

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ,
МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ**

**ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА**

Н. П. Юр'єва

ЗБІРНИК ТЕСТІВ

з дисциплін

**«Ділова іноземна мова», «Ділова іноземна мова перша»,
«Ділова іноземна мова друга»**

(французька мова)

для організації практичної роботи
студентів 4 курсу денної форми навчання
за напрямом підготовки

«ТУРИЗМ»

**Харків
ХНАМГ
2011**

Збірник тестів з дисциплін «Ділова іноземна мова», «Ділова іноземна мова перша», «Ділова іноземна мова друга» (французька мова) для організації практичної роботи студентів 4 курсу денної форми навчання за напрямом підготовки «Туризм» / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: Н. П. Юр'єва. – Х.: ХНАМГ, 2011. – 94 с.

Рекомендовано кафедрою іноземних мов,
протокол № 11 від 24.06.2011 р.

Test 1.

I. Lisez le texte et les phrases qui le suivent. Terminez les propositions inachevées ou répondez si la phrase contient une question en choisissant parmi les 2 variantes (A, B).

Un important rôle économique du tourisme international

Le tourisme international est tout d'abord un secteur d'activité qui procure des revenus, sous forme de devises, à de nombreux pays d'accueil. Dans les pays de l'Union Européenne, sa part dans le P.I.B. peut atteindre 6% (au Portugal). Son chiffre d'affaires a quintuplé depuis 1975 et ne cesse à accroître. Les principaux États dont la balance touristique est excédentaire sont la France, l'Espagne et l'Italie. Au contraire, l'Allemagne et les Pays-Bas sont déficitaires. Allemands et Néerlandais dépensent beaucoup plus hors de leurs frontières – que 60% d'entre eux franchissent à l'occasion des vacances – que les touristes étrangers ne laissent de devises en Allemagne ou aux Pays-Bas. Pour certains pays aux dimensions modestes ou aux ressources limitées, le tourisme est devenu indispensable. C'est ainsi qu'il participe aux exportations de biens et de services pour 50% aux Bahamas ou aux Bermudes, dans la proportion de 20% pour l'Espagne, la Grèce ou l'Autriche, 8% pour l'Italie, le Maroc, la Tunisie, 9% pour la France.

Le développement du tourisme international a aussi des effets sur le budget des États, lorsque ceux-ci engagent des dépenses de développement touristique (par exemple en finançant les infrastructures de transport et d'accueil, en participant à leur exploitation, en accordant des subventions). Il peut également influencer le niveau des prix et contribuer à l'inflation, principalement par la hausse du prix des terrains – ou encore lorsque la fourniture de biens et de services est dépassée par la demande touristique).

1. Le chiffre d'affaires de tourisme international connaît

- (A) une croissance ininterrompue. (B) une régression constante.

2. Le tourisme international est un secteur d'activité qui apporte

- (A) des recettes. (B) des dépenses.

3. Les touristes étrangers laissent plus de devises en

- (A) Allemagne et aux Pays-Bas. (B) France, Espagne et Italie.

4. Il faut tenir compte des impacts négatifs du tourisme parmi lesquels on peut citer

(A) une spéculation foncière et inflation. (B) une création d'emplois.

II. Le point professionnel. Choisissez la réponse la plus convenable à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Les foyers récepteurs sont les grands pôles _____, qui connaissent la plus grande concentration touristique du monde.

a. côtiers

b. montagnards

c. urbains

d. fluviaux

2. L'étude des foyers émetteurs et des flux montre que les millions de touristes qui fréquentent annuellement les pôles méditerranéens sont originaires des pays industrialisés du _____ de l'Europe (Grande-Bretagne, Allemagne, Belgique, Hollande, Suède).

a. est

b. ouest

c. sud

d. nord

3. La France figure au _____ rang mondial pour les recettes tirées du tourisme international, derrière les États-Unis et l'Espagne.

a. premier

b. 3^e

c. 2^e

d. 5^e

4. La fréquentation des différents hébergements varie selon les _____.

a. motivations

b. saisonnalité

c. nationalités

d. âges

5. Devenu une véritable activité de pointe, le tourisme international constitue un secteur à _____ rapide.

a. régression

b. réduction

c. progression

d. croissance

6. A partir de 1950 s'épanouit un véritable tourisme international _____, rendu possible ici par le relèvement rapide du niveau de vie.

- a. de luxe
- b. de masse
- c. d'affaires
- d. de santé

7. La population, plus disponible et mieux nantie, devient également plus mobile grâce à

- a. l'augmentation du revenu familial.
- b. la possibilité de réserver en ligne.
- c. l'essor de l'automobile et des transports aériens.
- d. le développement des infrastructures touristiques.

8. Avec le saut du nombre de touristes internationaux, les parts régionales de marchés (en pourcentage des _____ touristiques mondiales) vont connaître une évolution majeure.

- a. départs
- b. arrivées
- c. visites
- d. voyages

9. Par son _____ de pourvoyeur de capitaux et d'emplois, par les aménagements importants qu'il nécessite, le tourisme international possède, en fait, une force d'entraînement très grande.

- a. impact économique
- b. évolution actuelle
- c. activité traditionnelle
- d. importance sociale

10. Les _____ touristiques visent à faciliter l'accès de sites existants ou bien éviter le foisonnement anarchique de constructions sur ceux-ci, ou encore développer, ex nihilo, une région nouvelle.

- a. administrations
- b. contraintes
- c. aménagements
- d. équipements

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Le tourisme est aujourd'hui considéré comme une activité de première importance dans la plupart des pays _____ et un nombre croissant de pays du Tiers Monde.

- | | |
|---|--|
| a. <input type="checkbox"/> développé | c. <input type="checkbox"/> développée |
| b. <input type="checkbox"/> développées | d. <input type="checkbox"/> développés |

2. Près de 5 millions d'Américains sont attirés par les richesses culturelles et les sites de l'Europe _____ par les magasins de luxe des grandes villes.

- | | |
|--|---------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> aussi que | c. <input type="checkbox"/> plus que |
| b. <input type="checkbox"/> autant que | d. <input type="checkbox"/> moins que |

3. Les employés, _____ les taux de départ sont comparables à ceux de cadres, avec 35% en hiver et 72% en été, recherchent des solutions d'hébergement économiques : parents ou amis, villages de vacances ou maisons familiales, camping, gîtes ruraux.

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> desquels | c. <input type="checkbox"/> auxquels |
| b. <input type="checkbox"/> dont | d. <input type="checkbox"/> duquel |

4. Outre les emplois directs dans l'hôtellerie – restauration, tour-opérateurs ou agences de voyages, il faut prendre en compte les emplois indirects, par exemple _____ de l'industrie du bâtiment.

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> celui | c. <input type="checkbox"/> celles |
| b. <input type="checkbox"/> ceux | d. <input type="checkbox"/> celle |

5. On _____ de 390 millions d'arrivées de touristes internationaux aux frontières dans des années 1990 à plus de 500 millions au début du XXI^e siècle.

- | | |
|--|---|
| a. <input type="checkbox"/> a passé | c. <input type="checkbox"/> est passé |
| b. <input type="checkbox"/> est passée | d. <input type="checkbox"/> sont passés |

6. Grâce au privilège _____ constitue pour lui la proximité des États-Unis, le Mexique bénéficie de l'afflux américain, y compris pour des visites de quelques heures.

- a. qui
- b. que

- c. lequel
- d. laquelle

7. Les principaux flux émetteurs extrême-orientaux sont issus _____ Japon : 11 millions de Japonais choisissent l'Europe, les États-Unis ou l'Asie du Sud-Est.

- a. du
- b. au

- c. en
- d. de la

8. Le nombre de touristes _____ devrait dépasser 500 millions au début du XXI^e siècle.

- a. internationales
- b. international

- c. internationaux
- d. internationale

9. Les cadres moyens prennent peu de vacances d'hiver (45%) et possèdent _____ de résidences secondaires que les cadres supérieurs.

- a. autant
- b. aussi

- c. plus
- d. moins

10. Le mouvement de concentration a été facilité par l'entrée en scène des banques et d'entreprises diverses (transport, presse, compagnies d'assurances, etc.), d'où la constitution de groupes dominants _____ de grandes chaînes hôtelières intégrées : Accor, Pullman International Hotels, Groupe du Louvre, Méridien...

- a. possèdent
- b. possédant

- c. possédés
- d. possédées

Test 2.

I. Lisez le texte et les phrases qui le suivent. Terminez les propositions inachevées ou répondez si la phrase contient une question en choisissant parmi les 2 variantes (A, B).

Un patrimoine touristique exceptionnel de la France

La France doit une large part de son succès à une exceptionnelle mosaïque de paysages le plus souvent favorables au développement du tourisme :

- **les hautes montagnes** offrent des terrains de prédilection aux alpinistes et aux skieurs. C'est le cas des Alpes, avec les stations les plus équipées du monde, comme la Plagne, Val-d'Isère, Morzine-Avoriaz, mais aussi des Pyrénées, avec des stations plus modestes, telles La Mongie et Gourette ;
- **les moyennes montagnes** favorisent également les sports d'hiver. Bien que le ski de piste y soit possible, elles s'orientent plutôt vers l'accueil des pratiquants du ski de fond. **Le climatisme** fait aussi de nombreux adeptes, et les lacs permettent la pêche, voire le nautisme et même la baignade pour les plus bas et les mieux abrités, comme ceux de Gérardmer dans les Vosges ou le Bonlieu dans le Jura ;
- **les plateaux** présentent des paysages grandioses qui ont permis le développement d'un tourisme de passage : gorges du Tarn, canyon du Verdon, gouffre de Padirac, aven Armand ;
- **les plaines** déroulent aussi des paysages attrayants, quadrillées de haies de cyprès et de canaux ;
- **les littoraux** enfin, présentent une extrême diversité : côtes à falaise du Boulonnais ou du pays de Caux, côtes rocheuses de Bretagne ou de Provence, longues plages de sable de Vendée, des Landes ou du Languedoc.

1. La France est la première destination touristique mondiale, forte

- (A) d'un exceptionnel patrimoine touristique.
- (B) d'une extrême diversité des paysages.

2. Les stations des hautes montagnes sont orientées plutôt vers l'accueil des

- (A) alpinistes.
- (B) pratiquants du ski de fond.

3. Quand on parle des littoraux de la France on parle des côtes de

- (A) la Méditerranée et l'océan Atlantique.
- (B) la mer des Caraïbes et l'océan Atlantique.

4. Un patrimoine exceptionnel contribue largement au

- (A) développement du tourisme.
- (B) l'augmentation du flux des touristes.

II. Le point professionnel. Choisissez la réponse la plus convenable à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. La France occupe une place de choix dans le concert mondial, forte d'un exceptionnel _____ naturel et historique que les facilités de circulation ont permis de bien mettre en valeur.

- a. patrimoine
- b. infrastructure
- c. relief
- d. paysage

2. Toute région rurale – y compris en moyenne montagne – qui bénéficie d'un climat agréable, d'une végétation riche et /ou typée, de bois et de forêts, de paysages et de villages pittoresques, de réserves et de parcs naturels, de rivières et de plans d'eau, a vocation au _____.

- a. tourisme bleu
- b. tourisme blanc
- c. tourisme vert
- d. tourisme d'affaires

3. En Île-de-France, une très forte fréquentation étrangère représente en moyenne plus de la moitié des _____ et les deux tiers des nuitées hôtelières.

- a. arrivées
- b. visites
- c. départs
- d. voyages

4. Un centre de thalassothérapie se trouve :

- a. au milieu des montagnes
- b. au bord de la mer
- c. au bord d'un lac
- d. au bord d'un fleuve

5. Sur la route des vins vous pouvez visiter les plus grandes _____ vinicoles de la région.

- a. caves
- b. grottes
- c. gouffres
- d. avens

6. Malgré l'extension de l'urbanisation et de l'industrialisation, le val de Seine a conservé _____ pour les amoureux de la nature.

- a. des milliers des fidèles
- b. des points forts
- c. bien des attraits
- d. des paysages

7. L'alpinisme et la spéléologie sont caractéristiques de _____.

- a. la mer
- b. la vallée
- c. la campagne
- d. la montagne

8. _____ conjugue l'endurance physique, la joie de l'effort et l'observation de la nature : on peut parler d'un tourisme scientifiques de découverte.

- a. La randonnée
- b. La promenade
- c. L'excursion
- d. La balade

9. La France _____, c'est la France rurale ou montagnarde des prés, des champs, mais aussi des haies vives, des taillis et des forêts, des landes océaniques ou des garrigues du Sud.

- a. bleue
- b. blanche
- c. multicolore
- d. verte

10. Chaque week-end, la capitale se vide d'une partie de ses habitants qui partent vers des _____ (Yonne, Normandie) mais aussi vers les forêts.

- a. châteaux
- b. résidences secondaires
- c. grands magasins
- d. musées

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Trois zones s'organisent autour du village : d'abord _____ des jardins et des vergers, vivante, charmante, très soignée.

- a. celle
- b. ceux

- c. celui
- d. celles

2. A la Réunion, département d'outre-mer français, le tourisme se compose de forfaits-séjours et de circuits _____ associent la voiture ou le bus et la randonnée pédestre, avec visite des curiosités naturelles et des villes.

- a. où
- b. qu'

- c. qui
- d. que

3. Massivement fréquentée l'été, la côte aquitaine offre _____ possibilités d'accueil : camping et formes collectives d'hébergement de Soulac à Bayonne, hôtellerie des stations urbanisées du Pays basque.

- a. des grands
- b. de grandes

- c. des grandes
- d. de grands

4. Trois pôles culturels remarquables attirent les touristes français et étrangers à la côte normande : Honfleur, avec son _____ port, ses quartiers anciens, ses riches musées ; Bayeux où l'on admire la tapisserie de la Reine Mathilde ; le Mont-Saint-Michel romano-gothique.

- a. vieil
- b. vieille

- c. vieux
- d. vieilles

5. Les infrastructures de la Côte d'Azur _____ remarquables : 1^{er} rang pour les campings, les villages de vacances, les résidences secondaires, 2^e pour l'hôtellerie et les résidences de tourisme.

- a. est
- b. sont

- c. étaient
- d. a été

6. _____ les différences dues aux contraintes géographiques, à l'existant (une ville, un petit port), aux choix urbanistiques, les stations traditionnelles sont multipolaires (pluralité d'attractions) : le front de mer associe, en parallèle, la plage, une promenade piétonne sur le sable, une route bordée d'hôtels, des commerces, un casino, etc.

- | | |
|---|-------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> Selon | c. <input type="checkbox"/> Grâce à |
| b. <input type="checkbox"/> En dépit de | d. <input type="checkbox"/> Malgré |

7. Les atouts géographiques de la Côte d'Azur sont considérables : sites remarquables avec vue sur la mer, climat méditerranéen _____ étés chauds et secs et hivers doux, pas de mistral, végétation qui semble exotique (palmiers, citronniers, oliviers, cyprès...).

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> au | c. <input type="checkbox"/> à |
| b. <input type="checkbox"/> aux | d. <input type="checkbox"/> à l' |

8. Cinq régions abritent environ 70% des établissements _____ et des curistes.

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> thermal | c. <input type="checkbox"/> thermale |
| b. <input type="checkbox"/> thermaux | d. <input type="checkbox"/> thermales |

9. De votre chambre, vous avez une _____ vue sur la mer.

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> beau | c. <input type="checkbox"/> belle |
| b. <input type="checkbox"/> beaux | d. <input type="checkbox"/> bel |

10. Des manufactures royales aux usines ultramodernes d'aujourd'hui, des roues des moulins aux turbines, les lieux et les objets industriels sont actuellement valorisés comme _____ au patrimoine culturel.

- | | |
|---|--|
| a. <input type="checkbox"/> appartenu | c. <input type="checkbox"/> appartenue |
| b. <input type="checkbox"/> appartenant | d. <input type="checkbox"/> appartenus |

Test 3.

I. Lisez le texte et les phrases qui le suivent. Terminez les propositions inachevées ou répondez si la phrase contient une question en choisissant parmi les 2 variantes (A, B).

Un patrimoine culturel impressionnant de la France

La France dispose d'un exceptionnel patrimoine qui mobilise l'attention de ses habitants, mais aussi de très nombreux touristes étrangers : 12 000 monuments et 1200 musées. Il revêt des formes multiples et embrasse toute l'histoire de l'humanité :

- **grottes préhistoriques** de la vallée de la Vézère, dans le Massif central, ou encore de l'Ariège, comme celles de Niaux et du Mas d'Azil ;
- **monuments antiques** tels le pont du Gard, les arènes d'Arles ou l'arc de Germanicus à Saintes ;
- **monuments médiévaux** : forteresses de Château-Guillard et de Montségur ; cité fortifiée d'Aigues-Mortes ; églises romanes du Poitou ; abbayes catalanes ; fières cathédrales gothiques d'Île-de-France, de Picardie et de Champagne ;
- **joyaux de la Renaissance** symbolisés par les châteaux de la Loire et palais classiques comme celui de Versailles ;
- **ouvrages d'art** des **XIX et XX** siècles, tels le viaduc de Garabit, la Tour Eiffel, Beaubourg, l'arche de la Défense ou le nouvel opéra de la Bastille.

