

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 < 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
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:

Tronc commun Tâches 1 – 10	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10
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:

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

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

Tâche 3 **9 points**

Objectif détaillé No 1.6.1.2 Décrire des processus de travail

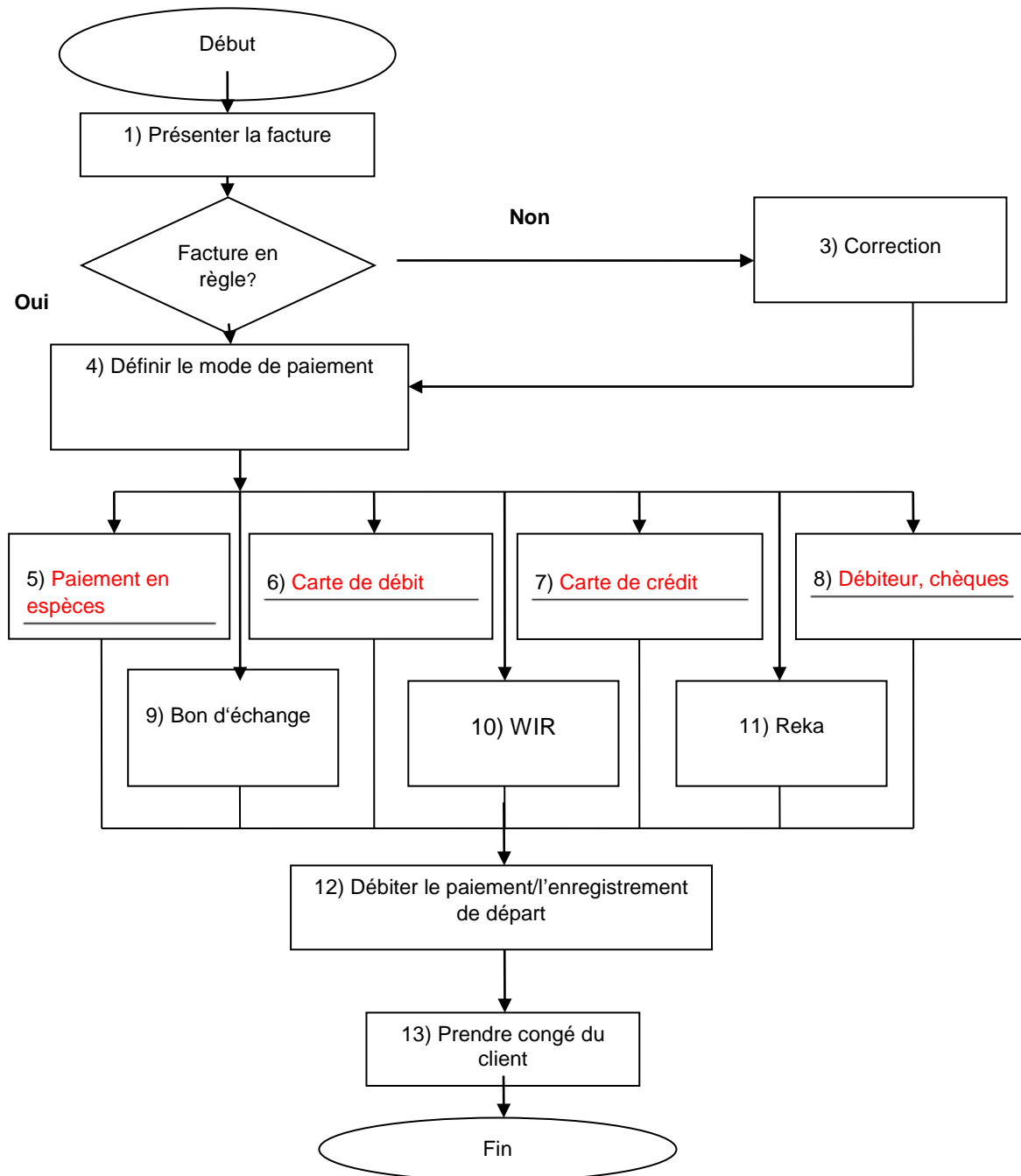
Objectif détaillé No 1.6.1.3 Analyser des processus de travail

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 (profil E)**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

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	Les Grisons
Justification	Par le nombre élevé de nuitées, la région entière profite de retombées positives, également en dehors de la branche du tourisme. Le taux de fréquentation élevé crée beaucoup d'emplois dans la région des Grisons (autres justifications valables autorisées).

- 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) **Mauvaise commercialisation, infrastructure insuffisante, attractions rares, etc.**

2) **autres réponses valables autorisées**

Nombre de points obtenus par page:

Points

- 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.

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

Puisqu'il y a eu davantage de touristes en Suisse, il s'est vendu plus d'horlogerie.

Puisque les autres branches ont réussi à conclure des affaires, les voyages d'affaires ont augmenté en Suisse.

Autres réponses valables autorisées.

Nombre de points obtenus par page:

Points

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:

Points

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

- 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.

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/> Nombre de points obtenus par page:

Points

- 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:

Points

Solution 10**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 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.

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Je garde mon calme.- J'écoute le client (en montrant de la compréhension).- Je prends note des faits concrets.- Je réponds aux questions ouvertes. | <ul style="list-style-type: none">- 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:

Points

Solution 12**8 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).

Les indices permettent non seulement de comparer les entreprises entre elles, mais servent aussi à évaluer la situation financière de sa propre entreprise ou à démontrer son développement.

Indication pour l'évaluation:

L'un des aspects soulignés doit figurer dans la réponse.

b) Mentionnez un avantage et un inconvénient des indices.
Vous obtenez ½ point par réponse correcte, soit 1 point au total.

Avantage:

- Possibilité de comparaison
- Instrument de gestion
- Appréciation rapide des modifications
- Autres mentions logiques possibles

Inconvénient:

- Calcul fondé sur le passé
- Valables uniquement pour le jour de référence
- Problèmes d'estimation (réserves cachées)
- Autres mentions logiques possibles

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

- 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 $\frac{1}{2}$ 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.

<u>Bénéfice net</u>	Quel est cet indice?
\emptyset Capitaux propre	Rendement du capitaux propres
Deux mesures susceptibles de l'influencer	Augmentation des marges Réduction des charges Réduction du capital investi Hausse des capitaux étrangers/baisse des capitaux propres (effet de levier)
<u>Capitaux étrangers</u>	Quel est cet indice?
Total du capital	Taux d'endettement
Deux mesures susceptibles de l'influencer	Hausse / baisse des capitaux propres Baisse / hausse des capitaux étrangers
<u>Liquidités+créances</u>	Quel est cet indice?
Dettes à court terme	Taux de liquidité 2
Deux mesures susceptibles de l'influencer	Amélioration du contentieux Gestion des débiteurs Délais de paiement plus courts Vente de valeurs réelles inutiles Dissolution de réserves ou vente de biens immobilisés
<u>Capital propre x 100</u>	Quel est cet indice?
Actif immobilisé	Taux de couverture des immobilisations 1
Deux mesures susceptibles de l'influencer	Réduction de l'actif immobilisé non nécessaire Hausse du capital propre (autofinancement)

Indications pour l'évaluation:

Ne pas accepter «taux de liquidité» et/ou «taux de couverture des immobilisations», si aucune autre précision n'est fournie.

Nombre de points obtenus par page:

Solution 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 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.

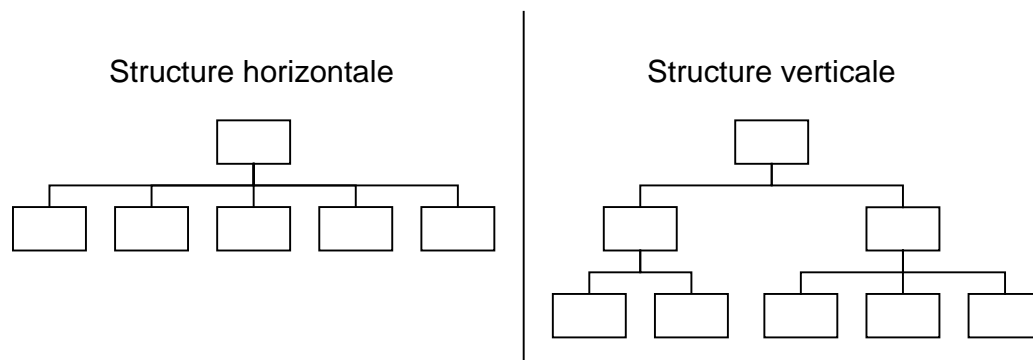
Nombre de
points
obtenus
par page:

Solution 14**6 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.



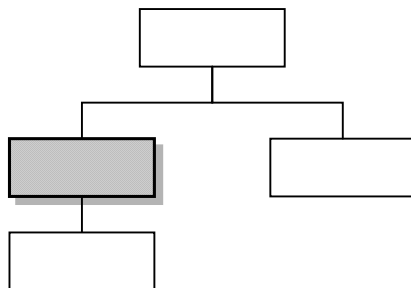
- b) Mentionnez un avantage et un inconvénient pour chacun de ces deux types d'organigrammes.
Pour chaque avantage et inconvénient logique, vous obtenez ½ point, soit 2 points au total.

	Avantage	Inconvénient
Structure horizontale	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion rigoureuse et uniformisée - Transmission rapide des informations et des instructions - Structure étalée avec peu d'étapes intermédiaires et peu de pertes d'information 	<ul style="list-style-type: none"> - Danger d'une surcharge de travail du supérieur (le contrôle ne devrait pas s'étendre à plus de 7 collaborateurs)
Structure verticale	<ul style="list-style-type: none"> - Plus de temps disponible et meilleure gestion des collaborateurs subordonnés - Meilleures possibilités d'accès à des fonctions supérieures 	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de transparence - Gonflement de l'appareil administratif - Transmission plus lente des informations et des instructions

Nombre de points obtenus par page:

Points

- 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.
- Selon les produits (groupes de produits) ou objets:
logique si les marchandises ou les prestations de services sont très différentes les unes des autres
 - Selon le marché:
subdivision géographique par région ou répartition par groupes de clients
- d) Citez un droit et un devoir liés à la fonction indiquée ci-dessous.
Pour chaque critère logique, vous obtenez ½ point, soit 1 point au total.



- Le titulaire de cette fonction a un **devoir d'exécution** (il doit accepter les ordres de son supérieur) et est **habilité à donner des directives** (à ses subordonnés).
- Il a aussi un devoir d'information vis-à-vis de son supérieur et de ses subordonnés.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Solution 15**5 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.

- Fixer les objectifs d'un commun accord avec les collaborateurs au cours d'entretiens périodiques.
- Planifier et mettre en oeuvre des mesures de formation continue pour les collaborateurs.
- Intégrer les collaborateurs au processus de développement et de maintien de la qualité.
- Informer les collaborateurs sur le développement du marché et des produits.

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.

- La charte d'entreprise est un instrument de relations publiques. Elle soutient la politique de communication interne et externe de l'entreprise.
- La charte d'entreprise précise les buts et les intentions de l'entreprise vis-à-vis de ses groupes d'intérêts.
- La charte d'entreprise constitue un moyen d'information à l'intention des groupes d'intérêts.

D'autres affirmations logiques sont possibles.

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Solution 16**4 points****Objectif détaillé N° 2.4.2.1: Conserver et détruire des données****Situation initiale:**

Selon la législation, l'entreprise est tenue de conserver certains documents pendant plusieurs années. A échéance de ces délais, l'élimination et la destruction de ces documents confidentiels doit s'effectuer selon certaines règles logiques.

Tâches:

- a) Citez deux documents qui, selon la législation, doivent être conservés.
Vous obtenez ½ point pour chaque document, soit 1 point au total.
- Livres de comptes
 - Pièces comptables
 - Correspondance commerciale
- b) Quelle est la longueur du délai de conservation de ces documents? (½ point)
10 ans
- c) Dans quelle loi la durée de conservation de ces documents est-elle précisée?
(½ point)
Code des obligations
- d) A échéance du délai, chaque entreprise décide de la manière dont elle entend éliminer les documents. Décrivez comment vous élimineriez les documents suivants et justifiez votre réponse.
Pour chaque réponse logique (mode d'élimination et justification), vous obtenez 1 point, soit 2 points au total.

Document	Mode d'élimination	Justification
Correspondance avec l'assurance perte de gain	Déchiqueter les documents au moyen d'un destructeur.	Lecture rendue impossible; inutilisable
CD contenant toutes les factures des débiteurs d'une année commerciale	Détruire physiquement tous les CD.	Par ce procédé, on est assuré que les données des CD ne seront plus lisibles. Sur des CD simplement effacés, il est possible de lire les données en utilisant un programme adéquat.

Indication pour l'évaluation:

Aucune fraction de point n'est accordée.

Nombre de points obtenus par page:

Points

Solution 17**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 18**7 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 trois 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 3 points au total.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Statistique de la population selon les classes d'âge, évolution démographique - Etude du nombre d'habitants, etc. - Etude de l'offre de la concurrence - Rapports d'études sur les habitudes d'excursions - Etude des statistiques de l'office du tourisme | <ul style="list-style-type: none"> - Analyse de l'offre touristique actuelle - Climat - Nombre de nuitées - Nombre de touristes à la journée - Etc. |
|--|--|

- 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.

Scénario	Conséquence / Mesures à prendre
Il n'y a pas de neige	<ul style="list-style-type: none"> - Je vendrai moins d'équipements de ski. - Diversifier l'offre - Favoriser le tourisme d'été
Les hôtels sont transformés en appartements destinés à la vente	<ul style="list-style-type: none"> - Avec la suppression de chambres d'hôtel, je dois m'attendre à une clientèle moins nombreuse (problématique des lits froids)
Un nouveau canon à neige est inauguré	<ul style="list-style-type: none"> - La garantie de l'enneigement attirera un plus grand nombre de skieurs
Le président des Etats-Unis a l'intention de passer ses vacances dans cette station touristique	<ul style="list-style-type: none"> - Grâce à la grande notoriété du président, la fréquentation des touristes augmentera, ce qui permettra de vendre davantage d'articles de sport. - Les touristes, notamment américains, seront plus nombreux - Augmentation de la location de matériel

Nombre de points obtenus par page:

Indication pour l'évaluation:

D'autres réponses logiques sont possibles.

Points

Solution 19**5 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 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.

- 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.

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> - Profiter du rabais sur les quantités - Obtenir un bonus sur le chiffre d'affaires à la fin de l'année - La valeur totale de l'inventaire peut être aisément calculée 	<ul style="list-style-type: none"> - Il faut effectuer les commandes assez tôt - Le commerce local n'est pas pris en compte - Il faut prévoir une surface plus grande pour le stockage du matériel - Longs trajets de livraison

Indication pour l'évaluation:

D'autres solutions logiques sont possibles.

Nombre de points obtenus par page: