

B. A. DEGREE (C.B.C.S.S) EXAMINATION, MARCH 2018**(2015 Admission Regular)****SEMESTER VI - CORE (FRENCH)****FR6BI5Ba - HOTEL MANAGEMENT IN FRANCE****Time : Three Hours****Maximum Marks : 80****Part A****I. Répondez à toutes les questions suivantes en une phrase.**

1. Qui est à la tête de l'administration d'un hôtel?
2. Que signifie une « arrhe » ?
3. A quoi sert « la visite » avant de faire une réservation ?
4. Que signifie condition météorologique ?
5. Qu'est-ce qu'un « peignoir » ?
6. Que signifie un repas de « pommes de terre au four »?

(6x1=6)**Part B****II. Répondez à sept questions en deux phrases.**

7. Donnez brièvement la différence entre « l'hôtellerie EN INDE » et « l'hôtellerie EN FRANCE ».
8. Quel est le personnel de la salle d'un restaurant ?
9. Comment dire : « SALUER et SE PRESENTER »?
10. Comment confirmer une réservation d'un client ?
11. Quelles modifications de sa réservation un client peut-il demander ? dans votre pays est-il facile d'annuler sans frais une réservation d'hôtel ?
12. Expliquez les mots ou groupe de mots suivants : i. Produit d'accueil ii. Une savonnette iii. Une eau de toilette iv. Les pantoufles
13. Que dites-vous dans les cas suivants : i. Vous invitez le groupe à se reposer au salon. ii. Vous expliquez au groupe comment accéder aux chambres. iii. Vous demandez au groupe de déposer leurs bagages à la bagagerie. iv. Vous précisez aux clients à quelle heure ils devront quitter leur chambre.
14. Comment accueillir une clientèle internationale ?
15. Que savez-vous des équipements d'un hôtel ?
16. Donnez la nominalisation qui correspond le mieux dans chacun des cas suivants : i. ranger ii. repasser iii. vérifier iv. préparer v. nettoyer vi. pousser

(7x2=14)**Part C****III. Répondez à cinq questions en six phrases.**

17. Expliquez en détails les différents métiers suivants: i. Le chef de réception ii. Le/La réceptionniste iii. Le/La réceptionniste de nuit iv. Le/La Standardiste
18. Quelles sont les questions que peuvent poser les clients d'un établissement hôtelier ?
19. Vous êtes client de passage dans un Hôtel et Vous Répondez aux questions du réceptionniste : i) Pour quelle date, Monsieur ? v) Quel est votre nom, Madame ? ii) Pour combien de personnes ? vi) Est-ce que vous avez un contact ? iii) Souhaitez-vous une chambre avec douche ? vii) Cela vous convient ? iv) Souhaitez-vous réserver maintenant ? viii) confirmez-vous pour deux jours ?
20. Expliquez en détails comment faire une Réservation.
21. Définissez les mots suivants à l'aide de trois phrases : i. Un cintre ii. Un sommier iii. Des rideaux iv. Une couette
22. Que savez-vous du mode d'emploi de l'accueil ?
23. Décrivez en détails des équipements de l'hôtel ?
24. Rédigez un texte en décrivant en détails les « SERVICES D'UN HOTEL ».

(5x6=30)**Part D****IV. Répondez à deux questions en fonction des instructions.**

25. Présentez en détails un hôtel de votre choix en donnant des informations sur sa localisation, les équipements de l'hôtel et des chambres etc..
26. Décrivez l'ensemble des activités qui concernent la réservation dans l'industrie hôtelière.
27. Présentez en détails comment accueillir une clientèle internationale en décrivant leur habitude et leurs goûts en matière d'hébergement et de restauration.
28. Choisissez deux hôtels de catégories différentes (économique et luxe) et expliquez en détails quels sont les services proposés et quels sont les personnels qui offrent ces services.

(2x15=30)