

Corrigé DM1 –BTS MANAGEMENT DES ORGANISATIONS

I. Analyse de la situation de l'entreprise / 5 points

- 1. Repérez à l'aide des rôles du manager définis par Peter Drucker l'évolution des responsabilités managériales à chaque niveau hiérarchique : directrice des excursions, hotel manager et second capitaine.**

Il s'agissait ici de dégager pour chaque type de manager les responsabilités assumées par chacun (e) en essayant de les associer à un rôle tel que défini par P.DRUCKER.

Un manager, d'après Peter Drucker, doit diriger et gérer l'entreprise rationnellement, c'est-à-dire fixer des objectifs, analyser et organiser le travail, informer et écouter, évaluer les résultats et former les salariés. Il pourra ainsi optimiser l'utilisation des ressources humaines, matérielles et technologiques dont dispose l'entreprise. Chez MSC, différents managers ont de telles responsabilités :

	Fixer des objectifs	Analyser et organiser le travail	Informier et écouter	Évaluer les résultats	Former les salariés
L' <i>hotel manager</i>	S'efforce que chacun respecte les normes, règles et consignes. « chacun respecte les règles »	Coordonne l'action de salariés de 45 nationalités. (implicite dans le texte)	Informe sur les lois à respecter. « consignes de sécurité à l'embarquement »		Sensibilise à la sécurité et à l'hygiène.
Le second capitaine	Responsable de la bonne marche du bateau	Assure le confort et la sécurité			
La directrice des excursions	Prospective, construit l'offre d'excursions.	Dirige 12 personnes et gère les excursions des passagers. « gère chaque jour ... » « dirige une équipe de ... »	Est à la disposition de tous avec la radio et le téléphone interne.	Fait la comptabilité de cette activité.	Forme les hôtesses.

Attention : il faut mettre en relation avec l'annexe 4.

II. Identification du problème de management / 2 points

- 2. Quel problème de management pose l'environnement de MSC par rapport à la gestion des ressources humaines ? / 2 points**

Le problème de management que pose l'environnement de MSC par rapport à la gestion des ressources humaines est celui de trouver du **personnel peu payé, mais performant, formé dans les pays en voie de développement**. Il faut aussi que l'entreprise arrive à intégrer d'autres ressources humaines issues de pays développés (France) pour coller aux exigences de la clientèle européenne. **Le bon rapport entre la qualité des ressources humaines et son coût est difficile à trouver.**

La réponse est implicite : en effet les écoles ont été créées aux Philippines, Europe Centrale et Amérique du sud parce qu'il n'y a pas dans ces pays de personnels sur le marché , compétent.

Attention à ne pas recopier le texte..Sans aucune analyse.

III. Proposition de solutions / 3 points

Corrigé DM1 –BTS MANAGEMENT DES ORGANISATIONS

3. Présentez les solutions retenues par MSC et proposez des recommandations qui permettraient de continuer (1,5 points) à valoriser les performances du personnel. (1,5 points)

Les solutions retenues par MSC sont de **miser sur la formation**, les écoles de formation, le **paiement au-dessus du salaire moyen** et certains **recrutements dans les pays développés pour satisfaire aux exigences de la clientèle européenne**.

Les recommandations qui permettraient de continuer à valoriser les performances du personnel sont de continuer à miser sur la formation, améliorer le processus de recrutement pour recruter des jeunes motivés et, en parallèle, proposer des perspectives de carrière intéressantes en interne pour fidéliser et motiver le personnel recruté.

Il fallait présenter les solutions retenues et proposer des recommandations : lisez mieux les consignes.