

Connaissances professionnelles

Pos. 1 Gestion d'entreprise et organisation

Nom
.....
Prénom
.....

Candidate n°
.....
Date
.....

Durée 60 minutes pour 22 exercices.**Base de travail** La description de l'établissement fictif sert de base à la résolution des exercices.**Appareils électroniques** Les téléphones portables et autres appareils électroniques doivent être remis éteints aux personnes responsables.**Instruments d'écriture** Les stylos à bille ou stylos-feutres permanents sont autorisés.
Les crayons à papier ou les stylos à encre effaçable corrigible sont interdits.**Evaluation** Le nombre de points pouvant être obtenu est indiqué.
Les réponses supplémentaires ne sont pas prises en considération.**Formulation f/m** Le générique féminin englobe le masculin et le féminin.**Echelle des notes** **Nombre de points maximum : 61**

58,0 – 61,0	points	=	note 6
52,0 – 57,5	points	=	note 5,5
46,0 – 51,5	points	=	note 5
40,0 – 45,5	points	=	note 4,5
34,0 – 39,5	points	=	note 4
27,5 – 33,5	points	=	note 3,5
21,5 – 27,0	points	=	note 3
15,5 – 21,0	points	=	note 2,5
9,5 – 15,0	points	=	note 2
3,5 – 9,0	points	=	note 1,5
0,0 – 3,0	points	=	note 1

Points obtenus	Note

Signature des expert-e-s :

Lieu et date :

.....

Embargo :Cet examen **ne doit pas être utilisé** en tant qu'exercice
avant le 1^{er} mai 2023.

		Nombre de points maximum obtenus																						
Exercice 1																								
<p>L'Hôtel de séminaires Tanne convoite un classement dans la catégorie 4 étoiles Superior dans le système de classification d'HotellerieSuisse.</p> <p>a) Consigne de notation : 1 point pour une réponse juste. Donnez en une phrase la définition de la mention Superior.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>b) Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse. Notez deux avantages et deux inconvénients généraux d'une classification hôtelière.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Avantages</th> <th>Inconvénients</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>1.</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>2.</td> </tr> </tbody> </table>		Avantages	Inconvénients	1.	1.	2.	2.	1																
Avantages	Inconvénients																							
1.	1.																							
2.	2.																							
Exercice 2																								
<p>Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.</p> <p>En tant qu'établissement quatre étoiles, l'Hôtel Tanne doit remplir plusieurs critères.</p> <p>Cochez d'une croix les affirmations qui sont justes et celles qui sont fausses.</p> <table> <thead> <tr> <th></th> <th>juste</th> <th>faux</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Le linge de lit doit être changé au moins deux fois par semaine.</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) Le linge des hôtes doit être lavé et repassé au moins une fois par semaine.</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>c) La réception doit être occupée 24h/24.</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>d) L'Hôtel Tanne n'a pas besoin de mettre à la disposition des hôtes ni peignoirs de bain ni slippers</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>e) Cela suffit si les guides de services de l'hôtel sont tous rédigés en français seulement.</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>f) Le petit-déjeuner suppose un buffet de petit-déjeuner ou une carte des petits-déjeuners.</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>			juste	faux	a) Le linge de lit doit être changé au moins deux fois par semaine.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	b) Le linge des hôtes doit être lavé et repassé au moins une fois par semaine.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	c) La réception doit être occupée 24h/24.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	d) L'Hôtel Tanne n'a pas besoin de mettre à la disposition des hôtes ni peignoirs de bain ni slippers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	e) Cela suffit si les guides de services de l'hôtel sont tous rédigés en français seulement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	f) Le petit-déjeuner suppose un buffet de petit-déjeuner ou une carte des petits-déjeuners.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	
	juste	faux																						
a) Le linge de lit doit être changé au moins deux fois par semaine.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																						
b) Le linge des hôtes doit être lavé et repassé au moins une fois par semaine.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																						
c) La réception doit être occupée 24h/24.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																						
d) L'Hôtel Tanne n'a pas besoin de mettre à la disposition des hôtes ni peignoirs de bain ni slippers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																						
e) Cela suffit si les guides de services de l'hôtel sont tous rédigés en français seulement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																						
f) Le petit-déjeuner suppose un buffet de petit-déjeuner ou une carte des petits-déjeuners.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																						
Report		6																						

		Nombre de points maximum obtenus									
Report		6									
Exercice 3											
<p>Consigne de notation : 2 points pour la bonne combinaison d'affirmations.</p> <p>L'hôtel Tanne est un établissement de séminaire intéressant et passionnant.</p> <p>Cochez la bonne combinaison d'affirmations.</p> <p>a) L'hôtel dispose de plus de 82 chambres.</p> <p>b) La buanderie/lingerie est intégrée à l'hôtel.</p> <p>c) Les hôtes de l'établissement ont la possibilité de réserver une chambre avec petit-déjeuner seulement, avec demi-pension ou avec pension complète.</p> <p>d) La pizzeria de l'hôtel est connue au-delà des frontières cantonales.</p> <p>e) L'espace wellness n'est pas équipé d'un solarium.</p> <p>f) Durant les périodes de haute fréquentation, l'hôtel peut accueillir facilement plus de 200 hôtes.</p> <p>Combinaison juste : <input type="checkbox"/> a + c + e</p> <p> <input type="checkbox"/> a + c + d</p> <p> <input type="checkbox"/> b + c + e</p> <p> <input type="checkbox"/> b + d + e</p>				2							
Exercice 4											
<p>Consigne de notation : 0,5 point pour chaque bonne réponse sous a) et sous b).</p> <p>Par son offre de prestations de services, l'Hôtel Tanne se différencie en plusieurs points d'un établissement familial.</p> <p>a) Notez deux différences marquantes en lien avec l'offre de prestations de services.</p> <p>b) Justifiez votre choix.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">a) Différences</th> <th style="width: 50%;">b) Justifications</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">1.</td> <td style="padding: 5px;">.....</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">2.</td> <td style="padding: 5px;">.....</td> </tr> </tbody> </table>				a) Différences	b) Justifications	1.	2.	1 1	
a) Différences	b) Justifications										
1.										
2.										
Report		10									

		Nombre de points maximum obtenus	
Report		10	
Exercice 5			
Durant la période des vacances, l'Hôtel Tanne accueille principalement des vacanciers.			
a) Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.			
Enumérez quatre raisons qui plaident en faveur de la Suisse comme destination de vacances.		2	
1.	2.		
3.	4.		
b) Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.			
Expliquez en deux affirmations l'importance du tourisme en Suisse.		1	
1.			
2.			
Exercice 6			
L'Hôtel Tanne dispose d'un organigramme.			
a) Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.			
Notez trois informations différentes qui ressortent d'un organigramme.		1,5	
1.			
2.			
3.			
b) Consigne de notation : 0,5 point pour la bonne réponse.			
Indiquez une occasion lors de laquelle l'organigramme est utile.		0,5	
.....			
c) Consigne de notation : 0,5 point pour la bonne réponse.			
Désignez un rapport de collaboration typique entre deux secteurs pour cet hôtel.		0,5	
.....			
d) Consigne de notation : 0,5 point pour une bonne réponse en lien avec la réponse c).			
Donnez un exemple de collaboration entre les deux secteurs que vous avez mentionnés.		0,5	
.....			
Report		16	

		Nombre de points maximum obtenus	
Report		16	
Exercice 7			
Durant la période des vacances, l'intendance est débordée de travail.			
a) Consigne de notation : 0,5 point pour la bonne réponse. Notez le pour cent de poste du secteur Intendance/wellness. 		0,5	
b) Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse sous a) et sous b). Cochez d'une croix les affirmations qui sont justes et celles qui sont fausses.		2,5	
		juste	faux
1.	Noah est le spécialiste en communication hôtelière.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	La cheffe de la restauration est autorisée à biffer le jour de vacances du technicien en bâtiment.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Une bonne collaboration entre la cuisine et le service est essentielle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Les points forts de Monsieur Kuhn sont les chiffres relevant de la gestion d'entreprise.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Deux collaboratrices de l'intendance travaillent à l'office.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Report		19	

		Nombre de points maximum obtenus															
Report		19															
Exercice 8																	
<p>Vous formez Noah à la préparation d'une salle de groupe en utilisant la méthode en quatre étapes.</p> <p>a) Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.</p> <p>Reliez à l'aide d'une ligne les affirmations de la méthode en quatre étapes aux étapes qui leur correspondent.</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;"><u>Affirmations :</u></th> <th style="text-align: center;"><u>Etapes :</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Encourager et témoigner de la reconnaissance ⊙</td> <td style="text-align: center;">⊙ 3^e étape</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Aller du simple au compliqué ⊙</td> <td style="text-align: center;">⊙ 1^{ère} étape</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Attirer l'attention sur les points clés et les sources de danger ⊙</td> <td style="text-align: center;">⊙ 2^e étape</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Eveiller l'intérêt ⊙</td> <td style="text-align: center;">⊙ 4^e étape</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ne pas corriger trop tôt ⊙</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Faire corriger les erreurs éventuelles ⊙</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		<u>Affirmations :</u>	<u>Etapes :</u>	Encourager et témoigner de la reconnaissance ⊙	⊙ 3 ^e étape	Aller du simple au compliqué ⊙	⊙ 1 ^{ère} étape	Attirer l'attention sur les points clés et les sources de danger ⊙	⊙ 2 ^e étape	Eveiller l'intérêt ⊙	⊙ 4 ^e étape	Ne pas corriger trop tôt ⊙		Faire corriger les erreurs éventuelles ⊙		3	
<u>Affirmations :</u>	<u>Etapes :</u>																
Encourager et témoigner de la reconnaissance ⊙	⊙ 3 ^e étape																
Aller du simple au compliqué ⊙	⊙ 1 ^{ère} étape																
Attirer l'attention sur les points clés et les sources de danger ⊙	⊙ 2 ^e étape																
Eveiller l'intérêt ⊙	⊙ 4 ^e étape																
Ne pas corriger trop tôt ⊙																	
Faire corriger les erreurs éventuelles ⊙																	
<p>b) Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.</p> <p>Notez quatre informations concrètes à donner pour la préparation de cette salle de groupe.</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4.</p>		2															
<p>c) Consigne de notation : 1 point par bonne réponse.</p> <p>Expliquez par une affirmation à chaque fois les risques d'une instruction lacunaire.</p> <p>Pour l'employeur</p> <p>.....</p> <p>Pour l'apprenti</p> <p>.....</p>		2															
Report		26															

		Nombre de points maximum obtenus							
Report		33							
Exercice 11									
<p>Vous utilisez des moyens auxiliaires écrits pour assurer le contrôle de la qualité dans l'espace wellness.</p> <p>a) Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse. Indiquez deux listes de contrôle indispensables.</p> <p>b) Consigne de notation : 1 point par bonne réponse. Justifiez l'utilisation des listes de contrôle mentionnées.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">a) Listes de contrôle dans l'espace wellness</th> <th style="width: 50%;">b) Utilité</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 100px; vertical-align: top;">1.</td> <td style="vertical-align: top;">.....</td> </tr> <tr> <td style="height: 100px; vertical-align: top;">2.</td> <td style="vertical-align: top;">.....</td> </tr> </tbody> </table>				a) Listes de contrôle dans l'espace wellness	b) Utilité	1.	2.
a) Listes de contrôle dans l'espace wellness	b) Utilité								
1.								
2.								
		1							
		2							
Exercice 12									
<p>Consigne de notation : 0,5 point pour chaque bonne réponse sous a) et b), la solution proposée doit correspondre à la cause.</p> <p>Dans l'espace wellness, le renouvellement des linges éponge ne fonctionne pas.</p> <p>a) Notez deux causes possibles.</p> <p>b) Proposez à chaque fois une solution.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">a) Causes</th> <th style="width: 50%;">b) Solutions proposées</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 100px; vertical-align: top;">1.</td> <td style="vertical-align: top;">.....</td> </tr> <tr> <td style="height: 100px; vertical-align: top;">2.</td> <td style="vertical-align: top;">.....</td> </tr> </tbody> </table>				a) Causes	b) Solutions proposées	1.	2.
a) Causes	b) Solutions proposées								
1.								
2.								
		1							
		1							
Report		38							

		Nombre de points maximum obtenus													
Report		38													
Exercice 13															
<p>Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.</p> <p>Vous constatez qu'il manque encore une description de poste pour la fonction d'employée à l'intendance dans le secteur wellness.</p> <p>Complétez la description de poste ci-dessous par une affirmation appropriée.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">Description de poste</th> <th style="width: 60%;">Collaboratrice dans les secteurs intendance/wellness</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tâches/activités</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Supérieur hiérarchique</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Responsabilités</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Qualification professionnelle</td> <td>Expérience dans le secteur wellness</td> </tr> <tr> <td>Collaboration</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Description de poste	Collaboratrice dans les secteurs intendance/wellness	Tâches/activités		Supérieur hiérarchique		Responsabilités		Qualification professionnelle	Expérience dans le secteur wellness	Collaboration		2	
Description de poste	Collaboratrice dans les secteurs intendance/wellness														
Tâches/activités															
Supérieur hiérarchique															
Responsabilités															
Qualification professionnelle	Expérience dans le secteur wellness														
Collaboration															
Exercice 14															
<p>Kevin et Noah se disputent.</p> <p>a) Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.</p> <p>Décrivez deux effets négatifs d'une telle dispute sur le travail en équipe.</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>b) Consigne de notation : 1 point par bonne réponse.</p> <p>Présentez un argument expliquant en quoi une bonne collaboration est reconnaissable.</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		1													
Report		42													

		Nombre de points maximum obtenus	
Report		42	
Exercice 15			
Consigne de notation : 0,5 point pour chaque bonne réponse sous a) et b).			
Après un certain temps, vous constatez que la collaboration entre Kevin et Noah s'est améliorée.			
a) Formulez un feed-back concret aux deux apprentis au moyen de deux affirmations.		1	
1.			
2.			
b) Décrivez deux effets positifs du feed-back que vous donnez aux apprentis.		1	
1.			
2.			
Exercice 16			
La direction vous demande votre avis sur les avantages et les inconvénients des petits savons emballés dans du plastique dans les chambres de l'hôtel.			
a) Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse. Donnez un avantage et un inconvénient.		1	
Avantage :			
Inconvénient :			
b) Consigne de notation : 0,5 point pour la bonne réponse. Expliquez à l'aide d'une affirmation pourquoi il est judicieux d'équiper les chambres des hôtes de dispensateurs de savon.		0,5	
.....			
c) Consigne de notation : 0,5 point pour la bonne réponse. Soulignez la partie du compte de résultat sous laquelle le remplissage des dispensateurs de savon est comptabilisé.		0,5	
Charges d'exploitation	Autres charges d'exploitation	Charges de personnel	
Autres charges	Produit des prestations de services	Produit des marchandises	
Report		46	

		Nombre de points maximum obtenus							
Report		46							
Exercice 17									
<p>Consigne de notation : 1 point pour chaque explication correcte en lien avec le dispensateur de savon.</p> <p>Les dispensateurs de savon dans les chambres doivent être remplis.</p> <p>Expliquez au moyen d'un exemple concret les termes ci-après en lien avec le remplissage des dispensateurs de savon.</p> <p>Productivité</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Rentabilité</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		2							
Exercice 18									
<p>Consigne de notation : 0,5 point pour chaque bonne réponse sous a) et b).</p> <p>L'Hôtel de séminaire Tanne est maintenant membre de Véloland Suisse.</p> <p>a) Décrivez à l'aide de deux affirmations les effets d'un bon concept marketing au regard des vacances à vélo.</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>b) Indiquez deux attentes des cyclistes et e-bikers en rapport avec la sécurité et les prestations de services.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th>Besoins</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Sécurité</td> <td>1. 2.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Prestations de services</td> <td>1. 2.</td> </tr> </tbody> </table>			Besoins	Sécurité	1. 2.	Prestations de services	1. 2.	1	
	Besoins								
Sécurité	1. 2.								
Prestations de services	1. 2.								
		2							
Report		51							

		Nombre de points maximum obtenus											
Report		51											
Exercice 19													
<p>Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.</p> <p>L'établissement fictif dispose de différentes catégories de chambres.</p> <p>Complétez le tableau ci-dessous avec la structure de clientèle appropriée.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Catégories</th> <th>Structure de clientèle</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Catégorie B</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Catégorie D</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Catégories	Structure de clientèle	Catégorie B		Catégorie D		1					
Catégories	Structure de clientèle												
Catégorie B													
Catégorie D													
Exercice 20													
<p>Consigne de notation : 1 point pour la bonne réponse.</p> <p>Le changement climatique est un sujet qui interpelle les hôtes et les collaboratrices à l'Hôtel Tanne.</p> <p>Décrivez à l'aide d'une affirmation comment l'achat de vélos appartenant à l'hôtel peut influencer sur le comportement des hôtes et des collaboratrices par rapport au changement climatique.</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		1											
Exercice 21													
<p>Consigne de notation : 0,5 point par bonne réponse.</p> <p>La direction veut proposer ses propres vélos au titre de prestation supplémentaire et elle vous charge de réfléchir à la question.</p> <p>Complétez le tableau ci-dessous dans l'optique d'un achat de vélos.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 35%;">Domaines de direction</th> <th>Tâches</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Définir le budget</td> </tr> <tr> <td>Achat de marchandises</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ressources humaines</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Marketing</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Domaines de direction	Tâches		Définir le budget	Achat de marchandises		Ressources humaines		Marketing		2	
Domaines de direction	Tâches												
	Définir le budget												
Achat de marchandises													
Ressources humaines													
Marketing													
Report		55											

		Nombre de points maximum obtenus									
Report		55									
Exercice 22											
L'offre de prestations de services est élargie au nettoyage des e-bikes et des vélos.											
a) Consigne de notation : 1 point pour la bonne réponse.											
Notez quel est l'objectif de la direction au regard de la nouvelle prestation de service.		1									
.....											
Consigne de notation : 0,5 point pour chaque bonne réponse sous b) et c).											
La nouvelle offre pose certaines exigences aux collaboratrices.											
b) Complétez le tableau ci-dessous en présentant deux autres exigences.		1									
c) Justifiez-les.		1									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>b) Exigences</th> <th>c) Justification</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Constitution physique</td> <td>De nombreux travaux doivent être effectués à genoux</td> </tr> <tr> <td>1.</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>.....</td> </tr> </tbody> </table>		b) Exigences	c) Justification	Constitution physique	De nombreux travaux doivent être effectués à genoux	1.	2.		
b) Exigences	c) Justification										
Constitution physique	De nombreux travaux doivent être effectués à genoux										
1.										
2.										
Consigne de notation : 0,5 point pour chaque bonne réponse sous d) et e).											
d) Recommandez à la direction trois canaux différents pour communiquer cette offre aux hôtes de manière optimale.		1,5									
e) Justifiez votre recommandation.		1,5									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>d) Canaux de communication</th> <th>e) Justifications</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>.....</td> </tr> </tbody> </table>		d) Canaux de communication	e) Justifications	1.	2.	3.		
d) Canaux de communication	e) Justifications										
1.										
2.										
3.										
Total		61									