**FINAL A2019 TI05**

**16 janvier 2020**

**Question 1 : Les bases de la communication**

* 1. **Dessinez le processus ou schéma de communication interpersonnelle**
  2. **Quels sont les deux éléments clés de la communication interpersonnelle ? (Donnez au moins un exemple illustrant chacun de ces deux éléments)**
  3. **Quels sont les principaux freins à la communication interpersonnelle ?**
  4. **Que signifie PNL dans le domaine de la communication et quelle définition donner à chacune de ces lettres PNL ?**
  5. **Que signifie AT dans le domaine de la communication et quels sont les 3 états du moi définis par cette théorie ?**
  6. **Quels sont les règles de base à respecter pour une écoute active efficace ?**
  7. **Quelle théorie formulée par Robert Sperry, lui a valu le prix Nobel en 1981?**

**Question 2 :** **L’entretien de recrutement**

**2.1 Quels sont les 3 principaux objectifs du recruteur lors d’un entretien de recrutement?**

**2.2 A quoi correspond la règle des « 4 x 20 » lors d’un entretien de recrutement ?**

**2.3 Quelle méthode faut-il employer pour réussir sa présentation en 2minutes lors d’un entretien de recrutement ?**

**2.4 Toujours selon cette méthode de présentation, quelles sont les règles de base qu’il faut respecter pour être efficace ?**

**2.5 Quels sont les 3 types de tests auxquels vous pouvez être confrontés en marge de votre entretien de recrutement. (Indiquez succinctement les principaux objectifs de ces tests) ?**

**2.6 Comment faut-il s’y prendre pour bien gérer les 5 dernières minutes de l’entretien de recrutement ? (Citez les principales règles à respecter et erreurs à éviter).**

**2.7 Quelles sont les 5 règles d’or à respecter en toutes circonstances lors d’un entretien de recrutement ?**

**2.8 Indiquez en un SEUL MOT l’élément clé de la réussite d’un entretien de recrutement?**

**Question 3 : Le LEAN management**

**3.1 Qu’est-ce que le Lean management ? (Listez les mots clés qui permettent de le caractériser et en précisant ce qu’il « permet de faire »).**

**3.2** **Définissez les notions de VA et NVA ?**

**3.3 Quelles sont les 7 sources de gaspillages ou « mudas » identifiées par Taiichi Ohno ?**

**3.4 Quels sont les 4 principes de base du Lean management nécessaires pour avoir un processus efficace ? Citez ces 4 principes et décrivez les en quelques lignes.**

**3.5 Quel est le vecteur commun à tous les outils du Lean management qui en conditionne l’efficacité ? (Indiquez les objectifs poursuivis au moyen de ce vecteur).**

**3.6 Qu’est-ce que le 5S ? (Précisez en quelques lignes le contenu et la philosophie de cette méthode).**

**3.7** **Qu’est que le kaisen et le PDCA ? Indiquez la philosophie de cette méthode en précisant pour le PDCA la signification et le contenu de ce sigle).**

**3.8 Sur quels principes de base repose le triangle d’or du management dans les démarches Lean ?**

**3.9 La posture du manager efficace dans les démarches Lean repose sur 3 règles de base:**

**• Le « Go to gemba »**

**• Le « Show respect »**

**• Le « Ask Why »**

**A quoi correspondent ces 3 principes essentiels ? (Précisez le sens et l’objectif de chacun de ces trois principes)**

**3.10 Quelles sont les 6 attentes légitimes attendues d’un Lean manager efficace ?**

**\***

**\*\***

**\*\*\***

**Quelques consignes de rédaction :**

* **Numérotez vos réponses**
* **Ecrivez une ligne sur deux**
* **Soyez précis en évitant les mots inutiles**
* **Structurez vos réponses**
* **Attention à l’orthographe**

**N’oubliez pas de remplir et de signer votre copie au dos**