



# **MAASAI MARA UNIVERSITY**

**REGULAR UNIVERSITY EXAMINATIONS**

**2022/2023 ACADEMIC YEAR**

**THIRD YEAR FIRST SEMESTER**

**SCHOOL OF TOURISM & NATURAL RESOURCES**

**BACHELOR OF HOTELS AND HOSPITALITY  
MANAGEMENT**

**COURSE CODE: HHM 3133-1**

**COURSE TITLE: SPECIAL FRENCH FOR  
HOSPITALITY**

**DATE: 9TH DECEMBER, 2022**

**TIME: 8.30AM – 10.30AM**

---

**INSTRUCTIONS TO CANDIDATES**

**Answer all the questions**

*This paper consists of 6. printed pages. Please turn over.*

## SECTION II Compréhension écrite

(20 pts)

Lisez les documents ci-dessous et répondez aux questions qui suivent

### Document 1 réservation

-Bonjour Monsieur, puis-je vous aider ?

– Bonjour ! Oui, je voudrais réserver une chambre s'il vous plaît.

– Oui bien sûr ! Pour combien de personnes s'il vous plaît ?

– Une seule.

– Une seule... Tout à fait Monsieur, je vous propose une chambre classique à 160 € et une chambre supérieure à 200 €.

– D'accord ! Quelle est la différence entre les deux s'il vous plaît ?

– La chambre supérieure dispose d'une capacité plus grande et l'équipement multimédia qui s'y trouve est plus complet.

– Très bien, je vais prendre une supérieure.

– Une supérieure ! Votre nom s'il vous plaît Monsieur ?

– Olivier.

-Olivier... Puis-je vous demander votre carte de crédit pour faire une empreinte s'il vous plaît ?

– Bien sûr ! Voici.

(Il donne sa carte)

– Merci. Voilà.

(Le réceptionniste lui rend sa carte)

– Merci.

– Tenez Monsieur, je vous remets la carte de votre chambre. Ça sera la chambre 205.

(Le réceptionniste donne la carte d'accès à la chambre)

– Merci.

– Puis-je vous proposer une table au restaurant pour ce soir ?

– Je veux bien s'il vous plaît.

– 19h30, cela convient-il ?

– Parfait !

– prenez-vous un petit déjeuner Monsieur demain matin ?

– Demain matin, oui s'il vous plaît aussi.

– Je vous propose un bagagiste pour apporter vos bagages dans votre chambre.

– Non, ça ira très bien.

– Monsieur votre chambre sera sur votre droite. Vous prendrez l'ascenseur, deuxième étage et ce sera en face de vous.

– Très bien.

– Si vous avez le moindre problème, n'hésitez pas à contacter la réception avec le 9, nous répondrons à la moindre demande.

– D'accord, très bien. Je vous remercie Monsieur !

– Au revoir Monsieur ! Bon séjour chez nous !

– Au revoir !

### 1. Remplissez la fiche de réservation suivante

Nom du client : -----

Date d'arrivée : -----

Date de départ : -----

No de personnes : -----

Type de chambre : -----

Numéro de chambre : -----

Heure de diner-----

Petit déjeuner : oui  Non

Tarif : -----

2. Dites si les phrases suivantes sont vraies ou fausses.

a. La chambre classique est plus chère que la chambre supérieure. V/F

b. Pour contacter la réception, il faut téléphoner. V/F

c. Le client ne prend pas le petit déjeuner. V/F

### Document 2

Présentez l'hôtel suivant

(10 points)

Le Hilton Garden Inn



Localisation : Nairobi : proximité aéroport international Jomo Kenyatta, parc national de Nairobi centre commercial Gateway Mall.

#### Equipment :

Navette aéroport (gratuite), Piscine, Salle de sport superbe, Chambres familiales Parfaits pour les couples. , Parking gratuit Bar, une salle de sport ouverte 24h/24, un centre d'affaires et un distributeur automatique de billets.

Restaurant : Un petit-déjeuner buffet, halal ou continental chaque matin.

Cuisine internationale, ainsi que des plats halals et sans lactose.

Les chambres : un bureau, une télévision par câble à écran plat, Connexion Wi-Fi gratuite

Le personnel : parle français, anglais, italien et swahili, aimable, professionnel, courtois

- i. Comment s'appelle cet hôtel ?
- ii. Il s'agit d'un hôtel de quelle catégorie ?
- iii. Ou se trouve-t-il ?
- iv. Quels équipements possède cet hôtel ?
- v. Pour travailler dans cet hôtel il faut.....
- vi. En trois phrases, décrivez l'hôtel

**SECTION II Communication et grammaire**

**(15 pts)**

1. Mettre les mots suivants dans l'ordre pour faire des phrases correctes. Fais attention à la ponctuation. (5 pts)
  - i. de chambre souhaitez type quel ? vous
  - ii. Chambai au se ville Narok l' cœur hôtel trouve de la de
  - iii. Noémie m' suis je appelle réceptionniste je
  - iv. Chambres équipées télévision une les sont d'
  - v. internet l' y il a connexion une hôtel dans
2. Remplissez le courriel de confirmation de réservation ci- dessous avec

les mots suivants :

à votre disposition, nom de, Cordialement, petit déjeuner, avec douche, date de départ, une confirmation, avons, deux jours, d'une chambre,

Objet : -----1-----de réservation

Monsieur TUM,

Nous -----2----- le plaisir de confirmer la réservation -----3-----

avec salle de bains complète -----4-----et avec baignoire, a grand lit pour deux personnes, pour trois nuits,-----5-----, : date d'arrivée : le 20 octobre 2022, -----6----- : le 24 octobre 2022.

Prix : 6500 ksh. par nuit, -----7----- inclus. La réservation est au - -----8----- Monsieur TUM Peter.

Nous restons .....9-----pour tout autre renseignement.

-----10-----,

Aggrey Ondere,

Chef de réception

**Section 3 Expression écrite (15)**

1. Complétez la conversation suivante

- .....?
- Bonjour j'aimerais venir diner à votre restaurant avec ma famille
- ..... ?
- Le 25 mai
- C'est pour quel repas ?
- .....
- C'est pour combien de couverts ?
- .....
- Alors, je récapitule : cinq couverts, pour le diner de 25 mai
- Parfait. .... ?
- Nous le servons de 17h00-23h00
- D' accord. A bientôt Monsieur
- .....

*/// BONNE CHANCE !///*