

© International Baccalaureate Organization 2021

All rights reserved. No part of this product may be reproduced in any form or by any electronic or mechanical means, including information storage and retrieval systems, without the prior written permission from the IB. Additionally, the license tied with this product prohibits use of any selected files or extracts from this product. Use by third parties, including but not limited to publishers, private teachers, tutoring or study services, preparatory schools, vendors operating curriculum mapping services or teacher resource digital platforms and app developers, whether fee-covered or not, is prohibited and is a criminal offense.

More information on how to request written permission in the form of a license can be obtained from <https://ibo.org/become-an-ib-school/ib-publishing/licensing/applying-for-a-license/>.

© Organisation du Baccalauréat International 2021

Tous droits réservés. Aucune partie de ce produit ne peut être reproduite sous quelque forme ni par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, y compris des systèmes de stockage et de récupération d'informations, sans l'autorisation écrite préalable de l'IB. De plus, la licence associée à ce produit interdit toute utilisation de tout fichier ou extrait sélectionné dans ce produit. L'utilisation par des tiers, y compris, sans toutefois s'y limiter, des éditeurs, des professeurs particuliers, des services de tutorat ou d'aide aux études, des établissements de préparation à l'enseignement supérieur, des fournisseurs de services de planification des programmes d'études, des gestionnaires de plateformes pédagogiques en ligne, et des développeurs d'applications, moyennant paiement ou non, est interdite et constitue une infraction pénale.

Pour plus d'informations sur la procédure à suivre pour obtenir une autorisation écrite sous la forme d'une licence, rendez-vous à l'adresse <https://ibo.org/become-an-ib-school/ib-publishing/licensing/applying-for-a-license/>.

© Organización del Bachillerato Internacional, 2021

Todos los derechos reservados. No se podrá reproducir ninguna parte de este producto de ninguna forma ni por ningún medio electrónico o mecánico, incluidos los sistemas de almacenamiento y recuperación de información, sin la previa autorización por escrito del IB. Además, la licencia vinculada a este producto prohíbe el uso de todo archivo o fragmento seleccionado de este producto. El uso por parte de terceros —lo que incluye, a título enunciativo, editoriales, profesores particulares, servicios de apoyo académico o ayuda para el estudio, colegios preparatorios, desarrolladores de aplicaciones y entidades que presten servicios de planificación curricular u ofrezcan recursos para docentes mediante plataformas digitales—, ya sea incluido en tasas o no, está prohibido y constituye un delito.

En este enlace encontrará más información sobre cómo solicitar una autorización por escrito en forma de licencia: <https://ibo.org/become-an-ib-school/ib-publishing/licensing/applying-for-a-license/>.

## Gestion des entreprises

### Niveau supérieur

### Épreuve 1

Vendredi 30 avril 2021 (après-midi)

1 heure 15 minutes

---

#### Instructions destinées aux candidats

- N'ouvrez pas cette épreuve avant d'y avoir été autorisé(e).
- Une copie non annotée de **l'étude de cas pour la matière gestion des entreprises** est nécessaire pour cette épreuve.
- Lisez attentivement l'étude de cas.
- Une copie non annotée du **recueil de formules pour la matière gestion des entreprises** est nécessaire pour cette épreuve.
- Section A : répondez à deux questions.
- Section B : répondez à la question 4.
- Une calculatrice est nécessaire pour cette épreuve.
- La note maximale pour cette épreuve est de **[40 points]**.

Page vierge

## Section A

Répondez à **deux** questions de cette section.

1. (a) Résumez **deux** avantages pour *MM* d'externaliser la gestion des ressources humaines (lignes 60–63). [4]  
(b) Expliquez comment *MM* s'est différencié. [6]
2. (a) En vous référant à *MM*, résumez **deux** sources de financement appropriées pour la prise de contrôle du studio cinématographique en Inde (lignes 162–165). [4]  
(b) Expliquez en quoi un système formel d'évaluation de la performance pourrait éviter les problèmes que Clare a causés (lignes 97–113). [6]
3. (a) Résumez **deux** raisons expliquant pourquoi *MM* pourrait délocaliser l'ensemble de ses opérations à Bengaluru (lignes 139–160). [4]  
(b) Expliquez en quoi le contrat proposé par le Pays X pourrait aller à l'encontre des objectifs éthiques de *MM* (lignes 129–138). [6]

## Section B

Répondez à la question suivante.

4. La croissance de *MM* est en partie due à sa proposition de vente unique (USP) : répondre rapidement aux besoins du client et proposer un service après-vente de qualité exceptionnelle. Les employés fraîchement recrutés sont formés pour renforcer les compétences suivantes :
- découvrir les objectifs du client ;
  - aider le client à élaborer un plan marketing ;
  - collaborer étroitement avec le client pendant que *MM* développe sa stratégie marketing ;
  - garder le contact avec le client pour fournir un service après-vente performant.

*MM* a une démarche multiculturelle avec ses clients, ses employés et toutes autres parties prenantes. Dans l'ensemble, toutes les parties prenantes ayant affaire avec *MM* trouvent que l'approche en faveur de la diversité est un atout majeur. *MM* s'adapte également aux différences culturelles.

Selon une société internationale de mesure des comportements sociaux, dans les entreprises britanniques :

- les employés a l'habitude de travailler dans un milieu concurrentiel et individualiste ;
- les employés assume souvent la responsabilité de ses actions et décisions ;
- la concurrence est forte entre employés et entre les clients ;
- les clients ont l'habitude de changer de contrat quand la prestation est de mauvaise qualité ou que la concurrence a une meilleure proposition.

À l'inverse, les entreprises indiennes :

- reposent sur des structures hiérarchiques et préfèrent le travail d'équipe à l'individualisme ;
- ont souvent une hiérarchie bien définie ;
- ont des clients plus fidèles ;
- ont des relations plus formelles avec leurs clients ;
- accordent de l'importance à la construction de relations d'affaires ;
- fonctionnent dans un environnement où la culture varie énormément d'une entreprise et d'une région à l'autre.

Maintenir un service de qualité exceptionnelle coûte cher. Les coûts de *MM* ont augmenté (lignes 120–121). Rachel s'inquiète de la situation financière de *MM* et tente de déceler les problèmes en étudiant les comptes de l'entreprise pour 2019 et 2020 (**Tableau 1**).

**Tableau 1 : informations financières sélectionnées de *MM* pour 2019 et 2020**

	2019	2020
Chiffre d'affaires (\$ millions)	175	146
Trésorerie (\$ millions)	20	10
Comptes clients (\$ millions)	18	16
Stock (\$ millions)	2	4
Découvert (\$ millions)	0	5
Autres comptes fournisseurs (\$ millions)	30	20

(Suite de la question à la page suivante)

**(Suite de la question 4)**

- (a) Définissez le terme *proposition de vente unique (USP)*. [2]
  - (b) (i) Calculez le délai de recouvrement des comptes clients pour *MM* à la fin de 2020 (*montrez tout votre travail*). [2]  
(ii) Expliquez **une** méthode pouvant être utilisée par *MM* pour améliorer sa liquidité. [2]
  - (c) Expliquez en quoi l'aspect "personnes" du marketing mix étendu a influencé la stratégie marketing de *MM*. [4]
  - (d) Discutez en quoi les différences culturelles au sein de *MM* pourraient influencer les relations employeur / employé. [10]
- 

Références :