

Examen de fin d'apprentissage 2010

Situations et cas pratiques

Série 2010/01 - Profil **B**

pour les apprenti-e-s de la branche de formation et d'examen Branche 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 15 tâches sur un total de 26 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, 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!**

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

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

Signature des expert-e-s:

**Tâche 1****6 points**

Points

**Objectif détaillé N° 1.2.2.4: Montrer l'utilité des produits ou des services****Situation initiale:**

En tant que collaborateur/collaboratrice d'une agence de tourisme ou d'un hôtel, vous connaissez les multiples besoins des clients. Pour satisfaire à ces besoins, vous utilisez différents produits/services.

**Tâche:**

Ecrivez, dans le tableau ci-dessous, un besoin normal et deux besoins particuliers des clients. Par rapport à votre entreprise d'apprentissage, décrivez maintenant en quelques mots-clés avec quel produit/service vous pouvez satisfaire à ces besoins des clients (1 point chacun). Pour finir, citez l'avantage concret de chaque produit/service pour le client. Chaque besoin correct des clients et chaque produit/service correct valent ½ point, chaque avantage correct pour le client vaut 1 point de plus, 6 points au total.

<b>Besoin normal des clients</b>	<b>Besoin particulier des clients</b>	<b>Besoin particulier des clients</b>
<b>Produit/service</b>	<b>Produit/service</b>	<b>Produit/service</b>
<b>Avantage concret</b>	<b>Avantage concret</b>	<b>Avantage concret</b>

---

 Nombre de points obtenus par page:

**Tâche 2****6 points**

Points

**Objectif détaillé N° 1.4.4.1: Atteindre les objectifs****Situation initiale:**

Votre hôtel/votre destination désirerait utiliser davantage la capacité en salles de séminaire, au cours du prochain exercice. Vous travaillez dans le domaine du marketing et transposez la nouvelle stratégie de marketing en une opération de marché, à l'aide de la méthode de six étapes **IPDRCE** (*Information, Planification, Développement, Réalisation, Correction, Evaluation*).

**Tâches:**

- a) Vous en êtes à l'étape «**Information**». Citez en quelques mots-clés huit données pertinentes du fichier clients.  
Chaque réponse correcte vaut ½ point, 4 points au total

1) _____	2) _____
3) _____	4) _____
5) _____	6) _____
7) _____	8) _____

- b) Vous en êtes à l'étape «**Planification**». Sur la base des informations rassemblées, vous avez convié de nouveaux clients potentiels à un «séjour découverte» dans votre hôtel/votre destination. Citez quatre départements/interfaces qui sont concernés par la planification. Décrivez en quelques mots-clés les activités à exécuter.  
Chaque réponse correcte vaut ½ point

Départements/interfaces	Description des activités

---

 Nombre de points obtenus par page:

**Tâche 3**

**9 points**

Points

**Objectif détaillé N° 1.6.1.2: Décrire des processus de travail**

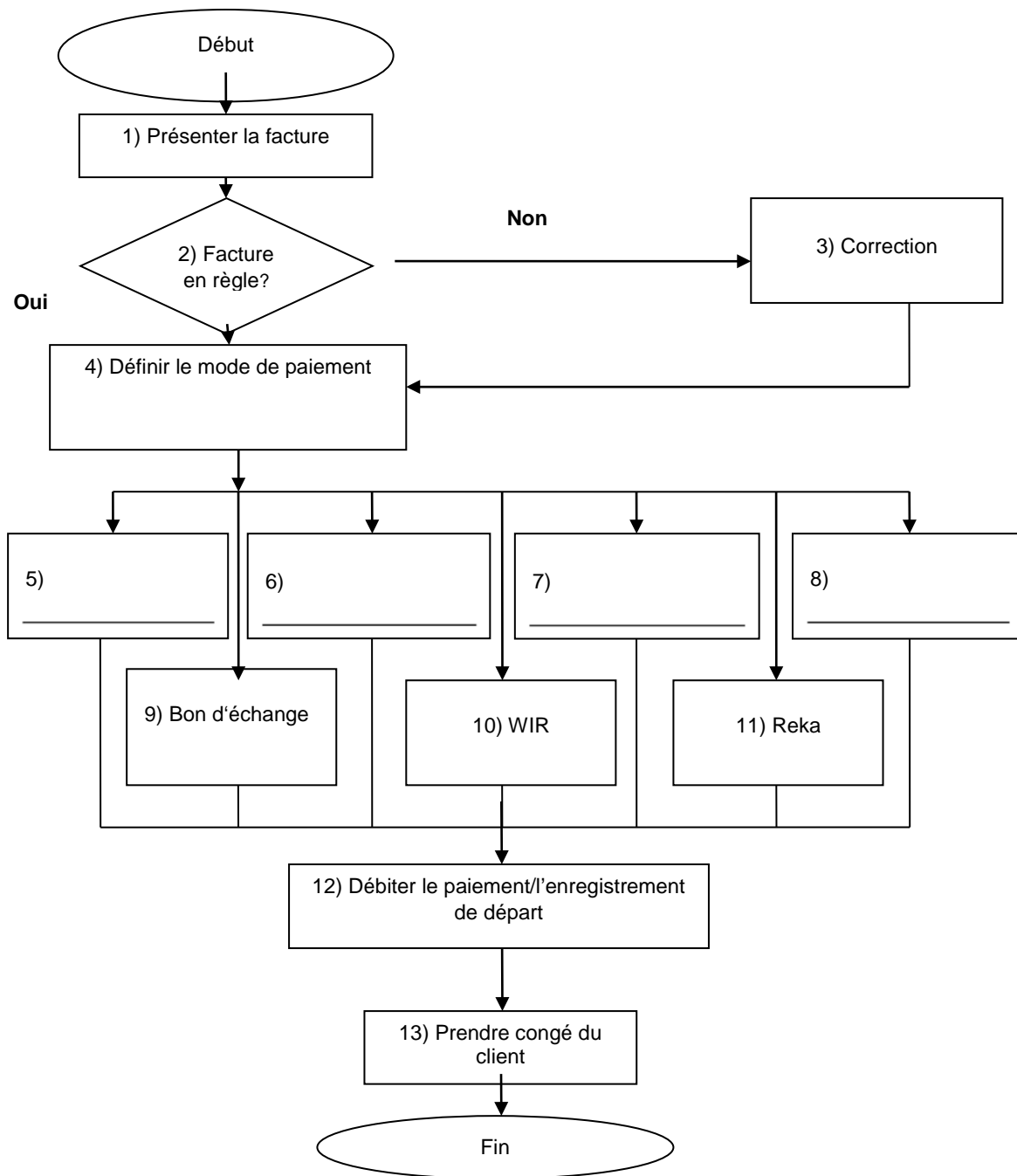
**Objectif détaillé N° 1.6.1.3: Analyser des processus de travail**

**Situation initiale:**

Vous voyez ici l'ordinogramme du déroulement d'un paiement (nuitée/excursion). Exécutez les tâches sur la page suivante.

**Tâches:**

- a) Complétez les modes de paiement manquants (pas de raisons sociales), dans les champs vides de 5) à 8) de l'ordinogramme. Chaque réponse correcte vaut ½ point, 2 points au total



Nombre de points obtenus par page:

b) Citez en quelques mots-clés trois corrections possibles au point 3) de l'ordinogramme. Chaque réponse correcte vaut 1 point, 3 points au total.

Points

1)

2)

3)

c) Citez les deux modes de paiement les plus fréquemment utilisés dans le tourisme (ordinogramme point 5 à 11). Vous connaissez des avantages et des inconvénients relatifs à ces modes de paiement et pouvez les expliquer. Citez deux particularités par mode de paiement, classez-les comme un avantage (+) ou un inconvénient (-) et expliquez chaque particularité en quelques mots-clés.  
Chaque classement avec explication compréhensible vaut 1 point, 4 points au total.

Mode de paiement	+/-	Particularités	Explication

Nombre de points obtenus par page:

**Tâche 4****4 points**

Points

**Objectif détaillé N° 1.7.1.1: Décrire les associations et institutions touristiques****Situation initiale:**

Au cours de votre formation, vous avez fait connaissance avec diverses associations et institutions touristiques.

**Tâche:**

- a) Citez deux associations patronales ainsi que 2 organisations syndicales. Chaque réponse correcte vaut  $\frac{1}{2}$  point, 2 points au total

Associations patronales	Organisations syndicales

- b) Choisissez une association/organisation et énumérez, en quelques mots-clés, 4 tâches de cette institution. Chaque tâche correcte vaut  $\frac{1}{2}$  point, 2 points au total.

Association/organisation que vous choisissez	
<b>Tâches</b>	1)
	2)
	3)
	4)

---

 Nombre de points obtenus par page:

**Tâche 5****4 points**

Points

**Objectif détaillé N° 1.7.1.2: Enumérer les affiliations de l'entreprise d'apprentissage et démontrer leur utilité****Situation initiale:**

Votre entreprise de formation est probablement membre d'une ou plusieurs organisation(s) de la branche avec des fonctions et des avantages spécifiques.

**Tâches:**

- a) Citez une affiliation possible **orientée marketing** de votre entreprise d'apprentissage. Une bonne réponse vaut 1 point.

---

- b) Notez en quelques mots-clés trois avantages concrets que retire votre entreprise d'apprentissage de l'affiliation susmentionnée. Chaque réponse correcte vaut 1 point, 3 points au total.

1)

---

2)

---

3)

---

---

Nombre de points obtenus par page:

**Tâche 6****7 points**

Points

**Objectif détaillé N° 1.7.1.3: Démontrer l'incidence économique du tourisme sur une ville ou une région**

**Situation initiale:**

La statistique suivante, parue dans la brochure «Le tourisme suisse en chiffres» de la Fédération suisse du tourisme, est à votre disposition:

**Hôtellerie: offre, nuitées et taux d'occupation Cantons 2007**

Canton	Offre		Nuitées en millions			Taux d'occup. net en %	
	Chambres	Lits	Suisse	Etranger	Total	Chambres	Lits
<b>Grisons</b>	19103	38310	2.9	2.9	5.9	54.5	46.3
<b>Zurich</b>	12221	20473	1.2	3.0	4.1	69.5	56.0
<b>Genève</b>	8821	14552	0.6	2.3	2.9	67.6	54.5
<b>Neuchâtel</b>	1231	2368	0.1	0.1	0.2	37.4	27.8
<b>Bâle-Campagne</b>	1105	2011	0.1	0.1	0.2	41.0	30.1

**Tâches:**

- a) Comparez les chiffres des cantons de Neuchâtel et des Grisons.  
Dans quel canton l'incidence économique du tourisme est-elle la plus grande?  
1 point.

---

- b) Citez deux raisons justifiant votre réponse. Chaque réponse correcte vaut 1 point, 2 points au total.

1)

---



---

2)

---



---



---

Nombre de points obtenus par page:



- c) Calculez le pourcentage que représente le tourisme en 2003 et en 2007 comparativement aux recettes totales d'exportation d'après le tableau suivant, en indiquant votre façon de calculer.  
Chaque résultat correct, accompagné du détail des calculs, vaut 2 points, 4 points au total

Points

**Recettes d'exportation en Suisse (tourisme = secteur d'exportation invisible)**

Recettes d'exportation de la Suisse par branche	2003 en milliards de CHF	2004 en milliards de CHF	2005 en milliards de CHF	2006 en milliards de CHF	2007 en milliards de CHF
Métallurgie, industrie des machines	50.9	55.2	58.3	65.0	72.5
Industrie chimique	45.2	49.6	54.8	63.0	68.8
Industrie horlogère	10.2	11.2	12.4	13.7	16.0
Tourisme	11.6	11.9	12.5	13.6	14.6
Textile	4.2	4.2	4.2	4.4	4.6

<b>2003</b>	
<b>2007</b>	

---

 Nombre de points obtenus par page:

**Tâche 7**

**6 points**

Points

**Objectif détaillé No 1.7.1.5: Décrire les incidences du tourisme sur l'écologie**

**Situation initiale:**

Les deux régions montagneuses «La Vallée des Neiges» et «Le Haut-Plateau alpestre» sont désormais reliées par une nouvelle télécabine 8 places. Leur fusion a provoqué une énorme augmentation de l'attractivité. A cause de l'accroissement important des amateurs de sports d'hiver, les transports publics et les routes d'accès à «La Vallée des Neiges» sont régulièrement surchargés le week-end. En raison de l'insuffisance des places de parking, le stationnement devient sauvage et des violentes altercations ont souvent lieu dans les trains. La police ferroviaire aussi bien que les services d'ordre locaux sont débordés. Au cours de la saison passée, se sont déroulées pour la première fois des campagnes de protestation des associations de protection de l'environnement, contre l'atteinte massive au paysage unique des tourbières du «Haut-Plateau alpestre» et la retenue des cours d'eau pour l'enneigement artificiel de la «La Vallée des Neiges». La répartition escomptée des amateurs de sports d'hiver ne s'est pas produite. Que ce soit dans l'utilisation des voies d'accès ou des infrastructures de sports d'hiver. Dans le «Haut-Plateau alpestre», les prestataires touristiques déplorent même un recul de la clientèle.

**Tâche:**

Citez trois incidences **écologiques** sur la base de la situation de départ et décrivez pour chacune, en quelques mots-clés, une contre-mesure concrète.

Chaque incidence écologique vaut ½ point et chaque contre-mesure pertinente 1 point et ½.

Incidence écologique	Contre-mesure

Nombre de points obtenus par page:

**Tâche 8****9 points**

Points

**Objectif détaillé N° 1.7.2.2: Expliquer le contenu et les impacts de la loi sur les taxes de cure et de promotion du tourisme**

**Objectif détaillé N° 1.7.2.3: Expliquer le contenu de la loi sur les taxes de cure et de promotion du tourisme**

**Situation initiale:**

Une organisation touristique compte, parmi ses sources de revenus, les taxes de cure et la taxe de promotion touristique (TPT).

**Tâches:**

- a) Dans le tableau suivant, citez qui paie les taxes de cure et la taxe de promotion touristique (TPT) et sur quelle base légale reposent ces taxes? Chaque réponse correcte vaut ½ point, 2 points au total

Taxe	Qui paie	Base légale
Taxe de cure		
TPT		

- b) Citez 3 exemples quant à l'utilité de la taxe de cure.  
Chaque réponse correcte vaut 1 point, 3 points au total.

1)

2)

3)

- c) Nommez deux exemples d'utilisation des taxes pour la promotion du tourisme. Chaque réponse correcte vous permet de récolter 1 point, donc 2 points au total.

1)

2)

- d) Nommez deux exemples sur la manière dont une organisation de tourisme peut gagner une autre source de revenus. Chaque réponse correcte vous permet de récolter 1 point, donc 2 points au total.

1)

2)

---

 Nombre de points obtenus par page:

**Tâche 9**

**9 points**

Points

**Objectif détaillé N° 1.7.3.2: Expliquer la collaboration entre organisations touristiques et organismes touristiques publics d'une région**

**Situation initiale:**

Les deux régions montagneuses «Vallée des Neiges» et «Haut-Plateau alpestre» ont fusionné. Les clients perçoivent désormais la région touristique comme une entité/destination «Haut-Plateau alpestre».

**Tâche:**

S'agissant d'offres touristiques différentes, plusieurs prestataires sont impliqués. Elaborez pour la destination «Haut-Plateau alpestre» une offre concrète, à laquelle participent plusieurs partenaires.

Décrivez une offre touristique correspondant à la destination et citez le groupe cible principal.

La description vaut 2 points et le groupe cible 1 point, 3 points au total.

**Description:**

---



---



---



---



---



---



---

**Groupe cible:**

---

Nombre de points obtenus par page:

Citez quatre prestataires qui participent à cette offre et spécifiez pour chacun, en quelques mots-clés, une prestation/un avantage.

Chaque réponse correcte vaut ½ point, 4 points au total

Points

Prestataires	Prestation/avantage
1)	
2)	
3)	
4)	

Citez deux objectifs communs de cette collaboration entre les prestataires. Chaque réponse correcte vaut 1 point, 2 points au total.

1)

---

---

2)

---

---

---

Nombre de points obtenus par page:

**Tâche 10****8 points**

Points

**Objectif détaillé N° 3.3.6.1: Décrire le marché****Situation initiale:**

Vous projetez d'ouvrir un petit magasin d'articles de sport dans une station touristique du canton du Valais. Dans le but d'établir un plan d'activités (business plan), vous examinez le marché ainsi que les opportunités et les risques.

**Tâches:**

- a) Mentionnez quatre sujets sur lesquels vous vous procurez des renseignements afin d'évaluer le potentiel et le volume du marché.

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

1) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

- b) Vous imaginez divers scénarios dans le but d'évaluer au mieux les opportunités et les risques. Décrivez en une phrase les conséquences ou les mesures à prendre au niveau de la gestion du magasin de sport dans les exemples de scénarios ci-dessous. Vous obtenez 4 x 1 point, soit 4 points au total.

Points

Scénario	Conséquence / Mesures à prendre
Il n'y a pas de neige	
Les hôtels sont transformés en appartements destinés à la vente	
Un nouveau canon à neige est inauguré	
Le président des Etats-Unis a l'intention de passer ses vacances dans cette station touristique	

Nombre de points obtenus par page:

**Tâche 11****6 points**

Points

**Objectif détaillé N° 1.1.3.2: Répondre aux plaintes****Situation initiale:**

Un client très irrité vous téléphone pour faire part d'une réclamation.

**Tâche:**

Comment réagissez-vous lors de l'entretien téléphonique?  
Décrivez en 6 étapes votre manière de procéder. Utilisez des phrases brèves.  
Vous obtenez 1 point par réponse correcte, soit 6 points au total.

---

1)

---

2)

---

3)

---

4)

---

5)

---

6)

---

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:



**Tâche 12****7 points**

Points

**Objectif détaillé N° 1.1.3.3: Formuler des plaintes****Situation initiale:**

Dans votre entreprise (Services de restauration SA, 10, rue du Jura, 2000 Neuchâtel), vous êtes responsable de la commande et de la gestion des fournitures de bureau. Le 12 mai 2010, vous avez commandé à l'entreprise Bureamat SA, 10, rue du Léman, 1000 Lausanne, les fournitures suivantes:

- 50 intercalaires à touches neutres couleur, format A4, jeu de 12
- 20 intercalaires mensuels, format A4
- 30 classeurs noirs, dos large
- 10 assortiments de marqueurs Stabilo Boss, 4 couleurs, avec étuis en plastique

Délai de livraison convenu: 28 mai 2010

Ces articles sont livrés aujourd'hui 9 juin 2010, mais vous avez constaté les erreurs de livraison suivantes:

- les quantités des intercalaires ont été interverties, soit 20 pièces à touches neutres et 50 mensuels.
- au lieu des classeurs à dos large, on a livré des classeurs à dos étroit
- les boutons-pression de 5 étuis Stabilo Boss sont abîmés.

**Tâche:**

Rédigez une lettre de réclamation à l'intention de Bureamat SA en observant les règles et usages de la correspondance commerciale.

Pour la lettre de réclamation, vous obtenez 7 points au maximum.

---

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:



**Tâche 13****8 points**

Points

**Objectif détaillé N° 1.1.1.1: Préparer un entretien avec un client****Objectif détaillé N° 1.1.2.3: Classifier les clients et les groupes d'intérêts****Situation initiale:**

Vous savez qu'il est très important de préparer soigneusement un entretien avec un client pour atteindre les objectifs visés.

**Tâches:**

- a) Formulez trois questions importantes que vous vous posez **lors de la préparation** de l'entretien avec un nouveau client.  
Vous obtenez  $\frac{1}{2}$  point par question logique, soit  $1\frac{1}{2}$  point au total.

1) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

- 
- b) L'entretien avec le client se déroule dans une des salles de réunion de votre entreprise. Formulez quatre conditions essentielles à remplir pour que votre client se sente à l'aise.  
Vous obtenez ½ point par question logique, soit 1½ point au total.

Points

1) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

- c) Dans le tableau suivant, indiquez pourquoi il est indispensable de bien préparer un entretien. Exposez en phrases complètes l'utilité d'une bonne préparation du point de vue du client et du conseiller commercial.  
Vous obtenez 1 point par réponse logique, soit 2 points au total.

Points

Utilité pour le client	Utilité pour le conseiller

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

- d) Dans le tableau ci-dessous, complétez en quelques mots les cases vides (groupes d'intérêts / exigences de ces groupes envers une entreprise) conformément à l'exemple figurant à la première ligne du tableau.  
Vous obtenez ½ point par case correctement remplie, soit 3 points au total.

Points

Groupe d'intérêts	Exigences de ce groupe <u>envers</u> l'entreprise
Exemple: Bailleurs de fonds propres	Exemple: L'entreprise doit être gérée dans le but d'obtenir des rendements satisfaisants.
	L'entreprise doit pratiquer une concurrence loyale.
Bailleurs de fonds étrangers	
Clients	
Etat	
	On compte sur une bonne qualité aux prix les plus bas possible.
Collaborateurs	

---

 Nombre de points obtenus par page:

**Tâche 14****6 points**

Points

**Objectif détaillé N° 2.1.2.2: Vérifier des documents****Situation initiale:**

Vous êtes chargé/e de la correspondance de votre entreprise d'apprentissage.

Vous utilisez parfois des modèles de lettres.

A certaines occasions, vous devez toutefois rédiger des lettres vous-même.

Vous les contrôlez soigneusement avant de les soumettre à votre formateur.

**Tâches:**

- a) Vous avez appris que toute lettre doit être contrôlée quant à sa forme, son style, son contenu et son orthographe.

Complétez le tableau ci-dessous en donnant pour chaque critère les points sur lesquels vous portez votre attention.

Citez en quelques mots **trois points** importants pour les critères «**Forme**» et «**Contenu**», et **deux points** importants pour les critères «**Style**» et «**Orthographe**».

Pour chaque mention appropriée, vous obtenez ½ point, soit 5 points au total.

Critères	Description
Forme	1)
	2)
	3)
Contenu	1)
	2)
	3)
Style	1)
	2)
Orthographe	1)
	2)

Nombre de points obtenus par page:

b) Vous contrôlez votre lettre avec le programme de correction d'orthographe inclus dans le traitement électronique de texte. Ce programme ne reconnaît pourtant pas tous les termes utilisés.

De quels deux autres outils de travail disposez-vous pour examiner les mots non reconnus par ce programme?

Par moyen logique, vous obtenez  $\frac{1}{2}$  point, soit 1 point au total.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

Points

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:



**Tâche 15****5 points**

Points

**Objectif détaillé N° 3.3.8.2: Gérer un stock****Situation initiale:**

Vous travaillez au siège principal d'une grande entreprise où l'on vient d'aménager un stock central de matériel de bureau. Les collaborateurs vont eux-mêmes chercher les articles dont ils ont besoin, ce qui nécessite une gestion efficace du stock.

**Tâches:**

- a) Vous êtes chargé/e d'établir un formulaire destiné à contrôler le stock des articles de consommation courante. Dans une première étape, vous déterminez quelles sont les rubriques devant obligatoirement figurer sur ce formulaire.

Citez six rubriques importantes.

Vous recevez  $\frac{1}{2}$  point par rubrique, soit 3 points au total.

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_
- 4) \_\_\_\_\_
- 5) \_\_\_\_\_
- 6) \_\_\_\_\_

---

Nombre de  
points  
obtenus  
par page:

- b) Le stock central de matériel de bureau a fait ses preuves. A l'avenir, les filiales seront aussi desservies par le siège principal. Dans le tableau ci-dessous, inscrivez en quelques mots deux avantages et deux inconvénients liés à cette mesure.  
Vous obtenez 4 x ½ point, soit 2 points au total.

Points

Avantages	Inconvénients
1)	1)
2)	2)

Nombre de  
points  
obtenus  
par page: