higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N5

14 JUNIE 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A: KORT VRAE

VRAAG 1

1.1
1.1.1 B
1.1.2 E
1.1.3 A
1.1.4 D
1.1.5 F

(5 × 1) (5)

1.2
1.2.1 Unieke verkoopsproposisie (‘Unique sales proposition’)
1.2.2 Belasting op die toegevoegde waarde (‘Value-added tax’)
1.2.3 Vroegoggendtee (‘Early morning tea’)
1.2.4 Geslotekringtelevisie (‘Closed-circuit television’)
1.2.5 Toerismegraderingsraad van Suid-Afrika (‘Tourism Grading Council of South Africa’)
1.2.6 Kamer en ontbyt (‘Room and breakfast’)
1.2.7 Vakant en reg (‘Vacant and ready’)
1.2.8 Luidsprekerstelsel (‘Public address system’)
1.2.9 Betaalpunt (‘Point of sale’)
1.2.10 Kommersieel belangrike person (‘Commercially important person’)

(10 × 1) (10)

1.3
1.3.1 Waar
1.3.2 Onwaar
1.3.3 Waar
1.3.4 Onwaar
1.3.5 Waar
1.3.6 Onwaar
1.3.7 Waar
1.3.8 Onwaar
1.3.9 Waar
1.3.10 Onwaar

(10 × 1) (10)

1.4
1.4.1 D
1.4.2 A
1.4.3 H
1.4.4 B
1.4.5 J
1.4.6 C
1.4.7 E
1.4.8 F

(8 × 1) (8)

1.5
1.5.1 G
1.5.2 A
1.5.3 B
1.5.4 C
1.5.5 F
1.5.6 D
1.5.7 E

(7 × 1) (7)

1.6	1.6.1	Gedragskode		
	1.6.2	Nie-verbaal		
	1.6.3	Brosjures		
	1.6.4	Tarief		
	1.6.5	Aankomslys		
	1.6.6	Hotelhouer		
	1.6.7	Buitegebruik		
	1.6.8	Skok		
	1.6.9	Stelery/Diefstal		
	1.6.10	'VPO'		
			(10 × 1)	(10)
				[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B: LANG VRAE

VRAAG 2

2.1
- Antwoord dadelik.
- Hou 'n potlood en notaboekie byderhand.
- Groet vriendelik.
- Identifiseer die instelling/afdeling.
- Vra taktvol die persoon se naam en rede vir die oproep.
- Maak duidelike aantekeninge van relevante inligting.
- Bepaal aard van die oproep as dit vir die bestuur is. (Enige 4 × 1) (4)

2.2

O/A	Lys van pligte by ontvangs
A	Sluit kluis en voorraadkaste.
A	Stel bestuurder se verslag op.
O	Versprei pos en rekwisisies na toepaslike departemente.
O	Berei kaskontant ('cash float') voor vir restaurant en kroeg vir afhaal.
A	Kontroleer huishoudster se lys van onbesette kamers om kamerbeskikbaarheid te bepaal.
O	Balanseer en sluit die tabellariese grootboek af, en voltooi die daaglikse opsomming nadat gaste wat laat aankom, ingeskryf is.
A	Stel lys op van gaste wat die volgende dag aankom en vertrek.
O	Skryf 'EMTs' en 'VPOs' oor in die gastefolio en tabellariese grootboek.
E	Registreer gaste wat laat aankom.
A	Maak aantekeninge vir die nagportier oor gaste wat laat aankom.
O	Tik en kopieer spyskaarte.
A	Skryf aankope en fakture in die aankoopjoernaal ('purchase daybook').
O	Berei voor vir die bank ('banking').
O	Kontroleer watter gaste die middag vertrek.
O	Skryf onkoste in vir middagete en kamerdiens.
A	Maak die kas op vir die kroeg en restaurant en doen die z-lesings.
O	Berei rekeninge voor vir gaste wat vertrek.
O	Kontroleer korrespondensie oor besprekings en gaste wat arriveer.
A	Kontroleer kaskontant weer om voldoende kleingeld vir die aand se besigheid te verseker.
A	Skryf die onkoste in vir middagtees en aandetes.

(20)

2.3

Maklik om by te hou	Gereelde inskrywings deur verskillende mense
Verskillende departemente is identifiseerbaar	Om aan gas duidelik te maak waar onkoste aangegaan is
Kan gebalanseer word	Om die berekening te fasiliteer wanneer die finale rekening voorberei word, en om foute uit te lig
Maklik om steekproewe te neem	Om akkuraatheid te verseker neem die bestuur steekproewe
Maklik om te bedryf	Om tydmors te voorkom
Ekonomies	Om inkomsteverlies te voorkom en/of inkomste te maksimeer

(Enige 5 × 2) (10)

2.4

- Enige beperkte deel van die gelisensieerde perseel moet by elke ingang tot die perseel duidelik as sodanig aangedui word.
- Geen persone onder die ouderdom van 18 mag by enige toonbank bedien word.
- Geen bottelering van drank mag op die perseel plaasvind nie.
- Voldoende toiletfasiliteite vir mans en dames moet voorsien word.
- 'n Register van alle loseerders moet op die perseel gehou word.
- Dronk of losbandige gedrag moet nie toegelaat word nie.
- Alkohol moet nie aan dronk persone verkoop/verskaf word nie.
- Perseel moet nie as 'n bordeel gebruik word nie.
- Aanstootlike, onbehoorlike of obsene dade moet nie toegelaat word nie.

(Enige 6 × 1) (6)

2.5

Digtheidskaart	
2.5.1 Doel	Maklik,✓ vinnige aantekening van besprekings✓
2.5.2 Voorkoms	Kaart met simbole✓ wat soortgelyke kamers verteenwoordig,✓ per week✓ (Enige TWEE)
2.5.3 Vir watter instelling dit geskik is	Groot hotelle✓ met soortgelyke kamers✓ waar gaste vir 'n kort tydperk bly✓ (Enige TWEE)
2.5.4 Manier waarop dit werk	Potlood✓ word gebruik om elke kamer wat bespreek is aan te dui/in te kleur/deur te haal✓
2.5.5 Unieke kenmerke	Besetting en beskikbaarheid✓ van kamers is met 'n oogopslag duidelik ✓

(5 × 2) (10)
[50]

VRAAG 3

3.1

3.1.1	C
3.1.2	A
3.1.3	E
3.1.4	D
3.1.5	B
3.1.6	F
3.1.7	F
3.1.8	D
3.1.9	C/D
3.1.10	G

(10 × 1) (10)

3.2 3.2.1

- Datum van kwitansie vir bespreking
- Persoonlike kontakdetails van gas
- Nasionaliteit van gas
- Aankomsdatum
- Lengte van verblyf
- Vertrekdatum
- Soort kamer benodig
- Metode van betaling
- Spesiale versoeke
- Deposito vooruit betaal
- Plek vir handtekening van besprekingsklerk (Enige 10 × 1) (10)

3.2.2

- Dien as ‘n kontrolelys vir alle relevante inligting
- Herinner jou daaraan om sekere dinge aan die gas te sê
- Vergemaklik die prosessering
- Raak nie so maklik weg nie (4)

3.3 3.3.1 Groot hotel (1)

3.3.2 A = Assistenthoofbestuurder
B = V & D-bestuurder (‘F & B manager’)
C = Akkommodasiebestuurder (3)

3.4 3.4.1

Behoefte	Moeë gaste het ontspanning nodig – spa Het 'n oggendmaaltyd nodig by die hotel op pad na 'n afspraak – ontbyt ingesluit
Sekerheid	Die Radisson is 'n bekende hotel – gaste weet wat om te verwag
Gerief	Foto's illustreer geriefskenmerke en ruimte
Trots/In die mode	Die Radisson is toonaangewend – gaste wil daar gesien word
Plesier	Uitsig oor die see, stadion en swembad dui aan dat genotvolle aktiwiteite beskikbaar is
Gewoonte	Gaste sien 'n naam wat hulle ken en vertrou
Ligging	Foto's toon die hotel in die nabyheid van die stadion en die see
Fasiliteite	Spa en swembad toon aanloklike fasilitieite
Waarde vir geld	Die enkelprys en prys per persoon wat deel toon 'n besparing vir twee mense wat saam reis.

(Enige 4 × 2) (8)

3.4.2

Akkommodasie	Slaapkamerpryse en foto's van slaapkamer
Dienste	Spa-koepon en embleem van spa
Kos	Aanduiding dat ontbyt ingesluit is

(Enige 2 × 2) (4)

3.4.3	(a)	Die hotelgebou	Foto van nabyheid tot die stadion, berg en see OF Telefoonnommer en webwerfadres	
	(b)	Individuele gastekamers	Foto van slaapkamer OF Prys gekwoteer	
	(c)	Openbare areas in die hotel	Foto van die swembad en sitarea en Verwysing na die spa	
	(d)	Kos- en drankareas in die hotel	Verwysing na die ontbyt, en foto van die sitareas	
	(e)	Reëls en regulasies	Fyn druk onderaan die advertensie	
			(5 × 1)	(5)

3.4.4
- Webwerf
- Gedrukte strooibiljet
- Koerant
- Tydskrif
- E-pos

(Enige relevante 5 × 1) (5)
[50]

VRAAG 4

4.1

Hare	Skoon en netjies
Vel en grimering	Glad en sonder vlekke/puisies Toepaslike grimering
Hande	Naels kort en skoon
Kleredrag	Volle uniform, skoon en gestryk
Halitose	Borsel tande en vermy sterk-gegeurde kos net voor die skof begin
Liggaamsreuk	Skoon, minimale parfuum
Bykomstighede	Tot die minimum beperk

(7)

4.2

Prestasie	Beide partye presteer soos ooreengekom.
Frustrasie	Kontrak eindig as gevolg van onvoorsiene omstandighede aan die kant van enige van die partye.
Kontrakbreuk	Wanneer een van die partye nie presteer soos ooreengekom nie.

(3 × 2) (6)

4.3 4.3.1



Geagte **(A)** Me Williams,
(B) Dankie …
Ons bevestig hiermee …
By Returnity hotel …
Bevestig/Hersien asseblief besprekingsbesonderhede … (5)

4.3.2 **BESPREKINGSINLIGTING**

Bevestigingsnommer:	SPL12345
Naam van gas:	**(C)** Kerry Williams✓
Aankomsdatum:	**(D)** 14 April✓
Vertrekdatum:	**(E)** 26 April✓
Getal nagte:	**(F)** 9✓
Soort kamer:	**(G)** Een slaapkamer✓
Kamerbelasting:	10,27%

(5)

4.4 4.4.1 Ja,✓ reisigerstjeks word gewaarborg deur die owerhede wat dit aan die gas uitgereik het in ruil vir kontant.✓
(Enige relevante antwoord) (2)

4.4.2 50 × 10 = R500,00✓
1% of 500 = R5,00✓
500 – 5 = R495,00✓
495 – 495 = R0,00 kleingeld✓

Ja,✓ dit is voldoende. (5)

4.4.3
- Kontroleer of persoon op die swart lys is.
- Verifieer die identiteit.
- Bereken die wisselkoers.
- Bereken die kommissie/diensgeld.
- Vul die kommissiekwitansie in.
- Let op na die mede-ondertekening.
- Verifieer vandag se datum.
- Verifieer die stad waarin dit gewissel is. (8)

4.4.4 Maak ‘n afskrif van die paspoort. (1)

4.5
- Naam
- Nasionaliteit
- Besonderhede van paspoort
- Vertrekdatum
- Volgende bestemming (5)

4.6
- Wys op die bepalings en voorwaardes van die besprekingskontrak.
- Help die gas om alternatiewe akkommodasie te kry. (2)

4.7 Kontroleer …
- besonderhede van bespreking.
- registrasiekaart en inligting.
- inhoud van kamer en bagasie.
- telefoonoproepe wat deur die operateur gemaak of direk geskakel is. (4)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou