higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N5

4 Junie 2021

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1

1.1.1	H
1.1.2	F
1.1.3	I
1.1.4	A
1.1.5	B
1.1.6	E
1.1.7	C
1.1.8	G
1.1.9	J
1.1.10	D

(10 × 1) (10)

1.2 1.2.1 Moontlike dienste

- Akkommodasie✓ – Daar is 'n bed in die agtergrond.✓
- Kamerdiens/voedsel en drank✓ – Die gas word deur 'n bediener vanaf 'n trollie in sy kamer bedien.✓
- EMT✓ – Daar is ’n bed en koerante agter hom/Dit is ontbyt wat in sy kamer bedien word. (Enige 2 × 2) (4)

1.2.2 Moontlike fasiliteite

- Wi-Fi/Internet✓ – Die gas het 'n skootrekenaar op sy skoot oop en werk moontlik aan lyn.
- Suite✓ – Die gas sit op 'n bank, dus is daar 'n sitarea in die kamer. (2 × 2) (4)

1.3 1.3.1

- Groep kamers op dieselfde vloer✓ – Daar is afhanklikes wat volwasse hulp of toesig vereis.✓
- Verhuur kamers wat binne die familie se prysklas val✓ – Dit is 'n groot familie en hulle mag dalk nie in staat wees om duur pryse te betaal nie.✓
- Maak seker of die mense wat 'n dubbelkamer deel, dubbel- of enkelbeddens verkies✓ – Daar is mense van verskillende ouderdomme in die groep so jy kan nie aannames of voorspellings maak oor waar die mense wil slaap nie.✓
- Plaas die familie in aangrensende kamers✓ – Daar is afhanklikes wat hulp of toesig mag nodig hê.✓
- Plaas ouer of gestremde persone naby 'n hysbak of op die grondvloer.✓ – Die oupa is 'n parapleeg en die dame saam met hom lyk oud, daarom kan mobiliteit en trappe 'n probleem wees.✓
- Bepaal die gaste se voorkeure aangaande 'n uitsig, lawaai, ens.✓ – Die ouer paartjie mag dalk verkies om 'n beter uitsig te hê; hulle mag dalk nie al dieselfde aktiwiteite as die kinders meemaak nie; hulle kan slegte slapers wees; of enige toepaslike gevolgtrekking.✓ (Enige 4 × 2) (8)

1.3.2
A Swembad
B Gimnasium
C Haardroër in die kamer
D Wasgoedfasiliteit
E Geskenkwinkel
F Vermaak vir die kinders in die kamer
G Satelliettelevisie in die kamer
H Minikroeg in die kamer (8)

1.3.3

D	• Hulle gaan vir twee weke bly en sal wasseryfasiliteite vir hul klere benodig.
F/G	• As die weer onguur is, en saans moet die kinders binnenshuis besig kan bly.
G	• Die ouer paartjie met mobiliteitsprobleme mag dalk ook vermaak in die kamer verkies.
H	• Drinkgoed byderhand wanneer gaste in die kamer is.
I	• Voedseldiens wanneer gaste nie in die restaurant kan gaan eet nie.
J	• Hotelkroeg kan voor of na etes in die restaurant deur die volwassenes gebruik word of wanneer die kinders slaap of opgepas word.
K	• Hotelrestaurant vir familie-etes.
N& O	• Die familie mag dalk die haarkapperdiens gebruik of die dames mag dalk in die spafasiliteite belangstel.
P	• Die volwassenes kan almal saam uitgaan terwyl die kinders versorg word. (Enige 8 × 2) (16)

[50]

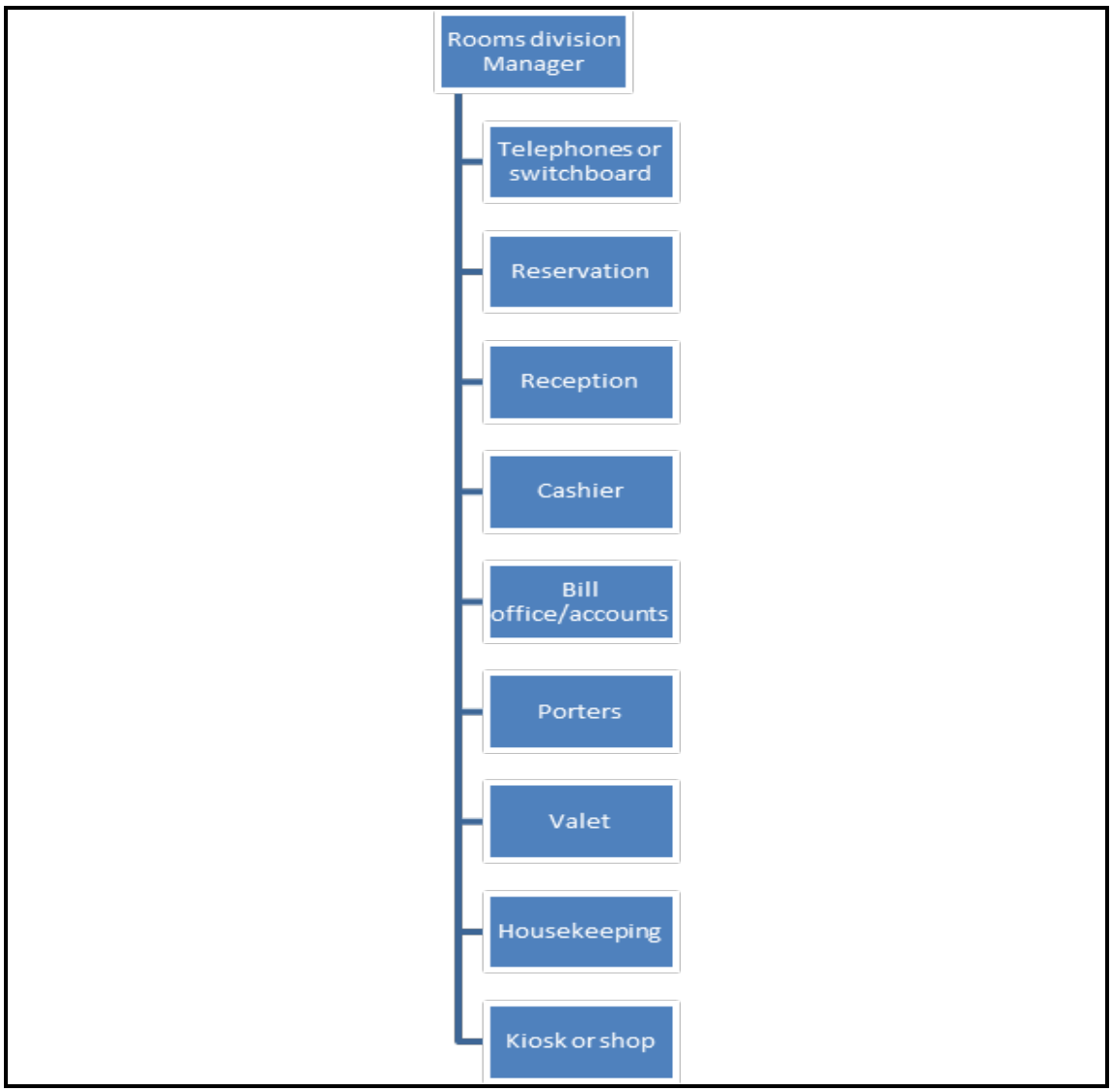
TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Besprekings
- Vervoerdienste en skedules
- Detail van besienswaardighede
- Detail van aktiwiteite en vermaak
- Detail van kerke en openbare dienste
- Navrae oor pos en konnektiwiteit
- Inligting oor plaaslike mediese dienste
- Inligting oor winkels/winkelsentrums in die omgewing
- Inligting oor die land – buitelandse besoekers (Enige 7 × 1) (7)

2.2



(10)

2.3 2.3.1 Huislys

- Alfabetiese lys wat elke aand voorberei word
- Word deur die hotel versprei
- Lys toon al die inwoners in die hotel en hul kamernommers aan
- Word deur departemente gebruik om dienste aan inwoners te bied (Enige 3 × 1)

2.3.2 Vertreklys

- Word volgens kamernommer voorberei
- Deur die hele hotel gesirkuleer
- Huishouding gebruik dit vir taaktoewysing
- Portiere kan voorberei om vertrekkende gaste met hul bagasie te help
- Alle ander departemente kan dit gebruik om te verseker dat alle kostes na die rekeningafdeling aangestuur is (Enige 3 × 1)

2.3.3 Gastekaart (geskiedenis)

- Luukse hotelle hou rekord van gaste
- Voorkeure en afkeure
- Om vir die terugkeer van hierdie gaste voor te berei

2.3.4 Aankomslys
- Alfabetiese lys
- Stel een dag vooruit op
- Word deur ontvangs en portiere gebruik
- Wys dat gaste gaan aankom
- Toon hoe lank die gaste gaan bly
- Elke gas se spesiale versoeke (Enige 3 × 1)

2.3.5 Departementele kennisgewings
- Wanneer toevallige gaste aankom
- en wanneer gaste van kamer verwissel
- word hierdie kennisgewing na die toepaslike departemente gestuur om die aankomslys aan te vul.

(5 × 3) (15)

2.4
- Rapporteer en versoek die herstel van alle stukkende slotte, deurhandvatsel en proppe aan die onderhouddepartement.
- Rapporteer waardevolle item(s) wat gevind word so spoedig moontlik – waardevolle items moet in die kluis gehou word totdat die gaste die item(s) identifiseer en opeis.
- Hou hotelkamers gesluit terwyl en nadat dit skoongemaak is.
- Adviseer gaste oor voorsorgmaatreëls wanneer hulle inbespreek, en oor kennisgewings in openbare areas.
- Verskaf kluise met programmeerbare kodes in die kamers.
- Verskaf 'n diens/bewaarplek vir die bewaring van waardevolle items.
- Beveilig die perseel met grensmure, CCTV, portiere wat in sekerheid opgelei is, ens. (Enige 4 × 2) (8)

2.5
- Gaste se rekeninge moet op datum gehou word om onbetaalde dienste/verlies aan inkomste te voorkom, aangesien gaste sonder waarskuwing kan uitbespreek.
- Verkope van die verskillende departemente moet vir beheer- en beplanningsdoeleindes deur elke kostepunt identifiseerbaar wees.
- Balansering behoort moontlik te wees – Totale verkope moet altyd gelyk wees aan die totaal wat gehef is.
- Kontroles moet moontlik wees om te bepaal of alle transaksies aangeteken word.
- Dit moet maklik wees om te gebruik – outomatiese en gebruikersvriendelike stelsels.
- Dit moet ten opsigte van geld en tyd ekonomies wees – sagteware en hardeware moet goedkoop wees. Hoe minder ingewikkeld, hoe makliker en meer kostedoeltreffend is dit om te gebruik.

(2 punte per beginsel. Ken die tweede punt slegs toe indien die begrip in 'n volsin goed omskryf is.) (6 × 2) (12)

2.6 2.6.1
- Formele samekoms van mense wat dieselfde
- sake- of politieke belangstellings en idees deel.

2.6.2
- Groepe of verenigings wat ontmoet
- om 'n spesifieke onderwerp te bespreek of bestudeer.

2.6.3
- Samekoms om
- idees oor 'n bepaalde onderwerp of aktiwiteit uit te ruil of te ontwikkel.

2.6.4
- Byeenkoms van wetenskaplikes of kenners
- om 'n bepaalde onderwerp in hul belangstellingsveld te bespreek.

(4 × 2) (8)
[60]

VRAAG 3

3.1
3.1.1 Gaan besprekingsbesonderhede na
3.1.2 Gaan registrasiekaart na
3.1.3 Ken 'n kamer toe
3.1.4 Stel ander departemente in kennis
3.1.5 Open 'n rekening
3.1.6 Pos kostes
3.1.7 Stuur pos en boodskappe aan
3.1.8 Kontroleer uitstaande heffings en sluit die rekening
3.1.9 Stel departemente van die vertrek in kennis
3.1.10 Neem die kamer terug om toe te ken

(10 × 1) (10)

3.2 Rooi✓ – Kamer is leeg maar nie gereed nie✓
Helder/(deursigtig)✓ – Kamer is leeg en gereed✓
Geel✓ – Kamer is beset✓ (3 × 2) (6)

3.3 3.3.1
- As die hotel se agent/verteenwoordiger maak
- die ontvangsklerk/besprekingsklerk ’n aanbod op die
- voornemende gas se versoek en aanvaar die gas die aanbod. (3)

3.3.2
- Skryf (brief/e-pos)
- Skakel (telefoon)
- Persoonlik/direk (3)

3.3.3
- Versoek of geskrewe navraag
- Besprekingsvorm
- Kwotasie van tariewe
- Geskrewe bevestiging met besprekingsdetail (4)

3.3.4
- Die voornemende gas moet ouer as 18 jaar wees
- om te verseker dat die kontrak regtens bindend is om te verseker dat die rekeninge betaal sal word. (2)

3.4
- Gebied waar alkohol verkoop en bedien word, is duidelik as beperk aangedui✓ en toegang word beperk.✓
- Persone onder 18 jaar (jeugdiges)✓ word nie in die beperkte gebied toegelaat nie.✓
- Geen bottelering van drank✓ word op die perseel toegelaat nie.✓
- Voldoende toiletfasiliteite✓ vir mans en dames moet beskikbaar wees.✓
- 'n Register van akkommodasie wat aan elke inwoner verkoop✓ word moet op die gelisensieerde perseel bygehou word.✓
- Geen toestelle wat vir dobbel✓ gebruik word, mag op die perseel wees nie.✓ (6 × 2) (12)

[40]

VRAAG 4

4.1
- Kontroleer los kontant✓ om te verseker dat daar voldoende kleingeld is.✓
- Hanteer nuwe aankomelinge✓ en open 'n gastefolio.✓
- Hanteer/sorteer/liasseer✓ korrespondensie wat oorstaan.✓
- Pos kostes✓ wat aangegaan is sedert die skof begin het (middagete, drankies, aandete, ens.)✓
- Verwerk✓ kleinkasaankope.✓
- Stel die dag se aankoms- en vertreklyste saam✓ en versprei dit.✓
- Maak die kas op (maak rekening vir die volgende skof skoon)✓ en balanseer die grootboek.✓
- Raak bekend met huishouding se lys (lys van beskikbare kamers)✓ om te weet watter kamers gereed is om toe te ken.✓
- Berei die nagportier se notas✓ voor vir laat aankomste en kamers wat gereed is om toe te ken.✓
- Stel die bestuurder se verslag✓ op oor die omset van die dag en die okkupasievlak van die hotel.✓
- Ontvang kontant van verkooppunte,✓ rekonsilieer en plaas dit in die kluis.✓
- Berei los kontant vir die volgende dag✓ voor en sluit alle kabinette en die kluis.✓

(Enige 5 × 2) (10)

4.2

TRADISIONELE SLEUTEL✓	SLEUTELKAART✓
• Metaalsleutel wat aan 'n groot merker gehou word✓ • Merker het die kamernommer en die hotel se naam en kontakbesonderhede op✓	• Plastiekkaart, dieselfde grootte as 'n bankkaart met 'n mikroskyfie of magnetiese strook✓ • Geprogrammeer om slegs die gas se kamerdeur oop te maak ✓

(2 × 3) (6)

4.3
- Die gas plaas sy/haar waardevolle items in die koevert,
- verseël dit
- en teken oor die seël.
- Die ontvangsklerk of kassier merk die koevert met die gas se naam,
- kamernommer,
- datum,
- beskrywing en geskatte waarde.
- Die ontvangsklerk of kassier berei 'n kwitansie vir die waardevolle items voor.
- Die gas teken ook die kwitansie.
- Die koevert word met die kwitansienommer gemerk
- Die koevert word in die hotel se kluis geplaas.

(Enige 10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

4.4 4.4.1 Doen kontroletake en beman ontvangstoonbank in die aand (1)

4.4.2
- Pos kostes
- Bereid bestuursverslae voor
- Balanseer die hotel se daaglikse handelsrekening
- Ontvang laat aankomste
- Dien as sekuriteit
- Identifiseer potensiële slegte skud (6)

4.4.3 23:00 – 08:00 (2)

4.4.4
- Ouditeur moet die lopende rekeninge in die rekeninglaai nagaan om moontlike slegte skuld te identifiseer.
- Lys/merk alle rekeninge wat oor 'n bepaalde bedrag is sodat dit deur die rekeningafdeling ondersoek of opgevolg kan word.
- Kontroleer ongewone bestedingspatrone, moontlike drosters. (3)

4.5
- Naam en van (familienaam)
- Paspoortnommer
- Plek waar dit uitgereik is
- Nasionaliteit
- Volgende bestemming
- Datum (6)

4.6
- Naam van die betaler
- Waarvoor betaal word
- Bedrag wat ontvang is in woorde
- Bedrag wat ontvang is in syfer/syferformaat
- Datum
- Kassier se handtekening (6)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou