



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 02

Page 1 sur 1

AGREEMENT D'ETAT

N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CTJ/CJ/SA/030SGG20

1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans l'Afrique Subsaharienne



SERVICE EXAMEN

ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	HTI
Niveau	LICENCE 3
Matière (ECUE)	TECHNIQUE DE VENTE ET D'ACCUEIL
Durée	02 H
Matériel autorisé	AUCUN
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

SUJET

A l'occasion de la préparation de son mariage une influenceuse béninoise se rend dans votre hôtel après avoir pris rendez-vous au téléphone une semaine avant. On vous demande de répondre aux questions suivantes afin de prouver que vous êtes à affronter le monde du travail.

- 1- Tout en expliquant l'importance de l'accueil en milieu d'hôtellerie expliquer comment vous avez accueilli l'influenceuse au téléphone
- 2- Citez quelques règles de communication que vous avez adoptées
- 3- Donnez les bonnes pratiques que vous avez utilisées pour accueillir l'influenceuse physiquement à l'hôtel
- 4- Présentez l'accroche utiliser lors de la prise de contact
- 5- Rédiger l'argumentation que vous avez présentée
- 6- Répondez à cette objection « vos mets présentés, non rien d'extraordinaire »



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009-CT

Version : 02

AGREMENT D'ETAT
N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CTI/CJ/SA/0305GG20
1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans
l'Afrique Subsaharienne

Page 1 sur 6



SERVICE EXAMEN ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	HTR
Niveau	LICENCE 3
Matière (ECUE)	LEGISLATION ET INSTITUTION EN TOURISTIQUE ET HOTELIERE
Durée	02 H
Matériel autorisé	AUCUN
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

I/ Répondre par Vrai ou Faux

1. Le ministre est assisté dans ses tâches par un directeur du cabinet, un directeur adjoint du cabinet et des conseillers techniques (05conseillers dont un conseiller technique juridique).
2. Le secrétaire général du ministère est nommé en conseil des ministres sur proposition du ministre en charge du tourisme.
3. Le ministre du tourisme est nommé par le Président de la République après un avis du bureau de l'Assemblée nationale.
4. L'ANPT est placée directement sous le Président de la République.
5. Le ministère du tourisme a pour mission : la conception, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation de la politique général de l'Etat en matière du tourisme et de la culture conformément aux conventions internationales et aux constitutions, les lois et règlement en vigueur en République du Bénin
- 6- Les visiteurs à la journée ou excursionnistes peuvent être considérés comme touristes
- 7-Un étudiant n'ayant pas change de résidence principale et séjournant moins de douze mois dans un pays étranger est considéré comme touriste international
- 8- Le tourisme domestique est celui qui a lieu à domicile
- 9- Une agence de voyage est une entreprise qui a pour objet, dans un but non lucratif, de procurer aux voyageurs les services intéressant leurs déplacements et leurs séjours
- 10- La location de place de théâtre et de cinéma relèvent des attributions des agences de voyages
- 11- L'agence de voyage a une obligation d'information vis à vis des clients
- 12- Le contrat à forfait est un contrat qui comprend plusieurs prestations à prix unique;
- 13- La police d'assurance n'est pas obligatoire pour l'exploitation d'un établissement de tourisme
- 14- Un enfant de 17ans peut être autorisé à accéder à un établissement de tourisme
- 15- Un exploitant d'établissement de tourisme peut s'engager pour des prestations de service qu'il n'est pas en mesure de fournir, pourvu qu'il prenne attaché avec ses collègues des environs pour négocier le service non disponible chez lui
- 16- L'accès à un établissement de tourisme est libre à toute catégorie de personnes



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009-CT

Version : 02

AGREMENT D'ETAT
N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CTI/CJ/SA/0305GG20
1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans
l'Afrique Subsaharienne

Page 2 sur 6



- 17- Les dispositions visant à faire respecter l'interdiction de fumer ne sont pas nécessaires dans un établissement de tourisme
- 18- L'organisateur de séjours (club de vacances) n'est tenu, pour les activités de ses clients, que d'une obligation de moyens
- 19- L'exploitant d'un toboggan (déplacement ludique ou sportif) est tenu d'une obligation de résultat pendant la descente de ses clients
- 20- L'exploitant d'un site touristique a une obligation de résultat ;
- 21- Un établissement d'hébergement touristique est nécessairement une entreprise commerciale
- 22- Un décret est un acte réglementaire pris par les ministres dans leur ensemble
- 23- La délocalisation d'un établissement d'hébergement touristique requiert l'autorisation du ministre en charge du tourisme ;
- 24- La capacité juridique d'un établissement d'hébergement touristique est consacrée par son enregistrement au ministère de l'intérieur
- 25- Le fait d'un tiers peut exonérer le transporteur de sa responsabilité civile
- 26- La responsabilité du transporteur est engagée dès lors que le passager glisse sur le marchepied et tombe en montant dans le véhicule
- 27- Dans un contrat de transport, le transporteur est tenu d'une obligation de moyens
- 28- Le fait de donner de faux renseignements pour obtenir des prestations de service est une collusion
- 29- Une agence de voyage est une entreprise qui a pour objet, dans un but non lucratif, de procurer aux voyageurs les services intéressant leurs déplacements et leurs séjours
- 30- Le tourisme est l'action de se déplacer d'un quartier à un autre
- 31- Le contrat de transport est caractérisé par le déplacement, le caractère professionnel du déplacement et la maîtrise de l'action de déplacer par le transporteur
- 32- Le transporteur a une obligation de résultat
- 33- La location de place de théâtre et de cinéma relèvent des attributions des agences de voyages
- 34- Un arrêté est pris par le ministre en charge du tourisme
- 35- Le décret peut être également pris par le ministre
- 36- La loi est votée par le parlement
- 37- Un restaurant de tourisme peut être exploité de façon saisonnière
- 38- Un maquis est un espace de restauration et de consommation de boissons à prix réduit dont les installations, les spécialités culinaires, ou les types de boissons vendues sont particuliers ;



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 02

AGREEMENT D'ETAT
N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CT/J/CJ/SA/0305GG20
1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans
l'Afrique Subsaharienne

