higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N640(**A**)(J14)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

HOTELONTVANGS N6

(4061066)

14 Junie 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye en 3 addenda.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
HOTELONTVANGS N6
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Hierdie vraestel is verdeel in TWEE afdelings en bevat ‘n totaal van SES vrae.
2. AFDELING A is VERPLIGTEND vir ‘n totaal van 40 punte.
3. AFDELING B bestaan uit vyf vrae. VIER daarvan moet beantwoord word vir ‘n totaal van 160 punte.
4. Antwoorde moet duidelik genommer word volgens die afdeling en die vraag.
5. Lees AL die vrae aandagtig deur..
6. Gee aandag aan die puntetoekenning vir ‘n aanduiding van die hoeveelheid feite benodig.
7. Begin ELKE vraag op ‘n NUWE bladsy.
8. Al die nodige vorms wat u sal benodig is vasgeheg aan die vraestel.
9. Dit is die verantwoordelikheid van die kandidaat om die ADDENDA WAT ANTWOORDE BEVAT in die ANTWOORDBOEK te PLAAS volgens die instruksies.
10. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A (VERPLIGTEND)

VRAAG 1

1.1 Gee EEN term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord of 'n term langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Kamers langs mekaar sonder 'n verbindingsdeur

1.1.2 Gemiddelde inkomste per kamer bereken op 'n daaglikse en maandelikse basis

1.1.3 'n Datum waarop voorlopige besprekings bevestig moet word

1.1.4 'n Voorafbetaling deur 'n gas om akkommodasie te bespreek

1.1.5 Verblyfprys gekwoteer per persoon of per kamer, en etes word aan die gas se rekening gehef soos dit geneem word

1.1.6 'n Vorm wat deur reisagente uitgereik is om die koste van gespesifiseerde akkommodasie en etes te dek

1.1.7 'n Kamer wat buite diens is vir herversiering

1.1.8 'n Gas wat uitboek voor sy of haar geskeduleerde vertrekdatum

1.1.9 'n Spesiale afslagkoers wat aan korporatiewe en besigheids-organisasies aangebied word

1.1.10 'n Gas wat sy of haar verblyf buite die oorspronklike vertrekdatum uitbrei

(10 × 1) (10)

1.2 Terwyl jy een oggend die hotel binnekom, sien jy dat die onthaal area in 'n deurmekaar toestand is.

Gee die ontvangsdame VYF riglyne wat sy kan volg om die ontvangsarea netjies en skoon te hou. (10)

Kopiereg voorbehou

1.3 Gee 'n kort verduideliking van elk van die volgende:

1.3.1 Lei tyd

1.3.2 Demi-pensioen

1.3.3 Duplex

1.3.4 AP

1.3.5 Kontinentale ontbyt

1.3.6 Geriewe

1.3.7 Komp

(7 × 2) (14)

1.4 Jy lei die nuwe nagskof ontvangsdame op.

Verduidelik aan haar SES pligte wat sy tydens die skof sal moet voltooi. (6)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

Beantwoord enige VIER van die volgende vyf vrae.

Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.

VRAAG 2

2.1 Noem TIEN pligte van 'n ontvangsdame in 'n hotel. (10)

2.2 Illustreer, met behulp van 'n diagram, die kamersverdelingstruktuur in 'n groot hotel. (10)

2.3 Daar word van jou verwag om 'n posspesifikasie vir 'n ontvangsposisie te ontwikkel.

Noem en bespreek AGT vereistes waaraan 'n doeltreffende ontvangsdame moet voldoen. (8 × 2) (16)

Kopiereg voorbehou

2.4 As 'n ontvangsdame moet jy verskillende navrae van gaste hanteer.

Gee EEN bron van inligting vir ELK van die volgende navrae:

2.4.1 Besprekings

2.4.2 Geografiese plekke en plekke van belang

2.4.3 Vervoer inligting

2.4.4 Versoeke vir tariewe en fasiliteite

(4 × 1) (4)
[40]

VRAAG 3

3.1 Noem die TWEE dranklisensie-kategorieë en gee EEN voorbeeld elk van 'n onderneming wat so 'n lisensiekategorie benodig om te kan funksioneer.
(2 × 2) (4)

3.2 Gee TIEN stukke inligting wat tydens 'n bespreking by 'n gas ingesamel moet word. (10)

3.3 Me Nkuna, die hoofbestuurder van u hotel, wil die hotel se kontrak met 'n geaffilieerde vennoot beëindig.

Noem en verduidelik aan haar die DRIE maniere waarop 'n besprekingskontrak tot 'n einde kan kom. (3 × 2) (6)

3.4 Een van jou gaste het sy bril by die huis vergeet en kan nie die woorde op die registrasiekaart sien nie.

Help hom om die REGISTRASIEKAART op ADDENDUM A (aangeheg) te voltooi. Hy voorsien u van die volgende inligting:

Naam en van:	Cliff Botha (RSA)
Aankoms- en vertrekdatums:	25-28 Augustus
Huisadres:	4 Hillary Rylaan STRAND 5423
Telefoon nommer:	021 564 7897
Motorregistrasie:	KPM 453 CA
Koers vir SGLB:	R980 per kamer per nag Deposito van R500 betaal op 5 Julie
Vorm van betaling:	MC54321123456789

(16)

3.5 Verduidelik die konsep van *T & P-besprekings.* (4)
[40]

VRAAG 4

4.1 Een van die hotel se algemene werkers het van die leer af geval terwyl hy probeer het om 'n lekkende dak te herstel. Hy oorweeg tans regstappe teen die hotel vir besering aan diens.

Verduidelik aan hom die werknemers se vergoedingswet en hoe dit op sy situasie van toepassing is. (5 × 2) (10)

4.2 Gee VIER terme wat in 'n besprekingskontrak ingesluit moet word. (4)

4.3 Gee DRIE redes waarom die eienaar van 'n onderneming 'n gas akkommodasie kan weier. (3 × 2) (6)

4.4 4.4.1 Verduidelik in detail hoe 'n elektroniese sleutel sisteem werk. (2)

4.4.2 Gee die voordele van 'n elektroniese sleutelstelsel. (4 × 2) (8)

4.5 'n Plaaslike toer maatskappy versoek 'n akkommodasie kwotasie vir 'n toer wat hulle beplan vir later in die jaar.

Watter faktore moet jy in gedagte hou wanneer jy vir die toer kwoteer? (6)

4.6 Watter stappe sal jy neem wanneer jy gekonfronteer word met 'n geen-spoor bespreking? (4)

[40]

VRAAG 5

5.1 Gebruik die onderstaande inligting om die DIGTHEIDSKAART op ADDENDUM B (aangeheg) te voltooi

NAAM VAN GAS	KAMER	DATUM VAN AANKOMS EN VERTREK
Botha/A MEV	DBL1	5 – 7 Augustus
Madzhie/S MNR & MEV	EKL1	7 – 10 Augustus
Le Roux/L MNR & MEV	TWN1	5 – 8 Augustus
Kgophola/J MNR	SUITE1	7 - 9 Augustus
Delry/H MEV	EKL2	13 – 15 Augustus
Ramusi/M MNR & MEV	EKL3	6 – 9 Augustus
Seabela/B MNR	DBL3	10 – 13 Augustus
Steyn/V MEV	TWN2	13 – 15 Augustus

(20)

Kopiereg voorbehou

5.2 'n Argument het in die ontvangsarea uitgebreek oor die beste registrasiestelsel wat gebruik kan word wanneer die toergroep aankom, en jy moet die situasie kalmeer.

Noem en verduidelik elke registrasiemetode volledig. (3 + 7) (10)

5.3 Verduidelik, in detail, die metode wat u sal volg wanneer u gaste uitteken. (5 × 2) (10)

[40]

VRAAG 6

6.1 Bespreek, in detail, die gebruik van 'n rakstrokie. (5 × 2) (10)

6.2 Bestudeer die onderstaande inligting en voltooi die BEDBLAD vir 20 Augustus op ADDENDUM C (aangeheg).

KAMER	NAAM VAN GAS	TARIEF	ARRIVEER & VERTREK DATUMS
22	Mnr & Mev Sehlake	R955	15 – 20 Augustus
23	Mnr & Mev Claasen	R800	20 – 21 Augustus
24	Me Enslin	R955	18 – 22 Augustus
25	Mnr & Mev Els	R1250	14 – 20 Augustus
27	Mnr & Mev Madzhie	R800	20 – 22 Augustus

(20)

6.3 Watter prosedure sal u volg wanneer u 'n gas met ‘n bespreking registreer? (5 × 2) (10)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOT TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

ADDENDUM A

3.4

REGISTRASIEKAART			
VAN		**MNR/MEV/MEJ**	
VOORNAME			
AANKOMS DATUM			
VERTREK DATUM			
ADRES			
TELEFOON NOMMER			
NASIONALITEIT		**KAR REGISTRASIE NO**	
KAMER TIPE	**TARIEF**	**DEPOSITO J / N**	
		AMOUNT PAID	
VORM VAN BETALING	**KREDIETKAART NO**		
ONTVANGSDAME/MENEER		**DATUM**	
GAS HANDTEKENING:	*C Botha*		

(16)

Kopiereg voorbehou

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

ADDENDUM B

5.1

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

(20)

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

ADDENDUM C

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												
23												
24												
25												
26												
27												
28												

(20)

Kopiereg voorbehou