

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:

**Veillez 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		
<b>Total</b>	<b>120 minutes</b>	<b>100 points</b>		

2. Cette série d'examens comprend 17 tâches: 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
<b>Visa:</b>								

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
<b>Visa:</b>									

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)	

Notes de correction: tenir compte de l'entreprise d'apprentissage mentionnée plus haut et évaluer en conséquence.

HG: nuitée, restauration, commande de taxi, appel de réveil, service de concierge...

T: forfaits de ski, réservation d'un professeur de ski, réservation, information aux hôtes

Pas de clients internes (prestations de services et prestataires de services et partenaires)

Nombre de points obtenus par page:

Points

**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

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.

<b>Prestataire de services choisi:</b> .....	
<b>a) Différence entre l'objectif marché et l'objectif produit:</b>	
Objectifs marché: objectif quantitatif concernant la manière dont je peux améliorer ma compétitivité sur les marchés (géographiquement ou groupes d'hôtes). Les objectifs « produit » sont des objectifs qualitatifs qui me permettent de me démarquer de mes concurrents grâce à l'attractivité de mon offre.	
Autres solutions pertinentes selon l'appréciation des experts correcteurs	
<b>b) Énumération d'un objectif marché et d'un objectif produit:</b>	
<b>Objectif marché</b>	<b>Objectif produit:</b>
T: - Augmentation de 5% nuitées / augmentation de 10% part des familles  HG: - Augmentation de 5% nuitées du sud de l'Allemagne  - Faire venir des hôtes de la ville et de son agglomération	T: - Lancement du package famille, élaboration d'un forfait chemins de fer de montagne en été  HG: - Lancement d'un package week-end / lancement d'une offre d'essai mensuelle domaine fitness/wellness
<b>Mesures concernant l'objectif marché:</b>	<b>Mesures concernant l'objectif produit:</b>
1) Participation à la Fespo de Zurich afin d'augmenter le potentiel de marché zurichois 2) Campagne publicitaire Schweizer Familie	1) Coopération avec tour. R  2) Autres solutions pertinentes selon l'appréciation des experts correcteurs

Notes de correction: solutions compréhensibles selon l'établissement dans l'évaluation des experts correcteurs

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)	<}0{>

Notes de corrections: solutions compréhensibles selon le lieu/la région dans l'évaluation des experts correcteurs

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.

Notes de correction: selon l'épreuve:

Structure pertinente possible:

Situation -> Impacts -> Propositions de solution

Forme: en-tête, date, objet, signature

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) Telefon, Persönlich, z. Téléphone, personnel, p. ex. Walk-in		
2) Internet via sa propre machine de réservation		
Forme de vente indirecte	Avantage	Désavantage
1) Tourist Office (TO)		
2) Internet via une plate-forme de réservation tierce, GDS		

Notes de correction: e-mail, fax, lettre ne sont en fait pas des formes de vente = n'attribuer ici qu'1/2 point.

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

Points

**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) Office fédéral de la statistique

---

2) FST / ST / hotelleriesuisse, GastroSuisse

---

3) Organisme touristique / destination, ambassades

---

4) Aéroports / compagnies aériennes

---

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

1) Nuitées

---

2) Durée moyenne du séjour

---

3) Arrivées, nombre de passagers compagnies aériennes

---

4) Dépenses moyennes, motifs du séjour (affaires / loisirs)

---

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) CHF fort / Euro/USD faible	L'offre touristique devient plus chère
Changement climatique / neige	La limite des neiges persistantes remonte.

Notes de correction: autres solutions pertinentes et compréhensibles

- 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) La demande venant des pays ayant une monnaie faible est en baisse: me retire du marché concerné, package spécial...
- 2) Recul du nombre de skieurs: offres alternatives, concentration sur l'été.

Notes de correction: autres solutions pertinentes et compréhensibles

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
Postes de travail Contributions fiscales	Migration
Valeur ajoutée Compensation écon.	Moins de salaire, pouvoir d'achat en baisse

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		

Notes de correction: solutions conformément à la feuille de solutions séparée

Nombre de points obtenus par page:

Points

**Solution 9****6 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.

**Il faut mentionner un aspect au moins.**

- Les questions ouvertes incitent le client à s'exprimer librement.
- J'apprends plus de choses qu'avec une réponse à une question fermée.
- Le client ne se sent pas sous pression; il peut mieux exprimer ses attentes et ses besoins.

**Indications pour l'évaluation:**

- Ne pas tenir compte des fautes d'orthographe.
- Déduire ½ point en cas de style télégraphique.

- 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.

**Exemples de réponses:**

- En quoi puis-je vous être utile?
- Que puis-je faire pour vous?
- Quelle somme comptez-vous dépenser?
- Pourquoi souhaitez-vous acquérir ce produit/recourir à cette prestation?

**Indications pour l'évaluation:**

- On demande des phrases complètes sous forme interrogative.
- D'autres questions sont possibles.
- Les questions doivent être posées de manière claire et ouverte.
- Ne pas tenir compte des fautes d'orthographe.
- Déduire ½ point en cas de style télégraphique.

Nombre de points obtenus par page:

Points

**Solution 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.

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Message</li><li>- Accroche (attrait)</li><li>- Prix</li><li>- Durée de diffusion</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Nombre de diffusions</li><li>- Longueur du message publicitaire</li><li>- Participation de personnalités connues au film publicitaire</li></ul> |
|--|---|

**Indication pour l'évaluation:**

D'autres réponses sont possibles.

---

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

**Solution 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
Personnes à budget modeste	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nuitées dans des hôtels simples, pensions ou auberges de jeunesse</li> <li>- Accorder du temps libre pour des activités individuelles</li> <li>- Voyages en 2<sup>e</sup> classe</li> </ul>
Personnes à exigences élevées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Séjours dans les hôtels à 4/ 5 étoiles</li> <li>- Vols en classe affaires/première classe</li> <li>- Visites culturelles</li> <li>- Concerts, opéras</li> <li>- Etc.</li> </ul>
Groupes de jeunes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Offres spéciales pour écoles (professionnelles), p.ex. visites guidées</li> <li>- Camps, excursions</li> <li>- Voyages de fin d'études</li> </ul>
Groupes de personnes âgées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voyages en autocar</li> <li>- Visites touristiques</li> <li>- Organisation tout compris</li> <li>- Assistance médicale</li> </ul>
Clients d'affaires Sorties d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manifestations en plein air</li> <li>- Manifestations permettant de développer l'esprit d'équipe</li> <li>- Evénements festifs</li> </ul>
Clients d'affaires voyageant seuls	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vols en classe affaires</li> <li>- Hôtels pour clients exigeants</li> <li>- Location de voiture</li> </ul>

**Indications pour l'évaluation:**

Valider toutes les catégories de clients et offres logiques.

La désignation des catégories de clients doit être compréhensible et les segments de clients bien définis.

Il est possible d'attribuer des fractions de points.

Nombre de points obtenus par page:

Points

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 ½ point par citation, soit 2 points au total.

- Représentation de la branche vis-à-vis des autorités et des milieux politiques
- Conseils juridiques
- Prestations de service en matière d'information au public
- Elaboration de conditions cadres servant de base aux négociations avec les organisateurs et agences de voyage à l'étranger
- Avantages, offres spéciales (assurances collectives, etc.)
- Formation et perfectionnement

**Indication pour l'évaluation:**

Valider d'autres réponses logiques si le rapport au sujet est évident.

---

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

**Solution 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	Elle est importante car elle permet de n'oublier aucun point essentiel. En outre, le contrôle permet de procéder à des modifications ou adaptations à court terme. Avoir confiance, c'est bien; contrôler, c'est mieux.
Evaluation	Elle permet d'éviter de répéter les mêmes erreurs, de développer et d'améliorer le processus, d'analyser les résultats.

- 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?					X	(X)
Le poste est mis au concours sur Internet.			(X)	X		
Fixer les dates des entretiens d'embauche.		X		(X)		
Définir un cahier des charges.	X	(X)				
Les entretiens d'embauche ont lieu.				X		
Que faut-il améliorer dans le processus des entretiens d'embauche?						X

**Indications pour l'évaluation:**

Aucune fraction de point ne peut être attribuée.

Nombre de points obtenus par page:



Points

**Solution 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.

<b>Programme</b>	<b>Utilité Argumentation pour l'utilisation de ce programme</b>
Word/Pages/ Open Office Writer	pour le courrier commercial Traitement de texte qui permet de rédiger la lettre
Excel/Numbers/ Open Office Calc	pour la liste des clients Tableur qui permet de créer une liste de clients nécessaire pour le publipostage
Outlook/Mail/etc	pour adresser le document Gestionnaire de courrier électronique pour adresser le document sans passer par les services de La Poste

**Indication pour l'évaluation:**

L'indication d'un programme sans argumentation ne donne pas droit à des points.

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

Points

**Solution 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
Forme juridique de l'entreprise	Registre du commerce
Activités principales et accessoires de l'entreprise	Site de l'entreprise
Niveau des salaires	Recommandations salariales, calculateur de salaires (site <a href="http://www.secsuisse.ch">www.secsuisse.ch</a> ) Associations
Fonction de l'interlocuteur de l'entreprise	Signature de la lettre de convocation
Chiffre d'affaires de l'entreprise pendant l'année écoulée	Rapport d'activité, rapport annuel
Informations sur la branche, le secteur d'activité	SECO, statistiques
Informations sur la concurrence	Internet
Offre de l'entreprise	Prospectus / site de l'entreprise

**Indications pour l'évaluation:**

D'autres réponses logiques sont possibles!

En cas d'information sans indication de la source, ½ point.

Nombre de points obtenus par page:

Points

**Solution 15****2 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.

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Description ou libellé de l'article</li><li>- Entrées</li><li>- Sorties</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Variation du stock des marchandises</li><li>- Numéro de référence / numéro d'article</li></ul> |
|---|--|

---

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

**Solution 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	X (½)		Perte de confiance, création d'un avantage pour la concurrence (1 point)
Rapport annuel de l'entreprise		X (½)	
Décomptes de salaire des collaborateurs	X (½)		Violation de la protection des données et des personnes (1 point)
Documents stratégiques	X (½)		Les concurrents peuvent utiliser ces informations confidentielles de manière stratégique. Violation des dispositions du CO [art. 321] (1 point)

**Indications pour l'évaluation:**

Attribution des points selon les données indiquées dans la solution.

Considérer comme valable si le rapport annuel est estimé comme étant «confidentiel» avec l'annotation «entreprise familiale» ou autre mention du même type.

Nombre de points obtenus par page:

Points

**Solution 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.

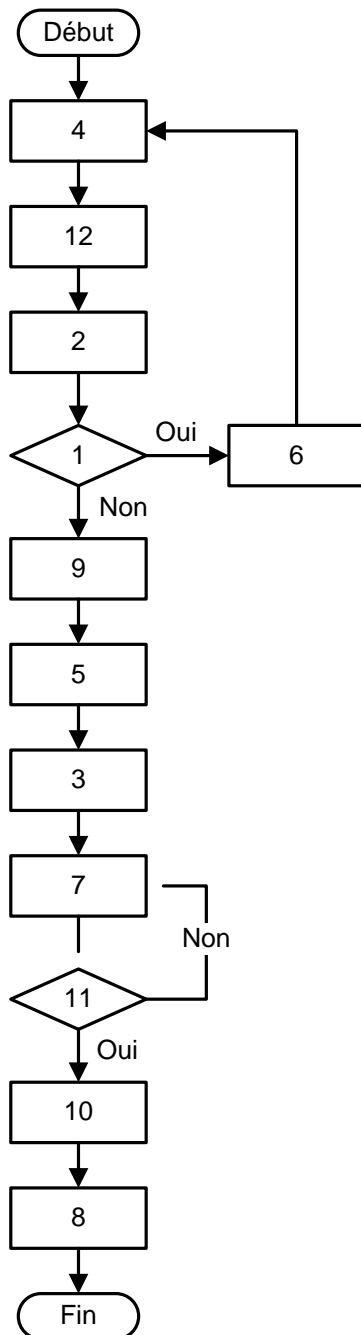
Vous obtenez ½ point par désignation exacte, soit 6 points au total.

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

Nombre de points obtenus par page:

Points

Ordinogramme:

**Indications pour l'évaluation:**

½ point par emplacement exact des étapes, soit 6 points au total.

Si d'autres solutions sont proposées, vérifier si elles sont logiques et accorder des points pour certaines étapes le cas échéant.

Nombre de points  
obtenus  
par page:

**Solution concernant la tâche 8, obj. éval. 1.7.1.6 Les caractéristiques ainsi que les avantages ne sont pas exhaustifs.**

	Q, QQ, QQQ	Safety in Adventure	ISO	Familles bienvenues	Enjoy Switzerland	HACCP
Caractéristiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>-3 niveaux</li> <li>-Chaînes de service</li> <li>-Enquête auprès des hôtes, enquête auprès des collaborateurs, Mystery Person, profil de base et de direction</li> <li>-Evaluation entreprise globale sur différents aspects</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sécurité pour organisateur Outdoor/Indoor-Adventure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation globale de l'entreprise</li> <li>- Processus &amp; procédures de travail</li> <li>- Audit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lieux ouverts aux familles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilisation population</li> <li>- Conception de l'offre</li> <li>- Orientation des hôtes</li> <li>- Etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concept d'hygiène complet pour un établissement</li> <li>- Les points de contrôle critiques sont définis par l'établissement</li> </ul>
Diffusion	National vers l'international	National	International	National	National	National (harmonisé UE)
Office de contrôle	FST	SQS	SQS	FST	ST	Canton (inspection des produits alimentaires)
Volontaire Oui/Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Avantages clients/hôtes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moyen simple d'attirer des hôtes (feed-back)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Standards de sécurité présents</li> <li>- Contrôles réguliers</li> </ul>	Voir Q	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certitude de trouver un lieu ouvert aux familles</li> <li>- Déclaration claire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certitude que le lieu est accueillant pour les hôtes (orientation, offre, etc.)</li> </ul>	Standard d'hygiène assuré
Avantages entreprise / lieu / région	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Commercialisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Commercialisation</li> <li>- Couverture d'assurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processus de travail transparents et standardisés</li> <li>- Commercialisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Positionnement clair</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le lieu est bon du point de vue des hôtes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôles permanents</li> </ul>