

Examen de fin d'apprentissage 2010
Situations et cas pratiques

Série 2010/01 - Profil **E**

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		
Total	120 minutes	100 points		

2. Cette série d'examens comprend 15 tâches sur un total de 28 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 1 - 9: Nombre de points obtenus:	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9
Visa:									

Tronc commun Tâches 10 – 15 Nombre de points obtenus:	T 10	T 11	T 12	T 13	T 14	T 15
Visa:						

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.

Besoin normal des clients	Besoin particulier des clients	Besoin particulier des clients
Produit/service	Produit/service	Produit/service
Avantage concret	Avantage concret	Avantage concret

 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

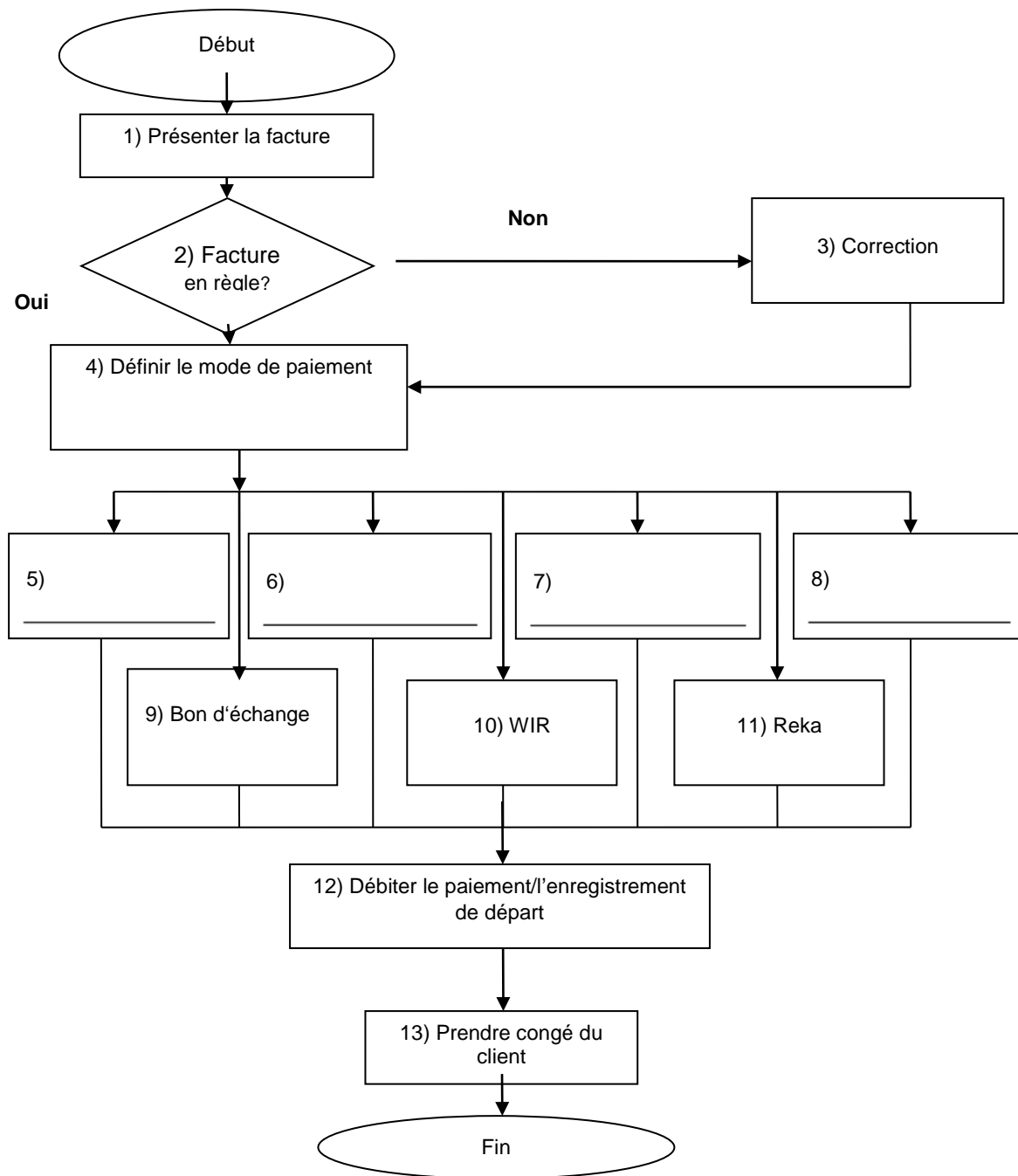
Objectif détaillé N° 1.6.1.3: Analyser des processus de travail

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.

Tâches:

- a) Citez deux associations patronales ainsi que 2 organisations syndicales.
Chaque réponse correcte vaut ½ 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 ½ point, 2 points au total.

Association/organisation que vous choisissez	
Tâches	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
Grisons	19103	383 10	2.9	2.9	5.9	54.5	46.3
Zurich	12221	204 73	1.2	3.0	4.1	69.5	56.0
Genève	8821	145 52	0.6	2.3	2.9	67.6	54.5
Neuchâtel	1231	236 8	0.1	0.1	0.2	37.4	27.8
Bâle-Campagne	1105	201 1	0.1	0.1	0.2	41.0	30.1

Tâches:

- a) Dans quelle région mentionnée ci-dessus, l'hôtellerie a-t-elle la plus grande incidence économique? Justifiez ensuite votre réponse par des phrases complètes.
La région correcte vaut 1 point et la justification pertinente 2 points, 3 points au total.

Région	
Justification	

- b) Citez deux raisons possibles pour lesquelles, à votre avis, le taux d'occupation des chambres et des lits est plutôt faible dans le canton de Neuchâtel. Chaque réponse correcte vaut 1 point, 2 points au total.

1)

2)

 Nombre de points
obtenus
par page:

- c) En vous aidant du tableau suivant, établissez un lien valable de la hausse significative des recettes d'exportation de 2003 à 2007 entre la branche du tourisme et les autres branches mentionnées ci-dessous.
Une bonne réponse vaut 2 points.

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

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».

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.

- 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.

Description:

Groupe cible:

Nombre de
points
obtenus
par page:

- 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)

2)

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Tâche 10**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.

1) _____

2) _____

3) _____

Points

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 $\frac{1}{2}$ 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 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**8 points**

Points

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

Les entreprises modernes sont gérées à l'aide d'indices. Vous connaissez un grand nombre d'entre eux de par les cours que vous avez suivis à l'école professionnelle.

Tâches:

a) Décrivez en une phrase à quoi servent les indices (1 point).

b) Mentionnez un avantage et un inconvénient des indices.
Vous obtenez $\frac{1}{2}$ point par réponse correcte, soit 1 point au total.

Avantage:

Inconvénient:

Nombre de
points
obtenus
par page:

- c) Vous trouverez ci-dessous les formules de calcul de quatre indices.
Indiquez chaque fois de quel indice il s'agit et mentionnez en quelques mots **deux mesures susceptibles de les influencer**.
Vous obtenez ½ point par description correcte de chaque indice (2 points)
et 1 point pour chacune des deux mesures susceptibles de les influencer (4 points),
soit 6 points au total.

Points

Bénéfice net	Quel est cet indice?
Ø Capitaux propre	_____

Mesure 1:.....
.....

Mesure 2:.....
.....

Capitaux étrangers	Quel est cet indice?
Total du capital	_____

Mesure 1:.....
.....

Mesure 2:.....
.....

Nombre de points obtenus par page:

**Liquidités+créanc
es**

Quel est cet indice?

**Dettes à court
terme**

Mesure 1:.....

.....

Mesure 2:.....

.....

**Capital propre x
100**

Quel est cet indice?

Actif immobilisé

Mesure 1:.....

.....

Mesure 2:.....

.....

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Tâche 13**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 Bureauamat 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 Bureauamat 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:

Lettre de réclamation:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Tâche 14**6 points**

Points

Objectif détaillé N° 1.6.1.1: Interpréter des organigrammes**Situation initiale:**

L'organigramme présente la structure d'une entreprise et donne une vue d'ensemble de son organisation et de ses services.

Tâches:

- a) Un organigramme peut avoir une structure horizontale ou une structure verticale. Dessinez schématiquement ces deux structures (sans remplir les cases de vos deux organigrammes).
Pour chaque organigramme, vous recevez 1 point, soit 2 points au total.

Structure horizontale

Structure verticale

Nombre de points obtenus par page:

b) Mentionnez un avantage et un inconvénient pour chacun de ces deux types d'organigrammes.
Pour chaque avantage et inconvénient logique, vous obtenez ½ point, soit 2 points au total.

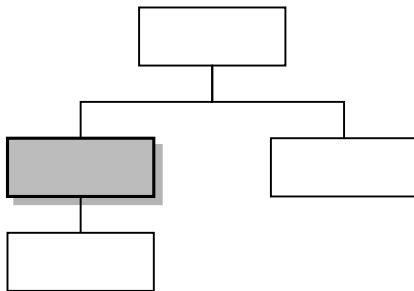
Points

Avantage de la structure horizontale	Inconvénient de la structure horizontale
Avantage de la structure verticale	Inconvénient de la structure verticale

Nombre de points obtenus par page:

- c) La répartition des tâches peut s'effectuer selon différents critères, par ex. par activité ou par fonction.
Citez un autre critère logique pouvant servir à une répartition des tâches.
Vous obtenez 1 point pour un critère adéquat.

- d) Citez un droit et un devoir liés à la fonction indiquée ci-dessous.
Pour chaque critère logique, vous obtenez 1/2 point, soit 1 point au total.



Droit: _____

Devoir: _____

Points

Nombre de points obtenus par page:

Tâche 15**5 points**

Points

**Objectif détaillé N° 1.4.1.1: Importance schéma directeur (charte d'entreprise)
pour le travail personnel****Situation initiale:**

L'entreprise de services Top-Service a élaboré une nouvelle charte d'entreprise.
Elle définit les relations avec ses collaborateurs en ces termes:

**«Nous encourageons chacun de nos collaborateurs à s'engager
dans son domaine d'activité et à développer personnellement
ses compétences.»**

Tâches:

- a) Inscrivez trois mesures permettant de réaliser de manière efficace ce nouvel objectif
du point de vue de l'entreprise.
Pour chaque mesure logique, vous obtenez 1 point, soit 3 points au total.

1) _____

2) _____

3) _____

Nombre de
points
obtenus
par page:

- b) D'un point de vue général, quelles sont les fonctions de la charte d'entreprise?
Formulez deux énoncés logiques à ce propos.
Vous obtenez 1 point pour chaque énoncé logique, soit 2 points au total.

Points

1) _____

2) _____

Nombre de
points
obtenus
par page: