

Examen de fin d'apprentissage 2009
Situations et cas pratiques

Série 2009/01 - Profil **E**

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 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 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 1.4.3.1: Connaître le Système d'Assurance Qualité****Situation de départ:**

Le tourisme suisse dispose d'un «Label de qualité pour le tourisme suisse», système d'assurance qualité spécifique à la branche.

Tâche:

- a) Indiquez quels types de qualité sont contrôlés dans les deux premiers niveaux de ce programme qualitatif. Enumérez ensuite quatre instruments (procédures) propres au niveau concerné. Chaque type de qualité et instrument corrects rapporte ½ point, 5 points au total.

Niveau et type de qualité	Instrument
 <p>Le label de qualité pour le tourisme suisse de niveau 1 contrôle la</p>	<p>1) _____</p> <p>2) _____</p> <p>3) _____</p> <p>4) _____</p>
 <p>Le label de qualité pour le tourisme suisse de niveau 2 contrôle la</p>	<p>1) _____</p> <p>2) _____</p> <p>3) _____</p> <p>4) _____</p>

- b) Citez deux autres systèmes d'assurance qualité, courants dans l'hôtellerie et le tourisme. Chaque réponse correcte rapporte ½ point, 1 point au total.

1) _____

2) _____

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:

Points

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:

Points

Tâche 10**10 points****Objectif détaillé N° 3.3.5.1: Rédiger une description de poste****Objectif détaillé N° 3.3.5.2: Rédiger une offre d'emploi****Situation initiale:**

Les descriptions de poste sont indépendantes de la personne et mentionnent les objectifs, les tâches et les compétences liées à un emploi, ainsi que ses relations avec d'autres postes de travail.

Tâches:

- a) Dans le tableau ci-dessous, complétez chaque rubrique par deux indications essentielles et pertinentes devant figurer dans une description d'emploi.
Vous obtenez ½ point par indication correcte, soit 4 points au total.

Rubrique	Contenu à préciser
Description du poste	
Position hiérarchique	
Compétences	
Indications complémentaires	

 Nombre de points obtenus par page:

Points

- b) Dans le tableau ci-dessous, notez en quelques mots deux avantages et deux inconvénients (risques) liés à une description d'emploi déjà existante.
Pour chaque case correctement remplie, vous obtenez 1 point, soit 4 points au total.

Avantages	Inconvénients (risques)
1)	1)
2)	2)

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

- c) Une offre d'emploi complète comprend différents éléments, par exemple «les qualifications requises pour le poste». Enumérez quatre autres éléments liés à une offre d'emploi. Vous obtenez $\frac{1}{2}$ point par réponse, soit 2 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 11**8 points****Objectif détaillé N° 1.1.2.3: Classifier les clients et les groupes d'intérêt****Situation initiale:**

Les Chemins de fer fédéraux (CFF) ont réparti leurs clients en différentes catégories afin de mieux les servir et les conseiller.

Tâches:

- a) Dans le tableau ci-dessous, mentionnez en quelques mots diverses catégories de clients et, pour chacune d'entre elles, une offre des CFF susceptible de les intéresser. La même réponse ne peut être utilisée plusieurs fois.
Vous obtenez 1 point par ligne correcte, soit 4 points au total.

Catégorie de clients	Offre des CFF

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

- b) En plus de la clientèle, les entreprises doivent aussi entrer en contact avec d'autres groupes d'intérêt. Mentionnez dans le tableau ci-dessous quatre autres groupes d'intérêt d'une entreprise et une attente concrète que cette entreprise peut avoir envers chacun d'entre eux.

Vous obtenez 1 point par ligne correctement remplie, soit 4 points au total.

Groupe d'intérêt	Attente de l'entreprise envers le groupe d'intérêt

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 12**5 points****Objectif détaillé N° 1.6.1.1: Interpréter des organigrammes****Situation initiale:**

Thomas est très expérimenté en mécanique sur vélos. Il ouvre un commerce de bicyclettes. Outre la vente, il effectue des réparations et des installations. Il tente aussi de développer la fabrication de sa propre marque. L'entreprise prospère de manière réjouissante. Ses quatre secteurs principaux sont l'atelier, le service des installations, le magasin et le bureau géré par un directeur commercial.

- Le bureau est responsable des achats, du personnel et de la comptabilité (services subordonnés).
- Les réparations et le nettoyage des vélos sont rattachés à l'atelier.
- Le magasin se divise en deux services de vente: cycles et pièces accessoires.
- Le service des installations couvre deux domaines (montage des vélos achetés et production des vélos de la propre marque).

Tâches:

- a) Avant de dessiner son organigramme, Thomas réfléchit au genre d'organisation à développer.

Marquez d'une croix la solution correcte (½ point).

Organisation procédurale / par processus

Organisation structurelle

- b) Dessinez l'organigramme de ce commerce de bicyclettes en fonction de la description donnée dans la situation initiale.

Vous obtenez 4½ points au total.

Vous obtenez ½ point par case correctement remplie.

Un demi-point est déduit pour chaque service attribué de manière erronée.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Organigramme:

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 13**7 points****Objectif détaillé N° 3.4.2.3: Concevoir les techniques quantitatives de gestion comme instrument de contrôle de gestion****Situation initiale:**

Les techniques quantitatives de gestion représentent un instrument important d'information et de contrôle dans le domaine de l'administration; elles constituent une aide indispensable à la préparation des décisions en matière de politique commerciale.

Tâches:

- a) Indiquez par une croix si les affirmations figurant dans le tableau ci-dessous sont justes ou fausses. Justifiez votre réponse par des phrases complètes.
Vous obtenez 1 point par ligne correctement remplie, soit 4 points au total

Affirmation	Juste	Faux	Justification
Le bilan informe sur la fortune, les dettes et le capital propre pour une durée déterminée.			
Les liquidités sont «l'oxygène de l'entreprise».			
Les réserves latentes sont créées par sous-évaluation des actifs et/ou surévaluation des passifs.			
La comptabilité générale fournit des informations sur la rentabilité des produits et des services.			

 Nombre de points obtenus par page:

Points

- b) Il y a quelque temps, l'une de vos connaissances a fourni à un collègue un crédit d'un montant de CHF 20'000 pour l'ouverture d'un salon de coiffure. Pour l'année dernière, elle a perçu un intérêt de CHF 1'800. Calculez le taux de rendement de ce prêt. Vous obtenez 1 point pour la solution exacte et la méthode de calcul.

Méthode de calcul	Taux de rendement

- c) Indiquez par des phrases complètes si votre connaissance peut être satisfaite de ce taux de rendement. Vous obtenez 1 point si votre justification est exacte.

- d) Quelles deux autres informations supplémentaires vous permettraient de mieux apprécier les risques encourus par votre connaissance? Vous obtenez ½ point par mention correcte, soit 1 point au total.

1) _____

2) _____

Nombre de points obtenus par page:

Tâche 14**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 15**3 points****Objectif détaillé N° 2.1.1.3: Utiliser les appareils électroniques de transmission de données****Situation initiale:**

Vous utilisez quotidiennement des appareils électroniques de transmission de données.

Tâches:

- a) Citez trois appareils courants de transmission de données en usage dans votre bureau. Vous obtenez $\frac{1}{2}$ point par mention, soit $1\frac{1}{2}$ point au total.

- b) Que faites-vous en cas de panne de ces moyens de transmission?
Citez trois possibilités de réaction!
Vous obtenez $\frac{1}{2}$ point par mention, soit $1\frac{1}{2}$ point au total.

1) _____

2) _____

3) _____

Nombre de
points
obtenus
par page: