Talamid.ma : هذا الملف تم تحميله من موقع

المملكة المغربية

وزارة التربية الوطنية والتعليم العالي وتكوين الأطر والبحث العلمي

المركز الوطني للتقويم والامتحانات

الامتحان الوطني الموحد للبكالوريا

الدورة الإستدراكية **2010**

الموضوع

الصفحة
1 / 6

المـــــــادة:	الاقتصاد والتنظيم الإداري للمقاولات	RS54	المعامل:	3
الشعـــب(ة) أو المسلك :	شعبة العلوم الاقتصادية والتدبير : مسلك العلوم الاقتصادية		مدة الإنجاز:	2

- ✓ Aucun document n'est autorisé ;
- ✓ 0.5 point de la note sur vingt sera consacré à la présentation soignée de la copie : Eviter les ratures et surcharges, aérer et numéroter les réponses, encadrer les résultats, utiliser la règle pour le traçage des tableaux.

L'épreuve est composée de 6 pages et se présente sous la forme suivante :

Dossiers et documents	Page N°	Nbre de points
• Page de garde ……	1	
• Dossier N° 1 : Stratégies et croissance - Document 1.1…… - Document 1.2……	2 3	09.25
• Dossier N° 2 : Gestion des Ressources Humaines - Document 2.1…… - Document 2.2…… - Document 2.3……	4 5 5	10.25
• Présentation et soin ……		0.50
• Note totale		20 pts

للمزيد من الملفات قم بزيارة الموقع : Talamid.ma

Talamid.ma : هذا الملف تم تحميله من موقع

Dossier N° 1 : Stratégies et Croissance

Présentation de l'entreprise : Cas Afriquia Gaz

Raison sociale	Afriquia Gaz
Téléphone	(212) 0522 35 21 44 0522 35 21 44
Fax	(212) 0522 35 22 39 0522 35 22 39
Siège social	Rue Ibnou El Ouennane. Aïn Sebaâ - Casablanca
Secteur d'activité	Pétrole et Gaz
Date de constitution	01/01/1992
Activités	Le commerce et l'industrie, sous toutes ses formes, y compris l'importation, l'exportation, l'emplissage, le transport et la distribution des gaz de pétrole liquéfiés(GPL).
Capital actuel	343 750 000. 00 DH

Document 1.1 : Afriquia GAZ poursuit son développement

Afriquia Gaz a maintenu son leadership sur le marché d'emplissage et de distribution de GPL (*) en réalisant de bonnes performances opérationnelles impulsées notamment par la poursuite de sa stratégie axée sur la croissance et sur l'optimisation continue de la supply chain (*). « Nous offrons des solutions performantes en énergie qui couvrent aussi bien les besoins domestiques que professionnels. Ce qui explique notre part de marché qui s'est stabilisée en 2009 à 42%, explique le top de management de la société. »

(…)

Dans le cadre de son développement stratégique axé notamment sur l'élargissement de son maillage territorial, Afriquia Gaz a acquis, auprès de Repsol Butano, 100% de la société National Gaz située à Oujda et spécialisée dans la distribution de bouteilles de gaz butane. « La prise de contrôle de National Gaz dans la région de l'oriental nous a permis de réaliser des synergies dans le domaine de la distribution et avoir ainsi plus de représentation dans la région », assure la direction générale de la société. En effet, la présence territoriale est l'une des principales préoccupations de la filiale d'Akwa group, puisque cette dernière est présente dans les deux marchés, particulier et professionnel.

(...) « Nous sommes déterminés à consolider notre leadership en maintenant le rythme de croissance, tout en suivant une stratégie axée sur la rentabilité et la création de la valeur pour nos actionnaires », assure la société. La filiale du groupe Akwa est en recherche continue de nouveaux relais de croissance, impactant positivement sa valeur boursière.

Source : Economie – Entreprise (décembre 2009)

(*) GPL : Gaz de pétrole liquéfié ;
Supply chain : la chaîne logistique ;

Talamid.ma : للمزيد من الملفات قم بزيارة الموقع

Talamid.ma : هذا الملف تم تحميله من موقع

Document 1.2 : Afriquia Gaz voit grand pour 2010

Des résultats en hausse et surtout de belles perspectives. C'est ce qu'annonce Afriquia Gaz au terme de l'exercice 2009. Dans son communiqué, la filiale du groupe Akwa affirme consolider sa position de leader du marché d'emplissage et de distribution au Maroc. Et ce, «en affichant des performances commerciales et financières en nette évolution, impulsées par sa stratégie dont les deux mots d'ordre sont la croissance et l'optimisation continue de tous les maillons de la supply chain», est-il indiqué. L'exercice 2009 a donc été marqué d'une hausse des ventes de l'ordre de 2% qui a permis à Afriquia Gaz de dépasser la barre des 800 000 TM (*) distribuées et de maintenir ainsi sa part de marché à 42%. Le résultat d'exploitation de l'entreprise s'est apprécié de 4% passant de 365,7 millions de dirhams en 2008 à 380,4 millions en 2009. «Cette performance traduit essentiellement l'effort continu de la maîtrise des charges d'exploitation», note le communiqué. Afriquia Gaz a ainsi terminé l'exercice avec un résultat net de 293,1 millions de dirhams, en hausse de 12% par rapport à 2008.

Afriquia a démarré l'année 2010 avec l'inauguration, en janvier dernier, de la première tranche de son nouveau centre de stockage à Jorf Lasfar, d'une capacité de stockage de propane de 5.560 m^3, répartie sur deux sphères sous sarcophage de béton. Le complexe sera complété par la mise en service, en 2011, de la 2^e tranche du nouveau terminal. Celle-ci sera affectée au stockage de butane sur 4 sphères aériennes d'une capacité de 7.000 m^3, soit un stockage supplémentaire de 14.000 tonnes

Source : Les Echos du 24 Février 2010.

(*) Unité de mesure de tonnage de gaz.

N°	Travail à faire : (09.25 pts)	Barème
1.	Préciser le métier de base d'Afriquia gaz.	0.25 pt
2.	Donner une explication aux termes suivants : filiale, synergie.	0.50 pt
3.	Identifier, à partir des documents 1.1 et 1.2, les orientations stratégiques d'Afriquia gaz ? justifier votre réponse .	01.50 pt
4.	A partir des documents 1.1 et 1.2 : a) Préciser le (s) mode(s) de croissance poursuivi(s) ; justifier votre réponse; b) Repérer la (ou les) modalité(s) de croissance choisie(s).	01 pt 0.50 pt
5.	Relever, quatre indicateurs de croissance d'Afriquia gaz.	01 pt
6.	Dégager du document 1.1 : a) les finalités économiques d'Afriquia Gaz ; b) Sa mission.	01 pt 0.50 pt
7.	Ressortir du document 1.2 : - Un objectif stratégique d'Afriquia gaz ; - Un objectif opérationnel.	0.25 pt 0.25 pt
8.	Déterminer la forme de concentration ? justifier votre réponse.	01 pt
9.	Présenter deux effets favorables de cette concentration : a) Pour l'entreprise ; b) Pour le consommateur.	0.50 pt 0.50 pt
10.	Indiquer les facteurs explicatifs de la performance commerciale et financière de l'entreprise.	0.50 pt

Talamid.ma : للمزيد من الملفات قم بزيارة الموقع

Talamid.ma : هذا الملف تم تحميله من موقع

Dossier N° 2 : Gestion des Ressources Humaines

Présentation de l'entreprise : Cas Accor Maroc

Raison sociale : Accor Maroc
Téléphone : (212) 05 22 97 78 00
Fax : (212) 05 22 97 48 99
Siège sociale : Colline II N°33, Route de Nouasser, Sidi Maârouf
Secteur d'activité : Loisirs et Hôtels
Objet social : Acquisition, Construction, exploitation d'hôtels et d'ensembles touristiques au Maroc.
Capital : 623 201200.00

Document 2.1 : « 8.6 MDH dépensés par le groupe Accor en 2009 pour former 70% des effectifs »

La formation chez Accor est une priorité. C'est un des axes les plus importants de la politique de ressources humaines.
Au Maroc, il existe une équipe dédiée à la formation, chapeautée par la DRH Maroc et constituée de 4 personnes. Un catalogue de formation est mis en place au début de chaque année pour répondre aux besoins des hôtels. Ce catalogue est lancé suite à un travail d'identification des besoins en formation à travers les 28 unités au Maroc. L'objectif est que notre offre de formation corresponde au plus près aux besoins des hôteliers et soit en adéquation avec la stratégie du groupe.
Outre la formation continue, et afin d'accompagner les divers projets de développement du groupe au Maroc, nous avons lancé en 2006 un cursus de formation par apprentissage ayant pour objectif de former des jeunes aux métiers de commis de cuisine, serveur, réceptionniste et employé d'étage dans une perspective de les intégrer dans le groupe et renforcer nos sources de recrutement.
Le premier centre a vu le jour à l'Académie d'Agadir et a accueilli 36 apprentis la première année.
Un deuxième centre a été ouvert à Marrakech en 2008.
Le budget annuel de formation correspond à 3% voire 4% de la masse salariale selon l'établissement. En 2009, le budget de formation a été de 8.6 MDH et a bénéficié à 1 700 personnes, soit 70% des effectifs du groupe au Maroc.

Source : la Vie Economique du 19 mars 2010

Talamid.ma : للمزيد من الملفات قم بزيارة الموقع

Talamid.ma : هذا الملف تم تحميله من موقع

Document 2.2 : Avis de recrutement

Accor Maroc

Dans le cadre de son développement, **Le Novotel Casa City Center** recrute deux réceptionnistes (h/f).

Missions principales
Rattaché hiérarchiquement au chef de réception de l'hôtel, vous serez chargé d'accueillir le client, le renseigner et l'assister pendant son séjour.
Vos principales missions seront :
- Accueillir personnellement et chaleureusement le client.
- Assurer les opérations liées à l'arrivée et au départ du client (enregistrement, ouverture de ligne téléphonique…).
- Répondre aux différentes demandes du client.
- Gérer la facturation, l'encaissement et le fonds de caisse pendant le service.
- Contrôler le "rapport chambre" et échanger avec la gouvernante en cas de changement.

Compétences
- A partir de bac +2 hôtellerie-restauration ;
- Expérience réussie de 2 ans minimum dans une fonction similaire au sein d'un établissement de 4 ou 5 étoiles **;**
- Maîtrise de l'arabe, du français et de l'anglais ;
- Une autre langue serait un plus ;
- Maîtrise des outils bureautiques ;
- Excellente présentation ;
- Aisance relationnelle ;
- Sens de l'accueil et du service.

Pour donner à votre sourire tout l'avenir qu'il mérite, nous mobilisons les moyens nécessaires à votre épanouissement : accueil personnalisé, formations régulières, perspectives d'évolution sans cesse renouvelées…
Parce que nos valeurs reposent sur le respect des personnes et la reconnaissance du mérite de chacune et de chacun, nous devons chaque jour gagner votre sourire.

Source : www.bayt.com
Date de publication : 25 - 03 - 2010

Document 2. 3 : Interview avec Marc Thépot (PDG d'Accor Maroc)
Quel est le secret d'un hôtelier qui réussit ?
Le premier secret d'un hôtelier qui réussit, c'est qu'il aime le service. Donc, il faut déjà qu'il se sente grandi dans ce rôle. Je dis souvent que le maître ce n'est pas celui qui est servi, c'est celui qui sert. C'est un métier extrêmement noble.
La 2ème chose, c'est qu'il faut aimer les clients, aimer le contact du terrain et aimer le travail en équipe. Parce que tout le travail se fait par délégation. Donc, ça repose beaucoup sur la capacité de leadership du manager et le fait de créer des équipes.
On est obligé de déléguer, parce que celui qui a le pouvoir, c'est celui qui est au contact du client. Donc, effectivement, se poser comme axiome que c'est sur le terrain qu'il faut donner les moyens, ça veut dire décentraliser, déléguer, contrôler tout de même et être extrêmement précis sur le process de service. Moi, je suis « un délégatif » absolu, je considère qu'il faut donner le clou et le marteau à ses collaborateurs et, bien sûr, il faut être là en support, avec éventuellement le droit à l'erreur.

Source : Essor n°41 /mars 2010

Talamid.ma : للمزيد من الملفات قم بزيارة الموقع

Talamid.ma : هذا الملف تم تحميله من موقع

N°	Travail à faire : (10.25 pts)	Barème
1.	Identifier, à partir des documents, les domaines de GRH mises en œuvre par Accor Maroc.	0.75 pt
2.	a) Préciser la modalité de formation du groupe Accor Maroc ; justifier ; b) Indiquer les types de formation dispensée par Accor Maroc.	0.50 pt 0.50 pt
3.	Présenter, à partir du document 2.1, les éléments du plan de formation de l'entreprise.	01.25 pt
4.	Déterminer deux objectifs de la formation pour : a) Accor Maroc ; b) Le personnel .	 0.50 pt 0.50 pt
5.	Préciser l'objet de l'annonce (document 2.2).	0.25 pt
6.	Identifier le mode de recrutement choisi par le groupe Accor Maroc ; justifier votre réponse.	0.50 pt
7.	Dégager les caractéristiques du poste « réceptionniste ».	0.75 pt
8.	Classer dans un tableau les éléments déterminants du profil de « réceptionniste ».	01 pt
9.	a) Identifier le style de commandement privilégié par Accor Maroc ; Justifier votre réponse ; b) Justifier le choix de ce style de commandement pour l'entreprise ; c) Enumérer les avantages de ce style de commandement pour le salarié.	0.50 pt 0.50 pt 0.75 pt
10.	Vous êtes chargé (e) de présenter les spécificités de la gestion des ressources humaines du groupe Accor Maroc. Dans une synthèse argumentée (6 à 8 lignes) : a) Proposer d'autres actions qu'Accor Maroc pourrait mettre en œuvre pour mobiliser les ressources humaines ; b) Montrer les liens entre ces actions et les exigences du métier de l'hôtellerie ; c) Expliquer l'impact que pourrait avoir la politique des ressources humaines sur le développement du groupe.	02 pts

Talamid.ma : للمزيد من الملفات قم بزيارة الموقع