

Examen de fin d'apprentissage 2009
Situations et cas pratiquesSérie 2009/01 - Profil **B**

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

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

2. Cette série d'examens comprend 16 tâches sur un total de 27 pages: merci de contrôler que la série est bien complète.
3. Inscrivez vos nom et prénom(s), le numéro du/de la 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. A titre d'aide, vous pouvez disposer d'une calculatrice sur laquelle on ne peut ni écrire ni programmer.
6. Vous pouvez résoudre les différentes tâches dans l'ordre que vous voulez.
7. Pour chaque tâche, veuillez noter la forme à observer pour vos réponses (phrases entières, mots-clés etc.).
8. Vous avez deux heures pour répondre aux questions posées.

Nous vous souhaitons bonne chance!Signature des
expert-e-s:

Points

Tâche 1**9 points****Objectif détaillé No 1.2.1.1: Connaître les prestations de services****Situation de départ:**

Vous proposez dans votre entreprise d'apprentissage différents services habituels (par exemple quotidiens) et inhabituels (pas réguliers ou exceptionnels).

Tâches:

- a) Citez trois services essentiels de votre entreprise d'apprentissage, décrivez-les en quelques mots-clés et attribuez à chacun un avantage pour le client (en une phrase courte). Chaque service correct vous rapporte 1 point, chaque description ou avantage pour le client rapporte ½ point, 6 points au total.

Service essentiel	Description	Avantage pour le client

- b) Présentez trois services/produits inhabituels en quelques mots-clés.
Chacun rapporte 1 point, total 3 points.

1) _____

2) _____

3) _____

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 2**6 points****Objectif détaillé N° 1.2.1.2: Expliquer un fichier clients****Situation de départ:**

Vous tenez à jour un fichier clients dans votre entreprise. Y figure habituellement : nom, adresse et coordonnées (n° de tél., e-mail, etc.), toutefois on y trouve d'autres informations précieuses.

Tâche:

Citez quatre «autres informations précieuses», contenues dans votre fichier. Donnez pour chaque information un argument, expliquant en quelques mots-clés, pourquoi elle est importante.

Chaque énoncé d'information rapporte 1 point et chaque argument pertinent ½ point supplémentaire, total 6 points.

Énoncé d'une «information précieuse»	Argument

 Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 3**6 points****Objectif détaillé No 1.2.2.3 Connaître les formes de vente****Situation de départ:**

Les entreprises de tourisme vendent, directement et/ou indirectement, leurs services

Tâche:

Citez deux avantages et deux inconvénients concrets de la vente directe et indirecte. Les énoncés des avantages et des inconvénients ne peuvent pas être les mêmes. Illustrez chaque forme de vente par deux exemples.

Chaque paire correcte (avantage et inconvénient), ainsi que chaque paire d'exemples, rapporte ½ point, total 6 points.

Vente directe		
Avantage	Inconvénient	Exemples
1)	1)	1)
2)	2)	2)

Vente indirecte		
Avantage	Inconvénient	Exemples
1)	1)	1)
2)	2)	2)

 Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 4**6 points****Objectif détaillé N° 1.4.1.1: Importance du schéma directeur pour le travail personnel****Situation de départ:**

Lisez ci-dessous un extrait du schéma directeur d'une entreprise de tourisme.

- 1 Au centre de tous nos efforts, se trouve notre client.
- 2 La qualité de notre service est systématiquement évaluée et optimisée.
- 3 Nous basons notre activité sur des principes éthiques et avons la réputation d'être équitables et intègres (honnêtes) auprès de tous nos partenaires de marché. Nous attendons d'eux la même attitude.
- 4 Nous apportons sécurité, confiance et satisfaction à nos collaborateurs. Nous attachons beaucoup d'importance à l'encadrement et au suivi des collaborateurs et à ce que l'ambiance sur le lieu de travail soit plus que bonne. En échange, nous exigeons d'eux une grande disponibilité en matière de services.
- 5 Nous sommes une entreprise à but lucratif, ce qui nous sert également de baromètre quant à notre réussite. Nous ne voulons plus avoir recours à des bailleurs de fonds étrangers sur le long terme, mais créer des réserves de sécurité. La répartition des bénéfices est établie sur ce principe par la direction commerciale, après chaque bilan annuel.
- 6 Les moyens technologiques doivent soutenir au mieux notre travail. Nous réinvestissons donc en permanence dans nos infrastructures, pour pouvoir offrir le meilleur service.
- 7 A toutes réflexions et activités, notre environnement doit être soigneusement intégré. Nous essayons d'éviter toute nuisance environnementale partout où c'est possible et faisons tout pour améliorer continuellement notre performance environnementale.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche:

Parmi les idées directrices de la page précédente, choisissez-en trois particulièrement importantes selon vous et justifiez votre choix. Grâce à deux exemples concrets tirés de votre entreprise d'apprentissage, dites-nous ensuite en quelques mots-clés, comment vous pouvez appliquer au quotidien chaque idée directrice.

Chaque choix d'idée directrice, convenablement justifiée, rapporte 1 point, chaque exemple correct ½ point, total 6 points.

N° de l'idée directrice	Justification	Exemples tirés de l'entreprise d'apprentissage
		1) _____ 2) _____ .
		1) _____ 2) _____
		1) _____ 2) _____

 Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 5**6 points****Objectif détaillé No 1.4.2.1: Connaître les objectifs économiques de l'entreprise****Situation de départ:**

Chaque entreprise se fixe des objectifs et essaie de les atteindre, voire de les dépasser. On différencie les objectifs économiques (par ex. produit), les objectifs financiers (par ex. liquidités) et les objectifs sociaux (par ex. formation permanente).

Tâche:

Précisez en quelques mots-clés les objectifs économiques de votre entreprise pour les domaines suivants et citez un exemple d'objectif réalisé dans votre entreprise. Chaque objectif et chaque exemple pertinent rapportent 1 point, total 6 points.

	Objectif	Exemple
Produit/service		
Position sur le marché		
Relations avec les clients		

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 6**6 points****Objectif détaillé No 1.4.4.2: Citer les objectifs du comportement d'équipe****Tâche:**

Différents facteurs peuvent influencer le travail d'équipe. Illustrez chacun des facteurs donnés par un exemple approprié, issu de votre environnement professionnel quotidien et profitable, voire défavorable à une bonne collaboration.

Chaque exemple approprié au facteur donné rapporte 1 point, 6 points au total.

Facteurs:	Exemples profitables à une bonne collaboration:	Exemples défavorables à une bonne collaboration:
Ponctualité		
Communication		
Compétences spécialisées ou sociales		

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 7**8 points****Objectif détaillé No 1.5.1.3: Montrer des changements à court terme dans la branche****Situation de départ:**

La forte fluctuation des prix de l'énergie, la baisse des prix des produits alimentaires et la réglementation de la libre circulation des personnes ont été ces derniers temps des sujets très controversés. Sur le thème de libre circulation des personnes en premier lieu, les répercussions les plus diverses ont été envisagées, aussi bien par les partis que par les associations. L'évolution des prix du pétrole/de l'essence devrait plutôt avoir des répercussions à court terme sur le tourisme, la mise en œuvre de la libre circulation des personnes plutôt à long terme.

Tâche:

- a) Décrivez les conséquences de la forte fluctuation des prix du pétrole/de l'essence sur le tourisme en Suisse. Pour chaque composante de la fluctuation, citez deux conséquences, en quelques mots-clés, et deux répercussions concrètes sur votre entreprise d'apprentissage. (Les conséquences et les répercussions ne doivent être citées qu'une seule fois positivement ou négativement)
Chaque conséquence et chaque répercussion rapportent ½ point, 4 points au total.

Forte hausse du prix de l'essence / du pétrole	Conséquence 1	Répercussion 1
	Conséquence 2	Répercussion 2
Forte baisse du prix de l'essence / du pétrole	Conséquence 1	Répercussion 1
	Conséquence 2	Répercussion 2

 Nombre de points obtenus par page:

Points

- b) Décrivez les répercussions possibles de l'extension de la libre circulation des personnes. Citez deux répercussions et justifiez chacun de vos choix avec des phrases complètes.
Chaque répercussion et chaque justification correcte rapporte 1 point, 4 points au total.

Répercussion	Justification
1)	
2)	

Nombre de points obtenus par page:

Tâche 8

6 points

Objectif détaillé No 1.6.1.4: Proposer des améliorations

Situation de départ:

Vous travaillez dans votre entreprise d'apprentissage. Beaucoup de processus internes fonctionnent bien, mais le contact direct avec les hôtes est souvent source de problèmes. Il manque des documents informatifs, les documentations préparées ne sont pas à portée de main, le récapitulatif des désirs des clients et les dossiers sont introuvables, parce que mal classés, etc. Cela entraîne des frictions au sein de l'équipe.

Tâches:

- a) Décrivez en quelques mots-clés quatre situations concrètes de votre entreprise d'apprentissage, lors desquelles le contact direct avec les clients s'est révélé problématique (ou pourraient se révéler problématique).
Chaque situation correcte rapporte ½ point, total 2 points.

1^{ère} situation	
2^e situation	
3^e situation	
4^e situation	

- b) Choisissez maintenant deux des situations citées ci-dessus, puis décrivez en quelques mots-clés quelle a été la cause des problèmes et proposez ensuite une amélioration. Chaque justification et proposition d'amélioration rapportent 1 point, total 4 points.

Situation	Description	Proposition d'amélioration

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 9**7 points****Objectif détaillé No 1.7.4.1: Décrire les objectifs de positionnement sur le marché et de produits de l'entreprise****Situation de départ:**

Herbert père va prochainement transmettre son restaurant à Herbert fils et à sa conjointe Christina. Ces deux derniers veulent effectuer d'importants travaux de rénovation avant de rouvrir le restaurant. Dans cette optique, ils élaborent un concept d'entreprise et définissent les objectifs marché/produit.

Tâches:

- a) Cochez, parmi les déclarations mentionnées ci-dessous, celles qui correspondent à un objectif marché ou un objectif produit. Chaque réponse correcte rapporte ½ point, 3 points au total.

Déclaration	Objectif produit	Objectif marché
Les besoins de menus sains, légers et pauvres en calories, doivent être satisfaits.		
D'ici fin 2010, le restaurant doit atteindre dans la région une part de marché de 5%.		
D'ici fin 2009, un chiffre d'affaires hebdomadaire de CHF 10'000.- doit pouvoir être dégagé.		
Des vins biologiques de premier choix et les meilleures grappas doivent être proposés.		
Une clientèle jeune et aisée doit être ciblée.		
La carte des menus doit comporter trois entrées, trois plats principaux et trois desserts.		

- b) Mentionnez deux autres objectifs « marché » et deux autres objectifs « produit » pertinents pour cette nouvelle entreprise. Chacun rapporte 1 point, total 4 points.

Déclaration	Objectif produit	Objectif marché
1)		X
2)		X
1)	X	
2)	X	

 Nombre de points obtenus par page:

Tâche 10**6 points****Objectif détaillé N°: 1.1.1.1: Préparer un entretien avec un client****Situation initiale:**

Si l'on veut atteindre ses objectifs, il est essentiel de bien préparer un entretien.

Tâches:

- a) Formulez quatre questions logiques que vous vous posez **lors de la préparation** d'un entretien avec un nouveau client.
Vous obtenez ½ point par question logique, soit 2 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

- b) L'entretien avec le client se déroule dans une salle de réunion de votre entreprise. Formulez quatre conditions essentielles à remplir pour que votre client se sente à l'aise dans cette salle.
Vous obtenez $\frac{1}{2}$ point par condition logique, soit 2 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

- c) Dans le tableau ci-dessous, indiquez pourquoi il est important, tant pour le client que pour le conseiller, que l'entretien soit bien préparé.
Vous obtenez 1 point par réponse logique, soit 2 points au total.

Utilité pour le client	Utilité pour le conseiller

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 11**6 points****Objectif détaillé N° 2.1.3.2: Gérer l'agenda****Situation initiale:**

Lors de votre formation, vous avez été habitué/e aux avantages de la gestion d'un agenda électronique, («Outlook» ou «Lotus Notes», etc.). Votre nouvel employeur ignore cependant cette nouveauté et préfère utiliser un agenda sur papier.

Vous voulez le convaincre des avantages de l'utilisation d'un agenda électronique.

Tâches:

- a) Citez quatre avantages significatifs de l'utilisation d'un agenda électronique.
Vous obtenez $\frac{1}{2}$ point par avantage, soit 2 points au total.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

- b) Notez dans les cases ci-dessous quatre objections que votre nouveau chef pourrait apporter à l'utilisation d'un agenda électronique.
Vous obtenez ½ point par exemple, soit 2 points au total.
- c) Par quels arguments pourriez-vous convaincre votre chef du contraire?
Vous obtenez ½ point par argument, soit 2 points au total.

Réserves	Arguments à opposer à ces réserves

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 12**5 points****Objectif détaillé N° 2.1.1.3: Utiliser les appareils électroniques de transmission de données****Situation initiale:**

Vous utilisez quotidiennement les appareils électroniques de transmission de données.

Tâches:

- a) Citez trois appareils courants de transmission de données en usage dans votre bureau.

Vous obtenez ½ point par mention, soit 1½ point au total.

- b) Que faites-vous en cas de panne de ces moyens de transmission?

Citez trois possibilités de réaction!

Vous obtenez ½ point par mention, soit 1½ point au total.

1) _____

2) _____

3) _____

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

- c) Vous venez de recevoir un message électronique:
Citez quatre possibilités courantes de traitement de ce courrier.
Vous obtenez $\frac{1}{2}$ point par mention, soit 2 points au total.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Tâche 13**7 points****Objectif détaillé N° 3.3.1.2: Expliquer les relevés de compte****Situation initiale:**

Le 5 janvier 2009, Import SA reçoit de sa banque le présent relevé de compte. M. André Reymond, expert d'Import SA, l'étudie en détail et formule quelques réflexions qu'il désire vous soumettre. En outre, il sait que l'entreprise dispose d'une limite de compte courant fixée à CHF 200'000.00.

Tâche:

Etudiez le relevé de compte présenté ci-dessous, puis répondez aux questions 1 à 4 par des phrases complètes.

Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 2 points au total.

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Relevé de compte:

TEL. 024 201 40 40 FAX 024 201 45 45

1530 PAYERNE, 31.12.2008

AGENCE:
CHB BROYE TEL. 024 201 42 42

CHB
Banque suisse
No TVA. 223320

RELEVÉ DE COMPTE AU 31.12.2008
PAGE 1

A

PP 1530 PAYERNE
CASE POSTALE 1301

20 543 876.22 COMPTE COURANT D'ENTREPRISE CHF
IBAN: CH 76 0088 0022 0543 876.22 2

IMPORT SA
M. ANDRÉ REYMOND
25 RUE DE CORCELLES
1530 PAYERNE

DATE	LIBELLE	DEBITS	CREDITS	VALEUR	SOLDE
31.12.	SOLDE AVANT BOUCLEMENT				C 105'795.00
31.12.	INTERETS DEBITEURS 8.000 %	-1'008.00			
	INTERETS CREDITEURS 0.250 %	158.00			
	INTERETS CREDITEURS 0.500 %	324.50			
	INTERETS CREDITEURS 0.375 %	685.50			
	TOTAL DES INTERETS		160.00		
31.12.	IMPOT ANTICIPE 35 % DE CHF 160.00	56.00			
31.12.	COMMISSIONS	- 256.00			
31.12.	FRAIS ET PORTS	- 363.80			
	TOTAL DES TAXES BANCAIRES	619.80			
31.12.	TAXES POSTALES	- 73.50			
	PORTS	- 210.00			
	TOTAL DES AUTRES FRAIS	283.50			
31.12.	TOTAL DES MOUVEMENTS	959.30	160.00		
31.12.	SOLDE APRES BOUCLEMENT			31.12.08	C 104'995.70
	CREDITS LIMITE DES LE 10.09.08	200'000.00			

C = COMPTE COURANT CREDITEUR
D = COMPTE COURANT DEBITEUR

Nombre de
points
obtenus
par page:

1a) De quel point de vue un relevé de compte est-il établi? (½ point)

1b) Qu'est-ce qu'un «compte courant créditeur»? (½ point)

1c) Qu'est-ce qu'un «compte courant débiteur»? (½ point)

1d) Quel est l'avoir en banque de la société Import SA au 31.12.2008? (½ point)

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

- 2) Calculez la somme totale dont l'entreprise peut disposer d'après ce compte courant. Présentez votre solution de manière explicite (1 point).

- 3) Dans ce relevé de compte figure la mention «impôt fédéral anticipé» (CHF 56.00). Indiquez par une croix si les affirmations figurant dans le tableau ci-dessous sont justes ou fausses. Vous obtenez ½ point par réponse exacte, soit 2 points au total.

Affirmation	Juste	Faux
L'impôt anticipé constitue une charge supplémentaire pour l'entreprise.		
Les banques versent cet impôt à l'Administration fédérale des contributions.		
Les détenteurs de comptes peuvent demander la restitution de ces montants.		
Le taux de cet impôt est fixé chaque année par l'Administration fédérale des contributions.		

- 4) Chez Import SA, les montants des intérêts sont aussi comptabilisés sur les comptes «intérêts créditeurs» et «intérêts débiteurs». D'après ce relevé de compte, mentionnez les différentes écritures correspondantes et leurs montants, sans tenir compte de l'impôt anticipé.
Vous obtenez ½ point par écriture correcte et un autre ½ point par montant correct, soit 2 points au total.

Débits	Crédits	Montant en CHF

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 14**7 points****Objectif détaillé N° 3.4.2.2: Appliquer les coefficients d'imputation****Situation initiale:**

A Genève, il y a une pizzeria à l'enseigne de Pizza Giovanni SA. Par ordre des autorités (service d'hygiène publique), il faudra effectuer des investissements de CHF 300'000 dans les cuisines au cours des six prochains mois. Selon le contrat de location en vigueur, ces frais doivent être assumés par la pizzeria. Etant donné que celui-ci doit durer encore dix ans, ces investissements seront amortis de façon linéaire sur toute cette période.

Tâches:

- a) Inscrivez dans le tableau ci-dessous les montants des nouveaux investissements à prévoir, ainsi que le nouveau chiffre d'affaires net (les autres montants restent inchangés). Vous obtenez 1 point par montant exact, soit 2 points au total.

	Ancien (données en milliers de francs)	Nouveau (données en milliers de francs)
Chiffre d'affaires net	900	
Coût des marchandises	450	450
Frais de personnel	250	250
Autres frais	150	150
Amortissements	50	
Résultat d'exploitation	0	0

 Nombre de points obtenus par page:

Points

- b) Le patron de l'entreprise prévoit de compenser ces amortissements assez élevés par une hausse modérée du prix des pizzas uniquement, sans augmenter le nombre de celles-ci.

Jusqu'à présent, la somme encaissée auprès de chaque client se répartissait par 50% pour les pizzas et 50% pour les garnitures, boissons, etc., à raison de 30 000 pizzas vendues par an.

Calculez le nouveau prix de la pizza en utilisant le tableau ci-dessous.

Vous obtenez 5 points au total.

	Points	Ancien	Points	Nouveau
Rendement des pizzas	1/2		1	
Rendement des garnitures / boissons	1/2		1/2	
Nombre de pizzas vendues	1/2		1/2	
Prix par pizza	1/2		1	

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 15**5 points****Objectif détaillé N° 2.1.4.2: Bon usage des données de l'entreprise d'apprentissage****Situation initiale:**

Vous travaillez au service du personnel d'une moyenne entreprise et êtes chargé/e d'encadrer l'apprenti. Vous avez accès à diverses données.

Tâches:

- a) Au moyen des exemples du tableau ci-dessous, faites la distinction entre les informations confidentielles, d'une part, et publiques ou non confidentielles, d'autre part.
- b) Quelles sont les conséquences positives ou négatives lorsque ces informations parviennent au public?

Vous obtenez 1 point par ligne correctement remplie, soit 5 points au total.

Exemple	Confidentiel	Public, non confidentiel	Conséquences si ces informations parviennent au public
Données sur les clients de l'entreprise			
Rapport annuel de l'entreprise			
Décompte des salaires des collaborateurs			
Documents stratégiques			
Charte de l'entreprise			

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 16**4 points****Objectif détaillé N° 2.1.3.1: Se procurer des informations****Situation initiale:**

Vous travaillez dans une maison de vente par correspondance. Les frais élevés des envois sont l'objet de préoccupations constantes. Votre employeur désire réduire les coûts de livraison.

Tâches:

- a) Citez deux alternatives à l'envoi des colis par la Poste Suisse.
Vous obtenez $\frac{1}{2}$ point par réponse correcte, soit 1 point au total.

- b) Il vous faut tout d'abord vous procurer des informations sur les conditions des concurrents de la Poste, afin de pouvoir les comparer. Citez trois possibilités judicieuses sur la manière de vous procurer des informations.
Vous obtenez 1 point par réponse correcte, soit 3 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

Nombre de
points
obtenus
par page: