 مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

 Office de la formation professionnelle

 Et de la promotion du travail

 Direction recherche et ingénierie de la formation

 **Examen de passage**

 **Session juin 2014**

**Filière : Agence de voyages Epreuve de synthèse : V1**

**Niveau : Technicien spécialisé Barème : /120**

**Durée : 4H**

|  |  |
| --- | --- |
|  1. **Partie théorique : 40 Pts**
2. **Citer le principal facteur ayant favorisé le développement de l’activité des vols nommer charters.**
3. **Préciser la nature d’exploitation effectuée par l’agence de voyages des prestations hébergement.**
4. **Décrire le parc hôtelier au Maroc**
5. **Lister et définir les principaux types de chambres commercialisées en hôtellerie**
6. **Nommer les types de musées qu’on trouve au Maroc**
7. **Préciser l’utilité de la légende dans une carte**
8. **Qu’indique l’échelle de la carte**
9. **Citer les effets commercialisés par l’évènement**
10. **Le statut commerçant suppose quelques obligations. lesquelles**
11. **Identifier les activités traditionnelles de l’agent de voyages**
12. **Comment peut-on enrichir les taches de l’agent de voyages ? y-a-t- ‘il des risques pour l’agence**
13. **Quelle est la différence entre patrimoine matériel et patrimoine immatériel ?**
14. **Précise les types de climat qui règnent au Maroc**
15. **Définir les termes suivants :**
16. **Agence de voyage**
17. **Agence de voyages en ligne**
18. **Conseiller en voyages**
19. **G.D.S**
20. **Définir la segmentation**
21. **Différencier entre besoin et désir**
22. **Différencier entre les séjours et les circuits qui sont les principaux types de produits touristiques**
 | **1pt****2pt****3pt****2pt****2pt****1.5pt****1.5pt****1.5pt****3pt****1.5pt****5pt****2pt****4pt****4pt****2pt****2pt****2pt** |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Partie pratique : 80 pts**

**Exercice 1 :** **L’estimation des principaux sous ensemble de la demande globale permet ensuite de calculer des ratios commerciaux qui situent l’entreprise sur son marché et indiquent des pistes stratégiques à suivre. Pour cela l’agence << plein ciel >> souhaite connaitre sa situation sur le marché de la billetterie aérienne. Pour cela vous disposez des renseignements suivants :** * **Les ventes actuelles de l’agence en billetterie s’élève à 120 000 DH**
* **Les ventes actuelles de la profession en billetterie s’élève à 600 000 DH**
* **Les ventes potentielles de la profession en billetterie s’élève à 960 000 DH**
* **T.A.F**
1. **Calculer la part du marché de votre agence en billetterie en pourcentage.**
2. **Calculer le taux de pénétration de votre agence en billetterie.**
3. **Calculer le taux de saturation du marché billetterie pour la profession.**
4. **Faites le commentaire sur la situation billetterie de votre agence par rapport au marché de la profession actuel et potentiel**

 **Exercice 2 :** **Les clients de votre agence ont des attentes avant de consommer le produit. Si la réalité ne correspond pas à ses attentes la satisfaction des clients ne sera pas au rendez-vous.****Le circuit des villes impériales est l’un des produit phares du tourisme au Maroc** 1. **Donner un petit récit concis sur les villes impériales.**
2. **Comment appel-t-on cette forme de tourisme ?**
3. **Citer quelques attentes de la clientèle de ce produit**

 **Exercice 3 :** **l’agence de voyages << plein ciel >> a signé un contrat de collaboration avec l’hôtel << KENZI>>****dont voici les détails :** * **Chambre double : 1100DH**
* **Supplément single : 300DH**

**Prestations supplémentaires non inclus dans le prix de la chambre :** * **Petit de déjeuner : 70DH**
* **Déjeuner  : 180DH (hors boisson alcoolisées)**
* **Diner : 200DH (hors boisson alcoolisées)**
* **N.B : la taxe par pax et par nuit est de : 16 DH**
* **T.A.F**

**1/ calculer le prix T.T.C de la chambre double en pension complète.****2/ calculer le prix T.T.C de la demi double en B.B** **3/ calculer le prix T.T.C de la single en pension complète.** | **8pts** **8pts****8pts****8pts****12pts****4pts****8pts****8pts****8pts****8pts** |