

ÉRETTSÉGI VIZSGA • 2008. október 20.

**VENDÉGLÁTÓ-
IDEGENFORGALMI
ALAPISMERETEK
FRANCIA NYELVEN**

**KÖZÉPSZINTŰ ÍRÁSBELI
ÉRETTSÉGI VIZSGA**

**JAVÍTÁSI-ÉRTÉKELÉSI
ÚTMUTATÓ**

**OKTATÁSI ÉS KULTURÁLIS
MINISZTERIUM**

Avis important

La somme des points obtenus à l'épreuve écrite doit être un chiffre entier. Au cas où les points obtenus à l'épreuve écrite ne font pas un chiffre entier, il faut procéder selon les règles de l'arrondissement mathématique (c'est-à-dire arrondir au chiffre supérieur les points se terminant par une décimale égale ou supérieure à cinq, et arrondir au chiffre inférieur ceux qui se terminent par une décimale inférieure à cinq.)

Questions type test

Connaissances de base de la restauration et du tourisme

1. Donner une **définition** succincte des **notions** suivantes. (3 × 2) 6 points

- Hôte de passage: *un visiteur étranger qui traverse le pays en 24 heures, en passant par des stations frontières d'entrée et de sortie différentes.*
- Micro-environnement: *l'environnement direct de l'entreprise qui exerce une influence directe sur l'activité menée au sein de l'entreprise. L'environnement direct comprend les partenaires de l'entreprise (fournisseurs, clients, autorités, habitants).*
- Pâtisserie: *les produits de pâtisserie et de confiserie ainsi que les plats froids sont préparés sur place.*

Il est évident que nous ne demandons pas de réponses qui sont identiques mot-à-mot à ceux figurant ci-dessus. 2 points sont attribuables par notion, bien évidemment, une fraction des points est attribuable aux solutions incomplètes.

2. **Compléter** les définitions suivantes par l'emploi du terme (des termes) approprié(s)
(4 × 1) 4 points

- Partie supérieure du papier à lettre d'affaires, **l'en-tête** est en général réalisé(e) par la voie typographique et contient le nom et les données de base de la société expéditrice.
- **Le taux d'ingrédients** indique le type et la quantité des ingrédients nécessaires pour la préparation des plats et des boissons.
- **Les coûts/ les dépenses** sont la valeur exprimée en monnaie des ressources utilisées.
- **La gestion/ l'administration** est l'activité englobant tous les travaux relatifs à la tenue des registres, à l'enregistrement par écrit, il/elle signifie la gestion règlementée et continue des affaires.

Pour chaque notion correcte, inscrite par l'élève, 1 point est attribuable.

3. A chaque **définition**, donner **deux exemples** (2 × 2 × 0,5) 2 points

- Types d'inventaire: *inventaire de remise, de réception, de contrôle, de clôture, d'ouverture, à l'improviste*
- Restaurant à cuisine chaude: *restaurant, restaurant populaire, csárda – restaurant et auberge situés sur la grande plaine hongroise, fast-food, brasserie, café, cantine, traiteur*

*Pour chaque définition, nous pouvons attribuer 0,5 point par exemple pertinent.
Ne pas attribuer de points extra pour plus de réponses correctes que demandées.*

4. Parmi les définitions énumérées ci-dessous, choisir **l'intrus**. Souligner le mot **inconvenable**. Justifier votre choix. (2 × /1 + 2/) 6 points

- a) jardin du restaurant
 salon particulier
 entrée de service
 terrasse

Justification: *l'entrée de service n'est pas un local fréquenté par les clients.*

- b.) participer à la formation de sécurité du travail
 se présenter dans un état apte au travail
 exécuter son travail en respectant les règles
 traiter les clients avec courtoisie

Justification: *traiter les clients avec courtoisie ne relève pas des obligations des employés en matière de la sécurité du travail.*

1 point est attribuable pour le bon choix et deux points pour une justification pertinente.

5. Expliquer les **termes techniques** suivants (3 × 2) 6 points

- Voucher: *la désignation anglaise des coupons de prestations vendues par des agences de voyage.*
- All inclusive: *un type de prestation où les frais de participation comprennent la pension complète.*
- Destination: *destination du voyage/ territoire d'accueil, l'endroit où le tourisme a lieu/ un endroit qui mérite d'être visité par des touristes, endroit où il vaut la peine de séjourner.*

Les explications ne doivent pas couvrir les définitions mot pour mot, mais pour leur contenu. On peut attribuer 2 points par définition. Bien évidemment, sur cette question aussi, le professeur peut à son gré attribuer une fraction des points pour les réponses insuffisantes ou imprécises.

6. Décrire brièvement l'essentiel des caractéristiques suivantes, en rapport avec la **production de restauration**. (2 + 2 + 3) 7 points

- La tâche de la production de restauration *signifie la préparation des plats prêts à la consommation, à partir des marchandises, des ingrédients.*
- Les processus majeurs du flux des marchandises précédant et suivant la production:
 1. *achat des marchandises*
 2. *stockage*
 3. *production*
 4. *vente*
 5. *prestation*

-
- Les phases de la production:
 1. **préparatifs**
 2. **préparation**
 3. **opérations d'achèvement**

Pour cette question, l'élève peut obtenir 2 points par notion, 0,5 point pour chaque élément de processus correct, et 1 point pour chaque phase de la production. Les éléments énumérés doivent correspondre exactement à la solution ci-dessus, tandis que les notions doivent correspondre pour le contenu pour obtenir le point maximum.

7. Enumérer trois caractéristiques du produit touristique.

(3 × 1) 3 points

1. **ne revêt pas de forme objective.**
2. **se compose de plusieurs prestations**
3. **il est de caractère saisonnier**

D'autres réponses acceptables: lié à une place, la consommation et la production se déroulent en même temps, n'est pas stockable, fortement concurrentiel etc.

Chaque définition correcte vaut 1 point, des points extra ne peuvent être attribués sur cette question non plus.

Connaissances de base de l'hôtellerie

1. **Caractériser** d'une manière succincte les hôtels **bien-être (wellness)** selon les points de vue suivants.

(5 × 1) 5 points

- Classification: **3 à 5***
- Lieu d'établissement: ***un bel endroit naturel, calme, si possible, apte à la récréation***
- Le but du séjour: ***prévention de maladies, détente, repos, relaxation, récréation, apprentissage d'un mode de vie sain***
- Prestations spéciales (liées au bien-être) (5 éléments au minimum): ***bains de plaisir, saunas, bains, cosmétique, salon de coiffure, d'autres prestations esthétiques, massage, traitements de récréation, menus/gastronomie spéciaux, conseil, activités de loisirs, sport, animation ...***
- Fonctions spéciales (liées au bien-être) (5 éléments au minimum): ***masseur, maître nageur, animateur, moniteur de sport, entraîneur, esthéticien, coiffeur, manucure, pédicure, spécialiste de bien-être, réceptionniste de bien-être ...***

Le professeur correcteur peut juger correctes d'autres réponses, différentes de celles indiquées ci-dessus. Chacun des éléments ne vaut que 1 point. La quantité minimum des éléments à énumérer doit être absolument respectée, les éléments répétés ne peuvent pas être pris en compte deux fois.

2. **Faire correspondre** la lettre des logements ci-dessous **au groupe adéquat**. (10 × 0,5) 5 points

- | | | |
|------------------------|--|----------------------------------|
| a) camping | e) lieu de villégiature | i) lieu de vacances d'entreprise |
| b) château hôtel | f) hébergement de campagne | j) hébergement touristique |
| c) pension | g) auberge de jeunesse | |
| d) foyer universitaire | h) hébergement payant en maisons privées | |

Hébergements commerciaux: ***a), b), c), e), g), j)***

Hébergements non-commerciaux (divers): ***d), f), h), i)***

Chaque classification correcte vaut 0,5 point. La solution ci-dessus est la seule solution correcte.

3. **Expliquer** brièvement les notions suivantes

(4 × 2) 8 points

- Prestation payante: ***l'ensemble des prestations fournies aux hôtes dont le prix n'est pas compris dans le prix de la chambre et qui sont donc fournies aux hôtes contre paiement.***
- Hôtel vert: ***les hôtels prêtant une attention particulière à la protection de l'environnement sont considérés 'hôtels verts' / les hôtels qui gagnent le prix accordé***

dans le cadre du programme de protection de l'environnement de l'Association Hongroise de l'Hôtellerie.

- Plan d'évacuation en cas d'alerte à la bombe: **un règlement écrit, élaboré comme faisant partie (ou indépendant) du plan d'évacuation en cas d'incendie, qui définit les tâches de l'hôtel/des employés de l'hôtel en cas d'une explosion ou d'une menace d'explosion.**
- Frais fixes: **les frais indépendants de la variation du chiffre d'affaires de l'hôtel/ frais reposant sur décision du propriétaire (par ex.: loyers, dotation aux amortissements, prime d'assurance ...).**

Les explications ne doivent pas couvrir les définitions mot pour mot, mais pour le contenu. Pour les réponses insuffisantes ou imprécises, nous devons différencier en attribuant une fraction de points au lieu des 2 points maximaux.

4. **Enumérer** trois des tâches de la gérante d'étage. (3 × 1) 3 points

- **organisation du travail de ses subordonnés (femme de chambre, personnel d'entretien)**
- **vérification de la consommation de minibar.**
- **gestion et contrôle de ses subordonnés.**

D'autres éléments acceptables: vérification de l'état technique des chambres, préparation du tableau de service du jour, préparation du rapport de la femme de chambre, préparation du gros ménage, suite donnée aux demandes des hôtes etc. Chaque réponse correcte vaut 1 point, des points extra ne pouvant être attribués.

5. Dans le cas d'un investissement d'hôtellerie, quelles sont les **entrées** dont l'aménagement est opportun? **Enumérez-en six.** (6 × 1) 6 points

entrée principale/portail, entrée de bagages, entrée des groupes, lieu d'arrivage, entrée de service, entrée de l'aire de conférence, entrée restaurants, entrées prestataires (coiffeur, esthéticien), entrée bien-être/piscine

Au maximum 6 points sont attribuables, 1 pour chaque élément. Attention aux redites.

6. Parmi les définitions énumérées ci-dessous, choisir **l'intrus** (marquez-le en le soulignant) et **justifier** votre choix du point du vue professionnel. (1 + 2) 3 points

gestion des paiements, gestion des messages, service d'information, garde des clés, réveil, gestion des objets trouvés

Justification: les activités énumérées font partie des tâches du concierge, tandis que la gestion des paiements relève de la responsabilité de la caisse.

Le bon choix vaut un point, la bonne justification en valant deux. On peut bien sûr attribuer une fraction de points ici aussi, lorsque la justification est incomplète.

7. **Mettre des signes de relation** (>, <, =) entre les notions suivantes en fonction de la supériorité de l'une des deux notions ou de l'égalité des deux côtés. (6 x 0,5) 3 points

1. Selon le nombre des places: Double room = Twin room
2. Selon la fonction: Front Office Manager < Room's Division Manager
3. Selon la valeur: Daily Rate < Rack Rate
4. Selon la superficie: Salle plénière > Salle de section
5. Selon la valeur: Marge de l'activité d'hébergement = Revenu net de l'activité d'hébergement
6. Selon les attributions: General Manager > Sales Manager

Chaque signe de relation correct vaut 0,5 point, c'est la seule solution acceptable.

Connaissances de base de marketing

1 Décrire les fonctions de la marque de fabrique. (4 × 1) 4 points

1. *Facile à différencier/ à caractère unique*
2. *Facile à identifier*
3. *Fait fonction de garantie/garantie de qualité*
4. *Outil de la compétition/de la garantie de qualité*

Les élèves sont censés décrire l'essentiel des définitions ci-dessus. D'autres réponses, jugées correctes par le professeur, sont aussi acceptables. Chaque fonction vaut 1 point.

2. **Présenter dans un ordre logique** les étapes du développement du marketing. (4 × 1) 4 points

- a) Ere de l'orientation vers le consommateur
- b) Ere de l'orientation vers la vente
- c) Ere de l'orientation vers la société
- d) Ere de l'orientation vers la fabrication

1. *d)*
2. *b)*
3. *a)*
4. *c)*

L'ordre correct vaut 4 points, une fraction de points est aussi attribuable.

3. **Relier** les notions qui vont ensemble. Associer une lettre à chaque chiffre. (6 × 0,5) 3 points

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. information primaire | a.) marketing-mix |
| 2. marketing | b.) publicité dans des lieux publics |
| 3. 4 P | c.) enquête, questionnaire |
| 4. publicité sur véhicules | d.) relations avec la clientèle |
| 5. Public Relations | e.) comportement de base d'entrepreneur |
| 6. courbe du cycle de vie du produit | f.) être en déclin ou perdurer |

Solution: 1 – c.) 2 – e.) 3 – a.) 4 – b.) 5 – d.) 6 – f.)

En principe, ce sont les paires correctes, le professeur peut cependant accepter d'autres correlations logiques.

Chaque paire correcte vaut 0,5 point.

4. Donner la **signification** des **notions** suivantes (4×2) 8 points

- Marketing direct: *un système de marketing interactif ayant pour but, par emploi d'un ou de plusieurs outils de publicité, de générer une réaction (réponse) et/ou une conclusion d'affaire qui peu(ven)t être mesurée(s) indépendamment du lieu.*
- Image: *une image d'ensemble que se font les gens d'une entreprise.*
- Informations secondaires: *l'ensemble des données disponibles, recueillies à d'autres fins.*
- Produit: *toutes choses vendables / toutes choses qui matérialisent des qualités appelées à répondre aux besoins des consommateurs.*

Nous n'attendons pas de solutions au pied de la lettre, mais l'essentiel de la signification de la notion. Le professeur est libre d'accepter des réponses différentes, mais correctes pour leur contenu.

Attribuer 2 points pour chaque définition correcte, des fractions de points sont aussi attribuables.

5. Décider si les affirmations ci-dessous sont **vraies ou fausses**. Encercler ou souligner votre choix. Vous **ne devez pas** justifier votre choix. (4 × 1) 4 points

a.) Le premier pas de la prospection de marché est la réalisation d'une enquête, suivie de la définition du problème de l'enquête et de la préparation du programme de l'enquête.

Vrai - Faux

b.) Les articles de consommation sont des produits d'usage individuel ou ménager, ne nécessitant plus de transformation industrielle.

Vrai - Faux

c.) Une expérimentation est une méthode secondaire pour obtenir des informations.

Vrai - Faux

d.) Le comportement de l'acheteur est déterminé en premier lieu par le milieu socio-économique plus large, mais il est également influencé par le milieu social plus restreint.

Vrai - Faux

Chaque réponse correcte vaut 1 point.

6. Quel est **l'intrus** et pourquoi? Souligner l'élément inconvenable du point de vue professionnel, et **justifier** ensuite la réponse. (4 × 1) 4 points

- a.) identification du problème
 collecte d'informations
 rédaction d'un questionnaire
 évaluation des alternatives
 décision d'achat
 comportement après l'achat

Justification: *La rédaction d'un questionnaire n'est pas une phase de l'achat.*

- b.) voie classique
 voie artificielle
 voie de transit
 grossiste
 voie directe
 voie demi-gros

Justification: *le grossiste est un acteur du créneau de vente, les autres éléments étant les variants de créneau ou de voie.*

Attribuer un point pour le soulignement correct et deux points pour la justification pertinente. D'autres solutions logiques sont également acceptables.

7. **Compléter** les phrases suivantes relevant du domaine de la **manipulation du marché**. 3 × 2) 6 points

- La **publicité** est un outil de communication de marketing qui cherche à servir d'intermédiaire entre l'offre et la demande. C'est une série de démarches sans relations personnelles informant les clients potentiels sur les offres, tout en essayant de les convaincre sur les avantages de celles-ci.
- La **vente en personne** est une activité consistant à convaincre verbalement le groupe cible, dans le cadre de contact direct, en vue de vendre.
- L'**incitation à la vente** regroupe toutes activités assistant soit la vente en personne, soit la publicité, sous forme de présentations de produits, d'expositions et d'autres promotions ponctuelles.

Chaque affirmation correcte vaut 1 point.