higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N30**(A)**(J6)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N5

(4090605)

6 Junie 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 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: 100

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. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Gee EEN woord of term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord of term langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 As 'n gas vra om in die oggend op 'n spesifieke tyd wakker gemaak te word

1.1.2 As iemand bleek is, 'n klam vel en vinnige polsslag het, en vinnig en onreëlmatig asemhaal

1.1.3 'n Ander term vir die koma-posisie

1.1.4 As kos iemand se lugpyp blokkeer

1.1.5 As iemand op die grond val en stuipe ('n toeval) kry

(5 × 1) (5)

1.2 Wat is ingesluit by elk van die volgende ontvangsterme:

1.2.1 K & O ('R & B') of kontinentale plan

1.2.2 Amerikaanse plan of *en pension*

1.2.3 Gewysigde ('modified') Amerikaanse plan of *demipension*

1.2.4 Europese plan

1.2.5 Rakprys ('rack rate')

(5 × 2) (10)

1.3 Definieer die volgende terme:

1.3.1 Kurkgeld ('corkage') (2)

1.3.2 Openbare aanspreeklikheid ('public liability') (2)

1.3.3 Oorbespreking ('overbooking') (1)

1.4 Bepaal of die volgende dokumente voorbeelde is van INTERNE of EKSTERNE kommunikasiemetodes. Kies die antwoord en skryf slegs 'Intern' of 'Ekstern' langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 Bevestiging van bespreking (‘booking confirmation letter’)

1.4.2 Aankomslys (‘arrival list’)

1.4.3 Funksielys

1.4.4 Faktuur (‘invoice’)

1.4.5 Versoek om betaling (‘request for payment’)

(5 × 1) (5)

1.5 Kies uit KOLOM B ’n item wat pas by ’n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–K) langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

	KOLOM A		KOLOM B
1.5.1	’n Gas verkies om in ’n bekende omgewing te bly	A	vrees
1.5.2	Gaste verkies ’n oord wat baie avontuuraktiwiteite bied	B	sekuriteit
1.5.3	’n Gas daag laat op en is moeg	C	behoefte (‘need’)
1.5.4	Gaste is bang om ’n vroeë vlug te verpas	D	begeerte (‘desire’)
1.5.5	’n Voornemende gas doen navraag oor spesiale aanbiedinge en afslag	E	trots (‘pride’)
1.5.6	Gaste wil ’n geleentheid of ’n trekpleister naby die hotel bywoon of besoek	F	gewoonte (‘habit’)
1.5.7	’n Gas word ’n gereelde besoeker ('regular')	G	waarde vir geld
1.5.8	’n Gas wil slegs in toonaangewende (‘prestigious’) hotelle bly waar BBP’s dikwels gesien word	H	plesier
1.5.9	’n Gas kies ’n hotel wat onbeperkte, gratis, vinnige Wi-Fi bied	I	fasiliteite
1.5.10	die hoofrede vir verkope	J	ligging (‘location’)
		K	mode (‘fashion’)

(10 × 1) (10)

1.6 Kies die regte woorde uit dié wat tussen hakies gegee is. Skryf slegs die woorde langs die vraagnommer (1.6.1–1.6.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.6.1 Die ([nemer ['payee'] / betaler ['payer']) is die party wat as begunstigde benoem is.

1.6.2 Die (trekker ['drawer'] / nemer ['drawee']) is die party wat die tjek betaal.

1.6.3 Die (trekker/nemer) is die bank van wie die tjek getrek word.

1.6.4 Die bedrag op die tjek kan oor die toonbank betaal word aan die (toonder ['bearer'] / nemer) of die persoon wat die tjek aanbied.

1.6.5 As 'n tjek aan iemand spesifiek uitgemaak is, is daardie persoon die (trekker/order).

1.6.6 Die houer van 'n tjek kan nie die tjek wissel as dit (verreken ['wiped'] / gekruis) is nie.

1.6.7 As 'n tjek by 'n bank vir kontant gewissel kan word, word dit 'n (oop/gekruiste) tjek genoem.

1.6.8 Wanneer daar 'VT' ('RD') op 'n tjek gestempel is, is dit (gereed vir gebruik/geweier).

1.6.9 As 'n tjek (onderhandelbaar ['negotiable'] / nie onderhandelbaar nie ['not negotiable']) gemerk is, kan daar nie later 'n dispuut ontstaan as daar 'n fout op die tjek gevind word nie.