La France possède aussi le plus riche musée du monde avec le Louvre, relayé par bien d'autres musées parisiens, tels le Jeu de paume, le musée de l'Homme, les Invalides, ou provinciaux, comme ceux de Lille, Dijon et Marseille.

Enfin, il faudrait mentionner les **folklores régionaux** parfois demeurés très vivaces et qui constituent un élément d'attraction non négligeable pour certaines provinces, que ce soit la Bretagne, le Pays basque ou les DOM-TOM.

1. _____ attirent des flux considérables de touristes français et étrangers.

- (A) Les musées et les monuments de France
- (B) Les hôtels et les résidences touristiques

2. _____ de la France doit beaucoup à la diversité de ses ethnies et de leur expression culturelle.

- (A) Les folklores régionaux
- (B) La richesse culturelle

3. Patrie des études préhistoriques, la France est bien dotée en

- (A) sites, en grottes et en musées.
- (B) châteaux et palais.

4. Le tourisme figure parmi les _____ des DOM-TOM français.

- (A) premières activités économiques
- (B) dépenses totales

II. Le point professionnel. Choisissez la réponse la plus convenable à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. L'objectif du tourisme _____ est de faire découvrir des aspects culturels d'une destination : la géographie, l'histoire, l'industrie, la tradition gastronomique, les musées, les monuments, les fêtes...

- a. bleu
- b. blanc
- c. culturel
- d. d'affaires

2. Le tourisme _____, c'est la montagne, la nature, les gîtes ruraux et les randonnées en forêt.

- a. blanc
- b. d'affaires
- c. culturel
- d. vert

3. Voilà, je vous donne ce petit _____. Regardez, il y a tout ce qu'il vous faut : les restaurants de la ville, leur adresse, leur numéro de téléphone, la cuisine proposée et bien sûr, la fourchette des prix.

- a. brochure
- b. dépliant
- c. catalogue
- d. guides

4. _____ juxtapose, dans plus de 200 salles, des antiquités égyptiennes, grecques et romaines, des sculptures, des peintures, des dessins, des objets d'art et du mobilier.

- a. Le Panthéon
- b. Le Sacré-Cœur
- c. Le Louvre
- d. Les Invalides

5. Ne manquez pas de visiter les monuments intéressants à chaque _____ du parcours.

- a. moment
- b. étape
- c. tournant
- d. itinéraire

6. _____ n'a guère conservé de demeures médiévales, Haussmann les ayant presque toutes rasées lors de ses grands travaux sous le Second Empire.

- a. L'île Saint-Louis
- b. Le Marais
- c. L'île de la Cité
- d. Le Montmartre

7. Le tourisme _____ s'appuie sur l'existence de nombreux musées.

- a. d'affaires
- b. de santé
- c. culturel
- d. associatif

8. Guadeloupe et Martinique sont situées dans _____

- a. la Méditerranée
- b. l'océan Pacifique
- c. la mer des Caraïbes
- d. l'océan Indien

9. Les DOM-TOM français bénéficient de conditions climatiques _____ au moment où les activités balnéaires et nautiques constituent des éléments moteurs du tourisme.

- a. convenables
- b. favorables
- c. défavorables
- d. inconvenables

10. _____ est mondialement connue pour la qualité et la diversité de ses mets et de ses vins.

- a. Le patrimoine viticole
- b. La gastronomie française
- c. Les vallées culturelles
- d. Les villes françaises

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Des parcs préhistoriques sont des zones vertes _____ sont reconstitués des sites et des habitations.

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> qui | c. <input type="checkbox"/> où |
| b. <input type="checkbox"/> que | d. <input type="checkbox"/> dont |

2. Notre-Dame est l'une des plus _____ cathédrales gothiques de France.

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> beaux | c. <input type="checkbox"/> belle |
| b. <input type="checkbox"/> beau | d. <input type="checkbox"/> belles |

3. Le Moulin Rouge _____ Toulouse-Lautrec a immortalisé le french-cancan et la place Pigalle drainent de nombreux touristes dans les théâtres de chansonniers, les boîtes de nuit et les cabarets.

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> qui | c. <input type="checkbox"/> que |
| b. <input type="checkbox"/> dont | d. <input type="checkbox"/> lequel |

4. Le jardin des Tuileries, _____ par le Nôtre au XYI^e siècle, offre une succession de parterres, de bassins et de terrasses qui prolonge le musée du Louvre.

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> dessinée | c. <input type="checkbox"/> dessinées |
| b. <input type="checkbox"/> dessinés | d. <input type="checkbox"/> dessiné |

5. Les Champs-Élysées constituent _____ artère de la capitale.

- | | |
|---|--|
| a. <input type="checkbox"/> la plus large | c. <input type="checkbox"/> les plus larges |
| b. <input type="checkbox"/> le plus large | d. <input type="checkbox"/> un des plus larges |

6. Le château de Versailles _____ au XVII^e siècle.

- | | |
|---|--|
| a. <input type="checkbox"/> construit | c. <input type="checkbox"/> a été construit |
| b. <input type="checkbox"/> a construit | d. <input type="checkbox"/> a été construite |

7. La vocation culturelle des vallées du Rhône et de la Saône tient au fait que les échanges _____ ont toujours été considérables entre la Méditerranée et les pays du Rhin.

- a. commerciales et culturels
- b. commerciaux et culturelles
- c. commerciales et culturelles
- d. commerciaux et culturels

8. Ce château est en travaux, il est fermé au public depuis deux mois. Vous ne pouvez _____ visiter.

- a. la
- b. le
- c. les
- d. lui

9. Dans ce prospectus, vous avez _____ il est utile de savoir sur la manifestation.

- a. tout ce qui
- b. tout ce dont
- c. tout ce que
- d. tout ce qu'

10. Nous poursuivons notre découverte de Paris : nous longeons les quais de Paris, qui ont été classés _____ 1990 au Patrimoine mondial de l'humanité par l'Unesco.

- a. depuis
- b. à
- c. en
- d. il y a

Test 4.

I. Lisez le texte et les phrases qui le suivent. Terminez les propositions inachevées ou répondez si la phrase contient une question en choisissant parmi les 2 variantes (A, B).

Les métiers de la conception et de la commercialisation

En France, beaucoup de métiers du tourisme sont nés durant le XX^e siècle avec l'apparition des congés payés et le développement des transports. Cependant de nouveaux métiers sont apparus avec la modernisation des outils de communication (téléphone, Internet...).

Aujourd'hui, on distingue des types de métiers suivants:

- **Les métiers de la conception** : il s'agit de créer des produits touristiques adaptés aux besoins de la clientèle, d'anticiper ses besoins, voire de créer des modes. Ces fonctions nécessitent un sens de l'organisation et de la négociation ainsi que de la créativité : le **chef de produit** anticipe les attentes des clients, crée et présente des nouveaux produits rentables ; le **forfaitiste** met en place des forfaits, à savoir des voyages organisés avec transport, hébergement, repas, visites et animation.

- **Les métiers de la commercialisation** : il s'agit de vendre les produits touristiques qui ont été créés. Tous ces métiers demandent le goût du contact, l'autonomie, le sens de l'organisation et du commerce ainsi que la connaissance de l'outil informatique et une aisance au téléphone : le **chef de comptoir** et les **agents de comptoir** accueillent, renseignent, conseillent, réservent et émettent les titres de transport ; le **billettiste** délivre les titres de transport ; le **forfaitiste-vendeur** est chargé de vendre des forfaits touristiques ; l'**agent de réservation** est responsable de la prise de réservation et du suivi de la clientèle.

1. Pour concevoir un produit touristique il est nécessaire de hiérarchiser les intérêts en fonction de _____ : intérêt pour le patrimoine artistique et architectural, pour le patrimoine naturel (paysage, réserves, parcs naturels), pour le patrimoine immatériel (fêtes et traditions populaires, lieux de mémoire...), pour le patrimoine gastronomique ou le patrimoine économique (sites industriels, écomusées, etc.).

- (A) la demande du marché (B) la clientèle ciblée

2. Le forfaitiste concepteur qualifié est capable de

- (A) développer la production adaptée aux besoins de la clientèle.
(B) parler plusieurs langues.

3. Le goût du contact, l'autonomie, le sens de l'organisation et du commerce ainsi que la connaissance de l'outil informatique et une aisance au téléphone sont les qualités nécessaires plutôt pour les professionnels qui

- (A) conçoivent les produits touristiques.
- (B) vendent les produits touristiques.

4. Un voyage organisé avec transport, hébergement, repas, visites et animation, vendu à prix unique, est

- (A) un forfait
- (B) un titre de transport

II. Le point professionnel. Choisissez la réponse la plus convenable à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Quelle question vous ne poserez pas au client dans un entretien de vente ?

- a. Quel mode de transport préférez-vous ?
- b. Partez-vous seul ou accompagné ?
- c. Qu'est-ce que vous buvez ?
- d. Vous voulez un produit cher ou bon marché ?

2. Pour bien mener un entretien de vente, il faut

- a. faire attendre le client
- b. savoir écouter et questionner le client
- c. regarder son écran d'ordinateur pendant tout l'entretien de vente
- d. consacrer 10 minutes maximum à chaque client

3. Tous les transports intérieurs locaux peuvent être intégrés dans un produit touristique et sont un atout du réceptif, c'est-à-dire de toutes les _____ organisées dans le pays qui reçoit le client.

- a. prestations
- b. forfaits
- c. séjours
- d. circuits

4. La personne qui conçoit les forfaits touristiques s'appelle _____.

- a. un animateur
- b. un voyageur
- c. un forfaitiste
- d. un touriste

5. _____ travaille dans un bureau d'OT, donne des informations aux clients, fournit des documents.

- a. L'animateur
- b. Le forfaitiste
- c. L'employé
- d. Le guide

6. Appelé « _____ » pendant la période des sports d'hiver, le tourisme montagnard peut également être appelé « tourisme de santé, de thermalisme ou de randonnée » pendant les autres saisons.

- a. vert
- b. blanc
- c. bleu
- d. d'affaires

7. Une homologation est une approbation que donne l'Etat (par le biais des instances responsables du tourisme) aux hôtels qui correspondent à toutes les normes fixées pour une catégorie donnée et qui s'exprime en _____.

- a. étoiles
- b. chambres
- c. formules d'hébergement
- d. prix

8. Un touriste architecte, en vacances à Montélimar pendant les fêtes de Noël, voudrait aller visiter une exposition originale : qu'est-ce qu'on va lui proposer ?

- a. Exposition Varini (peintre, 21 juin -5 octobre)
- b. Café littéraire de Montélimar (écrivains, 3 octobre – 4 octobre)
- c. Exposition Krijn de Koning (sculpteur-architecte, 24 octobre – 4 janvier)
- d. Salon VTT (bicyclettes, 7 avril – 15 avril)

9. Vous téléphonez au tour-opérateur qui _____ le circuit et vous lui demandez des précisions sur les conditions sanitaires et les assurances.

- a. a goûté
- b. a conçu
- c. a parcouru
- d. a découvert

10. Nicolas et Claire ont deux semaines de vacances d'été. Ils adorent la montagne et la marche à pied. Quel produit pourrait les intéresser ?

- a. New York. Vol aller /retour + 2 nuits Hôtel 3?
- b. Les bienfaits de la mer en Tunisie, 4 jours de cure.
- c. Tour du Mont Blanc. 9 jours en pension complète en juillet. Marchez de refuge en refuge à la rencontre de ce sommet mythique.
- d. Panorama de la Chine. Forfait 15 jours, 15 participants minimum.

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Si l'on programme de visiter ce château on _____ compter environ deux heures aller-retour en autobus.

- a. devait
- b. devrait
- c. doit
- d. devra

2. – Vous n'êtes pas encore allés en Bretagne ? – Nous _____ revenons et nous _____ rapportons des souvenirs inoubliables.

- a. y, en
- b. le, lui
- c. en, en
- d. lui, lui

3. Lors de la conception des produits touristiques, un professionnel s'adresse à un autre professionnel... Si l'un (agent de voyages) s'informe sur les prestations d'animation offerts pour pouvoir ___ inclure dans ses forfaits ou ___ proposer à ses clients, l'autre (l'organisateur : employé d'un office du tourisme, d'un hôtel, ...) doit, en retour, l'informer, le renseigner, le conseiller sur les prestations qu'il propose.

- a. l', le
- b. la, les
- c. le, les
- d. les, les

4. Dans certaines agences, une personne s'occupe des réservations des individuels, une autre de _____ des groupes.

- a. celle
- b. celui
- c. celles
- d. ceux

5. – Est-ce qu'on nous a envoyé une facture ? – Non, on _____ envoyé de facture.

- | | |
|---|---|
| a. <input type="checkbox"/> ne t'avons pas | c. <input type="checkbox"/> ne vous avons pas |
| b. <input type="checkbox"/> ne nous avons pas | d. <input type="checkbox"/> ne vous a pas |

6. Dans ce guide, vous trouverez _____ vous cherchez.

- | | |
|--|---|
| a. <input type="checkbox"/> tout ce qui | c. <input type="checkbox"/> tout ce que |
| b. <input type="checkbox"/> tout ce dont | d. <input type="checkbox"/> tout ce qu' |

7. Vous répondez par fax à votre correspondant en lui proposant de choisir entre deux circuits et deux formules _____.

- | | |
|--|---------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> hôtelier | c. <input type="checkbox"/> hôtelière |
| b. <input type="checkbox"/> hôtelières | d. <input type="checkbox"/> hôteliers |

8. – Pourriez-vous expliquer aux clients les conditions d'annulation ? – Bien sûr, je _____ explique tout de suite.

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> vous les | c. <input type="checkbox"/> les leur |
| b. <input type="checkbox"/> le leur | d. <input type="checkbox"/> les lui |

9. – Vous reste-t-il encore des euros ? – Non, il ne m'en reste _____.

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> jamais | c. <input type="checkbox"/> aucun |
| b. <input type="checkbox"/> rien | d. <input type="checkbox"/> plus |

10. Faites-vous plaisir, partez pour un séjour de remise en forme _____ bord de la mer ! Tous nos centres sont sélectionnés pour la qualité des soins et des installations.

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> du | c. <input type="checkbox"/> au |
| b. <input type="checkbox"/> aux | d. <input type="checkbox"/> à la |

Test 5.

I. Lisez le texte et les phrases qui le suivent. Terminez les propositions inachevées ou répondez si la phrase contient une question en choisissant parmi les 2 variantes (A, B).

Les métiers de l'accueil et de l'animation, de la promotion territoriale

Ces métiers sont devenus indispensables pour satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante. La sociabilité, le goût du contact, l'amabilité, la politesse, la maîtrise de soi, une bonne présentation et la connaissance des langues étrangères ainsi qu'une facilité d'élocution sont nécessaires à toutes ces fonctions.

L'hôtesse de l'air et *le steward* ou *le personnel navigant commercial (P.N.C.)* sont employés par des compagnies aériennes pour agrémenter le voyage des passagers, répondre aux attentes de ces passagers, garantir l'ordre et la sécurité à bord d'un avion.

L'agent d'accueil et *l'agent d'information* travaillent la plupart du temps dans les halls d'aéroports, les gares, les guichets d'information ou les stands d'exposition. Leur rôle premier est d'accueillir et de renseigner les touristes.

Les métiers de l'animation comme *animateur* ou *moniteur sportif* réclament non seulement une bonne forme physique, parfois des compétences sportives, mais aussi la sociabilité, la maîtrise de soi et l'inventivité.

L'agent de réceptif ou le représentant local d'un voyageur mettent au point à l'étranger le dispositif d'accueil des clients d'une agence de voyages : transferts, visites, repas et hébergement, etc.

Les métiers de *guide accompagnateur* et *guide interprète* requièrent une grande autonomie, la capacité à gérer des situations inattendues et une culture générale.

Les métiers de la promotion territoriale sont réservés au secteur public. De *l'agent d'accueil* dans un office de tourisme au *chargé de promotion* ou encore au *responsable des marchés étrangers* pour une ville, une région ou un pays, tous doivent connaître le potentiel touristique de leur territoire pour informer, persuader et fidéliser les différentes clientèles.

1. La fonction principale de l'agent d'information est

- (A) de monter un itinéraire touristique.
- (B) d'accueillir et renseigner la clientèle.

2. Le guide touristique est médiateur entre le touriste et le patrimoine du pays ou de la région visitée. Il doit savoir

- (A) promouvoir pour une clientèle le patrimoine touristique local.
- (B) vendre les produits touristiques.

3. Assurer le bien-être et la sécurité des passagers sont les deux missions du

- (A) personnel navigant commercial (P.N.C.).
- (B) responsable des marchés étrangers.

4. Les métiers de l'accueil et de l'animation visent à

- (A) obtenir les plus grandes recettes.
- (B) satisfaire une clientèle de plus en plus exigeante.

II. Le point professionnel. Choisissez la réponse la plus convenable à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. _____ s'occupe du bien-être et de la sécurité des passagers dans l'avion.

- a. Le réceptionniste
- b. L'hôtesse de l'air
- c. Le forfaitiste
- d. Le pilote

2. Le Club Méditerranée est réputé pour ses _____ qui organisent des jeux.

- a. guides
- b. animateurs
- c. moniteurs
- d. réceptionnistes

3. Dans un club de vacances, les _____ sont responsables des activités sportives.

- a. guides
- b. animateurs
- c. moniteurs
- d. agents de comptoir

4. Vous êtes guide accompagnateur. Vous vous présentez à un groupe de touristes. Que dites-vous ?

- a. Bonjour, voici votre guide accompagnateur.
- b. Bonjour, je vous présente votre guide accompagnateur.
- c. Bonjour, je suis votre guide accompagnateur.
- d. Bonjour, c'est votre guide accompagnateur.

5. « Je suis trilingue, très expérimenté, mobile et débrouillard. Je présente l'agence TourExpress. Je gère l'organisation des visites pendant le voyage et j'assure les commentaires. Je suis _____ . »

- a. agent d'assistance
- b. guide accompagnateur
- c. agent d'accueil
- d. steward

6. _____ à l'aéroport, vous faites une annonce d'arrivée : Le vol AF 1181 en provenance de Bruxelles est annoncé porte H.

- a. L'hôtesse de l'air
- b. L'agent d'accueil
- c. Le guide accompagnateur
- d. L'animateur

7. Où faut-il s'adresser pour avoir des _____ complémentaires sur les manifestations ?

- a. renseignements
- b. annonces
- c. faire-part
- d. horaires

8. « Je suis hôtesse d'accueil pour _____. J'accueille et j'informe les visiteurs sur les centres d'intérêt de ma ville ou de ma région. »

- a. un voyageur
- b. un office de tourisme
- c. un village de vacances
- d. une agence de voyages

9. « Je suis _____ indépendant et je travaille pour trois agences de voyages. Mon lieu de travail ? Je suis à l'avant du car, à côté du chauffeur, un micro à la main ! »

- a. agent de comptoir
- b. P.N.C.
- c. guide
- d. animateur

10. Agent d'accueil à l'office de tourisme de Nice, vous _____ des touristes sur une manifestation : « Le Festival des arts de la rue se déroulera les 27 et 28 juillet ».

- | | |
|---|---|
| a. <input type="checkbox"/> vous renseignez | c. <input type="checkbox"/> donnez des informations |
| b. <input type="checkbox"/> renseignez | d. <input type="checkbox"/> cherchez des informations |

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Le groupe _____ par un guide local.

- | | |
|--|--|
| a. <input type="checkbox"/> est accompagné | c. <input type="checkbox"/> accompagne |
| b. <input type="checkbox"/> sont accompagnés | d. <input type="checkbox"/> accompagnent |

2. L'hôtel ne gardera pas votre chambre après 18 heures si vous _____ que vous serez en retard.

- | | |
|---|---|
| a. <input type="checkbox"/> n'avez pas averti | c. <input type="checkbox"/> n'avertissiez pas |
| b. <input type="checkbox"/> n'avertissez pas | d. <input type="checkbox"/> n'avertirez pas |

3. De quel outil _____ l'agent d'accueil principalement dans son travail ?

- | | |
|-------------------------------------|--|
| a. <input type="checkbox"/> sert | c. <input type="checkbox"/> sers |
| b. <input type="checkbox"/> se sert | d. <input type="checkbox"/> se servent |

4. Si l'on veut composer un numéro de téléphone en France à partir d'un pays étranger, _____ l'indicatif de la France (33) suivi de l'indicatif de la région sans le 0.

- | | |
|--|--|
| a. <input type="checkbox"/> on composerait | c. <input type="checkbox"/> on composait |
| b. <input type="checkbox"/> on composera | d. <input type="checkbox"/> on est composé |

5. – Vous avez consulté nos promotions sur notre site Internet ?

– Oui, je _____ consultées.

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> l'ai | c. <input type="checkbox"/> les ai |
| b. <input type="checkbox"/> l'avez | d. <input type="checkbox"/> les avez |

6. Dans ce dépliant, il y a _____ pourrait vous intéresser.

- a. tout ce qui
- b. tout ce dont

- c. tout ce que
- d. tout ce qu'

7. Le guide touristique doit connaître le patrimoine matériel (archéologique, architectural, artistique, industriel), immatériel (fêtes et traditions, lieux de mémoire, etc.) et naturel (paysages, réserves, parcs) _____.

- a. locale
- b. locaux

- c. locales
- d. local

8. Ce sont des guides accompagnatrices _____ et _____.

- a. sérieux et expérimenté
- b. sérieuse et expérimentée

- c. sérieuses et expérimentées
- d. sérieux et expérimentés

9. Voyagez et découvrez à votre rythme, _____ volant de votre voiture, la destination de votre choix.

- a. au
- b. à la

- c. derrière le
- d. devant le

10. De Morzine avec ses chalets de montagne à Chamonix et son ambiance haute montagne ; des alpages du Grand Massif à la Clusaz et ses sentiers techniques, vous _____ en une semaine tout ce que la Haute-Savoie fait de mieux pour le VTT !

- a. découvrez
- b. découvrez

- c. découvrirez
- d. découvririez

Test 6.

I. Lisez le texte et les phrases qui le suivent. Terminez les propositions inachevées ou répondez si la phrase contient une question en choisissant parmi les 2 variantes (A, B).

Départ en vacances

L'année est rythmée par des périodes de vacances qui vident les grandes agglomérations et provoquent d'énormes bouchons sur certains axes routiers. Tous les salariés ont droit à cinq semaines de congés dans l'année et, qu'ils aient ou non des enfants, ils les prennent bien souvent au moment des vacances scolaires.

La plupart des Français prennent un mois de vacances en juillet ou en août. Au mois d'août dans les grandes villes en particulier, la vie est considérablement ralentie. Beaucoup d'usines sont fermées, les administrations fonctionnent en veilleuse, de nombreux magasins sont fermés. On a parfois du mal à trouver un boulanger ouvert, ou même un dentiste ! Comme la cinquième semaine de congés payés doit être obligatoirement prise en dehors des mois d'été, beaucoup de salariés prennent une semaine de vacances entre Noël et le jour de l'an, ou bien partent au moment des vacances scolaires de février ou de printemps. A cela, il faut ajouter les départs massifs pour les grands week-ends de trois jours – Pâques, la Pentecôte – ou pour les « ponts » (un jour normalement travaillé est « offert » aux salariés par leur entreprise ou leur administration parce qu'il se situe entre deux jours fériés), dont les Français sont souvent gratifiés principalement au mois de mai.

Les quinze premiers jours d'août sont la période la plus fréquentée car la majorité des Français cherchent le soleil et la chaleur... et restent en France. Il faut dire que les côtes françaises, de la Bretagne au sud-ouest ou à la Côte d'Azur, offrent de belles plages : plages de sable, de rochers ou de galets...

1. Les salariés français ont _____ semaines de congés payés.

(A) quatre

(B) cinq

2. Les Français préfèrent partir en vacances au mois

(A) de mai

(B) d'août

3. La cinquième semaine est prise par les Français généralement

(A) entre Noël et le jour de l'an

(B) au mois de juillet

4. Ce que cherchent la plupart de Français c'est

- (A) le froid et les pluies (B) le soleil et la chaleur

II. Le point professionnel. Choisissez la réponse la plus convenable à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. La destination préférée des Français (53%) est

- a. la montagne c. la mer
b. la ville d. la campagne

2. Depuis 1936, les vacances des Français se sont allongées jusqu'à _____ semaines et plus... un record mondial !

- a. quatre c. six
b. cinq d. trois

3. Location _____ en Limousin : En pleine campagne, dans un cadre bucolique et dans un calme absolu, une ancienne maison de ferme du 18^e siècle, indépendante. Jardin de 2000 m² entouré d'une nature préservée.

- a. hôtel c. village de vacances
b. auberge de jeunesse d. gîte rural

4. Le tourisme _____, lui, répond à la demande des touristes qui souhaitent passer des vacances au bord de la mer et pratiquer des activités sportives.

- a. d'affaires c. blanc
b. bleu d. culturel

5. – Ah, tenez ! Cette _____ vous donne tous les renseignements nécessaires : l'heure, le lieu, la salle, l'étage et le prix.

- a. brochure c. guide
b. affiche d. fiche d'information

6. Si vous avez des questions sur des monuments, les _____ vous renseigneront.

- a. chauffeurs
- b. animateurs
- c. guides
- d. moniteurs

7. _____ est une destination traditionnelle pour des citadins qui ont conservé des attaches avec leur village d'origine et qui retournent chaque année dans la maison familiale qui leur servira souvent de résidence de retraite.

- a. La montagne
- b. La mer
- c. La campagne
- d. La ville

8. L'un de ces noms ne désigne pas un moyen de transport. Lequel ?

- a. un sampan
- b. une montgolfière
- c. un transfert
- d. un train

9. Une clientèle _____, qui conserve des attaches avec le milieu rural et utilise la maison des parents ou des amis, représente 75% des « touristes verts ».

- a. à faibles revenus
- b. à revenus élevés
- c. des catégories aisées
- d. d'affaires

10. _____ sont toujours préférés à la campagne, qui conserve la seconde place malgré une montée assez nette de la montagne, traduisant l'essor des sports d'hiver.

- a. Les montagnes
- b. Les littoraux
- c. Les villes
- d. L'étranger

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. C'est une fiche d'information avec _____ il vous faut.

- a. tout ce qui
- b. tout ce dont
- c. tout ce que
- d. tout ce qu'

2. Vous _____ de places si vous ne réservez pas à temps.

- a. n'avez pas
- b. n'aviez pas
- c. n'aurez pas
- d. n'avez pas

3. En cas d'annulation pour cause de mauvais temps, le voyage sera _____.

a. remboursée

c. remboursés

b. remboursé

d. remboursées

4. Si l'on programme de visiter _____ château, on doit compter environ deux heures aller-retour en autobus.

a. ces

c. cet

b. cette

d. ce

5. Vous pourrez changer la date de votre billet à condition que le tarif le _____.

a. permettra

c. permet

b. permettait

d. permette

6. Venez voir une démonstration de danse et de musique en costumes _____.

a. régionaux

c. régionales

b. régional

d. régionale

7. _____ des routes proposées au départ de Valence ou de Montélimar peut être parcourue en une journée.

a. Chaque

c. Chacun

b. Chacune

d. Toutes les

8. Ce client a réservé un billet d'avion et _____ séjour dans un hôtel 4?.

a. le

c. un

b. la

d. une

9. De votre chambre, vous avez une _____ vue sur la mer.

a. beau

c. belle

b. beaux

d. bel

10. Le littoral devient un gigantesque chantier _____ voit se dresser des villages-vacances, des hôtels ultramodernes, des marinas, des immeubles collectifs ou des villas.

a. que

c. qui

b. quel

d. dont

Test 7.

I. Lisez le texte et les phrases qui le suivent. Terminez les propositions inachevées ou répondez si la phrase contient une question en choisissant parmi les 2 variantes (A, B).

Les agences de voyages

En France, il existe deux types d'organismes de voyages : les agences de voyages (à but lucratif) et les associations de tourisme (à but non lucratif). Dans les deux cas, qu'il soit à but lucratif ou à but non lucratif, tout organisme de voyages doit posséder une licence ou un agrément délivré par l'Administration.

En plus de la licence, les agences de voyages doivent obtenir les agréments des transporteurs pour pouvoir exercer leur activité billetterie qui représente plus de la moitié de leur chiffre d'affaires.

Une agence de voyages peut exercer trois types d'activité.

- **Activité de producteur**

L'agence fabrique des voyages à forfait (séjours ou circuits comprenant des prestations diverses : transports, hébergement, restauration, animation...) et des voyages sur mesure.

Ce producteur de voyages est aussi appelé : « voyagiste », « tour-opérateur » ou plus simplement « T.O. ».

- **Activité de distributeur**

L'agence commercialise des produits fabriqués par un producteur. Cette activité peut être assurée directement par les tour-opérateurs ou confiée à des agences distributrices indépendantes qui se rémunèrent sous forme de commission.

- **Activité de réceptif**

L'agence accueille des clients étrangers envoyés par un organisme d'un autre pays.

1. Activité de l'entreprise : elle **vend** des billets d'avion, de train et des forfaits touristiques. – Type d'entreprise : _____.

- (A) agence de voyages (B) agence de voyages de réceptif

2. Activité de l'entreprise : elle **accueille** des touristes et **organise** des séjours touristiques à l'étranger. – Type d'entreprise : _____.

- (A) voyagiste (B) agence de voyages de réceptif

3. Activité de l'entreprise : elle **fabrique** et **distribue** des voyages. – Type d'entreprise : _____.

- (A) tour-opérateur (B) agence de voyages

4. Les agences de voyages doivent obtenir les agréments des transporteurs pour
- (A) informer les clients sur les horaires des transports
 - (B) vendre les titres de transports

II. Le point professionnel. Choisissez la réponse la plus convenable à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Un TO est :

- a. un tour organisé
- b. un tour-opérateur
- c. un temps optimum
- d. un train omnibus

2. Un voyageur est :

- a. un grossiste en produits touristiques
- b. un détaillant de voyages
- c. un distributeur de voyages
- d. un grand consommateur de voyages

3. « Je travaille dans une agence de voyages. Je m'occupe des clients. Je vends des titres de transport et des forfaits touristiques. Je suis _____. »

- a. guide
- b. billettiste
- c. agent de comptoir
- d. steward

4. Dans le domaine du tourisme, un voyage est :

- a. un bien
- b. un service
- c. les deux
- d. un objet

5. La distribution des voyages consiste en :

- a. l'achat de prestations
- b. la vente de prestations
- c. les deux
- d. la consommation de prestations

6. La commercialisation des produits consiste en :

- a. l'achat de produits
- b. la vente des produits
- c. les deux
- d. la consommation du produit

7. Pour commercialiser ses produits, un TO conçoit :

- a. une brochure
- b. une annonce
- c. un dépliant
- d. une affiche

8. Un titre de transport c'est

- a. un horaire
- b. un billet
- c. un voucher
- d. une carte d'identité

9. « Nous accueillons des touristes étrangers et organisons leurs séjours sur place », dit l'employée d'une _____.

- a. agence de réceptif
- b. compagnie aérienne
- c. compagnie d'assurance assistance
- d. agence distributrice

10. Un office de tourisme est un organisme qui

- a. transporte des voyageurs
- b. fabrique et distribue des voyages
- c. apporte aux voyageurs une aide en cas d'accident
- d. accueille et informe les touristes

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Je me présente, le suis Claire et _____ 21 ans !

- a. je suis
- b. j'ai
- c. il est
- d. il a

2. _____ agence de voyages Soleil Exotique accueille les touristes espagnoles.

- a. L'
- b. La
- c. Une
- d. Un

3. _____, ce sont Mireille et Paul, ils travaillent chez TourExpress.

- a. Ils
b. Eux
c. Elles
d. Nous

4. Elles s'appellent Catherine et Martine, _____ animatrices au Club Med.

- a. ils sont
b. elles sont
c. elle est
d. ce sont

5. Qui est-ce ? _____ Daniel, le nouvel agent de comptoir.

- a. Il est
b. Elle est
c. C'est
d. Ce sont

6. Le voyageur Sun recherche _____ forfaitiste vendeur confirmé.

- a. l'
b. le
c. un
d. une

7. Chez Intervoyages, on _____ et _____ des séjours touristiques.

- a. fabrique et vend
b. fabriquent et vendent
c. fabriquons et vendons
d. fabriquer et vendre

8. _____ réceptives accueillent les touristes étrangers.

- a. L'agent
b. Les agents
c. Les agences
d. L'agence

9. Je lis les _____ offres d'emploi du tourisme.

- a. nouvelle
b. nouveau
c. nouvelles
d. nouveaux

10. Tu es Robert et tu _____ l'agence InterVoyages.

- a. représentes
b. représente
c. travailles
d. travaille

Test 8.

I. Lisez le texte et les phrases qui le suivent. Terminez les propositions inachevées ou répondez si la phrase contient une question en choisissant parmi les 2 variantes (A, B).

Le transport ferroviaire

Depuis 1937, date de création de la SNCF, le réseau ferroviaire s'est développé jusqu'à former une grande toile d'araignée dont le centre est Paris. Avec l'arrivée du TGV en 1981, le service a gagné en confort et rapidité : le Train à Grande Vitesse est vraiment une réussite de la technologie française.

Sa forme aérodynamique, son confort et surtout sa vitesse (il peut aller à plus de 400 km à l'heure) ont conquis plus d'un milliard de voyageurs en 2005. Trois heures seulement pour relier Paris à Marseille, une sérieuse concurrence pour les lignes aériennes. La France a maintenant le réseau de voies ferrées à grande vitesse le plus dense du monde avec celui du Japon.

Cependant les écologistes s'inquiètent de voir la construction des nouvelles voies ferrées spécialement faites pour le TGV car elles détruisent le paysage. Sur ces voies le TGV roule à pleine vitesse alors que sur les voies classiques, il va beaucoup moins vite. C'est l'éternel problème des conséquences du progrès sur l'environnement.

Une autre concurrence pour l'avion, c'est le tunnel sous la Manche. Catastrophe financière, mais exploit technique, il a permis à des millions d'automobilistes de faire Paris - Londres en voiture et, pour ceux qui préfèrent le train, de prendre l'Eurostar à la gare du Nord et d'arriver 2 heures plus tard en plein centre de Londres, à la gare de Waterloo.

1. On peut aller de Paris à Londres en train grâce à

- (A) le réseau ferroviaire (B) le tunnel sous la Manche

2. Le réseau de voies ferrées à grande vitesse fait une grande concurrence pour

- (A) les compagnies aériennes (B) les autocaristes

3. Qu'est-ce que vous pensez de la réaction des écologistes concernant le TGV ?

- (A) elle est positive (B) elle est négative

4. Pourquoi est-ce que les voyageurs apprécient le TGV ?

- (A) pour son confort et vitesse (B) pour son prix

II. Le point professionnel. Choisissez la réponse la plus convenable à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. La _____ est un établissement public qui exploite 31 385 km de lignes dont près de 2000 km de lignes à grande vitesse.

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> RER | c. <input type="checkbox"/> SNCF |
| b. <input type="checkbox"/> RATP | d. <input type="checkbox"/> ADP |

2. Les _____ écourtent considérablement les temps de parcours : Paris-Lyon en 2 heures et Paris-Bordeaux en 3 heures, à 300 km/h.

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> RER | c. <input type="checkbox"/> TEE |
| b. <input type="checkbox"/> TER | d. <input type="checkbox"/> TGV |

3. L'agent commercial à la SNCF utilise en permanence _____ pour renseigner les voyageurs et imprimer des billets.

- | | |
|---|---|
| a. <input type="checkbox"/> une documentation | c. <input type="checkbox"/> un train |
| b. <input type="checkbox"/> l'horaire | d. <input type="checkbox"/> un ordinateur |

4. Voilà votre billet : _____ Paris gare de Lyon, le 5 août à 17 h 27, arrivée à Nevers à 19 h 25, 2 adultes avec la carte 12-25, compartiment non fumeur en seconde classe, voiture 3, places 11 et 15.

- | | |
|--|-------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> correspondance | c. <input type="checkbox"/> arrivée |
| b. <input type="checkbox"/> départ | d. <input type="checkbox"/> escale |

5. Quel est le synonyme de *titre de transport* ?

- | | |
|--|---|
| a. <input type="checkbox"/> nom du transport | c. <input type="checkbox"/> moyen de transport |
| b. <input type="checkbox"/> billet | d. <input type="checkbox"/> location de transport |

6. Avec la libéralisation des chemins de fer européens, la SNCF s'ouvre à l'Europe en multipliant les partenariats et en reliant les principales capitales européennes grâce à des lignes à grande vitesse : la Suisse, Londres avec _____, Bruxelles et Amsterdam avec Thalys et prochainement l'Italie, l'Allemagne et l'Espagne.

- | | |
|--|--|
| a. <input type="checkbox"/> Eurostar | c. <input type="checkbox"/> Thalys |
| b. <input type="checkbox"/> TGV Méditerranée | d. <input type="checkbox"/> Orient-Express |

7. Dans les grandes gares, le téléaffichage vous montre l'heure, le quai ou la voie de _____ de votre train.

- a. arrivée
- b. itinéraire
- c. départ
- d. parcours

8. Dans tous les trains français il y a deux sortes de _____ : les « première classe », plus confortables, plus silencieuses mais aussi chères et les « deuxième classe » (moins chères mais confortables quand même !)

- a. voitures
- b. places
- c. rames
- d. sièges

9. Regardez l'horaire, ou consultez l'indicateur, puis allez prendre votre billet au guichet des billets, ensuite allez retenir votre place au _____.

- a. bureau d'informations
- b. guichet de billets
- c. guichet de réservation
- d. bureau de renseignements

10. Réservez une couchette ! Elle est moins chère que les wagons-lits. Le _____ offre 6 places en seconde et 4 places en première classe.

- a. wagon
- b. voiture
- c. compartiment
- d. bar

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. En juillet et août, les horaires de train sont _____.

- a. modifié
- b. modifiée
- c. modifiés
- d. modifiées

2. _____ agence de voyages habituelle ne délivre pas de billets de train.

- a. Mes
- b. Mon
- c. Ma
- d. M'

3. _____ sont vos dates de départ et de retour ?

- a. Quels
- b. Quelles
- c. Combien
- d. Comment

4. Voici mes coordonnées, je vous remercie de _____ envoyer par courrier mon billet.

a. vous

c. m'

b. nous

d. me

5. Dans cette brochure, vous avez _____ les voyages organisés de cet été.

a. tous

c. tout

b. toutes

d. toute

6. A qui est _____ appareil photo, ce passeport, ces billets de train, cet argent ?

a. cet

c. ce

b. ces

d. cette

7. Si vous prenez le train « R » qui part à 23 heures 15 vous _____ à 7 heures 30 le lendemain.

a. arriveriez

c. avez arrivés

b. arriverez

d. arriviez

8. La SNCF multiplie les accords _____ avec les entreprises de transport ferroviaire des pays voisins.

a. commerciale

c. commerciaux

b. commercial

d. commerciales

9. Vous pourrez changer la date de votre billet à condition que le tarif le _____.

a. permet.

c. permette.

b. permettrait.

d. permettra.

10. En cas d'annulation pour cause de mauvais temps, le voyage _____.

a. soit remboursé.

c. est remboursé.

b. sera remboursé.

d. serait remboursé.

4. Les métiers en contact avec une clientèle étrangère dans les aéroports internationaux sont ceux de la filière

- (A) d'exploitation (B) administrative

II. Le point professionnel. Choisissez la réponse la plus convenable à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Vous êtes PNC. Vous préparez l'annonce de bienvenue. Complétez ce texte :
« Mesdames et messieurs, votre commandant Paul Duhamel et l'ensemble de l'équipage vous souhaitent la bienvenue _____ du vol TRA 270 ».

- a. à gauche c. à destination
b. à bord d. à droite

2. En avion, madame Dupont voyage toujours en :

- a. compartiment affaires c. classe affaires
b. wagon affaires d. cabine affaires

3. Avant d'embarquer, les passagers doivent _____ leurs bagages.

- a. réserver c. enregistrer
b. attacher d. envoyer

4. Agent d'accueil à l'aéroport, vous faites une annonce d'arrivée. Complétez cette annonce : « _____ SU 42, en provenance de Moscou est prévu porte D ».

- a. L'escale c. Le vol
b. L'avion d. L'Airbus

5. L'hôtesse de l'air dit aux passagers : « Pourriez-vous éteindre

- a. votre ceinture de sécurité ? »
b. le dossier de votre siège ? »
c. votre téléphone portable ? »
d. votre carte d'embarquement ? »

6. Tout document qui autorise le voyageur à utiliser le moyen de transport concerné est appelé

- a. titre de transport
- b. voucher
- c. visa
- d. carte d'embarquement

7. Laquelle de ces abréviations ne convient pas au transport aérien ?

- a. ADP
- b. PNC
- c. CDG
- d. RER

8. Assurer le bien-être et la sécurité des passagers sont les deux missions du

- a. personnel navigant commercial
- b. agent d'accueil
- c. douanier
- d. agent de réservation

9. D'après l'indicateur horaire, à la date demandée, il y a un seul _____ Paris - Bordeaux avec Air France le matin à 06.45.

- a. train
- b. heure
- c. arrivée
- d. vol

10. On s'adresse au _____ de l'aéroport pour obtenir des informations sur les horaires et les tarifs.

- a. guichet de renseignements
- b. banque
- c. direction
- d. Poste

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Est-ce que _____ un billet aller-retour ?

- a. veut-il
- b. voulez-vous
- c. il veut
- d. vous voulez

2. _____ sont vos dates de départ et d'arrivée ?

- a. Qu'est-ce que
- b. Quand

- c. Que
- d. Quelles

3. Pour profiter de cette réduction, vous devez acheter votre billet avant ____ 30 juin.

- a. à
- b. en

- c. le
- d. au

4. « Hélène, ne perds pas de temps, _____ enregistrer tes bagages maintenant. »

- a. vas
- b. va

- c. allez
- d. aller

5. « Les enfants, regagnez _____ siège et attachez _____ ceinture de sécurité. »

- a. ton
- b. ta

- c. votre
- d. vos

6. _____ éteindre votre téléphone portable pendant toute la durée du vol.

- a. Veuillez
- b. Voulez

- c. Veillez
- d. Vouloir

7. Sur ce vol, on ne sert pas _____ alcool en classe économique.

- a. d'
- b. de l'

- c. du
- d. l'

8. Les passagers du vol CI 272 sont priés de récupérer _____ bagages porte F.

- a. leurs
- b. leur

- c. ses
- d. son

9. Je préfère boire _____ eau minérale.

- a. l'
- b. de l'

- c. d'
- d. de la

10. « Monsieur, s'il vous plaît, _____ cet escalator ! »

- a. il faut
- b. ne prends pas

- c. il ne faut pas
- d. ne prenez pas

Test 10.

I. Lisez le texte et les phrases qui le suivent. Terminez les propositions inachevées ou répondez si la phrase contient une question en choisissant parmi les 2 variantes (A, B).

Le séjour à l'hôtel

Les affaires ou le simple plaisir peuvent vous appeler à fréquenter hôtels et restaurants. Il faut en connaître les usages qui facilitent la vie quotidienne et permettent d'en apprécier au mieux les services.

La chambre mise à votre disposition contient en principe ce dont vous avez besoin, mais vous pouvez demander par téléphone à la femme de chambre d'apporter une couverture, un oreiller supplémentaire, des cintres, etc. La vie d'hôtel ne signifie pas que tout est permis : il faut respecter le mobilier et le linge, ne pas essuyer ses chaussures avec le dessus de lit ni secouer la cendre d'une cigarette sur un drap ! On évitera également de transformer la salle de bains ou le balcon en buanderie où sèche le linge personnel. Lorsque la salle de bains est commune à plusieurs clients, la politesse élémentaire est de laisser les lieux tels qu'on les a trouvés, propres et rangés, et de ne pas y laisser traîner ses affaires personnelles. Enfin, beaucoup d'hôtels sont assez sonores et il faut respecter le repos des voisins en réduisant le son de sa radio ou de sa télévision et en baissant la voix dans les couloirs.

Lorsqu'une salle de restaurant est mise à la disposition des clients, il faut, au lieu de s'installer précipitamment, attendre à l'entrée de la salle qu'un maître d'hôtel vous place à une table non réservée ; il est bien sûr loisible à chacun d'indiquer ses préférences. Pour un séjour de longue durée, des arrangements sont pris entre maître d'hôtel et client pour la table, les menus et les boissons.

1. La chambre d'hôtel contient tout ce

- (A) que vous désirez. (B) qu'il est indispensable.

2. La vie d'hôtel signifie

- (A) que tout est permis. (B) qu'il y a des règles à respecter.

3. Il faut respecter le repos des voisins en réduisant le son de sa radio ou de sa télévision et en baissant la voix dans les couloirs parce que

- (A) tous les hôtels sont bien insonorisés.
(B) beaucoup d'hôtels sont assez sonores.

4. Dans la salle de restaurant

- (A) vous choisissez une table libre vous-même
- (B) le maître d'hôtel vous place à une table non réservée

II. Le point professionnel. Choisissez le mot, l'expression ou la réponse les plus convenables à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Quel nom donne-t-on au service assuré par un hôtelier ?

- a. l'hôtel
- b. l'hôtellerie
- c. l'hébergement
- d. la restauration

2. Quel est le produit d'accueil dans cette liste ?

- a. une clé
- b. un minibar
- c. du papier à lettres et des enveloppes
- d. Internet

3. Vous pouvez déposer votre valise _____ dans le hall à droite de la réception.

- a. au salon
- b. aux toilettes
- c. à la bagagerie
- d. au bar

4. La Direction et le Personnel de notre hôtel sont _____ de vous accueillir pour votre voyage de noce.

- a. surpris
- b. malheureux
- c. désolés
- d. ravis

5. Pour bien accueillir un groupe, il faut

- a. Régler avec le responsable du groupe les formalités d'enregistrement.
- b. Régler avec chaque participant du groupe les formalités d'enregistrement.
- c. Laisser attendre debout les participants du groupe dans le hall de l'hôtel.
- d. Laisser les participants du groupe porter leurs bagages.

6. Une gouvernante assure

- a. le nettoyage des chambres
- b. le service du petit déjeuner
- c. le lavage et le blanchissage du linge des clients
- d. l'organisation du travail dans les étages

7. Quel est l'équipement d'un hôtel dans cette liste ?

- a. une assiette
- b. un dessert
- c. des ascenseurs
- d. le menu

8. Les femmes de chambre vérifient que la chambre est bien

- a. accrochée
- b. changée
- c. placée
- d. aérée

9. Dans un hôtel, la gouvernante

- a. contrôle les chambres
- b. répare le matériel électrique
- c. passe l'aspirateur
- d. débarrasse les plateaux petits-déjeuners

10. Un client vous demande des renseignements sur les types d'hébergement proposés dans la région. Vous lui envoyer

- a. une brochure
- b. un encart
- c. une affiche
- d. un plan

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. _____ vous avez un numéro de téléphone ?

- a. Qu'est-ce que
- b. Qu'est-ce qu'
- c. Est-ce que
- d. Est-ce qu'

2. _____ sont vos dates de départ et d'arrivée ?

- a. Quel
- b. Quelle
- c. Quels
- d. Quelles

3. Je regrette monsieur, l'hôtel est fermé _____ février.

- a. au
- b. en

- c. à
- d. le

4. Nous vous remercions de _____ intérêt pour notre hôtel.

- a. notre
- b. nos

- c. votre
- d. vos

5. Nous servons le déjeuner _____ midi.

- a. à
- b. au

- c. de
- d. en

6. Ce client verse 150 euros d'arrhes pour confirmer _____ réservation.

- a. sa
- b. ses

- c. son
- d. leurs

7. L'hôtel est complet, nous n'avons _____ de chambre de libre.

- a. rien
- b. encore

- c. toujours
- d. plus

8. L'Hôtel de la Paix _____ pas de suite.

- a. n'a
- b. a

- c. ne
- d. n'

9. Isabelle Dupont est réceptionniste. Elle n'a _____ travaillé comme gouvernante.

- a. rien
- b. jamais

- c. plus
- d. encore

10. Voici mes coordonnées : _____ adresse et mon numéro de téléphone.

- a. ma
- b. mes

- c. leurs
- d. mon

Test 11.

I. Lisez le texte et les phrases qui le suivent. Terminez les propositions inachevées ou répondez si la phrase contient une question en choisissant parmi les 2 variantes (A, B).

Réservation, arrivée à l'hôtel

Une chambre d'hôtel se réserve en principe à l'avance, par téléphone ou encore par lettre, surtout lors des périodes chargées. Il faut donner son nom, la durée du séjour, le jour et approximativement l'heure de son arrivée, car, au-delà d'une certaine heure, l'hôtel n'est plus tenu de garder la chambre, sauf si la réception a été prévenue d'un éventuel retard. L'hôtel met parfois à la disposition de ses clients un restaurant et propose des formules de pension ou de demi-pension. Aujourd'hui, même pour une durée de deux ou trois jours, l'hôtel demande des arrhes qui consistent généralement en un pourcentage de la facture globale (10%) ou au moins une confirmation écrite (par fax ou lettre). Si l'hôtel n'est pas surchargé, on peut demander à voir la chambre avant de s'installer, et, éventuellement, à en changer pour des raisons de convenance personnelle (la vue ou le bruit par exemple). On peut également demander, le cas échéant, à réserver une place de parking.

Un hôtel de gamme moyenne comporte à l'accueil un bureau de réception ; c'est là que se prend et se remet la clé de la chambre. Un autre bureau sert de caisse, mais parfois les deux services sont tenus par la même personne. Un grand hôtel offre des services plus nombreux ; à côté du service de réservation et de la caisse, un « concierge » donne clé, courrier, renseignements divers et au besoin organise pour vous des excursions et retient un taxi ou des places d'avion ou de train. Au moment de partir, si on a fait appel à ses services, il est d'usage de l'en remercier financièrement.

1. Réserver une chambre d'hôtel c'est :

- (A) s'installer dans une chambre d'hôtel.
- (B) demander à l'hôtelier de garder une ou des chambres d'hôtel pour une date, une heure et un nombre de personnes précis.

2. Les arrhes déduites du montant de l'addition sont

- (A) une somme versée par le client afin de garantir une réservation.
- (B) une réduction faite à un client par l'hôtelier.

3. On prend et on remet la clé

- (A) au bureau de réception
- (B) au bureau de renseignements

4. Au moment de partir, si on a fait appel aux services du concierge, il est d'usage

- (A) de lui verser des arrhes (B) de lui donner un pourboire

II. Le point professionnel. Choisissez la phrase ou la réponse la plus convenable à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Vous êtes à la réception d'un hôtel. Il est 19 heures. Des clients arrivent (2 hommes et 1 femme). Que dites-vous ?

- a. Salut !
- b. Bonjour, comment allez-vous ?
- c. Bonjour madame, mademoiselle, monsieur !
- d. Bonsoir madame, bonsoir messieurs !

2. Nous accueillons les clients quand ils arrivent à l'hôtel et nous répondons au téléphone. Qui parle ?

- a. les employés de la cuisine
- b. les employés de la réception
- c. les employés des étages
- d. les employés de la salle de restaurant

3. Le réceptionniste ne comprend pas ce que le client lui demande, il lui dit :

- a. Désolé(e), mais je ne comprends pas.
- b. Excusez-moi !
- c. Pouvez-vous répétez, s'il vous plait ?
- d. Vous dites ?

4. Pour proposer ses services à un client, le réceptionniste lui dit :

- a. Qu'est-ce que vous voulez ?
- b. Je peux vous aider ?
- c. C'est pour quoi ?
- d. Excusez-moi !

5. Le réceptionniste n'a pas le renseignement souhaité par le client, il lui dit :

- a. Au revoir, madame/mademoiselle/monsieur.
- b. Je n'en sais rien, désolé(e).
- c. Je vais me renseigner.
- d. Je vous demande pardon.

6. Le réceptionniste a des difficultés à trouver l'information demandée. Il doit faire patienter le client. Il lui dit :

- a. Patience, s'il vous plaît !
- b. Un instant, s'il vous plaît !
- c. Attendez, s'il vous plaît !
- d. Je regrette, je n'en sais rien.

7. Pour garantir la réservation de sa chambre et de ses repas le client verse ...

- a. des crédits
- b. des arrhes
- c. de la monnaie
- d. des billets

8. Vous recevez par mail la demande de réservation suivante : « 3 pax et 3dbl. »
Vous réservez :

- a. trois chambres avec un grand lit
- b. une chambre avec trois grands lits
- c. trois chambres avec trois grands lits
- d. trois suites

9. Qui centralise les réservations de chambres et les transmet aux hôteliers par informatique ?

- a. les clients
- b. les compagnies aériennes
- c. les centrales de réservations
- d. les offices de tourisme

10. Le réceptionniste répond au téléphone à un client. Il doit :

- a. laisser sonner le téléphone longtemps
- b. dire un message d'accueil
- c. dire « Allo, ça va ? »
- d. être aimable et sourire

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Elles s'appellent Simone et Fanta, _____ femmes de chambres.

- a. ils sont
- b. elle est
- c. elles sont
- d. ce sont

2. Qui est-ce ? _____ Armand Durand, le chef de réception.

- a. C'est
- b. Il est

- c. Elle est
- d. Ce sont

3. Les chambres _____ une salle de bains avec douche.

- a. ont
- b. sont

- c. a
- d. est

4. _____, le suis Paul Vatel le maître d'hôtel.

- a. Moi
- b. Toi

- c. Elle
- d. Lui

5. _____ Hôtel de la Paix accueille une clientèle affaires et loisirs.

- a. L'
- b. Une

- c. La
- d. Un

6. Il y a _____ hôtel à 10 minutes de la gare.

- a. l'
- b. un

- c. le
- d. une

7. Tu es Kevin et tu _____ à l'Hôtel de la Paix.

- a. fais
- b. travailles

- c. fait
- d. travaille

8. Je suis gouvernante. _____ organise le travail des femmes de chambre.

- a. Ils
- b. Je

- c. Elles
- d. J'

9. L'hôtel n'a pas _____ parking.

- a. un
- b. une

- c. de
- d. des

10. Nous n'avons pas _____ coordonnées de l'Hôtel de la Paix.

- a. les
- b. le

- c. des
- d. la

Test 12.

I. Lisez le texte et les phrases qui le suivent. Terminez les propositions inachevées ou répondez si la phrase contient une question en choisissant parmi les 2 variantes (A, B).

Départ, service à l'hôtel

Lors du départ, la réception doit être prévenue un peu à l'avance des intentions du client et la chambre doit être libérée en fin de matinée.

L'ordinateur permet aujourd'hui d'obtenir la note sur-le-champ : celle-ci récapitulera jour après jour les prestations offertes, et il est légitime d'en vérifier le contenu. Il est bien sûr tout à fait proscrit d'emporter « par inadvertance » un cendrier, une serviette ou un peignoir de bains... En revanche, il est normal de garder le savon de toilette ou le shampoing mis à votre disposition par la réception.

Le service est généralement compris dans la note. Dans quelques grands hôtels traditionnels, et en cas d'un séjour d'une certaine durée, vous vous conciliez les faveurs du maître d'hôtel et du sommelier en leur glissant – à mi-séjour – un billet, que vous complétez le jour du départ. Cette gratification, usuelle autrefois (entre 10 et 12 % de la note), est devenue facultative : elle doit vous valoir les attentions toutes particulières du responsable du restaurant, en particulier si vous êtes un client « difficile » et si vous réclamez quelque privilège, par exemple un service plus rapide, une table mieux placée ou des modifications fréquentes au menu du jour. Dans les chaînes d'hôtels modernes, où le service est très simplifié et où le personnel change souvent, il n'y a pas lieu d'ajouter ce supplément. En revanche, en cas d'un séjour de plusieurs jours, il est encore usuel de donner un billet à celui ou à celle qui s'est chargé de la propreté et du confort de votre chambre.

1. Le jour du départ, le client doit payer :

- (A) la note qui récapitule jour après jour les prestations offertes.
- (B) la somme des arrhes.

2. Lors du départ, il est normal d'emporter :

- (A) un cendrier, une serviette ou un peignoir de bain.
- (B) le savon de toilette ou le shampoing.

3. Il est encore usuel de donner un pourboire :

- (A) au directeur de l'hôtel.
- (B) à celui qui s'est chargé de la propreté et du confort de votre chambre.

4. Le montant des dépenses à payer par le client dans l'hôtel est

- (A) la note (B) le forfait

II. Le point professionnel. Choisissez la réponse la plus convenable à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Lorsque le client s'en va, le réceptionniste lui dit :

- a. Salut ! c. Au revoir, madame/mademoiselle/monsieur.
b. Au revoir. d. A bientôt.

2. Laquelle de ces prestations ne convient pas à un hôtel ?

- a. une vue sur la mer c. un restaurant gastronomique
b. un parking d. un parcours audiovisuel

3. Le terme attribué au nombre de clients que peut recevoir un hôtel est :

- a. la capacité c. la clientèle
b. le contenu d. le pouvoir

4. Comment appelle-t-on un établissement hôtelier qui ne fonctionne qu'en hiver ?

- a. un hôtel hivernal
b. un hôtel saisonnier
c. un hôtel de sports d'hiver
d. un centre de thalasso-thérapie

5. Une chaîne hôtelière volontaire regroupe :

- a. tous les hôtels qui portent le même nom.
b. tous les hôteliers qui ont la volonté de satisfaire le client de la même façon.
c. tous les hôteliers indépendants qui veulent faire face à la concurrence.
d. des unités homogènes identiques dans tous les endroits et qui ont pour but de commercialiser des produits hôteliers cohérents.

6. Qui contrôle la liste des arrivées et des départs dans l'hôtel et répond aux appels téléphoniques ?

- a. le réceptionniste c. le concierge
b. le contrôleur d. le sommelier

7. Le domaine d'activité d'un hôtelier est :

- a. la restauration
- b. l'hébergement
- c. le transport
- d. l'animation

8. L'industrie hôtelière doit être en mesure de répondre aux besoins d'une clientèle qui recherche toujours

- a. le lieu de repos insolite
- b. la meilleure qualité d'hébergement
- c. le meilleur rapport qualité/prix
- d. de nouveaux sites à visiter

9. Quelle appréciation est négative ?

- a. Je suis ravi de mes vacances.
- b. Je reviendrai volontiers dans cet hôtel.
- c. Je suis vraiment mécontent du service.
- d. J'ai beaucoup apprécié les animations.

10. Quel commentaire évalue une animation touristique ?

- a. Cet hôtel offre un bon rapport qualité/prix.
- b. Les repas ne sont pas très copieux.
- c. Je suis un peu trop fatigué pour sortir.
- d. Les spectacles sont beaucoup trop longs.

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Une table pour _____ de personnes ?

- a. quelles
- b. quelle
- c. combien
- d. quand

2. La semaine dernière, ils _____ envoyé une confirmation.

- a. a
- b. est
- c. ont
- d. sont

3. Ils _____ allés à l'hôtel.

- a. sont
- b. vont

- c. ont
- d. peuvent

4. Je _____ de numéro de réservation.

- a. ai été
- b. ai eu

- c. n'ai pas été
- d. n'ai pas eu

5. La clientèle de l'hôtel _____ respecter les consignes de sécurité.

- a. fait
- b. doit

- c. doivent
- d. exige

6. En quittant votre chambre, il _____ faire attention à ne rien oublier.

- a. dois
- b. est nécessaire

- c. est interdit
- d. faut

7. _____ monter les vélos dans les chambres.

- a. Il n'est pas permis de
- b. Il n'est pas permis

- c. Nous exigeons
- d. Ils demandent

8. Si vous le souhaitez, je peux vous _____ le bagagiste pour descendre vos valises.

- a. envoyer
- b. envoyez

- c. envoyés
- d. envoyé

9. Votre note ? Je _____ prépare tout de suite.

- a. le
- b. les

- c. la
- d. vous

10. _____ notre formule « Esprit Libre », vos modalités d'enregistrement et de départ sont simplifiées.

- a. Grâce
- b. Merci

- c. Grâce à
- d. Pour que

Test 13.

I. Lisez le texte et les phrases qui le suivent. Terminez les propositions inachevées ou répondez si la phrase contient une question en choisissant parmi les 2 variantes (A, B).

Les produits d'accueil

Les produits d'accueil sont des produits mis gracieusement à la disposition des clients afin de personnaliser leur chambre et de faciliter leur séjour à l'hôtel.

Nous trouvons des produits destinés à faciliter la vie dans la chambre :

- **les produits de confort** : par exemple, un sac à linge sale, un flacon de shampoing ou encore du papier à lettres ;
- **les produits d'information** : il peut s'agir d'informations internes à l'hôtel (dépliant de l'hôtel, programme des animations, liste de services de l'hôtel) ou d'informations externes à l'hôtel (plan et guide de la ville).

Suivant les pays, les types de clientèle, les catégories d'hôtel et de chambre, ces produits d'accueil sont plus ou moins nombreux et coûteux.

Les produits d'accueil servent à satisfaire et à fidéliser votre clientèle. Ils portent le nom de votre hôtel et rendent service aux clients pendant et après leur séjour. C'est aussi une promotion de votre établissement.

Vous pouvez choisir des produits mixtes pour les hommes et les femmes ou bien tenir compte du sexe de la personne. Votre cliente est une femme : elle aimera un bonnet de douche, une lime à ongles, un lait corporel ou une eau de toilette. Votre client est un homme : il préférera un kit rasage, un peigne ou un nécessaire dentaire.

Nous observons aussi des différences entre les nationalités. Les Français aiment les produits de toilette et les parfums (savonnette, lait corporel et eau de toilette). Les Asiatiques affectionnent les produits de relaxation (pantoufles, peignoir et bain moussant). Les Allemands et les Scandinaves préfèrent les produits naturels, biologiques et recyclables.

1. Le produit d'accueil est :

- (A) un objet au nom de l'hôtel offert aux clients et mis à leur disposition dans la chambre ou dans la salle de bains
- (B) le courrier adressé à un grand nombre de destinataires pour vendre des prestations hôtelières ou de restauration

2. Les produits d'accueil servent à :

- (A) informer les clients
- (B) satisfaire et fidéliser les clients

3. La femme de chambre dépose un lait corporel dans :

(A) la chambre

(B) la salle de bains

4. Vous pouvez offrir les produits de relaxation (peignoir et bain moussant) à :

(A) une clientèle japonaise

(B) une clientèle allemande

II. Le point professionnel. Choisissez la réponse la plus convenable à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Par le ministère du Tourisme les hôtels sont classés en catégories du zéro aux quatre étoiles grand luxe. Finalement, combien de catégories d'hôtels y a-t-il ?

a. trois

c. cinq

b. quatre

d. six

2. « Demi-pension : 55 euros. » Ce prix comprend la chambre +

a. le petit déjeuner

b. le petit déjeuner + le déjeuner ou le dîner

c. le petit déjeuner + le déjeuner + le dîner

d. le dîner

3. Vous êtes réceptionniste d'un hôtel. « Je peux prendre un dépliant de l'hôtel ? » vous demande une cliente. De préférence, que répondez-vous ?

a. Si vous voulez.

b. Bien sur, madame, servez-vous !

c. Vous en voulez combien ?

d. Je suis content pour vous.

4. Vous arrivez dans un hôtel. « Ce sera pour combien de nuits ? » vous demande le réceptionniste. Que répondez-vous ?

a. Avec salle de bains.

c. Nous repartons jeudi matin.

b. Pour mon mari et moi.

d. Elle est à combien ?

5. Vous êtes réceptionniste à l'hôtel. « J'ai dormi comme un loir », vous dit un client. Que répondez-vous ?

- a. Tant mieux, je suis content pour vous.
- b. Que puis-je faire pour vous ?
- c. Nos matelas sont tous très propres.
- d. Bien sur, monsieur, servez-vous !

6. Voici un extrait du dépliant d'un hôtel : « Sacs et formulaires sont à votre disposition dans la chambre. Appelez la réception avant 10 heures et vos vêtements vous seront retournés le jour même avant 20 heures. » A quoi se réfère ce texte ?

- a. Aux réunions et séminaires
- b. A la location de voitures.
- c. Au blanchissage et au repassage.
- d. A la promotion.

7. Quels produits d'accueil pouvez-vous offrir à une clientèle suédoise ?

- a. Les produits de toilette et les parfums
- b. Les produits naturels, biologiques et recyclables
- c. Les produits de relaxation
- d. Les produits de haute qualité

8. Quel produit d'accueil vous ne déposerez pas dans la salle de bains ?

- a. un kit rasage
- b. un peigne
- c. un nécessaire dentaire (brosse à dents et mini - dentifrice)
- d. des cartes postales

9. Quels sont les produits d'accueil dans cette liste ?

- a. une clé
- b. un peignoir
- c. un minibar
- d. un téléphone

10. Vous accueillez un client. Quelle est la première étape ?

- a. Diriger le client vers sa chambre.
- b. Vérifier les données de la réservation.
- c. Saluer et souhaiter la bienvenue.
- d. Donner le numéro et la clé de la chambre avec explications.

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. L'Hôtel de la Paix est un établissement _____ accueille des groupes.

- a. que
- b. qui
- c. qu'
- d. où

2. _____, nous accueillerons un groupe autrichien de vingt personnes.

- a. La semaine prochaine
- b. La semaine dernière
- c. Maintenant
- d. Il y a un mois

3. Bonjour et bienvenue à l'Hôtel de la Paix. Je suis Armand Durand, le chef de réception. Dans quelques minutes, vous _____ une enveloppe avec la clé de votre chambre.

- a. avez reçu
- b. allez recevoir
- c. recevez
- d. recevrai

4. Demain midi, nous _____ le déjeuner en salle et en terrasse.

- a. servirons
- b. servent
- c. serviront
- d. avons servi

5. Je vous souhaite un bon séjour _____ Hôtel de la Paix.

- a. au
- b. aux

- c. à la
- d. à l'

6. Une standardiste répond _____ téléphone 24 heures sur 24.

- a. au
- b. du

- c. le
- d. ce

7. Notre hôtel dispose de belles chambres _____.

- a. spacieux
- b. fonctionnelle

- c. fonctionnels
- d. spacieuses

8. La décoration des chambres est soignée et très _____.

- a. original
- b. originaux

- c. originale
- d. originales

9. Isabelle Dupont et Armand Durand _____ note des messages pour les clients.

- a. prennent
- b. prenons

- c. prend
- d. prenez

10. J'ai déposé _____ imperméable au vestiaire.

- a. ce
- b. cet

- c. ces
- d. cette

Test 14.

I. Lisez le texte et les phrases qui le suivent. Terminez les propositions inachevées ou répondez si la phrase contient une question en choisissant parmi les 2 variantes (A, B).

L'animation dans un hôtel pour une clientèle affaires

Il y a deux sortes d'hôtel : ceux qui ciblent une clientèle affaires et ceux qui ciblent une clientèle loisirs.

Bien que la durée de séjour des participants à un congrès soit minime par rapport à celle des « vacanciers », les dépenses des congressistes atteignent plus de 3 fois la somme dépensée chaque jour par un « touriste moyen ».

Un autre, chaque manifestation doit être considérée comme un facteur de promotion touristique et elle contribue à animer le tourisme, notamment pendant la basse saison.

En terme d'organisation de séminaire, l'hôtel peut offrir un forfait comprenant :

- des équipements (salles de réunion ou auditorium équipés de tout matériel audiovisuel et informatique nécessaire à l'organisation et la tenue d'une conférence),
- la mise à disposition d'un personnel hôtelier,
- des prestations hôtelières sur mesures (hébergement et restauration).

Par exemple, le CIP (Centre International de Paris), situé au croisement de l'axe des Champs Elysées à la Défense et du boulevard périphérique comprend :

- Un palais de congrès : autour d'un auditorium pouvant recevoir de 1 500 à 4 300 personnes, 19 salles de 100 à 800 places offrant des équipements audiovisuels ultra modernes, des bureaux, 4 500 m² de halls d'exposition.
- Un hôtel, le Concorde La Fayette intégré au CIP : 1 000 chambres 4 étoiles.
- Une galerie marchande, un immeuble de bureaux, une aérogare, un parking de 3000 places.

L'organisation d'un congrès peut comprendre : tours de ville, tours et visite guidés, excursions, programme culturel, programmes spéciaux et à la demande.

1. Outre des palais ou des centres de congrès, on peut considérer comme établissement de congrès tout bâtiment pouvant offrir :

- (A) plusieurs chambres
- (B) une salle aménagée de plus de 100 places

2. Les heures des repas et des activités sont incluses dans :

- (A) le programme du séminaire
- (B) la séance solennelle d'inauguration

3. Pour découvrir Paris, on peut proposer aux participants du séminaire :

- (A) Le Salon de l'automobile
- (B) Visite de la ville, visite du musée du Louvre, shopping

4. Le secteur professionnel qui comprend les congrès, les séminaires, l'hôtellerie d'affaires, les salons et les incentives est :

- (A) le tourisme religieux
- (B) le tourisme d'affaires

II. Le point professionnel. Choisissez la réponse la plus convenable à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Dans le _____, vous trouverez les adresses des hôtels et restaurants, des commerçants et des informations sur la ville.

- a. affiche
- b. guide pratique
- c. plan
- d. programme

2. « Voilà, j'espère que ma présentation a été claire. Maintenant je vais vous distribuer le programme de ces deux journées de séminaire. Je vous souhaite un excellent séjour au Palace Hôtel et vous invite à un cocktail de bienvenue. »

Dans ce texte, la directrice du Palace Hôtel :

- a. termine sa présentation
- b. détaille les activités du programme
- c. donne des informations sur les repas
- d. commence sa présentation

3. Avant de vous installer dans vos chambres, _____ à des excursions !

- a. jouez
- b. inscrivez-vous
- c. découvrez
- d. faites

4. Les congressistes deviennent des _____ lorsqu'ils quittent les lieux de leurs réunions pour découvrir la ville et la région d'accueil ou se détendre.

- a. professionnels du tourisme
- b. curistes
- c. touristes
- d. commerciaux

5. Quelle appréciation est négative ?

- a. Je suis ravi de mes vacances.
- b. Je reviendrai volontiers dans cet hôtel.
- c. Je suis vraiment mécontent du service.
- d. J'ai beaucoup apprécié les animations.

6. Les activités telles que les congrès, les séminaires, les salons professionnels, les foires, les voyages de simulation ou « d'incentive » sont spécifiques au

- a. tourisme culturel
- b. tourisme de santé
- c. tourisme de luxe
- d. tourisme d'affaires

7. « Si vous êtes pressé, prenez _____ ! » Cela ne fait pas de doute pour les grandes distances.

- a. l'avion
- b. le TGV
- c. le bateau
- d. l'autocar

8. Tous ces _____ permettent de créer un véritable réseau de contacts, de distribuer des tonnes de prospectus pour attirer l'attention des visiteurs à sa production.

- a. moyens de transports
- b. mass média
- c. salons, foires et expositions
- d. stands et échantillons

9. _____ offre des halls d'exposition, des bureaux, des salles de réunion, un grand auditorium (fauteuils équipés pour la traduction simultanée, aménagement acoustique remarquable), des cinémas, des boutiques, des restaurants, un parking...

- a. Le palais des congrès
- b. Le Salon de l'automobile
- c. La foire de Lyon
- d. La Fayette

10. « Quand je suis à l'étranger pour mes affaires j'aime bien me reposer le soir et n'avoir à m'occuper de rien. Je mange souvent au restaurant de _____ où je descends, j'en profite pour goûter les spécialités du pays. »

a. l'aérogare

b. la gare

c. l'hôtel

d. l'entreprise

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Voici un plan de la ville avec _____ les rues.

a. tout

b. toute

c. tous

d. toutes

2. La fiche d'information _____ le programme d'excursion.

a. donne

b. donnent

c. est donné

d. sont donnés

3. Dans ce prospectus, vous avez _____ il est utile de savoir sur la manifestation.

a. tout ce qui

b. tout ce qu'

c. tout ce que

d. tout ce dont

4. Le programme prévoit que, lors du prochain circuit en France, les touristes _____ accompagnés d'un guide expérimenté.

a. ont

b. seront

c. ont été

d. étaient

5. _____, la société Compta organisera un séminaire à Genève.

- a. La semaine prochaine
- b. La semaine dernière
- c. Maintenant
- d. Il y a un mois

6. Demain, tu _____ le programme du séminaire aux participants.

- a. distribuera
- b. distribueras
- c. distribue
- d. as distribué

7. Pour obtenir des renseignements sur les manifestations, allez _____ office de tourisme.

- a. au
- b. à la
- c. aux
- d. à l'

8. Les participants du séminaire peuvent s'inscrire à _____ animation à l'entrée du hall.

- a. ce
- b. ces
- c. cet
- d. cette

9. C'est une exposition _____ on organise chaque année en juillet.

- a. qui
- b. que
- c. qu'
- d. quand

10. _____ très satisfaites de leur séjour dans cet hôtel.

- a. Ils ont eu
- b. Elles ont eu
- c. Ils ont été
- d. Elles ont été

Test 15.

I. Lisez le texte et les phrases qui le suivent. Terminez les propositions inachevées ou répondez si la phrase contient une question en choisissant parmi les 2 variantes (A, B).

Animation dans un village de vacances

L'animateur de club de vacances prend en charge les vacanciers durant leur séjour. Il est là pour leur faire oublier leurs soucis et s'occupe de tout. Avec son sens du contact, il est capable de mettre de l'ambiance, d'encadrer et d'accompagner les groupes lors de sorties, d'animer un dîner ou de chauffer la piste de danse.

L'animateur généraliste, polyvalent et généreux, a un vrai talent d'organisateur. Il lui est de plus en plus demandé d'avoir une certaine compétence technique, artistique ou sportive.

L'animateur sportif, quant à lui, est d'abord recruté pour ses compétences sportives même si son sens des relations humaines est également pris en compte pour le recrutement.

Le terme G.O. est propre au Club Méditerranée. Chez d'autres voyagistes, on parle d'animateurs tout court ou d'animateurs spécialisés, voire d'animateurs sportifs. On compte aujourd'hui autant d'hommes que de femmes exerçant ce métier.

Dans un village de vacances, dans les hôtels - clubs, les stations vertes, les parcs de loisirs, à la plage, à la neige, en France ou à l'étranger, un animateur, sourire aux lèvres, travaille tout le temps ! Il a tout au plus un jour de repos par semaine. Quel que soit son statut, il a généralement plusieurs tâches à accomplir du matin au soir. Préparer un spectacle ne le dispense pas d'organiser des cours de danse ou de gymnastique aquatique l'après-midi. L'animateur est multipostes et son objectif est toujours le même : satisfaire le client. En outre, il fait le lien avec le personnel administratif. Côté clientèle internationale, il parle une ou plusieurs langues.

1. L'animateur est une personne chargée

- (A) du service et de la sécurité des touristes.
- (B) de l'organisation des activités culturelles, sportives et/ou ludiques.

2. Les métiers *animateur* ou *moniteur sportif* réclament non seulement une bonne forme physique, parfois des compétences sportives, mais aussi

- (A) la sociabilité, la maîtrise de soi et l'inventivité.
- (B) la connaissance de l'outil informatique.

3. Par activité récréative on entend

- (A) une pratique conforme aux règles d'une discipline.
- (B) la découverte ludique de la discipline.

4. L'objectif essentiel de l'animateur est

- (A) satisfaire le client
- (B) renseigner le client

II. Le point professionnel. Choisissez la réponse la plus convenable à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. « Dans notre village de vacances, on célèbre Noël dès novembre ! Nous organisons une soirée autour de la piscine avec spectacle exceptionnel et cadeaux distribués par le Père Noël. » Ce texte nous renseigne sur :

- a. l'hébergement
- b. la restauration
- c. une activité sportive
- d. une activité ludique

2. Avant de vous installer dans vos chambres, _____ à des activités sportives ou ludiques !

- a. faites
- b. inscrivez-vous
- c. découvrez
- d. jouez

3. Laquelle de ces activités proposées aux touristes n'est pas sportive :

- a. Planche à voile ou voile au centre nautique
- b. Judo au mini-club
- c. Spectacle des enfants présenté sur scène aux parents
- d. Tennis sur le court extérieur n° 1

4. Le synonyme d'animation est :

- a. divertissement
- b. loisir
- c. programme
- d. attraction

5. Le _____ à suivre pendant la visite est indiqué sur le dépliant.

- a. parcours
- b. chemin
- c. route
- d. lieu

6. Ne manquez pas de visiter les monuments intéressants à chaque _____ du parcours.

- a. moment
b. étape
c. tournant
d. point

7. Nous vous invitons à une _____ de nougat et autres spécialités à base d'amande.

- a. recette
b. dégustation
c. exposition
d. exposition

8. Sur la route des vins vous pourrez visiter les plus grandes _____ vinicoles de la région.

- a. caves
b. grottes
c. gouffres
d. magasins

9. Une durée de temps que l'on réserve pour un événement est appelée :

- a. un horaire
b. une heure
c. une plage horaire
d. un temps

10. Après avoir _____ les caves, un verre de très bon vin vous est offert sur la terrasse du château.

- a. goûté
b. exploité
c. parcouru
d. installé

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Toutes ces activités commencent à _____ heure ?

- a. quel
b. quelle
c. quels
d. quelles

2. _____ après-midi, vous proposez des ateliers créatifs ?

- a. ce
b. cet
c. cette
d. ces

3. Vous pouvez vous initier _____ traditions chinoises.

- a. à la
- b. aux

- c. au
- d. à l'

4. Je vous conseille d'aller voir au musée d'Art moderne l'exposition _____ est ouverte jusqu'à 22 heures.

- a. qui
- b. que

- c. qu'
- d. dont

5. Pour connaître les fêtes _____ on organise pendant votre séjour, visitez notre site Internet.

- a. qui
- b. que

- c. qu'
- d. dont

6. Hier, nous _____ à un tournoi de tennis.

- a. ont participé
- b. avons participé

- c. avez participé
- d. a participé

7. « Bonjour et bienvenue dans notre hôtel. Je suis Marc Dulac, directeur de cet établissement. Je _____ le programme d'animation de votre semaine de vacances. »

- a. ai présenté
- b. présente

- c. vais présenter
- d. présentera

8. Il y a deux ans, mes filles _____ en vacances avec Kiwiclub.

- a. sont partis
- b. ont parti

- c. sont parties
- d. partiront

9. _____ très satisfaites de leur séjour dans cet hôtel.

- a. Ils ont eu
- b. Elles ont eu

- c. Ils ont été
- d. Elles ont été

10. Je vous enverrai cette brochure _____.

- a. hier
- b. dans deux jours

- c. il y a une semaine
- d. lundi dernier

Test 16.

I. Lisez le texte et les phrases qui le suivent. Terminez les propositions inachevées ou répondez si la phrase contient une question en choisissant parmi les 2 variantes (A, B).

La mission information à l'Office de tourisme de Paris

Paris reçoit chaque année plus de 20 millions de visiteurs. Comment l'Office de tourisme de Paris, qui renseigne chaque année plus de 6 millions de personnes, remplit sa mission d'information.

Ses bureaux d'accueil sont ouverts 7 jours sur 7. 40 agents d'accueil multilingues répondent en 10 langues à toutes les questions touristiques sur Paris et sa région. Ils proposent également des produits sélectionnés et des services.

Son central d'information téléphonique tenu par des agents d'information répond à toute question 7 jours sur 7 et traite plus de 550 appels par jour.

L'information culturelle est également relayée par des répondeurs téléphoniques en français, anglais, allemand et en japonais.

Son site Internet www.paris-touristoffice.com au service du grand public et des professionnels. Les internautes peuvent télécharger des brochures électroniques proposées en plusieurs langues. Le développement des brochures en ligne permet de réduire les coûts et de mettre à jour plus facilement les informations.

Ses brochures en différentes langues. Ces publications répertorient l'ensemble des infrastructures touristiques parisiennes dans le domaine de tourisme de loisirs, d'affaires ainsi que sur les événements et manifestations de la capitale.

Traitement du **courrier touristique** : l'Office répond à plus de 40 000 lettres par an.

Ses mâts d'affichage, situés dans les principaux arrondissements de Paris, signalent les manifestations majeures.

1. Les employés d'un OT doivent

- (A) répondre aux multiples questions des clients.
- (B) proposer des voitures en location aux clients.

2. Le SI ou OT est un organisme à but _____ dont l'objet est de favoriser le tourisme dans une localité ou une région.

- (A) commercial
- (B) non commercial

3. Pour mettre à jour plus facilement les informations il faut

- (A) développer des brochures en ligne
- (B) employer plus de professionnels

4. Sur les mâts d'affichage de l'Office de tourisme de Paris sont signalées

- (A) les manifestations majeures
- (B) les publipostages

II. Le point professionnel. Choisissez la réponse la plus convenable à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Vous travaillez à l'office de tourisme. A la question d'un visiteur : « Organisez-vous des visites guidées de votre ville ? », la meilleure réponse de l'agent est :

- a. « Ah non, non, on ne fait pas de visites guidées. »
- b. « Je ne crois pas, mais allez voir ma collègue là-bas ! »
- c. « Non, nous n'organisons pas de visite guidée mais dans cette brochure, vous avez la liste des agences qui offrent cette prestation. »
- d. « Non, on ne le fait pas. Voyez avec l'agence Vision, mais je ne connais pas ses coordonnées. »

2. Pour voyager en Afrique du Sud, un touriste français doit remplir les formalités suivantes :

- a. Être vacciné contre la fièvre jaune.
- b. Posséder un passeport en cours de validité.
- c. Avoir un visa.
- d. Présenter une invitation officielle.

3. Une famille, qui veut visiter l'Andalousie, se présente à l'office espagnol du tourisme à Paris. Quelle documentation va-t-on leur donner ?

- a. Une brochure générale sur l'Espagne.
- b. Une carte de Madrid.
- c. Un dépliant du musée El Prado.
- d. Une brochure sur l'Andalousie.

4. « En France, le service est toujours compris dans les tarifs des restaurants. » Dites à quelle question l'agent d'accueil de l'office de tourisme a répondu :

- a. Les restaurants sont chers ?
- b. Est-ce qu'on doit laisser un pourboire ?
- c. Pourriez-vous me rendre un service ?
- d. Combien coûte ce service ?

5. Un touriste vous demande une documentation détaillée sur votre région. Vous lui remettez :

- a. un guide pratique
- b. un dépliant
- c. un plan
- d. une affiche

6. En France, un office de tourisme est :

- a. un voyageur
- b. un organisme d'information et de promotion touristique
- c. une agence de réceptif
- d. un bureau de change

7. Les employés d'un OT doivent :

- a. répondre aux multiples questions des clients.
- b. proposer des voitures en location.
- c. s'occuper du bien-être des passagers dans l'avion.
- d. conseiller des menus, surveiller le service.

8. Quelle information extraite d'un dépliant peut intéresser les sportifs :

- a. Arènes gallo-romaines.
- b. Salon des Métiers d'Art.
- c. Natation (deux piscines). Tennis.
- d. La forêt : Chantilly avec des circuits pédestres balisés.

9. Lequel de ces services n'est pas fourni par un SI/OT ?

- a. Des visites guidées des lieux historiques pour groupes et individuels
- b. Une promenade dans le parc du château
- c. L'organisation et le service dans un restaurant
- d. Des renseignements administratifs sur : poste, mairie, médecins, etc.

10. Identifiez la forme de tourisme : Week-end exceptionnel à Prague

- a. Tourisme d'affaires
- b. Tourisme rural
- c. Tourisme sportif
- d. Tourisme culturel

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Je vous conseille de partir en hiver, vous bénéficierez des réductions _____ l'année.

- a. le plus attractif de
- b. la plus attractive de
- c. les plus attractifs de
- d. les plus attractives de

2. Si vous choisissez cette randonnée, vous découvrirez des points de vue _____ sur les volcans.

- a. jolis
- b. beaux
- c. exceptionnelle
- d. magnifiques

3. Venez découvrir sur notre stand _____ nouvelles idées d'hébergement !

- a. aux
- b. des
- c. de
- d. notre

4. « Bonjour, nous souhaitons passer nos vacances _____ région de Kyoto, vous avez de la documentation sur les hébergements ? »

- a. en
- b. dans la

- c. à
- d. au

5. Les commerces _____ Portugal sont parfois fermés le samedi après-midi.

- a. à
- b. en

- c. au
- d. dans le

6. Le parc d'attractions de Liseberg, près de Göteborg, est _____ Suède.

- a. le plus grand de
- b. le plus grand que

- c. plus grand de
- d. plus grand que

7. L'Hôtel Royal donne sur la plage. Il est _____ situé que l'Hôtel du Golf.

- a. bien
- b. bon

- c. meilleur
- d. mieux

8. A l'entrée de ce village vous trouverez un _____ hôtel classé 3***.

- a. beau
- b. nouvel

- c. confortable
- d. typique

9. « Bonjour, je viens _____ Espagne, est-ce que je peux faire des achats en France en détaxe ? »

- a. de
- b. d'

- c. de l'
- d. en

10. Je vous conseille de faire cette excursion, vous _____ reviendrez ravi.

- a. y
- b. la

- c. en
- d. lui

Test 17.

I. Lisez le texte et les phrases qui le suivent. Terminez les propositions inachevées ou répondez si la phrase contient une question en choisissant parmi les 2 variantes (A, B).

L'après-vente

L'après-vente est une phase importante dans la fidélisation des clients. L'image de marque de l'entreprise est valorisée lorsque le client perçoit l'intérêt que lui porte le professionnel après la vente.

Il faut s'intéresser au client quand tout va bien. C'est un principe de base pour établir des rapports privilégiés avec les clients. Cette démarche peut se concrétiser grâce à :

- **des questionnaires d'évaluation** remis à la clientèle dans le carnet de voyage ou en fin de séjour. Ces documents d'enquête doivent être lisibles, intelligibles et brefs ;
- **des bases de données clients** : établir des profils clients, récapituler des informations sur les habitudes, les préférences, les éventuelles réductions, les modes de paiement etc. de chaque client afin de mieux le servir ;
- **un rappel téléphonique des clients après leur retour** : le prestataire (tour-opérateur, agence distributrice, hôtel club...) démontre par cette initiative l'intérêt qu'il porte personnellement au client ainsi que la confiance dans le service vendu. Même si le client est un peu déçu, montrer le souci de le servir l'incitera à revenir.

Notons que 65% des litiges ou réclamations portent sur le non-respect des prestations annoncées.

1. L'après-vente est une phase importante dans

- (A) la réservation des clients (B) la fidélisation des clients

2. Pour que le client valorise l'image de marque de l'entreprise, il doit

- (A) percevoir l'intérêt que lui porte le professionnel après la vente.
(B) avoir la possibilité de pratiquer son sport favori.

3. Il faut établir des bases de données clients afin de

- (A) faire connaître un nouveau produit. (B) mieux les servir.

4. Plusieurs litiges et réclamations portent sur

- (A) les moyens de paiement.
(B) le non-respect des prestations annoncés.

II. Le point professionnel. Choisissez la réponse la plus convenable à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Quel commentaire évalue une animation touristique ?

- a. Cet hôtel offre un bon rapport qualité / prix.
- b. Les repas ne sont pas très copieux.
- c. Je suis un peu trop fatigué pour sortir.
- d. Les spectacles sont beaucoup trop longs.

2. Les clients évaluent les prestations touristiques. Trouvez les commentaires positifs.

- a. Le prix du séjour est beaucoup trop élevé.
- b. Les animateurs ne sont pas assez disponibles.
- c. Le service est très soigné.
- d. Je n'ai pas du tout apprécié les commentaires du guide.

3. Vous voulez parler des habitants d'une ville en terme positifs, vous dites :

- a. Les habitants sont peu hospitaliers et chaleureux.
- b. Les habitants sont peu nombreux et isolés.
- c. Les habitants sont réservés et distants.
- d. Les habitants sont secs et peu accueillants.

4. Trouvez les goûts ou besoins spécifiques des familles :

- a. Elles se réunissent souvent pour les cérémonies : baptême, mariage, etc.
- b. Ils choisissent votre hôtel pour les activités spécialisées que vous proposez.
- c. Ils ont des besoins professionnels précis (moyens de communication, lieux de rencontre), et voyagent beaucoup et régulièrement.
- d. Ils apprécient les activités organisées à plusieurs et à tarifs réduits.

5. La phrase de la lettre « Notre hôtel, qui a déjà eu le plaisir de vous recevoir »

- a. propose de nouveaux services.
- b. souligne le bon souvenir que l'expéditeur a du précédent séjour de ses hôtes.
- c. accompagne un formulaire à remplir.
- d. offre du rêve aux destinataires.

6. Dites à quelle catégorie de clients s'adresse la proposition suivante :
« Grâce à notre salle de visioconférence, faites désormais de notre hôtel votre deuxième bureau. »

- a. les couples
- b. la clientèle d'affaires
- c. les retraités
- d. les passionnés

7. Pour un touriste, l'information « pays ouvert et hospitalier » signifie :

- a. Les visiteurs ne sont pas les bienvenus.
- b. Le pays a des frontières mais il est accueillant.
- c. Le pays est accueillant mais il n'y a pas grand-chose à voir.
- d. Le pays a des ports maritimes.

8. Le contraire d'un atout est :

- a. une contrainte
- b. un avantage
- c. une aubaine
- d. un point fort

9. Une brochure touristique sert avant tout :

- a. à vendre un produit
- b. à faire de la publicité
- c. à assurer la promotion des produits
- d. à décrire un lieu

10. Une agence en ligne est :

- a. une agence qui utilise le téléphone en permanence
- b. une entreprise qui ne vend ses produits que sur Internet
- c. une entreprise qui organise des parties de pêche en ligne
- d. un ensemble de produits de grande marque

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. La tour d'argent est _____ restaurant que je connaisse.

- a. le meilleur
- b. le mieux
- c. la meilleure
- d. les meilleurs

2. Grâce à notre formule « Esprit Libre » vos modalités d'enregistrement et de départ _____.
- | | |
|---|--|
| a. <input type="checkbox"/> sont simplifiés | c. <input type="checkbox"/> sont simplifiées |
| b. <input type="checkbox"/> est simplifié | d. <input type="checkbox"/> est simplifiée |
3. A l'Hôtel de la Paix, la décoration est _____ moderne qu'à l'Hôtel de la Gare.
- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> autant de | c. <input type="checkbox"/> plus |
| b. <input type="checkbox"/> moins de | d. <input type="checkbox"/> meilleure |
4. Vous connaissez quelqu'un en Chine ? – Non, je _____.
- | | |
|---|---|
| a. <input type="checkbox"/> ne connais nulle part | c. <input type="checkbox"/> ne connais rien |
| b. <input type="checkbox"/> ne connais personne | d. <input type="checkbox"/> ne connais plus |
5. Vous avez ramené des photos ? - Oui, nous _____ avons pris 250 !
- | | |
|----------------------------------|--------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> les | c. <input type="checkbox"/> en |
| b. <input type="checkbox"/> leur | d. <input type="checkbox"/> y |
6. Tu crois qu'en France on peut avoir un séjour comme _____ au même prix ?
- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> celle-ci | c. <input type="checkbox"/> celles-ci |
| b. <input type="checkbox"/> ceux-ci | d. <input type="checkbox"/> celui-ci |
7. J'aimerais bien un hôtel avec une _____ vue.
- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> belle | c. <input type="checkbox"/> bon |
| b. <input type="checkbox"/> beau | d. <input type="checkbox"/> bonne |
8. Et si nous _____ un hôtel au bord de l'eau, il y en aurait un ?
- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> voulions | c. <input type="checkbox"/> voulons |
| b. <input type="checkbox"/> voudrions | d. <input type="checkbox"/> voudrions |
9. J'hésite entre l'hôtel Bellevue et le Paradis. Qu'est-ce que vous _____ pensez ?
- | | |
|---------------------------------|--------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> y | c. <input type="checkbox"/> le |
| b. <input type="checkbox"/> lui | d. <input type="checkbox"/> en |
10. Le client a le droit de réclamer si le _____ hôtel ne lui convient pas.
- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> nouvel | c. <input type="checkbox"/> nouveau |
| b. <input type="checkbox"/> nouvelle | d. <input type="checkbox"/> nouveaux |

Test 18.

I. Lisez le texte et les phrases qui le suivent. Terminez les propositions inachevées ou répondez si la phrase contient une question en choisissant parmi les 2 variantes (A, B).

Les produits touristiques

Le **produit touristique** résulte de la combinaison complexe de dimension spatiale (géographie, économique, culturelle), d'échelles temporelles d'ampleurs variables (loisirs, excursions, courts séjours, vacances), de processus productifs divers (hôtellerie, restauration, transport...) et de schémas relationnels complexes (personnel ou collectif, marchand ou non-marchands, normés ou spontanés).

1. Les **distinctions générales** des différents produits touristiques sont suivantes :

- *Le produit individuel et le produit de groupe.* Un **produit individuel** est proposé à un seul individu ou à un groupe de moins de dix personnes (membres d'une famille, groupe d'amis, etc.). Un **produit de groupe** est destiné à dix personnes au moins, qu'il s'agisse d'un groupe constitué avant le voyage (entreprise, club, etc.) ou au moment de l'inscription au voyage.

- *Le sur-mesure et le programmé.* Un **produit sur-mesure** répond à la demande précise d'un client identifié. Le professionnel du tourisme élabore alors un produit particulier. Un **produit programmé** est préparé à l'avance et mis en vente par un voyageur.

- *Le produit à la carte.* Pour ce produit, le client prend part à la construction de son voyage. Différentes prestations lui sont proposées (transport, hébergement, restauration, visites, etc.) et il compose son propre menu.

2. Les **principaux types** de produits touristiques :

- **Les séjours** : offrent au touriste la possibilité de résider pendant un certain temps dans un lieu déterminé : hôtels, hôtels clubs, clubs de vacances, gîtes, chez l'habitants, etc. La durée du séjour est variable : du court séjour (4 jours au maximum) au long séjour.

- **Les circuits** : sont des voyages itinérants qui permettent de découvrir une région ou un pays. Il s'agit soit de circuits accompagnés d'un guide, individuels ou en groupes, soit de circuits individuels comme les autotours ou moyennant l'utilisation de bons d'hôtels (vouchers).

- **Les combinés** : proposent aux clients l'association de deux types de produits. Par exemple : le circuit-séjour, la croisière-séjour.

1. Les voyageurs se tiennent à la disposition des groupes, des associations ou des isolés pour leur proposer des _____ à leur demande.

(A) différents catalogues

(B) circuits programmés

2. Les informations sur un voyage : les lieux, les jours, les heures de départ et de retour, les modes de transport et d'hébergement, les itinéraires, la taille du groupe, le nombre minimal de participants, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation, le rappel des contrats d'assurance, doivent être combinées dans _____.

- (A) les dépliants et les prospectus (B) tout produit touristique

3. Pour le produit _____ le client lui-même prend part à la composition de son voyage en choisissant parmi les différentes prestations proposées.

- (A) sur mesure (B) à la carte

4. _____ permettent aux clients de se déplacer d'un site à un autre pour découvrir une région ou un pays.

- (A) Les circuits (B) Les séjours

II. Le point professionnel. Choisissez la réponse la plus convenable à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Dans le monde du tourisme, un client qui voyage seul est appelé un _____, par opposition à un client qui voyage avec d'autres personnes (un _____).

- a. curiste, équipe c. individuel, groupe
b. vacancier, brigade d. voyageur, voyageur

2. Quel terme utilise-t-on dans un descriptif d'itinéraire ou de circuit pour indiquer que le touriste goûte une spécialité de la région ?

- a. une halte c. l'arrivée
b. le départ d. une dégustation

3. Les _____ servent à présenter, proposer et expliquer les produits et les programmes proposés aux consommateurs.

- a. offices de tourisme c. agences de voyages
b. brochures et les catalogues d. compagnies d'assurance

4. Une approche marketing propose de mesurer la compétitivité relative des _____ par rapports à cinq critères : installations ; accessibilité ; qualité des services ; climat et environnement ; attractivité.

- a. transports
- b. entreprises de tourisme
- c. destinations
- d. pays

5. Quel type de produit ? Intervoyages s'occupe de tout : itinéraire, hébergement, transports et excursions avec un guide local. Une formule confortable pour s'enrichir !

- a. une randonnée
- b. une excursion
- c. un autotour
- d. un circuit

6. Dans cette usine, vous êtes invités à _____ les produits et à _____ la recette du nougat.

- a. parcourir, goûter
- b. goûter, présenter
- c. goûter, découvrir
- d. accéder, découvrir

7. Plusieurs clients intéressés à ce produit voudraient avoir des _____ sur les conditions sanitaires et les assurances.

- a. brochures
- b. précisions
- c. précautions
- d. contraintes

8. Les _____ constituent une des priorités pour faire connaître et commercialiser les projets et produits de tourisme.

- a. salons professionnels
- b. catalogues
- c. médias
- d. festivals

9. Pour confectionner un programme de séjour sur mesure il faut tenir compte des _____ et de toutes les autres contraintes.

- a. conditions de vente
- b. exigences des clients
- c. informations sur les sites
- d. établissements d'hébergement

10. Quand le client est intéressé par un circuit, l'employé(e) devra souligner les _____ du programme, par exemple : bons hôtels, prix tout compris, peu de dépenses à prévoir sur place, présence non seulement d'un guide local parlant français, mais aussi d'un conférencier-accompagnateur, déplacements en autocar climatisé.

- | | |
|---|--|
| a. <input type="checkbox"/> détails | c. <input type="checkbox"/> conditions |
| b. <input type="checkbox"/> contraintes | d. <input type="checkbox"/> atouts |

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. S'agissant d'un client qui _____ la France, il faudra sans doute le rassurer sur la nourriture (les hôtels et restaurants servent une cuisine internationale) ; l'informer sur le climat (en avril, il peut faire déjà très chaud) ; et sur les précautions à prendre pour les boissons.

- | | |
|---|---|
| a. <input type="checkbox"/> n'a plus quitté | c. <input type="checkbox"/> n'a jamais quitté |
| b. <input type="checkbox"/> n'a rien quitté | d. <input type="checkbox"/> n'a guère quitté |

2. Pour faire la promotion d'un pays, il faut avant tout connaître ses caractéristiques, son fonctionnement et surtout les difficultés que l'on peut _____ rencontrer.

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> y | c. <input type="checkbox"/> partout |
| b. <input type="checkbox"/> en | d. <input type="checkbox"/> dedans |

3. Responsable des établissements hôteliers, vous répondez aux questions du tour-opérateur en lui donnant des arguments pour qu'il _____ un de vos établissements.

- | | |
|--------------------------------------|--|
| a. <input type="checkbox"/> choisit | c. <input type="checkbox"/> choisisse |
| b. <input type="checkbox"/> choisira | d. <input type="checkbox"/> choisirait |

4. Que _____ aux clients si vous deviez leur donner des explications complémentaires à propos des prestations offertes et des conditions de location ?

- | | |
|---|---|
| a. <input type="checkbox"/> dites-vous | c. <input type="checkbox"/> direz-vous |
| b. <input type="checkbox"/> diriez-vous | d. <input type="checkbox"/> disiez-vous |

5. Les locaux du site nucléaire ainsi que le fonctionnement des machines sont _____.

- a. présentées
- b. présentés
- c. présenté
- d. présentée

6. Dans ce dépliant, vous trouverez _____ les renseignements nécessaires.

- a. tous
- b. toutes
- c. tout
- d. toute

7. _____ dans les brochures destinées aux clients _____ sont décrits les voyages organisés, les forfaits standard, sur mesure et à la carte, et présentées les différentes prestations qui les composent.

- a. C'est ... qui
- b. C'est ... que
- c. Ce sont ... qui
- d. Ce sont ... que

8. En se servant des catalogues, de _____ connaissances et de _____ imagination, l'agent de réceptif conçoit pour le groupe un programme complet de leur séjour qu'il rédige sous forme de liste.

- a. leurs, leur
- b. ses, sa
- c. ses, son
- d. ses, leur

9. Vous devez _____ d'un groupe de visiteurs du site nucléaire du Tricastin.

- a. vous occuper
- b. vous occupez
- c. s'occuper
- d. t'occuper

10. Voici un extrait de présentation d'une visite : « Les lieux de départ ne sont pas « figés » mais s'adaptent _____ vos possibilités. »

- a. grâce à
- b. en dépit de
- c. par rapport à
- d. en fonction de

Test 19.

I. Lisez le texte et les phrases qui le suivent. Terminez les propositions inachevées ou répondez si la phrase contient une question en choisissant parmi les 2 variantes (A, B).

La construction d'un itinéraire touristique

Un itinéraire touristique recouvre plusieurs termes qui ont un sens précis :

- **l'excursion** : ce terme suppose la visite programmée de sites touristiques d'une durée relativement brève, en principe inférieure à 24 heures.

- **Le circuit** : ce terme désigne la visite programmée, mais sans notion de durée, de sites touristiques avec retour au point de départ.

Afin de mieux répondre à la demande du client et d'établir un juste inventaire de ses centres d'intérêt, il convient d'analyser :

- Les facteurs techniques : il s'agit des moyens de déplacement, de la durée, de la distance, de l'époque du séjour touristique, de la forme de tourisme, individuelle ou collective.

- Les facteurs sociaux : la nationalité et le lieu de résidence ; le type de client (homme d'affaires ou vacancier) ; la nature du groupe ; l'âge ; la profession et la catégorie sociale (pouvoir d'achat) ; le niveau d'éducation (degré culturel).

- Les facteurs économiques : Tous les pays, toutes les régions n'offrent pas les mêmes infrastructures touristiques. Le développement touristique du pays ou de la région facilite ou non la construction d'un itinéraire touristique (état des routes, accessibilité des sites touristiques, capacité d'hébergement ou de restauration, etc.).

Enfin, il est nécessaire de hiérarchiser les intérêts en fonction de la clientèle ciblée : intérêt pour le patrimoine artistique et architectural, pour le patrimoine naturel (découverte du paysage et de l'environnement, réserves et parcs naturels), pour le patrimoine immatériel (fêtes et traditions populaires, patrimoine littéraire, lieux de mémoire...), pour le patrimoine gastronomique ou le patrimoine économiques (sites industriels, écomusées, visites d'entreprises, etc.).

Le traceur d'itinéraire doit faire preuve de deux qualités essentielles : le bon sens et la connaissance du terrain.

1. _____ désigne un voyage itinérant sans notion de durée qui permet de découvrir une région ou un pays.

(A) L'itinéraire

(B) Le circuit

2. Quand on parle des moyens de déplacement, il s'agit d'

(A) un train, un avion, un autocar, ...

(B) un hôtel, un camping, ...

3. Il faut tenir compte du _____ parce qu'un touriste d'affaires, par exemple, n'intervient ni dans le choix de la destination ni dans le règlement des prestations, à la différence d'un vacancier qui choisit sa destination et règle son séjour lui-même.

(A) budget du voyage

(B) type de client

4. Il est important de prendre en considération le niveau d'éducation des clients parce que c'est un élément qui détermine le _____ du commentaire des visites.

(A) degré culturel

(B) durée

II. Le point professionnel. Choisissez la réponse la plus convenable à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. _____ est une distance à parcourir pour faire le tour d'un lieu, une visite qui permet de découvrir de site en site une région ou une ville.

a. Une randonnée

c. Un circuit

b. Une flânerie

d. Une escapade

2. Quel type de visite évoque pour vous ce titre : « Escapade dijonnaise ... insolite ou découverte » ? Lieu : la ville de Dijon ; durée : courte (escapade) ; contenu : _____.

a. visite de la région

c. découverte d'un centre d'intérêt

b. découverte de la ville

d. visite d'un musée

3. Chaque description donne, en plus du descriptif de la visite, les informations générales suivantes : _____, lieu de départ, nombre de personnes maximum, prix, éléments non inclus dans le prix.

a. date

c. durée

b. heure

d. moyen de déplacement

4. Selon votre expérience et votre condition physique, notre agence vous orientera vers _____ qui vous paraît la plus adaptée.

a. le circuit

c. le voyage

b. le séjour

d. la destination

5. Pour proposer aux Français des voyages et des séjours dans votre pays, vous devez tenir compte des _____ de leurs vacances et des jours fériés en France.

- a. lieux
- b. conditions
- c. dates
- d. prix

6. Quel terme utilise-t-on dans un descriptif d'itinéraire ou de circuit pour indiquer que le touriste revient ?

- a. l'arrivée
- b. le départ
- c. le retour
- d. un arrêt

7. Racontez-nous vos aspirations, ce que vous voulez connaître d'un pays, nous vous indiquerons ce qui nous semble être le meilleur _____.

- a. itinéraire
- b. excursion
- c. randonnée
- d. destination

8. Le tracé de l'itinéraire doit tenir compte des contraintes liées au

- a. âge des clients
- b. moyens de déplacement
- c. niveau de revenu des touristes
- d. nationalité des clients

9. Nous vous garantissons la présence d'un accompagnateur _____ français et anglais et connaissant bien le pays.

- a. parlant
- b. parlé
- c. ayant parlé
- d. parle

10. Vous pouvez _____ à la rivière de ce site géologique par un gouffre impressionnant.

- a. accéder
- b. installer
- c. découvrir
- d. présenter

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Jusqu'à 1 500 m de dénivelé par jour, ce circuit sinueux est destiné aux personnes entraînées en VTT et _____ de fortes montées ne font pas peur.

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> qui | c. <input type="checkbox"/> à qui |
| b. <input type="checkbox"/> que | d. <input type="checkbox"/> à quoi |

2. Des itinéraires _____ et peu fréquentés, loin des foules au plus près de la nature et de la montagne, sans sacs et sans souci !

- | | |
|---------------------------------------|--|
| a. <input type="checkbox"/> original | c. <input type="checkbox"/> originales |
| b. <input type="checkbox"/> originaux | d. <input type="checkbox"/> originale |

3. Des Causses, des montagnes et des gorges, _____ est notre programme pour 7 jours de randonnées sportives.

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> telle | c. <input type="checkbox"/> telles |
| b. <input type="checkbox"/> tels | d. <input type="checkbox"/> tel |

4. _____ les prestations sont « modulables à volonté » sur simple demande.

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> tous | c. <input type="checkbox"/> tout |
| b. <input type="checkbox"/> toutes | d. <input type="checkbox"/> toute |

5. Afin de privilégier la qualité de nos raids, nous limitons le nombre de participants à 12 personnes. Le minimum pour qu'un trajet standard _____ est 6 personnes.

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> ait lieu | c. <input type="checkbox"/> aura lieu |
| b. <input type="checkbox"/> a lieu | d. <input type="checkbox"/> a eu lieu |

6. Plusieurs personnes _____ par cette nouvelle offre.

- | | |
|---|--|
| a. <input type="checkbox"/> intéressent | c. <input type="checkbox"/> sont intéressées |
| b. <input type="checkbox"/> s'intéressent | d. <input type="checkbox"/> sont intéressés |

7. Environ 200 km en 4 jours, destiné à toutes _____ et ceux qui désirent découvrir une région de France méconnue par les vététistes, accompagnés par un professionnel habitant sur place, connaissant la flore, la faune, la géologie et l'histoire locale.

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> ceux | c. <input type="checkbox"/> celle |
| b. <input type="checkbox"/> celui | d. <input type="checkbox"/> celles |

8. - Bonjour. Nous _____ la semaine dernière avec ma femme pour le circuit St-Laurent au Canada et je désire faire une réservation.

- | | |
|---------------------------------------|--|
| a. <input type="checkbox"/> venons | c. <input type="checkbox"/> sommes venus |
| b. <input type="checkbox"/> viendrons | d. <input type="checkbox"/> venions |

9. Chacune des routes proposées au départ de Valence peut être parcourue _____ une heure.

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> dans | c. <input type="checkbox"/> il y a |
| b. <input type="checkbox"/> en | d. <input type="checkbox"/> par |

10. Pour concevoir un produit touristique, _____ être capable :

- de sélectionner les prestations en fonction du client ;
- de décrire les différentes prestations proposées ;
- de fournir des détails sur les prestations et les produits.

- | | |
|---|---------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> il est important | c. <input type="checkbox"/> il faut |
| b. <input type="checkbox"/> il est nécessaire | d. <input type="checkbox"/> il suffit |

Test 20.

I. Lisez le texte et les phrases qui le suivent. Terminez les propositions inachevées ou répondez si la phrase contient une question en choisissant parmi les 2 variantes (A, B).

Exemple d'un produit touristique : Courchevel

Partout dans le monde, on est fidèle à Courchevel. Un immense domaine skiable : c'est même le plus grand du monde ! 400 km de pistes remarquablement entretenues, sont reliés par 160 remontées mécaniques ! En une semaine, il vous sera possible de ne jamais faire deux fois la même descente. Unique au monde !

Les 700 moniteurs du « domaine des 3 vallées » auquel appartient Courchevel, vous feront progresser quel que soit votre niveau.

Une hôtellerie prestigieuse : vous aurez le choix entre 62 hôtels, dont 7 quatre étoiles et 24 trois étoiles. 43 restaurants à menus gastronomiques ou sportifs, vous accueilleront, soit à la station, soit en altitude. La plupart du temps, partout vous trouverez quelqu'un parlant votre langue.

Après le ski, des salons de thé, des crêperies, beaucoup de shopping : magasins de sport, boutiques de mode, bijouteries, grands coiffeurs, etc....

Après le dîner, les boîtes de nuit, les discothèques, les cinémas, les spectacles : tous les avantages de Paris, en pleine montagne !

Un accès facile : au cœur des Alpes françaises, vous pouvez vous rendre par avion : ligne directe Paris – Courchevel ou aéroports de Genève Cointrin, Lyon Satolas et Chambéry. Des taxis ou des cars vous attendent pour gagner Courchevel. En voiture autoroute jusqu'à Chambéry, porte des Alpes.

1. Courchevel est le plus grand _____ du monde.

(A) espace maritime

(B) domaine skiable

2. Les _____qualifiés apprennent à pratiquer un sport aux touristes.

(A) moniteurs

(B) animateurs

3. Quels sont les thèmes traités dans la présentation de Courchevel ?

(A) hébergement, animation

(B) horaire des avions

4. Quelle clientèle ciblent les activités proposées à Courchevel ?

(A) clientèle à un budget réduit

(B) clientèle aisée

II. Le point professionnel. Choisissez la réponse la plus convenable à votre avis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Prix : 830 € /personne comprenant _____ en hôtel, la pension complète, un guide en VTT, le transfert des bagages personnels, les remontées mécaniques.

- | | |
|---|---|
| a. <input type="checkbox"/> l'hébergement | c. <input type="checkbox"/> la location |
| b. <input type="checkbox"/> l'habitation | d. <input type="checkbox"/> le logement |

2. Quel terme utilise-t-on dans un descriptif d'itinéraire ou de circuit pour indiquer que le touriste s'en va ?

- | | |
|--|---|
| a. <input type="checkbox"/> l'arrivée | c. <input type="checkbox"/> le départ |
| b. <input type="checkbox"/> un transfert | d. <input type="checkbox"/> l'hébergement |

3. Après avoir _____ les caves, un verre de très bon vin vous est offert sur la terrasse du château.

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| a. <input type="checkbox"/> parcouru | c. <input type="checkbox"/> installé |
| b. <input type="checkbox"/> goûté | d. <input type="checkbox"/> commenté |

4. Vous téléphonez au tour-opérateur qui _____ le circuit et vous lui demandez des précisions sur les conditions sanitaires et les assurances.

- | | |
|--|---|
| a. <input type="checkbox"/> a conçu | c. <input type="checkbox"/> a présenté |
| b. <input type="checkbox"/> a commenté | d. <input type="checkbox"/> a découvert |

5. La _____ est l'unité fondamentale sur laquelle se base l'industrie touristique et à partir de laquelle sont développés et mis en marché les produits et services touristiques.

- | | |
|---------------------------------------|---|
| a. <input type="checkbox"/> promotion | c. <input type="checkbox"/> destination |
| b. <input type="checkbox"/> publicité | d. <input type="checkbox"/> assurance |

6. Dans le résumé du circuit on évoque les principaux _____, les thèmes du circuit.

- | | |
|---|--|
| a. <input type="checkbox"/> moyens de transport | c. <input type="checkbox"/> établissements d'hébergement |
| b. <input type="checkbox"/> sites à visiter | d. <input type="checkbox"/> formalités à accomplir |

7. Un touriste souhaite partir au bord de la mer et prendre soin de sa santé. Vous lui proposez :

- a. un autotour
- b. une randonnée
- c. une cure de thalassothérapie
- d. une cure thermale

8. Voici le programme du premier jour : « Arrivée à Madrid en fin d'après-midi. _____ et installation à l'hôtel Royal. »

- a. Embarquement
- b. Transfert
- c. Continuation
- d. Retour

9. A quel type de client s'adresse la publicité suivante : « Star Clipper vous offre une gamme de sports nautiques (planche à voile, jet-ski, ski nautique, plongée...) capable de combler le moindre de vos désirs. » ?

- a. aux clients qui souhaitent l'aventure, la nouveauté.
- b. aux clients qui aiment le confort, sans effort.
- c. aux clients craintifs et émotifs, qui ont besoin d'être rassurés.
- d. aux clients un peu avides et près de leurs sous qui préfèrent tout compris, meilleur marché, tout ce qui valorise un bon rapport qualité-prix.

10. Retrouvez la formule de voyage pour la présentation suivante : « Faites-vous plaisir, partez pour un séjour de remise en forme au bord de la mer ! Tous nos centres sont sélectionnés pour la qualité des soins et des installations. ».

- a. une croisière
- b. un circuit
- c. une randonnée
- d. une cure de thalassothérapie

III. Le point grammatical. Complétez les phrases par un mot ou une expression convenables choisis parmi les 4 variantes (a, b, c, d) données.

1. Dans le guide sont décrits _____ les musées de la ville.

- a. tous
- b. toutes
- c. tout
- d. toute

2. La Haute-Savoie, avec _____ petits chemins partout, _____ sommets enneigés et _____ alpages fleuris est un petit paradis pour les bikers en tout genre !

a. leur, leur, leur

b. son, son, son

c. ses, ses, ses

d. leurs, leurs, leurs

3. Les villages de Moustiers, Ste-Marie, de Gréoux, Castellane, le lac de Ste-Croix, sont les endroits _____ nous traversons, tous différents les uns des autres.

a. que

b. qui

c. dont

d. qu'

4. Le circuit dans les Cévennes est d'une difficulté plus grande que _____ en Dauphiné.

a. celle

b. ceux

c. celui

d. celles

5. Alors, le premier jour, vous vous envolerez de Paris vers 9 heures. Vous arriverez à Athènes en fin de matinée. Vous _____ à l'aéroport et transférés en autocar climatisé à votre hôtel.

a. êtes accueillis

b. accueillez

c. serez accueillis

d. étiez accueillis

6. Voilà ce que je fais quand un client vient dans mon agence : je l'accueille, je _____ salue, je _____ invite à s'asseoir, je _____ écoute et _____ questionne sur ses besoins.

a. lui, le, l' , la

b. le, l' , l' , le

c. le, le, l' , le

d. l' , le, l' , la

7. La fiche d'analyse d'un produit touristique comportant des caractéristiques du produit, ses points forts et des objections possibles permettra de _____ comprendre et classer les produits touristiques locaux.

a. mieux

b. plus

c. aussi

d. moins

8. Si vous aimez marcher seul, en couple, en famille ou entre amis, marcheur débutant ou marcheur expérimenté, vous _____ dans notre sélection la destination de vos rêves : une randonnée.

a. trouvez

b. trouviez

c. trouverez

d. trouveriez

9. Une des innovations de ces dernières années pour les hommes d'affaires, ce sont les « bureaux d'affaires ». La qualité des « Business Centre » est variable et malheureusement rien ne l'indique avant que l'on _____.

a. a essayé

b. aura essayé

c. ait essayé

d. aurait essayé

10. Si, au fil des années, nous avons pu créer une véritable identité Terres d'Aventure dans la façon de concevoir et d'organiser nos randonnées, des différences peuvent se faire sentir dans les prestations _____ en fonction des voyages.

a. local

b. locales

c. locaux

d. locale

Bibliographie.

1. S.Corbeau, Ch.Dubois, J.-L. Penfornis. *Tourisme.com* – Clé International/SEJER, 2004.
2. O.Ch.Chiari, S.Corbeau, Ch.Dubois. *Les métiers du tourisme. Cours de français.* – Hachette F.L.E., 2001.
3. C.Miquel. *Communication progressive du Français.* – Clé International/SEJER, 2004.
4. M.Grégoire, O.Thiévenaz. *Grammaire progressive du français.* – Clé International, 2008.
5. J.-L.Penfornis. *Français.com.* - Clé International, 2010.
6. J.Girardet, J.Pécheur. *ÉCHO 1. Méthode de français.* - Clé International/Sejer, Paris, 2008.
7. S.Poisson-Quinton, M.Mahéo-Le Coadic, A.Vergne-Sirieys. *Festival 1,2. Méthode de français.* - Clé International/Sejer, 2008.
8. H.Renner, U.Renner, G.Tempesta. *Le français du tourisme.* - Clé International/VUEF, 2008.
9. A.Monnerie-Goarin, S.Schmitt, S.Saintenoy, B.Szarvas. *Métro Saint-Michel. Méthode de français 1,2.* - Clé International, 2006.
10. C.Miquel. *Vite et bien 1,2. Méthode rapide pour adultes.* – Clé Int., 2009,2010.
11. N.Mauchamp. *Les Français. Mentalités et comportements.* - Clé International/VUEF, 2001.
12. A.-M. Calmy. *Le français du tourisme.* – Hachette, 2010.
13. Claude Peyroutet. *Le tourisme en France.* – Nathan, 2000.
14. A.Mesplier. *Le tourisme en France. Etude régionale.* – Bréal, 2001.
15. C.Carlo, M.Causa. *Civilisation progressive du français. Niveau débutant* – Clé International, 2010.
16. O.Grand-Clément. *Civilisation en dialogues. Niveau débutant.* – Clé International, 2007.
17. E.Siréjols. *Vocabulaire en dialogues.* – Clé International, 2008.
18. A.Akyüz, B.Bazelle-Shahmaei, J.Bonenfant, M.-F.Flament, J.Lacroix, D.Moriot, P.Renaudineau. *Exercices de vocabulaire en contexte.* – Hachette, 2000.
19. В.Н.Бурчинский. *Деловое и повседневное общение. Правила поведения во Франции.* – М., Восток-Запад, 2006.
20. A.Monnerie-Goarin, E.Siréjols. *Champion 1,2. Méthode de français.* – Clé International/VUEF, 2008.
21. J.Girardet, J.-M.Cridlig. *Panorama 1,2. Méthode de français.* – Clé International, 2007.
22. D. Abry. *Le français sur objectifs spécifiques et la classe de langue.* – Clé Int., 2007.
23. M.-L.Parizet, E.Grandet, M.Corsain. *Activités pour le CECR, A1, A2.* – Clé International, 2008.
24. France, *La documentation française, Ministère des Affaires étrangères, 2010.*
25. *Le français dans le monde, Revue de la FIPF, 2004 – 2010.*

Навчальне видання

Збірник тестів

з дисциплін

**«Ділова іноземна мова», «Ділова іноземна мова перша»,
«Ділова іноземна мова друга»**

(французька мова)

для організації практичної роботи
студентів 4 курсу денної форми навчання
за напрямом підготовки «Туризм»

Укладач **ЮР'ЄВА** Наталія Прохорівна

Відповідальний за випуск: *І. О. Наумова*

В авторській редакції

План 2011, поз. 564М

Підп. до друку 20.09.2011 р.

Формат 60×84/16

Друк на ризографі.

Ум.-друк. арк. 5,5

Зам. №

Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:

Харківська національна академія міського господарства,
вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 4064 від 12.05.2011 р.