higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N640**(A)**(J6)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

HOTELONTVANGS N6

(4061066)

6 Junie 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye en 4 bylaes.

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. AFDELING A is VERPLIGTEND.
2. Beantwoord VIER van die vyf vrae in AFDELING B.
3. Lees AL die vrae aandagtig deur.
4. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
5. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A (VERPLIGTEND)

VRAAG 1

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

1.1.1 'n Bespreking vir 'n groep mense wat saam op 'n toer reis of vir 'n maatskappybyeenkoms

1.1.2 Slegs 'n kamer

1.1.3 'n Gas wat sy verblyf vir langer die oorspronklike vertrekdatum verleng

1.1.4 'n Middelprysperiode tussen hoog- en laagseisoen

1.1.5 'n Kommersieel belangrike persoon

1.1.6 'n Diskontokoers slegs tot reisagente se beskikking

1.1.7 'n Persoon wat addisionele dienste aan die hotelgas voorsien

1.1.8 Een groep arriveer soos 'n ander groep vertrek

1.1.9 Gereelde kliënte word op kort kennisgewing 'n plekbespreking aangebied

1.1.10 'n Tarief wat vir verblyf gedurende die dag gevra word, maar nie vir oornagverblyf nie

(10 × 1) (10)

1.2 Identifiseer die department van die kamerafdeling van 'n groot hotel wat vir die volgende take verantwoordelik is:

1.2.1 'n Bespreking vir 'n gesin van vier

1.2.2 Werk met gaste se bagasie

1.2.3 Die gas vra vir 'n ander kamer

1.2.4 Die gas wil 'n tandeborsel by die hotel koop

1.2.5 Hantering van die kleinkluis vir gaste se waardevolle artikels

1.2.6 Maak opsommings van die verkoopsyfers namens die bestuur

1.2.7 Die gas versoek skoon linne

1.2.8 Die department wat die los kontant van ander departemente ontvang

Kopiereg voorbehou

1.2.9 ‘n Gas soek meer inligting oor nabygeleë attraksies

1.2.10 Berei die gas se finale rekening voor

(10 × 1) (10)

1.3 Met behulp van 'n diagram, illustreer 'n eenvoudige uitleg van die ontvangsarea van 'n groot hotel. (10)

1.4 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 Binneverbruikslisensie sluit wynproevestigings in.

1.4.2 Die gewysigde Amerikaanse plan (‘The Modified American Plan’) verwys slegs na die akkomodasie.

1.4.3 Die kassier hanteer die buitelandse valuta in 'n groot hotel.

1.4.4 Die hoteleienaar mag die besittings van 'n gas, wat nie betaal het nie, binne 'n week nadat die gas vertrek het,verkoop.

1.4.5 Die huishoudster se verslag word twee maal 'n dag voorberei en die okkupasie van elke kamer aandui.

1.4.6 Die tik en kopiëring van die spyskaarte deur die ontvangspersoon word as 'n taak vir nagdiens beskou.

1.4.7 Die tarief vir toere waar die hotels nie die kommissie kwoteer nie, word 'n ‘netto tarief’ genoem.

1.4.8 'n Werker is geregtig op die voordele van die Wet op Vergoeding vir Beroepsbesering en Siektes wanneer hy/sy 'n besering opdoen as gevolg van 'n ongeluk wat uit sy/haar werk voortspruit.

1.4.9 Plekke met 'n binneverbruikslisensie mag op enige dag tussen 10:00 en 01:00 drank verkoop.

1.4.10 Die regulasies met betrekking tot die standaarde vir voedingsmiddele soos melk, botter en room is op 'n hotel van toepassing net soos wat dit vir melkplase geld.

(10 × 1) (10)

[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 Verduidelik hoe 'n hotel sy aanspreeklikheid vir die verlies van 'n gas se besittings kan beperk deur na die vrywarings te verwys. (5 × 2) (10)

2.2 Maak 'n lys van die belangrikste eienskappe en gewenste kwaliteite van 'n goeie hotelontvangspersoon. (10)

2.3 Noem die faktore wat die prys, wat vir 'n toer gekwoteer word, sal beïnvloed. (7)

2.4 Beskryf die gebruik en doel van die volgende lyste wat deur die ontvangs voorberei word om te verseker dat daar aan die behoeftes van die gaste en bestuur voorsien word:

2.4.1 Oproepe/koerante/UBS (4)

2.4.2 Funksies/Toerlys/Tiendae-weervoorspelling (4)

2.4.3 Besoekgeskiedeniskaart van gaste (5)
[40]

VRAAG 3

3.1 Noem die doel en nut van die volgende vorms:

3.1.1 Digtheidskaart (‘Density chart’) (6 × 2) (12)

3.1.2 Vooruitbesprekingsvorm (‘Advance reservation chart’) (6 × 2) (12)

3.2 Beskryf hoe die hotelbedryf oor die algemeen georganiseer is deur tussen die verskillende hotelkategorieë te differensieer. (16)
[40]

VRAAG 4

4.1 Maak 'n lys van eenvoudige reëls wat die ontvangspersoon sal help om goeie telefoonetiket en -tegnieke te ontwikkel. (10)

4.2 Verduidelik wanneer diens aan 'n gas geweier kan word en verduidelik kortliks die proses om 'n gas uit te teken. (8)

4.3 Beskryf kortliks die volgende metodes wat gebruik word om besprekings te bevestig:

4.3.1 Teleks / Fakse (2)

4.3.2 Deposito's (5)

4.3.3 Antwoordbetaalde poskaarte (4)

4.3.4 Briewe (3)

4.4 Gee 'n oorsig van die prosedure wat die hotel moet volg om die gas se waardevolle artikels in 'n koevert veilig te bewaar. (8)
[40]

VRAAG 5

5.1 Verduidelik *toegang tot die perseel* met betrekking tot die wette en regulasie oor drank in Suid-Afrika. (6)

5.2 Beskryf, in besonderhede, die werking van die volgende kamerstatus-stelsels:

5.2.1 Kamerboek ('Bedroom book') (8 × 2) (16)

5.2.2 Elektroniese kamerstatus (9 × 2) (18)
[40]

VRAAG 6

As die ontvangspersoon by die Ocean Breeze Hotel in Port Elizabeth, het jou bestuurder versoek om die volgende vorms te voltooi.

6.1 Gebruik die volgende inligting om die Konvensionele Vorm, BYLAAG A (aangeheg), te voltooi.

- Mnr en mev. S Roos sal vir drie nagte bly. Hulle arriveer op 4 Mei en het 'n dubbelkamer met 'n badkamer versoek.
- Mnr K Serfontein versoek 'n tweebeddens-kamer vir 2 nagte; aankoms 3 Mei.
- Mnr en mev. G Blom arriveer 5 Mei en vertrek 7 Mei. Hulle het vir 'n suite gevra.
- Mev T Human sal vir een nag bly. Sy arriveer 5 Mei en vertrek 8 Mei en sy het 'n enkelkamer met 'n badkamer versoek.
- Mnr en mev. C Sehlake arriveer 5 Mei en vertrek 8 Mei. Hulle het 'n tweebeddens-kamer met 'n badkamer versoek.
- Mnr en mev. W Baloyi arriveer 3 Mei en vertrek 7 Mei. Hulle het 'n dubbelkamer met 'n badkamer versoek.
- Mnr J Koch sal vir 5 nagte bly. Hy arriveer 4 Mei en het 'n enkelkamer met 'n badkamer gevra. (7)

6.2 Gebruik die inligting wat in VRAAG 6.1 voorsien is en voltooi die Digtheidskaar, BYLAAG B (aangeheg). (7)

6.3 Studeer die inligting wat hier onder voorsien is en voltooi die Stop-Ry-kaar, BYLAE C(aangeheg).

- Al die enkel-, tweebeddens- en dubbelkamers word vir die naweek oor 7-9 Mei bespreek.
- 'n Konferensie is vir 11-13 Mei bespreek.
- Alle moontlike akkommodasie is reeds vir 4-7 Junie bespreek. (10)

6.4 Mnr en Mrs Bouwer het 'n brief geskryf waarin hulle akkommodasie versoek. Gebruik die inligting wat in die brief voorsien is om die gedeeltelik-voltooide Kamerbesprekingsvorm, BYLAAG D (aangeheg, te voltooi.

Kollegelaan 27
Arcadia
PRETORIA
0001

012 645 5454

10 Mei 2018

Die Bestuurder
Ocean Breeze Hotel
Oceanstraat 20
Port Elizabeth
1234

VERSOEK VIR AKKOMMODASIE

Dankie vir die brosjures en inligting oor die tariefstrukture wat u aan ons gestuur het.

Ons gesin het op vorige geleenthede ons verblyf by julle, gedurende ons besoeke aan Port Elizabeth, baie geniet. Ons wil graag akkommodasie, vir 5 nagte, vanaf 7 Junie 2018, bespreek.

Ons kinders is 7- en 9-jaar oud en derhalwe wil ons graag 'n nie-rook-dubbelkamer met 'n badkamer, aangrensend aan 'n tweebeddens-kamer met 'n badkamer versoek.

Aangesien ons op vakansie vanaf Gauteng is, sal ons kamer met 'n uitsig oor die see verkies. Indien u ook 'n kontinentale ontbyt vir almal van ons kan insluit, asseblief.

Die tariewe wys dat die prysstrukture onderskeidelik R500 en R450 is. Ons sluit, daarom, 'n tjek ten bedrae van R475, as 'n deposito, in.

Die uitstaande bedrag sal met ons aankoms, wat nie later as 17:00 uur sal wees nie, met die kredietkaart betaal word.

Ons sien uit daarna om julle weer te besoek.

Die uwe

Mev. R Bouwer

(16)
[40]

VERWYDER AL DIE BYLAE VAN DIE VRAESTEL EN PLAAS DIT IN DIE ANTWOORDBOEK.

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

BYLAAG A **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

6.1

Konvensionele Besprekingsvorm
Ocean Breeze Hotel



Maand_____ 20___

DATUM	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
201TK								
202 TK								
203 DK								
204 LK								
205 STE								
206 TK								
207 EK								
208 DK								

(9)

BYLAAG B **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

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										
	207										
	209										
	210										
Tweebeddens	201										
	202										
	206										
	211										
Dubbel	203										
	208										
	213										
	214										
Suite	205										
	212										

(6)

Kopiereg voorbehou

BYLAAG C **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

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
- ▲ Tweebeddenskamers of dubbelkamers
- = Konferensies

BYLAAG D **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

6.4

BESPREKINGSVORM
Ocean Breeze Hotel

Naam: _____
Naam: _____
Naam: _____

Aankoms: _____
Vertrek: _____

Kamertipe		
Enkel	☐	Tarief: _____
2-beddens	☐	Tarief: _____
Dubbel	☐	Tarief: _____
Luuks	☐	Tarief: _____
Suite	☐	Tarief: _____
Tipe	☐	Tarief _____

Aankomstyd: _____
Gewaarborg: **JA** / NEE
Vorige besoeker: **JA** / NEE
Mkseg: NVT

Bespreking versoek deur : _____
Telefoon : _____

Adres: _____
Opmerking: _____

Stad Pretoria
Betaalmetode: _____
KK-nr: NVT

Bespreking geneem deur: Zandile

Skriftelik ☐ Verbaal ☐ Datum _____

Bevestiging per:
Faks ☐ Brief ☒

(16)

Kopiereg voorbehou