

pour les apprenti-e-s de la branche de formation et d'examen Hotellerie-Gastronomie-Tourisme

Nom et prénom
du/de la candidat-e:Numéro du/de la
candidat-e:Arrondissement
d'examen:Entreprise
formatrice:

Veuillez prendre note de ce qui suit:

1. L'examen est composé de la présente partie écrite.
Le temps accordé et les points attribués sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tâches	Temps indicatif	Points possibles	Points obtenus	Note
Tâches spécifiques à la branche	70 minutes	60 points		
Connaissances générales (tronc commun)	50 minutes	40 points		
Total	120 minutes	100 points		

2. Cette série d'examens comprend 17 tâches sur un total de 24 pages: merci de contrôler que la série est bien complète.
3. Inscrivez vos nom et prénom(s), le numéro de candidat-e, l'arrondissement d'examens et l'entreprise formatrice aux endroits prévus à cet effet sur la présente feuille.
4. Lisez attentivement les questions avant de commencer à y répondre.
5. Vous pouvez effectuer les différentes tâches dans l'ordre que vous souhaitez.
6. A titre d'aide, vous pouvez disposer d'une calculatrice sur laquelle on ne peut ni écrire ni programmer.
7. Pour chaque tâche, veillez à observer sous quelle forme vos réponses sont demandées (phrases entières, mots-clés etc.).
8. Vous avez deux heures pour répondre aux questions posées.

Nous vous souhaitons bonne chance!

Nombre de points obtenus et visa des expert-e-s:

Tâches spécif. à la branche 1 - 8: Nombre de points obtenus:	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	
Visa:									
Tronc commun Tâches 9 – 17: Nombre de points obtenus:	T 9	T 10	T 11	T 12	T 13	T 14	T 15	T 16	T 17
Visa:									

Signature des expert-e-s:

Points

Tâche 1**8 points****Objectif détaillé N° 1.2.1.1: Connaître les prestations de service****Tâche**

Ce sont essentiellement des prestations de services qui sont vendues dans les établissements touristiques. Enumérez quatre prestations de services essentielles de **votre entreprise d'apprentissage** en faveur de vos hôtes et décrivez les avantages qui en découlent pour les clients.

Pour chaque prestation de service essentielle et chaque avantage client en découlant, vous recevez 1 point. Total: 8 points.

Indiquez ci-dessous votre entreprise d'apprentissage:

.....

Prestations de services	Avantage client
1)	
2)	
3)	
4)	

Nombre de points obtenus par page:

Tâche 2**6 points****Objectif détaillé N° 1.7.4.1: Décrire les objectifs de positionnement sur le marché et de produits de l'entreprise****Situation initiale:**

Deux descriptions de prestataires de services touristiques sont mentionnées ci-dessous, selon l'orientation de votre apprentissage.

Office du tourisme:

L'office du tourisme se trouve dans une région montagneuse et génère 1 million de nuitées (80% en hiver et 20% en été). L'infrastructure se compose de trois chemins de fer de montagne, d'un lac, d'un centre de sport, d'une aire de jeu et d'un parcours aventure type « accro-branches ».

Objectifs:

- Augmentation de la part des familles de 10% grâce au lancement d'un package famille
- Augmentation de 5% des nuitées des hôtes suisses en été (de 20 à 25%)
- Création d'un forfait d'utilisation pour les trois chemins de fer de montagne en été

Hôtel:

L'hôtel d'affaires se trouve dans une ville moyenne de Suisse, dispose de 150 lits et fait partie de la catégorie des 4 étoiles. Par ailleurs, l'établissement possède des salles de séminaire et une installation de fitness/wellness. Le taux d'occupation des lits est de 70%.

Objectifs:

- Augmentation de 10% du taux d'occupation pendant les week-ends grâce au lancement d'un package week-end
- Augmentation de 5% des nuitées des hôtes originaires du sud de l'Allemagne
- Lancement d'une offre d'essai mensuelle pour les hôtes fitness et wellness externes venant de la ville et de son agglomération

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche:

Choisissez un prestataire de services sur la page précédente. Vous êtes libre de votre choix.

- a) Expliquez avec vos propres mots la différence entre un objectif marché et un objectif produit 1 point.
- b) A partir de l'exemple choisi, choisissez un objectif marché et un objectif produit et insérez-les dans le tableau suivant. Pour chaque objectif, nommez deux mesures concrètes pertinentes qui vous permettront d'atteindre les buts définis. La dénomination correcte des objectifs vous permet de recueillir ½ point ainsi qu'1 point par mesure pertinente citée. Total 5 points.

Prestataire de services choisi: _____	
a) Différence entre l'objectif marché et l'objectif produit:	
b) Enumération d'un objectif marché et d'un objectif produit:	
Objectif marché:	Objectif produit:
Mesures concernant l'objectif marché:	Mesures concernant l'objectif produit:
1)	1)
2)	2)

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 3

5 points

Objectif détaillé N° 1.7.4.3: Citer les infrastructures de loisirs locales

Situation initiale:

Un couple allemand (50 ans et +) demande des informations à la réception ou au bureau d'information, sur les activités proposées sur place / dans la région. Le couple a réservé un séjour d'une semaine.

Tâche:

Nommez cinq activités/offres possibles pouvant entrer en ligne de compte pour ces hôtes. Quelles mesures prenez-vous ou comment les hôtes doivent-ils procéder afin de pouvoir bénéficier des offres?

Vous recevez ½ point par offre et mesure pertinente. Total 5 points.

Lieu/région:

Activité/offre:	Mesures/procédures pour obtenir l'activité ou l'offre
1)	
2)	
3)	
4)	
5)	

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 4**5 points****Objectif détaillé N° 1.1.3.3: Formuler des plaintes****Situation initiale:**

Vous travaillez à la réception de l'hôtel ou au bureau d'information. Le flux d'informations entre les collaborateurs fonctionnent très mal. Aucun processus de travail n'est défini concernant la manière dont les informations doivent circuler. Ainsi, des informations importantes sont perdues, p. ex. lors de changements d'équipes. Votre entreprise dispose d'une boîte à idées visant à recueillir les suggestions et propositions d'amélioration des collaborateurs.

Tâche:

Elaborez un document (courrier sous forme de lettre) à l'attention de la direction. Formulez **deux propositions** permettant d'améliorer le flux d'informations et montrez pour chaque proposition comment la mettre en œuvre. Faites attention à la forme et à la structure du document.

Par proposition et mise en application pertinente, vous recevez 1 point. Pour la forme, vous recevez un point supplémentaire. Total 5 points.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 5**12 points****Objectif détaillé N° No 1.2.2.3: Connaître les formes de ventes****Situation initiale:**

Durant votre apprentissage, vous avez été initié à différentes formes de vente.

Tâche:

Nommez deux formes de vente directes et deux formes de vente indirectes et énumérez pour chacune un avantage et un désavantage.

Vous recevez un point pour chaque forme de vente correcte ainsi que pour l'avantage et le désavantage adéquats. Total 12 points.

Formes de vente directes	Avantage	Désavantage
1)		
2)		
Forme de vente indirecte	Avantage	Désavantage
1)		
2)		

 Nombre de points obtenus par page:

Tâche 6

8 points

Objectif détaillé N° 1.5.1.1: Utiliser les canaux d'informations concernant la branche

Situation initiale:

Vous êtes le bras droit du président d'une association hôtelière ou de tourisme régional dans le Plateau suisse et vous l'aidez à préparer la prochaine réunion des délégués. Dans la planification marketing à moyen terme, il faut mettre l'accent sur le marché nord-américain (Etats-Unis, Canada). Lors de cette réunion des délégués, le président veut montrer comment ce marché se développe dans toute la Suisse et quel potentiel on est en droit d'attendre pour la région.

Tâche:

A la demande du président, vous regroupez les chiffres actuels concernant le marché nord-américain.

- a) Nommez 4 institutions/organisations concrètes auprès desquelles vous obtenez des informations importantes.
Pour chaque source correcte, vous obtenez 1 point, total 4 points.

1)

2)

3)

4)

- b) Nommez 4 informations centrales (données) que vous puisez dans ces sources.
Pour chaque information correcte, vous obtenez 1 point. Total: 4 points.

1)

2)

3)

4)

Points

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 7

10 points

Objectif détaillé N° 1.5.1.3: Montrer des changements à court terme dans la branche

Objectif détaillé N° 1.7.1.4: Démontrer la contribution de l'entreprise formatrice au développement de la région

Situation initiale:

La branche touristique évolue constamment. Des facteurs externes (p. ex. mondialisation) conduisent à des changements.

Tâches:

- a) Nommez deux facteurs d'influence actuels qui concernent la branche touristique et décrivez-en les effets.
Pour chaque facteur d'influence avec l'effet correspondant, vous recevez 2 points.
Total: 4 points

Facteur d'influence	Effet
1)	
2)	

- b) En quelques mots, décrivez les conséquences (mesures) que votre entreprise d'apprentissage peut tirer à partir de ces effets.
Pour chaque mesure correcte, vous recevez 1 point. Total 2 points

1)

2)

Nombre de points obtenus par page:

Points

- c) La branche touristique est importante pour l'économie régionale.
A l'aide de deux exemples, décrivez l'avantage économique de l'activité de l'entreprise d'apprentissage pour votre région. Quels effets peuvent entraîner une modification des données?
Pour l'avantage et l'effet sur l'économie, vous recevez 1 point. Total: 4 points.

Avantage économique	Effet sur l'économie

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 8**6 points**

Objectif détaillé N° 1.7.1.6: Exposer le développement et le contrôle de la qualité dans l'entreprise

Situation initiale:

Durant votre apprentissage, vous avez découvert différents labels qualité.

Tâche:

Nommez **deux** labels qualité, décrivez-en la **différence** et énumérez **pour chacun un avantage** pour l'**entreprise** et le **client / l'hôte**.

Pour chaque label qualité, vous obtenez 1 point. Pour la description de la différence, vous obtenez 2 points et pour chaque avantage pertinent, vous obtenez ½ point.

Total: 6 points.

Labels qualité		
Différence		
Avantage client / hôte		
Avantage entreprise / lieu		

Nombre de points obtenus par page:

Tâche 9**6 points**

Points

Objectif détaillé N° 1.1.1.3: S'enquérir des besoins du client**Situation initiale:**

Vous accueillez un nouveau client dans votre bureau. La seule chose que vous savez de lui est qu'il s'intéresse à vos produits et prestations qu'il ne connaît pas encore.

Tâches:

- a) En une seule phrase, expliquez de manière compréhensible pourquoi vous posez surtout des questions ouvertes lors de ce premier entretien (ne pas donner d'exemple).

Vous obtenez 2 points si votre réponse est correcte.

Nombre de
points
obtenus
par page:

- b) Formulez ci-dessous en phrases complètes quatre questions ouvertes dont vous désirez obtenir une réponse de votre client au cours de ce premier entretien avec lui. Vous obtenez 1 point par question ouverte, soit 4 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Tâche 10**3 points****Objectif détaillé N° 1.1.2.2: Saisir et transmettre les besoins des clients****Situation initiale:**

Vous travaillez dans l'administration d'une télévision régionale. Entre autres activités, vous conseillez des clients à propos des messages publicitaires.

Un client désirerait attirer l'attention sur son entreprise et ses produits au moyen d'une publicité diffusée le mois prochain.

Au cours d'un entretien téléphonique, vous déterminez ses attentes et ses besoins.

Tâche:

Citez en quelques mots six attentes/besoins plausibles que le client pourrait exprimer en rapport avec la conception et la diffusion du message publicitaire. Réfléchissez aussi aux informations que vous voulez obtenir de sa part.

Vous obtenez ½ point par réponse brève et logique, soit 3 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

5) _____

6) _____

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Tâche 11**6 points****Objectif détaillé N° 1.1.2.3: Classifier les clients et les groupes d'intérêts****Situation initiale:**

Vous travaillez à l'agence de voyage "Clairsoleil". Votre employeur a classé ses clients dans différents groupes, afin de pouvoir les servir et les conseiller en fonction de leurs besoins.

Tâches:

- a) Remplissez le tableau ci-dessous en inscrivant quatre catégories de clients possibles et décrivez en quelques mots pour chacun d'entre eux deux offres appropriées.
Vous obtenez 1 point par ligne complètement remplie, soit 4 points au total.

Catégorie de clients	Offres de votre employeur

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

- b) L'agence de voyage fait partie d'une association de branche qui défend les intérêts de ses membres.
Citez quatre attentes possibles de l'agence de voyage envers son association.
Vous obtenez $\frac{1}{2}$ point par citation, soit 2 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 12**5 points****Objectif détaillé N° 1.4.4.1: Atteindre les objectifs****Situation initiale:**

Vous procédez de manière systématique lorsque vous devez accomplir une tâche importante. La «méthode des six étapes» est un moyen permettant de procéder de manière ciblée.

1. Information
2. Planification
3. Décision
4. Réalisation
5. Contrôle
6. Evaluation

Tâches:

- a) Citez en quelques mots deux raisons pour lesquelles les étapes mentionnées dans le tableau ci-dessous sont déterminantes pour garantir la bonne marche du projet. Vous obtenez 1 point par réponse logique, soit 2 points au total.

Etapes	Explications
Contrôle	1)
	2)
Evaluation	1)
	2)

 Nombre de points obtenus par page:

Points

- b) Vous cherchez un nouveau collaborateur: attribuez aux questions et énoncés ci-dessous la ou les étapes correspondantes de la «méthode des 6 étapes». Vous obtenez ½ point pour chaque croix attribuée correctement, soit 3 points au total.

Questions/énoncés	Méthode des six étapes					
	1	2	3	4	5	6
A-t-on trouvé la personne qui convient?						
Le poste est mis au concours sur Internet.						
Fixer les dates des entretiens d'embauche.						
Définir un cahier des charges.						
Les entretiens d'embauche ont lieu.						
Que faut-il améliorer dans le processus des entretiens d'embauche?						

 Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 13**2 points****Objectif détaillé N° 2.1.2.1: Choisir des programmes PC standard****Situation initiale:**

Votre maître d'apprentissage vous demande de préparer un publipostage à l'intention de ses clients les plus importants pour leur annoncer la disponibilité d'un nouveau produit dans son assortiment et des offres promotionnelles.

Tâche:

Quels programmes PC utilisez-vous pour que votre publipostage (une lettre et une annexe) soit efficace? Citez deux programmes que vous pouvez utiliser pour cet envoi et argumentez pour chacun de vos choix.

Vous obtenez 1 point par programme et argumentation, soit 2 points au total.

Programme	Utilité Argumentation pour l'utilisation de ce programme

 Nombre de points obtenus par page:

Tâche 14**5 points****Objectif détaillé N° 2.1.3.1: Se procurer des informations****Situation initiale:**

Vous recherchez un emploi. La semaine prochaine, vous êtes convoqué-e par l'entreprise de construction Reymond Sàrl à un entretien d'embauche.

Tâche:

Complétez le tableau ci-dessous par cinq informations sur l'entreprise qui pourraient vous être utiles pour cet entretien. Pour chaque information, indiquez en quelques mots par quels moyens vous pouvez vous les procurer.

Vous obtenez 1 point par information avec indication de sa source, soit 5 points au total.

Information	Source

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Tâche 15**2 points**

Points

Objectif détaillé N° 2.1.4.1: Gérer les données**Situation initiale:**

Votre entreprise d'apprentissage s'est dotée d'un nouveau logiciel de gestion des stocks et doit procéder à un nouvel inventaire du matériel de bureau.

Tâche:

Quelles sont les informations que vous êtes censé-e insérer dans ce nouveau logiciel pour gérer efficacement les stocks? Citez-en quatre.

Vous obtenez ½ point par information exacte, soit 2 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 16**5 points****Objectif détaillé N° 2.1.4.2: Bon usage des données de l'entreprise d'apprentissage****Situation initiale:**

Vous travaillez dans l'administration d'une PME et initiez un apprenti à l'ensemble de ses tâches. Vous avez accès à diverses données et voulez montrer à l'apprenti comment en faire bon usage.

Tâche:

A l'aide du tableau ci-dessous, indiquez pour les exemples mentionnés, s'il s'agit d'informations confidentielles ou publiques.

Expliquez en outre quelles sont les conséquences d'une non-observation du principe de confidentialité (seulement dans le cas des données confidentielles).

Vous obtenez 5 points au maximum pour le tableau complètement rempli.

Donnée/ information	confiden- tielle	publique	Conséquences
Fichier clients de l'entreprise			
Rapport annuel de l'entreprise			
Décomptes des salaires des collaborateurs			
Documents stratégiques			

 Nombre de points obtenus par page:

Tâche 17**6 points****Objectif détaillé N° 3.4.1.2: Connaître les travaux liés aux pièces comptables****Situation initiale:**

Vous travaillez depuis une année à la comptabilité des créanciers de Dubois SA.
Vous avez besoin d'une représentation graphique du processus de traitement d'une facture.

Tâche:

Reportez dans un ordre logique les numéros des processus de travail indiqués ci-dessous dans l'ordinogramme de la page suivante.

Vous obtenez ½ point par désignation exacte, soit 6 points au total.

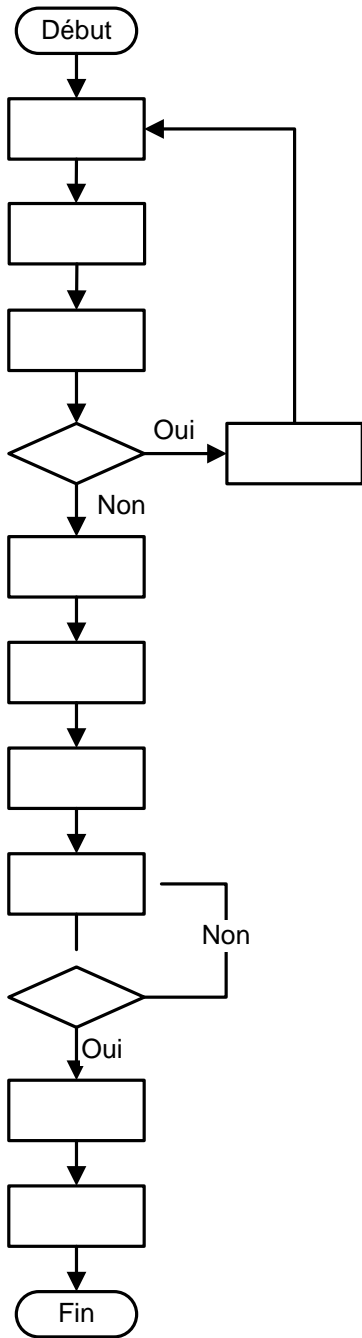
1	Erreur de la part du fournisseur?
2	Comparaison avec la commande
3	Fixer la date de paiement de la facture
4	Réception d'une facture
5	Contrôler l'échéance de la facture
6	Retourner la facture à son émetteur
7	Saisie dans le système de paiement
8	Classement de la facture dans le classeur des créanciers
9	Comptabilisation (conformément au plan comptable)
10	Apposer le tampon «payé» sur la facture
11	Est-ce que le système a déclenché le paiement?
12	Contrôle de la facture

Points

 Nombre de points obtenus par page:

Points

Ordinogramme:



Nombre de points
obtenus
par page: