MAY 2024 **U/ID 30809/UNK3A**

Time : Three hours Maximum : 75 marks

PART A — (10 × 2 = 20 marks)

I. Répondez à 10 questions au choix.

1. Quelles sont les règles à suivre lors d'une présentation en milieu professionnel?

2. Quel comportement adopter avec ses collègues de travail?

3. Quelle est l'utilité des répondeurs téléphoniques dans une entreprise?

4. Comment les activités des services techniques et des services commerciaux différentielles?

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

6. Qu'est-ce que la communication?

7. Quelle est la différence entre une communication orale et écrite?

8. Nommez deux éléments essentiels de la communication.

9. Donnez un exemple d'une communication interne dans une entreprise.

10. Quel outil permet de reproduire instantanément un document à distance?

11. Qu'est-ce qu'un émetteur dans le contexte de la communication?

12. Choisissez la bonne réponse : Quel outil est couramment utilisé pour la communication écrite dans une entreprise?

    (a) Le téléphone

    (b) Le courrier électronique

PART B — (5 × 5 = 25 marks)

II. Répondez à 5 questions au choix.

13. Associez chaque forme de communication à sa description.

(a) Communication orale	(i)	Comprend la danse ou le mime pour transmettre des messages
(b) Communication écrite	(ii)	Utilise la voix pour transmettre des informations
(c) Communication gestuelle	(iii)	Implique l'utilisation de lettres, de rapports, ou d'affiches

(d) Communication visuelle	(iv)	Informations échangées à l'intérieur de l'entreprise
(e) Communication interne	(v)	Implique l'utilisation de panneaux de signalisation ou d'images pour communiquer

14. Expliquez les éléments de la communication en détail.

15. Expliquez l'impact de la communication numérique sur les méthodes de travail traditionnelles.

16. Décrivez comment une entreprise peut intégrer divers outils de communication pour améliorer l'efficacité.

17. Analysez l'importance de la rétroaction dans le processus de communication.

18. Discutez de l'importance de la communication claire et concise dans le cadre professionnel.

19. Expliquez comment la communication contribue à l'intégration des employés dans une équipe.

PART C — (3 × 10 = 30 marks)

III. Répondez à 3 questions au choix.

20. Pourquoi est-il essentiel que les différents partenaires utilisent un code ou un langage commun pour assurer la compréhension d'un message?

21. Rédigez un organigramme simple illustrant la structure d'une entreprise imaginaire.

22. Comment une entreprise peut-elle utiliser la communication visuelle pour renforcer son image de marque ? Donnez des exemples de supports visuels utilisés.

23. Discutez des avantages et des inconvénients de la communication écrite par rapport à la communication orale dans un contexte professionnel.

24. En quoi la communication interne est-elle cruciale pour le bon fonctionnement d'une entreprise ? Analysez les moyens de communication internes les plus efficaces.

———————