

Lexique à enrichir, compléter et améliorer en travail collaboratif avec google driveConsignes de travail collaboratif : **chaque élève responsable d'un mot doit**

1. Compléter ET / OU modifier la définition déjà proposée dans ce lexique, par celle du livre et à l'aide des notes prises en cours
2. Ajouter un exemple
3. Modifier la police en choisissant : Arial black 11 (*cela permettra de distinguer les mots clés déjà vus des autres*)
4. Ajouter la référence du chapitre et du thème de Sciences de Gestion

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V**A**

Mots clés / Chapitre/ Thème	DEFINITION / EXPLICATION /EXEMPLE
Acteur	Personne qui joue un rôle essentiel et déterminant dans une action.
Argumentation	L'argumentation est un ensemble d'idées logiquement reliées qui tentent de démontrer, de défendre, de faire adhérer à une opinion. Elle a pour objectif de convaincre.
Argument d'autorité	Argument fondé sur le savoir d'un spécialiste, sur sa position, sa fonction, sur la véracité d'un événement, d'une expérience.
Argument de cadrage	Propose une opinion en accentuant ou en minorant certains aspects afin de faire adhérer l'auditoire.
Argument de communauté	Raisonnement s'appuyant sur une croyance communément partagée sous la forme de valeurs, de proverbes.
Argumentation	Action humaine qui a pour objectif de convaincre.
Attitude	C'est une prédisposition à agir positive ou négative. C'est un état d'esprit par rapport à une chose, une personne. L'attitude est non observable par autrui.
Autofinancement	Ressources financières générées par l'activité de l'entreprise et qu'elle utilise pour se financer. Autofinancement = capacité d'autofinancement - dividendes Il s'agit d'un mode de financement interne
Autorité	Pouvoir détenu par une ou plusieurs personnes, qui permet de commander et de se faire obéir.

B

Bilan	Document de synthèse comptable qui présente dans un tableau la situation du patrimoine de l'organisation à une date donnée. Il décrit séparément les éléments actifs que possède l'organisation (immobilisations, stocks, créances et disponibilités) et les éléments passifs (ressources) qui ont permis de les financer (capitaux propres, dettes sur emprunt et autres dettes). Le bilan est équilibré, le total de l'actif (partie gauche) est égal au total du passif (partie droite).
Bilan financier	Bilan comptable reconstruit pour que les postes de l'actif soit classés par ordre de liquidité croissante et que les postes du passif soient classés par ordre d'exigibilité croissante.
Budget	Il correspond à la prévision chiffrée de tous les éléments relatifs à un programme déterminé de l'entreprise. Il permet de fixer des objectifs afin de motiver et de responsabiliser le personnel. C'est un instrument de pilotage de l'entreprise. Exemple : programme de ventes = prévision pour le semestre à venir des quantités vendues par mois Budget des ventes = prévision pour le semestre à venir du montant des ventes (chiffre d'affaires) par mois Budget de trésorerie = prévisions des dépenses et recettes de chaque mois pour la période à venir (trimestre, semestre)

