

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		
Total	120 minutes	100 points		

2. Cette série d'examens comprend 16 tâches sur un total de 22 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 – 16: Nombre de points obtenus:	T 9	T 10	T 11	T 12	T 13	T 14	T 15	T 16
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**4 points****Objectif détaillé N° 1.1.2.2: Saisir et transmettre les besoins des clients****Situation initiale:**

Vous travaillez pour «Sortir», un magazine hebdomadaire qui donne des informations sur les manifestations de votre région. L'un de vos clients voudrait y publier une annonce concernant un événement qu'il organise. Vous convenez d'un entretien avec lui, au cours duquel vous souhaitez prendre connaissance de ses attentes et de ses besoins.

Tâche:

Citez en quelques mots quatre informations possibles et plausibles que vous devez obtenir de la part de votre client afin de pouvoir publier cette annonce.

Vous obtenez 1 point par réponse brève et logique, soit 4 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 11**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 12**4 points****Objectif détaillé N° 2.1.3.1: Se procurer des informations****Situation initiale:**

Vous travaillez au secrétariat d'une grande entreprise. Dans cette fonction, vous devez quotidiennement répondre à de nombreuses questions posées par des clients internes ou externes.

Tâche:

Vous avez décidé d'établir une liste répertoriant les questions les plus fréquemment posées. Vous voulez compléter celle-ci en indiquant les documents ou fichiers dans lesquels vous trouverez les informations concernant ces questions (sources d'information). Complétez le tableau suivant en indiquant pour chaque question une source d'information logique interne à l'entreprise.

Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 4 points au total.

Question	Source d'information
Numéro de téléphone direct du service marketing	
Personnes responsables du matériel de bureau	
Prix des produits	
Noms des fondés de pouvoir/des personnes ayant le droit de signature pour l'entreprise	
Chiffre d'affaires de l'entreprise en 2010	
Numéro de téléphone d'un client	
Délai et mode de livraison	
Conditions de paiement	

 Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 13**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:

Points

Tâche 14**4 points****Objectif détaillé N° 3.3.7.1: Définir les attentes des groupes d'intérêts****Situation initiale:**

Toute entreprise entretient des contacts avec différents groupes d'intérêts. Ceux-ci ont des attentes et des exigences vis-à-vis des entreprises.

Tâches:

- a) Décrivez en quelques mots pour chaque groupe d'intérêts cité ci-dessous deux attentes/exigences typiques vis-à-vis de l'entreprise.

Vous obtenez ½ point par attente/exigence logique, soit 2 points au total.

Groupe d'intérêts	Attentes/exigences
Collaborateurs	1)
	2)
Actionnaires	1)
	2)

Nombre de
points
obtenus
par page:

- b) Dans la tâche a) précédente, vous avez indiqué les attentes/exigences des **actionnaires** vis-à-vis de l'entreprise. A ce propos, décrivez les conflits d'intérêts pouvant survenir par rapport aux objectifs de l'entreprise ou par rapport aux attentes/exigences d'autres groupes d'intérêts de l'entreprise.
Pour vos réponses formulées en phrases complètes, vous obtenez 2 points au total.

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Tâche 15

6 points

Objectif détaillé N° 3.3.8.1: Evaluer des offres

Situation initiale:

Une petite entreprise commerciale s'approvisionne habituellement en papier auprès d'un grossiste. La papeterie locale fait part de son intérêt pour une collaboration et soumet à l'entreprise une offre aux conditions suivantes:

	Papeterie locale	Grossiste
Rabais	7%	15%
Conditions de paiement	2% d'escompte à 10 jours	Net à 30 jours
Délai de livraison	De suite au dépôt	Livraison dans les 5 jours
Quantité minimum exigée par commande	5 cartons à 2500 feuilles A4	10 cartons à 2500 feuilles A4
Prix par carton	CHF 49.50, TVA comprise	CHF 44.90, TVA comprise
Port	CHF 0.00	CHF 20.00

Tâches:

- a) Calculez le **prix d'achat pour 10 cartons** auprès de chaque fournisseur, en tenant compte de toutes les conditions offertes (indiquer le processus de calcul)
Vous obtenez 2 points par calcul pour chaque fournisseur, soit 4 points au total.

Papeterie locale:

.....

.....

.....

Grossiste:

.....

.....

.....

Nombre de points obtenus par page:

- b) Déterminez trois critères importants pour l'évaluation d'une offre.
Motivez en quelques mots votre choix entre les deux variantes résultant de la tâche précédente a).
Vous obtenez 2 points pour une réponse exacte.

Critères d'évaluation:

Décision et motivation:

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Tâche 16**6 points****Objectifs détaillés N° 1.4.2.2 / 1.4.2.3: Connaître et réaliser des objectifs financiers****Situation initiale:**

Toute entreprise doit se fixer des objectifs financiers. Ces objectifs concernent les coûts, le chiffre d'affaires, le bénéfice, etc., et également les liquidités.

Il n'est pas rare qu'une entreprise soit aux prises avec des difficultés financières.

Tâches:

- a) Citez et expliquez en quelques mots quatre raisons pouvant engendrer une mauvaise situation financière.

Ayez soin de bien distinguer ces raisons les unes des autres.

Vous obtenez 1 point par raison citée, soit 4 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

- b) Des entreprises peuvent plonger dans des difficultés de liquidités. Proposez en quelques mots deux mesures permettant d'améliorer la trésorerie.
Vous obtenez 1 point par mesure plausible, soit 2 points au total.

Mesure 1: _____

Mesure 2: _____

Points

Nombre de
points
obtenus
par page: