higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

HOTELONTVANGS N6

14 JUNIE 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 11 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1
1.1.1 Aangrensende kamers
1.1.2 Gemiddelde koers
1.1.3 Sperdatum
1.1.4 Deposito
1.1.5 Afsonderlike koste
1.1.6 Koopbewys
1.1.7 Af
1.1.8 Vroeë vertrek
1.1.9 Korporatiewe tariewe
1.1.10 Aanbly

(10 × 1) (10)

1.2
- Die ontvangstoonbank moet skoon en stofvry wees.
- Vertoon literatuur moet op datum, netjies vertoon, netjies, op die regte plek wees.
- Asbakke moet deurgaans leeggemaak en skoongemaak word.
- Blommerangskikkings moet vars water hê en dooie blomme en blare moet verwyder word.
- As kunsmatige blomme gebruik word, moet hulle afgestof wees.
- 'n Skoon vel blotpapier moet in die blotter wees.
- 'n Bruikbare pen moet beskikbaar wees by of aan die onthaaltoonbank vas wees.
- Lessenaar kalenders moet die korrekte data vertoon.
- Die Toerisme Wet vereis dat die tariewe wat kostes vir elke tipe kamer toon, by die onthaaltoonbank vertoon moet word. (5 × 2) (10)

1.3
1.3.1 Tydsduur tussen bespreking en inboek

1.3.2 Inklusief van akkommodasie, ontbyt en een ander hoofmaaltyd

1.3.3 'n Twee-verdieping suite verbind deur trappe

1.3.4 Amerikaanse Plan - Inklusief van akkommodasie en drie etes

1.3.5 Bestaan uit vrugtesap, roosterbrood en brood rolletjies, konfyt en marmelade, tee en koffie

1.3.6 Kenmerke, dienste of ekstras aangebied deur die verblyf tipe

1.3.7 Komplimentêr - 'n kamer wat gratis voorsien word

(7 × 2) (14)

1.4
- Kontroleer en herstel kontantvloei
- Voltooi korrespondensie
- Plasing van aandete en laataand koste aan die tabelgrootboek en gasrekeninge en finale kontrole van saldo's in die tabelboek
- Tik die aankoms en vertreklyste vir die volgende dag en versprei dit na die verskillende departemente
- Kontroleer huishoudster lyste om die beskikbaarheid van kamers vir uitverhuring te kontroleer
- Skryf die daaglikse portierboek op
- Voorbereiding van die bestuurder se verslag
- Begin van nuwe tabelgrootboeke
- Tel kontant en maak bank deposito's op
- Finalisering van boodskappe aan gaste en ander interne departemente

(Enige 6 × 1) (6)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

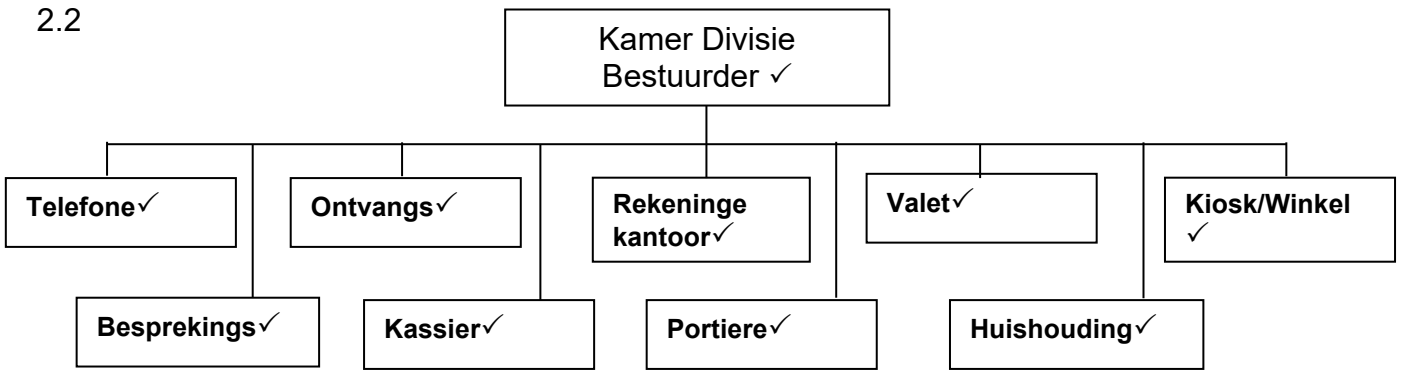
AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Verkoop van akkommodasie
- Ontvang en verwelkoming van gaste
- Registrasie van gaste by aankoms
- Uit boek en betalings ontvang van gaste
- Beantwoord vrae en navrae en verskaf inligting
- Aandag bied aan vooraf besprekings
- Toekenning van kamers
- Lys van besprekings
- Handhawing van op datum rekords van kamerstatus
- Aandag gee aan pos
- Aandag gee aan telefoniese kommunikasie
- Aandag gee aan fotostate
- Administratiewe pligte en gaste se versoeke
- Handhawing van goeie kommunikasie met alle ander afdelings van die hotel

(Enige 10 × 1) (10)

2.2



(10)

2.3
- Vermoë/bereidwilligheid om te leer - belangrik dat ontvangsdame met gemak en vertroue met gaste kommunikeer.
- Kliëntverhoudinge - moet die vermoë hê om met gaste te kommunikeer, vrae te beantwoord, probleme op te los en inligting te verskaf.
- Buitelandse taal - as gevolg van internasionale toeriste, is dit belangrik dat die ontvangsdame 'n vreemde taal verstaan.
- Sosiale vaardighede - dit is belangrik dat sy inligting kan evalueer, nie net oor wat gesê word nie, maar ook in die manier waarop dit gesê word.
- Aandagtige manier - moet na gas luister. Hou oogkontak. Het 'n aangename stem. Gebruik elke geleentheid om gas se naam te gebruik.
- Diplomasie - Moet takt toon in die hantering van moeilike situasies/gaste.
- Empatie - Vermoë om gaste te verstaan en vrese en behoeftes te erken.
- Lojaliteit - Lojaliteit teenoor bestuur en kollegas lei tot beter spanwerk en verseker goeie verhoudings binne die kantoor.
- Stiptelikheid - moet te alle tye stiptelik wees. Toon dat die persoon gereed is vir addisionele verantwoordelikheid.
- Betroubaarheid - Moet 'n persoon wees wat bestuur kan vertrou. Hanteer vertroulike inligting, geld en waardevolle items van gas. (Enige 8 × 2) (16)

2.4 2.4.1
- Beskikbaarheidskaart vir kamers
- Vooraf besprekingskaart
- Besprekingsdagboek (Enige EEN)

2.4.2
- Straat- en dorpsatlas
- Telefoonnommer en adres van inligtingsentrum (Enige EEN)

2.4.3
- Telefoonnommers vir taxi's
- Bus-, spoor- en lugroosters
- Telefoongids (Enige EEN)

2.4.4
- Hotel tariefgids
- Hotelbrosjure/inligtingslêer (Enige EEN)

(4 × 1) (4)

[40]

VRAAG 3

3.1
- Met-verbruik - restaurante, hotelle, teaters, klubs, sportgronde en sekere dranklisensieerde gebiede
- Buiteverbruik - groothandel-dranklisensie, drankwinkel lisensie, kruidenierswynlisensie, produsentelisensie en brouerslisensie (2 × 2) (4)

3.2
- Naam
- Adres
- Kontak besonderhede
- Datum van aankoms
- Tyd van aankoms
- Datum van vertrek
- Lengte van aanbly
- Kamer tipe benodig
- Metode van betaling
- Enige ander versoeke
- Spesiale besonderhede
- Naam van persoon wat verantwoordelik is vir die betaling (Enige 10 × 1) (10)

3.3 OPTREDE
Wanneer beide partye ooreenkomstig die kontrak verrig het.

FRUSTRASIE
Kontrak word gekanselleer weens 'n gebeurtenis wat ontstaan het deur geen party se skuld nie.

BREEK
Waar een van die partye versuim om enige van die kontrakvoorwaardes uit te voer.

(3 × 2) (6)

3.4

REGISTRASIE KAART			
VAN	Botha✓	**MNR/MEV/MEJ**	Mnr ✓
VOORNAME	Cliff✓		
AANKOMS DATUM	25 Augustus ✓		
VERTREK DATUM	28 Augustus ✓		
ADRES	4 Hillary Rylaan, Strand, 5423✓		
TELEFOON NOMMER	021 564 7897✓		
NASIONALITEIT		**KAR REGISTRASIE NO✓**	
RSA✓		KPM 453 CA	
KAMER TIPE	**TARIEF**	**DEPOSITO J/N ✓**	
Enkel kamer met bad✓	R980✓	**BEDRAG BETAAL**	
VORM VAN BETALING	**KREDIETKAART NO**	R500✓	
Mastercard✓	54321123456789✓		
ONTVANGSDAME/MENEER		**DATUM**	
Student se naam		25 Augustus 2016✓	
GAS HANDTEKENING:	*C Botha*		

(16)

3.5
- Gereelde kliënte word 'n 'neem of plek'-bespreking aangebied as hulle op kort kennisgewing bespreek.
- Dit beteken dat indien hulle by die hotel aankom, 'n kamer aan hulle toegeken sal word indien daar 'n kansellasie is.
- As die hotel vol bespreek is en daar geen kansellasie of geen-aankoms is nie,
- Sal die hotel sal 'n ander kamer vir hulle vind in 'n vergelykbare hotel.
- Hierdie fasiliteit word dikwels deur kettinghotelle aangebied.
- T & P help om kliënte lojaliteit te behou.
- Maksimeer besetting vir individuele hotelle en groepe. (Enige 4 × 1) (4)

[40]

VRAAG 4

4.1
- Die WKK vereis dat werkgewers werknemers teen ongeskiktheid moet verseker
- Wat as gevolg van 'n ongeluk of siekte tydens of as gevolg van werk plaasvind.
- Premies word aan 'n sentrale fonds betaal.
- Wanneer 'n werknemer beseer word, dien die werkgewer verslae in.
- Die werknemer of die gesin moet binne 6 maande 'n eis indien.
- Dit beskerm die werkgewer teen eise
- deur werknemers wat aan diens beseer word. (Enige 5 × 2) (10)

4.2
- Betaling en bevestiging van bespreking
- Kansellasie óf deur die gas of die hotel
- Verandering aan die bepalings van die kontrak deur die hotel of gas
- Aanspreeklikheid vir die gas se eiendom
- Aanspreeklikheid van die hotel vir onvoorsiene omstandighede

(Enige 4 × 1) (4)

4.3
- Die stigting is vol.
- Die reisiger kan nie vooraf 'n redelike bedrag geld vir die verblyf betaal nie.
- Die reisiger is nie in 'n gepaste toestand om deur die akkommodasie-diens ontvang te word nie.
- Hotel kan akkommodasie aan 'n swart gelyste persoon weier.

(Enige 3 × 2) (6)

4.4 4.4.1 Hulle is plastiek, kredietkaart-tipe sleutels wat vir elke nuwe aankoms gedruk word met 'n nuwe kombinasie nommer. (2)

4.4.2 Voordele:
- As die sleutel verlore of gesteel is, word al die slotte van die kamer herprogrammeer.
- Hotel sekuriteit word dus verbeter.
- Elektroniese sleutels word gebruik as magtiging en direkte faktuur in die restaurant, kroeg en ander verkoopsgebiede van die hotel.
- Elektroniese sleutels elimineer die risiko dat rekeninge aan die verkeerde kamer gerig word. (4 × 2) (8)

4.5
- Tyd van die jaar
- Tyd van die week
- Duur van verblyf
- Hoeveelheid kamers
- Watter ander fasiliteite hulle sal gebruik
- Wie hulle is
- Bedrag wat deur agente in hoë en lae seisoen gewaarborg word

(Enige 6 × 1) (6)

Kopiereg voorbehou

4.6
- Vra die gas vir besonderhede omtrent die bespreking.
- Kontroleer al die rekords.
- Kontroleer of die bespreking gemaak is onder die naam van 'n maatskappy of die persoon wat die bespreking gemaak het.
- Nadat alles gekontroleer is, volg normale aankoms- en intekenprosedures.
- As gas onbekend is, behandel gas as 'n toevallige gas. (Enige 4 × 1) (4)

[40]

VRAAG 5

5.1

DIGTHEIDSKAART											
AUGUSTUS											
Kamer		5/8	6/8	7/8	8/8	9/8	10/8	11/8	12/8	13/8	14/8
Enkel	1			X✓	X✓	X✓					
	2									X✓	X✓
	3		X✓	X✓	X✓						
Twin	1	X✓	X✓	X✓							
	2									X✓	X✓
Dubbel	1	X✓	X✓								
	2										
	3						X✓	X✓	X✓		
Suite	1			X✓	X✓						
	2										

(20)

LET WEL: Datum van uittekening moet nie op die digtheidskaart ingesluit word nie.

5.2 Verkry vooraf besonderhede van groep .✓
- Die voordeel is dat dit vinnig is papierwerk en die uitreiking van individuele registrasievorms/kaarte verminder.✓
- Die nadeel is dat dit nie beheer kan word nie. Inligting wat deur die toeroperateur verskaf word, mag dalk verkeerd wees.✓
- Dit ontbreek verifikasie van handtekeninge, veral as ekstras bestel word en aan die gasrekening gehef word.✓

Verskaf die toerleier met registrasiekaarte vir elke gas✓
- Kaarte word op pad na die hotel voltooi.✓
- Wanneer die groep by die hotel aankom, word die kaarte aan die ontvangsdame oorhandig in ruil vir die kamer sleutels.✓
- Sleutelkaarte sal voorberei en uitgedeel word wanneer die gaste hul kamer sleutels ontvang.✓

Normale manier✓
- Dit word gedoen wanneer die groep by die hotel aankom.✓
- 'n Nadeel is dat die metode tydrowend is.✓
- Dit kan kongestie by die onthaalbank veroorsaak, veral as daar individuele gaste is wat ook moet inteken.✓
- 'n Spesiale lessenaar kan gebruik word vir slegs die registrasie van groepe/toere.✓

(3 + enige 7 verduidelikings) (10)

5.3
- Die faktuurkantoor sal seker maak dat alle koste wat aangegaan en betalings wat gemaak is op die gas se rekening gelaai word.
- Die ontvangsdame sal seker maak dat al die inligting op die rekening korrek is en die rekening aan die gas oorhandig.
- Die kassier sal toesien dat alle waardevolle items in die kluis deur die gas ingesamel word en die getekende kwitansie uitreik.
- Die hoofportier sal personeel hê om die bagasie te versamel.
- Die rekening word vereffen.
- Sleutels word ingehandig.
- Gaste vertrek met 'n uitnodiging om weer van die dienste gebruik te maak.

(Enige 5 × 2) (10)
[40]

VRAAG 6

6.1
- Vooraf besprekings word geliasseer onder datum van aankoms in die rak.
- Alle besprekings kan alfabeties geliasseer word.
- Reserveringsstrokie is voltooi en in die metaaldraer geliasseer.
- Dit word onder die aankomsdatum in die besprekingsrak gestoor.
- As die bespreking gekanselleer word, word die strokie nie verwyder nie, maar net gekanselleer.
- Die nag voor aankoms word die gedeelte wat die besprekings vir die dag bevat, van die rek verwyder.
- Dit word langs die kamerrak geplaas om die huidige bespreking te word.
- Sodra dit sy doel gedien het, word dit terugbesorg aan die besprekingsafdeling en gebruik vir toekomstige besprekings. (5 × 2) (10)

6.2

BEDKAART

DATUM: 20 Augustus

KR	AANKOMSTE			VERBLYF			VERTREKKE			
	NAAM	HOEVEELHEID GASTE	TARIEF	VERTREK DATUM	NAAM	HOEVEELHEID GASTE	TARIEF	VERTREK DATUM	NAAM	HOEVEELHEID GASTE	TARIEF	VERTREK DATUM
22									Sehlake ✓	2✓	R955✓	20/08✓
23	Claasen ✓	2✓	R800✓	21/08✓								
24					Enslin✓	1✓	R955✓	22/08✓				
25									Els✓	2✓	R1250 ✓	20/08✓
26												
27	Madzhie ✓	2✓	R800✓	20/08✓								
28												

(20)

6.3
- Wanneer die gas by die hotel aankom, moet die besprekingsklerk die registrasiekaart nagaan of registreer soos wat hy/sy inteken.
- Maak seker dat die kaart of boek korrek voltooi is.
- Kontroleer dat alle inligting leesbaar is.
- As daar 'n navraag is, kan die besprekingsklerk beleefd die gas vir ‘n verduideliking vra en die besonderhede inlees.
- Kontroleer dat al die besonderhede van die gas steeds dieselfde is.
- Maak seker dat die gas die kamertarief ken en weet wat dit insluit.
- Versoek die vorm van betaling en maak seker dat die gas van plan is om te betaal.

(5 × 2) (10)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou