

INTRO À LA GESTION DES AFFAIRES – QUESTIONS DE RÉVISION – Ex.FINAL
Chapitres 8 à 12

Chapitre 8

1. VRAI ou FAUX : On reconnaît le style de leadership personnel d'un gestionnaire à sa façon d'influencer et de menacer les autres et de s'acquitter de ses fonctions de planification, d'organisation, de direction et de contrôle du rendement.
2. VRAI ou FAUX : La capacité d'un gestionnaire d'accorder ou de refuser des récompenses matérielles ou immatérielles porte le nom de « pouvoir légitime » (selon le statut du leader).
3. VRAI ou FAUX : Le pouvoir d'expert est fondé sur les connaissances, les habiletés et l'expertise particulières que possède un leader.
4. VRAI ou FAUX : Le pouvoir de référence est fondé sur les connaissances, les habiletés et l'expertise particulières que possède un leader.
5. VRAI ou FAUX : Le pouvoir qui découle de l'admiration et de la loyauté que vouent un leader à ses subordonnés est appelé « pouvoir de référence ».
6. VRAI ou FAUX : Le pouvoir de référence est fondé sur les connaissances, les habiletés et l'expertise particulières que possède les substituts du leader (aussi appelés leaders obscurs).
7. VRAI ou FAUX : Un gestionnaire qui retient le salaire d'un subordonné en raison du faible rendement au travail de celui-ci utilise un pouvoir légitime.
8. VRAI ou FAUX : L'autonomisation est un processus qui consiste à accorder à certains membres de la haute direction l'autorité nécessaire pour prendre des décisions.
9. VRAI ou FAUX : Les membres de la haute direction auxquels on accorde une autonomisation obtiennent le pouvoir de prendre certaines des décisions qui relevaient jusque-là des leaders laxistes, ainsi ils n'ont pas à rendre compte des résultats de ces décisions.
10. VRAI ou FAUX : Les leaders adoptent un comportement centré sur les tâches lorsqu'ils indiquent à leurs subordonnés qu'ils leur font confiance, qu'ils les respectent et qu'ils se préoccupent de leur bien-être.
11. VRAI ou FAUX : Les modèles de contingence tiennent compte de la situation ou du contexte dans lesquels le leadership s'exerce.

12. VRAI ou FAUX : D'après les modèles de contingence, il existe un ensemble de traits ou de comportements (comme l'intelligence et l'honnêteté) meilleur que les autres et qui s'applique généralement à toutes les situations de leadership.

13. VRAI ou FAUX : Comme dans le cas de l'approche axée sur les traits de personnalité, Fiedler a émis l'hypothèse que les caractéristiques personnelles du leader n'influent pas sur son efficacité.

14. VRAI ou FAUX : D'après Fiedler, le pouvoir lié au poste est le degré de pouvoir légitime, de récompense et de coercition qu'un leader possède en raison du poste qu'il occupe dans une organisation.

15. VRAI ou FAUX : Le modèle de contingence du leadership qui met l'accent sur l'empressement des subordonnés à accomplir leurs tâches porte le nom de « théorie de l'intégration des buts personnels » ou « théorie trajet-but ».

16. VRAI ou FAUX : D'après la théorie trajet-but, un leader qui adopte des comportements autoritaires envers des employés très expérimentés et motivés se conduit de façon appropriée.

17. VRAI ou FAUX : Lorsque des leaders encouragent leurs subordonnés à atteindre les objectifs prévus sans s'attendre à ce qu'ils les dépassent, on parle de « leadership transformationnel ».

18. VRAI ou FAUX : Lorsque des gestionnaires sont conscients de leur degré d'émotivité et qu'ils peuvent gérer leurs humeurs et celles des personnes qui les entourent de façon efficace, on dit qu'ils possèdent une grande intelligence émotionnelle.

19. L'autorité qu'un gestionnaire a en raison du poste qu'il occupe dans la hiérarchie d'une organisation est appelée :

- a) pouvoir de récompense;
- b) pouvoir de coercition;
- c) pouvoir légitime;
- d) pouvoir d'expert;
- e) Aucune de ces réponses.

20. Un gestionnaire refuse de donner son salaire à un subordonné en raison du faible rendement de celui-ci au travail, quel type de pouvoir utilise-t-il?

- a) Le pouvoir de référence
- b) Le pouvoir légitime
- c) Le pouvoir de coercition
- d) Le pouvoir de récompense
- e) Aucun de ces choix

21. Tous les éléments suivants constituent des exemples de récompenses matérielles qu'un gestionnaire peut accorder à un subordonné, sauf :

- a) une augmentation de salaire;
- b) un compliment;
- c) une prime;
- d) un abonnement à un club sportif;
- e) Aucun de ces choix.

22. Voici un exemple de récompense matérielle qu'un gestionnaire peut accorder à un subordonné.

- a) Une affectation intéressante
- b) Une prime en argent
- c) Une augmentation de salaire
- d) Aucune de ces réponses
- e) Toutes ces réponses

23. Lequel des éléments suivants est un exemple du pouvoir de coercition d'un gestionnaire?

- a) Un avertissement oral
- b) Un avertissement écrit
- c) Une suspension sans salaire
- d) Aucune de ces réponses
- e) Toutes ces réponses

24. Lorsque, dans une usine, un superviseur confie à un ouvrier la responsabilité de refuser toutes les pièces qui, à son avis, ne satisfont pas aux normes requises, de quel type de transfert d'autorité s'agit-il?

- a) Un pouvoir charismatique
- b) Un pouvoir légitime
- c) Une autonomisation
- d) Un pouvoir de référence
- e) Un pouvoir d'expert

25. Lorsqu'un gestionnaire se préoccupe grandement du bien-être des personnes tout autant que de la production, quel type de leadership exerce-t-il ?

- a) Un leadership paternaliste
- b) Un leadership démocratique
- c) Un leadership autocratique
- d) Un leadership collégial
- e) Aucune de ces réponses

26. Lorsque le gestionnaire du quart de nuit d'un dépanneur permet à ses employés de planifier eux-mêmes leurs heures de travail, on a un exemple :

- a) de coercition;
- b) de récompense;
- c) de légitimation;
- d) d'autonomisation;
- e) Aucun de ces choix.

27. Lequel des éléments qui suivent n'est pas un comportement centré sur les tâches?

- a) Manifester sa préoccupation pour le bien-être des employés
- b) Informer ses subordonnés de ce qu'on attend d'eux
- c) Déterminer la façon dont le travail devrait être effectué
- d) Préparer des horaires de travail
- e) Assigner des tâches à des personnes ou à des groupes

28. Les théories sur le leadership d'après lesquelles l'efficacité d'un leader dépend de la situation dans laquelle il se trouve sont appelées :

- a) théories des traits (ou approche axée sur les traits de personnalité);
- b) modèles de contingence du leadership;
- c) modèle d'autonomisation;
- d) théorie trajet-but (ou théorie de l'intégration des buts personnels);
- e) modèle du substitut du leader.

29. D'après la théorie trajet-but (ou théorie de l'intégration des buts personnels), les comportements _____ se comparent aux comportements centrés sur les relations et comportent l'expression d'une préoccupation pour le bien-être de ses subordonnés.

- a) de soutien
- b) directifs
- c) de participation
- d) centrés sur l'accomplissement
- e) Aucune de ces réponses

30. Les comportements _____ peuvent être bénéfiques pour des subordonnés qui ont de la difficulté à effectuer entièrement les tâches qui leur sont assignées.

- a) centrés sur les tâches
- b) de soutien
- c) de participation
- d) centrés sur l'accomplissement
- e) directifs

31. Les comportements _____ peuvent se révéler particulièrement efficaces lorsque le gestionnaire a besoin que ses subordonnés apportent leur soutien à une décision.

- a) centrés sur les tâches
- b) de soutien
- c) de participation
- d) centrés sur l'accomplissement
- e) directifs

32. Lorsque les caractéristiques que possèdent des subordonnés, ou celles d'une situation ou d'un contexte, remplacent l'influence d'un leader et rendent son leadership inutile, on parle :

- a) d'autonomisation;
- b) de comportement centré sur les tâches;
- c) de comportement centré sur les relations;
- d) de substitut du leader;
- e) Aucune de ces réponses.

33. Lequel des énoncés suivants décrit un leader transactionnel?

- a) Un leader qui fait prendre conscience à ses subordonnés de l'importance de leurs tâches pour l'organisation
- b) Un leader qui fait prendre conscience à ses subordonnés de leurs propres besoins en matière de croissance personnelle
- c) Un leader qui motive ses subordonnés pour qu'ils travaillent à la réussite de l'organisation dans son ensemble
- d) Un leader qui met l'accent sur les récompenses et les sanctions
- e) Un leader qui inspire ses subordonnés

34. Lequel des énoncés suivants ne décrit pas un leader transformationnel?

- a) Un leader qui fait prendre conscience à ses subordonnés de l'importance de leurs tâches pour l'organisation
- b) Un leader qui fait prendre conscience à ses subordonnés de leurs propres besoins en matière de croissance personnelle
- c) Un leader qui motive ses subordonnés pour qu'ils travaillent à la réussite de l'organisation dans son ensemble
- d) Un leader qui met l'accent sur les récompenses et les sanctions
- e) Un leader qui inspire ses subordonnés

35. Le degré d'intelligence émotionnelle d'un leader est susceptible d'avoir un effet déterminant sur tous les éléments suivants, sauf un. Lequel?

- a) L'élaboration d'une vision pour son entreprise
- b) Le degré de motivation et de loyauté des employés envers l'entreprise
- c) Le degré de confiance et de coopération au sein de l'entreprise
- d) Le degré d'efficacité de l'entreprise à l'avenir
- e) Le degré d'influence générale sur l'expérience de leadership

36. Discutez des trois facteurs situationnels fondamentaux énoncés dans le modèle de contingence de Fiedler et qui permettent à un leader de déterminer la mesure dans laquelle une situation est favorable ou défavorable à un leadership efficace. Donnez un exemple caractéristique de la façon dont chacun de ces facteurs s'applique dans une situation d'affaires de votre choix.

37. La théorie trajet-but (ou théorie de l'intégration des buts personnels) fournit aux gestionnaires trois lignes de conduite pour les aider à devenir des leaders efficaces. Analysez ces règles et donnez un exemple précis de la façon dont les gestionnaires peuvent appliquer chacune d'elles dans leurs relations de travail avec un subordonné.

38. Comparez le leadership transformationnel au leadership transactionnel en insistant sur leurs différences. Lequel de ces types de leadership vous paraît le plus logique? Justifiez votre réponse.

39. Discutez des effets de l'intelligence émotionnelle sur le leadership.

Chapitre 9

1. VRAI ou FAUX : Un comportement à motivation intrinsèque est un comportement qu'on adopte en vue d'obtenir des récompenses matérielles.
2. VRAI ou FAUX : Les gestionnaires peuvent satisfaire les besoins d'accomplissement personnel de leurs employés en reconnaissant la valeur de leurs réalisations.
3. VRAI ou FAUX : Selon Herzberg, les facteurs d'hygiène sont liés à la nature du travail et au degré de difficulté qu'il présente.
4. VRAI ou FAUX : Une rémunération équitable et de bonnes relations avec des collègues de travail sont des exemples de facteurs d'hygiène tels que les conçoit Herzberg.
5. VRAI ou FAUX : Dans la théorie des attentes, la perception qu'une personne a du niveau de rendement qui lui permettra d'obtenir des résultats donnés porte le nom d'« instrumentalité ».
6. VRAI ou FAUX : La valence est la perception qu'une personne a du degré d'efforts qu'elle doit fournir pour atteindre un niveau de rendement élevé.
7. VRAI ou FAUX : L'instrumentalité est la perception qu'une personne a du degré de favoritisme que son supérieur doit manifester envers des employés pour qu'ils puissent obtenir des résultats.
8. VRAI ou FAUX : D'après la théorie de la motivation par les objectifs, il faut fixer des objectifs précis et ambitieux (ou difficiles à atteindre).
9. VRAI ou FAUX : L'utilisation du renforcement positif et négatif encourage l'adoption de comportements souhaités ou utiles à l'organisation.
10. VRAI ou FAUX : La modification de comportements organisationnels est une application systématique des techniques de la théorie du conditionnement opérant.
11. VRAI ou FAUX : Dans la théorie de l'équité, lorsqu'un gestionnaire perçoit son propre rapport récompenses/contribution comme étant inférieur à celui d'un référent, il ressent une iniquité due à une rémunération excessive.
12. VRAI ou FAUX : Il y a apprentissage par observation (ou vicariant) lorsqu'une personne (l'apprenant) devient motivée à adopter un comportement en l'observant chez une autre personne (le modèle) et en constatant que celle-ci reçoit du renforcement positif en raison de ce comportement.
13. VRAI ou FAUX : Restreindre l'adoption de comportements perturbateurs en éliminant tout ce qui peut les renforcer porte le nom de « sanction ».

14. Le comportement qu'une personne adopte pour obtenir une récompense matérielle ou sociale ou pour éviter une sanction se nomme :

- a) motivation;
- b) comportement à motivation intrinsèque;
- c) comportement à motivation extrinsèque;
- d) comportement lié aux besoins;
- e) équité.

15. Un cadre supérieur qui éprouve un sentiment d'accomplissement et de réussite dans sa gestion d'une grande entreprise et qui s'efforce d'atteindre les objectifs annuels prévus pour obtenir une prime substantielle :

- a) a une motivation intrinsèque;
- b) a une motivation à la fois intrinsèque et extrinsèque;
- c) est victime d'iniquité d'une rémunération insuffisante;
- d) a une motivation extrinsèque;
- e) Aucune de ces réponses n'est bonne.

16. Laquelle des affirmations suivantes est vraie en ce qui a trait aux façons dont les gestionnaires essaient de motiver leurs employés à fournir un bon rendement?

- a) Ils s'efforcent d'amener les employés à fournir des contributions importantes à l'entreprise.
- b) Ils s'assurent que ces contributions sont utilisées de façon efficace.
- c) Ils s'assurent que ces contributions visent un rendement élevé.
- d) Ils s'assurent qu'un rendement élevé permet aux employés de recevoir les récompenses qu'ils souhaitent obtenir.
- e) Toutes ces réponses sont bonnes.

17. Dans la théorie de Herzberg, tous les éléments suivants sont des exemples de facteurs motivateurs, sauf un. Lequel?

- a) Un travail intéressant
- b) Des responsabilités
- c) Un accès à une garderie en milieu de travail
- d) Un sentiment d'accomplissement de soi
- e) L'autonomie

18. Dans la théorie de Herzberg, tous les éléments suivants sont des exemples de facteurs d'hygiène, sauf un. Lequel?

- a) Des responsabilités
- b) Une rémunération équitable
- c) La sécurité d'emploi
- d) Une supervision efficace
- e) De bonnes relations avec ses collègues de travail

19. Laquelle des affirmations suivantes joue un rôle important dans la théorie de la motivation par les objectifs?

- a) Les objectifs devraient demeurer généraux et vagues.
- b) Les employés devraient recevoir une rétroaction concernant les progrès qu'ils font.
- c) Lorsque les employés participent au processus d'établissement des objectifs, ils sont moins enclins à s'efforcer de les réaliser.
- d) Lorsque les employés participent au processus d'établissement des objectifs, ils sont moins enclins à les accepter.
- e) Aucune de ces réponses n'est bonne.

20. Le fait de restreindre des comportements perturbateurs en éliminant tout ce qui peut les renforcer est appelé :

- a) renforcement positif;
- b) valence;
- c) sanction;
- d) extinction;
- e) renforcement négatif.

21. On appelle _____ la conviction d'une personne concernant sa capacité à reproduire un comportement avec succès.

- a) estime de soi
- b) confiance en soi
- c) égocentrisme
- d) satisfaction de soi
- e) connaissance de ses propres capacités

22. Pour encourager l'apprentissage par observation, les gestionnaires devraient s'efforcer d'amener chaque apprenant à respecter les conditions suivantes, sauf une. Laquelle?

- a) L'apprenant doit observer le comportement du modèle.
- b) L'apprenant doit avoir une perception adéquate de ce comportement.
- c) L'apprenant doit mémoriser ce comportement.
- d) L'apprenant doit acquérir les habiletés et les capacités nécessaires pour reproduire le comportement.
- e) L'apprenant ne peut pas connaître le renforçateur positif que le modèle reçoit en raison de son comportement.

23. Le modèle de motivation conçu par Abraham Maslow comporte une hiérarchie des besoins. Analysez les différents types de besoins décrits dans ce modèle. Donnez un exemple précis de la façon dont un gestionnaire peut satisfaire chacune de ces catégories de besoins dans le contexte de la gestion des affaires.