1.6.10 Die soort tjekrekening wat vir alledaagse transaksies gebruik kan word, word 'n (depositorekening / lopende rekening ['current account']) genoem.

(10 × 1) (10)

1.7 Bestudeer die vorm vir vooraf besprekings in BYLAE A waar die rekenaar se merker ('cursor') hang.

Voltooi die aanmeldskerm ('check-in screen') in BYLAE B met inligting wat uit BYLAE A en BYLAE B verkry is. Skryf elke antwoord langs die vraagnommer (1.7.1–1.7.10) in die ANTWOORDBOEK neer. (15)

[60]

TOTAAL AFDELING A: 60

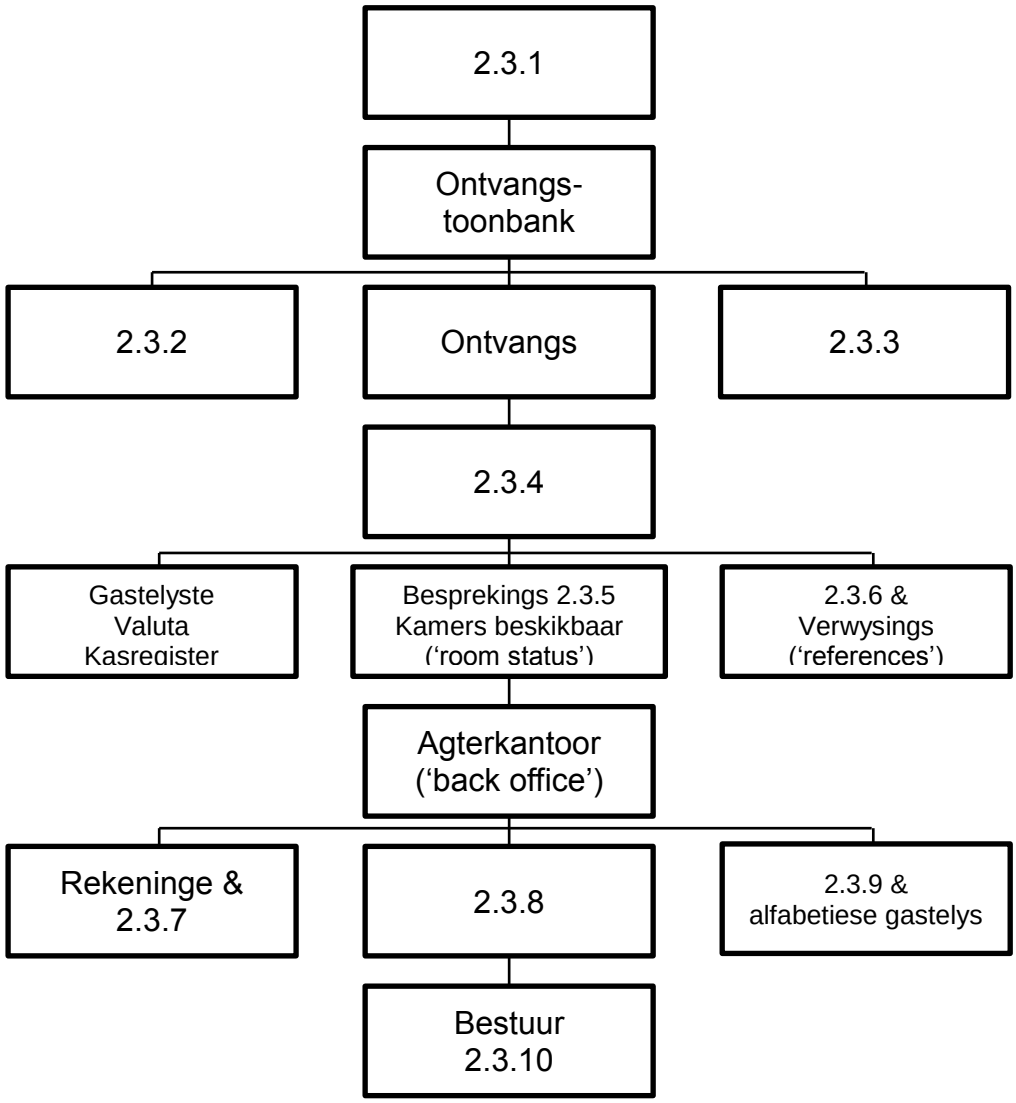
AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Noem VYF reëls wat 'n ontvangspersoon in gedagte moet hou wanneer 'n mondelinge navraag hanteer word. (5)

2.2 Noem TIEN eienskappe wat 'n doeltreffende ontvangspersoon moet hê. (10)

2.3 Voltooi die organogram van die uitleg van 'n ontvangsarea deur slegs die antwoord langs die vraagnommer (2.3.1–2.3.10) in die ANTWOORDBOEK te skryf.



(10 × 1) (10)

2.4 Noem VYF verkoopsgeleenthede waarvan die ontvangspersoon behoort gebruik te maak. (5)

2.5 Noem VYF afdelings in die bepalings en voorwaardes ('terms and conditions') van 'n besprekingskontrak. (5)

2.6 Bespreek DRIE maniere waarop 'n nagouditeur gaste kan identifiseer wat moontlik slegte skuld kan wees. (3 × 2) (6)

2.7 Noem VIER kontroles wat die hotel se sekuriteit of assistentbestuurder kan uitvoer as 'n gas onder verdenking is. (4)
[45]

VRAAG 3

3.1 Definieer die volgende terme en gee 'n voorbeeld van elk:

3.1.1 USP

3.1.2 Die A-klassifikasie van verkope

3.1.3 Die B-klassifikasie van verkope

3.1.4 Die C-klassifikasie van verkope

3.1.5 Marginale koste

(5 × 3) (15)

3.2 Noem VYF noodsaaklike sosiale vaardighede wat 'n ontvangspersoon behoort te hê. (5)

3.3 Noem EEN negatiewe gevolg as die vaardighede wat in VRAAG 3.2 genoem is, ontbreek. (5)

3.4 Kies 'n hoteldepartement in KOLOM B wat pas by 'n diens in KOLOM A. skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (3.4.1–3.4.8) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.4.1	Diens kamers betyds vir besetting	A	kroeg
3.4.2	Verskaf drankies ('beverage services') aan gaste	B	spyseniering
3.4.3	Stel lokale vir funksies op, bedien en ruim op	C	huishouding
3.4.4	Help gaste met vervoer of bagasie	D	banket
3.4.5	Verkoop ligte verversings, versnaperinge en aandenkings	E	portier
3.4.6	Onderhou die hotel se telefoonstelsel	F	skakelbord
3.4.7	Maak stukkende deurknoppe, gloeilampies, ens. in die hotel reg	G	instandhouding
3.4.8	Berei kos voor om tydens maaltye te bedien	H	rekeninge
		I	kiosk
		J	kelner ('valet')

(8 × 1) (8)

3.5 Bepaal hoeveel sterre 'n hotel sal kry as dit oor die algemeen goeie meubels het, goeie diens lewer en gaste goed versorg ('good quality in overall standards of furnishings, service and guest care'). (2)

3.6 Noem TIEN lyste of kennisgewings wat deur ontvangs voorberei word om te verseker daar word voorsien in die gaste en bestuur se behoeftes. (10)

3.7 Noem VYF departmente in 'n hotel aan wie die aankomslys gestuur moet word. (5)

[50]

VRAAG 4

4.1 Bespreek die VYF beginsels van 'n hotel se fakturering ('billing'). (5 × 2) (10)

4.2 By mnr. Knowls se vertrek word sy kredietkaart geweier toe hy sy rekening van R1 500 probeer vereffen. Die ontvangspersoon gryp sy gehuurde motor se sleutel en sy leerbaadjie wat hy aanhet. Sy roep die hoofportier om hom te boei en lei hom na die hotelbestuurder se kantoor. Toe hy beswaar maak, sê die ontvangspersoon sy het wetlik die reg om sy besittings te hou totdat hy sy rekening betaal.

4.2.1 Na watter reg verwys die ontvangspersoon? (1)

4.2.2 Het die ontvangspersoon binne die wet opgetree? Motiveer jou antwoord. (1 + 3) (4)

4.3 Noem VYF moontlike oortredings wat die hotel se kroeg ingevolge die drankwet kan begaan. (5)

4.4 Noem VYF fasiliteite wat 'n konferensielokaal by 'n hotel vir gaste kan bied. (5)

4.5 Noem TIEN betaalwyses wat 'n gas kan gebruik om 'n rekening te betaal. (10)

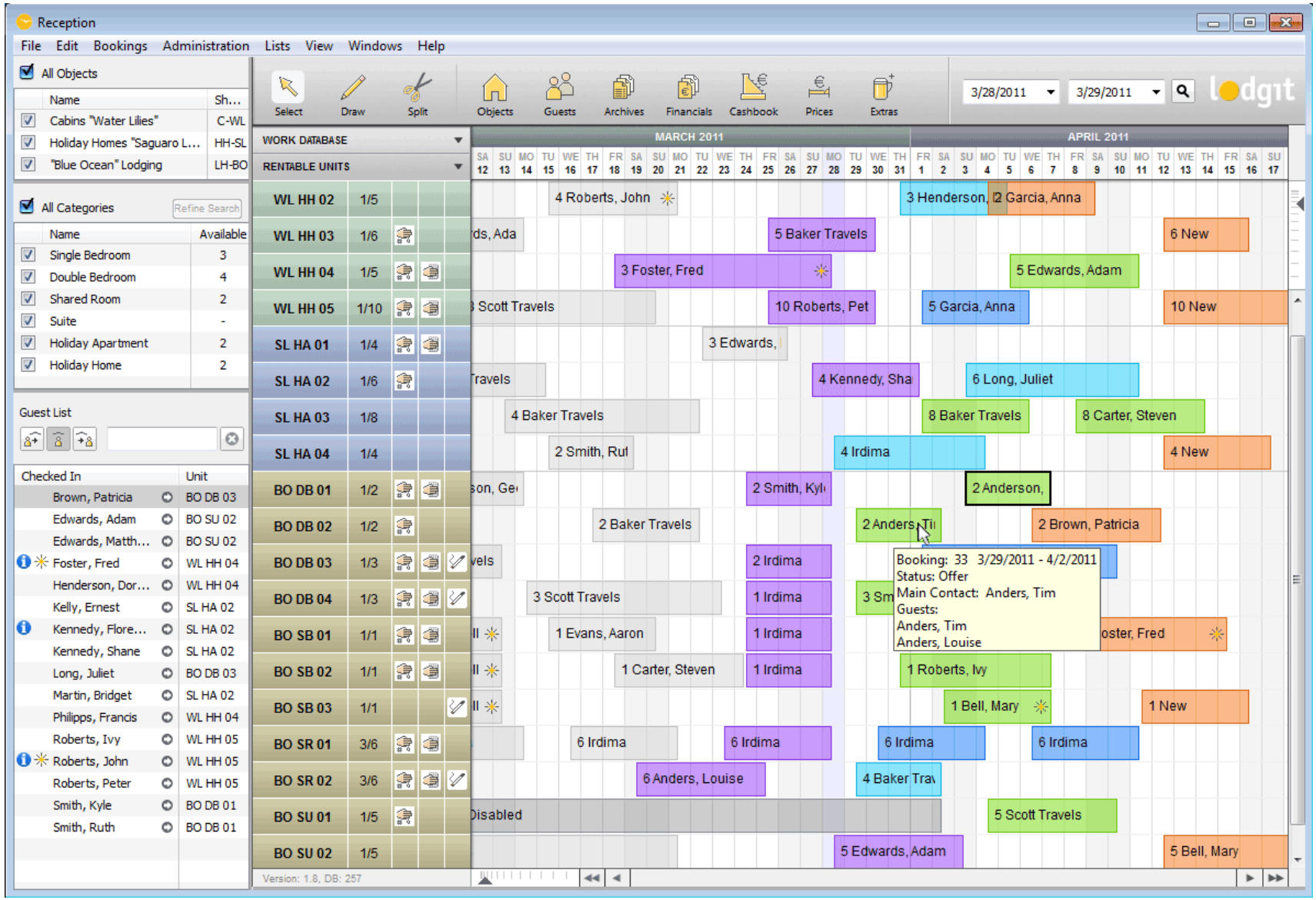
4.6 Bespreek VYF maniere waarop toeroperateurs en hotelle hul botsende doelwitte rakende die hantering van akkommodasie of verkope kan hanteer. (5 × 2) (10)

[45]

TOTAAL AFDELING B: 140
GROOTTOTAAL: 200

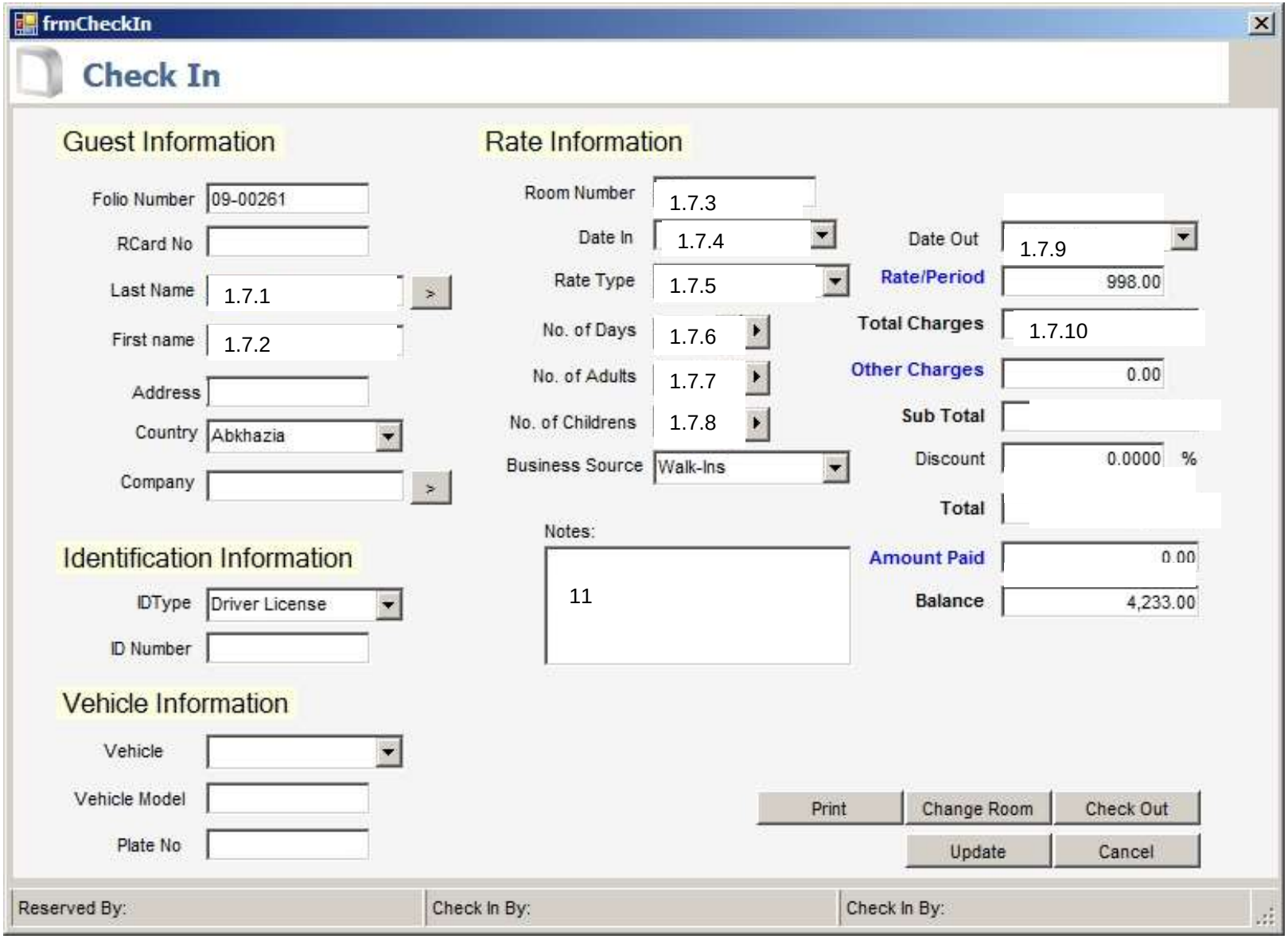
Kopiereg voorbehou

BYLAE A



Kopiereg voorbehou Blaai om asseblief

BYLAE B



Kopiereg voorbehou