Page 5 sur 6



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 02

AGREEMENT D'ETAT
N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CT/J/CJ/SA/0305GG20
1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans
l'Afrique Subsaharienne

Page 6 sur 6



- 6- Un dossier technique suffit pour la réalisation d'un projet de construction d'un établissement d'hébergement touristique
- 7- Le contrôle de conformité aux normes de classement, d'hygiène et de sécurité est préalable à l'autorisation d'exploitation d'un établissement d'hébergement touristique
- 8- Tout établissement d'hébergement touristique doit être exploité de façon permanente
- 9- La suspension de l'activité d'un établissement d'hébergement touristique pendant douze (12) mois est considérée comme une fermeture définitive
- 10- Toute fermeture, même temporaire d'un établissement d'hébergement touristique doit être signalée au préalable au ministre en charge du tourisme
- 11- Un exploitant d'établissement d'hébergement touristique doit respecter toutes les lois et règlements en vigueur
- 12- Le classement des établissements d'hébergement touristique tient compte des normes liées aux dimensions, aménagements, équipements et à la qualité des services
- 13- Le classement d'un établissement d'hébergement touristique est valable pour cinq (05) ans
- 14- Un établissement d'hébergement touristique peut fournir des prestations en deçà de celles exigées pour sa catégorie, à condition d'avoir l'autorisation du ministre
- 15- L'exploitation d'un établissement d'hébergement touristique sans classement est possible, à condition d'obtenir un moratoire.
- 16- La direction du développement du tourisme a pour attributions la conception et le suivi évaluation des politiques et stratégies de l'Etat en matière de tourisme
- 17- L'agence béninoise pour le développement du tourisme veille à la qualité de l'offre touristique
- 18- Un établissement peut être déclassé lorsque les normes exigées pour la catégorie dans laquelle il est classé et les conditions satisfaisantes d'accueil, de moralité ou de compétence professionnelle ne sont plus assurées.
- 19- L'hôtelier peut exploiter son établissement sans avoir besoin d'une autorisation préalable
- 20- Le resort est un établissement d'hébergement touristique dont l'exploitation n'a pas besoin d'une assurance responsabilité préalable.

B/ Répondre aux questions en choisissant la ou les réponses appropriées

1- L'OACI est définie comme :

- a.L'organisation des affaires civiles internationales
- b.L'organisation de l'aviation civile interne
- c.L'organisation de l'aviation civile intercontinentale
- d.L'organisation de l'aviation civile internationale
- e.L'organisation africaine du commerce international

2- Qu'est-ce que le dol ?

- a.Elle exprime une idée de tromperie, une ruse, manœuvre travailleuse pour amener une personne à contracter un acte juridique à des conditions qui lui sont défavorables.
- b.Elle signifie qu'une personne au moins s'est trompée sur un élément de l'opération, elle entraîne un contrat à effet relativement nul.
- c.C'est l'expression d'une force (physique ou moral) pour amener une personne à contracter. La violence entraîne un contrat à effet nul.
- d.Elle exprime une idée de tromperie, une ruse, manœuvre frauduleuse pour amener une personne à contacter un juge dans des conditions qui lui sont défavorables.
- e.Elle exprime une idée de tromperie, une ruse, une manœuvre frauduleuse pour amener une personne à contracter un acte juridique à des conditions qui lui sont favorables.

3- Que faire en cas de décès dans un hôtel ?

- a.l'hôtelier doit se rendre au service de voirie pour les informer
- b.l'hôtelier doit aviser le crieur public
- c.l'hôtelier doit aviser immédiatement la police ;
- d.l'hôtelier doit aviser le maire
- e.l'hôtelier doit déposer le corps à la morgue

4- Un Lodge est un établissement d'hébergement touristique qui est:

- a.Classe : 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles, 4 étoiles, 5 étoiles
- b. Classé : 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles,
- c.Classe : 1 étoile, 2 étoiles, 3 étoiles, 4 étoiles, 5 étoiles
- d.Classe : 3 étoiles, 4 étoiles, 5 étoiles
- e.Classe catégorie unique
- f.Citez trois caractéristiques d'un contrat hôtelier
- g.Verbal, téléphonique, internet
- h.Ecrit, lettre, fax, courrier électronique.
- i.Consensuel. Indécis, synallagmatique
- j.onéreux, gratuit, à exécution successives
- k.Synallagmatique, onéreux, précis,

6- Quels sont les moyens modernes de paiement en hôtellerie ?

- a. Il s'agit des cartes de crédit (carte visa, American express, Master card, Euro card, Dnier's club, Africancard, etc.)
- b. il s'agit des cartes GIV UEMOA
- c. Il s'agit des cartes de crédit (carte VISA, American express, Master card, Euro card, Dnier's club etc.)

NB: Il sera tenu compte de la qualité de la présentation.



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 03

Page 1 sur 1

AGREEMENT D'ETAT

N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/CTJ/CJ/SA/030SGG20

1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans l'Afrique Subsaharienne

TÜV NORD

TÜV NORD CERT

ISO 21001

SERVICE EXAMEN

ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	H2
Niveau	LICENCE 3
Matière (ECUE)	FONCTION SECURITE A L'HOTEL
Durée	01 H
Matériel autorisé	AUCUN
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

CONTENU DE L'EPREUVE

Sujet :

L'hôtel est un Etablissement Recevant du Public (ERP) pour lequel la sécurité est une préoccupation majeure tant pour les clients que pour le personnel.

Tâche : Tu es invité(e) à lire attentivement le sujet et à répondre clairement aux questions posées.

