higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

HOTELONTVANGS N6

(4061066)

8 September 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye en 3 addendums.

011Q1B2008

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
HOTELONTVANGS N6
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Hierdie vraestel bestaan uit twee afdelings:

   AFDELING A: 40 punte
   AFDELING B: 160 punte
   TOTAAL: 200 punte

2. Beantwoord AL die vrae in Afdeling A.

3. Beantwoord enige vier van die vyf vrae in Afdeling B.

4. Lees al die vrae noukeurig.

5. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.

6. Beantwoord vraag 4.2, 5.3 en 6.3 op onderskeidelik ADDENDUM A, B en C (aangeheg). Skryf jou eksamennommer in die spasies wat op die addendums daarvoor voorsien word, maak hulle los van die vraestel en dien hulle saam met die antwoordboek in.

7. Gebruik slegs 'n blou of swart pen.

8. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Noem die VYF belangrikste Suid-Afrikaanse hotelgroepe en gee EEN voorbeeld van elkeen. (5 × 2) (10)

1.2 Dui aan of die volgende persele lisensies vir VERBRUIK BINNE of VERBRUIK BUITE nodig het:

1.2.1 Teaters

1.2.2 Drankwinkel

1.2.3 Restaurante

1.2.4 Brouerye

(4 × 1) (4)

1.3 Gee 'n kort verduideliking vir elkeen van die volgende terme:

1.3.1 6 nm vrystelling ('release')

1.3.2 Aankomslys

1.3.3 Verkoop ('Close-out')

1.3.4 Swartlys

1.3.5 Dubbelbesetting

1.3.6 Netto koers

1.3.7 Konvensiekoers ('Convention rate')

1.3.8 Kamerinventariskaarte

(8 × 2) (16)

1.4 Gee EEN woord of term vir elkeen van die volgende beskrywings.

1.4.1 Die ontvangspersoon reik hierdie kaart uit aan elke gas by aankoms om te voltooi met hul besonderhede, soos naam en adres.

1.4.2 Gepubliseerde tarief vir 'n kamer sonder enige kortings

1.4.3 Hotel waarin die gaste onderweg na 'n ander bestemming bly

1.4.4 Al die departemente wat gemoeid is met die verblyf/akkommodasie van die hotel

1.4.5 Gas wat die hotel verlaat sonder om sy/haar rekening te betaal

(5 × 2) (10)

[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Teken 'n benoemde diagram van die organisasiestruktuur van 'n klein hotel. (7)

2.2 Daar is verskeie voordele aan akkommodasieplekke wat aan die stergraderingsprogram behoort.

Noem DRIE voordele daarvan om aan hierdie program deel te neem. (3)

2.3 As deel van die nuwe ontvangsdame se opleiding, moet jy haar leer hoe om die ontvangsarea skoon te hou.

Beskryf VIER maniere waarop die ontvangsarea skoon en netjies gehou kan word.

(4 × 2) (8)

2.4 Een van jou pligte as bestuurder is om 'n rooster op te stel vir die verskillende skofte.

Bespreek TIEN pligte wat die nagskofwerker moet uitvoer. (10)

2.5 Wat behels die volgende maaltydplanne?

2.5.1 Amerikaanse plan (2)

2.5.2 Kontinentale plan (2)

2.5.3 Europese plan (1)

2.5.4 Gewysigde Amerikaanse plan (4)

2.6 Noem DRIE beginsels wat in ag geneem moet word wanneer mens die uitleg van die ontvangsarea beplan. (3)

[40]

VRAAG 3

3.1 Stel 'n lys op van TIEN wenslike eienskappe en kenmerke waaroor 'n hotelontvangspersoon moet beskik. (10)

3.2 Jy het opgemerk dat die ontvangsarea nie so doeltreffend funksioneer soos voorheen nie.

Watter AGT reëls moet personeellede volg om seker te maak dat die ontvangsarea produktief en doeltreffend bly? (8 × 2) (16)

3.3 Noem VYF maniere waarop 'n bespreking gemaak kan word. (5)

Kopiereg voorbehou

3.4 Wanneer mens 'n versoek om 'n bespreking ontvang, is daar sekere inligting wat jy moet vasstel.

Noem VYF stukke inligting wat die ontvangspersoon nodig het wanneer sy/hy 'n bespreking maak. (5)

3.5 Noem VIER voordele van die gebruik van elektroniese sleutels in 'n hotel. (4)
[40]

VRAAG 4

4.1 As ontvangpersoon moet jy verskeie navrae van gaste hanteer.

Noem TIEN verwysingsbronne wat in 'n ontvangskantoor beskikbaar moet wees. (10)

4.2 Gebruik die inligting wat in die TABEL hier onder verskaf word om die DAAGLIKSE OPSOMMINGSBLAD op ADDENDUM A (aangeheg) te voltooi. Skryf jou EKSAMENNOMMER in die spasies wat op ADDENDUM A daarvoor voorsien word, maak hulle los van die vraestel en dien hulle saam met die antwoordboek in.

Naam:	Kamer	Aantal gaste	Tarief	Tipe	Aantal nagte	Aantekeninge
Smith mnr/mev Y	5	2	R550	SB	2	Garage
Mamabolo mnr K	6	1	R550	SB	3	Enkelbesetting
Jordaan mnr/mev L	7	2	R750	DB	4	Garage
Koch mnr F	8	1	R550	SB	5	Enkelbesetting
Steyn me M	9	1	R550	SB	2	Garage
Richter mnr/mev M	10	2	R900	STE	3	See-uitsig
Bopape me R	11	1	R550	SB	3	Enkelbesetting
Van der Veen me M	12	1	R600	TB	3	Garage
Joubert mnr E	13	1	R550	SB	2	Garage

AANTEKENINGE

1. Die Richters het nie opgedaag nie.
2. Me R Bopape het haar bespreking telefonies gekanselleer.
3. 20 gaste van 9 kamers vertrek vanoggend.
4. Ongereelde/Toevallige ('Chance') gaste 1 (Kamer 20, DB, mnr K van Staden)

(10)

Kopiereg voorbehou

4.3 Sekere lyste word voorberei en by ontvangs gehou om te verseker dat daar aan die behoeftes van gaste en bestuur voldoen word.

Beskryf die gebruik en doel van die volgende:

4.3.1 'Call/Papers/EMT'

4.3.2 Funksie/Toerlys/Tiendaevoorspelling

4.3.3 Gasgeskiedeniskaarte

4.3.4 Vertreklys

(4 × 4) (16)

4.4 Waarom is dit noodsaaklik dat 'n akkommodasie-instelling 'n kamerstatusstelsel het? (4)

[40]

VRAAG 5

5.1 Noem en bespreek DRIE maniere waarop 'n kontrak tot 'n einde kan kom.

(3 × 2) (6)

5.2 Een van jou kollegas het gegly en geval terwyl 'n skoonmaker die vloere skoongemaak het.

Verduidelik aan hom wat die Ongevallewet oor hierdie situasie bepaal. (5 × 2) (10)

5.3 Voltooi die bedstaat ('bed sheet') vir 26 September op Addendum B deur die inligting hier onder te bestudeer: Die tarief per kamer is R850 per nag slegs vir die kamer.

KAMER	GAS SE NAAM	TARIEWE	AANKOMS- EN VERTREK-DATUMS
5	Mnr Abernethy	R900	24–28 September
6	Mnr Bornman	R900	26–28 September
7	Me Carvalho	R950	24–26 September
8	Mnr & mev Duly	R1050	25–27 September
9	Mnr & mev Enoch	R1500	26–30 September

(20)

5.4 Wat is doelwit van die toeroperateur en hoteleienaar? (2 × 2) (4)

[40]

VRAAG 6

6.1 Noem en bespreek VYF algemene en spesiale omstandighede ten opsigte van persele vir binneverbruik ('on consumption'). (5 × 2) (10)

6.2 Beskryf in besonderhede hoe die Kamerboek ('Bedroom Book') as kamerstatusstelsel werk. (6)

6.3 Jy het 'n oproep van Sonsie Scott van Eskol Toere ontvang met 'n versoek vir 'n bespreking vir 'n groep, genaamd die Miagi Orchestra Players.

Gebruik die inligting hier onder om die toerbesprekingsvorm op ADDENDUM C te voltooi.

Bespreking gemaak deur:	Sonsie Scott (Eskol (Eskol Tours)
Kontakbesonderhede	Tel: 031 131 4645
	E-pos: sons@eskol.org.za
Adres:	Posbus 34
	DURBAN
	4091
Bespreking vir:	Miagi Orchestra Players
Groepgrootte:	40
Aankoms:	3 Augustus @ 16:00 (3 nagte)
Verlang ('Require'):	19 Dubbelkamers
	2 Enkelkamers
Tarief:	R850 Dubbel; R900 Enkel
Maaltye:	Ontbyt
Versoeke:	Oefenkamer

(20)

6.4 Noem die prosedure wat gevolg moet word wanneer die Miagi Orchestra Players by die hotel vertrek. (4)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM A **EKSAMENNOMMER:**

4.2

DAAGLIKSE OPSOMMING				
Datum:			**Versprei aan:**	
Kamer nom-mers	**Besonderhede**	**Aantal persone**	Bestuurder	**x**
			Assistentbestuurder	**x**
25	Gaste wat gisternag oorgebly het	50	Huishoudster	**x**
	Vertrek		Restaurant-bestuurder	**x**
	SUBTOTAAL		Hoofportier	**x**
	Aankoms		Rekeningkantoor	**x**
	Toevallig/Ongereeld		Kassier	**x**
	Gaste wat vanaand oorbly		Aantekeninge	
Handtekening:				

(10)

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM B **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

5.3

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												
6												
7												
8												
9 10												

(20)

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM C **EKSAMENNOMMER:**

6.3

TOERBESPREKINGSVORM

Besprekingsdatum: _____ **Kontakpersoon:** _____
Toeroperateur _____ **Groepnaam:** _____
Telefoonnr: _____ **E-pos/Faksnr:** _____

Adres: _____
Kode: _____

Kamers	Nr	Netto tarief		Aankoms	Vertrek
SB			**Datum**		
TB			**Tyd**		
DB					
Ander					

Spesiale vereistes:

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					
Middagete					
Aandete					
Funksie					
Besprekingsklerk:					

Onderworpe aan bepalings en voorwaardes

(20)

Kopiereg voorbehou