

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 <indiquer la branche>

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
Connaissances générales (tronc commun)	< > minutes	< > points		
	< > minutes	< > points		
Tâches spécifiques à la branche	< > minutes	< > points		
Total	120 minutes	100 points		

2. Cette série d'examens comprend < > tâches et 1 étude de cas, composée de < > tâches sur un total de < > 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:

	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 11
Tronc commun Tâches 1 – 11											
Nombre de points obtenus:											
Visa:											

Tâches spécif. à la branche: (numéros de tâches)	T x										
Visa:											

Signature des expert-e-s:

Points

Tâche 1

6 points

Objectif détaillé No 1.2.2.4: Montrer l'utilité des produits ou des services

Situation de départ

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.

Tâches

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.

<p>Besoin normal des clients (½ point) H: repas, boissons, hébergement... T: infos, conseils...</p>	<p>Besoin particulier des clients (½ point) H: activité sportive/culturelle... T: aventure</p>	<p>Besoin particulier des clients (½ point) autres réponses valables</p>
<p>Produit/service (½ point) Chambre/petit-déjeuner Réservation directe</p>	<p>Produit/service (½ point) Offre bien-être Forfait hebdomadaire de ski Arrangement de vol en parapente</p>	<p>Produit/service (½ point) </p>
<p>Avantage concret (1 point) Le client profite de tout, d'un seul tenant</p>	<p>Avantage concret (1 point) Expérience globale et durable</p>	<p>Avantage concret (1 point) </p>

Note de correction: d'autres réponses valables sont autorisées.

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 2**6 points****Objectif détaillé No 1.4.4.1 Atteindre les objectifs****Situation de départ**

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) **Entreprise**2) **Interlocuteur, nom**3) **Adresse**4) **Numéro de téléphone**5) **E-mail**6) **Code de segment**7) **Prix**8) **Convention spéciale****Notes de correction**

Autres réponses valables, telles que, par ex., historique du client/chiffre d'affaires global/directives de facturation/désirs particuliers

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, 2 points au total

Départements/interfaces	Description des activités
Réception	Disponibilité en chambres/visite de l'hôtel/service de navettes, etc.
Cuisine	Proposition de menu/entente sur les menus
F&B	Apéritif/pause-café/proposition de vins/cartes de menu, etc.
Technique	Mise en place du matériel technique pour séminaire

Nombre de points obtenus par page:

Note de correction: autres réponses valables

Intendance

Nettoyage des chambres/préparatifs spéciaux

SPA

évent. programmes spéciaux, s'il en existe

Points

Tâche 3

9 points

Objectif détaillé No 1.6.1.2 Décrire des processus de travail

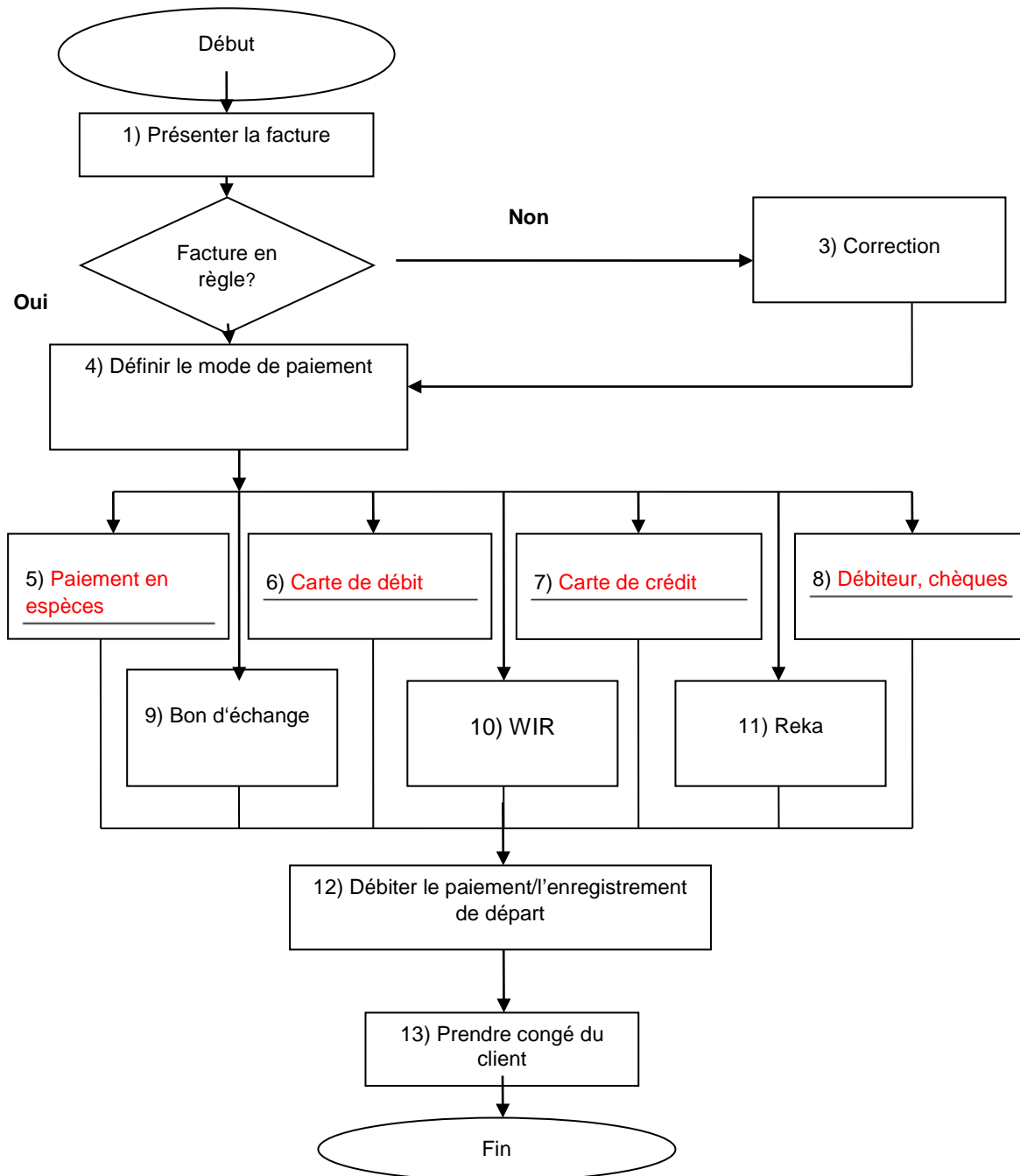
Objectif détaillé No 1.6.1.3 Analyser des processus de travail

Situation de départ

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:

Points

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.

1) Adresse de facturation pour les entreprises

2) Erreurs de comptabilisation au restaurant ou SPA

3) Directives de paiement mal établies/factures séparées

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
Paiement en espèces		- immédiatement utilisable - pas de commission	selon la réponse
		- fausse monnaie/vol/recel	
Carte de crédit		- commission/sécurité - tracasseries administratives/limite - commissions élevées	

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 4 **4 points**
Objectif détaillé No 1.7.1.1 Décrire les associations et institutions touristiques

Situation de départ

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 ½ point, 2 points au total

Associations patronales	Organisations syndicales
hotelleriesuisse (Société suisse des hôteliers) GastroSuisse	Hotel & Gastro Union
Fédération des Cafetiers Fédération des Agences de Voyage	Unia, Syna

- b) Choisissez une association/organisation et énumérez, en quelques mots-clés, 4 tâches de cette institution
 Chaque tâche correcte vaut ½ point, 2 points au total.

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

Note de correction: il s'agit de décrire les tâches propres à une association/organisation, par ex. hotelleriesuisse:

service juridique, bourse de l'emploi, formation continue, écoles hôtelières, participation à la CCNT, édition, périodique spécialisé, caisse de compensation sociale, etc.

T = FST est une réponse acceptable

Nombre de points obtenus par page:

Tâche 5**4 points****Objectif détaillé No 1.7.1.2 Enumérer les affiliations de l'entreprise d'apprentissage et démontrer leur utilité****Situation de départ**

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

Tâche

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

Swiss Deluxe Hotels, offices régionaux du tourisme, Best Western, Leading Hotels of the World
Autres affiliations valables orientées marketing

- 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) **commercialisation au niveau mondial**

2) **systemes de réservations**

3) **meilleur taux de fréquentation, image**

Note de correction: **d'autres réponses valables sont autorisées.**

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 6**7 points****Objectif détaillé No 1.7.1.3: Démontrer l'incidence économique du tourisme sur une ville ou une région****Situation de départ**

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
Grisons	19103	38310	2.9	2.9	5.9	54.5	46.3
Zurich	12221	20473	1.2	3.0	4.1	69.5	56.0
Genève	8821	14552	0.6	2.3	2.9	67.6	54.5
Neuchâtel	1231	2368	0.1	0.1	0.2	37.4	27.8
Bâle-Campagne	1105	2011	0.1	0.1	0.2	41.0	30.1

Tâche

Comparez les chiffres des cantons de Neuchâtel et des Grisons.

- a) Dans quel canton l'incidence économique du tourisme est-elle la plus grande?
1 point.

Les Grisons _____

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

1) Puisque dans les Grisons il y a plus de nuitées générées, les autres branches en profitent également.

Cela génère davantage d'emplois

2) Autres justifications valables autorisées

Nombre de points obtenus par page:

Points

- 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

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

2003	$122.1 = 100\%$ $11.6 = 9.5\%$
2007	$176.5 = 100\%$ $14.6 = 8.3\%$

 Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 7**6 points****Objectif détaillé No 1.7.1.5: Décrire les incidences du tourisme sur l'écologie****Situation de départ**

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.

Tâches

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
Bruit, gaz d'échappement	Par ex. répartition des amateurs de sports d'hiver sur les navettes des deux régions au moyen de restriction quantitative dans la Vallée des Neiges et de déviation vers le Haut-Plateau alpestre. Augmentation des capacités de transports publics et de l'attractivité. Forfaits à la semaine ou offres de milieu de semaine attractifs, etc.
Destruction du paysage Surutilisation des eaux	Mesures compensatoires, boisement dans un autre secteur par ex. Collecte des eaux de fonte des neiges et/ou de pluie
Consommation d'énergie accrue	Utilisation d'énergies renouvelables, comme le solaire, l'énergie éolienne, etc.

 Nombre de points obtenus par page:

Tâche 8**9 points****Objectif détaillé No 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 No 1.7.2.3: Expliquer le contenu de la loi sur les taxes de cure et de promotion du tourisme****Situation de départ**

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	Tous les clients avec nuitée (hôtellerie, parahôtellerie).	Règlement communal des taxes de cure sur les bases légales cantonales
TPT	Prestataires touristiques ainsi que le Commerce et l'Industrie (tous ceux qui profitent du tourisme)	Loi sur la promotion touristique sur la base légale cantonale

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

1) A employer pour un usage bien défini

2) Infrastructure touristique, évènements, manifestations

3) Information des clients, imprimés locaux, en partie transports publics

- 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.

Commercialisation de l'organisation touristique et ...

- 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.

Contributions des adhérents, commissions/droits de commission, recettes commerciales (marchandisage, etc.), contributions volontaires, etc.

Points

 Nombre de points obtenus par page:

	Points
<p>Tâche 9 9 points Objectif détaillé No 1.7.3.2: Expliquer la collaboration entre organisations touristiques et organismes touristiques publics d'une région</p>	
<p>Situation de départ 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».</p>	
<p>Tâches 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.</p>	
<p>a) 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.</p>	
<p>Description:</p>	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
<hr/>	
<p>Groupe cible:</p>	
<hr/>	
<hr/>	<p>Nombre de points obtenus par page:</p>

- b) 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

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

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

1) **Satisfaction de la clientèle, offre attractive, rapport qualité/prix équitable**

2) **Créer de la valeur ajoutée, attirer de nouveaux clients/marchés, autres objectifs**

Nombre de points obtenus par page:

Solution 10**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.

- Je garde mon calme.
- J'écoute le client (en montrant de la compréhension).
- Je prends note des faits concrets.
- Je réponds aux questions ouvertes.
- Je présente des excuses.
- J'explique au client la démarche à suivre.
- Je prends poliment congé du client.
- Je vérifie qui est compétent dans ce domaine et transmets le cas au service concerné.

Indications pour l'évaluation:

Cette solution compte plus de réponses qu'il n'est nécessaire.

Le candidat doit en indiquer 6.

On acceptera des solutions analogues.

L'ordre de l'énumération n'a pas d'influence sur l'attribution des points.

Des «promesses» de rabais ou similaires ne seront pas acceptées.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Solution 11**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 Bureaumat 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 Bureaumat 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:

Points

Service de restauration SA
10, rue du Jura
2000 Neuchâtel

Neuchâtel, le 9 juin 2010

Bureaumat SA
10, rue du Léman
1000 Lausanne

Livraison défectueuse

Madame, Monsieur,

Nous avons reçu aujourd'hui seulement les articles commandés le 12 mai 2010. Or vous nous aviez promis leur livraison pour le 28 mai dernier.

Après contrôle de la livraison, nous avons constaté les erreurs suivantes:

Les quantités commandées d'intercalaires à touches neutres, couleur, et d'intercalaires mensuels ont été interverties. En outre, vous nous avez livré des classeurs à dos étroit au lieu des classeurs à dos large commandés et les boutons-pression de 5 étuis Stabilo Boss sont abîmés. Nous supposons qu'il s'agit d'un défaut de fabrication.

Nous vous prions de nous livrer, au plus tard le 16 juin 2010, les 30 intercalaires à touches neutres manquants, les 30 classeurs à dos large et 5 assortiments Stabilo Boss en bon état. Nous remettrons à votre chauffeur-livreur les 30 intercalaires mensuels livrés en trop ainsi que les 30 classeurs à dos étroit.

En vous remerciant de votre diligence et dans l'espoir que vos futures livraisons s'effectueront sans erreur et dans les délais convenus, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos meilleures salutations.

Services de restauration SA
Nom de l'auteur de la lettre

Indications pour l'évaluation:

La solution doit satisfaire à l'objectif détaillé 1.1.3.3, en particulier:

- formulation compréhensible
- argumentation objective
- précisions sur la suite à donner

Attribution des points:

- 1 point pour les adresses, la mention de l'objet et le préambule.
Il est possible d'attribuer des fractions de point.
- 2 points pour la présentation objective et compréhensible du sujet.
Il est possible d'attribuer des fractions de point.
- 2 points pour la suite à donner, délai compris.
Il est possible d'attribuer des fractions de point.
- 1 point pour la conclusion
- 1 point pour l'orthographe. Déduction de points:
½ point jusqu'à 2 fautes d'orthographe; plus de 2 fautes = 0 point
- La présentation de la lettre (espaces, marges, etc.) n'est pas évaluée.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Solution 12**8 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 ½ point par question logique, soit 1½ point au total.

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Qui est mon interlocuteur? Quelle est son activité? - Quels sont les objectifs de cet entretien? - De quels documents ai-je besoin? | <ul style="list-style-type: none"> - Quelles sont les questions à poser au début et à la fin de l'entretien? - A quelles objections dois-je m'attendre? - Etc. |
|---|---|

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.

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Local aéré - Lumière agréable - Equipement propre | <ul style="list-style-type: none"> - Sièges confortables - Eau minérale à disposition - Etc. |
|---|---|

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.

Utilité pour le client	Utilité pour le conseiller
<ul style="list-style-type: none"> - Le client apprécie une bonne préparation du conseiller. - Le client se sent pris au sérieux. - Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le conseiller se sent sûr de lui puisqu'il agit de manière professionnelle et avec conviction. - La gestion de l'entretien est facilitée et il est plus simple d'atteindre les objectifs visés. - Etc.

Nombre de points obtenus par page:

Points

- 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.

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.
Concurrence	L'entreprise doit pratiquer une concurrence loyale.
Bailleurs de fonds étrangers	Augmentation de la part de marché, paiement ponctuel des intérêts et des remboursements.
Clients	Les prestations de services doivent être développées.
Etat	Rentrée régulière des impôts, paiement des prestations sociales, sécurité des emplois.
Clients	On compte sur une bonne qualité aux prix les plus bas possible.
Collaborateurs	Bons salaires, conditions de travail correctes, formation continue

Indication pour l'évaluation:

D'autres réponses logiques sont possibles.

 Nombre de points obtenus par page:

Solution 13**3 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:

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 ½ point par rubrique, soit 3 points au total.

Doivent obligatoirement figurer:

- | | |
|-----------------------|---------|
| - Article | - Date |
| - Entrée de l'article | - Stock |
| - Sortie de l'article | - Visa |

Seules les rubriques mentionnées dans la solution donnent droit à des points.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Solution 14**4 points****Objectif détaillé N° 2.4.3.2: Evaluer les systèmes de classement****Situation initiale:**

Votre entreprise s'est décidée à se procurer un scanner pour le classement et l'archivage électroniques des documents. A l'avenir, tous les documents ne seront disponibles que sous forme électronique.

Tâches:

- a) Mentionnez deux avantages et deux inconvénients de ce système.
Pour chaque mention correcte, vous obtenez ½ point, soit 2 points au total.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> - Accès rapide aux documents à partir de toutes les places de travail - Réduction de l'espace nécessaire aux archives 	<ul style="list-style-type: none"> - Les nouveaux processus de travail nécessitent une mise au courant ou une instruction des collaborateurs et, par conséquent, un surcroît de travail et de frais - Coûts d'acquisition / Investissement initial - Les nouveaux systèmes nécessitent des changements et sont souvent mal accueillis au départ.

Indication pour l'évaluation:

D'autres réponses logiques sont possibles.

- b) Dans lesquels des documents suivants trouvez-vous des directives concernant l'archivage? Cochez tous les documents correspondants.
Vous obtenez 2 points au maximum.

- Directives de l'entreprise pour l'archivage
- CO (code des obligations)
- LP (loi fédérale sur la poursuite pour dettes et la faillite)
- CC (code civil)
- Constitution fédérale

 Nombre de points obtenus par page:

Points

Solution 15**5 points****Objectif détaillé N° 3.4.1.2: Connaître les travaux liés aux pièces comptables****Situation initiale:**

L'entreprise X a choisi le 30 juin comme date de clôture de son exercice annuel. Pour ces travaux de clôture de bilan, certaines tâches préparatoires sont nécessaires chaque année.

Tâches:

a) En quelques mots, énumérez trois activités nécessaires à la clôture du bilan annuel (3 x ½ point, soit 1½ point au total).

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Effectuer l'inventaire - Procéder aux évaluations - Procéder à une répartition des bénéfices | <ul style="list-style-type: none"> - Contrôler les soldes de comptes à l'aide des relevés - Comptabilisation des transitoires - Etc. |
|--|---|

b) Malgré de nombreuses recherches, les raisons d'un découvert de caisse le mois dernier n'ont pas été élucidées.

Formulez l'écriture comptable correspondante (2 x ½ point, soit 1 point au total).

Débit	Crédit
Autre dépense	Caisse

c) Le véhicule de l'entreprise est amorti linéairement: valeur d'achat: CHF 50'000, durée d'utilisation: 4 ans.

Formulez l'écriture comptable correspondante et son montant (3 x ½ point, soit 1½ point au total).

Débit	Crédit	Montant en CHF
Amortissements	Véhicules	12'500

d) Juste avant la clôture de l'exercice, l'entreprise reçoit une facture de l'un de ses fournisseurs de matériel de bureau (date de la facture: 27 juin/montant CHF 256.00).

Formulez l'écriture comptable correspondante (2 x ½ point, soit 1 point au total).

Débit	Crédit
Charges de matériel de bureau	Créanciers

Indications pour l'évaluation:

Pour la désignation correcte des deux comptes, le candidat obtient à chaque fois ½ point; il n'est pas nécessaire d'indiquer le montant.

 Nombre de points obtenus par page:

Points

Solution 16**4 points****Objectif détaillé N° 2.5.1.1: Connaître les termes techniques****Situation initiale:**

Pendant les premiers mois de sa formation, un apprenti de première année a relevé par écrit quelques termes lui posant quelques difficultés.

Tâche:

Expliquez-lui en quelques mots les termes ci-dessous.

Pour chaque explication logique et correcte, vous obtenez 1 point, soit 4 points au total.

Notion	Explication / Description
Budget	Élément comptable dressant l'ensemble des recettes et des dépenses prévisionnelles d'une entreprise ou d'un ménage
Réseau	Plusieurs ordinateurs et périphériques (imprimante, p. ex.) reliés entre eux pour l'échange de données forment un réseau. OU Un ensemble de personnes qui communiquent entre elles peuvent également constituer un réseau. OU Ensemble de voies de communications, de canalisations, de lignes aériennes, ferroviaires ou de télécommunication, de circuits électriques, desservant une même région géographique à partir d'un centre de commandement ou d'émission. ETC.
Branche économique	Une branche économique comprend les entreprises fabriquant des produits analogues ou proposant des prestations de services comparables.
Input	Toutes les données intégrées dans un système d'exploitation.

Indications pour l'évaluation:

D'autres réponses logiques et compréhensibles sont correctes.

Prêtez attention à l'utilisation des termes appropriés dans les explications données par le candidat.

 Nombre de points obtenus par page:

Solution 17**3 points****Objectif détaillé N° 3.4.1.2: Connaître les travaux liés aux pièces comptables****Situation initiale:**

Vous savez qu'il ne faut jamais passer d'écriture comptable sans pièce comptable. Différents documents peuvent servir de pièces comptables.

Tâches:

- a) Citez quatre exemples de documents courants dans le domaine commercial pouvant servir de pièces comptables.

Vous obtenez ½ point par exemple correct, soit 2 points au total.

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">- copies des factures envoyées aux clients- décomptes de salaire- factures des fournisseurs- reçus de caisse | <ul style="list-style-type: none">- listes d'inventaire- pièces justificatives internes p.ex. pour les amortissements- décomptes de frais- copies de contrat |
|---|---|

- b) Un collègue de travail vous apporte un bulletin de livraison tout en vous signalant qu'il ne trouve plus la facture du fournisseur. Il vous prie d'utiliser ce bulletin de livraison comme pièce comptable. Vous lui répondez que c'est impossible et lui expliquez pourquoi un bulletin de livraison ne peut pas servir de pièce comptable. Vous obtenez 1 point si votre explication est correcte.

Le bulletin de livraison confirme que la commande a été délivrée. Il ne peut en aucun cas servir de pièce comptable. En effet, il ne contient pas les données indispensables à la comptabilisation. Pour effectuer celle-ci, la facture du fournisseur est donc absolument nécessaire.

Nombre de points obtenus par page: