higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N5

6 JUNIE 2019

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 1.1.1 EMT
1.1.2 Skok
1.1.3 Herstelposisie
1.1.4 Verstikking
1.1.5 Epilepsie

(5 × 1) (5)

1.2 1.2.1 Kamer✓ en ontbyt✓

1.2.2 Kamer ✓ en alle etes✓

1.2.3 Kamer ✓ en twee etes✓

1.2.4 Slegs ’n kamer✓✓

1.2.5
- Vol tarief✓ vir akkommodasie✓ OF
- Die amptelike of geadverteerde prys van ’n hotelkamer waarop afslag gewoonlik onderhandelbaar is

(5 × 2) (10)

1.3 1.3.1 Party ondernemings wat alkoholiese drankies vir gebruik op die terrein verkoop, soos kroeë of restaurante, laat klante ook toe om hul eie alkohol wat hulle elders gekoop het saam te bring.✓ Die alkohol is gewoonlik onderhewig aan ’n oopmaakfooi.✓ Die reël is dikwels dat dit beperk word tot twee bottels wyn. Die fooi staan bekend as ’n krukfooi. (Enige 2 × 1) (2)

1.3.2 Openbare aanspreeklikheid is ’n regsterm✓vir die verantwoordelikheid✓ van ’n onderneming✓ om te betaal vir ’n lid van die publiek se skade✓ as die skade of besering✓ op die onderneming se perseel opgedoen is.✓

(Enige 2 × 1) (2)

1.3.3 Oorbespreking is ’n algemene gebruik in die reis- en gasvryheidsektore,✓ waar verwag word dat party mense sal kanselleer.✓ Ondernemings verkoop meer eenhede as wat beskikbaar is.✓ Die gebruik van oorbespreing is daarop gemik om seker te maak 100% van die beskikbare eenhede word gebruik✓ om die maksimum opbrengs op belegging te verkry.✓ (Enige 1 × 1) (1)

1.4 1.4.1 Ekstern
1.4.2 Intern
1.4.3 Intern
1.4.4 Ekstern
1.4.5 Ekstern

(5 × 1) (5)

1.5	1.5.1	B		
	1.5.2	H		
	1.5.3	C		
	1.5.4	A		
	1.5.5	G		
	1.5.6	J		
	1.5.7	F		
	1.5.8	E		
	1.5.9	I		
	1.5.10	D		
			(10 × 1)	(10)

1.6	1.6.1	Nemer		
	1.6.2	Trekker		
	1.6.3	Drawee		
	1.6.4	Toonder		
	1.6.5	Order		
	1.6.6	Gekruis		
	1.6.7	Oop		
	1.6.8	Geweier		
	1.6.9	Nie onderhandelbaar nie		
	1.6.10	Lopende rekening		
			(10 × 1)	(10)

1.7	1.7.1	Anders	(1)
	1.7.2	Tim	(1)
	1.7.3	02	(2)
	1.7.4	29.03.11	(1)
	1.7.5	BO✓ DB✓ (Blue Ocean, dubbelbed)	(2)
	1.7.6	4	(2)
	1.7.7	2	(2)
	1.7.8	0	(1)
	1.7.9	02.04.11	(1)
	1.7.10	3992	(2)
			[60]

TOTAAL AFDELING A: 60

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Hanteer elke navraag vinnig en doeltreffend.
- Bepaal die presiese aard van die inligting wat verlang word.
- Organiseer die kantoor so dat alle bronne van inligting byderhand is.
- Ken die hotel se uitleg, personeel en fasiliteite.
- Toon belangstelling.
- Behou oogkontak.
- Handhaaf 'n goeie stemtoon en volume.
- Praat helder en spreek woorde reg uit.
- Gebruik gaste se name waar moontlik.
- Antwoord vrae logies en bondig.
- Voer gesprekke vriendelik en met selfvertroue.
- Tree professioneel op. (Enige relevante antwoorde 5 × 1) (5)

2.2
- Diplomaties
- Georganiseerd
- Gewillig om te leer
- Kan goed kommunikeer
- Klantgeöriënteer
- Taktvol
- Intelligent
- Gesonde verstand
- Selfdissipline
- Empatie
- Vriendelik
- Lojaal
- Respekvol
- Wel ter tale
- Logies en georden
- Verantwoordelik (Enige 10 × 1) (10)

2.3
2.3.1 Voorportaal
2.3.2 Kassier
2.3.3 Inligting
2.3.4 Voorkantoor
2.3.5 Registrasie
2.3.6 Sleutels
2.3.7 Rekeninge
2.3.8 Vooraf besprekings
2.3.9 Skakelbord
2.3.10 Verslae

(10 × 1) (10)

2.4
- Navrae
- Herhaalde besoeke
- Plaaslike koerante
- Ongewone besprekingspatrone
- Verwysings (5)

2.5
- Betaling en bevestiging van bespreking
- Kansellasie deur die kliënt of hotel
- Veranderinge aan die bepalings van die kontrak deur die hotel
- Aanspreeklikheid vir gaste se eiendom
- Die hotel se aanspreeklikheid vir onvoorsiene omstandighede (5)

2.6
- Merk alle rekeninge bo ’n sekere bedrag vir die hoofkassier se aandag✓ wat die besprekingsbesonderhede kan nagaan om die gas se status te bepaal.✓
- Ondersoek registrasie✓ van gaste wat kansvatters is✓
- Gaan individuele rekeninge na✓ vir ongewone spanderingspatrone✓

(3 × 2) (6)

2.7
- Besprekingsbesonderhede
- Registrasiedokumente
- Inhoud van die kamer en bagasie
- Telefoonoproepe wat deur die skakelbord of direk gemaak is. (4)

[45]

VRAAG 3

3.1

3.1.1 Unieke verkoopproposisie – iets spesiaal/anders✓ oor die spesifieke hotel✓
Byvoorbeeld: Covered parking/night porter serves food at enige time/restaurant mentioned in 'The Good Food Guide'✓

3.1.2 Automatiese verkope✓ – the only thing the receptionist has to do is to take the booking✓
Byvoorbeeld: Gas vat wat aangebied word teen die gekwoteerde prys✓

3.1.3 Verbeterde verkope✓ – om die gas te oorreed om iets beter en duurder te neem✓
Byvoorbeeld: Suite in plaas van ’n dubbelkamer✓

3.1.4 Geskepte verkope✓ – om iets te verkoop wat die gas nie wou gehad het nie of waaraan die gas nie gedink het nie✓
Byvoorbeeld: Droogskoonmaakdiens, haarkappery✓

3.1.5 Koste vir die produksie✓ van een✓ produksie-eenheid/kamer
Byvoorbeeld: Alle uitgawes om een slaapkamer te bedien✓

(5 × 3) (15)

3.2
- Vriendelike, verwelkomende geaardheid
- Oplettend – goeie luisteraar
- Maak oogkontak
- Goeie stemtoon en volume
- Gebruik gaste se naam waar toepaslik
- Gee spesiale aandag aan verswakte en jong gaste
- Behandel almal met respek
- Geduldig, taktvol en diplomaties (Enige 5 × 1) (5)

3.3
- Vriendelike, verwelkomende geaardheid – gas voel onwelkom
- Oplettend – goeie luisteraar – maak foute
- Maak oogkontak – gas voel onbelangrik en raak agterdogtig
- Goeie stemtoon en volume – irriteer gaste
- Gebruik gaste se naam waar toepaslik – gas voel hy word nie gerespekteer nie
- Gee spesiale aandag aan verswakte en jong gaste – gas voel spesiale behoeftes word geïgnoreer
- Behandel almal met respek – geen herhalende besigheid of verwysing nie
- Geduldig, taktvol en diplomaties geen herhalende besigheid of verwysing nie (Enige 5 × 1 toepaslike gevolge) (5)

3.4
3.4.1 C
3.4.2 A
3.4.3 D
3.4.4 E
3.4.5 I
3.4.6 F
3.4.7 G
3.4.8 B

(8 × 1) (8)

3.5 2 (2)

3.6
- Aankomslys
- Departmentele kennisgewings
- Kamerveranderings
- Huislys
- Vertreklys
- Groot groepe/tien dae vooruitskatting
- EMT-lys
- Gastegeskiedeniskaarte
- Daaglikse opsomming
- Kamergeskiedenisrekord
- Kamerinventaris
- Swartlyste (Enige 10 × 1) (10)

3.7
- Bestuurder
- Rekeningekantoor/-departement
- Kassier
- Hoofportier
- Skakelbord/telefoondepartement
- Huishouding
- Kombuis-/restaurantbestuurder
- Kroegbestuurder
- Kamerdiens (Enige 5 × 1) (5)

[50]

VRAAG 4

4.1
- Gasterekeninge moet op datum gehou word.
- Verkope van verskillende departemente moet geïdentifiseer kan word.
- Dit moet gebalanseer kan word.
- Dit moet gekontroleer kan word.
- Die stelsel moet maklik werk.
- Die stelsel moet ekonomies wees wat betref tyd en geld.

(Enige 5 × 2) (10)

4.2 4.2.1 Retensiereg (1)

4.2.2 Nee. (1)
Sy het nie binne die wet opgetree nie, want sy mag nie:

- klere van ’n gas se lyf af neem om te hou nie
- ’n gehuurde motor hou nie
- ’n gas aanhou nie (3)

4.3
- ’n Groot deel van die onderneming verkoop sonder dat die drankraad daarvan weet
- Verkoop drank buite die toegelate verkooptye
- Aflewerings na ure ontvang
- Swak bestuurder
- Die kroeg se struktuur verander sonder om die drankraad in kennis te stel
- Misdadigers in diens neem
- Drank verkoop aan minderjariges
- Nie die voorgeskrewe rekords hou nie
- Misleidende advertering
- Nie die kroegarea afkamp nie
- Dronk of losbandige gedrag toelaat
- Alkohol aan ’n dronk persoon verkoop
- Toelaat dat die perseel as ’n bordeel gebruik word
- Toelaat dat persone die wet oortree/onwelvoeglik optree (Enige 5 × 1) (5)

4.4
- Lugreëling
- Verligting
- Oudio-visuele fasiliteite
- Laai-ingang
- Telekommunikasiedienste
- Luidsprekers
- Afskortings
- Sekretariële dienste
- Vertaaldienste
- Dansvloer
- Verhoog/Podium
- Verskeidenheid stoele
- Spyseniering
- Verskeidenheid drankies (Enige 5 × 1) (5)

4.5
- Kontant
- Buitelandse valuta
- Tjeks
- Kredietkaarte
- Debietkaarte
- EFT
- Reisigerstjeks
- Rekening
- Geskenkbewys
- Eurotjek (10)

4.6
- Onderhandel oor spesiale tariewe
- Ontwerp pakkette wat aantreklik is om teen goeie pryse te verkoop – en vir beide die hotel en die agent wins lewer
- Hotelle vereis ’n lang besteltyd
- Glyskaalprysvasstelling om die verkope van baie kamers aan te moedig
- Hotelle oorbespreek om vir kansellasies voorsiening te maak
- Hotelle stel kansellasiespertye drie maande voor die aankomsdatum
- Hotelle ontwerp spesiale besprekingsvorms vir groepe om gedetailleerde inligting te verseker
- Besprekingsbesonderhede word voor aankoms uitgeklaar om foute en misverstande oor rekeninge uit te klaar
- Op die sperdatum bevestig groepoperateurs finale besonderhede van aankoms en vertrek en die getal kamers (stuur ’n kamerlys) (Enige 5 × 2) (10)

[45]

TOTAAL AFDELING B: 140
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou