higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

HOTELONTVANGS N6

4 Junie 2021

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1
1.1.1 Deurwagter/Concierge
1.1.2 Nagoudit
1.1.3 Digtheidskaart
1.1.4 Rug-aan-rug
1.1.5 Geriewe

(5 × 2) (10)

1.2
1.2.1 J
1.2.2 I
1.2.3 A
1.2.4 C
1.2.5 D
1.2.6 E
1.2.7 F
1.2.8 B
1.2.9 H
1.2.10 G

(10 × 2) (20)

1.3
- Naam, adres en kontakbesonderhede van gas
- Aankomsdatum en -tyd
- Vertrekdatum
- Duur van verblyf
- Soort kamer vereis
- Betaalmetode
- Enige ander versoeke
- Spesiale besonderhede, bv. vlieg gereeld of gereelde gas
- Naam van persoon verantwoordelik vir betaling (Enige 6 × 1) (6)

1.4
- Meld stiptelik vir diens aan.
- Moenie in die ontvangsarea eet, drink of rook nie.
- Moenie bly sit wanneer jy ’n besoeker aanspreek nie.
- Wees netjies en goed aangetrek wanneer jy vir diens aanmeld.
- Moenie kougom kou terwyl jy aan diens is of ’n gas bedien nie.
- Moenie teen die toonbank of tafel leun nie.
- Moenie skinder of met kollegas gesels wanneer die gas wag om gehelp te word nie.
- Wees bereid om geduldig na ’n gas se geselsies te luister, ongeag hoe vervelig dit is.
- Moenie persoonlik met gaste sosialiseer nie.
- Personeel moenie afsprake met gaste maak of hulle in hul kamers besoek nie.
- Moenie die kroegfasiliteite gebruik by die hotel waar jy werk nie.

(Enige 4 × 1) (4)

[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

Merk slegs VIER vrae in hierdie afdeling.

VRAAG 2

2.1 1. Voltooi die aansoekvorm wat van SATOUR verkry kan word.
2. Toon die soort verblyf aan.
3. Voltooi die inligting oor die hotel asook persoonlike inligting rakende die eienaar op die vorm.
4. Verskaf die verblyfbesonderhede.
5. Toon aan of die eienaar voorafbepaalde (bv. seisoenale) onderbrekings beplan.
6. Toon al die beskikbare fasiliteite aan.
7. Eienaar onderteken die verklaring. (7)

2.2
- Dit is nie onwettig vir gaste om hul eie drank op die perseel te bring nie.
- Die lisensiehouer kan besluit of hy/sy dit toelaat of nie.
- Hy/sy kan besluit of hy/sy kurkgeld wil hef.
- Hy/sy besluit of gaste drank op die perseel mag gebruik.
- Hy/sy besluit of onverbruikte alkohol van die perseel verwyder mag word.
- Drank wat ingevolge die lisensie verkoop word, moet op die perseel gedrink word.
- Die lisensiehouer kan oor kurkgeld en die bedrag daarvan besluit.
- Die klant wat drank op die perseel bring, mag dit weer saamneem.

Enige 6 × 1) (6)

2.3
- 'n Natuurramp of onvermydelike oormag
- Brand wat nie veroorsaak is deur nalatigheid van die hotelhouer of hotelpersoneel nie
- 'n Gewapende roof, maar nie gewone inbraak of diefstal nie
- Wangedrag of nalatigheid van die gas
- 'n Bedrieglike eis deur die gas (5 × 2) (10)

2.4 2.4.1
- Besprekingsklerk kontroleer die registrasiekaart of register
- Maak seker dat die besprekingskaart-/boek reg voltooi is
- Kontroleer dat alle inligting leesbaar is
- As daar 'n navraag is, vra die gas hoflik vir uitklaring
- Kontroleer dat al die besonderhede van die gas steeds dieselfde is
- Maak seker dat die gas weet wat die kamertarief is en wat dit insluit
- Versoek die betaalmetode en maak seker dat die gas van plan is om te betaal (Enige 6 × 1) (6)

2.4.2
- Gas arriveer by hotel en geen bespreking kan gevind word nie
- Vra gas vir besonderhede van bespreking
- Kontroleer alle rekords
- Kyk of die bespreking nie dalk onder 'n maatskappynaam gedoen is nie
- Nadat korrespondensie nagegaan is, volg normale aanmeldingsprosedures
- As gas onbekend is, hanteer soos ongereelde gas (6)

Kopiereg voorbehou

2.5
- Indien meer as een gas tegelykertyd arriveer, moet die ander wag.
- Jy kan nie die registrasie verwerk terwyl die gas aanmeld nie.
- Die gas kan dalk die register verkeerd voltooi.
- Ink en handskrifte verskil; beïnvloed die netheid van die register.
- Register verskaf inligting aan gaste oor ander gaste wat by die hotel oorbly. (5)

[40]

VRAAG 3

3.1
- Werk saam om konferensies of groot toere wat al die fasiliteite by die hotel sal gebruik, te organiseer
- Voer bedryfsfunksies van die hotel uit
- Stel begrotings op
- Stel verkoopsplanne en verkoopsdoelwitte op
- Pas bedryfstelsels toe
- Beplan, bestuur en lei personeel wat aan hulle toegewys is
- Los probleme op en hanteer klagtes
- Stel beleid op en koördineer hul departemente (Enige 4 × 1) (4)

3.2
- Luister aandagtig: Gee aandag en wys jy luister na die klagte, behou oogkontak en gebruik die gas se naam, waar moontlik.
- Moenie die gas onderbreek nie: 'n Argument sal die klaer aanmoedig om harder en langer te kla.
- Wag tot die persoon klaar gepraat het voordat jy enigiets sê.
- Vra om verskoning: 'n Kort verskoning moet die eerste ding wees wat jy aanbied, selfs al is jy nie seker of die fout by jou of die hotel lê nie.
- Praat normaal: 'n Ontvangsklerk wat sy stem net so dik maak soos die ontstoke gas sal 'n klaende gas nog kwater maak.
- Som die klagte op: Deur die kern van die klagte te herhaal, verseker jy dat alles gedek is en 'n feitelike, kalm opsomming help om die situasie te ontlont.
- Verduidelik watter optrede gedoen sal word en hoe vinnig dit sal gebeur: Gee 'n definitiewe tyd wanneer terugvoering gegee sal word. (7 × 2) (14)

3.3

KWITANSIE VIR WAARDEVOLLE ITEMS		
NAAM	**KAMERNOMMER**	**DATUM**
Mnr Sithole✓	20✓	Enige datum✓
BESKRYWING		**GERAAMDE WAARDE**
Horlosie✓		R15 000✓
Goue armband✓		R6 000✓
GAS SE HANDTEKENING	Sithole✓	
ONTVANG DEUR	Student se naam✓✓	
DATUM TERUGBESORG		
GAS SE HANDTEKENING		

(10)

3.4
- Hotel is verplig om waardevolle items soos geld veilig te bewaar
- Sterk koevert word aan gas oorhandig
- Gas plaas eiendom in koevert
- Kassier merk die koevert met die gas se naam en kamernommer
- Gee kwitansie vir die koevert
- Gas onderteken die kwitansie
- Kwitansienommer word op koevert geskryf
- Koevert word in die hotel se kluis geplaas
- Wanneer items weer ontvang word, word 'n nuwe kwitansie uitgereik
- Geraamde waarde van items word soms versoek (10)

3.5 3.5.1 Aankomslys
3.5.2 Huislys
(2 × 1) (2)
[40]

VRAAG 4

4.1 4.1.1
- Teken gaste in en uit
- Ken kamers aan gaste toe
- Beantwoord gaste se navrae
- Hanteer besprekingsversoeke oor die toonbank en telefoon
- Gee inligting aan gaste
- Help met rekeningbetalings (Enige 4 × 1) (4)

