

BTS SAM

TOUT-EN-UN

Programmes de 1^{re} et 2^e années

**Fiches
Schémas
Exos**

Support à l'action managériale

annales
corrigées

-  E1 Culture générale et expression
-  E3 Culture économique, juridique et managériale
-  E4 Optimisation des processus administratifs
-  E5 Gestion de projet
-  E6 Collaboration à la gestion des ressources humaines



+ de contenu sur la chaîne
YouTube® « Mnemotactiques »

Camille Bousser
Katia Pamphile
Carole Thiébaut

ellipses

Table des matières

E1	Culture générale et expression	13
<i>Fiche 1</i>	Culture générale et expression (présentation)	22
<i>Fiche 2</i>	L'épreuve de CGE à l'écrit.....	23
<i>Fiche 3</i>	Gestion du temps	24
<i>Fiche 4</i>	Le corpus de documents.....	25
<i>Fiche 5</i>	Essai : Présentation de la copie.....	26
<i>Fiche 6</i>	Les éléments de base de l'argumentation.....	27
<i>Fiche 7</i>	Analyser les documents.....	28
<i>Fiche 8</i>	Confronter les documents : Définition et attentes.....	29
<i>Fiche 9</i>	Tableau de confrontation	30
<i>Fiche 10</i>	S'approprier le thème.....	31
<i>Fiche 11</i>	Mes références.....	32
E3	Culture économique, juridique et managériale	41
Thème 1	L'intégration de l'entreprise dans son environnement	43
<i>Chapitre 1</i>	Les agents économiques en relation avec l'entreprise	44
<i>Chapitre 2</i>	Le fonctionnement des marchés.....	50
<i>Préambule</i>	à quoi sert le droit ?	55
<i>Chapitre 3</i>	Les contrats entre l'entreprise et ses partenaires.....	56
<i>Chapitre 4</i>	Les finalités de l'entreprise au service de la performance	62
<i>Chapitre 5</i>	La démarche de création d'entreprise	69
Thème 2	La régulation de l'activité économique	73
<i>Chapitre 6</i>	Le rôle de l'État dans l'économie et les finalités des politiques économiques.....	74
<i>Chapitre 7</i>	L'impact et les limites des politiques économiques sur l'entreprise.....	79
<i>Chapitre 8</i>	La régulation de l'activité économique par le droit	83
<i>Chapitre 9</i>	L'influence de l'environnement de l'entreprise sur ses décisions	88
Thème 3	L'organisation de l'activité de l'entreprise	93
<i>Chapitre 10</i>	Les choix de production de l'entreprise	94
<i>Chapitre 11</i>	Le choix de structure juridique adaptée pour l'entreprise	99
<i>Chapitre 12</i>	La gestion des risques liés à l'activité de l'entreprise	106
<i>Chapitre 13</i>	Structure, coordination et contrôle au sein de l'entreprise.....	113
<i>Chapitre 14</i>	L'exploitation par l'entreprise de ses ressources.....	118
<i>Chapitre 15</i>	Les choix de financement de l'entreprise	122

Thème 4 L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise.....	129
<i>Chapitre 16 L'impact du numérique sur l'environnement et les décisions de l'entreprise</i>	130
<i>Chapitre 17 Le fonctionnement d'une économie numérique.....</i>	135
<i>Chapitre 18 La protection des personnes face à l'usage du numérique</i>	139
<i>Chapitre 19 Protection d'actifs immatériels et contrat numérique.....</i>	143
<i>Chapitre 20 L'influence du numérique sur le management.....</i>	148
Thème 5 Les mutations du travail	153
<i>Chapitre 21 Les évolutions du marché du travail</i>	154
<i>Chapitre 22 La formation et l'exécution du contrat de travail</i>	158
<i>Chapitre 23 L'encadrement de la relation de travail par le droit</i>	163
<i>Chapitre 23 L'encadrement de la relation de travail par le droit</i>	165
<i>Chapitre 23 L'encadrement de la relation de travail par le droit</i>	167
<i>Chapitre 23 L'encadrement de la relation de travail par le droit</i>	169
<i>Chapitre 24 La gestion des compétences.....</i>	170
<i>Chapitre 25 La motivation des salariés</i>	174
Thème 6 Les choix stratégiques de l'entreprise	179
<i>Chapitre 26 La démarche et le diagnostic stratégiques de l'entreprise</i>	180
<i>Chapitre 27 Les choix stratégiques de l'entreprise</i>	184
Entraînement à l'examen	197
E4 Optimisation des Processus Administratifs (E4)	235
<i>Modalités de l'épreuve</i>	236
<i>Fiche 1 Méthode QQOQCP.....</i>	254
<i>Fiche 2 Entretien et Prise de Notes</i>	256
<i>Fiche 3 Compte-rendu de réunion et procès-verbal</i>	259
<i>Fiche 4 Fiche préparatoire de réunion.....</i>	262
<i>Fiche 5 Planification de Réunion</i>	264
<i>Fiche 6 Diagramme d'Ishikawa ou causes-effets</i>	267
<i>Fiche 7 Matrice de Pareto</i>	269
<i>Fiche 8 L'enquête et le Questionnaire.....</i>	272
<i>Fiche 9 Rapport et Note de synthèse</i>	275
<i>Fiche 10 Arborescence et Gestion des Fichiers</i>	277
<i>Fiche 11 La Communication Interpersonnelle.....</i>	280
<i>Fiche 12 Le Brainstorming.....</i>	284
<i>Fiche 13 Carte mentale (Mind Map)</i>	286
<i>Fiche 14 Tableau Avantages – Inconvénients</i>	288
<i>Fiche 15 Matrice multicritère</i>	290

<i>Fiche 16</i>	Le plan d'action.....	292
<i>Fiche 17</i>	Le Tableau de bord.....	294
<i>Fiche 18</i>	Le Courriel	297
<i>Fiche 19</i>	Le Diaporama et La Présentation Assistée Par Ordinateur (PréAO)	301
<i>Fiche 20</i>	Agenda et Agendas partagés	303
<i>Fiche 21</i>	Tableau de planification – Liste de contrôle.....	305
<i>Fiche 22</i>	Note Interne (Note D'information ou de Service).....	306
<i>Fiche 23</i>	Journal Interne, Bulletin Interne ou Lettre D'informations Interne.....	308
<i>Fiche 24</i>	L'infographie.....	310
<i>Fiche 25</i>	La Revue de Presse	312
<i>Fiche 26</i>	Le Livret d'accueil.....	315
<i>Fiche 27</i>	Modèle de Document.....	318
<i>Fiche 28</i>	Le Courier commercial	320
<i>Fiche 29</i>	La Messagerie Instantanée	323
<i>Fiche 30</i>	La Brochure de présentation	326
<i>Fiche 31</i>	Le Blog	328
<i>Fiche 32</i>	L'affichage.....	331
<i>Fiche 33</i>	Les Médias Sociaux	333
<i>Fiche 34</i>	Le Tutoriel et la Notice	336
<i>Fiche 35</i>	La Charte numérique	339
<i>Fiche 36</i>	L'organisation du Poste de travail.....	342
<i>Fiche 37</i>	Fiche d'appel téléphonique.....	346
<i>Fiche 38</i>	Méthodes CROC et CERC.....	348
<i>Fiche 39</i>	Le Devis.....	351
<i>Fiche 40</i>	La Commande	353
<i>Fiche 41</i>	Enregistrement de la Commande	355
<i>Fiche 42</i>	La Relance	358
<i>Fiche 43</i>	Le Bon de livraison.....	360
<i>Fiche 44</i>	Élaboration d'une procédure	364
<i>Fiche 45</i>	L'accueil en face à face.....	367
<i>Fiche 46</i>	L'accueil téléphonique.....	370
<i>Fiche 47</i>	Mettre un client en attente et l'orienter.....	373
<i>Fiche 48</i>	Documents partagés et écriture collaborative	376
<i>Fiche 49</i>	La Check-list	379
<i>Fiche 50</i>	Contacter des organisations partenaires	381
<i>Fiche 51</i>	Collecte et transmission des documents obligatoires	384
<i>Fiche 52</i>	Intégration dans un processus de certification	388
<i>Fiche 53</i>	Le plan de classement des documents en entreprise.....	390
<i>Fiche 54</i>	Le plan de nommage	394
<i>Fiche 55</i>	Création d'une gestion électronique des documents (GED).....	396

<i>Fiche 56</i>	Partage de fichier en ligne	398
<i>Fiche 57</i>	Plateformes collaboratives.....	400
<i>Fiche 58</i>	Diagramme des flux	402
<i>Fiche 59</i>	Le workflow	404
<i>Fiche 60</i>	Le mode opératoire.....	406
<i>Fiche 61</i>	Le logigramme.....	408
<i>Fiche 62</i>	Le schéma postes-documents.....	410
<i>Fiche 63</i>	La gestion des stocks	414
<i>Fiche 64</i>	L'organisation du recyclage.....	416
<i>Fiche 65</i>	RETEX (retour d'expérience)	418
<i>Fiche 66</i>	Bilan de mission ou de projet.....	420
<i>Fiche 67</i>	Bilan comptable	422
<i>Fiche 68</i>	Le site internet.....	424
<i>Fiche 69</i>	L'arborescence d'un site internet	427
<i>Fiche 70</i>	Droits et obligations en matière de télétravail	430
<i>Fiche 71</i>	La charte graphique.....	433
<i>Fiche 72</i>	L'auto-évaluation de l'animateur.....	436
<i>Fiche 73</i>	Le budget prévisionnel et les simulations	438
<i>Fiche 74</i>	Le planning	442

E5 Gestion de Projet **445**

<i>Modalités de l'épreuve</i>	446
<i>Fiche 75</i> Tableau des éléments constitutifs du projet	453
<i>Fiche 76</i> Note de cadrage	455
<i>Fiche 77</i> Cahier des charges	457
<i>Fiche 78</i> Tableau de répartition des tâches (TRT), des rôles et des responsabilités	458
<i>Fiche 79</i> Schéma PERT	460
<i>Fiche 80</i> Diagramme de Gantt	464
<i>Fiche 81</i> Tableau de suivi des livrables documentaires	469
<i>Fiche 82</i> Le budget prévisionnel et les simulations	471
<i>Fiche 83</i> Méthode Push et Pull	476
<i>Fiche 84</i> Les réseaux sociaux dans la gestion de projet	478
<i>Fiche 85</i> Stockage des données	480
<i>Fiche 86</i> Méthode des flux RSS	482
<i>Fiche 87</i> Agrégateurs de flux RSS	484
<i>Fiche 88</i> Alerte Google (veille informationnelle)	486
<i>Fiche 89</i> Outils de diffusion de la veille informationnelle	488
<i>Fiche 90</i> Logiciel de gestion de projet	491
<i>Fiche 91</i> Réseau social d'entreprise	493

<i>Fiche 92</i> Tableau d'analyse de données	495
<i>Fiche 93</i> Procédure de gestion des risques	497
E6 Gestion des Ressources Humaines	499
<i>Modalités de l'épreuve</i>	500
<i>Fiche 94</i> Le SIRH	503
<i>Fiche 95</i> Le diagnostic RH	505
<i>Fiche 96</i> L'annonce d'emploi	507
<i>Fiche 97</i> La fiche de poste	509
<i>Fiche 98</i> Questionnaire d'entretien	511
<i>Fiche 99</i> Le livret d'accueil	513
<i>Fiche 100</i> Enquête et entretien guidé	515
<i>Fiche 101</i> L'infographie	517
<i>Fiche 102</i> Campagne de communication	519
<i>Fiche 103</i> Tableau de bord social	521
<i>Fiche 104</i> Plan de Formation	523
Épreuve facultative EF3 – Engagement étudiant	587