higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

HOTELONTVANGS N6

8 September 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 11 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1
- Internasionaal korporatief – Hilton, Holiday Inn, Southern Sun, Hyatt, Radisson Hotelle
- Groot nasionaal - – Best Western, City Lodge, Protea Hotelle, Sun 1, Mövenpick, Gooderson, Karos, Sun International
- Klein hotelgroepe – Relaise, Cape Heritage, Beach House, Dorpshuis, Fair City Hotelle, King George Hotelle
- Onafhanklik – Hopetown, Bloemhof, Stellenbosch, Commercial, Die Winston Hotel, Nababeep Hotel
- Hotelkonsortiums – Cullinan, Executive Suites, Beach Hotel, 12 Decades Art Hotel

(Enige toepaslike voorbeeld) (5 × 2) (10)

1.2
1.2.1 Verbruik binne
1.2.2 Verbruik buite
1.2.3 Verbruik binne
1.2.4 Verbruik buite

(4 × 1) (4)

1.3
1.3.1 Wanneer 'n bespreking vrygestel word ('is released') en 'n nuwe bespreking aanvaar word

1.3.2 Alfabetiese lys van alle gaste wat op 'n gegewe dag gaan arriveer, wat een dag vooruit voltooi word

1.3.3 Personeel word opdrag gegee om nie enige nuwe besprekings oor besige tye te aanvaar nie

1.3.4 Lys van gaste wat slegte skuld het en nie hul rekeninge betaal nie

1.3.5 'n Kamer wat deur twee mense gedeel word

1.3.6 Tarief wat aan groothandelreisagente aangebied word wat nie die kommissie insluit wat op die bespreking verdien word nie

1.3.7 Tarief gehef vir 10 of meer kamers wat as 'n groep by 'n hotel bespreek word. Tarief wat verstrek word sonder die kommissie wat ingebou is. Die reisagent moet die tarief aan die gas verhoog om kommissie te verdien.

1.3.8 Word gebruik om al die toestelle en voorraad in die kamer aan te toon. Inventaris word jaarliks nagegaan.

(8 × 2) (16)

Kopiereg voorbehou

1.4 1.4.1 Registrasiekaart
1.4.2 Raktarief ('Rack rate')
1.4.3 Deurganghotel/Transitohotel
1.4.4 Kamerafdeling
1.4.5 'Walk-out'

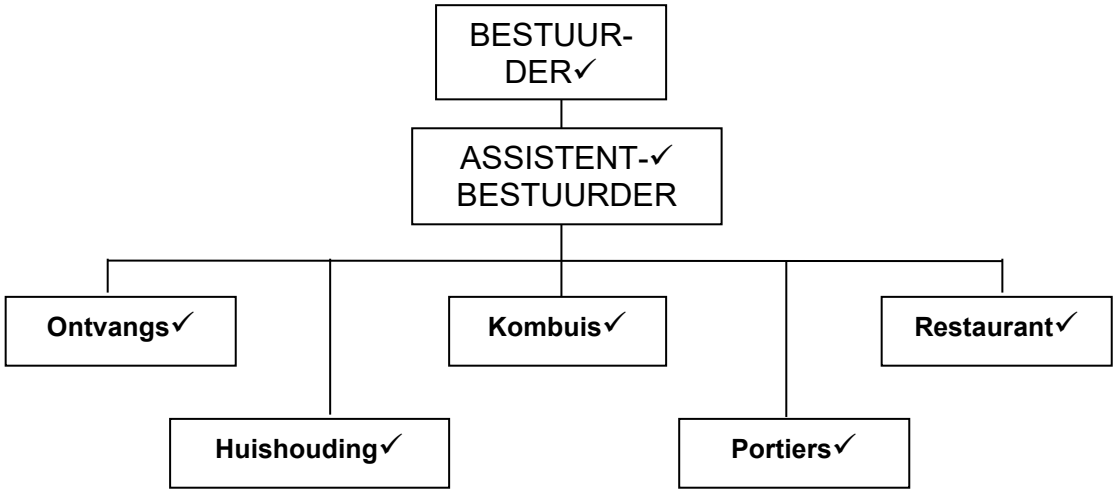
(5 × 2) (10)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

2.1



(7)

2.2
- TGCSA doen gereeld bemarking.
- Die TGCSA-logosertifikaat kan vertoon word.
- Alle staatsdepartemente mag slegs sake doen met maatskappye wat gegradeer is.
- Instellings kan die TGCSA-naambord vertoon.
- SA Toerisme versprei handleidings ('guides') vanaf hul kantore.
- SA Toerisme sal gaste na gegradeerde ondernemings verwys.
- Help ondernemings met posisionering in die mark.
- Sal in die akkommodasiehandleiding genoem word.
- Sal op die webtuiste genoem word.
- Dis 'n gehaltebeheermaatreël. Gaste kan TGCSA skakel as hulle nie met diens tevrede is nie. (Enige 3 × 1) (3)

2.3
- Die ontvangstoonbank moet skoon wees en sonder stof en literatuur ten toon stel wat op datum, netjies is en netjies vertoon word op die regte plek.
- Asbakkies moet leeggemaak en deur die dag skoongemaak word.
- Blommerangskikkings moet vars water hê en dooie blomme en blare moet verwyder word. Kunsblomme moet afgestof word.
- Daar moet 'n skoon vel kladpapier moet in die kladblok wees.
- 'n Goeie, bruikbare pen moet beskikbaar wees of aan die ontvangstoonbank vasgeheg word.
- Lessenaarkalenders moet die korrekte datum vertoon.
- Tariewe vir elke tipe kamer moet by die ontvangstoonbank vertoon word.

(Enige 4 × 2) (8)

2.4
- Gaan kaskontant na en vul aan
- Handel korrespondensie af
- Skryf aandete- en laataandpryse en gasterekeninge in die lêer en gaan saldo's finaal in die tabellêer na
- Tik die aankoms- en vertreklyste vir die volgende dag
- Versprei aankoms- en vertreklyste aan die verskillende departemente
- Gaan die huishoudsters se lyste na oor die beskikbaarheid van kamers vir verhuring
- Werk die daaglikse portiereboek by
- Berei die bestuurder se verslag voor
- Begin 'n nuwe tabelgrootboek voor
- Tel kontant en berei bankdeposito's voor
- Finaliseer boodskappe aan gaste en ander interne departemente

(Enige 10 × 1) (10)

2.5 2.5.1 Verblyf✓ en drie maaltye✓ (2)

2.5.2 Verblyf✓ en 'n kontinentale ontbyt✓ (2)

2.5.3 Slegs verblyf (1)

2.5.4
- Verblyf
- Ontbyt
- Middagete
- Aandete (4)

2.6
- Ontvangstoonbank moet die fokuspunt van die ontvangsarea vorm
- Kleur van die mure en plafon moet met die meubels saamsmelt
- Neiging om helder kleure in die ontvangsarea te gebruik
- Neem die kleure se vermoë in aanmerking om lig te weerkaats en te absorbeer. Ligte kleure weerkaats lig, donker kleure absorbeer lig.
- Die grootte, vorm en hoogte van die vertrek
- Plafonne moet dieselfde kleur geverf word om eweredige weerkaatsings te verkry.
- Die vloerbedekking wat gebruik word, beïnvloed die voorkoms van die ontvangsarea.
- Die vorm van die ontvangsarea en hoe die meubels gerangskik word, hang af van die grootte van die ontvangsarea.
- Die gebruik van potplante en blomme is belangrik. Hulle voeg karakter by.
    - Gordyne, skilderye en prente dra by tot 'n aantreklike ontvangsarea.

(Enige 3 × 1) (3)
[40]

VRAAG 3

3.1
- Vermoë/Bereidwilligheid om te leer
- Kliënteverhoudings
- Vreemde taal
- Sosiale vaardighede
- Beleefdheid
- Diplomaties
- Empatie
- Lojaliteit
- Stiptelikheid
- Betroubaarheid (10)

3.2
- Wees stiptelik aan die begin van die skof
- Ontvangspersoneel moenie rook, eet of drink in die ontvangsarea nie
- Moenie met 'n besoeker praat terwyl jy sit nie
- Moenie op 'n toonbank leun of rondhang nie
- Wees altyd bereid om geduldig te luister
- Moenie op persoonlike grondslag met gaste sosialiseer nie
- Moenie die kroegfasiliteite gebruik nie
- Wees vriendelik, hulpvaardig en betroubaar
- Moenie skinder of met kollegas praat terwyl 'n gas wag nie

(Enige 8 × 2) (16)

3.3
- Telefoon
- Teleks
- Brief
- Persoonlik
- Telegram/Kabel
- E-pos/Internet (Enige 5 × 1) (5)

3.4
- Naam, adres en kontakbesonderhede van gas
- Datum en tyd van aankoms
- Vertrekdatum
- Lengte van verblyf
- Tipe kamer vereis
- Betalingsmetode
- Enige ander versoeke
- Spesiale besonderhede (gereelde gas)
- Naam van persoon verantwoordelik vir betaling (Enige 5 × 1) (5)

3.5
- As 'n sleutel verloor of gesteel word, kan alle slotte geherprogrammeer word.
- Sekuriteit van die hotel word gevolglik verbeter.
- Dit kan gebruik word as magtiging en as direkte rekening in die restaurant.
- Daar is geen risiko dat enige rekeninge aan die verkeerde kamer gestuur sal word nie. (4)

[40]

VRAAG 4

4.1
- Kamerbeskikbaarheidskaart
- Vooruitbesprekingskaart
- Besprekingsdagboek
- Hoteltariefhandleiding
- Hotelbrosjure/Inligtingslêer
- Telefoonnommers vir taxis
- Roosters vir busse, treine en vliegtuie
- Telefoongids
- Goeie straat- en stadsatlas
- Telefoonnommer en adres van inligtingsentra
- Inligting oor plaaslike toeriste-inligtingsentrum
- Plaaslike koerant
- Telefoonnommers van teaters
- Lys van kerke naby die hotel met hul telefoonnommers en adresse
- Plaaslike koerante
- Tariefhandleiding van posdiens
- Persoonlike diens en skakeling met PostNet
- Telefoongids
- Persoonlike skakeling met dokters, haarkappers, tandartse, winkels, restaurante en klubs
- Gidsboeke
- Inligtingsbrosjure oor verskillende provinsies
- Besonderhede van plaaslike inligtingskantoor (Enige 10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

4.2 **ADDENDUM A**

DAAGLIKSE OPSOMMING				
Datum: Vandag se datum			**Versprei aan:**	
Nr van kamers	**Besonderhede**	**Aantal persone**	Bestuurder	**x**
			Assistentbestuurder	**x**
25	Gaste wat gisternag oorgebly het	50	Huishoudster	**x**
9✓	Vertrek	**20✓**	Restaurantbestuur-der	**x**
16✓	SUBTOTAAL	**30✓**	Hoofportier	**x**
7✓	Aankoms	**9✓**	Rekeningkantoor	**x**
1✓	Toevallig/Ongereeld	**1✓**		**x**
24✓	Gaste wat gisternag oorgebly het	**40✓**	Aantekeninge	

(10)

4.3 4.3.1
- Lys word by ontvangs gehou
- Dui presiese tyd aan wat gaste soggens wakker gemaak moet word
- Koerantbestelling
- Versoeke vir vroeë oggendtee of ontbyt (4)

4.3.2
- Word een maal per week versprei
- met inligting oor toere vir die volgende tien dae.
- Lys help met beplanning van personeelvlakke oor die tydperk.
- Beraam okkupasievlakke vir die komende week (4)

4.3.3
- Dui name aan
- Adresse
- Datums van besoeke aan hotel
- Kamers geokkupeer
- Tariewe
- Kredietgradering
- Ondersteuning ('Patronage')
- Enige spesiale voor- of afkeure van die gas (Enige 4 × 1) (4)

4.3.4
- Voorberei in volgorde van kamernommers
- Word gekombineer met die huislys
- Word saans voorberei
- Dui kamer van gaste aan wat die volgende oggend vertrek
- Word aan alle departemente versprei
- Huishoudingdepartement gebruik dit om werk toe te wys
- Rekeningedepartement maak rekening uit (Enige 4 × 1) (4)

4.4
- Moet bygewerkte inligting hê van die toestand van elke kamer
- Kamers kan aangedui word as:
  - Bespreek ('Let')
  - Oop en nie gereed nie
  - Oop en gereed
  - Toe vir herstelwerk
- Kamerstatusstelsel moet die vier opsies aandui wat in die vorige punt genoem is
- en moet vinnig verander kan word
- Stelsels verskil van hand- tot gerekenariseerde stelsels (Enige 4 × 1) (4)

[40]

VRAAG 5

5.1
- Prestasie✓ - Wanneer albei partye presteer het ingevolge die kontrak✓
- Frustrasie✓ - Wanneer die kontrak gekanselleer word weens 'n gebeurtenis wat ontstaan het weens geen fout van enige van die partye nie✓
- Skending✓ - Wanneer een van die partye versuim om een van die kotnrakbepalings na te kom✓ (3 × 2) (6)

5.2
- Die Ongevallewet vereis dat werkgewers hul werknemers teen ongeskiktheid moet verseker
- as gevolg van 'n ongeluk of siekte wat tydens werkure plaasvind of as gevolg van werk wat gedoen word.
- Die premies word aan 'n sentrale fonds betaal.
- Wanneer 'n werknemer beseer word, dien die werkgewer verslae by die fonds in.
- Die werknemer of gesinslede moet binne ses maande 'n eis van die insident indien.
- Die Wet beskerm die werkgewer teen eise wat teen hom/haar ingedien word
- deur werknemers wat aan diens beseer word. (Enige 5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

5.3 **ADDENDUM B**

BEDSTAAT												
DATUM: 26 SEPTEMBER												
	AANKOMS				**BLY**				**VERTREK**			
KMR	**NAAM**	**AANTAL GASTE**	**TARIEF**	**VERTREK-DATUM**	**NAAM**	**AANTAL GASTE**	**TARIEF**	**VERTREK-DATUM**	**NAAM**	**AANTAL GASTE**	**TARIEF**	**VERTREK-DATUM**
4												
5					Abernethy ✓	1 ✓	R900 ✓	28/09 ✓				
6	Bornman ✓	1 ✓	R900 ✓	28/09 ✓								
7									Carvalho ✓	1 ✓	R950 ✓	26/09 ✓
8					Duly ✓	2 ✓	R1050 ✓	27/09 ✓				
9	Enoch ✓	2 ✓	R1500 ✓	30/09 ✓								
10												

(20)

5.4
- Die doelwit van die **toeroperateur** is om **akkommodasie te koop**✓ by die hotel teen die goedkoopste tarief moontlik gedurende spitseisoen.✓
- Die doelwit van die **hoteleienaar** is om **akkommodasie te verkoop**✓ teen die hoogste prys gedurende laagseisoen.✓ (2 × 2) (4)

[40]

VRAAG 6

6.1
- Beperkte areas✓ - Enige beperkte deel van die gelisensieerde perseel wat duidelik aangetoon moet word.✓
- Maaltye✓ – Gewone maaltye moet op die perseel beskikbaar wees gedurende die tye wat drank verkoop word.✓
- Jeugdiges✓ – Geen persoon onder die ouderdom van 18 mag by enige toonbank in enige beperkte of onbeperkte area van die gelisensieerde lokaal bedien word waar drank bedien word of toegelaat word om daar te sit of te staan nie.✓
- Botteling van drank✓ – Geen botteling van drank mag op die gelisensieerde perseel plaasvind nie.✓
- Toiletfasiliteite✓ – Voldoende fasiliteite vir mans en dames moet verskaf word vir die gebruik van klante op of naby die perseel.✓
- Rekords✓ – 'n Register van akkommodasie wat aan elke inwoner verkoop word, moet op die gelisensieerde perseel gehou word.✓
- Dobbel✓ – Geen spykertafels ('pin tables'), grabbeltafels ('grab tables'), masjien of instrument mag op die gelisensieerde perseel geïnstalleer of bedryf word nie.✓
- Besigheidsure✓ – Drank mag op enige dag tussen 10:00 en 02:00 verkoop word, mits drank op toe dae slegs aan 'n persoon verkoop mag word wat 'n gewone maaltyd op die gelisensieerde perseel geniet.✓ (Enige 5 × 2) (10)

6.2
- Word heeltemal per hand bedryf
- Vereis 'n groot hoeveelheid klerklike werk
- Die mees basiese kamerstatusstelsel
- Word deur klein instansies gebruik
- Dagboek met 'n bladsy vir elke dag
- Strepe word getrek vir elke dag vir elke kamer in die hotel
- Gas se naam word geskryf langs die kamernommer op die bladsy van die aankomsdag
- As gas 3 nagte vertoef, word naam op die volgende 3 bladsy ingeskryf.
- Die kamertarief word ook langs die naam van die gas ingeskryf.
- Verskillende kodes word gebruik om die kamerstatus aan te dui.
- Voorbeeld: / = kamer vorige nag verhuur
- Voordeel: Voorsien 'n permanente rekord van kamerstatus (Enige 6 × 1) (6)

Kopiereg voorbehou

6.3 **ADDENDUM C**

TOERBESPREKINGSVORM

Besprekeingsdatum:	Eksamendatum✓	**Kontakpersoon:**	Sonsie Scott✓
Toeroperateur	Eskol Toers✓	**Groepnaam:**	Miagi Orchestra Players
Telefoonnr:	031 131 4645✓	**E-pos/Faksnr:**	sons@eskol.org.za✓

Adres: Posbus 34, DURBAN✓

Kode: 4091✓

Kamers	Nr	Netto tarief		Aankoms	Vertrek
SB	2✓	R900✓	**Datum**	03/08✓	06/08✓
TB			**Tyd**	16:00✓	
DB	19✓	R850✓			
Ander					

Spesiale vereistes:

Oefenkamer✓

Maaltye	Aankoms-datum **Datum** 03/08	Dag 2 **Datum** 04/08	Dag 3 **Datum** 05/08	Dag 4 **Datum** 06/08	Dag 5 **Datum** 07/08
Ontbyt		40✓	40✓	40✓	
Middagete					
Aandete					
Funksie					
Besprekingsklerk:		Student se naam✓			

Onderworpe aan bepalings en voorwaardes

(20)

6.4
- Gaan na dat niks in die kamers agtergelaat is nie.
- Gaan na dat alle ekstras op die rekeninge gehef en betaal is.
- Gaan na dat alle sleutels ingedien is.
- Verwyder alle bagasie uit die kamers.

(4)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou