higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

HOTELONTVANGS N6

23 NOVEMBER 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 12 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1
1.1.1 G
1.1.2 L
1.1.3 C
1.1.4 D
1.1.5 B
1.1.6 E.
1.1.7 J
1.1.8 K
1.1.9 H
1.1.10 C

(10 × 1) (10)

1.2
1.2.1 'n Spyskaart wat 'n verskeidenheid gange of maaltye aandui waaruit 'n mens kan kies.

1.2.2 Gewysigde Amerikaanse Plan ('Modified American Plan) – sluit akkommodasie, ontbyt asook middagete of aandete in.

1.2.3 Afkorting vir die maand September

1.2.4 Europese plan – sluit slegs akkommodasie in, geen maaltye nie.

1.2.5 Kamer vir 4 persone met 4 beddens en 'n stort.

(5 × 2) (10)

1.3
1.3.1 Onafhanklike hotelle
1.3.2 Hotelkonsortiums
1.3.3 Internasionale korporatiewe hotelle
1.3.4 Groot nasionale hotelle
1.3.5 Klein hotelgroepe

(5 × 1) (5)

1.4
- Vermoë/Gewilligheid om te leer – belangrik dat ontvangsklerk gemaklik en selfversekerd met gaste kommunikeer.
- Kliëntbetrekkinge – moet die vermoë hê om met gaste in wisselwerking te tree, vrae te beantwoord, probleme op te los en inligting te verskaf.
- Vreemde taal – dit is belangrik dat die ontvangsklerke 'n vreemde taal verstaan sodat hulle met internasionale toeriste kan kommunikeer.
- Sosiale vaardighede – dit is belangrik dat sy in staat is om inligting na waarde te skat; nie slegs ten opsigte van wat gesê word nie, maar ook die manier waarop dit gesê word.
- Bedagsame manier – moet na gas luister. Behou oogkontak. Stem is aangenaam. Gebruik elke geleentheid om gas se naam te noem.
- Diplomasie – wees taktvol in hantering van moeilike situasies/gaste.
- Empatie – vermoë om gaste te verstaan en erkenning aan vrese en behoeftes te gee.
- Lojaliteit – lojaliteit teenoor bestuur en kollegas lei tot beter spanwerk en verseker goeie betrekkinge in die kantoor.
- Stiptelikheid – behoort te alle tye stiptelik te wees. Wys dat die persoon gereed is vir bykomende verantwoordelikheid.
- Betroubaarheid – moet 'n persoon wees wat die bestuur kan vertrou. Hanteer vertroulike inligting, geld en waardevolle besittings van gaste.

(Enige 6 × 2) (12)

1.5 1.5.1 Die kontrak tree in werking sodra die gas die datums en tariewe aanvaar wat die besprekingsklerk gee. (1)

1.5.2 Die kontrak ontstaan sodra die besprekingsklerk beskikbare datums en koste met die gas bespreek en die gas die datums en koste aanvaar. (2)

[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Aanvaar betalings vir gaste se rekeninge
- Hanteer valuta-omruiling
- Ken sluitkassies/bewaarkissies toe en bestuur dit
- Hanteer die kaskontant vir ander kontantafdelings van die hotel.
- Rekonsiliasie van alle kontant ontvang en deponeer die geld by die bank. In medium- tot groot hotelle is dit die verantwoordelikheid van die rekenmeester.
- Toewysing en bestuur van die kleinkasstelsel. In medium tot groot hotelle is dit ook 'n funksie van die rekenmeester. (Enige 5 × 2) (10)

2.2
- Luister aandagtig en wys dat jy na die klagte luister.
- Moenie die gas onderbreek nie. 'n Argument sal die klaer aanmoedig om harder en langer te kla.
- Wag totdat die persoon heeltemal klaar is voordat jy enigiets sê.
- Vra om verskoning al is dit nie jou fout nie.
- Praat normaalweg. Om harder te praat maak dikwels die gas nog kwater.
- Som die klagte op deur te herhaal wat die gas gesê het.
- Verduidelik watter stappe gedoen sal word en hoe vinnig. (7)

2.3
- Verbale kommunikasie maak 'n deurslaggewende deel van ontvangswerk uit.
- Ontvangspersoneel kommunikeer verbaal met 'n instapgas of per telefoon.
- Dit is deel van die werk in die ontvangskantoor om goeie kommunikasie met gaste te vestig.
- Gaste betaal vir dienste. Jy behoort dus te glimlag, hulpvaardig en hoflik te wees en gewillig te wees om te help waar jy kan. Jy moet ook begrip vir gaste se behoeftes toon.
- Luister deeglik. As personeel nie in staat is om te luister nie, kan die verkeerde inligting aan die verkeerde afdelings oorgedra word.
- Maak aantekeninge. As jy nie besonderhede kan onthou nie, maak aantekeninge om enige belangrike punte te identifiseer.
- Praat duidelik en hoorbaar, maar moenie skree nie. Sommige mense is hardhorend; dus moet woorde korrek uitgespreek word.
- Kommunikeer formeel, maar op 'n vriendelike manier. Handhaaf altyd 'n professionele beeld. Maak seker jy gebruik hul naam of van. Dit help hulle om tuis te voel. Kommunikasie met die bestuur is gewoonlik formeel, maar met kollegas is dit informeel. Identifiseer potensiële probleme vinnig sodat oplossings gevind kan word.

(Enige geskikte antwoord 5 × 2) (10)

2.1
2.4.1 Binneverbruik
2.4.2 Buiteverbruik
2.4.3 Buiteverbruik (spesiale lisensie toegestaan)
2.4.4 Binneverbruik

(4 × 1) (4)

2.5
- Beperkte gebiede moet duidelik aangedui word.
- Maaltye moet beskikbaar wees gedurende ure wat drank verkoop word.
- Jeugdiges mag nie by enige toonbank bedien word of toegelaat word om daar te sit of te staan nie.
- Geen bottelering van drank mag plaasvind nie.
- Toereikende toiletgeriewe moet voorsien word.
- 'n Register moet bygehou word.
- Geen dobbelarytoerusting mag op die gelisensieerde perseel geïnstalleer of bedryf word nie.
- Drank wat van 10:00–02:00 verkoop word. Mag op dae verkoop word wat fasiliteit gesluit is, mits maaltyd geniet word. (Enige 5 × 1) (5)

2.6
- Die lisensiehouer kan weier om enige persoon op die perseel toe te laat.
- Die lisensiehouer kan weier om drank aan enige persone te verkoop.
- Die houer het die reg om enige persoon te versoek om enige gedeelte van die perseel te verlaat.
- Die lisensiehouer het die reg om enige persoon wat dronk, gewelddadig of wanordelik is, van die perseel te verwyder.
- Die lisensiehouer kan 'n polisiebeampte versoek om hom/haar te help.

(Enige 4 × 1) (4)
[40]

VRAAG 3

3.1
- TGRSA doen bemarking op 'n gereelde grondslag.
- Die TGRSA-logo en sertifikaat kan vertoon word.
- Alle staatsdepartemente kan slegs met maatskappye wat gegradeer is, sake doen.
- Ondernemings kan die TGRSA-plaatjie vertoon.
- SA Toerisme versprei gidse van hul kantore af.
- SA Toerisme sal gaste na gegradeerde ondernemings verwys.
- Dit help ondernemings met posisionering in die mark.
- Ondernemings sal in die akkommodasiegids gelys word.
- Ondernemings sal op die webtuiste vermeld word.
- Dit is 'n gehaltebeheermaatreël; gaste kan TGRSA kontak as hulle nie tevrede is met diens nie. (Enige 6 × 1) (6)

3.2 'n Hotel kan nie aanspreeklik gehou word nie wanneer die verlies die gevolg is van:
- 'n natuurramp of onvermydelike superieure krag
- Brand wat nie teweeggebring is deur nalatigheid van die hoteleienaar of personeel by die hotel nie
- 'n Gewapende roof, maar nie gewone huisbraak of diefstal nie.
- Wangedrag of nalatigheid van die gas.
- 'n Bedrieglike bewering deur die gas. (5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

3.3
- Wees stiptelik om die skof te begin.
- Ontvangspersoneel behoort nie in die ontvangsarea te rook, eet of drink nie. Moenie die besoeker aanspreek terwyl jy sit nie.
- Moenie teen 'n toonbank leun of daarop sit nie.
- Wees altyd bereid om geduldig te luister.
- Moenie met gaste op 'n persoonlike vlak sosialiseer nie.
- Moenie die kroeggeriewe gebruik nie.
- Wees vriendelik, hulpvaardig en betroubaar.
- Moenie skinder of met medepersoneellede gesels terwyl 'n gas wag nie.

(Enige 4 × 1) (4)

3.4
- Kontroleer die nagskoflogboek vir enige boodskappe of pligte wat uitgevoer moet word.
- Skryf alle gaste wat laatnag aangekom het se besonderhede in die vorige dag se tabelgrootboek en berei die gas se rekening voor.
- Sorteer die pos en hanteer enige korrespondensie deur dit na die korrekte afdelings te versprei.
- Enige uitstaande liasseerwerk van dokumente of bewyse en gasgeskiedeniskaarte moet gedoen word.
- Kontroleer die kaskontant en kry dit gereed om deur die verskillende kontantafdelings afgehaal te word.
- Vroegoggendtee, koerante, telefoonoproepe en enige ander gasuitgawestrokies of uitbetalings moet in die lopende tabelgrootboek en op gaste se rekeninge ingeskryf word.
- Alle fakture vir gaste wat vertrek, moet gefinaliseer en dubbel gekontroleer word om te verseker dat alle koste op die gas se rekening aangebring is.
- Korrespondensie wat met aankomste en besprekings verband hou, moet gekontroleer word.
- Spyskaarte moet getik en gekopieer word.
- Kontroleer watter gaste geskeduleer is om teen die middaguur te vertrek, en wat nog nie hul rekeninge vereffen het nie.
- Kontant word getel en voorberei om in die bankrekening inbetaal te word.
- Die kasboek is bygewerk en gebalanseer.
- Totale kontant ontvang moet balanseer met die totale duplikaat van kwitansies wat gedurende die oggend uitgereik is.
- Die aantal gaste wat teen die middag steeds in die hotel woonagtig is, moet op die tabelgrootboek aangedui word. Enige middagetestrokies, hotelsitkamerdrankies en kamerbedieningstrokies word na die tabelgrootboek gepos en op gaste se rekeninge aangeteken.
- Maak seker dat alle werk so ver moontlik verwerk is, en dat enige boodskappe of kwessies wat gehanteer moet word aan die aandskofpersoneel oorgedra word.
- Indien die hotel 'n insidentboek gebruik, behoort enige ongewone gebeure deur die loop van die dag daarin opgeteken te word. Meld enige gebeure in die boek aan.

(Enige 10 × 1) (10)

3.5 3.5.1 Bed-en-ontbyttarief
3.5.2 Pakkettarief
3.5.3 Groep- en konvensietarief
3.5.4 Bewys
3.5.5 Waarborg

(5 × 2) (10)
[40]

VRAAG 4

4.1
- Pryse van alle kamertipes moet vertoon word (enkel, dubbel, ens).
- Pryse moet BTW insluit, wat afsonderlik aangedui word.
- Pryse moet diensgeld insluit en dit moet genoem word.
- Pryse behoort aan te dui of maaltye ingesluit is of nie.
- Algemene aanbieding van die uiteensetting. (5 × 2) (10)

4.2

REGISTRASIEKAART			
VAN	Schneider✓	**MNR/MEV/ME**	Mev✓
VOORNAME	Brigitte✓		
AANKOMSDATUM	1 Mei✓		
VERTREKDATUM	3 Mei✓		
ADRES	Rue de Paris 26, Bordeaux, 0245✓		
TELEFOONNOMMER	+47 797 564 7897✓		
NASIONALITEIT		**MOTORREGISTRASIENOMMER**	
RSA✓		KRD 483 L	
KAMERTIPE	**TARIEF**	**DEPOSITO J/N**	
Dubbelkamer met 'n stort	R1 530✓	**BEDRAG BETAAL**	
BETALINGSVORM	**KREDIETKAARTNO**	R750✓	
Diners Club✓	0123456789101112✓		
ONTVANGSKLERK		**DATUM**	
Student se naam		1 Mei✓	
GAS SE HANDTEKENING:	*Gas se handtekening*		

(16)

4.3 4.3.1

- Die basiesste kamerstatusstelsel.
- Gebruik deur klein ondernemings. Vereis 'n groot hoeveelheid klerklike werk.
- Dagboek met 'n bladsy vir elke dag.
- 'n Reël word daagliks vir elke kamer in die hotel afgestaan
- Die gas se naam word langs die kamernommer op die aankomsdatumbladsy geskryf.
- As gas drie nagte bly, word die naam op die volgende drie bladsye aangeteken.
- Die kamertarief word ook langs die naam van die gas ingeskryf.
- Maak gebruik van verskillende kodes om die kamerstatus aan te dui. (Enige 4 × 1) (4)

4.3.2

- Gebruik in hotelle met tot 200 kamers
- Inligting word aangeteken op 'n voorafgedrukte bladsy met kamernommers, kamertipes en drie afdelings met aankoms, verblyf en vertrek.
- Een bladsy word vir elke dag gebruik en ontvangsklerk vul die inligting vir die betrokke dag en datum in.
- Aandskof kopieer inskrywings na die volgende dag se bladsy oor.
- Gaste se name word in die toepaslike kolom aangeteken, na gelang van of hulle arriveer, vertoef of vertrek.
- Dit is moontlik om kamers toe te ken voordat die gas opdaag en hierdie toewysing word in potlood gedoen.
- Wanneer die gas opdaag, word die besonderhede in pen voltooi. (Enige 5 × 1) (5)

4.3.3

- Die kamerstatusbord verbind die ontvangskantoor met die huishoudster/skoonmaker in elke kamer.
- Daar is 'n bord in die ontvangskantoor, kassierskantoor en huishoudsterkantoor, met 'n skakelaar in elke slaapkamer.
- 'n Groen lig op die bord dui aan dat die kamer onbeset is.
- Dit dui ook aan dat dit gediens en skoongemaak is.
- 'n Rooi lig op die bord dui aan dat die kamerstatus aan die verander is.
- As albei ligte af is, dui dit daarop dat die kamer verhuur is.
- Wanneer 'n gas aanmeld, ken die ontvangsklerk 'n kamer toe waar 'n groen liggie brand.
- Ontvangs druk dan 'n skakelaar, waarna die groen lig op al drie borde afgeskakel is.
- Wanneer die gas vertrek, skakel die kassier die rooi lig aan, wat aandui dat die kamer onbeset is en gereed is om skoongemaak te word.
- Die huishoudster laat dan die kamer skoonmaak, en wanneer dit gereed is vir verhuring, skakel sy die groen lig aan.

(Enige 5 × 1) (5)

[40]

VRAAG 5

5.1

BESPREKINGSVORM

Naam:	**SCHNEIDER P MNR**	Aankoms	**4 MEI✓**
Naam:	**SCHNEIDER P MEV**	Vertrek:	**6 MEI✓**
Naam:			

Kamertipe			
Enkel		Tarief:	Aankomstyd: **19:30✓**
Tweebed		Tarief:	
Dubbel		Tarief:	Gewaarborg: **JA/NEE**
Luuks		Tarief:	
Suite		Tarief:	Gereelde gas: **Ja ✓**
Tipe	X	Tarief: **R1 560**	

Bemarking-segment: ----------

Bespreking versoek deur:	**Mnr Schneider✓**	Telefoon:	**+47 797 564 7897✓**
Adres:	**Rue de Paris 26**	Opmerkings:	**Nierookkamer**
			Sjampanje/vonkelwyn
			R780 deposito betaal
Dorp	**Bordeaux✓**	Betalingsmetode:	**Kredietkaart✓**
		TT no:	**DC: 0123456789101112✓**

Bespreking gedoen deur: **Enige naam ✓** Moet bevestig word deur:

✓ ✓

Telefoon: [X] Verbaal [ ] Datum **28 Mei 2015** Faks [X] Brief [ ]

(20)

5.2
- Paspoortnommer en plek van uitreiking
- Vertrekdatum
- Volgende bestemming en die adres
- Hoteladres en handtekening
- Motorregistrasienommer
- Doel van besoek
- Beroep
- Betalingsmetode aangebied (Enige 5 × 1) (5)

5.3
- Tyd van die jaar
- Tyd van die week
- Duur van verblyf by die hotel
- Aantal kamers benodig
- Geriewe wat by die hotel aan die groep gebied word
- Tipe besoeker
- Hoeveelheid besigheid gewaarborg deur agente gedurende sowel hoog- as laagseisoen (Enige 5 × 1) (5)

5.4 5.4.1
- Dit is vinnig en verminder papierwerk.
- Nadeel is dat beheer ontbreek.
- Kan nie waarborg dat inligting wat deur toeroperateur verskaf is, korrek is nie.
- Handtekeninge is nie geverifieer nie.
- Dit geld veral indien ekstras bestel word en op die gas se rekening geplaas word. (Enige 4 × 1) (4)

5.4.2
- Vorms/Kaarte word op pad na die hotel voltooi.
- Wanneer groep opdaag, word kaarte/vorms aan die ontvangsklerk in beheer van die kamersleutels oorhandig.
- Sleutelkaarte is vooraf voorberei.
- Sleutelkaarte word aan gaste gegee wanneer hulle hul kamersleutels ontvang. (4)

5.4.3
- Dit vind plaas sodra groep by die hotel opdaag.
- Metode is tydrowend en kan opeenhoping veroorsaak.
- 'n Spesiale lessenaar of stalletjie kan vir registrasie van groepe opgestel word. (2)

[40]

VRAAG 6

6.1

DIGTHEIDSTABEL											
MEI											
Kamer		5/5	6/5	7/5	8/5	9/5	10/5	11/5	12/5	13/5	14/5
Enkel	1								x✓	x✓	
	2				x✓	x✓	x✓				
	3	x✓	x✓	x✓							
Tweebed	1			x✓	x✓						
	2			x✓	x✓	x✓	x✓				
Dubbel	1									x✓	x✓
	2										
	3				x✓	x✓					
Suite	1	x✓	x✓								
	2										

(20)

6.2 6.2.1

- Gas daag by hotel op, maar geen bespreking kan opgespoor word nie.
- Vra gas vir besonderhede van bespreking.
- Gaan alle registers/rekords na.
- Kontroleer of bespreking nie onder maatskappy se naam gedoen is nie. Nadat korrespondensie gekontroleer is, volg normale aanmeldprosedures.
- As gas onbekend is, behandel as ongereelde gas. (Enige 5 × 1) (5)

6.2.2

- Spoor besprekingsvorm op
- Maak seker vorm is korrek voltooi
- Maak seker inligting is leesbaar
- As daar enige vrae is, kan ontvangsklerk die gas uitvra
- Maak seker inligting is steeds dieselfde
- Maak seker gas weet wat by die tarief ingesluit is
- Stel betalingsmetode vas (Enige 5 × 1) (5)

6.2.3
- Transitohotelle ontvang grootste deel van hul gaste as ongereelde/toevallige gaste.
- Die ontvangsklerk het min inligting oor die potensiële gas en hul kredietwaardigheid.
- 'n Ongereelde gas met baie bagasie sal waarskynlik nie vertrek sonder om te betaal nie, omdat personeel die gas sal opmerk.
- As daar min of geen bagasie is nie, behoort die ontvangsklerk 'n deposito of selfs volle betaling versoek om te verseker dat die gas nie sal vertrek sonder om die rekening te betaal nie.
- Nog 'n manier om betaling te verseker, is om 'n kredietkaart-nommer te versoek of 'n afdruk van die kaart te maak. Nadat dit gekontroleer is, word die bedrag op die gas se kredietkaart geplaas.
- Ongereelde/Toevallige gaste word dikwels versoek om kontant vir alle aankope te betaal terwyl hulle in die hotel is, of spesiale kontrole word oor die grootte van hul rekening gehou.
- As bedrag die syfer oorskry, word gas versoek om die bedrag te betaal.
- Dit verlaag potensiële verliese. (Enige 5 × 1) (5)

6.3
- Telefoon
- Teleks
- Brief
- Rekenaarterminaal
- Persoonlik
- Oorsese telegram en kabels
- E-pos/Internet (Enige 5 × 1) (5)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Copyright reserved