higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

HOTELONTVANGS N6

(4061066)

26 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye en 5 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. Hierdie vraestel is in TWEE afdelings verdeel.
2. AFDELING A is VERPLIGTEND.
3. Beantwoord enige VIER van die vyf vrae uit Afdeling B.
4. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
5. Lees AL die vrae aandagtig deur.
6. Let op die puntetoekenning vir 'n aanduiding van die aantal feite wat verlang word.
7. Verwyder die BYLAES van die vraestel en voeg dit in die ANTWOORDBOEK.
8. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
9. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A (VERPLIGTEND)

VRAAG 1

1.1 Skryf die term neer wat elk van die volgende ontvangsdokumente beskryf:

1.1.1 'n Kaart wat by hul aankoms aan elke gas gegee word om die besonderhede van hul naam en adres te voltooi

1.1.2 'n Besprekingskaart waarop kamers slegs volgens tipes aangedui word, byvoorbeeld enkelkamers en dubbelkamers

1.1.3 Gepatenteerde toerusting wat kamerstatus of vooruitbesprekings kan aantoon

1.1.4 Die eenvoudigste vorm van kamerstatusstelsel, wat aandui wie elke kamer beset; dit word algemeen in kleiner hotelle aangetref

1.1.5 'n Bord in die ontvangskantoor wat die status van elke kamer toon

(5 × 2) (10)

1.2 Bestudeer die stop-gaan-kaart in BYLAE A en beantwoord die volgende vrae oor die kaart:

1.2.1 Watter soort kamers is op 4 Oktober beskikbaar?

1.2.2 Watter soort kamers is nie op 9 Augustus beskikbaar nie?

1.2.3 Wanneer word daar 'n konferensie in die hotel gehou?

(3 × 2) (6)

1.3 Gee 'n volledige beskrywing van die volgende hoteltariefterme:

1.3.1 Europese plan

1.3.2 En pension

1.3.3 Amerikaanse plan

1.3.4 Demi-pension

1.3.5 6 n.m. vrystelling

(5 × 2) (10)

1.4 In watter stad/dorp in Suid-Afrika sal jy elk van die volgende vyfsterhotelle aantref?

1.4.1 Grande Roche

1.4.2 Sandton Sun

1.4.3 Karos Edward

1.4.4 Mount Nelson

(4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

1.5 Bestudeer die inligting wat in die telefoonboodskap hier onder gegee word. Die boodskap is deur die nagportier by die Radisson Blu Hotel geneem. As ontvangspersoon, moet jy die besprekingsvorm in BYLAE B voltooi. Die tarief vir die akkommodasie wat gevra is, is R700 per dag. Maak BYLAE B los van die vraestel, vul dit in en heg dit aan die volgende skoon bladsy in jou ANTWOORDBOEK.

Radisson Blu Hotel Telefoonboodskap	
AAN: Senior Ontvangsklerk	
TYD: *15:30*	**DATUM: *15* Augustus 2018**
VAN: Mnr K Venter	
MAATSKAPPY: NVT	
TELEFOONNOMMER: 083 456 7890	
FAKSNOMMER: 015 345 9787	

X	**Het geskakel**		**Sal weer skakel**
	Het boodskap gelaat		**Skakel terug**

**Mnr & mev K Venter en 2 kinders, 8 en 11 jaar oud.
Magazine Staat 4, Polokwane 0699. Vorige gaste. Versoek aanliggende DBL- en TWL-kamers vanaf 12 SEP 2018 vir 3 nagte.
Aankoms 18:00. Tjekbetaling. Versoek seeuitsig.**

GENEEM DEUR: *Andrew Johnson*

(10)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

Beantwoord enige VIER van die volgende vyf vrae.

VRAAG 2

2.1 Tydens jou opleiding as ontvangspersoon, het jy DRIE metodes geleer om die registrasie van toergroepe te hanteer. Bespreek hierdie DRIE metodes en dui, waar toepaslik, die voor- en nadele aan. (12)

2.2 Verduidelik kortliks die verskillende maniere waarop 'n besprekingskontrak tot stand kan kom. (12)

2.3 Noem SES faktore waarvan die fooi wat 'n hotel vir 'n groep kamers vra afhang. (6)

2.4 Die volgende besprekings is by die Radisson Blu Hotel gemaak en moet op die digtheidskaart aangeteken word (BYLAE C).

