

Management, sciences de gestion et numérique

D'après le document publié au BO Partie commune du programme de terminale STMG :

Vision synthétique (résumée et « augmentée ») :

- sans les indications complémentaires,
- avec la liste des questions présentés dès le début de chaque thème
- avec un code couleurs indiquant les prolongements opérés dans les 4 parties spécifiques du programme

L'enseignement de management, sciences de gestion et numérique prolonge les enseignements de première, de management d'une part et de sciences de gestion et numérique d'autre part.

La **partie commune du programme** apporte des éléments pour **comprendre le fonctionnement de tout type d'organisation** (entreprises, associations, organisations publiques, organisations de la société civile, organismes, établissements, etc.) et permet d'**aborder un socle de pratiques de gestion** dans le domaine de la gestion et de la finance, de la mercatique (*marketing*), des ressources humaines et de la communication ainsi que des systèmes d'information de gestion.

Les **enseignements spécifiques** permettent, quant à eux, d'**approfondir certains domaines des sciences de gestion**. L'élève choisit un des quatre enseignements spécifiques suivants : gestion et finance, mercatique (*marketing*), ressources humaines et communication, systèmes d'information de gestion.

Comme tous les enseignements, cette spécialité contribue au **développement des compétences de communication orale et écrite, d'écoute, d'organisation de sa pensée, d'expression des idées et d'échange avec les autres**. Elle participe à la **construction du projet** que l'élève présente dans le cadre de l'épreuve orale terminale du baccalauréat.

Annotation :

Prolongements ou approfondissement en **Marketing**, **Ressources Humaines et Communication**, **Gestion et Finance**, **SIG**,

Thème 1 : Les organisations et l'activité de production de biens et de services

L'élève est capable :

- de présenter les caractéristiques du marché et les modalités par lesquelles l'entreprise détecte les tendances et besoins ;
- d'analyser le modèle économique d'une organisation en identifiant les indicateurs de création de valeur ;
- d'identifier et de justifier le mode de production choisi par une organisation ;
- d'identifier le rôle des technologies numériques dans la production ;
- de distinguer et de justifier le type d'organisation du travail choisi ;
- de décrire les mécanismes de coordination mis en place ;
- d'identifier les choix de financement possibles ;
- de repérer les moyens d'une politique de management des compétences et d'adaptation aux besoins de l'organisation ;
- de déterminer la pertinence d'un contrôle des coûts.

Les capacités ci-dessus sont à travailler et à développer au travers du traitement des 5 questions suivantes.

Les 5 questions du thème 1

1.1. Quels produits ou quels services pour quels besoins ?
1.2. Quelles ressources pour produire ?
1.3. Quels choix d'organisation de la production pour concilier flexibilité, qualité et maîtrise des coûts ?
1.4 Les transformations numériques, une chance pour la production ?
1.5. Comment assurer un fonctionnement cohérent des organisations ?

Le traitement de ces questions mobilisent des notions qui relèvent de nos ex spécialités.

Questions	Notions	
1.1. Quels produits ou quels services pour quels besoins ?		
Démarche <i>marketing</i> . Approches <i>marketing</i> . Étude de marché. Veille <i>marketing</i> et commerciale.		<i>Si la stratégie marketing, élément de la stratégie globale, a été abordée en classe de première, le marketing opérationnel est développé dans l'enseignement spécifique de mercatique => <u>Marketing</u></i> <i>Il s'agit de l'articulation du programme de l'enseignement spécifique</i>
Création de valeur : indicateurs extraits du compte de résultat et du bilan.		

<p>Innovation de produits.</p> <p>Modèle économique (<i>business model</i>).</p>	<p>L'innovation et <i>business model</i></p> <p>⇒ SIG : Q 1.1. Comment l'organisation se structure-t-elle pour gérer l'information</p> <p>Business model</p> <p>⇒ <i>Marketing : Q1.3. Le prix, entre raison et illusion ?</i></p> <p>⇒ <i>Marketing : Q 2.3. Les technologies numériques, une autre manière de penser la distribution ?</i></p>
<p>1.2. Quelles ressources pour produire ?</p>	
<p>Ressources tangibles et intangibles.</p>	
<p>Ressources financières : financement de l'investissement et de l'exploitation, analyse fonctionnelle du bilan.</p>	<p>Bilan fonctionnel</p> <p>⇒ GF : 2.2. Quelle structure financière pour assurer la pérennité de l'entreprise ?</p>
<p>Ressources humaines : gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), besoins de recrutement, besoins de formation.</p>	<p>GPEC</p> <p>⇒ RHC : Q 1.1. Le recrutement suffit-il pour répondre aux besoins en compétences de l'organisation ?</p>

1.3. Quels choix d'organisation de la production pour concilier flexibilité, qualité et maîtrise des coûts ?	
<p>Innovation de procédés.</p> <p>Caractéristiques des processus de production de biens ou services : organisation de la production, productivité et flexibilité.</p> <p>Logistique, gestion de la chaîne logistique (<i>supply chain management</i>).</p> <p>Flux tendus, flux poussés. Flux physiques / flux d'informations. Qualité.</p> <p>Contrôle qualité.</p> <p>Processus d'amélioration continue, apprentissage</p>	<p>Innover dans leurs procédés Flux d'informations. Automatisation des flux d'informations et de travaux (<i>workflow</i>)</p> <p>⇒ SIG : Q 1.1. Comment l'organisation se structure-t-elle pour gérer l'information</p> <p>Gestion de la chaîne logistique ⇒ Marketing : Q 2.3. Les technologiques numériques, une autre manière de penser la distribution ?</p>
<p>Contrôle des coûts : coût complet, coût spécifique.</p> <p>Gestion du cycle de vie des produits ou <i>Product Lifecycle Management</i> (PLM).</p>	<p>Coût complet, Coût spécifique ⇒ GF : 3.4. Qu'apporte l'analyse des coûts à la prise de décision ?</p> <p>Coût, charges ⇒ Marketing : Q1.3. Le prix, entre raison et illusion ?</p> <p>Qualité ⇒ Marketing Q1.1. La personnalisation de l'offre est-elle incontournable ?</p> <p>Gestion du cycle de vie des produits (économie de la fonctionnalité) ⇒ Marketing Q 1.2. Toute expérience crée-t-elle de l'expérience ?</p>
1.4 Les transformations numériques, une chance pour la production ?	
<p>Transformations digitales : dématérialisation, automatisation des processus</p> <p>Flux de travaux (<i>Workflow</i>).</p> <p>Intégration des nouvelles technologies : informatique en nuage (<i>cloud computing</i>), objets connectés, intelligence artificielle, données ouvertes.</p> <p>Représentation de la circulation des données et des informations : diagramme des flux.</p> <p>Intelligence artificielle.</p>	<p>Représentation de la circulation des données et des informations : Diagramme des flux. : Objets connectés, algorithmes</p> <p>⇒ SIG : Q 1.1. Comment l'organisation se structure-t-elle pour gérer l'information ?</p> <p>Objets connectés ⇒ Marketing : Q 2.3. Les technologiques numériques, une autre manière de penser la distribution ?</p>

1.5. Comment assurer un fonctionnement cohérent des organisations ?

Organisation du travail souple / rigide : flexibilité, réactivité, polyvalence, enrichissement des tâches.

Définition des postes de travail, répartition des tâches, spécialisation.

Mécanismes de coordination du travail.

Ligne hiérarchique.

Degré de centralisation du pouvoir.

Lean management

Mécanismes de coordination du travail.

⇒ SIG : Q 2.1. Comment la fonction SI accompagne-t-elle les choix de l'organisation ?

Thème 2 : Les organisations et les acteurs

L'élève est capable :

- d'identifier les différents acteurs dans les organisations et leurs intérêts respectifs ;
- d'apprécier le degré de concentration du pouvoir de décision ;
- de reconnaître les différents types et styles de direction ;
- d'identifier les modalités de coopération dans une organisation ;
- de distinguer les facteurs de motivation ;
- de décrire l'apport des technologies numériques aux relations entre l'organisation, ses clients ou ses usagers ;
- de distinguer les différentes modalités de communication mobilisées par une organisation.

Les capacités ci-dessus sont à travailler et à développer au travers du traitement des 3 questions suivantes.

Les 3 questions du thème 2

2.1. Comment fédérer les acteurs de l'organisation ?
2.2. Les transformations numériques, vecteur d'amélioration de la relation avec les clients et usagers ?
2.3. Communique-t-on de la même manière avec tous les acteurs ?

Questions	Notions	
2.1. Comment fédérer les acteurs de l'organisation ?		
Intérêts et attentes divergents et convergents des acteurs internes. Culture de l'organisation.		Conflits interpersonnels, conflits sociaux, dépassement des conflits ⇒ RHC 3.1. Les tensions professionnelles peuvent-elles renforcer la cohésion ?
Style de direction. Dynamique de groupe : <i>leadership</i> , cohésion, décision de groupe. Coopération. Les modes d'action coopératifs : groupes de projet, réunions, techniques de créativité, outils collaboratifs, réseaux sociaux d'entreprises, communautés de pratiques. Facteurs de motivation : facteurs internes et externes. Dispositions favorisant la motivation et l'implication dans le travail. Qualité de vie au travail.		Coopération, Qualité de vie au travail ⇒ SIG : Q 2.1. Comment la fonction SI accompagne-t-elle les choix de l'organisation ? Coopération, modes d'action coopératifs, réseaux sociaux d'entreprises ⇒ SIG : Q 4.2. Comment les technologies réseaux répondent-elles aux besoins de collaboration ? Outils collaboratifs, réseaux sociaux d'entreprises ⇒ RHC : Q 3.3. Comment la communication participe-t-elle à la cohésion et à la performance de l'organisation ?

2.2. Les transformations numériques, vecteur d'amélioration de la relation avec les clients et usagers ?

<p>Consommateur, usager. Processus d'achat.</p> <p>Facteurs explicatifs des comportements du consommateur : besoins, motivations, freins, attitudes</p> <p>Digitalisation de relation client : connaissance client, interactivité, outils.</p> <p>Traces numériques, réseaux sociaux grand public (outils et usages)</p> <p>Administration électronique</p>	<p>Digitalisation de relation client : connaissance client, Administration électronique</p> <p>⇒ SIG : Q 2.1. Comment la fonction SI accompagne-t-elle les choix de l'organisation ?</p> <p>Traces numériques</p> <p>⇒ SIG : Q 3.1. Comment peut-on produire de l'information à partir des données</p> <p>Administration électronique</p> <p>⇒ SIG : Q 4.2. Comment les technologies réseaux répondent-elles aux besoins de collaboration ?</p>
---	--

2.3 Communique-t-on de la même manière avec tous les acteurs ?

<p>Stratégie de communication.</p> <p>Communication globale et intégrée.</p> <p>Communication interne et externe.</p> <p>Identité de l'organisation : marque employeur, e-réputation, identité numérique.</p>	<p>Communication interne</p> <p>⇒ SIG : Q 2.1. Comment la fonction SI accompagne-t-elle les choix de l'organisation ?</p> <p>Communication interne et externe</p> <p>⇒ SIG : Q 4.2. Comment les technologies réseaux répondent-elles aux besoins de collaboration ?</p> <p>Communication externe</p> <p>⇒ Marketing : Q 3.1. Communiquer : quelle visibilité et quels médias pour valoriser l'offre ?</p> <p>⇒ Marketing Q 3.2. Comment enrichir la relation client grâce au numérique ?</p> <p>Communication interne et externe Marque employeur</p> <p>⇒ RHC 3.3. Comment la communication participe-elle à la cohésion et à la performance de l'organisation ?</p>
<p>Communication financière : les besoins d'information financière des partenaires internes et externes, plan d'affaires (<i>business plan</i>).</p>	

Thème 3 : Les organisations et la société

La prise en compte des interactions de l'organisation et de la société conduit l'élève à :

- analyser les évolutions des modes de vie et de consommation à prendre en compte par le management des organisations ;
- décrire l'apport des technologies numériques aux relations entre les organisations et les citoyens ;
- distinguer les diverses relations existantes entre une organisation et son écosystème ;
- préciser les enjeux éthiques de l'activité d'une organisation, d'une entreprise.

Dès que possible, les notions étudiées sont replacées dans leur contexte historique et géographique, afin de permettre à l'élève de comprendre qu'elles dépendent de l'ancrage sociétal et territorial.

Les capacités ci-dessus sont à travailler et à développer au travers du traitement des 4 questions suivantes.

Les 4 questions du thème 3

3.1. Les organisations peuvent-elles s'affranchir des questions de société ?
3.2. Les changements de modes de vie s'imposent-ils aux organisations ?
3.3. Les transformations numériques, de nouvelles responsabilités pour les organisations ?
3.4. Quelles relations entre les organisations et leur écosystème ?

Questions	Notions	
3.1. Les organisations peuvent-elles s'affranchir des questions de société ?		
Éthique : définition et origine. Déontologie. Éthique dans les affaires. Éthique dans les organisations non gouvernementales, Organisations gouvernementales et territoriales. Principes de la normalisation comptable et information financière, transparence des pratiques. Lutte contre les discriminations dans les relations de travail, égalité hommes-femmes.	Éthique ⇒ SIG : Q 1.1. Comment l'organisation se structure-t-elle pour gérer l'information ?	
Organisation civique : mécénat, démocratie participative.		
3.2. Les changements de modes de vie s'imposent-ils aux organisations ?		
Rapport au travail : temps, lieu, mode d'organisation. Modes de consommation.	Rapport à la hiérarchie, modes d'organisation du travail (augmentation du travail indépendant, télétravail), équilibre vie privée / vie professionnelle ⇒ RHC : Q 1.1. Le recrutement suffit-il pour répondre aux besoins en compétences de l'organisation ? Consommation à la demande,	

	<p>Économie de la fonctionnalité</p> <p>⇒ Marketing : Q 1.2. Toute consommation crée-t-elle de 'expérience ?</p> <p>Économie collaborative</p> <p>⇒ Marketing : Q 2.2. Le consommateur dicte-t-il les choix de distribution ?</p> <p>Consommation à la demande, vie connectée : objets connectés</p> <p>⇒ SIG : Q 1.1. Comment l'organisation se structure-t-elle pour gérer l'information ?</p>
3.3. Les transformations numériques, de nouvelles responsabilités pour les organisations ?	
<p>Utilisation et protection des données personnelles et stratégiques.</p> <p>Transparence des algorithmes.</p> <p>Chaîne de blocs (<i>blockchain</i>).</p>	<p>Transparence des algorithmes</p> <p>⇒ SIG : Q 1.1. Comment l'organisation se structure-t-elle pour gérer l'information ?</p> <p>Transparence des algorithmes</p> <p>⇒ SIG Q 3.2. La résolution de tous les problèmes de gestion est-elle automatisable ?</p>
3.4. Quelles relations entre les organisations et leur écosystème ?	
<p>Stratégie d'implantation. Écosystème d'affaires.</p> <p>Grappe d'entreprises (<i>cluster</i>).</p> <p>Écosystème d'innovation et territoires.</p>	