Consigne

- 1- Définis : Sécurité dans les hôtels, checklist de consignes de sécurité pour les hôtels
- 2- Expose trois dispositions visant à sécuriser l'accès à l'hôtel
- 3- Cite cinq problèmes courants de sécurité dans les hôtels
- 4- Evoque cinq mesures à prendre pour la sécurité du périmètre hôtelier
- 5- Précise les cas dans lesquels l'hôtel a besoin d'un plan d'intervention d'urgence et d'évacuation
- 6- Présente les grandes lignes d'un plan d'urgence d'intervention et d'évacuation

EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT
Version : 03
Page 1 sur 1

AGREMENT D'ETAT
N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CTI/CJ/SA/030SGGG20
1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans
l'Afrique Subsaharienne



SERVICE EXAMEN

ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	HT
Niveau	LICENCE 3
Matière (ECUE)	ORGANISATION D'EVENEMENTS ET DE MANIFESTATIONS
Durée	01 H 30'
Matériel autorisé	AUCUN
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

Sujet :

Vous avez été membre du comité d'organisation du festival international des danses et cultures africaines de Cotonou.

- 1- Énumérez les phases de l'organisation d'un tel évènement.
- 2- Quelles sont les phases de planification d'un évènement ?
- 3- Qu'appelle-t-on « évènement durable » ?
- 4- Quelle est l'importance de l'évaluation post-événement et quels en sont les critères ?

Bonne chance !



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 02

Page 3 sur 6

AGREMENT D'ETAT

N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CTI/CI/SA/030SGG20
1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans
l'Afrique Subsaharienne



- 39- Un restaurant de tourisme est un établissement classé dont la clientèle est essentiellement touristique ;
- 40- Un touriste est tout voyageur en déplacement en dehors de son lieu de résidence pour un séjour dépassant 24h à des fins de loisirs pour son plaisir, pour se détendre, s'enrichir, se cultiver ou à des fins professionnelles;
- 41- L'agence béninoise pour le développement du tourisme est l'organe en charge de la qualité dans le secteur du tourisme

II/ Répondre aux questions

1. Sous qui les directions techniques sont- elles directement placées au ministère du tourisme ?
 - a. Les directions techniques sont directement placées sous le ministre lui –même.
 - b. Les directions techniques sont directement placées sous le directeur du cabinet du ministère.
 - c. Les directions techniques sont directement placées sous le directeur adjoint du cabinet du ministère.
 - d. Les directions techniques sont directement placées sous le secrétaire général du ministre.

2- Citez trois directions techniques du ministère du tourisme.

- a. La direction du patrimoine du tourisme, la direction du théâtre national, la direction des cultes.
- b. La direction du patrimoine culturel, la direction de la musique, le bureau béninois des droits d'auteurs.
- c. La direction des arts et des livres, la direction de la propriété intellectuelle, et la direction des œuvres d'arts.
- d. La direction du développement du tourisme, La direction du patrimoine culturel, La direction des arts et des livres.

3- Donnez deux attributions du ministère du tourisme.

- a. Développer une stratégie de promotion et de vulgarisation des traditions, arts et autres pratiques endogènes pouvant permettre l'émergence de la culture béninoise dans le patrimoine culturel mondial ;
- b. Effectuer le diagnostic des structures d'accueil au niveau national et international et évaluer les besoins quantitatifs et qualitatifs dans le cadre du programme intégré du développement touristique.
- c. Elaborer une stratégie de développement des sites touristiques, des magasins et des activités touristiques en relation avec les ministères et agences concernés.
- d. Répertorier les pratiques culturelles locales pouvant être valorisées et exploitées pour amplifier l'attractivité de la destination au Bénin en lien avec les responsables des pénitenciers.
- e. élaborer une stratégie de développement des zones, sites et activités touristiques, en relation avec les ministères et agences concernés ;



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 02

Page 4 sur 6

AGREMENT D'ETAT

N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CTI/CI/SA/030SGG20
1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans
l'Afrique Subsaharienne



4. Donnez un rôle de la direction du développement du tourisme.

- a. Evaluer les besoins quantitatifs et qualitatifs dans le cadre d'un programme intégré de développement touristique.
- b. Mettre en œuvre les plans directeurs de développement touristique élaboré par l'ANPT prenant en compte toute la chaîne de valeur et suivre leur exécution au niveau national et local.
- c. Veiller à la sécurisation et à l'aménagement des zones touristiques, notamment les couvents.
- d. Définir et faire approuver, en collaboration avec les autres structures compétentes du secteur du tourisme, des mesures incitatives pour le développement de l'investissement touristique privé au Bénin ;
- e. Proposer des mesures réfractaires à l'investissement dans le secteur, notamment les incitations fiscales et le transfert local.

5.- Donnez une charge de La Direction nationale de la culture (DNC)

- a- Définir et suivre les politiques de l'Etat en matière de création, de production, de promotion et de diffusion des arts et du livre ;
- b-Elaborer la stratégie de solution aux maisons d'éditions et de promouvoir la création d'une maison d'édition au niveau national.
- c-Renforcer les capacités des auteurs d'édition notamment en gestion des fonds des auteurs et d'utilisation d'équipement moderne d'édition.
- d-Concevoir et œuvrer à l'instauration du salon du livre et un marché le livres.
- e-Elaborer une stratégie de développement de toutes les formes d'arts plastique y compris les formes de dramaturgie.

Dossier II : Législation Hôtelière

A/Répondre par Vrai ou Faux

- 1- En cas de décès d'un client à l'hôtel, l'hôtelier doit immédiatement confier le corps à la voirie ;
- 2- La police d'assurance est obligatoire pour l'exploitation d'un établissement hôtelier
- 3- La délocalisation d'un établissement d'hébergement touristique requiert l'autorisation du ministre en charge du tourisme
- 4- La capacité juridique d'un établissement d'hébergement touristique est consacrée par son enregistrement au registre de commerce et du crédit mobilier
- 5- Un arrêté est pris par le ministre en charge du tourisme



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

AGREEMENT D'ETAT

N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CT/CJ/SA/030SGG20

1ere Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans

l'Afrique Subsaharienne

Page 1 sur 1



1ere Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans

l'Afrique Subsaharienne

Page 1 sur 1

SERVICE EXAMEN

ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	HTR
Niveau	LICENCE 3
Matière (ECUE)	MONTAGE DES PRODUITS ET BUDGET
Durée	01 H 30'
Matériel autorisé	AUCUN
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

CONTENU DE L'EPREUVE

Sujet:

La Mairie de Tanguïta vous sollicite pour l'aider à monter un produit touristique. En votre qualité d'expert en tourisme et hôtellerie, après avoir donné une définition de « produit touristique », décrivez brièvement les étapes d'une telle opération.

NB : la composition ne doit en aucun cas excéder deux pages.



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/.CT

Version : 02

Page 1 sur 1

AGREEMENT D'ETAT

N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CTI/CJ/SA/030SGG20

1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans
l'Afrique Subsaharienne



SERVICE EXAMEN

ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	HT
Niveau	LICENCE 3
Matière (ECUE)	TECHNIQUE D'ANIMATION ET DE COMMUNICATION
Durée	01 H 30'
Matériel autorisé	AUCUN
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

Questions :

- 1- Définissez les concepts suivants : animation, communication, communication digitale.
- 2- Quelle est l'importance de l'animation pour l'expérience client ?
- 3- Quelles sont les enjeux de la communication pour l'expérience client ?
- 4- Enumérez les typologies d'animation dans les structures touristiques et hôtelières.
- 5- Quelles sont les responsabilités de l'animateur touristique ?
- 6- Quelle est l'importance de la communication interculturelle en tourisme ?
- 7- Quelles sont les avantages et les défis de la communication digitale ?

Bonne chance !

EPREUVE DE COMPOSITION



FOE/FOR/009/-CT
Version : 02 N°683/MERS/DC/SGMID/DGES/CTI/CJ/SA/0305GG20
1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans
Page 1 sur 1 l'Afrique Subsaharienne

SERVICE EXAMEN

ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	HT
Niveau	LICENCE 3
MATIERE (ECUE)	ECOTOURISME COMMUNICATION TOURISTIQUE ET HOTELIERE
Durée	02 H
Matériel autorisé	AUCUN
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

SUJET (19 PTS)

L'Union Internationale pour la Conservation de la Nature (UICN) à travers ses politiques vise à assurer un Développement Durable en créant un monde juste basé sur la valorisation et la conservation de la nature. Mais elle constate que malgré ses mesures, la relation entre le tourisme et l'environnement tend à être conflictuelle. Cela confirme l'analyse de Henry Charles BUDOWSKI, le pionnier du thème "ECOTOURISME". Entant que spécialiste en tourisme et hôtellerie, elle sollicite votre expertise afin de l'aider à une application effective des pratiques de protection de l'environnement et de la nature et à une valorisation de l'écotourisme.

TAF : Etudiez ce cas en répondant aux questions suivantes :

1. Quelle est la définition de l'Ecotourisme selon l'UICN ;
2. Quels sont les principes de l'Ecotourisme selon l'OMT ;
3. Peut-on respecter les exigences écotouristiques dans le montage d'un produit touristique ? Justifiez votre réponse ;
4. Que vous inspire le livre « Ecotourism : Potentials and Pitfalls de Elizabeth Boo ?
5. Présentez les quatre (4) types de visiteurs selon Brandon Katrina ;
6. Qu'est- ce qui caractérise l'Ecotourisme dans les aires protégées ? ;
7. Qu'est- ce qui caractérise l'Ecotourisme communautaire ?
8. En quoi l'Ecotourisme contribue à l'amélioration du bien-être de la population ?
9. Quelles sont les impacts économiques et socio-culturels de l'Ecotourisme ?
10. Quelle relation établissez-vous entre la communication et l'écotourisme ?

PRESENTATION : 1pt



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 02

Page 1 sur 3

AGREEMENT D'ETAT

N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CTJ/C/SA/030SGG20

1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans

l'Afrique Subsaharienne



SERVICE EXAMEN

ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	HR
Niveau	LICENCE 3
Matière (ECUE)	GESTION DE L'ECONOMAT ET DE CAISSE
Durée	02 H
Matériel autorisé	AUCUN
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

DEVOIR : GESTION ECONOMAT ET FONCTION CAISSE

I^e/ QUESTIONS À CHOIX MULTIPLES (QCM)

QUESTION 1. (03 pt)

La caisse utilise un certain nombre de documents et de pièces comptables ayant une valeur fiscale et juridiques.

Elles sont les suivantes :

(Cochez les bonnes réponses)

- 1.a. Le bon de caisse
- 1.b. La main courante
- 1.c. Les notes clients
- 1.d. Les bon de change, de débours, de coffres et reçus.

QUESTION 2. (01 pt)

La feuille de marché ou liste de marché est un document très important en production :

- (Cochez la bonne réponse)
- 2.a. Est établit par le chef de cuisine, elle est utilisée quotidiennement pour les achats directs de denrées périssables.
 - 2.b. Est établit en double exemplaire. L'origine est adressée au fournisseur. Le duplicata est conservé par l'hôtel ou le restaurant.

II°/

Exercice 1

Madame et Monsieur Renaud arrivent à l'hôtel Marina le 25 février 2012 en faisant un Déposit de 190 000 FCFA et partent le 27 février 2010 à 06 h 30 sans prendre le petit déjeuner. A leur départ, la caisse présente la facture dont l'état se présente comme suit (voir le détail – tableau ci-dessous).

TAF :

- 1°/ Calculer le total taxable (01 pt)
- 2°/ Déterminer le total de la facture HT (02 pts)
- 3°/ Indiquer le reste de la facture à payer au couple. (01 pt)

PréSENTEZ la situation de la facture aux clients à leur départ en répondant aux questions posées.

Hôtel Marina ****

Facture : 12549 Du 27/02/2010
Arrivée le : 25/02/2010 Chb : 305
Madame & Monsieur Renaud

Dates	Nature des prestations	Débit	Crédit
25/02/	Hébergement	95 000	190 000
25/02	Taxe nuitée	1 000	
25/02	Garage	9 000	
25/02	Petit déjeuner	4 000	
26/02	Téléphone	2 000	
26/02	Pressing	6 000	
26/02	Hébergement	95 000	
26/02	Taxe nuitée	1 000	
26/02	Garage	9 000	
26/02	Petit déjeuner	4 500	
TOTAL			
TOTAL TAXABLE			
TVA 18%			
TOTAL HORS TAXE			
RESTE A PAYER			



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 02

Page 3 sur 3

AGREMENT D'ETAT

N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/CTI/CJ/SA/0305GG20

1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans

l'Afrique Subsaharienne



Exercice 2 :

Le 31 Décembre 2012, le chef de cuisine du restaurant LAVAL a réalisé un inventaire physique du stock de nourriture. Le montant des denrées en stock à cette date est 150 800 FCFA. Le 1^{er} Janvier 2012, le stock était 190 500 FCFA. Au cours de l'année 2012, les achats de denrées se sont élevés 8 080 500 FCFA.

TAF :

- 1°/ Calculer le stock moyen (02 pt)
- 2°/ Déterminer la consommation de la période. (02 pts)
- 3°/ Combien de fois se renouvelle le stock au cours de l'année ? (02 pts)
- 4°/ Déduire la durée de rotation. (02 pts)

Exercice 3

Vous êtes Economie à AZALAI HÔTEL, vous avez en stock 24 bouteilles de Beaujolais Village à 2000 FCFA la bouteille à la veille de livraison. Le lendemain, EREVAN vous livre 36 bouteilles à 2400 la bouteille.

TAF :

- 1°/ Quelle est la valeur de votre stock de Beaujolais Village ? (02 pt)
- 2°/ Calculer le CUMP (Coût unitaire moyen pondéré. (02 pts)



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 02

Page 1 sur 2

AGREMENT D'ETAT
N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CTJ/CJ/SA/0305GG20
1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans
l'Afrique Subsaharienne

SERVICE EXAMEN
ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	HTR
Niveau	LICENCE 3
Matière (ECUE)	ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ET JURIDIQUE EN TOURISME ET HOTELLERIE
Durée	02 H
Matériel autorisé	AUCUN
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

SUJET (19 PTS)

Une entreprise « CHALLENGE TOURISME » a été nouvellement créée dans le secteur touristique et hôtelier par un jeune promoteur nommé "Calvin". Spécialisé dans la conception et la vente de produits touristiques, Mr Calvin décide de mettre sur le marché un nouveau produit innovant de nom « Le vodoun aux couleurs de OUIDAH ». L'ambition de ce dernier est de présenter autrement les valeurs culturelles et cultuelles du vodoun aux visiteurs. En tant que spécialiste en tourisme et hôtellerie, « CHALLENGE TOURISME », sollicite votre expertise afin de valoriser et de trouver un marché important pour son produit.

TAF : Etudiez ce cas en répondant aux questions suivantes :

- Présentez les deux types d'environnement de « CHALLENGE TOURISME » ;
- Présentez et analysez le schéma de l'environnement de cette entreprise ;
- Quelle différence faites-vous entre ce produit et un produit hôtelier ?
- Présentez les exigences d'un produit hôtelier ;
- Quelle différence faites-vous entre le prix de revient d'une chambre à la date du 02/01/25 et son prix de revient sur le premier semestre de l'année ?
- Dans la perspective d'intégrer son produit dans les journées du « Vodoun days », le promoteur "Mr Calvin" décide d'analyser la demande touristique du pays et de faire évoluer le nombre de touristes de 400.000 à 480.000. Aidez-le en :
 - Présentant la formule économique de la demande touristique ;



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 02

Page 2 sur 2

AGREMENT D'ETAT
N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CTJ/CJ/SA/0305GG20
1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans
l'Afrique Subsaharienne

- Présentant la formule du prix du tourisme pour les Congolais qui constituent sa grande part du marché.

Pour parvenir à atteindre ce nombre, il décide d'agir sur le prix de son produit. En prenant comme élasticité 2%, aidez-le à répondre aux questions suivantes :

- Qu'est-ce que l'élasticité prix-demande ?
- Comment et de combien faut-il adapter le prix pour réaliser cette hausse du trafic ?
- Proposez une interprétation des valeurs possibles de l'élasticité prix-demande.
- Présentez les autres facteurs d'analyse de la demande touristique.
- Pour réussir dans son environnement concurrentiel, citez et définissez les variables sur lesquelles « CHALLENGE TOURISME » doit agir ;
- Présentez les caractéristiques du produit touristique « Le vodoun aux couleurs de OUIDAH » ;
- Proposez avec explication les étapes du cycle de vie de ce produit ;
- Qu'est-ce que la Politique Nationale du Tourisme et quels sont ses objectifs ?
- Qu'est-ce que la taxe sur séjour ?
- Présentez la classification des taxes par tarif des chambres ;
- Quelles sont les réglementations à respecter en matière Hôtelière au Bénin ?
- Quelles sont les réglementations à respecter en matière de Restauration au Bénin ?

PRESENTATION : Ipt



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 02 N°683/MESRS/0C/SGMD/DGES/CTI/C/SA/0305GG20

Page 1 sur 1
1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans
l'Afrique Subsaharienne



AGREEMENT D'ETAT

Version : 02 N°683/MESRS/0C/SGMD/DGES/CTI/C/SA/0305GG20

1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans
l'Afrique Subsaharienne

SERVICE EXAMEN

ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	HT
Niveau	LICENCE 3
Matière (ECUE)	TRANSPORT AERIEN INTERNATIONAL
Durée	02 H
Matériel autorisé	AUCUN
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

Sujet :

Pour quitter un pays A vers un pays B, des accords se signent entre les pays où les vols arrivent et survolent des territoires. Dans le transport aérien commercial, deux grandes conventions résument ces accords.

TAF :

- 1-Faites ressortir ces deux conventions et dites ce que chacune d'elles stipule.
- 2-Quelle est la composition des zones et sous-zones IATA ?
- 3-Qu'est-ce qu'une liberté de l'air ?
- Quelles sont celles qui sont d'ordre commercial ?
- 4-L'avion Air France fait le retour sur Paris avec à son bord des passagers, du fret et du courrier qu'il débarquera en France, dites-nous de quelle liberté de l'air dont jouit cet appareil ?



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 02

Page 1 sur 1

AGREEMENT D'ETAT

N°683/MESRS/DC/SECND/DGES/CTJ/C/54/02556620

2ème Université Centrale ISO 21001 version 2018 dans

l'Afrique Subsaharienne

SERVICE EXAMEN

ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	HTR
Niveau	LICENCE 3
Matière (ECUE)	GEOPOLITIQUE DU TOURISME ET DE L'HOTELLERIE
Durée	02 H
Matériel autorisé	AUCUN
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

EXERCICE :

1. Définir : Géopolitique ; Tourisme et Tourisme Durable. (3Pts).
2. Les producteurs de voyage sont principalement, des Tour-opérateurs (TO) qui imaginent et élaborent des voyages, du simple vol au forfait. En tant que futur professionnel du tourisme, imaginez et proposez sous forme de schéma un voyage à forfait à un touriste quelconque. (3Pts).
3. En montrant la différence entre le Patrimoine Culturel Immatériel (PCI) et le Patrimoine Culturel Matériel (PCM), donnez-en au moins 4 exemples dans chaque cas dans l'industrie touristique Béninoise. (6Pts).
4. Citez 4 formes de Tourisme Durables et dites en quoi ils consistent. (6Pts)
5. Le secteur du tourisme reste fragilisé par de nombreux défis. Evoquez-en au moins 4. (2 Pts)



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 03

N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CTJ/CJ/SA/0305GG20

1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans

l'Afrique Subsaharienne

AGREEMENT D'ETAT

1ère Université Certifiée ISO 21001

Page 1 sur 1

version 2018 dans

l'Afrique Subsaharienne



SERVICE EXAMEN

ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	HTR
Niveau	LICENCE 3
Matière (ECUE)	POLITIQUE D'AMENAGEMENT TOURISTIQUE
Durée	02 H
Matériel autorisé	AUCUN
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

A- Définir les expressions ou termes suivants :

- Le patrimoine culturel immatériel
- Les monuments
- L'Aménagement touristique
- Les sites
- La Politique d'Aménagement

B- Répondez par vrai ou faux

- 1- La danse Guèledé du Bénin fait partie des 3 patrimoines du Bénin inscrits au patrimoine mondiale de l'UNESCO.
- 2- La maîtrise des paramètres climatiques et hydrographiques d'un pays n'est pas nécessaire pour un responsable d'une unité touristique.
- 3- Les nuisances sonores et atmosphériques n'ont aucun effet sur le tourisme.
- 4- Les produits touristiques sont stockables, utilisables à toutes les saisons et dépendent de l'environnement.
- 5- Le Bénin dispose d'un fort potentiel touristique entièrement aménagé et bien visité par les touristes.

C- A l'aide de vos connaissances :

- 1- Après avoir donné les deux principaux acteurs de l'aménagement du territoire, dites comment chacun d'eux intervient dans cet aménagement.
- 2- Expliquez avec des exemples pourquoi on affirme que le Bénin est un véritable vivier touristique.
- 3- Quelles sont les phases de l'évaluation du potentiel touristique.



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 02

AGREMENT D'ETAT
N°683/MESRS/DC/SGMO/DGES/DPES/CTI/C/SA/0305GG20
1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans
l'Afrique Subsaharienne

Page 1 sur 2



SERVICE EXAMEN ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	TRONC COMMUN
Niveau	LICENCE 3
Matière (ECUE)	INTRODUCTION AU MANAGEMENT DE LA QUALITE
Durée	01 H 30'
Matériel autorisé	AUCUN
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

Dossier I : Connaissances théoriques

1. Définir :
 - Le management de la qualité
 - La politique qualité
 - La conformité
 - L'action corrective
 - L'approche processus
2. Présentez l'historique de la norme ISO 9001.
3. Le principe d'amélioration continue : Modélisation et interprétation de la Roue de DEMING.

Dossier II : Connaissances pratiques

L'institut Universitaire LES COURS SONOU est la première université certifiée ISO à une norme spécifique.

Questions :

1. Quelle est la norme de certification de L'institut Universitaire LES COURS SONOU §
2. Définir et comparer le SMQ et le SMOE.
3. Quelles sont les valeurs prônées par L'institut Universitaire LES COURS SONOU dans sa politique SMOE §



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 02

AGREMENT D'ETAT
N°683/MESRS/DC/SGMO/DGES/DPES/CTI/C/SA/0305GG20
1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans
l'Afrique Subsaharienne

Page 2 sur 2



4. Quels sont les axes déclinés en objectifs autour desquels s'articule la politique SMOE de L'institut Universitaire LES COURS SONOU §

5. Après avoir rappelé les principes de la norme ISO 9001 version 2015 et ceux de la norme de certification de L'institut Universitaire LES COURS SONOU, faites ressortir dans une démarche comparative, les similitudes et les dissimilarités.

Soyez précis et concis.

Bonne réflexion.



EPREUVE DE COMPOSITION
FOE/FOR/009/-CT
Version : 02
N°683/MESRS/OC/SGMO/DGES/OPES/CTI/CJ/SA/0305GG20
1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans
l'Afrique Subsaharienne
Page 1 sur 2



SERVICE EXAMEN
ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	TRONC COMMUN
Niveau	LICENCE 3
Matière (ECUE)	INTRODUCTION AU MANAGEMENT DE LA QUALITE
Durée	01 H 30'
Matériel autorisé	AUCUN
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

Dossier I : Connaissances théoriques

1. Définir :
 - Le management de la qualité
 - La politique qualité
 - La conformité
 - L'action corrective
 - L'approche processus
2. Présentez l'historique de la norme ISO 9001.
3. Le principe d'amélioration continue : Modélisation et interprétation de la Roue de DEMING.

Dossier II : Connaissances pratiques

L'institut Universitaire LES COURS SONOU est la première université certifiée ISO à une norme spécifique.

Questions :

1. Quelle est la norme de certification de L'institut Universitaire LES COURS SONOU §
2. Définir et comparer le SMQ et le SMOE.
3. Quelles sont les valeurs prônées par L'institut Universitaire LES COURS SONOU dans sa politique SMOE §



EPREUVE DE COMPOSITION
FOE/FOR/009/-CT
Version : 02
N°683/MESRS/OC/SGMO/DGES/OPES/CTI/CJ/SA/0305GG20
AGREEMENT D'ETAT
1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans
l'Afrique Subsaharienne
Page 2 sur 2



4. Quels sont les axes déclinés en objectifs autour desquels s'articule la politique SMOE de L'institut Universitaire LES COURS SONOU §
5. Après avoir rappelé les principes de la norme ISO 9001 version 2015 et ceux de la norme de certification de L'institut Universitaire LES COURS SONOU, faites ressortir dans une démarche comparative, les similitudes et les dissimilarités.

Soyez précis et concis.
Bonne réflexion.



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 03

Page 1 sur 1

AGREEMENT D'ETAT

N°683/MERS/DC/SGMD/DGES/DPES/CTI/CJ/SA/030SGG20

1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans

l'Afrique Subsaharienne



SERVICE EXAMEN

ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	TRONC COMMUN
Niveau	LICENCE 3
Matière (ECUE)	MANAGEMENT DU SYSTEME D'INFORMATION
Durée	02 H
Matériel autorisé	AUCUN
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

Dossier Unique

- 1- Qu'appelle-t-on système d'information ?
- 2- Après avoir rappelé les principales dimensions d'un système d'information, expliquez brièvement chacune d'elles.
- 3- Définis les sigles ci -après : GRC- PGI
- 4- Quelles sont les infrastructures d'un système d'information ?
- 5- Donnez deux avantages et deux inconvénients d'un PGI.
- 6- Quel lien existe entre le système d'information et le système informatique ?
- 7- Quels sont les trois sous-systèmes en lesquels une entreprise peut être décomposé ?

EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT
Version : 02 N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/CTI/CJ/SA/0305GG20
Page 2 sur 3 1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans

AGREMENT D'ETAT

1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans

l'Afrique Subsaharienne



4. Quelle méthode d'échantillonnage est particulièrement utile lorsque la population est divisée en groupes homogènes ?

- A) Échantillonnage aléatoire simple.
- B) Échantillonnage par grappes.
- C) Échantillonnage stratifié.
- D) Échantillonnage systématique.

5. Qu'est-ce qu'une problématique en recherche ?

- A) Une hypothèse principale liée à une question de recherche.
- B) Une série d'affirmations pour guider l'étude.
- C) Une conceptualisation et un traitement théorique d'un sujet qui "pose problème".
- D) Un résumé des résultats attendus de l'étude.

CAS 2 : Questions Vrai ou Faux :

1. La recherche fondamentale vise principalement à analyser les propriétés et structures des phénomènes pour en tirer des lois générales.
2. L'approche qualitative est utilisée pour recueillir des données chiffrées et effectuer des analyses statistiques.
3. Une hypothèse doit être rédigée sous forme affirmative et peut être confirmée, infirmée ou nuancée par la recherche.
4. La revue de littérature consiste à résumer les ouvrages pertinents tout en incluant des citations textuelles.
5. La méthode d'échantillonnage aléatoire simple est préférable lorsque la population est homogène.
6. Les objectifs opérationnels d'une recherche sont des déclarations générales qui expriment l'intention globale du chercheur.
7. La méthode de recherche quantitative repose sur des observations objectives et des données quantifiables.
8. La problématique d'une recherche doit être construite avant la formulation des hypothèses.



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 02

Page 1 sur 3

AGREEMENT D'ETAT

N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CTI/CJ/SA/0305GG20

1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans

l'Afrique Subsaharienne



ANSWER SHEET

SERVICE EXAMEN

ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	TRONC COMMUN
Niveau	LICENCE 3
Matière (ECUE)	METHODOLOGIE DE REDACTION DE MEMOIRE
Durée	02 H
Matériel autorisé	AUCUN
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

CAS 1 : QCM

1. Quel est l'objectif principal de la recherche fondamentale ?

- A) Trouver des solutions pratiques à des problèmes spécifiques.
- B) Analyser les propriétés des phénomènes pour en dégager des lois générales.
- C) Étudier l'impact des interventions humaines sur un phénomène donné.
- D) Appliquer directement les résultats de la recherche au développement de nouveaux produits.

2. Parmi les approches suivantes, laquelle utilise principalement des techniques telles que les entretiens semi-structurés ou l'observation directe ?

- A) Approche quantitative.
- B) Approche qualitative.
- C) Approche mixte.
- D) Approche expérimentale.

3. Une hypothèse doit :

- A) Être rédigée sous forme interrogative.
- B) Toujours établir une relation causale entre des variables.
- C) Être plausible, vérifiable et fondée sur la thématique de recherche.
- D) Inclure toutes les théories liées au sujet étudié.



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 02

N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CTJ/CJ/SA/030SGG20

Page 3 sur 3

1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans l'Afrique Subsaharienne



AGREEMENT D'ETAT

1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans l'Afrique Subsaharienne

9. L'analyse de contenu est uniquement utilisée pour coder les réponses quantitatives issues des questionnaires.
10. L'approche mixte combine les avantages des méthodes qualitatives et quantitatives pour mieux comprendre un phénomène.

CAS 3 : Cas Pratique : Étapes de Méthodologie pour un Projet de Recherche

Contexte :

Vous êtes un étudiant en licence, et vous devez préparer un mémoire de recherche sur le thème suivant :

"Effet du télétravail sur la productivité des employés dans les entreprises du secteur des services."

Votre mission est d'appliquer les étapes de la méthodologie de recherche pour construire une base solide à cette étude.

Travail demandé :

1. Formulez un problème clair à partir du thème proposé.
2. Proposez une question principale et deux questions spécifiques.
3. Rédigez un objectif général et deux objectifs spécifiques alignés avec les questions de recherche.
4. Formulez deux hypothèses secondaires.
5. Stratégie méthodologique : Indiquez si vous utiliserez une approche qualitative, quantitative ou mixte, et justifiez votre choix.

FIN



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT
Version : 02 N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CTI/CJ/SA/030SGG20
Page 1 sur 1 1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans l'Afrique Subsaharienne

AGREEMENT D'ETAT

N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CTI/CJ/SA/030SGG20
1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans l'Afrique Subsaharienne

SERVICE EXAMEN

ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	HTR
Niveau	LICENCE 3
Matière (ECUE)	OFFRES TOURISTIQUES AU BENIN: NEGOCIATION COMMERCIALE EN TOURISME ET HOTELLERIE
Durée	01 H 30'
Matériel autorisé	AUCUN
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

CONTENU :

- 1) Que comprenez-vous de la négociation commerciale en tourisme et hôtellerie ? (2 pts)
- 2) Faites-nous savoir les formes de négociation commerciale en tourisme et hôtellerie. (2 pts)
- 3) Enumérez les différentes méthodes de négociation commerciale en tourisme et hôtellerie que vous connaissez. (2 pts)
- 4) De plus en plus dans la négociation commerciale en tourisme et hôtellerie plusieurs canaux de communication s'offrent aux parties prenantes. Pourriez-vous nous les faire connaître ? (4 pts)
- 5) Selon Goldmann, la méthode AIDA se réalise en quatre étapes. Après avoir défini AIDA, donnez-nous les quatre étapes sans les décrire. (4 pts)
- 6) L'étude de la négociation commerciale commence par l'analyse de ses éléments fondamentaux, dégagés selon la méthodologie dite QOQPCQ. (Michel Vuillod et Donna Kesselman,2004). Sans allez trop dans les détails, appliquez cette méthodologie à la négociation commerciale en tourisme et hôtellerie. (5 pts)

Présentation : 1 pt



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 02

N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/CTJ/CJ/SA/030SGG20

1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans

l'Afrique Subsaharienne

Page 1 sur 1

AGREMENT D'ETAT

N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/CTJ/CJ/SA/030SGG20

1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans

l'Afrique Subsaharienne



SERVICE EXAMEN

ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	HPC
Niveau	LICENCE 3
Matière (ECUE)	CONTROLE DE NOURRITURE ET BOISSONS
Durée	01 H
Matériel autorisé	AUCUN .
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

CONTENU DE L'EPREUVE

Sujet :

Au cours du dernier trimestre de l'année 2021, le contrôleur de nourritures et boissons du motel « l'espoir est permis » a présenté le rapport suivant :

- 1250 menus de trois éléments à 7000F hors taxe boissons comprises le menu
- 875 mets à la carte à 90000 F hors taxe boissons comprises le mets
- 550 coffrets de poulets rôtis pommes frites à raison de 7500F hors taxe avec boissons le coffret.

Consigne

- 1- Détermine le chiffre d'affaire global du trimestre
- 2- Sachant que la clé de répartition est 3 pour la nourriture et 2 pour la boissons,

Calcule :

- a- Le chiffre d'affaire nourritures ;
 - b- Le chiffre d'affaire boissons.
- 3- En utilisant la clé de répartition 3 pour la nourriture et 4 pour la boisson, calcule :
 - a- Le coût matières consommées nourriture ;
 - b- Le coût matières consommées boissons.
 - 4- Calcule
 - a- Le ratio nourriture ;
 - b- Le ratio boissons.



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 03

Page 1 sur 1

AGREEMENT D'ETAT

N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CTI/CJ/SA/0305GG20

1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans l'Afrique Subsaharienne

SERVICE EXAMEN

ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	HTR
Niveau	LICENCE 3
Matière (ECUE)	TECHNIQUES D'ACCUEIL ET DE VISITE
Durée	01 H 30'
Matériel autorisé	AUCUN
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

Questions :

- 1- Définissez les concepts suivants : accueil, visite.
- 2- Quelle est l'importance de l'accueil dans le tourisme ?
- 3- Énumérez les fondamentaux de l'accueil professionnel.
- 4- Donnez les principales caractéristiques de la visite et son rôle dans le tourisme.
- 5- Présentez la typologie des visites que vous connaissez.

Bonne chance !



EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 02

Page 1 sur 2

AGREEMENT D'ETAT

N°683/MERS/DC/SGMD/DGES/CTI/CJ/SA/0305GG20

1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans

l'Afrique Subsaharienne



SERVICE EXAMEN

ANNEE ACADEMIQUE : 2024-2025

Filière (s)	HTR
Niveau	LICENCE 3
Matière (ECUE)	GESTION DE LA RELATION CLIENT
Durée	02 H
Matériel autorisé	AUCUN
Document autorisé	AUCUN
Session	NORMALE

SUJET

I/ répondez par vrai ou faux

- 1- Une base de données clients partie du système d'information de l'entreprise
 - 2- Les bases de données permettent le suivi de la prospection
 - 3- Un entrepôt de données est une petite base de données clients
 - 4- Un entrepôt de données utilise les informations tirées des enquêtes
 - 5- Les bases de données permettent de segmenter la clientèle
 - 6- Un logiciel GRC contient toutes les informations relatives aux clients
 - 7- Un entrepôt de données est une base de données fournisseurs
 - 8- La gestion des données clients consiste à cumuler beaucoup d'informations clients
 - 9- Le Big data est une technique de classement des clients
 - 10- La datamining recherche des relations entre certaines données clients
- II/ Complétez les phrases suivantes
- 1- est le moyen par lequel l'entreprise se met en relation avec son marché.
 - 2- Le management de la relation client représente l'aboutissement d'une révolution qui a vu progressivement le client devenirde la relation commerciale.

EPREUVE DE COMPOSITION

FOE/FOR/009/-CT

Version : 02

AGREMENT D'ETAT
N°683/MESRS/DC/SGMD/DGES/DPES/CTI/CJ/SA/0305GG20
1ère Université Certifiée ISO 21001 version 2018 dans

Page 2 sur 2

l'Afrique Subsaharienne



- entre
- 3- L'idée fondatrice de CRM consiste à ouvrir un canal entre l'entreprise et son client final.
- 4- Le seul et unique critère pour mesurer la réussite en affaires est
- 5- Le est le patrimoine de l'entreprise quel que soit son secteur d'activité

III / répondez aux questions suivantes

- 1- Citez quelques méthodes modernes de gestion de la relation clients utilisées dans le domaine de l'hôtellerie et du tourisme de nos jours ?
- 2- Citez quelques moyens du marketing relationnel dans le cas de l'hôtellerie et du tourisme ?
- 3- Quels sont les secrets qui font de vos clients des alliés à vie ?