C	
Capital	Total des apports effectués par les propriétaires (actionnaires, ...). Le capital est partagé en actions ou parts sociales qui donnent droit à un titre de propriété rémunéré par un dividende. Il est inscrit au Passif du bilan.
Charges	Ensemble des achats de biens (non durables) et de services, qui vont être consommés (dès la 1ère utilisation ou assez rapidement) pour la réalisation de l'activité de l'entreprise. Ces achats représentent un appauvrissement pour l'entreprise (en simplifiant, ils vont entraîner en contrepartie une sortie d'argent définitive (qui ne sera pas rendue à l'entreprise))
Charges fixes	Ce sont des charges dont le montant total reste constant quel que soit le niveau d'activité (dans le cadre d'une structure donnée). Elles sont appelées également « charges de structure » (structure = ensemble des moyens financiers, humains, matériels...)
Charges variables	Ce sont des charges dont le montant total dépend du niveau de l'activité. Le coût variable = total des charges variables Pour simplifier on considère que le coût variable est proportionnel au niveau d'activité (mesuré en général par le CA ou la quantité vendue) Elles sont également appelées charges fonctionnelles ou opérationnelles Certaines charges sont semi variables (partie fixe et partie variable)
Chiffre d'affaires	C'est la somme des ventes de marchandises (activité commerciale) et de la production vendue (production de biens et de services). C'est le principal indicateur d'activité de l'entreprise.
Climat relationnel	Climat basé sur les relations interpersonnelles.
Code	Système de signe et de symboles par lequel on traduit des informations
Communication	Du latin « communicare » qui signifie « être en relation avec », « mettre en commun ». La communication consiste à transmettre une information à autrui, à établir une relation.
Communication de groupe	Communication qui s'établit entre plusieurs personnes
Communication de masse	Situation de communication entre un émetteur et un public nombreux et anonyme
Communication écrite	Il s'agit de transmettre des informations de manière écrite et structurée par une lettre, une note, un compte rendu, un courriel, une synthèse...
Communication externe	Les cibles visées sont à l'extérieur de l'organisation. La communication engagée s'effectue entre les membres d'une organisation et des acteurs extérieurs à cette organisation.
Communication formelle	C'est une communication répondant à des objectifs et des règles strictes, précises, ayant un caractère officiel et véhiculant des informations structurées écrites ou orales.
Communication informelle	Elle revêt un caractère non officiel et peut être de forme écrite ou orale. C'est un échange d'informations sur l'organisation en dehors du cadre professionnel et de ses contraintes.
Communication interne	Les cibles visées par la communication se trouvent toutes membres de la même organisation
Communication interpersonnelle	Elle s'établit entre deux individus
Communication orale	Action de transmission d'informations par la parole, la voix. Pour être efficace elle passe par une écoute active, le développement d'une argumentation et une reformulation
Communication non verbale	Communication n'utilisant pas le langage mais les expressions du visage, les attitudes, les gestes...
Cohésion du groupe	C'est le résultat des forces d'attraction exercées à l'égard des membres du groupe et tendant à les maintenir en son sien.
Comportement	Réponse que donne un individu à une situation donnée. Cette réponse résulte

	donc du sens que donne l'individu à la situation. Le comportement véhicule toutes les facultés psychologiques d'un individu, sa perception, sa mémoire, son attention, ses motivations, sa personnalité
Comptabilité financière	Système d'organisation de l'information financière permettant : - de saisir, classer et mémoriser les échanges de l'organisation avec son environnement (opérations externes avec contrepartie financière); - de fournir régulièrement des informations sur la situation financière et sur les performances de l'organisation.
Compte de résultat	Document de synthèse comptable qui récapitule dans un tableau les produits et les charges de l'exercice comptable. Il fait apparaître par différence le résultat de l'exercice (bénéfice ou perte).
Construction du sens	Manière qu'ont les acteurs de la communication d'interpréter un message.
Contexte relationnel	Correspond au type de relation qui lie les acteurs d'un échange
Contexte spatio-temporel	Correspond au lieu (cadre, espace, distance, territoire) et temps (moment et durée) de l'échange.
Coût	Un coût est une accumulation de charges. Il peut être calculé aux différents stades d'élaboration du produit : coût d'approvisionnement, coût du produit fabriqué, coût du produit distribué. Coût de revient = total des charges engagées jusqu'au stade final (y compris la distribution) Le calcul des coûts concerne la comptabilité de gestion. On peut calculer différents types de coût : - un coût par fonction (exemples : coûts de production, de distribution, d'administration) ; - un coût par produit, un coût par commande ; - le coût complet ou un coût partiel ; - le coût prévisionnel ou le coût réel.
Coût du travail	Pour l'employeur, le coût du travail prend en compte la rémunération brute du salarié ainsi que les cotisations sociales patronales.
Croyance	Ensemble de ce qu'un individu croit être vrai sur un objet, une personne ou une situation.
Culture	Ensemble de manières de faire, de penser, de sentir, d'agir que partagent les membres d'une même collectivité humaine et qui les distingue des autres collectivités humaines.
Culture d'un groupe	Ensemble des usages, des croyances, des règles à adopter dans un groupe.
Culture organisationnelle	C'est un « système d'évidences partagées », un ensemble d'éléments admis par ceux qui s'y reconnaissent et se différencient ainsi des autres.
D	
Démarche budgétaire	Elle consiste à élaborer des budgets. Elle se compose de trois phases : analyse et prévision, action et contrôle.
Dividendes	Partie du bénéfice distribué aux actionnaires. C'est la rémunération de l'action.
E	
Emotion	L'émotion peut se définir comme un ensemble de ressentis qui peuvent donner lieu à différents états mentaux. Ce sont des réactions affectives automatiques plus ou moins intenses, plus ou moins agréables, déclenchées par certains événements. On distingue 6 émotions fondamentales : la joie, la peur, le dégoût, la surprise, la tristesse, la colère.
Empathie	Pour le psychologue Carl Rogers, « l'empathie consiste à saisir avec autant d'exactitude que possible, les références internes et les composantes émotionnelles d'une autre personne et à les comprendre comme si l'on était cette autre personne »
Emploi	C'est l'utilisation d'une ressource. Il correspond à la destination d'un flux économique, ce qui a été permis grâce à l'utilisation d'une ressource.
Exercice comptable	L'activité d'une organisation est « découpée » en période de 12 mois ? chaque période de 12 mois est un exercice comptable (qui correspond souvent à l'année civile mais pas obligatoirement). A chaque fin d'exercice comptable

	l'organisation doit arrêter ses comptes afin de présenter les documents de synthèse comptable (le bilan en fin d'exercice et le compte de résultat de l'exercice).
F	
Flux	Mouvement de biens, de services, de valeurs monétaires ou d'informations entre deux acteurs. Un flux peut être interne à l'organisation ou externe (entre l'organisation et un partenaire). Un flux à une à une origine et une destination. Un flux externe peut être entrant ou sortant pour l'organisation.
G	
Groupe	Ensemble de personne réunies pendant une certaine période, qui communique entre elles et poursuivent des buts communs.
Groupe d'appartenance	Groupe social dont un individu fait effectivement partie. Chaque individu a normalement plusieurs groupes d'appartenance (famille, lieu d'études, village ou quartier, groupe professionnel, club sportif, association, lieu de culte, etc.). Certains de ces groupes d'appartenance sont souvent aussi des groupes de référence.
Groupe de référence	Groupe social auquel un individu s'identifie en lui empruntant ses normes et ses valeurs.
Groupe social	Ensemble d'individus qui disposent de caractéristiques communes et qui partagent des valeurs communes
H	
I	
Identité	Caractère permanent et fondamental de quelqu'un, d'un groupe, qui fait son individualité, sa singularité.
Immobilisation	Les immobilisations sont les valeurs et biens durables employés par une entreprise (durée d'utilisation > 1an). L'ensemble de ses immobilisations constitue "l'actif immobilisé". On distingue parmi les immobilisations : - les immobilisations corporelles : terrains, bâtiments, machines, mobilier, véhicules, matériels de bureau, matériels informatique - les immobilisations incorporelles : brevet, licence, fonds de commerce... - les immobilisations financières : titres détenus sur d'autres entreprises, dépôts et cautionnement...
Indicateur d'activité	Information généralement chiffrée permettant de suivre un paramètre de la gestion d'une entreprise. Exemples : quantité produite, chiffre d'affaires, heures de travail, taux d'absentéisme, indice de satisfaction. En général le niveau d'activité de l'ensemble de l'entreprise est mesuré avec le chiffre d'affaires (ou la quantité vendue si un seul type de bien vendu) ...
Influence	Procédé par lequel un individu cherche consciemment ou non à imposer un point de vue, des valeurs...
Influence sociale	Mucchielli définit l'influence sociale comme la capacité à motiver l'autre. Communiquer c'est toujours un peu influencer l'autre parfois même manipuler. L'influence sociale est constituée de pressions sociales plus ou moins contraignantes qui visent à modifier les comportements sociaux. Pour Fischer « l'homme social est sous influence car il adopte des comportements basées sur l'imitation d'autrui ».
Information	Ensemble de données ou de signaux qui prennent un sens pour l'individu ou les groupes d'individus auprès desquels ils sont diffusés. L'information devient communication quand il y a échange d'informations, c'est à dire quand une relation est établie entre les interlocuteurs.
Interaction	Relation entre deux personnes ou plus, qui se traduit par un échange d'informations ou des actions réciproques.
J	
K	
L	

M

Manipulation	Manœuvre destinée à influencer, voire à tromper
Marge	C'est la différence entre le prix de vente et un coût. Exemple : marge sur coût d'achat = montant des ventes – coût d'achat
Marge sur coût variable	Elle est égale à la différence entre le chiffre d'affaires et les coûts variables. Pour simplifier on considère qu'elle est proportionnelle au CA. Elle doit être suffisamment élevée afin de couvrir les frais fixes et permettre de réaliser un bénéfice.
Modes de vie	Manière de vivre d'un individu ou d'un groupe social. Il s'agit de l'ensemble des pratiques de la vie quotidienne (habitat, alimentation, loisirs, conditions de travail).

N

Norme	Ensemble de règles sociales propres à un groupe, connues et partagées par ceux qui appartiennent à ce groupe et servant de critère à une évaluation des pratiques comportementales et de communication.
-------	---

O

Objectifs de communication	Il s'agit du ou des buts poursuivis par une organisation et à atteindre par le biais de la communication. On dénombre généralement 3 types d'objectifs : faire connaître, faire aimer, faire agir.
Organisation	Structure formelle composée d'individus qui poursuivent ensemble des objectifs communs.

P

Perception	La perception est le processus par lequel l'individu prend connaissance de ce qui l'entoure. Il ne faut pas confondre percevoir (perception) et ressentir (sensation). La perception intègre plusieurs sources : sensorielles, attentionnelles, organisationnelles, d'interprétation, de compréhension, mnésiques, motivationnelles
Performance	Une entreprise est performante si elle atteint les objectifs fixés (efficacité) en optimisant les ressources mises en œuvre (efficience)
Personnalité	Ensemble des caractéristiques d'une personne donnée, qui définissent son individualité et permettent de la distinguer de tout autre être humain.
Préjugé	Attitude comportant une dimension évaluative à l'égard d'un groupe social donné.
Processus	Succession d'activités réalisées à l'aide de moyens (personnel, équipement, matériels, informations) et dont le résultat final attendu est un produit. Un processus présuppose : <ul style="list-style-type: none"> • des éléments entrants mesurables, • une valeur ajoutée, • des éléments de sortie mesurables, conformes à des critères d'acceptation, • un caractère reproductible.
Productivité	Rapport entre une production et les ressources mises en œuvre pour l'obtenir (travail et capital). Les Indicateurs de productivité mesurent l'efficacité des facteurs de production (travail et capital) et l'efficacité de leur combinaison. L'indicateur le plus couramment utilisé est celui de la productivité du travail.
Produits	Ventes de biens (non durables) et de services obtenus grâce à l'activité de l'entreprise (et grâce aux charges engagées). Ces ventes représentent un enrichissement pour l'entreprise (en simplifiant, elles vont entraîner en contrepartie une entrée d'argent définitive (l'entreprise ne devra pas rendre cet argent))
Profitabilité	Mesure la capacité de l'activité à générer un résultat (= performance commerciale ou industrielle) Indicateur de profitabilité = indicateur de résultat (EBE ou résultat d'exploitation) / indicateur d'activité (CA) Ce résultat généré par l'activité doit permettre de rémunérer les moyens mis en œuvre (voir rentabilité)

Q

R

Relativité des codes	Les codes sont relatifs car ils ont une signification uniquement dans un contexte précis.
Rémunération	Contrepartie du travail effectué par le salarié. Ce dernier ne percevra que le salaire net (salaire brut - total des cotisations sociales salariales).
Rentabilité	Permet de comparer les résultats obtenus aux capitaux mis en œuvre. Elle peut être analysée du point de vue de l'entreprise (rentabilité économique = résultat d'exploitation / capitaux investis) et du point de vue du propriétaire de l'entreprise (rentabilité financière = résultat de l'exercice / capitaux propres).
Réserves	Partie du bénéfice qui est conservé par l'entreprise (après avoir distribué les dividendes) pour assurer son autofinancement.
Ressource	Ressource d'un flux = origine d'un flux économique. C'est elle qui permet la réalisation de l'opération. Le mot ressources peut aussi désigner l'ensemble des ressources financière dont dispose l'organisation.
Résultat	Il est égal à la différence entre le total des produits et le total des charges. Si les produits sont supérieurs aux charges, l'entreprise dégage un bénéfice. Dans le cas contraire, il s'agira d'une perte.
Résultat différentiel	Le calcul du résultat peut se faire par différence successives (calcul de résultats intermédiaires). Ainsi le total du CA – Coût variable total = Marge sur coût variable (1ère différence) puis marge sur coût variable – coût fixe total = Résultat
Rituels	Ensemble de règles, de savoir-vivre, d'habitudes qui génèrent des comportements normalisés.
Rôle	Comportements et attitudes appropriés au statut social

S

Sens	Organe récepteur permettant de percevoir l'environnement, ses événements. Les individus ont 5 sens.
Sensation, processus de sensation	Processus ou phénomène de nature psychologique ou physiologique au cours duquel un sujet réagit à un stimulus externe ou interne.
Seuil de rentabilité	C'est le niveau des ventes (chiffre d'affaires ou quantité vendue) qui permet d'obtenir un résultat nul. C'est à partir de ce niveau de ventes que l'entreprise commence à réaliser des bénéfices. C'est un objectif minimum de ventes, qu'il faut dépasser.
Socialisation	Processus au cours duquel l'individu apprend à vivre en société, c'est-à-dire intériorise les normes, les valeurs et les autres éléments culturels que la société lui inculque.
Statut	Position sociale reconnue ou accordée à un individu dans un groupe par rapport aux autres membres du groupe.
Stéréotype	Raccourci, généralisation, jugement porté sur autrui, sur une situation ou une chose à partir de la catégorie à laquelle autrui appartient ou dans laquelle nous l'avons catalogué.
Stock	Ensemble des marchandises, des matières, des produits détenus par une entreprise à une date donnée. Ils interviennent dans le cycle d'exploitation de l'entreprise. Le mot stock peut aussi désigner une situation à un moment donnée (par exemple situation de trésorerie) dont le niveau est modifié par les flux entrants ou sortants liés aux opérations réalisées.

T

Taxe sur la valeur ajoutée	La TVA est un impôt indirect qui frappe la consommation finale dans la plupart des activités économiques. Elle est calculée sur le CA réalisé à l'occasion de la vente de biens et de prestations de services.
Territoire	Espace que chaque individu reconnaît comme étant le sien ;

Traits de personnalité	Aspect spécifique de la personnalité, qui déclenche ou guide un comportement particulier. Il existe différentes classifications des traits de personnalité comme par exemple extraversion/introversion, autonomie/soumission, stabilité/instabilité, logique/affectif
U	
V	
Valeur	Principe qui oriente l'action d'un individu, d'un groupe ou d'une organisation en société (exemple : la loyauté, la justice sociale, etc.).
Valeur ajoutée	C'est la création de valeur apportée par l'organisation aux biens et services en provenance des tiers dans l'exercice de son activité. Elle est mesurée par la différence entre la production de la période et les consommations de biens et services fournis par des tiers pour cette production. Elle est répartie entre les salariés, l'État, les prêteurs, les actionnaires. Le reste est gardé par l'entreprise (autofinancement)
Valeur perçue	Valeur d'un bien ou service dans l'esprit du consommateur.
W	
Workflow	Modélise et automatise les flux d'information au sein d'une organisation.