



# **MAASAI MARA UNIVERSITY**

**REGULAR UNIVERSITY EXAMINATIONS  
2022/2023 ACADEMIC YEAR  
THIRD YEAR SECOND SEMESTER**

**SCHOOL OF ARTS, HUMANITIES SOCIAL  
SCIENCES & CREATIVE INDUSTRIES  
BACHELOR OF HOTELS & HOSPITALITY  
MANAGEMENT**

**COURSE CODE: HHM 3240-1  
COURSE TITLE: SPECIAL FRENCH FOR  
HOSPITALITY 2**

**DATE: 19/4/2023**

**TIME: 1100-1300 HRS**

---

**INSTRUCTIONS TO CANDIDATES**

**Answer all the questions**

*This paper consists of ...5..... printed pages. Pleaseturn over.*

## SECTION I

## Compréhension des écrits (15 pts)

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

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

Vous êtes sur le point de réserver une chambre d'hôtel pour vos prochaines vacances. Le Royal Hôtel est un hôtel 5 étoiles situé dans le centre-ville, à proximité des meilleurs restaurants et des sites touristiques les plus populaires. Il propose des chambres luxueuses et élégantes avec vue sur la mer ou sur la montagne.

Les chambres du Royal Hôtel disposent de lits King-size, de la climatisation, d'un minibar, d'un bureau et d'une télévision à écran plat. Certaines chambres disposent également d'un balcon privé.

Le Royal Hôtel propose un spa de dernière génération, un centre de remise en forme entièrement équipé et une piscine extérieure. Il propose également un service de restauration de qualité, avec un choix de restaurants proposant une cuisine internationale, locale et de saison.

Le Royal Hôtel est idéalement situé pour les vacances en famille, les vacances en amoureux ou les escapades d'affaires. Il est à seulement 20 minutes en voiture de l'aéroport international. Un service de navette aéroport est disponible moyennant des frais supplémentaires.

1. Le Royal Hôtel est-il situé dans le centre-ville ou à la campagne?
2. Quel type de chambres propose le Royal Hôtel?
3. Quelles sont les installations de remise en forme proposées par le Royal Hôtel?
4. Quel type de cuisine est proposé par le Royal Hôtel?
5. Pour quel type de vacances le Royal Hôtel est-il idéalement situé ?
6. Le Royal Hôtel est-il proche de l'aéroport?
7. Un service de navette aéroport est-il disponible?

## SECTION II Communication et grammaire (20 pts)

1. Dans un hôtel, que dites-vous à un client pour :
  - a) Demander s'il a besoin d'aide
  - b) Demander le nom et l'adresse
  - c) b) Lui donner la clé de la chambre
  - d) lui offrir une boisson de bienvenue
  - e) lui montrer comment fonctionne la télévision et la climatisation
  - f) lui expliquer où se trouvent les équipements de la chambre
  - g) Leur demander s'ils ont passé un bon séjour
  - h) Leur souhaiter un bon retour chez-eux
  - i) Leur remercier d'avoir choisi votre hôtel

- i. Qu'aimeriez-vous prendre?
- ii. Nous vous remercions d'avoir choisi notre hôtel pour votre séjour. Nous espérons vous revoir bientôt.
- iii. Voici votre clé pour la chambre 113. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin de quoi que ce soit.
- iv. Nous espérons que vous avez passé un bon séjour chez nous. Nous vous souhaitons un bon retour à la maison.
- v. C'est très simple et vous n'aurez aucun problème pour les utiliser.
- vi. Le minibar et le coffre-fort, se trouvent dans ce placard. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin de quoi que ce soit d'autre.
- vii. Bonjour, est-ce que je peux vous aider en quoi que ce soit aujourd'hui?"
- viii. Comment vous appelez vous madame ?
- ix. J'espère que vous avez passé un bon séjour chez nous. Est-ce que tout était à votre satisfaction?

**2. Remplissez le dialogue entre le réceptionniste et un client en utilisant les mots suivants:**

Service, porter, clé, mot de passe, deuxième, bureau, Bonjour monsieur, télévision, formulaire, chambre, Bon séjour, 205, bagagiste,

Réceptionniste: \_\_\_\_\_1\_\_\_\_\_, comment puis-je vous aider ?

Client: Bonjour, j'ai réservé une \_\_\_2\_\_\_\_\_ pour ce soir.

Réceptionniste: Très bien. Vous avez déjà rempli le \_\_\_3\_\_\_\_\_ d'enregistrement en ligne ?

Client: Oui, c'est fait.

Réceptionniste: Parfait. Je vais vous remettre la \_\_\_\_\_4\_\_\_\_\_ de votre chambre. C'est le numéro \_\_\_\_\_5\_\_\_\_\_ au \_\_\_\_\_6\_\_\_\_\_ étage.

Client: D'accord. Est-ce que je peux avoir de l'aide pour \_\_\_\_7\_\_\_\_ mes bagages ?

Réceptionniste: Bien sûr. Notre \_\_\_\_8\_\_\_\_ va vous accompagner.

Client: Merci.

Réceptionniste: Vous avez besoin d'autres choses Monsieur ?

Client: Oui, j'aimerais savoir comment fonctionne le \_\_\_\_9\_\_\_\_ dans ma chambre.

Réceptionniste: Le \_\_\_\_10\_\_\_\_ est indiqué sur le guide d'utilisation de la chambre. Il se trouve sur le \_\_\_\_11\_\_\_\_. Vous trouverez également la télécommande pour la \_\_\_\_12\_\_\_\_ - et le climatiseur. Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à me demander.

Client: Très bien, merci beaucoup.

Réceptionniste: \_\_\_\_13\_\_\_\_chez nous Monsieur.

**SECTION III      Production écrite      (15 pts)**

M. Martin travaille dans un hôtel Intercontinental en tant que maître d'hôtel. Il accueille une cliente qui a réservé une table pour deux personnes pour le dîner : Complétez le dialogue en proposant ses répliques :

M. Martin : ----- ?

Cliente : Bonsoir, oui j'ai réservé sous le nom de Dupont

M. Martin : ----- ?

Cliente : Pour deux personnes.

M. Martin : Très bien Madame Dupont. ----- ?

Cliente : Oui, tenez ce manteau et le parapluie

M. Martin : ----- ?

Cliente : Oui, c'est parfait, merci. J'aime bien m'installer près de la fenêtre

M. Martin : Parfait, je suis ravi que cela vous convienne. -----  
---- ?

Cliente : Oui, je voudrais un verre de champagne s'il vous plaît.

M. Martin : Très bien, je vous le note et voici----- . Lorsque vous serez prête à commander, je serai à votre disposition.

**//Bonne chance !//**