(7 pages)

DECEMBER 2023 **U/ID 30809/UNK3A**

Time : Three hours Maximum : 75 marks

SECTION A — (10 × 2 = 20 marks)

I. Répondez à 10 questions au choix.

1. Qu'est-ce que communiquer ?

2. Qui est le destinataire du message dans le processus de communication ?

3. Quel est l'un des outils utilisés pour la communication écrite en entreprise ?

4. Comment est représentée la structure de l'entreprise ?

5. Comment doit être l'attitude envers les collègues de travail ?

6. Selon vous, quel est le critère principal pour adopter un bon comportement dans la vie professionnelle ?

7. Comment doit être la tenue vestimentaire au travail ?

8. Choisissez la bonne réponse.

   Quel est l'outil utilisé pour reproduire des documents sur papier ?

   (a) Le copieur

   (b) Le minitel

   (c) Le téléphone

   (d) Le souris informatique

9. Choisissez a signification correcte à ces expressions données ci-dessous.

   « Quel bazar ! » signifie : Le bureau est _____

   (a) isolé

   (b) froid

   (c) désordonné

10. Écrivez les contraires des mots en *italique*.

    (a) Mon bureau est *petit*.

    (b) Mon bureau est *confortable*.

11. Nommez deux objets que l'on peut trouver dans un bureau.

12. Vous êtes un nouvel employé dans une entreprise. Comment allez-vous adresser la parole à votre patron ?

(a) Je peux lui tutoyer

(b) Je dois lui vouvoyer

SECTION B — ($5 \times 5 = 25$ marks)

II. Répondez à 5 questions au choix.

13. Chaque type de structure a ses propres caractéristiques, reliez chacune d'elles à sa définition.

(a)	Entreprise	(i)	Regroupement de personnes à but humanitaire, social ou culturel.
(b)	Association	(ii)	Bureau d'un ou de plusieurs médecins.
(c)	Cabinet médical	(iii)	Établissement commercial et/ou industriel
(d)	Syndicat	(iv)	Soutient une cause spécifique sans but lucratif
(e)	Fondation	(v)	Protège les intérêts des travailleurs

14. Laure Martin travaille dans cette entreprise de fabrication de cahiers, elle la présente à une stagiaire. Pour permettre à la stagiaire de mieux comprendre sa présentation, complétez le dialogue à l'aide des mots proposés :

(*assistante – carrière – service – département – Cabanes*)

« Monsieur ———— dirige l'entreprise. Plusieurs personnes travaillent à ses côtés. L' ———— de direction s'appelle Marie Lemoine. Elle gère tous les dossiers de la direction eta aussi un rôle de conseiller.

– C'est la seule assistante de l'entreprise ?

– Non, bien sûr. Chaque ———— a son assistante. Vous voyez, moi, je travaille au ———— des ressources humaines, nous nous occupons du recrutement et du suivi de la ———— du personnel.

15. Le magazine *Profession secrétaire* a publié un dossier sur le travail en équipe chez les secrétaires.

Void un extrait. Lisez cette interview et répondez aux questions.

Profession secrétaire : Avez-vous l'habitude de travailler en équipe ?

Anna Lombard : Oui, mais c'est récent. Avant, je travaillais en binôme avec mon patron : j'étais sa secrétaire.

Depuis quelques mois nous avons réorganisé le service et maintenant, nous sommes quatre secrétaires pour six cadres.

Profession secrétaire : Et pourquoi ce changement ?

Anna Lombard : En fait, euh...c'était difficile de s'organiser quand je partais en congés. Et puis, il y a pas mal d'avantages à travailler en équipe.

Profession secrétaire : Ah oui, lesquels ?

Anna Lombard : Eh bien, cela nous permet de mieux utiliser notre temps. Nous avons décidé réfléchir à une meilleure répartition des tâches en fonction de nos compétences. C'est plus facile en cas d'absence de l'une d'entre nous et, de plus, c'est très agréable de travailler à plusieurs. On est vraiment une bonne équipe : on sent que l'on avance ensemble.

(a) Dites *vrai* ou *faux*.

(i) Anna a toujours travaillé en équipe avec 3 autres secrétaires.

(ii) Anna assure le secrétariat d'un seul cadre.

(iii) Anna pense que le travail en équipe présente de nombreux avantages.

(b) Pour dire autrement les avantages cités par Anna, remettez les mots dans l'ordre et formez les 2 phrases.

(i) mieux / temps. / Nous / gérer / notre / pouvons

(ii) organisation / trouvé / une / Nous / travail. / avons / meilleure / du

16. Comment se situer à l'intérieur de l'entreprise ?

17. Quels sont les outils utilisés dans l'entreprise pour communiquer oralement ?

18. Comment se réparer parmi les différentes activités d'une entreprise ?

19. Expliquez les éléments de la communication en détail.

SECTION C — (3 × 10 = 30 marks)

III. Répondez à 3 questions au choix.

20. Dessinez un organigramme simple illustrant la structure d'une entreprise fictive.

21. Décrivez les différentes responsabilités des services techniques ou comptables au sein d'une entreprise.

22. Rédigez un court texte décrivant l'impact positif d'un comportement professionnel sur l'image de l'entreprise.

23. Imaginez une lettre adressée à un nouveau collaborateur, lui donnant des conseils sur la manière de se comporter lors de réunions professionnelles.

24. Rédigez un court texte décrivant comment le contexte peut influencer la manière dont un message est perçu en milieu professionnel.

———————