

UNIVERSITÉ DE TOULON ET DU VAR
FACULTÉ DES LETTRES ET SCIENCES HUMAINES

SESSION / SEMESTRE	: January 2007 – Semestre 1
DÉPARTEMENT	: MASTER TOURISME
CODE U.E. / ANNÉE	: 2ème année
MATIÈRE	: LANGUE DES AFFAIRES
DURÉE de l'ÉPREUVE	: 90 minutes
DATE	: 11 JANVIER 2007 13.30-15.00
SALLE	: Y013
ENSEIGNANT	: David ECKERSLEY
DOCUMENTS AUTORISÉS:	: aucun

ANSWER ALL QUESTIONS

1. What effect has the internet had on high street travel agents ?
2. How have low cost airline companies affected the travel market ?
3. Give some examples of new trends in tourism, explaining why they have emerged.
4. a). Why is intercultural awareness important in the field of tourism ?
b). Referring to the article below, say what mistakes the American has made in his approach to the Japanese business delegation.

THE AMERICAN BUSINESSMAN strides confidently into the conference room and sits at the head of the table to direct the proceedings. He stands to deliver his opening remarks and emphasizes his points by speaking in a strong *booming* voice and making wide arm gestures. He adds a bit of humor by telling some jokes along the way and constantly *reiterates* how outstanding his product or service is; especially in comparison to the competition.



AS THE MEETING PROGRESSES, he becomes more informal, takes off his jacket, loosens his tie; rolls up his sleeves. He addresses his Japanese clients by their names and omits their titles. These gestures, he feels, are designed to make them more comfortable and relaxed. He makes direct eye contact only with the leader, as he will, no doubt, make the final decision.

DURING THE PRESENTATION, the American reclines in his chair with a bored expression, and grows irritated when asked the same questions over and over again, believing that the Japanese should understand by now.

THE LONG SILENCES adopted by the Japanese are extremely *disconcerting* to this *gregarious*, talkative American, so he invariably fills these silences and chatters incessantly.

FINALLY, AS THE MEETING draws to a close, he has a strong feeling that his proposals will be accepted. After all, the Japanese team smiled and nodded in agreement at everything he said and surely they would be impressed by his strong presentation. He even shook hands with the leader of the *delegation* and slapped him on the back in a gesture of *camaraderie*. What could go wrong?

Master 2 – Tourisme et relations internationales
Civilisation américaine : 1^{er} semestre Janvier 2007 – 1h

1. Briefly summarize the causes leading to the American Civil War (5)
 2. What was the U.S. position at the beginning of WW1? (5)
 3. Briefly summarize what the Americans appreciate in France and the French. (5)
 4. In what way was Benjamin Franklin a practical thinker? (5)
-

Master 2 – Tourisme et relations internationales
Civilisation américaine : 1^{er} semestre Janvier 2007 – 1h

1. Briefly summarize the causes leading to the American Civil War (5)
 2. What was the U.S. position at the beginning of WW1? (5)
 3. Briefly summarize what the Americans appreciate in France and the French. (5)
 4. In what way was Benjamin Franklin a practical thinker? (5)
-

Master 2 – Tourisme et relations internationales
Civilisation américaine : 1^{er} semestre Janvier 2007 – 1h

1. Briefly summarize the causes leading to the American Civil War (5)
 2. What was the U.S. position at the beginning of WW1? (5)
 3. Briefly summarize what the Americans appreciate in France and the French. (5)
 4. In what way was Benjamin Franklin a practical thinker? (5)
-

Master 2 – Tourisme et relations internationales
Civilisation américaine : 1^{er} semestre Janvier 2007 – 1h

1. Briefly summarize the causes leading to the American Civil War (5)
 2. What was the U.S. position at the beginning of WW1? (5)
 3. Briefly summarize what the Americans appreciate in France and the French. (5)
 4. In what way was Benjamin Franklin a practical thinker? (5)
-

Master 2 – Tourisme et relations internationales
Civilisation américaine : 1^{er} semestre Janvier 2007 – 1h

1. Briefly summarize the causes leading to the American Civil War (5)
2. What was the U.S. position at the beginning of WW1? (5)
3. Briefly summarize what the Americans appreciate in France and the French. (5)
4. In what way was Benjamin Franklin a practical thinker? (5)

UNIVERSITE DU SUD TOULON VAR

FACULTE DES LETTRES

DEPARTEMENT LEA

MASTER 2

Langue du tourisme

SEMESTRE 3

SESSION DE JANVIER 2007

24

Trate el siguiente tema en unas 40 líneas.

Tras analizar el mundo de los profesionales del turismo, diga por qué podemos hablar hoy en España de « *industria turística* »

UNIVERSITE DU SUD TOULON – VAR

U.E.R. LETTRES

Année universitaire 2006-2007

MASTER 2 Gestion du tourisme

Semestre 3 - 1^{ère} session

Cours : « Tourisme et entreprise »

Enseignant : Melle S. PIERACCINI

Aucun document autorisé

Répondez aux questions suivantes :

- 1°/ Les régimes juridiques des offices de tourisme antérieurs et postérieurs au décret n° 2005-490 du 11 Mai 2005 (5 points).
- 2°/ Le Conseil National du Tourisme. Précisez sa composition et ses missions (5 points).
- 3°/ Comment le tourisme est-il appréhendé par les collectivités territoriales ? (5 points).
- 4°/ La responsabilité du transporteur aérien (5 points).

UNIVERSITE DU SUD TOULON-VAR
Faculté des Lettres et Sciences Humaines

MASTER TOURISME 2^{ème} ANNEE (GAIL MARTELLO)

- 1°) Les causes d'exonération de la responsabilité des exploitants d'activités de loisirs
- 2°) Les agences de voyages et la responsabilité du fait d'autrui
- 3°) Nature et conséquences de l'obligation pesant sur le transporteur
- 4°) La réparation forfaitaire dans le régime de la responsabilité de l'hôtelier

**Mater professionnel gestion du tourisme & relations
internationales 2^{ème} année
Année universitaire 2006/2007**

1^{ère} Session - Semestre 3

Epreuve :

COMMUNICATION HORS MEDIA et DEVELOPPEMENT DURABLE

Durée : 2 H.

Aucun document autorisé.

Les briques de lait sensibilisent au recyclage

13/12/2006

Eco Emballages, à l'origine du grand mouvement citoyen du tri, unit ses forces à celles de Syndilait, l'organisation professionnelle regroupant en France la plupart des entreprises du lait de consommation pour sensibiliser les jeunes et leurs parents aux bénéfices du recyclage. Bouteilles et briques de lait trouvent leur place

tous les matins sur la table de millions de Français.

Une bonne occasion pour sensibiliser et mobiliser les consommateurs au tri des emballages grâce à un vecteur d'information présent dans tous les foyers. Le lait est en effet bien ancré dans les habitudes de consommation des Français : 78 % d'entre eux en consomment au cours d'une semaine, 71 % des enfants de 2 à 14 ans en boivent au moins une fois par jour, et 50 % des adultes en consomment quotidiennement (Source : Baromètre TPL CNIEL 2003-2004). Porté par des pictogrammes ludiques et informatifs, ce clin d'oeil matinal cible en particulier les enfants de 7 à 12 ans. Les atouts du recyclage sont mis en parallèle avec les bienfaits énergétiques et nutritionnels du lait. Les jeunes frimousses complèteront leurs informations et testeront leurs connaissances sur le site www.ecoemballages.fr où "Léa Labouteille" et "Léo Labrique" les attendent. (Animation ludique mettant en scène ces deux "contenants" qui expliquent en quoi ils peuvent se recycler. Message Ludo pédagogique)

Cette campagne ludique est visible sur les bouteilles et briques de lait premier prix.

Déclinée par une dizaine de pictogrammes, elle perdurera pendant les deux prochaines années.

Cette nouvelle opération a pour vocation d'apporter toujours plus d'informations aux interrogations liées au tri des emballages ménagers et à l'impact du geste de tri sur l'environnement. En 2005, le tri des emballages a permis de recycler quelque 600 millions de bouteilles de lait, soit plus de 21 000 tonnes de plastique. Une tonne de plastique recyclé fait économiser entre 600 et 800 kilos de pétrole brut.



Hertz lance la location "écolo"

Depuis le 30 novembre, Hertz propose à ses clients "Hertz Green Collection", une gamme de voitures sélectionnées pour leurs caractéristiques environnementales. Hertz permet ainsi à ses clients de contribuer à mieux protéger l'environnement en choisissant une voiture plus écologique. Tous les modèles de la gamme présentent ainsi un taux d'émission de CO2 de moins de 140g /km (conformément à l'objectif volontaire de 2008 fixé par l'Union Européenne) et sont également économes en termes de consommation de carburant, soit moins de 6,8l/100km. En réservant un véhicule Hertz Green Collection, le client peut choisir entre quatre catégories de voitures de tailles différentes. Parmi les modèles disponibles en France: la Peugeot 206 1.4D, la Renault Mégane D, la Mercedes B180, la Mercedes A180 (automatique) et la Toyota Prius. Les véhicules de la Green Collection sont disponibles dans 7 agences en France, à Paris, Toulouse, Lyon, Marseille et Bordeaux.



Question 1 (8 points) : Définissez la stratégie commune de Syndilait et de Hertz

Question 2 (12 points) : Présenter pour Hertz ou pour Syndilait (au choix) un plan de campagne hors média comprenant au minimum deux opérations.

Ce plan doit comprendre :

Une stratégie globale (1 page)

Une présentation synthétique d'une page par opération utilisant la structure présentée en cours.

Une synthèse/ justification / facteurs clés de succès.

Marceau BERTERO NIEL

VIVEZ LA « TALL SHIPS' RACES 2007 » COMME UN ARMATEUR.

La Tall Ships' Races 2007, course des grands voiliers, est à Toulon du 21 juillet au 24 juillet.

Durant ces quatre jours, le Classic Motor Yacht « Delphine » rejoindra et accompagnera les grands voiliers, au large et au port.

Les privilégiés ayant leur place à bord de Delphine seront au cœur de l'événement, dans un confort hors normes, affranchis des contraintes de la navigation à la voile et de l'hébergement à terre, mais assurés de contribuer au charme de cette rencontre, à bord d'un yacht d'exception.



*Construite en 1928 reconstruite en 2003 - Longueur 78,51 m
Plus de 1000 m² de ponts peints - Jacuzzi - Bain Turc - Sauna
Salles à manger intérieure avec vue panoramique et de plein air
Dor Américain avec plans Flanery et tables de jeu
24 hommes et femmes d'équipage - Deux vedettes rapides de 15 mètres (annexes)
Ballon captif pour photographie et vidéo aérienne*

Le présent texte est uniquement un sujet d'examen. Le produit touristique évoqué dans ce texte n'existe pas et ne correspond à aucun projet ni marché réel. Le « Delphine » est géré par CSO yachts 04 93 38 22 70

LE SUJET DU DEVOIR SURVEILLÉ

La prestation commence à l'embarquement et finit au débarquement définitif. (+ service après vente éventuel si objets oubliés à bord)

Le segment visé est typiquement : profession libérale, revenus élevés, nationalités diverses, anglophones. Nous ne considérons pas les aspects économiques, ni les risques liés à la navigation (ces unités sont maintenues au meilleur niveau, menées par des équipages aussi compétents que prudents)

Le résultat noté de votre travail sera :

- 1) (4 points) compléter cette liste des situations types vécues par les clients, à bord : s'orienter dans le bateau, dormir, bronzer, filmer les grands voiliers, regarder les infos internationales à la télé...
- 2) (8 points) Une courte description des risques « qualité » (de déception des clients) qui vous apparaissent les plus évidents pour certains de ces situations types
- 3) (8 points) En regard des risques que vous aurez identifiés, des pistes de solutions préventives (contrôles préventifs, procédures de secours, dispositifs de compensation.....).

Master 2, année 2006-2007
Gestion du Tourisme et Relations Internationales

10 janvier 2007

Durée : 6 heures

Tout document autorisé

Etude de cas confidentielle : aucune information ne doit être divulguée

Sujet :

A partir des documents ci-joints¹ et de vos connaissances, le travail suivant vous est demandé :

• **UE 341 : Audit d'entreprise**

Effectuez une analyse « managériale » répondant à la question suivante : est-il opportun pour le VVF de La Badine à Giens de vouloir se développer sur le segment affaires ?

• **UE 331 : Développement durable**

Comment cette structure peut-elle mettre en place des actions de Tourisme Durable ?

¹ Ces documents sont extraits d'un rapport de stage effectué par une étudiante du Master 2 en 2005 et les propos tenus n'engagent qu'elle.

Document pas mémorisé : autorisation de l'auteur non obtenue.