



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N640(A)(N23)H
NASIONALE SERTIFIKAAT
HOTELONTVANGS N6

(4061066)

23 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye en 3 bylaes.

**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 verdeel in TWEE afdelings en bevat altesame SES vrae.
 2. AFDELING A is verpligtend en bestaan uit altesame 40 punte.
 3. AFDELING B bestaan uit vyf vrae waarvan VIER vir 'n totaal van 160 punte beantwoord moet word.
 4. Die antwoorde moet duidelik volgens die afdeling en vraag genommer word.
 5. Lees die vrae noukeurig en let op die puntetoekenning vir 'n aanduiding van die aantal feite wat vereis word.
 6. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
 7. AL die vorms wat jy sal nodig kry, is aan die vraestel vasgeheg.
 8. Dit is die verantwoordelikheid van die kandidaat om BYLAES WAT ANTWOORDE BEVAT volgens die instruksies in die ANTWOORDBOEK te plaas.
 9. Skryf netjies en leesbaar.
-

AFDELING A: VERPLIGTEND**VRAAG 1**

- 1.1 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat pas by 'n term in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Gewone/Volle tarief	A	eenvoudigste kamerstatusstelsel, wat wys wie watter kamer beset
1.1.2	Whitney-bord	B	boek wat by die ontvangstoonbank gehou word, waarin gaste by hul aankoms aanteken
1.1.3	Ongebruikte kamer	C	kamer wat nie tans vir gaste gebruik word nie
1.1.4	Dupleks	D	'n tweeverdiepingsuite wat deur 'n trap verbind word
1.1.5	Register	E	eienskappe, dienste of ekstras wat die akkommodasie-onderneming aanbied
1.1.6	Geriewe	F	'n groot vertrek wat sit- en slaapgedeelte insluit
1.1.7	Netto tarief	G	gepubliseerde tarief vir 'n kamer sonder enige kortings aangebied
1.1.8	Huislyste	H	woonkamer wat met een of meer slaapkamers verbind is
1.1.9	Suite	I	kamerindelinglys van toerlede
1.1.10	Slaapkamerboek	J	tarief gekwoteer sonder enige kommissie
		K	alfabetiese gastelys wat elke aand voorberei word
		L	gepatenteerde toerusting wat voorafbesprekings of kamerstatus aandui

(10 × 1) (10)

- 1.2 Gee 'n kort verduideliking van elk van die volgende woorde/terme/kodes:
- 1.2.1 À la carte
 - 1.2.2 GAP ('MAP)
 - 1.2.3 SEP
 - 1.2.4 EP
 - 1.2.5 KWAD (Engels QADS)
- (5 × 2) (10)
- 1.3 Identifiseer die hotelkategorie uit die onderstaande beskrywings.
- 1.3.1 Hotelle wat in privaat besit is.
 - 1.3.2 Hotelle wat individueel besit word, maar met 'n ander hotelgroep geaffilieer is, sonder om hul individualiteit prys te gee.
 - 1.3.3 Groot kettings wat wêreldwyd bekend is
 - 1.3.4 Bekende hotelle in Suid-Afrika
 - 1.3.5 'n Groep van 4 tot 5 hotelle wat deur korporasies besit word.
- (5 × 1) (5)
- 1.4 Die hoofbestuurder versoek jou om die ontvangsklerke op te lei om bekwame diens te lewer
- Noem en bespreek SES vereistes.
- (6 × 2) (12)
- 1.5 Wanneer tree 'n kontrak in werking in die volgende situasies?
- 1.5.1 Gas wat die hotel skakel (1)
 - 1.5.2 Gas wat aan die hotel skryf (2)
- [40]**
- TOTAAL AFDELING A: 40**

AFDELING B

Beantwoord enige VIER van die volgende vyf vrae.

Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.

VRAAG 2

- 2.1 Nomsa Mathye is 'n nuwe kassier in jou afdeling wat by Road Lodge Hotel by Carnival City begin werk het. Sy is nog nie vertrouwd met die kultuur en omgewing van die Road Lodge Hotel nie. Een van jou pligte en verantwoordelikhede as 'n senior kassier is om haar touwys te maak en te help om aan te pas as nuwe kassier.
- Verduidelik aan haar VYF pligte en verantwoordelikhede van 'n kassier. (5 × 2) (10)
- 2.2 Terwyl jy nagskof werk, ontvang jy 'n klagte van een van die gaste oor die kamer langs hulle waar die gaste baie raas.
- Watter stappe sal jy neem om hierdie klagte te hanteer? (7)
- 2.3 'Goeie verbale kommunikasie is noodsaaklik in alle poste, maar dit speel selde so 'n belangrike rol as in die ontvangskantoor.'
- Bespreek die bostaande stelling deur te verwys na die gebruik van verbale kommunikasie in die ontvangsarea en gee ook VYF wenke oor hoe om meer effektief te kommunikeer. (5 × 2) (10)
- 2.4 Dui aan of die volgende BINNEVERBRUIK- of BUITEVERBRUIKLISENSIES benodig. Skryf slegs die woord/term 'Binneverbruik' of 'Buiteverbruik' langs die vraagnommer (2.4.1–2.4.4) in die ANTWOORDBOEK neer.
- 2.4.1 Teaters
- 2.4.2 Kruidenierswinkels
- 2.4.3 Wynplase
- 2.4.4 Klubs (4 × 1) (4)
- 2.5 Noem VYF algemene en spesiale voorwaardes ten opsigte van binneverbruikpersele. (5)
- 2.6 Verduidelik kortliks toegang tot perseel met betrekking tot drankwette en -regulasies in Suid-Afrika. (4)

[40]

VRAAG 3

- 3.1 Marlene Roux, jou hoofbestuurder by Road Lodge Hotel, oorweeg dit om jou hotel se betrokkenheid by die Toerismegraderingsraad se stergradering-skema te beëindig.
- Probeer om haar tot ander insigte te bring deur op SES voordele van hierdie skema te fokus. (6)
- 3.2 Een van jou gaste kla oor items wat uit hul kamer weggeraak het nadat hulle vergeet het om die deur toe te maak. Hulle is van mening dat die hotel vir die verlies verantwoordelik is en die items behoort te vervang.
- Verduidelik aan die gas die VYF uitsonderings met betrekking tot aanspreeklikheid vir gaste se eiendom. (5 × 2) (10)
- 3.3 Ontvangspersoneel moet sekere gedragsreëls nakom om 'n effektiewe en produktiewe ontvangsarea te verseker.
- Noem VIER van hierdie reëls. (4)
- 3.4 Noem 10 pligte wat die oggendskopsoneel moet uitvoer. (10)
- 3.5 Gee EEN woord/term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf SLEGS die woord/term langs die vraagnommer (3.5.1–3.5.5) in die ANTWOORDBOEK neer.
- 3.5.1 'n Tarief wat akkommodasie en ontbyt insluit. Ontbyt kan 'n kontinentale of volledige Engelse ontbyt wees.
- 3.5.2 Dit sluit akkommodasie en enige ander diens in, bv banket, wittebroodpakket, en diepseevisvangs.
- 3.5.3 Tarief wat gehef word vir 10 of meer kamers wat by 'n hotel bespreek word. Hierdie tarief word gekwoteer sonder ingeboude kommissie
- 3.5.4 'n Voorafgedrukte vorm wat 'n reisagentskap namens die kliënt aan 'n akkommodasie-onderneming uitreik.
- 3.5.5 'n Vooruitbetaling word aan die hotel gestuur om die kamer tot ná 16:00 of 18:00 te hou. (5 × 2) (10)
- [40]

VRAAG 4

- 4.1 Gebruik 'n NUWE bladsy in die ANTWOORDBOEK om 'n prysuiteensetting vir jou hotel saam te stel. Jou uiteensetting moet die HELFTE van die bladsy vul. Stipuleer kortliks pryse. Maak seker dat die uiteensetting duidelik verstaanbaar is. (5 × 2) (10)
- 4.2 Help een van jou gaste om die registrasiekaart op BYLAE A (aangeheg) te voltooi. Sy voorsien jou van die volgende inligting:

Naam en van	Brigitte Schneider (getroud) van RSA
Aankoms- en vertrekdatums:	1–3 Mei
Huisadres:	Rue de Paris 26
	Bordeaux
	0245
Telefoonnommer:	+47 797 564 7897
Motorregistrasie:	KRD 483 L
Tarief vir DBLS:	R1530 per dubbelkamer per nag
	Deposito van R750 betaal op 3 Maart
Betalingsvorm:	Diner's Club-nommer: 0123456789101112

(16)

- 4.3 Verduidelik elk van die volgende kamerstatusstelsels. Let asseblief op na die punttoekenning:

- 4.3.1 Slaapkamerbespreking ('bedroom book') (4)
- 4.3.2 Bedbladsy ('bed sheet') (5)
- 4.3.3 Elektroniese kamerstatuslosies (5)

[40]**VRAAG 5**

- 5.1 Gebruik die onderstaande inligting om die besprekingsvorm op BYLAE B (aangeheg) te voltooi.

Name van gaste:	SCHNEIDER P MNR & MEV
Datums van aankoms en vertrek:	4–6 MEI
Aankomstyd:	19:30
Kamertipe:	Cabana (R1560)
Betalingsmetode:	CC (DC: 0123456789101112)
Deposito:	R780
Kontakbesonderhede:	Rue de Paris 26
	Bordeaux
	0245 (+47 797 564 7897)
Versoeke:	Nierook. Sjampanje in kamer.
	Dokumente is deurgefaks

(20)

- 5.2 Noem VYF inligtingstukke wat by registrasie van 'n buitelandse gas ingesamel behoort te word. (5)

- 5.3 Noem VYF faktore wat die prys wat hotelle vir toergroepe hef, beïnvloed. (5)

5.4 Bespreek kortliks elk van die volgende groepregistrasietodes:

5.4.1 Verkry vooraf die groep se besonderhede. (4)

5.4.2 Voorsien die toerleier van registrasievorms vir elke gas. (4)

5.4.3 Registreer gaste op die normale manier. (2)

[40]

VRAAG 6

6.1 Gebruik die onderstaande inligting om die digtheidstabel in BYLAE C (aangeheg) te voltooi.

NAAM VAN GAS	KAMER	AANKOMS- EN VERTREKDATUM
HUNDESHAFEN/T MNR	SGL2	8–10 MEI
KUHN/C MNR & MEV	TWN1	7–8 MEI
BESTER/K MNR & MEV	SUITE1	5–6 MEI
ANDERSON/N MEV	SGL1	12–13 MEI
MARAIS/L MNR & MEV	DBL1	13–14 MEI
BECKER/H MNR	SGL3	5–7 MEI
KOTZE/B MNR & MEV	DBL3	8–9 MEI
BALOYI/N MNR & MEV	TWN2	7–10 MEI

(20)

6.2 Beskryf die prosedure wat jy sal volg wanneer jy as 'n ontvangsklerk by Road Lodge Hotel met die volgende registrasiesituasies te doen kry:

6.2.1 'n Bespreking sonder spoor

6.2.2 'n Gas met 'n bespreking.

6.2.3 'n Ongereelde/toevallige gas.

(3 × 5) (15)

6.3 Noem VYF metodes waarvolgens jy 'n bespreking kan doen.

(5)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

BYLAE A

EKSAMENNUMMER:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

VRAAG 4.2

REGISTRASIEKAART			
VAN		MNR/MEV/ME	
VOORNAME			
AANKOMSDATUM			
VERTREKDATUM			
ADRES			
TELEFOONNUMMER			
NASIONALITEIT		MOTORREGISTRASIENOMMER	
KAMERTIPE	TARIEF	DEPOSITO J/N	
		BEDRAG BETAAL	
BETALINGSVORM	KREDIETKAARTNO		
ONTVANGSKLERK		DATUM	
GAS SE HANDTEKENING:	<i>Gas se handtekening</i>		

(16)

BYLAE B

EKSAMENNUMMER:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

VRAAG 5.1

BESPREKINGSVORM

Naam:

Aankoms:

Naam:

Vertrek:

Naam:

Enkel
Tweebed
Dubbel
Luuks
Suite
Tipe

Kamertipe

Tarief:
Tarief:
Tarief:
Tarief:
Tarief:

Aankomstyd:

Gewaarborg:

JA/NEE

Vorige gas:

JA/NEE

Bemerking-
seg:

N/B

Bespreking
versoek deur:

Telefoon:

Adres:

Opmerkings:

Dorp

Betalingsmetode:

TT no:

Bespreking gedoen deur:

Moet bevestig word
deur:Telefoon: ☐ Verbaal ☐ DatumFaks ☒ Brief ☐

(20)

BYLAE C

EKSAMENNUMMER:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

VRAAG 6.1

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

(20)