higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

HOTELONTVANGS N6

6 JUNIE 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 12 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1
1.1.1 Groepsbespreking
1.1.2 Europese plan
1.1.3 Aanbly
1.1.4 Middelseisoen (‘Shoulder period’)
1.1.5 VVB (‘CIP’)
1.1.6 Toerprys
1.1.7 Concierge
1.1.8 Rug-aan-rug-bespreking (‘Back to back’)
1.1.9 Vangs of belê (‘Take or place’)
1.1.10 Tarief per dag (10 × 1) (10)

1.2
1.2.1 Vooruitbesprekings
1.2.2 Portier
1.2.3 Ontvangspersoon
1.2.4 Kiosk
1.2.5 Kassier
1.2.6 Faktuurafdeling (‘Billing office’)
1.2.7 Huishouding
1.2.8 Kassier
1.2.9 Ontvangspersoon
1.2.10 Rekeningafdeling
(10 × 1) (10)

1.3

	Voorportaal✓	
	Ontvangstoonbank✓	
Kassier✓	Ontvangs✓	Inligting✓
	Voorkantoor✓	
	Agterkantoor✓	
Rekeningafdeling✓	Vooruitbesprekingskantoor✓	Telefoondepartement✓
	Bestuurderskantore Verslae en statistieke	

(10)

1.4 1.4.1 Onwaar
1.4.2 Onwaar
1.4.3 Waar
1.4.4 Onwaar
1.4.5 Waar
1.4.6 Onwaar
1.4.7 Waar
1.4.8 Waar
1.4.9 Onwaar
1.4.10 Waar

(10 × 1) (10)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- 'n Hotelhouer kan homself van sy aanspreeklikheid ten opsigte van gemene reg uitkontrakteer
- vir die totale bedrag van die verlies
- deur te verseker dat die gas 'n toepaslike vrywarring teken
- voordat hy by die hotel intrek
- ten effekte dat die hotelhouer van alle aanspreeklikheid gevrywaar word
- vir enige verlies wat deur die gas gely word (Enige 5 × 2) (10)

2.2
- Goeie selfbeheersing en fyn optrede
- Persoonlike voorkoms en higiëne is ooreenkomstig die hoogste standaarde
- Hanteer navrae op 'n professionele manier
- Kommunikeer taktvol en diplomaties
- Goeie stemtoon en uitspraak
- Uitstekende telefoonmaniere
- Persoonlike karaktertrekke: vriendelik, betroubaar, geloofwaardig, behulpsaam
- Hare is op 'n professionele manier gestileer
- Naels is skoon en 'n hanteerbare lengte
- Klere is kreukelvry en skoon
- Enige redelike antwoord (Enige 10 × 1) (10)

2.3
- Tyd van die week
- Tyd van die jaar
- Lengte van verblyf
- Die aantal kamers
- Fasiliteite wat hulle sal gebruik
- Wie hulle is
- Hoeveelheid besigheid wat deur agente in beide hoog- en laagseisoen gewaarborg word (7)

2.4 2.4.1
- Die lys word by ontvangs gehou
- Die presiese tyd waarop die gas in die oggend geskakel wil word, word aangeteken
- Koerantbestelling
- Versoeke vir tee of ontbyt vroeg in die oggend (4)

2.4.2
- Word een maal 'n week uitgedeel
- Met inligting oor toere vir die volgende tien dae
- Die lys help met die beplanning van personeelvoorsieningvereistes oor hierdie tydperk
- Projekteer die besettingsvlakke vir die kommende week (4)

2.4.3
- Wys die name
- Adresse
- Datums van besoeke aan die hotel
- Kamer wat beset is
- Tariewe
- Kredietwaardigheid
- Klandisie begunstiging (‘Patronage’)
- Enigiets spesifiek voorkeure of dit waarvan die gas nie hou nie

(Enige 5 × 1) (5)
[40]

VRAAG 3

3.1 3.1.1
- Dit wys met een oogopslag hoeveel kamers bespreek en hoeveel beskikbaar is
- Dit wys die kamertipes
- Datums word duidelik bo-aan gemerk
- Kamers in verskillende katergorieë word van bo tot onder gemerk
- Groot hotels het digtheidskaarte vir elke vloer
- Groot gekleurde kolle word gebruik om te beklemtoon wanneer daar geen kamers in sekere katergorieë vir huur beskikbaar sal wees nie (6 × 2) (12)

3.1.2
- Dit dek een kalendermaand
- Die datum word duidelik bo-aan gemerk
- Kamernommers en hulle beskrywings is langs die kant
- Symbole (b.v. S) word soms gebruik om die tipe kamer aan te dui
- Tabelle word vir elke maand voorberei
- Inskrywings word gemaak sodra 'n aanbod vir akkommodasie gemaak is
- Inskrywing word in potlood geskryf
- Wanneer dit bevestig word, word die inskrywing op die vorm as ‘bevestig’ gemerk (Enige 6 × 2) (12)

3.2 Groot nasionale hotels ✓
Dit word regoor die hele land gevind.✓ Dit is ewe bekend oorsee.✓

Onafhanklike hotels ✓
Eenhede word privaatbesit.✓ Bedrywighede is uiters individualisties.✓

Hotelkonsortium ✓
Baan die weg vir hotels wat onafhanklik besit word✓ om met mekaar te affilieer sonder om hulle individualiteit prys te gee.✓ Sodoende kan reklamekoste,✓ grootmaataankope en verwysings vir besprekings gedeel word.✓

Internasionale korporatiewe hotels✓
Groot kettinghotels soos die Hilton, Holiday Inns, ens.. Daar is standardisering van dienste.✓ Hulle het gewoonlik hotels in hoofstede regoor die wêreld.✓

Klein hotelgroepe✓
Bestaan uit nie as 4-5 hotels nie.✓Word gewoonlik in dieselfde omgewing gevind.✓ (Enige 16 × 1) (16)
[40]

VRAAG 4

4.1
- Hou 'n potlood en skryfblok byderhand
- Antwoord die telefoon onmiddelik
- Groet die oproeper en identifiseer dan die maatskappy
- Vra taktvol met wie hulle wil praat of hoe jy hulle kan help
- Luister aandagtig en bepaal of besonderhede neergeskryf moet word
- Skryf die inligting duidelik en leesbaar neer soos dit oorgedra word
- Skryf die besonderhede van die boodskap akkuraat neer. Herhaal die boodskap om akkuraatheid te verseker.
- Wanneer oproepe namens die bestuur ontvang word, stel altyd vas wie die oproeper is en die aard van die oproep.
- Hou jou stem goed-gemoduleerd.
- Praat duidelik en hou jou stemtoon vriendelik. (10)

4.2
- Na die verstryking van die wettige kennisgewing dat hy van die kamer moet afsien.
- Nadat daar 'n versoek was om die plek te ontruim as gevolg van ongewenste gedrag.
- 'n Persoon wat op die swartlys geplaas is.
- Indien die gas by aankoms nie 'n redelike bedrag kan betaal nie.
- Die gas se besittings mag nie uit sy kamer verwyder word nie.
- Hy mag nie toegang tot die perseel geweier word nie.
- Totdat 'n hofbevel vir uitsetting verkry is.
- Dit is die beampte van die hof se veantwoordelikheid om die bevel uit te voer
- By afwesigheid van 'n kontrak om die gas vir 'n bepaalde tydperk te akkommodeer, is die hotelhouer daarop geregtig om die gas te versoek om sy akkommodasie te ontruim indien die gas nie meer as 'n reisiger beskou kan word nie. (Enige 8 × 1) (8)

4.3 4.3.1
- Outomatiese bevestiging
- 'n Bespreking wat via 'n openbare teleks gemaak is, geld nie as 'n bevestiging nie en hierdie bespreking moet versigtig hanteer word. (2)

4.3.2
- Sommige hotels vra vir 'n vooruitbetaling van die deposito
- Veral van mense wat laat sal arriveer of oorsese gaste
- Ontvangs word gewoonlik met 'n bevestiging teruggestuur
- Gaste word, wanneer hulle inteken, met 'n deposito gekrediteer
- Nut in die geval van persone wat nie opdaag nie. (Enige 5 × 1) (5)

4.3.3
- Dit word deur die hotel aan die gaste gegee om hulle aan te moedig om in die toekoms weer dieselfde hotel te gebruik
- Dit word aan die hotel geadresseer sonder dat die posgelde deur die gas betaal hoef te word
- Dit word vooraf gedruk met besonderhede oor die kamer, aankomsdatum, aantal nagte, naam en handtekenings
- Dit is 'n normale kontrak wat soms bepaal dat daar 'n 6 nm vrystelling is (4)

4.3.4
- Hotels sal 'n standaard brief van bevestiging aan die gaste uitreik
- Die mees algemene besprekingsversoeke (deposito, garage, ruimte, ens) sal in die brief omvat word
- Die tyd wat klerlike personeel hierop spandeer en die koste word met vensterkoeverte aansienlik verminder (3)

4.4
- Hotels is verplig om waardevolle artikels, soos geld, in veilige bewaring te hou
- 'n Stewige koevert word aan die gas oorhandig
- Die gas plaas die besittings in die koevert
- Die kassier merk die koevert met die naam van die gas en die kamernommer
- 'n Ontvangsbewys, vir die koevert, word uitgereik
- Die gas teken die ontvangsbewys
- Die nommer van die ontvangsbewys word op die koevert aangeteken
- Die koevert word in die hotel se kluis geplaas
- Wanneer goedere herdeponeer word, word 'n nuwe ontvangsbewys uitgereik
- 'n Raming van die waarde van die artikels word soms versoek (Enige 8 × 1) (8)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1
- Die lisensiehouer, sy agent of werknemer kan toegang verbied aan
- enige persoon op die gelisensieerde perseel of enige deel daarvan
- en mag weier om drank aan enige persone te verkoop of te voorsien
- en het die reg om enige persoon te versoek om enige deel van die gelisensieerde perseel te verlaat
- en om enige persoon wat dronk, gewelddadig of wanordelik is van die perseel te verwyder
- of wie se teenwoordigheid op die perseel 'n misdaad aan die kant die houer sal uitmaak.
- In die uitvoering van die bogenoemde regte, kan die lisensiehouer die hulp van 'n polisiebeampte versoek. (Enige 6 × 1) (6)

5.2 5.2.1
- Dit word ten volle met die hand bedien
- Dit neem 'n groot deel van die klerklike werk in beslag
- Die mees basiese kamerstatus-stelsel
- Word deur klein ondernemings gebruik
- 'n Dagboek met 'n bladsy vir elke dag
- 'n Lyn word getrek vir elke dag, vir elke kamer in die hotel.
- Die gas se naam word langsaan die kamernommer neergeskryf op die bladsy waarop die aankomsdatum getoon word.
- As die gas 3 nagte bly, word die naam op die volgende drie bladsye neergeskryf.
- Die tarief vir die kamer word ook langs die naam van die gas aangeteken.
- Maak gebruik van verskillende kodes om die status van die kamer aan te dui.
- B.v. / = kamer vorige aand uitgehuur
- Voordeel: verskaf 'n permanente rekord van die kamerstatus

(Enige 8 × 2) (16)

5.2.2
- Die kamerstatusbord verbind die ontvangskantoor met die huishoudster in elke kamer.
- Daar is 'n bord in die ontvangskantoor, in die kantoor van die kassier en in die huishoudster se kantoor, met 'n skakelaar in elke kamer.
- 'n Groen lig op die bord dui aan dat die kamer vakant is.
- Dit wys ook dat die kamer gediens en skoongemaak is.
- 'n Rooi lig op die bord dui aan dat die kamer ontruim (‘on change’) word.
- As beide ligte af is, beteken dit dat die kamer beset is.
- Wanneer 'n gas inboek, sal die ontvangspersoon 'n kamer toeken wat deur 'n groen lig aangedui sal word.
- Die ontvangs druk dan 'n skakelaar en die groen lig sal op al 3 borde aanskakel.
- Wanneer die gas uitboek, sal die kassier die rooi lig aanskakel wat aandui dat die kamer ontruim is en dat dit gereed is om skoongemaak te word.
- Die huishoudster sorg dat die kamer gediens word en, wanneer dit gereed is om uitverhuur te word, sal die groen lig aangeskakel word. (Enige 9 × 2) (18)

[40]

VRAAG 6

6.1

Konvensionele Besprekingsvorm								
Ocean Breeze Hotel								
Maand: MEI 2018								
DATUM	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**
201TBK					Sehlake C →			✓
202 TBK			Serfontein K →					✓
203 DK				Roos S →				✓
204 LK				Human T →				✓
205 STE				Blom G →				✓
206 TBK								
207 EK					Koch J →			✓
208 DK			Baloyi W →					✓

(7)

- Die gas se naam en die pyltjie moet korrek wees om die punt te verdien.

6.2

DIGTHEIDSKAART

Ocean Breeze Hotel



MEI

Kamer	Nr	3/5	4/5	5/5	6/5	7/5	8/5	9/5	10/5	11/5	12/5	
Enkel	204			x	x							✓
	207		x	x	x	x	x	x				✓
	209											
	210											
Twee-beddens	201			x	x	x	x					✓
	202	x	x	x								✓
	206											
	211											
Dubbel	203		x	x	x							✓
	208	x	x	x	x	x						✓
	213											
	214											
Suite	205			x	x	x						✓
	212											

(7)

6.3

STOP-RY-KAART ('STOP-GO CHART')

Ocean Breeze Hotel



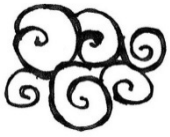
DATUM	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**
Maand										
APRIL										
MEI				● ▲ ✓	● ▲ ✓	● ▲ ✓		= ✓	= ✓	= ✓
JUNIE	● ■ ▲ ✓	● ■ ▲ ✓	● ■ ▲ ✓	● ■ ▲ ✓						

(10)

- ● Enkelkamers
- ■ Suites
- ▲ Tweebeddens-kamers of dubbelkamers
- = Konferensies

6.4

BESPREKINGSVORM
Ocean Breeze Hotel



Naam: Bouwer/MNR✓
Naam: Bouwer/MEV✓
Naam:

Aankoms: 7 Junie 2018✓
Vertrek: 12 Junie 2018✓

	Kamertipe	
Enkel	[ ]	Tarief:_____
2-beddens	[X]	Tarief: R450✓
Dubbel	[X]	Tarief: R500✓
Luuks	[ ]	Tarief:_____
Suite	[ ]	Tarief :_____
Tipe	[ ]	Tarief:_____

Aankomstyd: Voor 17:00✓
Gewaarborg: **JA**/NEE
Vorige besoeker: **JA**/NEE
Mkseg: NVT

Bespreking versoek deur: Mev Bouwer✓
Telefoon: 012 6455 454✓

Adres:
Kollegelaan 27, Arcadia✓
Stad Pretoria

Opmerking: Aangresende kamers✓
Kontinentale ontbyt✓, see-uitsig✓
Deposito R475 pd✓
Betaalwyse: Tjek✓
KK-nr: N/V/T

Bespreking geneem deur: Zandile

Skriftelik [X] ✓ Verbaal [ ] Datum _____

Bevestiging per:
Faks [ ] Brief [X]

(16)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou