higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

HOTELONTVANGS N6

26 NOVEMBER 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 1.1.1 Registrasiekaart
1.1.2 Digtheidskaart
1.1.3 Whitney-rak
1.1.4 Slaapkamerboek
1.1.5 Kamerbord

(5 × 2) (10)

1.2 1.2.1 Tweeling-✓ of dubbelkamers✓
1.2.2 Enkel-✓ en tweeling- of dubbelkamers✓
1.2.3 7-10 September✓✓

(3 × 2) (6)

1.3 1.3.1 Slegs kamer

1.3.2 Akkommodasie, ontbyt, middagete, middagtee, aandete (alles ingesluit)

1.3.3 Volle kos en inwoning: akkommodasie, ontbyt, middagete, middagtee, aandete

1.3.4 Akkommodasie, ontbyt en een ander hoofmaal, gewoonlik aandete

1.3.5 Behalwe as die gas vooraf laat weet dat hulle laat sal arriveer, word die akkommodasie vir herverhuring vrygestel as die gas nog nie teen 6 nm. opgedaag het nie. (5 × 2) (10)

1.4 1.4.1 Paarl
1.4.2 Johannesburg
1.4.3 Durban
1.4.4 Kaapstad

(4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

1.5

BESPREKINGSVORM
Radisson Blue Hotel

Naam:	Venter MNR/MEV K✓	Aankoms:	12 SEP 2018✓
Naam:		Vertrek:	15 SEP 2018✓
Naam:			

Kamertipe				
Enkel		Tarief:_____	Aankomstyd:	18:00✓
Tweeling	x	Tarief: R700✓		
Dubbel	x	Tarief: R700✓	Gewaarborg:	**JA** / NEE
Exec/bestuur		Tarief:_____		
Suite		Tarief:_____	Vorige gas:	**JA** / NEE
Tipe		Tarief:_____	Mrkseg:	N/A

Bespreking versoek deur:	Mnr K Venter✓	Tel:	0834567890✓
Adres: Magazine Straat 4✓		Opmerkings:	Seeuitsig gevra✓
Stad/dorp	Polokwane	Betalingsmetode	Tjek✓
		CC-nr:	NVT
Bespreking geneem deur:	Andre Johnson✓		

(Enige 10 × 1) (10)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Metode 1

- Bekom al die besonderhede van die groep vooraf van die toerorganiseerder.
- Doen heeltemal afstand van individuele registrasiekaarte.
- Voordele: Hierdie metode is vinnig en bespaar papierwerk.
- Nadele: Gebrek aan bevestiging dat inligting wat deur die toerorganiseerder verskaf is, korrek is.
- Die handtekeninge van individuele lede ontbreek.
- Mag probleme veroorsaak met die verifiëring van kostes wat vir gastekamers geteken is.

Metode 2

- Verskaf registrasiekaarte vir elke gas aan die toerleier.
- Dié word op pad na die hotel voltooi.
- Die toerorganiseerder en gaste arriveer, en die kaarte word aan die ontvangspersoon oorhandig in ruil vir die kamersleutels.
- Voordeel: Ontvangs het die handtekeninge van individuele lede.
- Die inligting wat verskaf is, is korrek.

Metode 3

- Gaste word op die gewone manier geregistreer, soos wat hulle by die hotel opdaag.
- Nadeel: Veroorsaak opeenhoping by die ontvangstoonbank.

(3 × 2 vir drie metodes plus 6 × 1 vir enige gepaste voor- en nadele = 12 × 1) (12)

2.2 Brief

- 'n Brief wat akkommodasie aanvra kom neer op 'n aanbod om 'n kontrak te sluit.
- Die hotel se skriftelike erkenning dien as aanvaarding.

Telefoon

- Besprekingskontrak word gesluit in 'n telefoongesprek tussen die gas en die hotel.
- Alleenlik as die woorde van die een party voldoende is om as 'n aanbod om 'n kontrak te sluit te geld, en dié van die ander party voldoende is om as aanvaarding te geld, kom die kontrak tot stand.
- Dit is normale praktyk vir hotelle om skriftelike bevestiging van 'n kliënt te verlang.

Toeval/van aangesig tot aangesig

- 'n Persoon mag by ontvangs aanmeld om vir 'n kamer te vra.
- Die reisiger se versoek en die ontvangspersoon se aanbod is prekontraktueel.
- Wanneer die ontvangspersoon vir die reisiger sê dat 'n kamer teen 'n sekere prys vir 'n sekere tydperk beskikbaar is, dien dit as aanbod.
- As die reisiger die aanbod aanvaar, kom die kontrak tot stand.

Teleks en faks

- Die wet beskou 'n faks as 'n onmiddellike vorm van kommunikasie.