24. Analysez les trois principaux facteurs de la théorie des attentes et expliquez la façon dont les gestionnaires peuvent se servir de cette théorie pour comprendre les raisons des rendements élevés ou faibles de leurs employés.

25. La théorie du conditionnement opérant décrit quatre techniques importantes que les gestionnaires peuvent utiliser pour influencer sur le comportement de leurs subordonnés. Analysez ces techniques et donnez un exemple précis de la façon dont un gestionnaire pourrait utiliser chacune d'elles pour tenter de réduire la fréquence des comportements non souhaités et d'accroître la fréquence des comportements souhaités dans un milieu de travail.

Chapitre 10

1. VRAI ou FAUX : L'objectif d'une gestion stratégique des ressources humaines est d'élaborer un système qui accroît l'efficacité, la qualité des produits ou des services, la capacité d'innovation et la réactivité aux besoins des clients d'une entreprise.
2. VRAI ou FAUX : Le recrutement est le processus par lequel les gestionnaires déterminent les compétences relatives des candidats à un poste et leur capacité à bien effectuer les tâches propres à cet emploi.
3. VRAI ou FAUX : Dans une évaluation multisources (360°), le rendement d'un gestionnaire est évalué par diverses personnes.
4. VRAI ou FAUX : Dans une évaluation multisources (360°), le rendement d'un gestionnaire est évalué par diverses personnes, sauf la personne visée par cette évaluation.
5. VRAI ou FAUX : Les groupes et les équipes augmentent l'efficacité de leur entreprise en y améliorant le rendement et en y accroissant la réactivité aux besoins des clients, l'innovation ainsi que la motivation et la satisfaction des employés.
6. VRAI ou FAUX : Il n'est probablement pas nécessaire de former une équipe lorsqu'une tâche peut être accomplie de façon plus efficace par une seule personne.
7. VRAI ou FAUX : Pour une gestion efficace, on interdit généralement aux gestionnaires de former des groupes d'amis ou des groupes informels.
8. VRAI ou FAUX : On parle de « dynamique de groupe » pour décrire les types d'interactions qui se produisent à l'intérieur d'un groupe et qui déterminent le degré d'efficacité de ses membres.
9. VRAI ou FAUX : Les rôles adoptés par des membres d'un groupe pour s'assurer de l'exécution des tâches qui lui sont assignées portent le nom de « rôles d'entretien ».
10. VRAI ou FAUX : La remise en question d'un consensus est un rôle qui sert uniquement à développer et à maintenir de bonnes relations à l'intérieur d'un groupe.
11. VRAI ou FAUX : Dans certaines équipes autonomes, on trouve qu'il est efficace d'effectuer une rotation du rôle de leader parmi les membres.
12. VRAI ou FAUX : Un des indices du phénomène de la pensée de groupe est l'illusion d'invulnérabilité.
13. VRAI ou FAUX : L'avocat du diable est celui qui fait accepter à contrecœur à d'autres la solution qu'ils aiment le moins.

14. VRAI ou FAUX : La tendance qu'ont certaines personnes à fournir moins d'efforts lorsqu'elles travaillent en groupe que lorsqu'elles le font individuellement porte le nom de « paresse sociale ».

15. VRAI ou FAUX : La tendance qu'ont certaines personnes à fournir moins d'efforts lorsqu'elles travaillent en groupe que lorsqu'elles le font individuellement porte le nom de « pensée de groupe ».

16. L'ensemble des moyens que les gestionnaires utilisent pour prévoir les besoins actuels et futurs de leur organisation en matière de ressources humaines porte le nom de :

- a) planification des ressources humaines;
- b) sélection;
- c) recrutement;
- d) évaluation du rendement;
- e) Aucun de ces choix.

17. Lorsqu'un gestionnaire change de poste à l'intérieur d'une entreprise pour en occuper un autre, situé au même échelon que le précédent, sans modification importante quant à son degré de responsabilité ou d'autorité, on parle de :

- a) recrutement externe;
- b) recrutement interne;
- c) mutation;
- d) sélection;
- e) formation.

18. Laquelle des situations suivantes peut constituer un des désavantages du recrutement interne?

- a) Les candidats à l'interne connaissent déjà les objectifs de l'entreprise.
- b) Les gestionnaires connaissent déjà ces candidats.
- c) Le recrutement à l'interne peut encourager les employés qui n'ont pas encore eu de promotion.
- d) Les candidats connaissent bien la culture de l'entreprise.
- e) Le recrutement à l'interne a tendance à assurer le maintien du *statu quo*.

19. Quel terme décrit le mieux un groupe dont les membres proviennent de divers services tels que les finances, le marketing, la production et les services techniques?

- a) Équipe en recherche et développement
- b) Équipe interfonctionnelle
- c) Équipe fonctionnelle
- d) Comité ad hoc
- e) Équipe virtuelle

20. À quelle étape de son développement un comité ad hoc est-il parvenu après avoir remis son rapport final portant sur le projet auquel il a travaillé?

- a) La cohésion
- b) L'exécution
- c) La cessation de ses activités
- d) Lorsque le Comité ad hoc donne son approbation
- e) Aucune de ces réponses.

21. L'étape de l'évolution d'un groupe pendant laquelle ses membres font connaissance les uns avec les autres et s'efforcent de s'entendre sur la façon dont chacun devrait se comporter au sein du groupe porte le nom de :

- a) phase des conflits;
- b) cohésion;
- c) formation;
- d) en allant voir une partie des Sénateurs d'Ottawa;
- e) Aucune de ces réponses.

22. Pour laquelle des activités suivantes les membres d'un groupe n'établissent-ils généralement pas de normes?

- a) Le partage de renseignements entre eux
- b) Les façons d'effectuer diverses tâches
- c) Le choix d'un code vestimentaire
- d) L'établissement des heures de travail du groupe
- e) L'adoption des objectifs officiels du groupe

23. D'après certaines recherches, lorsque le degré de cohésion à l'intérieur d'un groupe est _____, les personnes qui en font partie _____ fortement leur appartenance au groupe et ont un _____ désir d'en rester membres.

- a) élevé; apprécient; faible
- b) faible; apprécient; grand
- c) élevé; apprécient; grand
- d) faible; déprécient; grand
- e) Aucune de ces réponses

24. Laquelle des affirmations suivantes ne s'applique pas à la pensée de groupe?

- a) Les membres du groupe s'efforcent d'empêcher l'expression d'opinions qui ne font pas l'unanimité.
- b) Des membres du groupe jouent le rôle d'avocats du diable.
- c) Les membres du groupe s'efforcent de parvenir à une entente au détriment de la prise d'une décision optimale.
- d) Les membres du groupe n'examinent pas tous les plans d'action possibles.
- e) Les membres du groupe font disparaître les opinions minoritaires.

Chapitre 11

1. VRAI ou FAUX : Une communication efficace peut aider une entreprise à obtenir un avantage concurrentiel.
2. VRAI ou FAUX : Tout ce qui entrave le déroulement de n'importe quelle étape du processus de communication est appelé un « bruit ».
3. VRAI ou FAUX : Les gestionnaires ont généralement moins de contrôle sur leur communication non verbale que sur leur communication verbale.
4. VRAI ou FAUX : Les stéréotypes sont des convictions simplistes et souvent inexactes concernant les caractéristiques de groupes de personnes en particulier, mais ils ne constituent pas un obstacle au codage et au décodage des messages.
5. VRAI ou FAUX : La quantité de renseignements qu'un moyen de communication peut transmettre est appelée « richesse de l'information ».
6. VRAI ou FAUX : Pour améliorer le processus de communication, les gestionnaires devraient éviter le filtrage et la distorsion de l'information.
7. VRAI ou FAUX : Lorsqu'on donne une rétroaction négative, il faut la faire porter sur des éléments que la personne peut corriger.
8. VRAI ou FAUX : Dans la gestion des conflits, le comportement peut varier suivant trois dimensions : la coopération, l'affirmation de soi et les accommodements.
9. VRAI ou FAUX : Il y a accommodement lorsqu'une personne essaie de plaire à une autre personne en faisant passer les intérêts de cette dernière avant les siens.
10. VRAI ou FAUX : Il y a collaboration lorsque les parties à un conflit essaient de réaliser leurs propres objectifs en ne faisant aucune concession, mais en trouvant plutôt une façon de régler leur différend qui améliore la situation de chacune d'elles.
11. VRAI ou FAUX : Lorsque les parties n'ont recours ni à l'affirmation de soi ni à la coopération, il en résulte un comportement qui consiste à éviter de gérer le conflit.
12. VRAI ou FAUX : Dans une négociation raisonnée, les parties adverses s'efforcent de parvenir à une solution qui est satisfaisante pour chacune d'elles.

13. Dans la phase de rétroaction du processus de communication, _____ devient _____ et _____ son message.

- a) l'expéditeur; l'expéditeur; code
- b) le destinataire; l'expéditeur; code
- c) l'expéditeur; le destinataire; code
- d) le destinataire; le destinataire; décode
- e) Aucune de ces réponses n'est bonne.

14. Les moyens de communication varient en fonction de trois facteurs. Lesquels?

- a) La richesse de l'information, la perception et la nécessité de conserver une preuve écrite
- b) La richesse de l'information, le temps requis pour la communication et la nécessité de conserver une preuve écrite
- c) La richesse de l'information, le temps requis pour la communication et la perception
- d) Toutes ces réponses
- e) Aucune de ces réponses

15. Le moyen de communication qui offre le degré le plus élevé de richesse de l'information est :

- a) le courriel;
- b) la gestion sur le terrain;
- c) l'utilisation du blogue;
- d) la vidéoconférence;
- e) la messagerie vocale.

16. Lorsqu'on amène deux gestionnaires qui s'opposent, parce que l'un aime prendre des risques et que l'autre préfère les éviter, à se rendre compte qu'ils ont des styles de gestion différents, on a un exemple de stratégie de gestion de conflit appelée :

- a) équité;
- b) politique organisationnelle;
- c) prise de conscience accrue des sources de conflit;
- d) rotation des postes;
- e) prise de conscience accrue de la diversité.

17. Laquelle des stratégies suivantes les gestionnaires peuvent-ils utiliser pour faciliter une négociation raisonnée entre des gestionnaires en conflit?

- a) Insister sur des objectifs communs
- b) Mettre l'accent sur le problème, et non sur les personnes
- c) Insister sur les objectifs, intérêts ou besoins de chacun, et non sur ses demandes
- d) Proposer de nouvelles solutions pour assurer des gains aux deux parties
- e) Toutes ces réponses

18. Définissez le terme « négociation ». Décrivez les deux principaux types de négociation que les gestionnaires peuvent utiliser pour tenter de résoudre des conflits au sein de leur entreprise.

19. Décrivez des stratégies dont les gestionnaires peuvent se servir pour faciliter la négociation raisonnée de façon à pouvoir éviter une négociation distributive dans leur entreprise.

Chapitre 12

1. VRAI ou FAUX : Le processus dont les gestionnaires se servent pour vérifier et évaluer une organisation en vue de déterminer si elle fonctionne avec efficacité et efficacité porte le nom de « contrôle du rendement ».
2. VRAI ou FAUX : Dans une entreprise, la fonction de contrôle du rendement sert uniquement à réagir aux événements après qu'ils se sont produits.
3. VRAI ou FAUX : Des systèmes de contrôle peuvent permettre de décentraliser la prise de décisions et de faciliter le travail en équipe.
4. VRAI ou FAUX : Dans le processus de contrôle du rendement, la première étape consiste à mesurer les résultats réels.
5. VRAI ou FAUX : La première étape du processus de contrôle du rendement consiste à mesurer le rendement réel.
6. VRAI ou FAUX : Le fait de donner à l'avance à des fournisseurs une caractérisation minutieuse des produits dont on a besoin est un exemple de contrôle proactif.
7. VRAI ou FAUX : Le contrôle continu joue un rôle fondamental dans les programmes de gestion intégrale de la qualité.
8. VRAI ou FAUX : Les ratios d'activité donnent des mesures de l'efficacité avec laquelle les gestionnaires utilisent les ressources de leur organisation pour générer des profits.
9. VRAI ou FAUX : Après avoir établi les objectifs généraux d'une entreprise, ses cadres supérieurs adoptent des normes de rendement pour chacune de ses divisions et chacun de ses services.
10. VRAI ou FAUX : Un budget d'exploitation est un plan qui indique la façon dont les gestionnaires comptent utiliser les ressources de l'organisation pour atteindre ses objectifs avec efficacité.
11. VRAI ou FAUX : La gouvernance est l'ensemble des processus dont se servent les entreprises pour rendre des comptes à leurs parties prenantes.
12. VRAI ou FAUX : Comme les modalités d'application d'un système de gestion (ou de direction) par objectifs peuvent se révéler complexes, très peu d'entreprises utilisent ce processus.
13. VRAI ou FAUX : Le problème qui réside dans le fait de se fier surtout aux règles et aux règlements, c'est qu'ils peuvent nuire à la créativité et à l'innovation.

14. Pour accroître l'efficacité de leur organisation en vue de lui assurer un avantage concurrentiel, les gestionnaires peuvent adopter toutes les techniques suivantes, sauf :

- a) la gestion intégrale de la qualité (GIQ);
- b) la rétroaction;
- c) la méthode Six Sigma;
- d) l'étalonnage.
- e) Toutes ces réponses sont bonnes.

15. Les systèmes de contrôle du rendement sont conçus pour rendre les organisations plus prospères en aidant les gestionnaires dans toutes les activités suivantes, sauf :

- a) s'adapter au changement et à l'incertitude;
- b) réduire les coûts;
- c) accroître les prises de décisions routinières;
- d) composer avec la complexité;
- e) faciliter le travail en équipe.

16. Les diverses normes de contrôle que les gestionnaires établissent s'appliquent à tous les éléments qui suivent, sauf :

- a) au temps;
- b) aux employés;
- c) aux produits;
- d) à la qualité;
- e) aux comportements.

17. Les normes en matière de production établissent :

- a) la quantité d'un service ou d'un bien qu'un employé doit fournir ou produire;
- b) la qualité à laquelle on s'attend dans la livraison de produits ou la prestation de services;
- c) le nombre d'heures de travail à effectuer;
- d) le temps requis pour accomplir une tâche;
- e) les interactions entre les employés.

18. Lorsqu'ils comparent le rendement réel aux normes établies, les gestionnaires doivent déterminer si l'écart entre les deux justifie l'adoption de mesures correctives. Pour ce faire :

- a) ils établissent un éventail acceptable de niveaux de rendement inférieurs et supérieurs à la norme;
- b) ils calculent l'écart;
- c) ils déterminent si l'écart est important;
- d) ils déterminent la cause de l'écart et adoptent des mesures correctives.
- e) Toutes ces réponses sont bonnes.

19. À l'étape du contrôle du processus de _____, les gestionnaires utilisent généralement des mesures de contrôle _____ pour obtenir une rétroaction immédiate concernant le degré d'efficacité de la conversion des facteurs de production en produits finis.

- a) transformation; continu
- b) contribution; rétroactif
- c) production; proactif
- d) contribution; continu
- e) production; continu

20. Un budget qui énonce la façon dont les gestionnaires comptent utiliser les ressources de l'organisation pour réaliser ses objectifs porte le nom de :

- a) budget financier;
- b) budget d'investissement;
- c) budget opérationnel;
- d) budget d'exploitation;
- e) budget directeur.

21. Les composantes d'un système efficace de contrôle de la production sont :

- a) des mesures financières objectives, des normes de rendement établies à partir des objectifs stratégiques et des budgets d'exploitation appropriés;
- b) des mesures financières subjectives, des normes de rendement établies à partir des objectifs stratégiques et des budgets d'exploitation appropriés;
- c) des analyses coûts-budget, des objectifs divisionnaires et des normes de rendement;
- d) la planification d'un budget d'investissement, l'évaluation des résultats et des mesures correctives prises lorsque c'est nécessaire.
- e) Aucune de ces réponses n'est bonne.

22. Le processus par lequel un gestionnaire négocie avec ses subordonnés l'établissement d'objectifs précis que ceux-ci doivent atteindre puis, périodiquement, évalue la mesure dans laquelle ces employés sont parvenus à réaliser les objectifs en question porte le nom de :

- a) gestion par objectifs (GPO);
- b) supervision directe;
- c) règles;
- d) procédure d'exploitation uniformisée;
- e) contrôle de la production.

23. Définissez et analysez le contrôle proactif, le contrôle continu ou concourant, et le contrôle rétroactif.

24. La gestion par objectifs (GPO) est un des processus qui permettent aux gestionnaires de se servir des objectifs organisationnels pour évaluer le rendement de leurs subordonnés. Discutez des étapes à suivre pour appliquer cette technique.

25. Qu'est-ce que le contrôle du rendement organisationnel? Comment peut-il aider les gestionnaires à maintenir un avantage concurrentiel pour leur entreprise?