

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: 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)	

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:

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:	
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) Enumération d'un objectif marché et d'un objectif produit:	
Objectif marché	Objectif produit:
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
Mesures concernant l'objectif marché:	Mesures concernant l'objectif produit:
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:

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

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) 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:

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)**

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) 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

Nombre de
points
obtenus
par page:

Solution 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.

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**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.

- Accroche (attrait)
- Prix favorable
- Emplacement de l'annonce
- Dimensions de l'annonce
- En noir et blanc ou en couleur

Indication pour l'évaluation:

D'autres solutions logiques sont possibles.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Solution 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	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 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	Annuaire téléphonique interne
Personnes responsables du matériel de bureau	Organigramme / descriptif des tâches / liste téléphonique interne
Prix des produits	Catalogue des produits, listes de prix, publicité
Noms des fondés de pouvoir/des personnes ayant le droit de signature pour l'entreprise	Directives internes / réglementation des compétences / registre du commerce
Chiffre d'affaires de l'entreprise en 2010	Rapport annuel 2010
Numéro de téléphone d'un client	Fichier clients
Délai et mode de livraison	Conditions de vente
Conditions de paiement	Conditions générales (CG)

 Nombre de points obtenus par page:

Solution 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	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.

Solution 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	<ul style="list-style-type: none"> - Rémunération et allocations sociales conformes aux prestations fournies (les mentions «salaire»/ «amélioration du salaire» ou «plus de salaire» ne suffisent pas!) - Ambiance de travail agréable - Emploi stable - Reconnaissance du travail fourni - etc.
Actionnaires	<ul style="list-style-type: none"> - Bon rendement du capital investi (p.ex.: intérêts, dividendes, hausse du cours des actions) - Sécurité - Succès à long terme - etc.

- 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.

Les exigences des bailleurs de fonds (cf. solution a) peuvent provoquer des conflits avec le groupe d'intérêts "Collaborateurs" (attentes concernant le salaire, les prestations sociales, etc.) ou avec les objectifs de l'entreprise (investissements, extension du marché, etc.).

D'autres descriptions logiques sont possibles.

Indication pour l'évaluation:

Déduction de ½ point si la réponse n'est pas formulée en phrases complètes.

Solution 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

Prix brut: $49.50 \times 10 = 495.00$

Prix net:

$((495.00 \times 0.93) \times 0.98) = 451.14$

Grossiste:

Prix brut: $44.90 \times 10 = 449.00$

Prix net, port inclus:

$(449.00 \times 0.85) + 20.00 = 401.65$

Indications pour l'évaluation:

Fractions de point possibles selon l'estimation du correcteur.

1½ point pour le processus de calcul correct,

½ point en supplément pour un résultat exact.

- 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:

Prise en considération des fournisseurs sur place / prix / délai de livraison / conditions de paiement / décision en faveur du grossiste (prix plus favorable).

Indications pour l'évaluation:

D'autres arguments, tels que fournisseur sur place, délai de livraison, peuvent conduire à d'autres motivations. La motivation doit correspondre à la solution et être compréhensible.

Attribution des points:

½ point par critère, soit 1½ point au total

Décision et motivation ½ point

Nombre de points
obtenus
par page:

Points

Solution 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.

Raisons possibles:	Explications:
Marketing insuffisant, voire absent	Assortiment inadapté ou vieilli, ne correspond pas à l'évolution des habitudes d'achat, ignorance ou mauvaise estimation de la concurrence, relation exclusive avec un ou quelques gros clients.
Mauvaises prévisions à long terme	Evaluation erronée de l'avenir, outils de production obsolètes, exploitation insuffisante des outils de production, surcapacité, diversification trop prononcée
Comptabilité mal assurée	Erreurs dans la gestion des finances, estimation et calcul des coûts absents ou insuffisants, contrôle insuffisant
Défaillance de la direction commerciale	Ignorance des nouveaux développements, projets ambitieux et mal gérés, direction incompetente, spéculation, financement mal assuré
Autres raisons:	Forte concurrence de la part des pays à main-d'oeuvre bon marché, influence des cours de change, prestations salariales trop élevées, travail peu motivant, conditions de travail peu attractives, réduction d'importantes prestations de service, affectation des employés à des postes ne correspondant pas à leurs capacités

Indications pour l'évaluation:

Le candidat obtient 1 point par raison mentionnée accompagnée d'une explication en quelques mots, soit 4 points au total. On peut attribuer des ½ 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.

Réponses possibles:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Frein aux dépenses/blocage des dépenses- Se limiter aux investissements indispensables- Adaptation de l'effectif en personnel | <ul style="list-style-type: none">- Etre plus strict dans l'envoi des rappels- Demande de délais de paiement auprès des fournisseurs- Constitution d'un capital propre ou étranger |
|---|--|

Points

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"> -3 niveaux -Chaînes de service -Enquête auprès des hôtes, enquête auprès des collaborateurs, Mystery Person, profil de base et de direction -Evaluation entreprise globale sur différents aspects 	<ul style="list-style-type: none"> - Sécurité pour organisateur Outdoor/Indoor-Adventure 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation globale de l'entreprise - Processus & procédures de travail - Audit 	<ul style="list-style-type: none"> - Lieux ouverts aux familles 	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation population - Conception de l'offre - Orientation des hôtes - Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Concept d'hygiène complet pour un établissement - Les points de contrôle critiques sont définis par l'établissement
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"> - Moyen simple d'attirer des hôtes (feed-back) 	<ul style="list-style-type: none"> - Standards de sécurité présents - Contrôles réguliers 	Voir Q	<ul style="list-style-type: none"> - Certitude de trouver un lieu ouvert aux familles - Déclaration claire 	<ul style="list-style-type: none"> - Certitude que le lieu est accueillant pour les hôtes (orientation, offre, etc.) 	Standard d'hygiène assuré
Avantages entreprise / lieu / région	<ul style="list-style-type: none"> - Commercialisation 	<ul style="list-style-type: none"> - Commercialisation - Couverture d'assurance 	<ul style="list-style-type: none"> - Processus de travail transparents et standardisés - Commercialisation 	<ul style="list-style-type: none"> - Positionnement clair 	<ul style="list-style-type: none"> - Le lieu est bon du point de vue des hôtes 	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôles permanents