- Dieselfde beginsels geld as vir besprekings wat van aangesig tot aangesig gemaak word.
- Daar is minder misverstande oor besprekingsversoeke. Die hotel kan bevestiging van die bespreking faks, selfs vir internasionale besprekings tussen lande in verskillende tydsones. (12 × 1) (12)

2.3
- Die tyd van die jaar
- Die tyd van die week
- Die duur van die verblyf
- Aantal kamers
- Watter ander fasiliteite die groep gaan gebruik
- Wie hulle is
- Die hoeveelheid besigheid wat deur agente in sowel hoog- as laagseisoen gewaarborg word (Enige 6 × 1) (6)

2.4

DIGTHEIDSKAART Radisson Blu Hotel												
SEPTEMBER												
Kamer	Nr	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
ENKS	101		x	x								✓
ENKB	102						x	x	x	x	x	✓
ENKS	104											
TWLS	105	x	x	x	x							✓
TWLB	106						x	x	x			✓
TWLB	107											
TWLS	108			x	x	x	x	x				✓
DBLB	109				x	x	x	x				✓
DBLS	110							x	x	x		✓
DBLB	111											
DBLS	112					x	x	x	x			✓
STE	113			x	x	x						✓
STE	114	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	✓

(10)
[40]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Die tarief is beskikbaar op aanvraag. (2)

3.1.2 15 (2)

3.1.2 Bed en ontbyt (2)

3.1.2 Dit is 'n viersterhotel,✓✓ so gaste kan fasiliteite verwag wat uitnemend/voortreflik is (Superieur – Uitstekend).✓✓ (4)

3.2 3.2.1 TV in slaapkamer
3.2.2 Lugreëling in kamer
3.2.3 Telefoon in slaapkamer
3.2.4 Radio in slaapkamer
3.2.5 Tee-/koffiemaakfasiliteite in slaapkamer
3.2.6 Nie-rokers-kamers beskikbaar
3.2.7 Table d'hôtel
3.2.8 A la carte restaurant
3.2.9 Dameskroeg
3.2.10 Konferensiefasiliteite
3.2.11 Sekretariële dienste
3.2.12 Nagportier
3.2.13 Sitkamer
3.2.14 Hyser beskikbaar
3.2.15 Was- en strykfasiliteite beskikbaar
3.2.16 Kinders welkom
3.2.17 Fasiliteite vir gestremdes
3.2.18 Kredietkaarte word aanvaar
3.2.19 Vervoer na/van lughaweterminale
3.2.20 Onderdakparkering

(20 × 1) (20)

3.3
- Vermoë/bereidheid om te leer
- Kliënteverhoudinge
- Vreemde taal
- Sosiale vaardighede
- Sorgsame gesindheid
- Diplomasie
- Empatie
- Lojaliteit
- Stiptelikheid
- Betroubaarheid (10)

[40]

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Ontvangspersoon:

- Verwyder die gas se naam van die ontvangsbord af.
- Verwyder die naamstrokie van die alfabetiese gastelys af.
- Teken die vertrekdatum op die kamer se geskiedeniskaart aan.
- Indien 'n gastegeskiedeniskaart bygehou word, word dit op datum gebring.
- Indien 'n posaanstuurvorm ingevul is, moet dit alfabeties geliasseer word. (Enige toepaslike 5 × 2) (10)

4.1.2 Hoofportier:

- Die hoofportier sal personeel gereed hê om enige baggasie te hanteer.
- Sommige hotelle gee 'n baggasievrystellingspas aan die hoofportier wanneer die rekening vereffen is.
- Die hoofportier sal sy/haar vertreklys afmerk wanneer die baggasie weggeruim is. (3)

4.1.3 Hoofhuishouer:

- Huishouer sal sy/haar vertreklys afmerk sodra die kamer ontruim en nagegaan is.
- Sal 'n huishouer bespreek om die kamer vir die volgende gas skoon te maak en voor te berei. (Enige toepaslike 2 × 1) (2)

4.1.4 Rekeningkantoor:

- Die rekeningkantoor gaan na dat alle verrekeninge en betalings gedoen is.
- Verseker dat alle kostes en betalings op die gas se rekening verskyn.
- Verseker dat die staat voorberei is om aan die gas voor te lê vir betaling. (3)

4.1.5 Kassier:

- Die kassier maak seker dat alle waardevolle items in die kluis of bewaarkissie/kleinkluis deur die gas geneem is.
- Maak seker dat 'n getekende kwitansie verkry is.
- Maak seker dat enige uitstaande betalings gedoen is.

(Enige 2 × 1) (2)

4.2
- Die hotelhouer het die reg om 'n gas se baggasie of eiendom terug te hou totdat die rekening betaal is.
- Hierdie reg moet met omsigtigheid uitgeoefen word.
- Blote vermoede dat die gas nie sy/haar rekening gaan betaal nie, is nie voldoende nie.
- Indien die gas op vertrek staan en hy/sy nie aan die eise van die hotelhouer voldoen nie, mag die hotelhouer die verwydering van die gas se besittings van die perseel verhoed en die eiendom terughou totdat betaling ontvang is.
- Die hotelhouer mag nie die klere van 'n gas se rug af neem nie.
- Hy/sy het nie die reg om die gas self terug te hou/aan te hou nie.
- Retensiereg is net op die eiendom wat op die perseel is van toepassing.
- Indien baggasie reeds in 'n motor geplaas is, kan dit nie teruggehou word nie.
- Retensiereg is van toepassing op alle eiendom wat op die hotelperseel gebring is. 'n Motor op huurkoop is nie onderhewig aan retensiereg nie.
- Indien die hotelhouer ingelig word dat 'n sekere artikel nie aan die gas behoort nie, strek die retensiereg nie tot daardie artikel nie.
- Die hotelhouer mag net genoeg eiendom terughou om die skuld te dek.
- Eiendom wat teruggehou word kan nie verkoop word voordat daar nie uitspraak daaroor gelewer is en 'n bevelskrif/dagvaardiging/lasbrief op die korrekte manier uitgereik is nie. (Enige 7 × 2) (14)

4.3
- Prestasie:✓ Beide partye het aan die voorwaardes van die kontrak voldoen.✓
- Breuk:✓ Een van die partye kom enige van die voorwaardes van die kontrak nie na nie.✓
- Frustrasie:✓ Die kontrak word beëindig uit hoofde van 'n gebeurtenis wat nie die skuld van enigeen van die partye tot die kontrak is nie.✓ (3 × 2) (6)

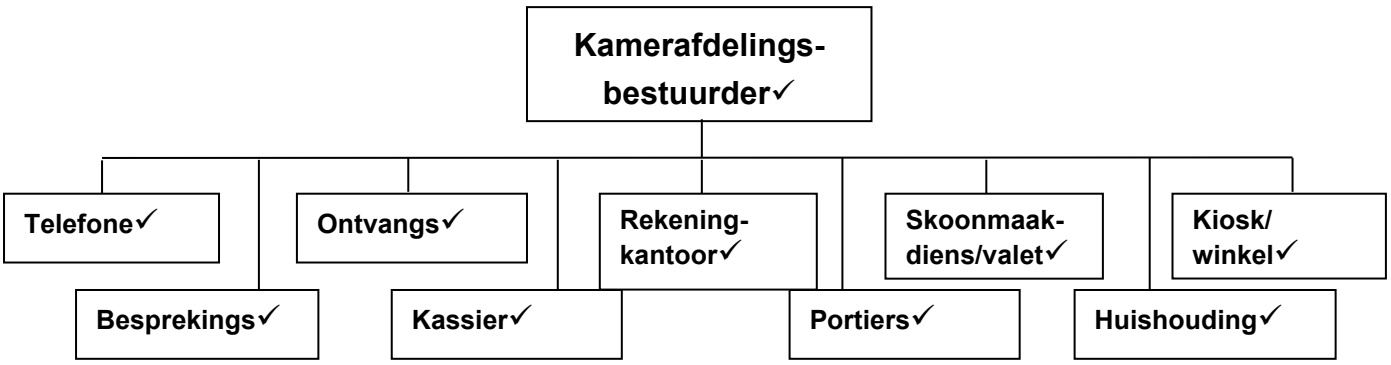
[40]

VRAAG 5

5.1
- Duidelike uitspraak van klanke
- Korrekte uitspraak
- Goeie volume (hoorbaar, nie te hard of te sag nie)
- Vriendelike stemtoon
- Goed gemoduleerde stem
- Stem moet nooit meganies, onbelangstellend of ongeduldig klink nie

(Enige 5 × 1) (5)

5.2



(10)

5.3
- Tradisioneel 'n persoon van hoë status in die hiërargie van die hotel
- Verantwoordelik vir gaste se sleutels
- Navrae
- Pos
- Teaterkaartjies
- Motorhuur
- Baggasie
- Ander gastedienste (Enige 5 × 1) (5)

5.4
- Groet gaste altyd vriendelik.
- Groet hulle op hul naam.
- Sê iets aangenaams.
- Moet nooit stry of weerspreek nie.
- Vermy kontroversiële gesprekke.
- Moenie te eie/familiêr wees nie.
- Spreek gaste op hul titels aan.
- Gee dadelik aandag aan versoeke om inligting. (8)

5.5 5.5.1
- Grimering moet diskreet en nie oordadig wees nie.
- Behoort 'n kundige te raadpleeg.
- Skoon vel.
- Goeie dieet.
- Genoeg slaap – helder oë. (Enige 4 × 1) (4)

5.5.2
- Geen ekstreme/oordadige haarstyle nie.
- Netjiese, goedversorgde haarstyl.
- Hare altyd skoon en skilfervry.
- Hare moenie oor die papierwerk sleep nie. (4)

5.5.3
- Uniforms moet vars en kreukelvry gehou word.
- Klere behoort deftig/sjiek en aantreklik te wees.
- Mode-uiterstes moet vermy word en die kleure moet diskreet wees.
- Geen geleerde sykouse nie.
- Deftige, maar gemaklike skoene. (Enige 4 × 1) (4)

[40]

VRAAG 6

6.1
- Die voorportaalportier moet die gaste by hul aankoms met hul baggasie help.
- Hy moet hulle na die ontvangstoonbank vergesel.
- Die ontvangspersoon groet en verwelkom die gaste met 'n glimlag.
- Die ontvangspersoon gee 'n pen aan hulle en vra hulle om die registrasievorm of hotelregister te voltooi.
- Die registrasie word nagegaan om te sien of dit korrek voltooi is.
- Die identiteitsboekie (of sleutelkaart) word aan die gaste gegee, tesame met enige boodskappe of briewe wat daar vir hulle mag wees.
- Die kamersleutel word aan die portier oorhandig, wat die gaste na die kamer vergesel.
- In die geval van 'n groepsbespreking, word die sleutels, identiteitsboekies of sleutelkaarte en inligtingsblaaie in invidiuele koeverte geplaas en vir verspreiding aan die groepleier oorhandig.
- Die ontvangspersoon moet die ligging van die restaurante, sitkamers, publieke vertrekke en nooduitgange vir die gaste aantoon.
- Die ontvangspersoon moet vra of daar enigiets is wat die gas nodig het of wil weet.
- Indien moontlik, moet die voorportaalportier of ontvangspersoon die gaste na hul kamer vergesel.
- Portiers moet aanbied om handbaggasie te dra en 'n paar treë vooruit loop om enige deure oop te maak.
- Die persoon wat die gaste vergesel moet voor hulle in die kamer ingaan, vinnig nagaan of die kamer in orde is, en dan die sleutel aan die gaste oorhandig.
- Enige elektriese toerusting moet aan die gaste uitgewys word, met aanwysings oor hul gebruik, indien nodig.
- Die persoon wat die gaste vergesel moet vra of hul enigsins verder behulpsaam kan wees.
- Die aantal stukke swaar baggasie wat die gaste by hul aankoms het, moet in die baggasieboek aangeteken word.
- Die kamernommer moet op die aankoms-en-vertreklys afgemerk word.
- Die gaste se name word in die tabellêer aangeteken en hul rekeninge word begin. (Enige 10 × 2) (20)

6.2
- Sommige besoekers bewys hulself as onwenslik of aanstootlik.
- Of 'n gas mag vertrek het sonder om die rekening te betaal.
- Dit is noodsaaklik dat hierdie tipe gaste op die swartlys geplaas word vir toekomstige verwysing.
- 'n Afsonderlike lys kan bygehou word.
- Indien gastegeskiedeniskaarte gebruik word, kan gekleurde plakkers gebruik word.
- Aantekeninge word dan op die kaart gemaak oor die rede vir die swartlysplasing.
- Personeel moet versigtig wees om by die instruksies te hou, soos 'verwys na bestuurder'.
- Die polisie stuur ook soms 'n lys om met die besonderhede van mense wat hotelle in die gebied op 'n bedrieglike wyse gebruik. (Enige 6 × 1) (6)

Kopiereg voorbehou

6.3

KAMERVERANDERING		**Versprei aan:**		
Datum: 13 September 2018✓	**Tyd:** Enige tyd✓	Bestuurder	X	
Naam : VENTER MNR/MEV K✓	**Van kamernr:** 210 & 211✓	Rekeningkantoor	X	
Aantal nagte: 3✓	**Na kamernr:** 215 & 216✓	Kassier	X	
Aantal beddens/gaste: 4✓	**Tarief:** R700✓	Hoofportier	X	
	Voorwaardes: DBL & TWL✓	Telefoon	X	
Aantekeninge:		Huishouding	X	✓✓
		Restaurantbestuurder	X	
Het kamer met 'n seeuitsig aangevra✓✓		Kroegbestuurder	X	
		Kamerdiens	X	
Handtekening: Student se handtekening (Enige)✓				

(14)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou