 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** |