



MACHAKOS UNIVERSITY

University Examinations 2016/2017

SCHOOL OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

DEPARTMENT OF LINGUISTICS AND LANGUAGES

FOURTH YEAR FIRST SEMESTER EXAMINATION FOR BACHELOR OF SCIENCE
IN HOSPITALITY AND TOURISM MANAGEMENT

AFF 413: FRENCH FOR HOSPITALITY AND TOURISM

DATE: 2/6/2017

TIME: 11:00 – 1:00 PM

INSTRUCTIONS:

Answer Question One and Any Other Two Questions

QUESTION ONE (COMPULSORY)(30 PTS)

a) Lisez les deux textes suivants et répondez aux questions au dessous. (17 pts)

Texte A (6 pts)

L'hôtel Soi est un hôtel qui se trouve au centre ville. Il est aussi un des hôtels les plus modernes de l'Afrique Centrale. Il est située au bord de la mer, mais il est entoure de trois bâtiments. A gauche il y a la poste, a droite c'est la Banque Centrale. Derrière, il y a une grande pharmacie, on peut aller a l'hôtel en taxi, en bus ou en tuktuk. C'est un hôtel très populaire auprès des touristes. Les chambres ont assez d'espace, un téléphone et une douche chaude.

En aout, c'est l'été en Europe. La majorité des gens sont en vacances. Il y a beaucoup de visiteurs étrangers dans ce pays. Toutes les chambres dans cet hôtel sont occupées. Les repas traditionnels sont très populaires parmi les touristes. Le couscous et le fufou sont les plus préférés pour le dîner.

Les touristes qui restent dans cet hôtel peuvent jouer aux sports, nager et ceux qui ne s'intéressent pas au sport peuvent rejoindre les citoyens qui dansent l'après midi. Le soir, après le dîner, il y a des jeux de sociétés. Sinon, il y a des films et des discours des leaders traditionnels qui parlent de leurs pays. Les matins il y a des sorties pour aller aux parcs nationaux.

Les questions

1. Comment s'appelle l'hôtel ?
2. Ou est l'hôtel situé ?
3. Mentionnez trois moyens de transport pour aller à l'hôtel ?
4. Quel temps fait-il en Europe en aout ?
5. Quel plat est le plus favori aux touristes ?
6. Donnez trois autres activités à l'hôtel ?

Texte B (11 pts)

Il y a beaucoup d'industries importantes dans notre pays. Cependant, le tourisme occupe une position unique dans l'économie. Ce secteur seul assure l'emploi d'une grande partie de la population et contribue au développement d'une centaine de familles. Voyons quelques exemples de métiers qui dépendent du tourisme.

Les personnes qui travaillent dans les agences de voyages organisent des excursions, conseillent les voyageurs, et font des réservations. Dans les hôtels. On trouve des chefs qui préparent des repas délicieux, des serveurs dans les restaurants et bien sur, les animateurs qui s'occupent des distractions pendant la journée, il y a beaucoup de touristes, qui soutiennent cette industrie. La plupart viennent de l'Europe particulièrement de l'Allemagne.

Les touristes ne se promènent pas seuls dans un pays étrangers comme le Kenya. Ils profitent des services des chauffeurs qui les emmènent aux sites qui les intéressent par exemple les parcs nationaux. Les monuments. La page etc., etc. Quelquefois les guides-accompagnateurs jouent le rôle d'interprète, car ils parlent plusieurs langues, voila pourquoi il est nécessaire d'apprendre les langues variées.

Pour assurer le bien-être des visiteurs. Les hôtels emploient les agents de sécurité. Les inspecteurs sanitaires, eux, vérifient que l'environnement est sain et propre.

Les bénéficiaires indirects sont les gens comme agriculteurs, qui vendent leurs produits aux hôtels et en gagnent beaucoup d'argent. Cela explique pourquoi il est très nécessaire de protéger ce secteur économique.

Questions

1. De quel secteur parle-t-on ?
2. Identifiez des professions qui s'occupent
 - a) De server les repas
 - b) Des distractions
 - c) D'hygiène en générale
 - d) Des visites aux lieux intéressants
 - e) D'assurer la sécurité

3. De quelle nationalité est la grande majorité des touristes au Kenya ?
4. Comment est-ce que les langues variées aident les professionnelles dans le secteur?
5. Donnez un exemple d'un bénéficiaire :
 - a) Direct
 - b) indirect
- b) Vous êtes maître d'hôtel dans un restaurant de votre pays. Un client téléphone pour se renseigner sur les horaires et réserver une table. Informez le client et posez les questions afin de conclure une réservation. (5 pts)
- c) Lisez la conversation. (5 pts)

Isabelle Moreau : Hôtel de la Paix, Isabelle Moreau, bonsoir.

Mademoiselle Leroy : Oui, bonsoir mademoiselle. Je suis Mademoiselle Leroy. Je voudrais annuler la réservation.

Isabelle Moreau : Pouvez-vous épeler votre nom, s'il vous plaît ?

Mademoiselle Leroy : Leroy, L-E-R-O-Y, Cécile Leroy.

Isabelle Moreau : Mademoiselle Leroy, nous avons confirmé votre réservation par courrier le 21 janvier. Vous avez réservé une chambre double du 15 au 17 mars pour 2 nuits et vous avez versé 150 euros d'arrhes. Aujourd'hui nous sommes le 14 mars et vous voulez annuler votre réservation, n'est-ce pas ?

Mademoiselle Leroy : Oui, je suis désolée, mais j'ai eu un accident la semaine dernière. Je suis tombée. Je voudrais annuler ma réservation.

Vrai ou faux ?

1. Mademoiselle Leroy téléphone à l'Hôtel de la Paix pour annuler sa réservation.
2. Elle a réservé une chambre pour 3 nuits du 15 au 18 mars.
3. Elle téléphone à l'Hôtel de la Paix le 14 mars.
4. Mademoiselle Leroy a versé 250 euros d'arrhes.
5. Mademoiselle Leroy a eu un accident. Elle est tombée.

d) Mettez ces phrases à l'imparfait (3 pts)

1. Je prends le train à 8 heures du matin
2. Nous allons au restaurant avec nos amis.
3. Vous arrivez au bureau à 10 heures
4. Vincent déjeune avec Sylvia au restaurant
5. Tu discutes avec le propriétaire.
6. Je fais des études informatiques.
7. Émilie reste à la bibliothèque.

QUESTION TWO (20 PTS)

a) Mettez les verbes au temps qui convient. (8 pts)

1. **L'année dernière**, nous (aller) _____ à Paris. Nous y (séjourner) _____ 4 jours. On (être) _____ très contents de découvrir cette ville. Nous (descendre) _____ à l'Hôtel de la Paix. Nous (faire) _____ de belles excursions. Nous (prendre) _____ beaucoup de photos.
2. **Cette année**, nous (ne pas partir) _____ à l'étranger. Nous (prendre) _____ nos vacances ici en Suisse avec nos amis.

b) Vous travaillez à la réception d'un hôtel dans votre pays. Vous recevez le courrier électronique ci-dessous. (10 pts)

De : Madame Morel Véronique

A : Service réservation

Date : Jeudi 10 août

Madame, Monsieur,

Il y a deux mois, j'ai réservé une chambre simple du 15 au 25 août dans votre hôtel. Malheureusement, j'ai eu des problèmes professionnels. J'ai perdu mon travail et cherche un nouvel emploi. Je souhaite donc annuler ma réservation dans votre hôtel.

Pouvez-vous rembourser mes 225 euros d'arrhes ? Merci de votre compréhension.

Salutations.

Véronique Morel

Écrivez une réponse par courriel. Utilisez les expressions suivantes : Nous sommes navrés pour .../ Nous annulons... mais nous ne pouvons pas rembourser vos... /Vous devez annuler votre réservation... semaines avant la date d'arrivée. /Bon courage dans votre recherche d'emploi.

c) Conjuguez les phrases ci-dessous au futur. (4 pts)

1. Dépêche-toi ! La poste _____ (fermer)
2. Je n'aime pas l'école, je _____ (arrêter) mes études.
3. Silence ! Le film _____ (commencer)
4. Fais attention ! Tu _____ (tomber)
5. Dimanche, je _____ (se lever) tard.
6. Si tu étudies, tu _____ (réussir) le concours.
7. Allez les enfants ! on _____ (faire) les devoirs.
8. Je _____ (se marier) le mois prochain.

QUESTION THREE

a) **Voici des extraits de courriers électroniques.** Complétez les mentions manquantes.
Plusieurs réponses sont parfois possibles. (6 pts)

1. _____ de répondre avant le 30 août.
2. Vous trouverez _____ nos tarifs.
3. _____ salutations.
4. _____-vous m'envoyer vos conditions de réservation ?
5. _____ de votre demande de réservation et de votre intérêt pour notre établissement.
6. _____ de nous indiquer vos préférences.

b) Associez (5 pts)

- | | |
|------------------------|--|
| 1. un fauteuil | (a) sert à dormir |
| 2. une chaise | (b) sert à décorer les sols et isoler du plancher |
| 3. une table de chevet | (c) sert à poser les objets à la tête du lit |
| 4. un lit | (d) sert à s'asseoir à une table |
| 5. un tapis | (e) sert à s'asseoir confortablement pour se reposer |

c) Mettez les phrases suivantes au passe récent (9 pts)

1. je visite la France en novembre
2. mon chéri achète un cadeau pour moi.
3. Vous regardez le programme ce soir ?
4. Nous habitons à Nairobi avec ma famille
5. Les enfants étudient à l'université de Machakos.
6. je viens à l'hôpital le matin
7. vous descendez de la montagne rapidement
8. tu regardes la télévision pour deux heures
9. il achète le grand camion pour six milliard shillings

QUESTION FOUR (20 PTS)

a) Écrivez les questions de trois manières différentes. Mettez les verbes à l'indicatif présent. (12 pts)

*Ex. : où/ils/travailler ? → Où est-ce qu'ils travaillent ? → Où travaillent-ils ?
→ Ils travaillent où ?*

1. Quand/ vous/ prendre votre petit-déjeuner ?
2. Pourquoi/ ce client/ être mécontent ?
3. Combien/ cette chambre/ coûter ?
4. Comment/ vous/ payer ?

b) Conjuguez ces phrases au futur proche (8 pts)

1. Dépêche-toi ! La poste _____ (fermer)
2. Je n'aime pas l'école, je _____ (arrêter) mes études.
3. Silence ! Le film _____ (commencer)
4. Fais attention ! Tu _____ (tomber)
5. Dimanche, je _____ (se lever) tard.
6. Allez les enfants ! on _____ (faire) les devoirs.
7. Je _____ (se marier) le mois prochain.
8. Nous _____ (acheter) un cadeau pour maman.