

Table des matières

	Avant-propos	5
Partie A	Économie et marchés	7
	Introduction	8
1	Demande de produits et de services	9
1.1	Les besoins comme moteur de la croissance	9
1.2	Besoins illimités, ressources limitées	11
	Exercices	13
2	Offre de produits et de services	14
2.1	Facteurs de production	14
2.2	Classification des biens	16
2.3	Classification des marchés	17
2.4	Objectifs et indicateurs de l'activité économique	17
2.5	Indicateurs d'un marché	21
	Exercices	24
3	Typologie des entreprises	25
3.1	Secteur économique	25
3.2	Branche	26
3.3	Taille de l'entreprise	26
3.4	Forme juridique et responsabilité administrative	27
3.5	Site d'implantation	28
	Exercices	32
Partie B	L'entreprise	33
	Introduction	34
4	L'entreprise en tant que système	35
4.1	Caractéristiques du système «entreprise»	35
4.2	Modèle de management de Saint-Gall 3.0	36
	Exercice	41
5	L'environnement de l'entreprise	42
5.1	Sphères environnementales	42
5.2	Parties prenantes de l'entreprise	46
5.3	Conflits d'objectifs entre les parties prenantes	49
	Exercices	51
6	Processus de management	52
6.1	Processus de management normatifs	53
6.2	Processus de management stratégiques	55
6.3	Processus de management opérationnels	61
6.4	Processus de gestion financière	64
6.5	Gestion opérationnelle	68
	Exercices	72
7	Processus commerciaux	73
7.1	Processus de la clientèle: marketing et distribution	73
7.2	Processus de réalisation de la prestation	79
7.3	Processus d'innovation: recherche & développement	82
7.4	Management environnemental	83
	Exercices	86

8	Processus de soutien	87
8.1	Gestion de l'information	88
8.2	Gestion des ressources humaines	90
8.3	Gestion des affaires juridiques et compliance	91
8.4	Gestion des risques	92
	Exercices	96
Partie C	Thématiques autour de la gestion	97
	Introduction	98
9	Regroupement d'entreprises	99
9.1	Motifs	99
9.2	Formes de regroupement	101
	Exercices	106
10	De l'idée à l'entreprise	108
10.1	Pourquoi l'idée commerciale ne suffit pas	108
10.2	Conditions nécessaires à la création d'entreprise	109
	Exercices	112
11	Plan d'affaires	113
11.1	Quand établir un plan d'affaires?	113
11.2	Comment concevoir un plan d'affaires?	114
11.3	Comment structurer un plan d'affaires?	114
	Exercices	122
Partie D	Annexes	123
	Solutions des exercices	124
	Index	131