4.1.2
- Aanvaar betaling vir gaste se rekeninge
- Hanteer wisseling van geldeenhede
- Ken bewaarkissies toe en bestuur dit
- Hanteer die kaskontant vir ander kontantdepartemente
- Rekonsilieer alle kontant ontvang en deponeer die geld by die bank
- Ken die kleinkasstelsel toe en bestuur dit (Enige 5 × 1) (5)

4.2
- Vooraf besprekings word sigbaar onder die aankomsdatum in die rak geliasseer.
- Alle besprekings kan alfabeties geliasseer word en die voordeel is dat die streng alfabetiese volgorde tot by die aankomsdatum gehandhaaf kan word.
- Wanneer die bespreking gedoen word, word die strokie voltooi en onder die aankomsdatum geliasseer.
- Dit word onder die aankomsdatum in die besprekingsrak bewaar.
- As die bespreking gekanselleer word, word die strokie nie verwyder nie, maar bloot uitgevee.
- Die aand voor die gas se aankoms word daardie deel van die rak wat die dag se besprekings bevat van die voorafbesprekingsrak verwyder.
- Dit word langs die kamerrak geplaas om die huidige besprekingsrak te word.
- Wanneer die besprekingstrokie sy doel gedien het, word dit weer in die voorafbesprekingsafdeling geplaas en vir toekomstige besprekings gebruik.

(8 × 2) (16)

4.3 4.3.1
- 'n Vinnige proses en verminder papierwerk
- Gebrek aan beheer as die inligting foutief is
- Handtekeninge word nie bevestig nie, veral as ekstras bestel word en by die gas se rekening gevoeg word (3)

4.3.2
- Kaarte word op pad na die hotel ingevul
- Wanneer die groep arriveer, word die kaarte aan die ontvangsklerk oorhandig in ruil vir sleutels
- Sleutelkaarte word vooraf voorberei (3)

4.3.3
- Gedoen wanneer groep arriveer
- Tydrowend
- Kan samedromming om die ontvangstoonbank veroorsaak
- Spesiale toonbank kan vir registrasie van groepe gebruik word (4)

4.4
- Kyk dat niks in die kamers agterbly nie.
- Maak seker dat alle ekstras by die rekeninge gevoeg is en betaal is.
- Kyk dat alle sleutels ingehandig is.
- Neem al die bagasie van die kamers na die bus.
- Die toerleier gee aan die ontvangsbestuurder 'n bewys wat al die bedrae aantoon waarvoor die toermaatskappy verantwoordelik is en onderteken dit. (5)

[40]

VRAAG 5

5.1
- Gebruik stembuigings
- Praat duidelik
- Stemtoon moet vriendelik wees
- Toon moenie meganies klink nie
- Antwoord dadelik – ná twee of drie luie
- Hou pen en papier gereed om boodskappe te neem
- Groet die persoon vriendelik, en identifiseer dan die hotel en jouself
- Mense gee gewoonlik hul naam en die rede vir hul oproep wanneer hulle skakel; indien nie, vra hoe jy hulle kan help
- Luister aandagtig en indien inligting of besonderhede opgeteken moet word, skryf dit netjies en leesbaar neer
- As 'n boodskap geneem moet word, vul die boodskapvorm in met die tyd, datum, vir wie dit is, van wie dit is en die telefoonnommer en maak seker die besonderhede is korrek
- Probeer altyd die aard van inkomende oproepe bepaal en skakel dit na die persoon deur wat die geskikste is om dit te hanteer (Enige 6 × 1) (6)

5.2
- Doel is om die hotel te help om maksimum okkupasie te verkry
- Vergoed indien mense vroeër vertrek, kanselleer of nie opdaag nie
- Hotelle kan 'n veilige persentasie vir oorbespreking bepaal deur okkupasierekords van vorige jare te vergelyk
- Doel van oorbespreking is om 'n ewewig te verkry tussen die ekstra kamers bespreek en die gevalle waar mense nie opdaag nie en kanselleer
- As die hotel vol bespreek is weens die oorbesprekingsbeleid moet die hotel alternatiewe verblyf by 'n vergelykbare hotel vind
- Hotel moet die koste verhaal indien gas reeds betaal het of gas terugbetaal indien hy/sy dit verkies
- As gas 'n bevestigde bespreking het, kan regstappe teen hotel gedoen word as gas weens oorbespreking verontrief of benadeel word

(Enige toepaslike 8 × 1) (8)

5.3

STOP-GAAN-KAART										
DATUM	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**
Maand										
Mei	●✓	●✓		■✓	■✓	■✓				
Junie				=✓	=✓		▲ ✓	▲ ✓	▲ ✓	▲ ✓
Julie		●✓	●✓		■✓	■✓	■✓		=✓	=✓
Augustus			▲ ✓	▲ ✓						

(20)

5.4 5.4.1
- Permanente rekord van gaste wat in die hotel bly
- Ideaal vir kleiner hotelle en gastehuise (2)

5.4.2
- Inligting op kaart is vertroulik
- As foute gemaak word, kan 'n nuwe kaart uitgereik word
- Netjies
- Alle gaste kan die kaart gelyktydig invul (4)

[40]

VRAAG 6

6.1
- Tariewe van alle soorte kamers moet getoon word
- Tariewe moet BTW afsonderlik aantoon
- Tariewe moet diensfooie insluit
- Tariewe moet aantoon of maaltye ingesluit is of nie (4)

6.2
- Die hotel is vol bespreek
- Reisiger kan nie 'n redelike bedrag betaal nie
- Reisiger is nie in 'n geskikte toestand om ontvang te word nie
- 'n Persoon wat op die swartlys is (Enige 3 × 1) (3)

6.3

BESPREKINGSVORM				
Naam:	**SMUTS MNR** ✓		Aankoms:	**10 Oktober**✓
Naam:	**SMUTS MEV** ✓		Vertrek:	**14 Oktober**✓
Naam:				
Soort kamer:				
Enkel		Tarief	Aankomstyd:	**15:00** ✓
Tweeling		Tarief		
Dubbel	**X**	Tarief ✓	Gewaarborg:	**JA** / NEE ✓
Luuks		Tarief		
Suite		Tarief	Herhaalde gas:	**JA** ✓
Soort		Tarief		
Soort		Tarief	Mrkseg:	---------- -
Bespreking versoek deur:	**Mnr Smuts**✓		Telefoon:	**012 456 7897**✓
Adres:	**Hillarystraat 612** ✓		Kommentaar:	**Nierook-kamer** ✓
Bendor			**Seeuitsig**✓ **Kontinentale ontbyt** ✓	
			R600 deposito betaal ✓	
Stad/Dorp:	**Polokwane** ✓		Betaalmetode:	**Kredietkaart** ✓
			KK-nr.:	**MC 9876543210/19**✓
Bespreking gedoen deur:	**Enige naam** ✓		Bevestiging per:	
Telefoon [X] ✓ Mondelings [ ] Datum			Faks [X] Brief [ ]	

(20)

6.4
- Tyd van die jaar
- Tyd van die week
- Duur van verblyf
- Hoeveel kamers
- Watter ander fasiliteit die groep sal gebruik
- Wie hulle is
- Waarde van besigheid wat agente in sowel hoog- as laagseisoen waarborg (7)

6.5
- Sleutelkaart – kaart, nie tradisionele sleutel nie, boekie
- Sleutel – normale sleutel, aan groot plaatjie met naam van hotel daarop
- Elektroniese sleutel – soos plastiekkredietkaart, verbeter sekuriteit (3 × 2) (6)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou