

	مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل
OFPPT	Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail

Direction de la Recherche et de l'Ingénierie de la Formation

EXAMEN DE PASSAGE Session juin 2018
--

<u>Filière</u> : Technicien en Secrétariat Bureautique	<u>Epreuve</u> : Synthèse 2
<u>Niveau</u> : Technicien spécialisé	
<u>Durée</u> : 5 heures	<u>Barème</u> : 120 Points

ELEMENTS DE CORRECTION

Epreuve	Dossier	Note Dossier
Partie 1	D 1 : La communication interpersonnelle	/10pts
	D 2 : NTIC	/5 pts
	D 3 : L'entreprise et son environnement	/5 pts
	D 4 : Les techniques de gestion du fonds documentaire	/10 pts
	D 5 : Documents et calculs commerciaux	/10 pts
TOTAL PARTIE1		/40 points
Partie 2	D 1 : Planning	/20pts
	D 2 : Classement	/20pts
	D 3 : Organigramme	/20pts
	D 4 : Organisation des tâches	/10pts
	D 5 : Traite à établir	/10pts
TOTAL PARTIE2		/80 points

Ce corrigé présente des éléments de réponses

Seules les idées sont proposées pour permettre une approche ouverte des réponses des stagiaires

DOSSIER 1 : _____/10pts

1. La définition de l'accueil (voir cours) /2pts
2. Les éléments qui contribuent à avoir un accueil de qualité /6pts
 - La prise en charge immédiate des visiteurs.
 - La connaissance parfaite de l'organigramme de l'entreprise dans laquelle on travaille (nom, prénom, fonction, numéro de bureau.....).
 - La connaissance et l'utilisation des outils qui faciliteront l'information des personnes accueillies.
 - La transmission du message sans le déformer.
 - La présentation vestimentaire et physique soignée de la personne qui assure l'accueil.
 - Le comportement général du personnel qui se montrera souriant, disponible, attentif aux besoins des accueillis et agréable à regarder.
 - L'attitude d'écoute active, le regard du visiteur sans lui couper la parole.
 - La réussite de la mission délicate barrage
3. Pour éconduire un visiteur indésirable, il faut : /2pts
 - Reconduire le visiteur qui ne peut être reçu.
 - Proposer au visiteur de lui fixer un rendez-vous pour une date ultérieure.
 - Proposer au visiteur de laisser un message.
 - Proposer au visiteur d'être reçu par une autre personne dans l'entreprise (dans ce cas il faut obtenir l'accord du visiteur et celui de la personne chargée de le recevoir).

DOSSIER 2 : _____/5pts

Outils	Définition	Rôle
Visio-conférence	Voir cours	Voir cours
Messagerie out look		
Télécopie		
Vidéoconférence		

Travail à faire :

- 1) Remplir correctement le tableau, ci-dessus /4 pts
- 2) Citer les différentes étapes pour lancer Outlook /1 pt

Voir cours

DOSSIER 3 : _____/5pts

- Evaluer les salariés : responsable des ressources humaines
- Accueillir et orienter les visiteurs : responsable réception

- S'occuper de l'approvisionnement de l'hôtel : responsable commercial
- Déterminer les charges fiscales et sociales de l'entreprise : responsable comptable
- Rédiger une annonce d'offre d'emploi : responsable ressources humaines
- S'occuper du stockage administratif et physique de la marchandise reçue : responsable commercial
- Filtrer les appels téléphoniques : responsable réception/assistante de direction
- Gérer les rendez vous du directeur : assistante de direction
- Offrir à l'hôtel les moyens de financement nécessaires : responsable comptable
- Gérer le courrier arrivée et départ : assistante de direction

DOSSIER 4

/10pts

1/ /5pts

DEFINITIONS	MOTS
Association française de normalisation	Indexage
Document qui sert à transmettre une information	Fiche verticale décalée
Pièce de métal ou de plastique utilisée pour faciliter la recherche dans un classement, ou pour signaler une caractéristique fixe.	Indexation
Opération de visualisation du plan de classement	AFNOR
Sens d'utilisation d'un imprimé	Procédé de classement
Le rangement matériel des documents	Alphanumérique
Mettre le mot directeur en évidence puis écrire ce qui suit, et entre parenthèse ce qui précède.	Imprimé
Rangement méthodique des informations	Portrait
Le coin supérieur gauche coupé de la fiche porte l'indicatif de classement, la bande verticale permet une visualisation.	Mode de classement
Combinaison du classement numérique et alphabétique	Onglet

2 / Voir cours

3/ Voir cours

DOSSIER 5

/10pts

- Le document qui regroupe les articles proposés par un fournisseur, il contient des photos, des références et éventuellement des prix : Catalogue

- La réduction accordée au client fidèle, revendeur ou acheteur en grande quantité : **Remise**
- Le document pré-imprimé établi et rempli par le client pour passer la commande : **Bon de commande**
- Le port facturé avec la marchandise : **Port payé**
- Le matériel permettant d'envoyer un document urgent tout en gardant le document de base : **Fax**
- Manière d'appeler le destinataire dans la lettre : **Interpellation**
- La réduction accordée pour compenser un problème quelconque : **Rabais**
- L'envoi de la marchandise au client par l'intermédiaire d'un transporteur : **Expédition**
- La lettre envoyée par le fournisseur au client pour l'aviser de la réception de sa commande : **Lettre d'accusé de réception**
- Port payé par le client au transporteur à la réception de la marchandise : **Port dû**

PARTIE 2 :	PRATIQUE	/80pts
-------------------	-----------------	---------------

DOSSIER 1 : **/20pts**

VEUILLEZ ACCEPTER TOUTE PRESENTATION CORRECTE ET LOGIQUE DES INFORMATIONS A VISUALIER ET LA MENTION DE TOUS LES ELEMENTS CONSTTUANT UN PLANNING.

**FARAH HOTEL
SERVICE
PERSONNEL**

PLANNING PREVISIONNEL DES CONGES DURANT LE MOIS D'AOUT 2018																															
MOIS	MOIS AOÛT 2018																														
DATES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
AFROUKH LOUBNA																															
BOUGHABA EL MEHDI																															
CHRAIBI MOURAD																															
HAMDY ALI																															
SLIMANI SOUHA																															

LEGENDE

: CA = Congé Administratif
CE = Congé exceptionnel

	SERVICE COMMERCIAL
	SERVICE COMPTABILITE
	SERVICE RESSOURCE HUMAINES
	SERVICE RECEPTION

DOSSIER 2 :**/20pts**

1. /10pts

REPertoire NUMERIQUE

N°	DENOMINATIONS
201	Entreprise Ali MENSOURI
202	Librairie du Sud-Ouest marocain
203	Café de la Corniche
204	Centre hospitalier CHIFAA
205	Galerie « Tout pour la femme » de Casablanca
206	Grand hôtel du Centre de Tanger
207	Clinique FARABI, Oujda
208	S.N.C.F. (Société Nationale ...)
209	La Générale alimentaire
210	société OXITANE de Cosmétique

REPertoire ALPHABETIQUE

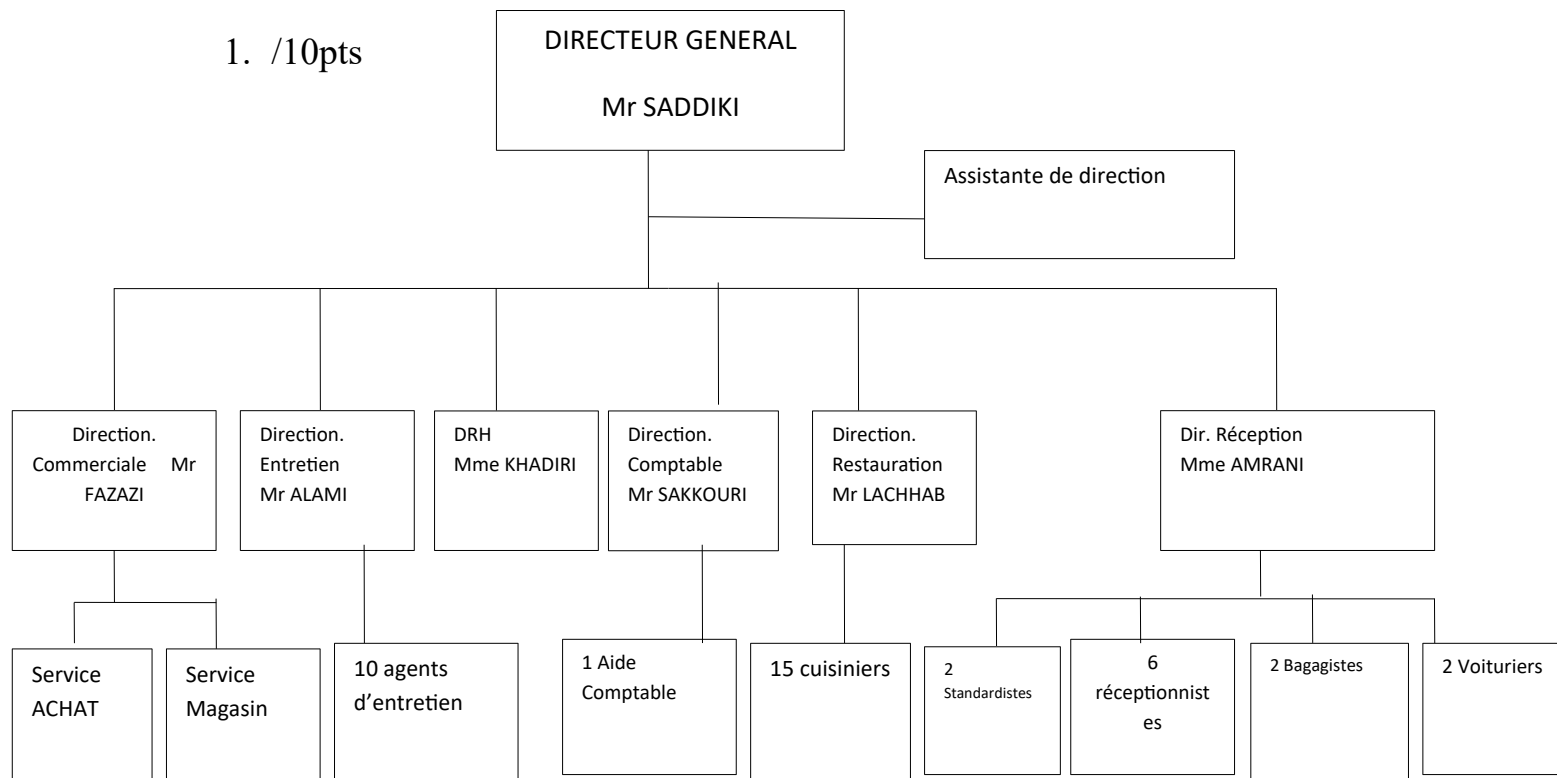
N°	DENOMINATIONS
205	CASABLANCA (galerie «Tout pour la femme» de)
204	CHIFAA (Centre hospitalier)
203	CORNICHE (Café de la)
207	FARABI (clinique)
209	GENERALE alimentaire (la)
201	MENSOURI (Société Ali)
210	OXITANE de Cosmétique (société)
208	S.N.C.F. (Société Nationale...)
202	SUD-OUEST marocain (librairie du)
206	TANGER (Grand hôtel du Centre de)

2. /10pts

DOCUMENTS	ORDRE	PROCEDE	MEUBLE	DOSSIER
Traite	Numérique ou chronologique	Vertical	Echéancier	Chemise ordinaire
Revue	Thématique ou numérique ou chronologique	Debout ou vertical	Clapets classeurs rideaux ou à	Dossiers ordinaires
Factures	Numérique Ou alphabétique dans le dossier du client	Suspendu à visibilité supérieure	Bac	hamac
Copies des lettres reçues	Chronologique	Debout	Armoire rayons à	chrono
Dossiers clients	Alphabétique	Debout ou vertical	Rayonnage armoires ou	Classeur à tirettes

DOSSIER 3:**/20pts**

1. /10pts



TITRE : organigramme représentant la structure hiérarchique de l'HÔTEL KASBAH

2. C'est une structure hiérarchique /1pt

3. Les avantages et les inconvénients de la structure hiérarchique (voir cours) /3pts

4. La classification de l'hôtel /6pts

Classification sectorielle : Hébergement, secteur tertiaire

Classification selon la forme juridique : Société privée, entreprise sociétaire, société de capitaux, SA

Classification selon la taille : c'est une PME pour les raisons suivantes :

- Capital : 15000000 DH
- Effectif employé : 48 salariés

DOSSIER 4:

/10pts

La classification des activités selon le principe d'Eisenhower

Tâche A : Importante et urgente $\Rightarrow$ A exécuter immédiatement

- Annuler mes rendez-vous de la journée car je travaille ailleurs
- Classer les dossiers des clients qui se trouvent sur mon bureau, je ne veux pas les voir à mon retour

- Aviser la Direction Réception pour faire le nécessaire avec M.SALMI, client important et fidèle, qui m'a envoyé sur mon E-mail, une demande de réservation d'une suite pour une durée de 7 jours à compter de demain.

Tâche B : Importante et non urgente $\Rightarrow$ A reporter mais à exécuter dans un délai raisonnable

- Envoyer une lettre au client FILROC pour lui rappeler la date d'échéance de sa traite N° 540 au 31 juillet 2018.
- passer la commande de farine au nom du Service Restauration, le stock s'épuisera dans un mois.
- Demander au Service Comptabilité de me préparer un chèque au nom du fournisseur NEWMAR d'un montant de 9000.00D H qu'on va lui remettre la semaine prochaine.

Tâche C : Non Importante et urgente $\Rightarrow$ A déléguer

- Préparer une liste de présence pour la réunion hebdomadaire de demain à 8h 30min.
- Jeter un coup d'œil sur la salle de réunion.
- Préparer deux copies du dossier TAKI pour mon rendez-vous de demain après midi.

Tâche D : Non Importante et non urgente $\Rightarrow$ A ne pas faire

- Si vous avez un peu de temps, rappelez au staff d'entretien les règles d'hygiène et de sécurité à l'hôtel.

DOSSIER 5:

/10pts

FARAH HOTEL

A TIZNIT le.....juin 2018

Km 54, Rte de tafraout

Au 30/10/2018

B.P.D 5200.00DH

TIZNIT

Veuillez payer contre cette lettre de change

À l'ordre de Nous Même..... la somme de cinq
milles deux cents dirhams

ACCEPTATION

OU AVAL

Valeur suivant facture 432

TIRE

« MAROC TISSU » 22 bd des Habous Casablanca

DOMICILIATION

BP centrale de Tiznit

Signature de tireur

Traite N° 46