Fiche descriptive d’une unité d’enseignement (UE)

et des éléments constitutifs d’une unité d’enseignement (ECUE)

|  |
| --- |
| Intitulé de l’UEConnaissance et Aide à la décision |

|  |
| --- |
| Nombre des crédits: ...6... |
| Code UE : …UE 23……... |

|  |  |
| --- | --- |
| Université : Manouba | Etablissement : ISCAE – ESEN |

|  |  |
| --- | --- |
| Domaine de formation : Economie et Gestion  | Mention : Management  |
| Diplôme et ParcoursLA …………………..………..…………… Parcours : ………………………MP Veille et intelligence Compétitive … Parcours : ………………………MR ………………..………..………… … Parcours : ………………… …… | Semestre 2 |

1- Objectifs de l’UE (Savoirs, aptitudes et compétences)

|  |
| --- |
| **Le cours vise à permettre à l’étudiant :*** **Expliquer le rôle et le principe du tableau de bord (spécifiquement destinée au manager) pour lui permettre de le concevoir et de l'utiliser à la fois comme un outil de performance opérationnelle, stratégique et managériale**.
* **Évaluer le rôle du Knowledge Management dans les affaires et celui des programmes qui le soutiennent**
* **Décrire les types de systèmes de gestion des connaissances d’entreprise et évaluer leur valeur**
* **Décrire les principaux types de systèmes pour le travail intellectuel et évaluer leur valeur**
* **Cerner les défis que comportent les systèmes de gestion des connaissances et suggérer des solutions**

**Expliquer par suite que l'apparition du web 2.0 et son modèle d'intelligence participative offre désormais au gestionnaire de nouvelles perspectives : décloisonner le management et la gestion de l’information en connectant les personnes. Cet enseignement vise aussi la présentation de différents outils permettant la mise en place des réseaux de savoirs et des communautés de pratique qui s'impliquent et s'approprient collectivement les objectifs de l'entreprise, par le partage de l’information.** |

2- Pré-requis (définir les UE et les compétences indispensables pour suivre l’UE concernée)

|  |
| --- |
| Maitrise des outils bureautiques et internet (navigation, recherche documentaire, traitement de l’information, travail collaboratif en ligne,…).Connaissances de base en gestion de l’information. |

3- Eléments constitutifs de l’UE (ECUE)

3.1- Enseignements

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Eléments constitutifs | **Volume des heures de formation présentielles (14 semaines** | Crédits |
|  | Cours | TD | TP | Autres |
| **1-Tableau de bord et Reporting** | 42 |  |  |  | 3 |
| **2 – Outils du KM (Gestion de connaissances)** | 21 |  |  |  | 3 |
| **Total** | 63 |  |  |  | 6 |

3.2- Activités pratiques (Projets, stages, mémoires…..)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Activités pratiquesde l’UE | Durée | Crédits |
| Travaux sur terrain | Projets | Stages | Autres |
|  | Etudes de cas | Exposés |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Total |  |  |  |  |  |

4- Contenu (descriptifs et plans des cours)

4.1- Enseignements (Présenter une description succincte des programmes de chaque ECUE et joindre le programme détaillé à la fiche descriptive de l’UE)

|  |
| --- |
| **1- permettre aux apprenants de maitriser la notion de tableau de bord (spécifiquement destinée au manager) pour leur permettre de le concevoir et de l'utiliser à la fois comme un outil de performance opérationnelle, stratégique et managériale**. |
| **2- Ce module permet aux apprenants de:*** **Se familiariser aux outils de gestion de connaissances (KM)**
* **Se familiariser aux tableaux de bord et outils de reporting pour le manager (pilotage et contôle).**
* **Prendre conscience de la nécessité d’engager l’entreprise dans une nouvelle culture de la collaboration, et d’adopter des nouveaux modes de management**
* **Connaitre les outils Web 2.0 pour le knowledge management**
* **Aborder les techniques d’animation des réseaux et communautés au service du KM**
 |

4.2- Activités pratiques de l’UE (Présenter une description succincte des objectifs, des contenus et des procédures d’organisation de chaque activité)

|  |
| --- |
| **1- Présenter les principaux outils de Reporting et des tableaux de bord** |
| **2- Présenter les outils de base du KM**  |

5- Méthodes pédagogiques et moyens didactiques spécifiques à l’UE (méthodes et outils pédagogiques, ouvrages de référence, recours aux TIC – possibilités d’enseignement à distance…)

|  |
| --- |
| **Les projets seront présentés en classe par les étudiants et discutés en groupes avec l’enseignant** |
| **Des échanges par e-mail et dans des forums pédagogiques sont prévus** |
| **Supports pédagogiques (documents, liens utiles, illustrations dynamiques,…)** |
| ………………………………………………………………………………………………………… |

6- Examens et évaluation des connaissances

6.1- Méthode d’évaluation et régime d’examens (Préciser le régime d’évaluation préconisé : contrôle continu uniquement ou régime mixte :contrôle continue et examens finaux)

|  |
| --- |
| Régime mixte |
|  |

6.2 - Validation de l’UE (préciser les poids des épreuves d’examens pour le calcul de la moyenne de l’ECUE, les coefficients des ECUE et le coefficient de l’UE au sein du parcours).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ECUE | Contrôle continue | Examen final | Coef. de l’ECUE | Coef. de l’UE au sein du parcours |
| EPREUVES | Pondération | EPREUVES | Pondération |
| Ecrit | Oral | TP et Autres | Ecrit | Oral | TP et Autres |
| 1 -Tableau de bordet reporting | X | Etudes de cas | X | 30% | X |  |  | 70% | 2 | 4 |
| 2- Outils du KM (Gestion de connaissances) | X | Etudes de cas | X | 30% | X |  |  | 70% | 2 |

6.3 - Validation des stages et des projets…..

|  |
| --- |
| ………………………………………………………………………………………………………… |
| ………………………………………………………………………………………………………… |
| ………………………………………………………………………………………………………… |
| ………………………………………………………………………………………………………… |

#

|  |
| --- |
| Code UE : ……UE23…... |

**ECUE n° 1 : Tableau de bord et Reporting**

**Objectifs :**

Le manager est le relais entre la stratégie de l’entreprise et ses équipes. Le tableau de bord permet de mettre sous contrôle les activités et de déployer les objectifs opérationnels auprès de ses équipes . Au cœur de l'activité managériale et opérationnelle, le tableau de bord est à la fois un instrument de pilotage de son activité et un outil de communication. Il requiert en conséquence des compétences multiples. L'objectif de cette formation au tableau de bord (spécifiquement destinée au manager) est de vous permettre de le concevoir et de l'utiliser à la fois comme un outil de performance opérationnelle, stratégique et managériale.

**Plan**

**1 Utiliser le tableau de bord comme outil de management**

* Situations de management s’appuyant sur le TDB : entretien d’évaluation, conduite de réunion,…
* Formaliser les missions de son activité.
* Alignement des objectifs individuels du service sur la stratégie.
* Méthode CAREM pour fixer des objectifs réalistes.
* Les 3 niveaux de tableau de bord : stratégie, gestion, exploitation.
* Tableau de bord et reporting.

**2 Concevoir son tableau de bord**

* Mise sous contrôle d'une activité : prévoir, mesurer, agir.
* Méthode RAS : Ressource, activité, sortie.
* Définir les indicateurs par la méthode DEFI :
	+ - de performance en lien avec : les missions du service ;
		- de pilotage : en lien avec les leviers d’actions, d’activité et de moyens ;
		- d'éclairage : en lien avec l'environnement.
* Principaux indicateurs par fonction : commercial, production, achats, logistique, approvisionnements, RH, administrative et comptable.
* Études de cas :
	+ - Cas Lyptus : établir le tableau de bord d'une fonction opérationnelle.
		- Définir un indicateur chiffré pour un objectif qualitatif.
		- Cas Restauration rapide : tableau de bord d'un centre de profit.
		- Travail sur le tableau de bord des participants.

**3 Mettre en forme son tableau de bord**

* Principes de conception d'un tableau de bord.
	+ Cas : Choisir le bon type de graphe.

**4 Piloter son activité en lien avec la stratégie de l’entreprise**

* Les facteurs clés de succès de l’entreprise.
* Les 4 perspectives du balanced score card : financier, client (internes ou externes), processus clés, personnel et innovation.
	+ Jeu de rôle : Concevoir le tableau de bord avec son équipe.

**5 Piloter processus et projets**

* Tableau de bord de suivi de processus, de projet.
	+ Étude de cas : le cas XXT.

|  |
| --- |
| Code UE : ……UE23…... |

**ECUE n° 2 : Outils du KM (Gestion de connaissances)**

**Objectifs de l’ECUE :**

Le cours vise de permettre à l’étudiant de:

* Évaluer le rôle du Knowledge Management dans les affaires et celui des programmes qui la soutiennent
* Décrire les types de systèmes de gestion des connaissances d’entreprise et évaluer leur valeur
* Décrire les principaux types de systèmes pour le travail intellectuel et évaluer leurs valeurs
* Cerner les défis que comportent les systèmes de gestion des connaissances et suggérer des solutions
* Connaitre les outils du Web 2.0 pour le knowledge

Le knowledge management conventionnel est en train de subir une mutation profonde, longtemps focalisé sur la collecte et le classement de données, l'apparition du web 2.0 et son modèle d'intelligence participative lui offre désormais de nouvelles perspectives : décloisonner le management et connecter les personnes. Ce module vise la présentation de différents outils permettant la mise en place des réseaux de savoirs et des communautés de pratique qui s'impliquent et s'approprient collectivement les objectifs de l'entreprise.

**Chapitre introductif : Les dimensions importantes des connaissances**

 **Knowledge Management et apprentissage organisationnel**

 Apprentissage organisationnel

 Knowledge Management

 Les principaux types de systèmes de gestion des connaissances

Le problème de la diffusion de la connaissance

 **Knowledge Management dans l’entreprise**

 Technologies de soutien : portails, outils de collaboration et systèmes de gestion de l’apprentissage

 Travailleurs de la connaissance et travail intellectuel

 Exemples de systèmes pour le travail intellectuel

 L’intelligence organisationnelle

## L'entreprise de demain

Du Web 2.0 à l'entreprise 2.0

L'entreprise 2.0 comme réponse à un écosystème mouvant

L'émergence d'outils et d'usages technologiques

## Changement de paradigme dans la gestion des connaissances

Knowledge Management conventionnel

Knowledge Management Conversationnel

Piliers de l'intelligence collaborative

Coopération intellectuelle

## Web 2.0 et knowledge Management

* Usages des médias sociaux: Partager et collaborer, Converser, Rechercher et collecter, Diffuser
* Cartographie des usages

# Outils Web 2.0 pour le knowledge management

# Média sociaux et collaboration: Réseaux sociaux, outils de collaboration, contenus Sociaux, ...

* + - Bookmarking social

## Le leadership à l’ère de la collaboration