higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N30**(A)**(J14)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N5

(4090605)

14 Junie 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 13 bladsye en 2 bylaes.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
TOEGEPASTE BESTUUR N5
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord AL die vrae.
2. Lees AL die vrae aandagtig deur.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Beantwoord AL die vrae binne die praktiese konteks van die gegewe situasie.
5. Begin elke vraag op ‘n NUWE bladsy.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A: KORT VRAE

VRAAG 1

1.1 Kies ‘n ondersteuningsdiens uit KOLOM B om by ‘n kliëntbehoefte in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B
1.1.1	‘n Besigheidsman moet oorspronklike dokumente na sy hoofkantoor faks	A 
1.1.2	Toeriste wil die uitsig oor die stad van die 20ste vloer van die hotel af geniet	B 
1.1.3	‘n Verkoopspersoon wat juweliersware verkoop het ‘n besending diamantoorbelle wat sy tydens haar verblyf by ‘n juwelier moet aflewer	C 
1.1.4	‘n Gestremde gas	D 
1.1.5	‘n Gas besoek die stad met sy antieke motor	E 
		F 

(5 × 1) (5)

1.2 Skryf elk van die volgende afkortings voluit:

1.2.1 UVP (‘USP’)

1.2.2 BTW (‘VAT’)

1.2.3 VOT (‘EMT’)

1.2.4 GKT (‘CCTV’)

1.2.5 TGRSA (‘TGCSA’)

1.2.6 K & O (‘R & B’)

1.2.7 V

1.2.8 LSS (‘PBS’)

1.2.9 BTP (‘POS’)

1.2.10 KBP (‘CIP’)

(10 × 1) (10)

1.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs ‘waar’ of ‘onwaar’ langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Die algemeenste metode om koste met die hand aan te teken, is op die rekening (‘tab’).

1.3.2 Die kassier gee ‘n rekening aan die gas nadat hy/sy die verskuldigde bedrag betaal het.

1.3.3 Die nagportier kontroleer die lopende rekeninge om moontlike slegte skuld te identifiseer.

1.3.4 Die verkoopsfunksie is nie ‘n baie belangrike deel van ‘n ontvangspersoon se werk nie.

1.3.5 Marginale koste is die koste om een kamer in ‘n hotel te produseer.

1.3.6 Tegniese vaardighede word verkry deur verbale en nie-verbale gedrag in ‘n gegewe situasie te koördineer.

1.3.7  dui aan dat ‘n gas navraag kan doen oor toeriste-attraksies in die omgewing van die hotel.

1.3.8 Die Whitney-stelsel is die enigste vorm waarin besprekings aangeteken word.

1.3.9 Die tradisionele metode om gaste by aankoms te registreer is ‘n register.

1.3.10 ‘n Sleutelkaart is die enigste soort sleutel wat in ‘n hotel gebruik word.

(10 × 1) (10)

1.4 Kies ‘n term uit KOLOM B om by ‘n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.8) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.4.1	Kamers wat nie teen ‘n gespesifiseerde tyd beset is nie, sal verhuur word	A	‘T of P’
1.4.2	Besprekings deur gereëlde kliënte op kort kennisgewing word dikwels op hierdie basis aangebied	B	BBP (‘VIP’)
1.4.3	Fasiliteit wat gewoonlik aangebied word aan reisagente of maatskappye wat gereeld sake doen met die hotel	C	kommissiedraende bespreking (‘commissionable booking’)
1.4.4	Besprekings word gewoonlik slegs deur senior besprekingsklerke hanteer	D	6 nm-vrystelling
1.4.5	Aantal kamers beskikbaar vermenigvuldig met die tydsduur wat deur die besprekingskaart gedek word	E	rug-aan-rugbesprekings
1.4.6	Voorafreëling met ‘n reisagent waarvolgens die hotel ‘n persentasie van die kamertarief aan hom/haar betaal wanneer ‘n bespreking gemaak word	F	besprekings gewaarborg deur lugdiens en reisagente
1.4.7	Sekere akkommodasie wat oor ‘n tydperk bespreek is; terwyl die een groep vertrek, arriveer ‘n ander groep	G	HFB (‘CFO’)
1.4.8	Kamers word permanent vir dié partye uitgehou	H	Gewaarborgde aankomelinge (‘guaranteed arrivals’)
		I	toevallige gaste (‘walk-ins’
		J	kamernagte (‘room nights’)

(8 × 1) (8)

1.5 Kies ‘n term uit KOLOM B om by ‘n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.7) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.5.1	Formele byeenkoms van mense wat dieselfde besigheids- of politieke belangstellings deel	A	seminaar
		B	konvensie
1.5.2	Groep mense wat vergader om ‘n spesifieke onderwerp te bespreek of te bestudeer	C	uitstalling
		D	simposium
1.5.3	Vergadering van mense met dieselfde siening of doelstellings	E	werkswinkel
		F	vergadering
1.5.4	Openbare vertoning van voorwerpe	G	konferensie
1.5.5	Mense wat vergader vir ‘n spesifieke rede		
1.5.6	Vergadering van mense met ervaring in ‘n spesifieke onderwerp, om ‘n gedeelte van die onderwerp in detail te bespreek		
1.5.7	Byeenkoms van mense wat idees oor ‘n spesifieke onderwerp of aktiwiteit uitruil en ontwikkel		

(7 × 1) (7)

1.6 Gee EEN term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die term langs die vraagnommer (1.6.1–1.6.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.6.1 ‘n Stel reëls wat die bestuur moet nakom om gehaltediens aan gaste te verseker

1.6.2 Briewe, fakse en e-posse is voorbeelde van hierdie kommunikasiemetode

1.6.3 ‘n Kleurvolle en beskrywende gedrukte voorstelling van die verskillende fasiliteite wat ‘n hotel aanbied

1.6.4 Die kostestruktuur vir die dienste wat ‘n hotel aanbied

1.6.5 ‘n Alfabetiese lys wat een dag voor die tyd opgestel en aan die portier en die ontvangspersoon uitgedeel word

1.6.6 ‘n Ander term vir herbergier (‘innkeeper’)

Kopiereg voorbehou

1.6.7 'n Lisensie wat toelaat dat drank op die perseel verkoop mag word, maar nie op die perseel gedrink mag word nie

1.6.8 Die toestand waarin die pasiënt is wanneer die eerstehulppersoon hom/haar neerlê, die bene effens hoër as die kop lig, en hom/haar met 'n kombers toemaak

1.6.9 Personeellede, sowel as hulle handsakke, word deursoek wanneer dit duidelik word dat dit 'n probleem is

1.6.10 Betaling wat namens die gas gedoen word

(10 × 1) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B: LANG VRAE

VRAAG 2

2.1 Noem VIER eenvoudige reëls wat 'n ontvangspersoon sal help om goeie telefoonmaniere te ontwikkel. (4)

2.2 'n Ontvangspersoon het verskillende pligte tydens die oggendskof en aandskof.

Bestudeer die lys pligte op BYLAE A. Onderskei tussen oggendpligte (O) en aandpligte (A). Skryf slegs die letter (O of A) langs die plig op BYLAE A. (20)

2.3 Bespreek die vereistes vir 'n effektiewe faktureringstelsel ('billing system').

(5 × 2) (10)

2.4 Bespreek SES algemene voorwaardes waaraan 'n instelling moet voldoen wanneer dit 'n dranklisensie vir binnegebruik ('on-consumption') het. (6)

2.5 Bespreek 'n digtheidskaart ('density chart') onder elk van die volgende opskrifte:

2.5.1 Doel

2.5.2 Voorkoms ('Appearance')

2.5.3 Vir watter instelling dit geskik is

2.5.4 Manier waarop dit werk ('Manner of operation')

2.5.5 Unieke kenmerke

(5 × 2) (10)
[50]

VRAAG 3

3.1 Gaste wat in ‘n hotel tuisgaan maak staat op die ontvangspersoon om hulle te adviseer oor die verskillende dienste wat hulle mag nodig kry.

Kies die toepaslikste inligtingsbron wat die ontvangspersoon kan gee uit KOLOM B om by die gas se versoek in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1.1	‘n Gas het ‘n allergiese velreaksie en soek na die naaste apteek	A	straatkaart van die area
3.1.2	‘n Toeris wil na ‘n museum naby die hotel stap	B	residensiële telefoongids
3.1.3	‘n Gas benodig halaal-maaltye en die hotel is nie gesertifiseer om sulke maaltye voor te berei nie	C	Geelbladsye
		D	afstandstabel
3.1.4	‘n Besigheidsman moet naburige dorpe besoek en wil die tydsduur van die reis beplan	E	katalogus van plaaslike restaurante se spyskaarte
3.1.5	‘n Gas wil ‘n ou skoolvriend bel wat in die stad woon waarin die hotel geleë is	F	hotel se vloerplan
		G	telefoonlys vir nooddienste
3.1.6	‘n Brand breek uit in die sitkamer en gaste moet toegang verkry tot die naaste nooduitgang		
3.1.7	‘n Gas se kind het weggedwaal van haar familie en wil by die swembad uitkom waar haar ma vir haar wag		
3.1.8	‘n Toeris wil die afstand na ‘n nasionale park verifieer om te besluit oor die mees koste-effektiewe manier van vervoer		
3.1.9	‘n Gas se bagasieslot is gebreek en het ‘n slotmaker nodig om dit oop te maak		
3.1.10	‘n Wanhopige moeder vermoed dat haar kind ontvoer is		

(10 × 1) (10)

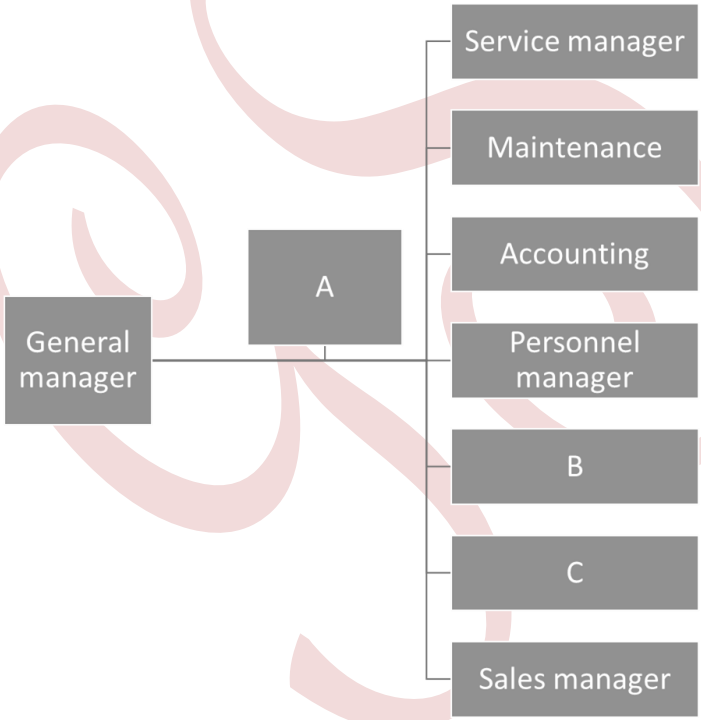
3.2 Die aantekening van die relevante inligting wanneer ‘n voornemende gas ‘n bespreking doen, is ‘n essensiële taak.

3.2.1 Noem TIEN velde op ‘n besprekingsvorm wat deur ‘n besprekingsagent ingevul moet word. (10)

3.2.2 Noem VIER voordele van ‘n standaardbesprekingsvorm. (4)

3.3 Bestudeer die diagram van ‘n gasvryheidsorganisasie. Die diagram dui die volgende aan:

Hoofbestuurder; Diensbestuurder; Onderhoud; Rekeninge; Personeelbestuurder; Verkoopsbestuurder



3.3.1 Watter soort organisasie het waarskynlik so ‘n tipe struktuur? (1)

3.3.2 Identifiseer departemente A, B en C. (3)

3.4 Kliënte kies ‘n hotel om verskillende redes.

Bestudeer die advertensie hier onder en beantwoord die vrae.



3.4.1 Gee VIER redes waarom kliënte hierdie dienste sou kies.

Staaf elke rede uit die advertensie. (4 × 2) (8)

3.4.2 Identifiseer TWEE hoofareas met betrekking tot die hotelprodukte wat in hierdie advertensie bevorder word.

Verduidelik elke geïdentifiseerde area. (2 × 2) (4)

3.4.3 Pas jou kennis van die produkontledingstegniek toe om te beskryf hoe die advertensie die volgende illustreer:

(a) Die hotelgebou

(b) Individuele gastekamers

(c) Openbare areas in die hotel

(d) Voedsel- en drankareas in die hotel

(e) Reëls en regulasies

(5 × 1) (5)

3.4.4 Stel VYF media voor waarin die hotel hierdie advertensie kan gebruik. (5)

[50]

VRAAG 4

4.1 Bestudeer die foto hier onder.

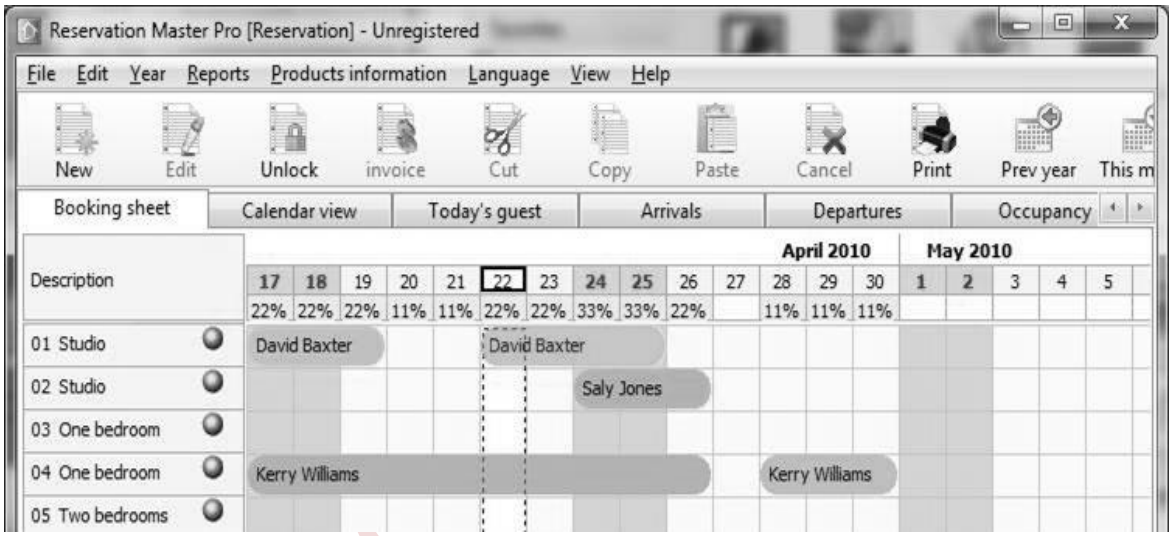


Gee SEWE areas met betrekking tot persoonlik voorkoms waaraan hierdie ontvangspersone aandag moes gee voordat hulle vir diens aangemeld het. (7)

4.2 Bespreek DRIE maniere waarop ‘n besprekingskontrak tot ‘n einde kan kom.

(3 × 2) (6)

4.3 Bestudeer die vooruitbesprekingskaart hier onder.



4.3.1 Bevestig die Kamer 4-bespreking deur afdelings A en B in die bevestigingsbrief op BYLAE B in te vul. (5)

.

4.3.2 Vul afdeling C, D, E, F en G in die bevestigingsbrief op BYLAE B in. (5)

4.4 'n Australiese gas bied by sy vertrek die volgende dokument aan om sy rekening van R495,00 te betaal. Die wisselkoers is R10,00/$.

.



4.4.1 Is dit 'n aanvaarbare betalingsmetode? Motiveer jou antwoord. (2)

4.4.2 Indien die hotel diensgeld van 1% hef, sou dit voldoende wees? Motiveer jou antwoord. (5)

4.4.3 Watter stappe moet gevolg word om hierdie betaling te prosesseer? (8)

4.4.4 Hoe moet die ontvangspersoon die gas se identiteit verifieer? (1)

4.5 Noem die VYF inligtingsitems wat ‘n ontvangspersoon by buitelandse gaste moet kry wanneer hulle registreer. (5)

4.6 Oorbespreking (‘Overbooking’) kan ongerieflik wees vir reisigers, en kan regsgronde bied waarop hulle vergoeding kan eis vir verliese wat gely is.

Gee TWEE maniere waarop ‘n hotel aanspreeklikheid kan beperk in die geval van oorbespreking. (2)

4.7 ‘n Toevallige gas (‘chance guest’) plaas talle bestellings by die kroeg en die restaurant.

Bespreek die kontroles wat gedoen moet word om slegte skuld te voorkom. (4)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

BYLAE A

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

(20)

Kopiereg voorbehou

BYLAE B



Geagte **(A)**_____, (1)

(B)_____
_____
_____. (4)

BESPREKINGSINLIGTING

Bevestigingsnommer:	SPL12345
Naam van gas:	**(C)**
Datum van aankoms:	**(D)**
Vertrekdatum:	**(E)**
Getal nagte:	**(F)**
Tipe kamer:	**(G)** (5)
Kamerbelasting:	10,27%
Oordfooi (‘Resort fee’):	R1500,00 per kamer per nag – sluit in fooitjies vir huishouding, klokdiens (‘bell services’), kelner (‘valet’) en koffie in die kamer

Ons sien uit na u aankoms en verskaf graag die volgende inligting om u te help om u reis te beplan:

Registrasietyd:	16:00 – indien u vroeg arriveer, is u welkom om die fasiliteite te gebruik terwyl u wag dat u kamer beskikbaar raak.
Vertrektyd:	12:00
Kansellasiebeleid:	Ons vereis kennisgewing van kansellasie minstens sestien dae voor aankoms vir terugbetaling van die deposito. By kansellasies wat binne die vyftien-dae-periode ontvang word, word die volle deposito verbeur.

Indien u enige vrae het, bel ons asseblief tolvry by 0800-888-8888.

Vriendelike groete,

Joe Lewis
Besprekingstoesighouer

Kopiereg voorbehou