

Plan de cours 2022**MANAGEMENT & ORGANISATION**
Mme Chrystel Dayer
Semestre de printemps**Objectifs du cours (en conformité avec le descriptif de module)**

Ce cours apporte des outils théoriques et pratiques nécessaires à un futur manager. Il permet aux étudiant-e-s de comprendre, connaître et utiliser au quotidien les techniques classiques et récentes de management, d'aborder des aspects stratégiques et de conduite du changement. Au travers de l'intelligence émotionnelle et de l'analyse transactionnelle les étudiant-e-s pourront développer leur propre style de management, améliorer leur leadership et prendre conscience des dynamiques interactionnelles. Il offre les moyens – pour le volet orga - d'organiser ou de réorganiser un secteur d'entreprise ou une PME. L'étudiant est capable, à la fin de cette unité de cours, de les mettre en œuvre avec efficacité dans son quotidien professionnel.

Plan de cours (Contenu détaillé du cours)**Partie 1 : Management**

- Qu'est-ce qu'un manager ?
- L'innovation managériale
- Résolution de problèmes et anticipation managériale
- Leadership & Intelligence émotionnelle
- L'analyse transactionnelle
- La conduite du changement

Partie 1.1 : Externalisation

- Les approches et domaines d'activités
- Les modalités de l'Outsourcing
- Les différentes formes
- Externalisation des SI
- Scrum Outsourcing

Partie 1.2 : ITIL 4

- Les concepts clefs
- Les principes directeurs
- Les quatre dimensions
- Le système de valeur des services (SVS)
- La chaîne de valeur des services et ses activités
- L'amélioration continue
- Les pratiques ITIL 4
- Intégrer ITIL 4 avec d'autres méthodologies, référentiels et pratiques

Partie 2 : Organisation

- Les théories et modèles de l'organisation
- Les structures de l'entreprise
- Les comportements et les décisions
- Le changement organisationnel (ou réorganisation)

Méthodes pédagogiques

Ce cours – créé sur 2 volets parallèles et complémentaires - apporte une connaissance des bases de l'organisation d'entreprise et du management, sous une forme top-down allant du tour d'horizon général et la fixation d'un vocabulaire commun aux chapitres spécifiques approfondis selon les objectifs fixés. Il apporte également la connaissance pratique et effective de techniques organisationnelles et managériales directement utilisables. De nombreux exercices pratiques sont effectués par les étudiants, individuellement ou par groupe. Des travaux pratiques sur des thèmes sélectionnés sont suivis de présentations commentées a posteriori par l'ensemble des étudiants.

Mode d'évaluation (en conformité avec le descriptif de module)

Challenge outsourcing (travail de groupe) : 40%

Présentations ITIL (travail de groupe): 10%

Examen Oral (individuel) : 50%

Bibliographie

Les ouvrages de référence de ce cours sont principalement :

- Organisation & management, Pr Probst, Les Editions d'Organisation.
- L'intelligence émotionnelle, édition intégrale, Daniel Goleman, Edition J'ai Lu, Paris, 2014.
- Modéliser avec la PNL, Robert Dilts, Interéditions, France, 2019.
- L'analyse transactionnelle et psychothérapie, Eric Berne, Editions Payot & Rivages, Paris, 2016.
- Manager avec l'analyse transactionnelle, Osez votre style managérial !, Corinne Laurier, Dunod, 2017.
- L'analyse transactionnelle, un précieux outil de développement personnel, Coralie Closon, 50 Minutes, 2015.
- Transformer sa vie avec l'analyse transactionnelle, Christine Maurice, Leduc.s Editions, 2019.
- Innovations managériales, Enjeux et Perspectives, Thierry Côme, Gilles Rouet, L'Harmattan, 2015.
- La boîte à outils de l'innovation managériale, David Autissier, Jean-Marie Peretti, Emily Métais-Wiersch, Dunod, 2019.
- L'innovation managériale, David Autissier, Kevin Johnson, Jean-Michel Moutot, Eyrolles, 2018.
- Intelligence et compétences émotionnelles en entreprise : perspectives multiples, Claude Berghmans, L'Harmattan, 2018.
- Améliorer la qualité des services avec la gestion de problèmes ITIL, Hamilton Mann, Editions d'Organisation, 2019.
- Structurer et Transformer son organisation avec le référentiel ITIL, Gilles Teneau, Connaissances & Savoirs.
- Cours ITIL 4 Foundation, www.qrpinternational.ch, www.axelos.com
- Les 10 règles d'or du manager, Eric Delavallée, Eyrolles, 2012.
- Processus Métiers et SI, Chantal Morley, Marie Bia-Figueiredo, Yves Gillette, Dunod, 2011.
- La boîte à outils du pilote des systèmes d'information, Jean-Louis Foucard, Dunod, 2014.
- Stratégies et changement, Olivier Meier, Dunod, 2013.
- Organisation des entreprises, 2^e édition, Roger Aïm, AFNOR, 2013.
- Organisation, théories et pratiques, Yves-Frédéric Livian, Dunod, 2008.
- Savoir Décrypter les organisations, Eric Delavallée, Maxima, 2018.
- Organisation et Management de l'entreprise, Samuel Josien, Sophie Landrieux-Kartochian, Gualino, 2008.
- Guide pratique d'externalisation des SI, Pierre-Jean Esbelin, Gereso, 2020.
- L'externalisation IT, Chapitre 13, Alexandre de Banoff. HEG, 2019.
- L'outsourcing : une approche par les coûts de transaction et par les ressources, Jérôme Barthelemy, Revue Gestion 2000, Volume 17, numéro 6, 2000.
- Stratégie, Tamym Abdessemed, Jacky Koehl, Nathalie Dagorn, Vuibert, 2017.
- Créer de la valeur, Philippe Taché, Eyrolles, 2014.

h e g



Haute école de gestion
Genève

614-1 MANAGEMENT & ORGANISATION

Ce document est à rendre à votre responsable de filière à la fin de la première semaine de cours