

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 Thiébaud



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

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