. propre à une marque
- 56. La e-réputation se mesure de manière efficace par une :**
- a. analyse sémantique
  - b. recherche sur les moteurs de recherche
  - c. lecture des réseaux sociaux
  - d. analyse des concurrents

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

- 57. Qu'interdit la loi Création et Internet (Hadopi) ?**
- a. toutes les infractions au droit d'auteurs
  - b. le streaming illégal
  - c. les téléchargements illégaux
  - d. les téléchargements illégaux en pair à pair (peer to peer)
- 58. Quel est le contenu privé pouvant être utilisé par l'employeur contre le salarié ?**
- a. un email privé
  - b. un email privé envoyé par la messagerie professionnelle
  - c. un message sur le mur Facebook
  - d. un fichier personnel sur l'ordinateur professionnel
- 59. La traçabilité se définit comme :**
- a. la gestion informatisée des stocks
  - b. la satisfaction client
  - c. l'aptitude à retrouver l'historique ou la localisation d'un produit
  - d. le service de livraison et après-vente
- 60. Les frontières entre vie privée et vie professionnelle bougent. Quelle est l'origine de l'accélération de ce phénomène ?**
- a. mondialisation économique
  - b. développement de la connectivité
  - c. intégration de la génération Y
  - d. départ des baby boomers