



MAASAI MARA UNIVERSITY

**REGULAR UNIVERSITY EXAMINATIONS
2020/2021 ACADEMIC YEAR
THIRD YEAR FIRST SEMESTER**

**SCHOOL OF TOURISM & NATURAL
RESOURCES BACHELOR OF HOTELS AND
HOSPITALITY MANAGEMENT**

**COURSE CODE: BTM 3110
COURSE TITLE: FRENCH FOR TOURISM 1(
Hospitality group)**

DATE: 5TH APRIL, 2022

TIME: 0830-1030

INSTRUCTIONS TO CANDIDATES

Answer all the questions

This paper consists of 8 printed pages. Please turn over

SECTION 1 Compréhension de l'oral

20 points

Dans cette partie, vous avez deux documents pour la compréhension orale. Vous aurez cinq minutes pour lire les questions avant le début des examens. Vous écouterez chaque document deux fois. Complétez les réponses après la deuxième écoute.

choisissez la réponse correcte

Document 1

1. Où est situé l'hôtel ?

- Près de la gare
- En bord de mer
- À l'extérieur de la ville
- Près du parc

2. A quelle heure peut-on prendre le petit déjeuner?

- De 7h30 à 10h00
- De 7h à 9h30
- De 5h00 à 9h00
- De 8h30 à 10h30

3. Quel est le confort des chambres ? (Plusieurs réponses possibles)

- minibar
- salle de bains
- balcon
- WC
- télévision
- Internet

4. Les clients de l'hôtel doivent payer un supplément pour utiliser l'espace thalasso.

- vrai
- Faux

5. Les clients peuvent garer leur voiture sur le parking de l'hôtel.
 Vrai
 Faux
6. Jean a cinquante euros. Est-ce qu'il peut aller passer une nuit à l'hôtel des trois pommiers ?
- Non
 Oui

Document 2

- Combien de chambres voudrait réserver Mme Langrois ?
- Pour combien de personnes ?
- Elle voudrait réserver des chambres :
Simples
Doubles
- Pour la date de
5-7 juin
5-7 juillet
- Son numéro de téléphone est le :
0671208824
0671209824
- Mme Langrois voudrait savoir : (Plusieurs réponses possibles)
S'il y a une baignoire dans la salle de bain
S'il y a une douche
S'il y a une piscine à l'hôtel
S'il y a un parking elle vient en voiture
Si elle peut payer par carte visa
Si elle peut payer par cheque

SECTION II Compréhension écrite

(15 pts)

Lisez le document ci-dessous et répondez aux questions qui suivent

L'hôtel intercontinental- Nairobi est un établissement 5 étoiles situé à 350 mètres du centre-ville de Nairobi et à 0,2 km du centre de conférences international Kenyatta (KICC) Le centre de Nairobi est accessible en 10 minutes de marche. L'hôtel intercontinental- Nairobi est situé à quelques minutes de Jeevanjee Gardens. La propriété est installée à 20 minutes de marche de la gare de Nairobi.

, cet hébergement offre une vue agréable.

L'hôtel intercontinental- Nairobi dispose d'un casino, d'un bar et d'une piscine. Les autres équipements de loisirs comprennent un centre de remise en forme ouvert 24h/24 et dispose d'un espace spa, d'un sauna et d'un jacuzzi. Deux restaurants sont disponibles dans cet hôtel. Le Wifi gratuit dans les zones publiques et un parking gratuit sont également proposés. En outre, un bar au bord de la piscine, un snack-bar sont disponibles sur place.

L'hôtel propose de 326 chambres climatisées dotées d'une télévision par satellite par câble, de fenêtres insonorisées et d'un fer/planche à repasser ainsi que d'une bouilloire électrique, d'une verrerie et d'une cafetière. Il y a aussi un coffre- fort dans l'hôtel. Un matelas à plateau-coussin, une literie de qualité supérieure et une couette en duvet ainsi qu'une douche, des serviettes et des séchoirs sont également fournis. De plus, les chambres disposent de des bouteilles d'eau gratuites et des cafetières/théières.

Les salles de bains sont équipées des combinaisons douche/baignoire, des peignoirs, des chaussons et des articles de toilette gratuits. Le ménage est assuré tous les jours et vous pouvez demander des draps hypoallergéniques.

Les clients peuvent déguster des repas internationaux à The Terrace, à 5 minutes de marche du lieu. Le bar de la piscine sert du café et du thé frais.

1. De quelle catégorie est l'hôtel ?
2. L'hôtel se trouve à proximité du-----, du jardin-----
-----, du et de la -----
3. Ou est-ce qu'on peut acheter un snack dans cet hôtel ?
4. On peut préparer le the café dans les chambres

Justifier

5. Le parking est payant
6. Est-ce qu'on peut avoir accès au sauna à minuit ?
Justifier
7. Le ménage est fait une fois par semaine v/F
8. Les salles de bains ont soit une douche ou baignoire/F
9. les clients risquent d'être dérangés par des bruits dans les chambres

SECTION III Communication et grammaire (20 pts)

1. Vous êtes à la réception de l'hôtel Les Parasols, et vous avez pour tâches de répondre au téléphone et de prendre les éventuelles réservations. Complétez le dialogue ci-dessous entre vous et le client avec les mots suivants : (15 points)

Chambres, je vous souhaite, prends, une table, le restaurant, deux, Oui, avec bain, Bonjour, grand, une chambre, nom, dates, à quelle heure, Puis-je

Réception : « Bonjour, hôtel Les Parasols, à votre service ! »

Client : « -----1! J'aimerais faire une réservation s'il vous plaît. »

R : « Oui..... Excusez-moi, c'est l'hôtel ou-----2? »

C : « Ce serait pour une chambre..... »

R : « Pour une ou -----3 personnes ? »

C : Pour deux personnes, quel confort avez-vous ? »

R : Nous avons des chambres -----4 à 800 € et avec douche à 700 €. Toutes nos -----5 sont équipées d'une télévision et d'un minibar. Le petit déjeuner est en plus à 15 € par personne. »

C : « Bien, avez-vous des chambres à -----6 lit avec bain ? »

R : « Oui..... mais pour quelles -----7 s'il vous plait ? »

C : « Pour les nuits du 3 et 4 janvier.»

R : «Oui, nous pouvons vous réserver -----8 à deux lits, nous n'avons plus de chambre à grand lit pour cette période. »

C : « Cela ne fait rien, je -----9 cette chambre. En cas de défection, pourriez-vous me réserver une chambre à grand lit ? »

R : « Bien sûr. Pourriez-vous me donner votre -----10 s'il vous plaît et me dire -----11 vous arriverez ? »

C : « Monsieur Pinchon, nous comptons arriver pour dîner, aux alentours de 19 heures. Pouvez-vous nous réserver -----12 au restaurant pour deux personnes ? »

R : « Oui, certainement Monsieur Pinchon. Réglez-vous directement votre facture ? »

C : « Oui, vous noterez que je suis un habitué et que je bénéficie d'une réduction en tant que V.R.P. »

R : « c'est entendu, je note les 15% sur votre chambre. -----13 vous demander de nous confirmer votre réservation ?

C : « -----14, je vous envoie un e-mail aujourd'hui même. »

R : « je vous remercie Monsieur Pinchonet -----15 une bonne journée. »

2. Faites correspondre ce que dit le personnel aux clients et les réponses des clients ou la fin de chaque phrase (5 points)

A

- a. - Que voulez- vous boire ?
- b. -Que désirez-vous manger ?
- c. - Un verre d'eau ?
- d. - Vous réservez maintenant ?
- e. - . Quel type de chambre souhaitez vous ?
- f. - Avez-vous un numéro de téléphone ?-
- g. Votre nom s'il vous plait
- h. - Votre passeport s'il vous plait

B

- i. - Oui madame, toute de suite
- ii. Le poison pour moi
- iii. Un verre d'eau