- Mnr en mev L Ngobeni sal op 15 September vir 3 nagte arriveer en in 'n dubbelkamer met badkamer bly.
- Mnr en mev R Fourie versoek 'n tweelingkamer met 'n stort. Hulle sal van 12 tot 15 September bly.
- Mnr en mev G Gillespie sal op 18 September vir 2 nagte arriveer. Hulle het 'n dubbelkamer met stort aangevra.
- Mev E Enslin het 'n bespreking vir 13–14 September gemaak. Sy wil 'n enkelkamer met stort hê.
- Mnr en mev S Mphahlele en twee kinders arriveer op 14 September vir 2 nagte, STE.
- Mnr en mev Jameson sal op 17 September arriveer en het 'n tweelingkamer met 'n bad aangevra. Hulle sal vir 2 nagte bly.
- Mnr R Harmse sal op 17 September vir 2 nagte arriveer. Hy het vir 'n enkelkamer met badkamer gevra.
- Mnr G Pretorius het 'n bespreking gemaak vir 'n enkelkamer met badkamer vir twee nagte. Aankoms 19 September.
- Mnr en mev T Muleya het 'n dubbelkamer met stort van 16–19 September bespreek.
- Mnr K Robertse & Mnr T Makgabo het 'n tweelingkamer met stort vir 4 nagte versoek. Aankoms 14 September.
- Mev G Motsepe is 'n langtermyninwoner van die hotel en bly vir die hele jaar in 'n suite.

(10)
[40]

VRAAG 3

3.1 Bestudeer die inligting oor die Radisson Blu Hotel (BYLAE D) en beantwoord die volgende vrae.

3.1.1 Wat beteken die 'OA' in die tariefkolom? (2)

3.1.2 Hoeveel suites het hierdie hotel? (2)

3.1.3 Wat beteken die afkorting B & B? (2)

3.1.4 Watter vlak van fasitliteite kan mens van hierdie hotel verwag? (4)

3.2 Identifiseer die volgende simbole. Skryf die vraagnommers neer, met die antwoorde langs elke vraagnommer.

3.2.1 

3.2.2 

3.2.3 

3.2.4 

3.2.5 

3.2.6 

3.2.7 

3.2.8 

3.2.9 

3.2.10 

3.2.11 

3.2.12 

3.2.13 

3.2.14 

3.2.15 

3.2.16 

3.2.17 

3.2.18 

3.2.19 

3.2.20 

(20 × 1) (20)

3.3 Noem 10 vereistes vir 'n doeltreffende ontvangspersoon. (10)
[40]

VRAAG 4

4.1 Wanneer 'n gas vertrek, moet verskillende departemente sekere prosedures volg. Beskryf kortliks die vertrekprosedure wat gevolg word deur:

4.1.1 Die ontvangspersoon (10)

4.1.2 Die hoofportier (3)

4.1.3 Die hoofhuishouer (2)

4.1.4 Die rekeningkantoor (3)

4.1.5 Die kassier (2)

Kopiereg voorbehou

4.2 Bespreek in detail die reg van terughouding/retensiereg van die hotelhouer/herbergier. (7 × 2) (14)

4.3 Noem en verduidelik DRIE maniere waarop 'n besprekingskontrak normaalweg beëindig kan word. (3 × 2) (6)
[40]

VRAAG 5

5.1 Noem VYF vereistes vir die stem en aksent van die ontvangspersoon wat nodig is vir goeie verbale kommunikasie. (5)

5.2 Illustreer, met behulp van 'n diagram, die organisasiestruktuur van die Kamerafdeling van 'n groot hotel. (10)

5.3 Verduidelik kortliks die rol wat die concierge in die hotelorganisasie speel. (5)

5.4 Verduidelik hoe die ontvangspersoon 'n goeie verhouding met gaste kan handhaaf deur goeie kommunikasievaardighede toe te pas. (8)

5.5 Die persoonlike voorkoms en higiëne van 'n ontvangspersoon is van die uiterste belang, aangesien hy/sy in kontak met die publiek is.

Bespreek kortliks die volgende aspekte van higiëne en voorkoms:

5.5.1 Gelaat en grimering

5.5.2 Hare

5.5.3 Kleding/kleredrag

(3 × 4) (12)
[40]

VRAAG 6

6.1 Die wet vereis dat 'n sekere prosedure gevolg word wanneer gaste by 'n hotel ontvang word.

Bespreek die prosedure vir die ontvangs van gaste in detail. (10 × 2) (20)

6.2 Dit is 'n aanvaarbare praktyk om sommige gaste op die swartlys te plaas. Bespreek die praktyk van swartlysplasing. (6)

6.3 Verwys na die telefoonboodskap in VRAAG 1.5. By die Venters se aankoms was daar nie 'n DBL- & TWL-kamer met 'n seeuitsig beskikbaar nie. Nadat hulle 'n nag in die hotel deurgebring het, raak aanliggende kamers met 'n seeuitsig beskikbaar en hulle word van kamers 210 & 211 na kamers 215 & 216 oorgeplaas. Voltooi die wysigingstrokie/veranderingstrokie (BYLAE E) wat aan al die betrokke departemente gestuur moet word om hulle van die kamerverandering te verwittig. (14)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

BYLAE A

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | |

1.2

STOP-GAAN-KAART

Radisson Blu Hotel

DATUM	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**
Maand										
AUG							●▲	●▲		
SEP					=	=	=	=		
OKT	●■	●■	●■	●■						

(6)

- ● Enkelkamers
- ■ Suites
- ▲ Tweeling- of dubbelkamers
- = Konferensies

VERWYDER DIE BYLAE EN PLAAS DIT IN DIE ANTWOORDBOEK.

Kopiereg voorbehou

BYLAE B

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

1.5

BESPREKINGSVORM
Radisson Blu Hotel

Naam: _____
Naam: _____
Naam: _____

Aankoms: _____
Vertrek: _____

		Kamertipe
Enkel	☐	Tarief:_____
Tweeling	☐	Tarief:_____
Dubbel	☐	Tarief:_____
Exec/bestuur	☐	Tarief:_____
Suite	☐	Tarief:_____
Tipe	☐	Tarief:_____

Aankomstyd: _____

Gewaarborg: **JA** / NEE

Vorige gas: **JA** / NEE

Mrkseg: NVT

Bespreking gevra deur: _____

Tel: _____

Adres: _____

Opmerkings: _____

Stad/dorp _____

Betalingsmetode: _____

CC-nr: NVT

Bespreking geneem deur: _____

(10)

VERWYDER DIE BYLAE EN PLAAS DIT IN DIE ANTWOORDBOEK.

Kopiereg voorbehou

BYLAE C

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

2.4

DIGTHEIDSKAART Radisson Blu Hotel											
SEPTEMBER											
Kamer	Nr	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Enkel	101										
	102										
	103										
	104										
Tweeling	105										
	106										
	107										
	108										
Dubbel	109										
	110										
	111										
	112										
Suite	113										
	114										

(10)

VERWYDER DIE BYLAE EN PLAAS DIT IN DIE ANTWOORDBOEK.

Kopiereg voorbehou

BYLAE D

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

3.1 (10)

Radisson BLU HOTEL & RESIDENCE CAPE TOWN ★★★★	Beachweg Grangerbaai Kaapstad 8002 021 441 3000 **capetown @radissonblu.com**	**Aantal kamers**		**Tarief/pp**	**Tipe**
		0	ENK		
		125	DBL	OA	B&B
		6	TRP	OA	B&B
		15	STE	OA	B&B
					

VERWYDER DIE BYLAE EN PLAAS DIT IN DIE ANTWOORDBOEK.

Kopiereg voorbehou

BYLAE E

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | |

6.3

KAMERVERANDERING		**Versprei aan:**	
Datum:	Tyd:	Bestuurder	
Naam:	Van kamernr:	Rekeningkantoor	
Aantal nagte:	Na kamernr:	Kassier	
Aantal beddens/gaste:	Tarief:	Hoofportier	
	Voorwaardes:	Telefoon	
Aantekeninge:		Huishouding	
		Restaurant-bestuurder	
		Kroegbestuurder	
		Kamerdiens	
Handtekening:			

(14)

VERWYDER DIE BYLAE EN PLAAS DIT IN DIE ANTWOORDBOEK.

Kopiereg voorbehou