higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N5

(4090605)

4 Junie 2021 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

204Q1J2104

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. Begin elke afdeling op 'n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Kies 'n opsie uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–K) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Slegs akkommodasie, geen etes nie	A	Amerikaanse plan
1.1.2	Tarief vir besetting van 'n kamer in die dag, maar nie in die nag nie	B	B&B
1.1.3	Promosietariewe wat aan gereelde besoekers aangebied word	C	kontinentale plan
1.1.4	Akkommodasie en drie maaltye	D	EMT
1.1.5	Akkommodasie en ontbyt	E	gewysigde Amerikaanse plan
1.1.6	Akkommodasie, ontbyt en een ander maaltyd	F	dagtarief
1.1.7	Akkommodasie en kontinentale ontbyt	G	SC
1.1.8	Diensfooi by die hotel betaalbaar	H	Europese plan
1.1.9	Graankos, spek/ham en eier, roosterbrood, konfyt en marmelade, tee en koffie	I	spesiale tariewe
1.1.10	Spesiale versoek deur gas om soggens in die kamer bedien te word	J	Engelse ontbyt
		K	BTW

(10 × 1) (10)

1.2 Die gas in die onderstaande prent het toegang tot sekere dienste en fasiliteite. Beantwoord die vrae in dié verband.



1.2.1 Noem TWEE dienste en staaf die antwoord. (2 × 2) (4)

1.2.2 Noem TWEE fasiliteite en staaf die antwoord. (2 × 2) (4)

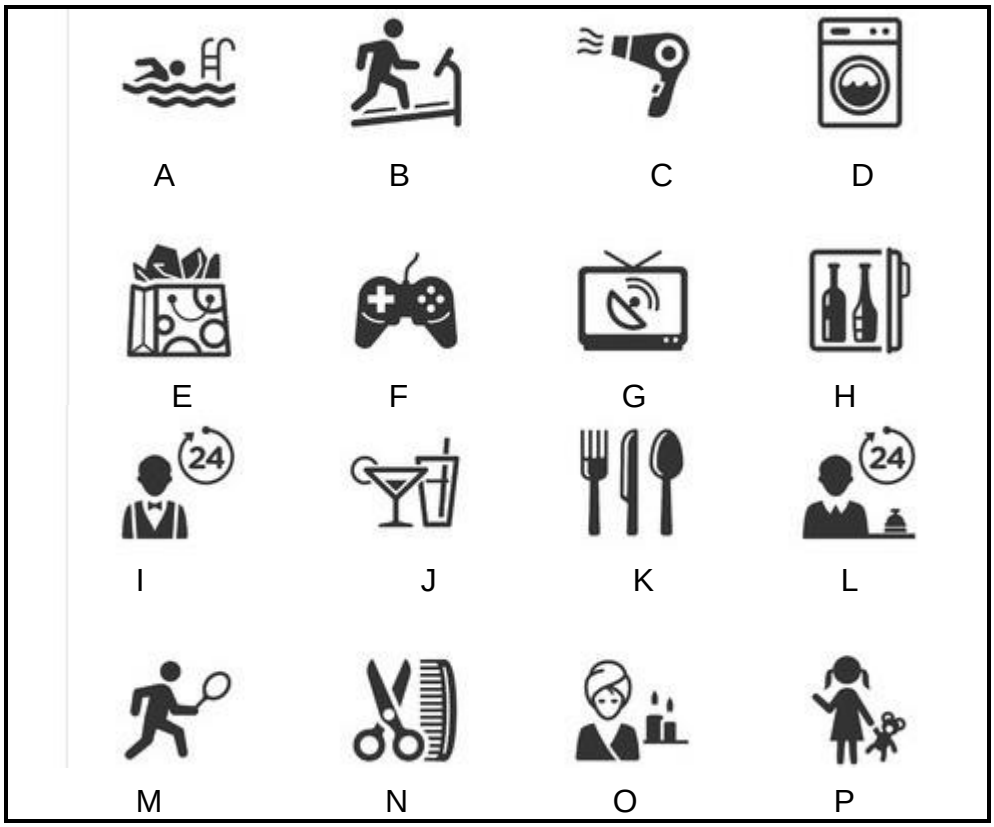
1.3 Hierdie familie het pas by die vakansieoord waar jy as ontvangsklerk aan diens is, ingestap. Hulle wil graag vir twee weke bly.



1.3.1 Noem VIER basiese reëls wat jy sal gebruik om akkommodasie aan hierdie familie te verkoop. Staaf elke reël deur na die prent te verwys. (4 × 2) (8)

1.3.2 Die oord bied die volgende dienste en fasiliteite aan.

Benoem die dienste wat as A–H aangedui is. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer in die ANTWOORDBOEK neer.



(8)

1.3.3 Kies AGT van die dienste of fasiliteite wat in VRAAG 1.3.2 aangedui is wat jy aan hierdie familie sal verkoop. Skryf slegs die letter van elke diens of fasiliteit neer en staaf elke keuse deur na die familie se moontlike behoeftes tydens hul verblyf by die oord te verwys. (8 × 2) (16)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Noem SEWE algemene navrae wat deur ontvangs hanteer word. (7)

2.2 Teken 'n diagram van die organisasiestruktuur van die kamerafdeling in 'n groot hotel. (10)

2.3 Onderskei tussen elk van die volgende kennisgewinglyste deur 'n volledige beskrywing van elkeen te verskaf.

2.3.1 Huislys

2.3.2 Vertreklys

2.3.3 Gastekaart (geskiedenis)

2.3.4 Aankomslys

2.3.5 Departementele kennisgewings

(5 × 3) (15)

2.4 Bespreek VIER maniere waarop 'n hotel gaste se eiendom kan beskerm. (4 × 2) (8)

2.5 Bespreek die SES beginsels van hotelfakturering. (6 × 2) (12)

2.6 Gee die definisie van elk van die volgende begrippe:

2.6.1 Konferensie

2.6.2 Seminaar

2.6.3 Werkswinkel

2.6.4 Simposium

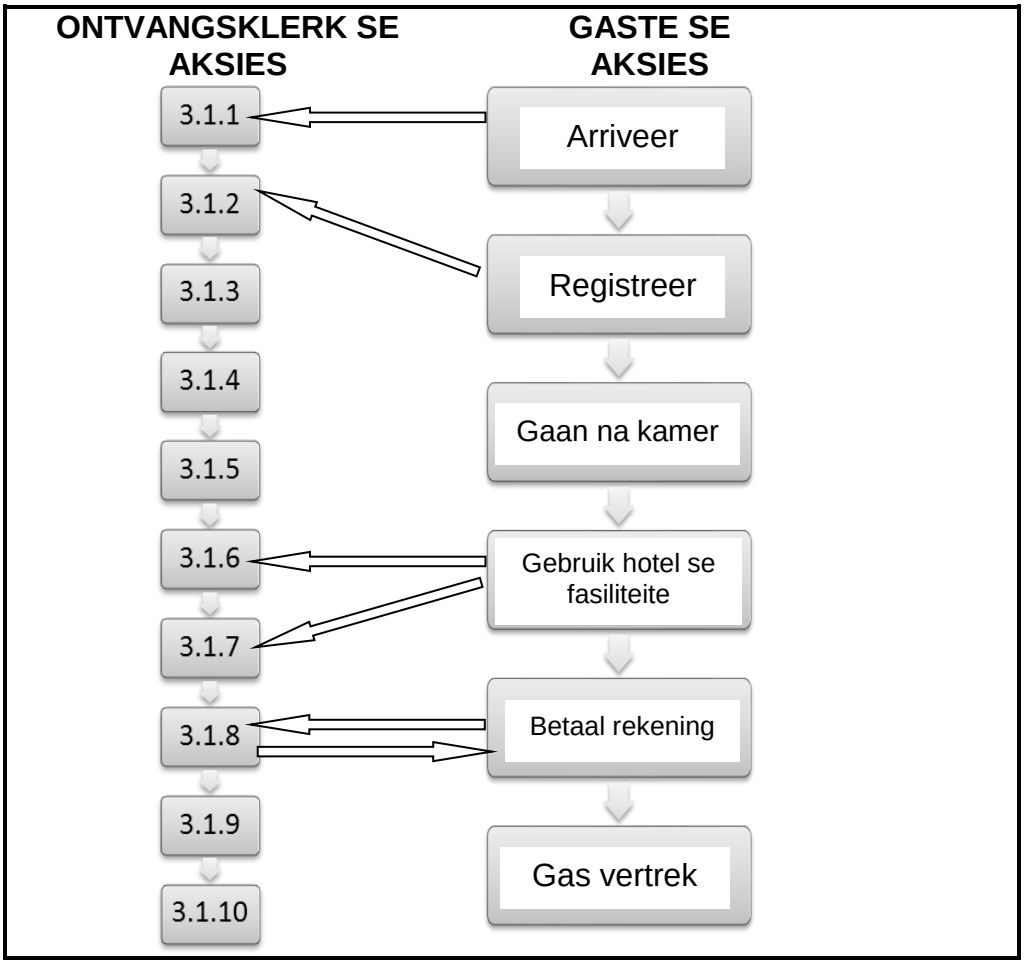
(4 × 2) (8)

[60]

VRAAG 3

3.1 Bestudeer die vloeidiagram van die aksies wat 'n hotelgas deurloop. Die take wat deur ontvangs uitgevoer moet word, is aan hierdie aksie gekoppel.

Skryf langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer wat ontvangs alles sal doen vandat 'n gas by die hotel aankom totdat hy/sy vertrek.



(10)

3.2 Die hotel waar jy werk het onlangs 'n kamergereedheidstelsel wat op die Whitney-stelsel gebaseer is en kleurkodes gebruik, bekendgestel.

Noem en verduidelik wat elke kleur aandui. (3 × 2) (6)

3.3 Gebruik die volgende opskrifte om die manier waarop 'n besprekingskontrak gesluit word, te bespreek.

3.3.1 Betrokke partye (3)

3.3.2 Kommunikasiemodusse wat algemeen gebruik word (3)

3.3.3 Dokumentasie betrokke (4)

3.3.4 Handelingsbevoegdheid (2)

3.4 Noem die algemene voorwaardes vir die verkryging van 'n dranklisensie vir drankverbruik op die perseel. (6 × 2) (12)

[40]

VRAAG 4

4.1 Noem VYF pligte wat deur die nagskofwerkers uitgevoer moet word. (5 × 2) (10)

4.2 Noem en verduidelik TWEE tipes sleutels wat aan gaste wat by 'n hotel inbespreek, uitgereik kan word. (2 × 3) (6)

4.3 Bespreek die prosedure wat deur hotelpersoneel gevolg moet word om te verseker dat 'n gas se waardevolle items bewaar word wanneer 'n koevertstelsel gebruik word. (10)

4.4 Jy het 'n nuwe nagskof-ouditeur aangestel.

Gebruik die volgende opskrifte om notas op te stel om hierdie persoon op te lei.

4.4.1 Doel van 'n nagskof-ouditeur (1)

4.4.2 Take (6)

4.4.3 Werksure (2)

4.4.4 Verantwoordelikheid betreffende die identifisering van moontlike slegte skuld (3)

4.5 Noem SES brokkies inligting wat tydens inbespreking van 'n oorsese gas versoek sal word. (6)

4.6 Wanneer gaste hul rekeninge vereffen, moet 'n bewys van betaling in die vorm van 'n kwitansie uitgereik word. Sekere inligting moet op die dokument verskyn.

Noem ses brokkies inligting wat op elke kwitansie moet verskyn. (6)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou