



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 Fin de Formation
Session 2014**

Niveau	: Technicien	Epreuve	: Communication (variant 1)
Durée	: 2 heures	Barème	: Sur 40

Selon l'enquête d'un organisme international, mesurant la qualité de l'accueil réservé aux touristes étrangers, le Maroc est classé troisième, après l'Islande et la Nouvelle-Zélande. Sur les 140 pays sondés, seule une vingtaine, dont le Maroc, obtiennent la mention «très bon accueil». Le Maroc est le seul pays maghrébin et également arabe à se classer parmi les dix premiers.

Ce classement repose sur des enquêtes réalisées à travers le monde de 2011 à 2012 et révèle que le Maroc accueille «très bien» ses touristes étrangers. En fait, les critères ayant permis aux experts d'aboutir à cette conclusion sont, par exemple, la compétitivité économique de ces pays en matière de transports, de tourisme et la qualité des politiques publiques dans ces deux secteurs. De plus, l'enquête prend également en compte d'autres éléments comme la qualité de l'air et le degré de pollution des cours d'eau dans chaque pays. Par ailleurs, l'attitude adoptée par la population envers ses touristes est un des critères majeurs.

Cette initiative a pour objectif de mesurer à quel point les nations et leurs sociétés sont ouvertes au tourisme étranger. D'ailleurs, ce rapport permet d'établir tous les deux ans une comparaison entre les 140 pays. Selon les spécialistes, il s'agit d'un outil stratégique global pour mesurer les facteurs permettant de développer le secteur des voyages, car il permet de fournir des évaluations détaillées sur le développement de ce secteur dans différents pays à travers le monde.

<u>Questions</u>	
<u>I- Compréhension</u> 1. Proposez un titre au texte (2pts) 2. Que mesure l'enquête de l'organisme international? (4pts) 3. Quel est l'objectif de cette initiative? (4pts)	<u>10points</u>
<u>II- Vocabulaire :</u> 1. Attitude adoptée 2. Evaluations	<u>4 points</u>
<u>III- Production écrite</u> (7 à 10 lignes) L'hospitalité marocaine repose, en grande partie, sur l'attitude adoptée de la population envers les touristes. Qu'en pensez-vous?	<u>10points</u>
<u>IV - Communication :</u> 1. Quel est le rôle du silence dans la communication interpersonnelle? (3 pts) 2. Citez quelques obstacles ou bruits qui peuvent gêner la communication? (3pts) 3. Dans la situation de communication suivante, identifiez l'émetteur, le destinataire, le message, le canal, le code ainsi l'effet retour attendu. « Appel téléphonique émanant du directeur à son assistante pour lui demander d'annuler ses rendez-vous de la journée. » (3pts)	<u>9 points</u>
<u>V- Lettre de motivation</u> Rédigez une lettre de motivation simple en réponse à une annonce de recrutement.	<u>7 points</u>