higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

# NASIONALE SERTIFIKAAT

# HOTELONTVANGS N6

(4061066)

**4 Junie 2021 (X-vraestel)**
**09:00–12:00**

**Hierdie vraestel bestaan uit 6 bladsye en 3 addenda.**

218Q1J2104

Kopiereg voorbehou

# DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
# REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
HOTELONTVANGS N6
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

---

LET WEL: Indien jy meer as die vereiste getal vrae beantwoord, sal slegs die vereiste getal nagesien word. Trek alle werk dood wat jy nie wil laat nasien nie.

**INSTRUKSIES EN INLIGTING**

1. Hierdie vraestel is in TWEE afdelings verdeel en bevat altesaam SES vrae.
2. AFDELING A is VERPLIGTEND vir ’n totaal van 40 punte.
3. AFDELING B bestaan uit vyf vra, waarvan VIER beantwoord moet word vir ’n totaal van 160 punte.
4. Nommer die antwoorde duidelik volgens die afdeling en vraag.
5. Lees die vrae goed deur en gee aandag aan die puntetoekenning as leidraad oor hoeveel feite vereis word.
6. Al die nodige vorms wat jy sal benodig, is aan hierdie vraestel geheg.
7. Dit is jou verantwoordelikheid om ADDENDA met antwoorde volgens die instruksies in die ANTWOORDBOEK te plaas.
8. Lees al die vrae aandagtig deur.
9. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
10. Begin elke afdeling op ’n nuwe bladsy.
11. Skryf netjies en leesbaar.

---

Kopiereg voorbehou 

## AFDELING A

## VRAAG 1

1.1 Gee EEN term vir elk van die volgende beskrywings deur slegs die term langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.1.1 'n Persoon wat ekstra dienste aan die hotelgas verskaf, bv. om die gas by die deur te ontvang, portiere te reël, ens.

1.1.2 'n Departement wat deur die nag werk en die gaste se rekenings voltooi en die hotel se rekeninge bywerk

1.1.3 'n Besprekingskaart waar kamers slegs volgens soort getoon word, bv. enkel- en dubbelkamers

1.1.4 Toere en groepbesprekings wat op dieselfde dag arriveer as wat die voriges vertrek

1.1.5 Eienskappe, dienste of ekstras wat deur die soort verblyf gebied word

(5 × 2) (10)

1.2 Kies 'n term uit KOLOM A om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

| KOLOM A | | KOLOM B | |
|---|---|---|---|
| 1.2.1 | EMT | A | Slegs verblyf, geen maaltye nie |
| 1.2.2 | Engelse ontbyt | B | Tarief gehef vir besetting van 'n kamer, maar nie in die nag nie |
| 1.2.3 | Europese plan | C | Promosietariewe, bv. naweektariewe |
| 1.2.4 | Spesiale tariewe | D | Verblyf en drie maaltye |
| 1.2.5 | Amerikaanse plan | E | Verblyf en ontbyt |
| 1.2.6 | B&B | F | Verblyf, ontbyt en een ander hoofmaaltyd |
| 1.2.7 | Gewysigde Amerikaanse plan | G | Verblyf en kontinentale ontbyt |
| 1.2.8 | Dagtarief | H | Diensfooi betaalbaar by die hotel |
| 1.2.9 | SC | I | Graankos, spek/ham en eiers, roosterbrood, konfyt en marmelade, tee en koffie |
| 1.2.10 | Kontinentale plan | J | Tee wat in die oggende bedien word |

(10 × 2) (20)

1.3 Noem SES stukke inligting wat jy moet bekom om 'n bespreking te verwerk. (6)

1.4 Noem VIER gedragsreëls wat ontvangspersoneel moet volg. (4)
**[40]**

**TOTAAL AFDELING A: 40**

## AFDELING B

## VRAAG 2

2.1 Talle hotelle in Suid-Afrika maak van SATOUR se gradering- en klassifikasiestelsel gebruik. Lys die stappe wat jy sal volg wanneer jy hierdie skema toepas. (7)

2.2 Verduidelik die term *kurkgeld ("corkage")* in jou eie woorde. (6)

2.3 Wanneer 'n gas by 'n hotel bly, is die hotel aanspreeklik vir die verlies van die gas se eiendom. Daar is egter wel uitsonderings op hierdie reël. Bespreek VYF uitsonderings rakende aanspreeklikheid. (5 × 2) (10)

2.4 Verskeie prosedures kan gevolg word wanneer gaste by die hotel arriveer. Verduidelik elk van die volgende prosedures:

2.4.1 Gaste met besprekings (6)

2.4.2 Ongereelde gaste ("chance guests") (6)

2.5 Noem VYF nadele van gebruik van die hotelregister. (5)
**[40]**

## VRAAG 3

3.1 Noem VIER verantwoordelikhede van alle hotelbestuurders. (4)

3.2 Die gas in kamer 20, mnr Sithole, besoek jou kantoor om te kla oor 'n horlosie en goue armband wat uit sy kamer verdwyn het. Hy is baie ontsteld, want die horlosie het R15 000 gekos en die armband R6 000. Noem en bespreek SEWE stappe wat jy sou volg om die klagte te hanteer. (7 × 2) (14)

3.3 Terwyl jy die gas se kamer deursoek, ontdek jy dat die horlosie en armband tussen die bed en die sytafeltjie ingeval het. Jy beveel aan dat die gas (mnr Sithole) die items eerder in die hotelkluis bêre. Voltooi die kwitansie vir waardevolle items op ADDENDUM A. (10)

3.4 Sit die prosedure uiteen wat jy sou volg wanneer jy mnr Sithole se waardevolle items vir bewaring ontvang. (10)

3.5 Identifiseer die kennisgewinglys uit die beskrywings hier onder:

3.5.1 Word 'n dag voor die tyd voltooi en toon alle gaste aan wat verwag word, die duur van hul verblyf en spesiale vereistes

3.5.2 'n Alfabetiese lys wat die gas en kamernommer aantoon en elke aand voorberei word (2 × 1) (2)

**[40]**

**VRAAG 4**

4.1 Wat is die pligte van die volgende departemente?

4.1.1 Ontvangs (4)

4.1.2 Kassier (5)

4.2 Verduidelik in besonderhede die doel en gebruik van die rakstrokie. (8 × 2) (16)

4.3 Jy wag op die aankoms van 'n groot toergroep en beplan die beste manier om hul groepregistrasie te hanteer. Verduidelik elk van die volgende metodes vir groepregistrasies:

4.3.1 Verkry besonderhede vooraf (3)

4.3.2 Verskaf registrasiekaarte aan toerleier (3)

4.3.3 Normale registrasie (4)

4.4 Stel 'n lys op van punte wat nagegaan moet word voordat 'n toergroep die hotel verlaat. (5)

**[40]**

**VRAAG 5**

5.1 Noem SES riglyne wat 'n ontvangsklerk sal help om 'n goeie telefoonetiket te ontwikkel. (6)

5.2 Bespreek die praktyk van oorbespreking. (8)

5.3 Gebruik die inligting hier onder om die Stop-Gaan-kaart op ADDENDUM B te voltooi.

| |
|---|
| * Konferensies in die hotel op 8 en 9 Junie en 13 en 14 Julie<br>* Geen dubbelkamers beskikbaar op 8–10 Mei en 9–11 Julie nie<br>* Geen enkelkamers beskikbaar op 5 en 6 Mei en 6 en 7 Julie nie<br>* Geen suites beskikbaar op 11–14 Junie en 7 en 8 Augustus nie |

(20)

5.4 Vergelyk die voordele van die volgende registrasiemetodes:

5.4.1 Register (2)

5.4.2 Registrasiekaart (4)

**[40]**

Kopiereg voorbehou 

## VRAAG 6

6.1 Noem die VIER reëls wat SATOUR-lede moet nakom wanneer tariewe aan gaste verskaf word. (4)

6.2 Noem DRIE gevalle waar 'n hotel 'n gas verblyf kan weier. (3)

6.3 Jy neem die volgende inligting telefonies af. Ontleed die inligting om die besprekingsvorm op ADDENDUM C te voltooi.

| |
|---|
| Mnr en mev Smuts<br>Adres: Hillarystraat 612, Bendor, Polokwane, 0699<br>012 456 7897<br>Aankomsdatum: 10 Oktober (4 nagte)<br>Aankomstyd: 15:00<br>DBL<br>Nie-rook<br>Kontinentale plan<br>Tarief: R1 050<br>Deposito: R600 betaal op 5 September en bewys op 10 September gefaks<br>Kredietkaart: MC 9876543210/19<br>Versoeke: See-uitsig, nie-rook |

(20)

6.4 Noem SEWE faktore wat die tariewe sal bepaal wat 'n hotel 'n toergroep hef. (7)

6.5 Lys al die verskillende soorte sleutels wat aan gaste gegee kan word wanneer hulle by die hotel aankom. Verduidelik elke soort sleutel. (3 × 2) (6)

**[40]**

**TOTAAL AFDELING B: 160**
**GROOTTOTAAL: 200**

Kopiereg voorbehou

**ADDENDUM A**

**EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | |

3.3

| **KWITANSIE VIR WAARDEVOLLE ITEMS** | | |
|---|---|---|
| **NAAM** | **KAMERNOMMER** | **DATUM** |
| | | |
| **BESKRYWING** | | **GERAAMDE WAARDE** |
| | | |
| | | |
| **GAS SE HANDTEKENING** | | |
| **ONTVANG DEUR** | | |
| **DATUM TERUGBESORG** | | |
| **GAS SE HANDTEKENING** | | |

Kopiereg voorbehou 

**ADDENDUM B**

**EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

5.3

| STOP-GAAN-KAART | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **DATUM** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** |
| **Maand** | | | | | | | | | | |
| Mei | | | | | | | | | | |
| Junie | | | | | | | | | | |
| Julie | | | | | | | | | | |
| Augustus | | | | | | | | | | |

(20)

- ● Enkelkamers
- ■ Dubbel-/Tweelingkamers
- ▲ Suites
- = Konferensies

Kopiereg voorbehou 

**ADDENDUM C**

**EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

6.3

**BESPREKINGSVORM**

Naam: _____ Aankoms: _____
Naam: _____ Vertrek: _____
Naam: _____

Soort kamer:

| | | |
|---|---|---|
| Enkel | | Tarief |
| Tweeling | | Tarief |
| Dubbele | | Tarief |
| Luuks | | Tarief |
| Suite | | Tarief |
| Soort | | Tarief |
| Soort | | Tarief |

Aankomstyd: _____

Gewaarborg: _____

Herhaalde gas: _____

Mrkseg: ---------- _____

Bespreking versoek deur: _____ Telefoon: _____

Adres: _____ Kommentaar: _____

_____ _____

_____ _____

Stad/Dorp: _____ Betaalmetode: _____

KK-nr.: _____

Bespreking gedoen deur: _____ Bevestiging per:

Telefoon ☐ Mondelings ☐ Datum _____ Faks ☒ Brief ☐

(20)

Kopiereg voorbehou