higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N5

23 NOVEMBER 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	B
	1.1.2	D
	1.1.3	A
	1.1.4	C
	1.1.5	F
	1.1.6	E
	1.1.7	J
	1.1.8	G
	1.1.9	I
	1.1.10	L

(10 × 1) (10)

1.2	1.2.1	D
	1.2.2	J
	1.2.3	A
	1.2.4	H
	1.2.5	B
	1.2.6	L
	1.2.7	E
	1.2.8	F
	1.2.9	C
	1.2.10	G

(10 × 1) (10)

1.3	1.3.1	C
	1.3.2	D
	1.3.3	C
	1.3.4	C
	1.3.5	D

(5 × 1) (5)

1.4	1.4.1	Dienste en pryse aangebied aan die kliënt
	1.4.2	Per hand
	1.4.3	Elektronies } hierdie drie in enige volgorde
	1.4.4	Pneumatiese buis
	1.4.5	Klant se kwitansie of betaalbewys
	1.4.6	Finale kwitansie/bewys van betaling
	1.4.7	Grootboekinskrywing
	1.4.8	Gas maak gebruik van diens/produk

(8 × 1) (8)

Kopiereg voorbehou

1.5	1.5.1	B
	1.5.2	E
	1.5.3	F
	1.5.4	A
	1.5.5	H
	1.5.6	D
	1.5.7	C

(7 × 1) (7)

1.6	B
	J
	F
	C
	G
	A
	H
	E
	I
	D

(10 × 1) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

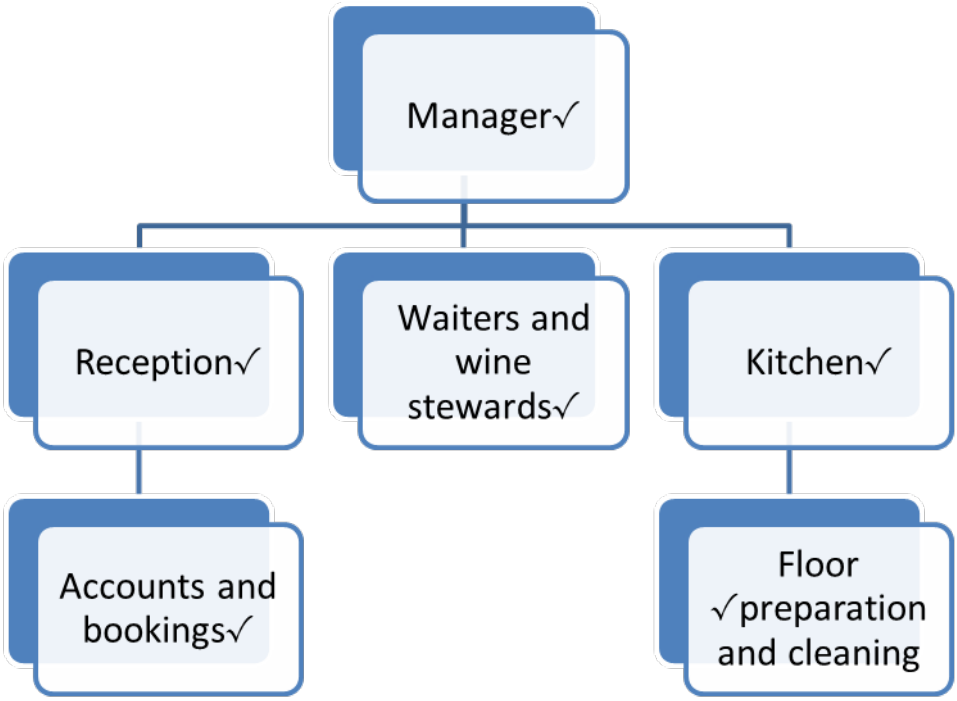
2.1 2.1.1

A Minigholf-/Gholfbaan
B Gratis WiFi
C Spa
D Muntoutomaat
E Doekeomruilingsfasiliteit vir babas (5)

2.1.2

F Kontant kan met 'n debiet- of kredietkaart by 'n outomatiese tellermasjien op die perseel onttrek word.
G Handelsmerkaandenkings/goedere wat gaste kan koop
H Binnenshuise gimnasium met oefenapparate wat beskikbaar is vir gaste
I Kamer(s) toegerus met opgestopte oppervlakke en sagte speelgoed waar klein kinders veilig kan speel
J Lewende vermaak wat elke aand in 'n aangewese plek aangebied word (5)

2.2 2.2.1



(8)

2.2.2 Restaurant✓ van 'n gemiddelde grootte✓ (2)

2.2.3

- Skoonmaak van die eetsaal/meubels/toebehore/toerusting voor en na 'n diens
- Opstel van diensareas, byvoorbeeld buffets en koffieplekke
- Tel en kontrole van tafelgerei, breekware, glasware, smaakmiddels en linne voor 'n diens
- Aanvulling van items gedurende 'n diens

(Enige relevante 3 × 2 in vol sinne)
(3 × 2) (6)

2.3
- Deelname aan periodieke assessering
- Voldoening aan die gedragskode
- Betaling van heffings vir toerismeontwikkeling
- Vertoon van 'n graderingsplaatjie by verkope vir die nodige klassifikasie en gradering wat nie afsonderlik gebruik mag word nie
- Alle slaapkwartiere word gegradeer
- Alle afwerkings, toebehore, dekor en toerusting moet van 'n hoë standaard wees
- Moet oor openbare aanspreeklikheidsversekering beskik
- Moet oor die huidige handelslisensies beskik
- Daar moet by die TGRSA se graderingsbesluit berus word
- Lid van die raad vir minstens 12 maande (Enige 4 × 1) (4)

2.4 2.4.1
- Besprekingsversoek
- Inligting vir gaste (beskikbaarheid van vervoer en koste)
- Aanwysings na en inligting oor besienswaardighede
- Inligting oor plaaslike kerke en openbare dienste
- Algemene toeristeinligting (Enige relevante 4 × 1) (4)

2.4.2
- Bevestiging van die gas se inligting
- Hulp met gaste se reëlings (teaterkaartjies, afsprake, vervoer en dergelike meer)
- Om die onderskeie afdelings in kennis te stel
- Bestelling van voorraad vir die ontvangstoonbank (4)

2.4.3
- Antwoord die oproep dadelik.
- Hou 'n pen en notaboekie byderhand.
- Groet die betrokke persoon vriendelik.
- Identifiseer jou hotel, jouself en jou posisie.
- Doen hoflik navraag oor die doel van die oproep.
- Luister aandagtig.
- Maak aantekeninge van die betrokke persoon se naam, datum, tyd en die boodskap. (Enige 2 × 3) (6)

2.5
- Dit is baie vinnig/onmiddellik.
- Bied 'n rekord van kommunikasie
- Onmiddellike koppeling aan 'n netwerk (Enige 2 × 2) (4)

[48]

VRAAG 3

3.1 3.1.1
- Vir bevestiging van besprekingsbesonderhede
- Voltooiing van die register
- Wetlike vereiste
- Vir bemarkingsdoeleindes
- Seker te maak van die geldigheid (Enige 4 × 1) (4)

3.1.2
- Die adres by die volgende bestemming
- Plek van uitreiking (2)

3.1.3

HOTELREGISTRASIEKAART

Kamernommer	602✓
Paraaf van ontvangs	

Gas se naam	Traveler✓			Betalingsmetode	
ID/Paspoort	C00001549✓	Verval	01.01.81	VISA	✓ ✓
Nasionaliteit	VSA			Master	~~✓~~
Datum	21.03.2017			Diners club	
Plek uitgereik	New York			American x	
Volg. bestemming	New York✓			Kontant	
Kontaknommer	613 585 2016			Ander	
Spesiale versoeke	Sekretariële dienste				

Datum van aankoms	Tyd van aankoms	Datum van vertrek		Tyd van vertrek	Aantal nagte
21.03.2017		24.03.2017✓			~~4~~-3✓
Tarief	Aantal gaste	Volw.	Kind	Deposito betaal	Klerk
500	1	✓✓		750✓	
Handtekening		Kredietkaartnommer			
		5864 623 1008			

(9)

3.2 3.2.1
- Dit verskaf inligting oor beskikbare fasiliteite/geriewe.
- Wanneer iemand die sleutel verloor kan dit aan die regmatige eienaar terugbesorg word (naam en kamernr. is daarop).
- Die sleutelkaart word vir veiligheidsdoeleindes daarin gehou.
- Dien as bewys van gas se registrasie. (4)

3.2.2 Dit is 'n plastiekkaart✓ met 'n programmeerbare magnetiese strook✓ en unieke kombinasie wat vir elke gas gegenereer word.✓ In die deurhandvatsel van die gas se kamer is 'n peuterbestande slot vir die kaart.✓ Word direk gedebiteer in restaurant, kroeë en ander fasiliteite.✓ (5)

3.2.3
- Skakel menslike foute uit by aanbring van kostes
- Verminder papierwerk
- Verbeter sekuriteit
- Direkte kreditering van korrekte bedrag deur magnetiese strook

(Enige 2 × 2) (4)

3.3
- Elke kamer se sleutel word daarin vir veiligheids- en ordedoeleindes gehou.
- Vir elke kamer is daar 'n vakkie vir pos en boodskappe wat verseker dat dit by die regte persoon uitkom.
- Die beskikbaarheid van kamers kan oombliklik bepaal word.
- Opstapeling van items op die ontvangstoonbank word beperk. (4)

3.4
- Die gas bel of stuur 'n e-pos aan ontvangs.
- Die besprekingsklerk doen 'n aanbod.
- 'n Dokument word opgestel wat besonderhede bevat waaroor ooreengekom is.
- Stuur bevestiging per faks of e-pos vir ondertekening deur die gas.
- Aanlynnaslaanwerk
- Openbare aanbod
- Gaste stem saam/verbind hulle deur voltooiing van persoonlike inligting.
- Besprekingsdiens bevestig details per e-pos. (Enige 2 × 3) (6)

3.5
- Vrywaringsvorm geteken deur gas voor aanvang van verblyf
- Kennisgewing aan gaste dat hulle eie nalatigheid die hotel van enige verliese vrywaar (2 × 2) (4)

3.6
- Indien die hotel 'n waarborg gegee het dat die diens wat die gas sou ontvang ten volle ooreenkom met dit waaroor saamgestem is.
- As daar ten tye van die bespreking geen rede vir die gas was om te glo dat daar iets onveilig is oor die toestande waaronder daar tuisgegaan sou word nie.
- Indien die diens wat ontvang is nie dit is wat belowe is nie.

(3 × 2) (6)

3.7
- Heimlich-maneuver
- Die betrokke persoon word vooroor gebuig en hard op die rug tussen die skouers geklap.
- Mediese hulp moet bekom word.
- Die persoon moet onderstebo gehou en geskud word. (4)

[52]

VRAAG 4

4.1
- Stukkende slotte, deurknoppe en sokke moet onverwyld aangemeld word.
- Meld waardevolle items aan wat deur gaste agtergelaat is.
- Sluit alle kamers nadat dit skoongemaak is.
- Geen ongemagtigde toegang moet in die kamers toegelaat word nie.
- Verlore besittings moet so gou as moontlik aangemeld word.
- Voorsiening van kluise in gaste se kamers
- Voorsiening van veilige depositogeriewe by ontvangs
- Depositokoevertdiens by ontvangs
- Om altyd waaksaam te wees. (Enige 5 × 1) (5)

4.2 **Tabuleerstaat**✓
'n Tabuleerstaat bevat 'n opsomming van alle kostes✓ wat daagliks deur die gas aangegaan is.✓ Dit vorm die grondslag van die hotel se rekord van verdienste.✓

Klanterekening:✓
Die klanterekening word in duplikaat opgestel.✓ Een afskrif word aan die gas op die vertrekdatum gegee✓ en die ander een word deur die hotel vir kontroledoeleindes gehou.✓
(2 × 4) (8)

4.3
- Gelyktydige inskrywings
- Meganiese optelling – geen foute
- Leesbare aanbieding
- Outomatiese verifiëring
- Rekening op aanvraag – altyd gesaldeer
- Die ingeboude beheerkontroles kan gou verseker dat alle kostes en inkomste korrek aangeteken word. 'n Ouditlys verskaf 'n volledige rekord van elke transaksie. (Enige 5 × 1) (5)

4.4
- Werk vanaf 23:00 tot 08:00
- Voer beheertake uit
- Skryf kostes in
- Stel bestuursverslae op
- Saldeer die hotel se daaglikse handelsrekening
- Voer geselekteerde take van die nagbestuurder uit
- Bystand by ontvangstoonbank
- Gee aandag aan sekuriteit (8)

4.5
- Aandrang op vooruitbetaling by bespreking of by aankoms
- Toepassing van retensiereg (2)

4.6
- Asemrowende uitsig,✓ dus geleë in 'n eksklusiewe area✓
- Middag- en aandete sewe dae per week,✓ gelisensieer✓ of die keuse van eetplekke onder een dak✓
- Plaaslike bestanddele word vir maaltye gebruik,✓ wat wys dat die instelling omgee vir die gemeenskap.✓
- Lewende vermaak oor naweke✓ wat dui op 'n ontspanne atmosfeer✓
- Opsies vir middagete op Sondag✓(braai en vasgestelde spyskaart)✓
- Kinders onder die ouderdom van agt ontvang gratis maaltye,✓ wat 'n aantreklike opsie vir ouers is wat glo in waarde vir geld.✓ (Enige 4 × 2) (8)

4.7
- Korrespondensie en navrae✓ – gee redes waarom gaste daar moet kom bly.✓
- Herhalende besoeke✓ – behandel gaste wat vertrek as potensiële toekomstige gaste deur hulle uit te nooi en verdere besprekings te bekom.✓
- Adverteer plaaslike aktiwiteite in koerante✓ – inligtingsbron vir toestroming van gaste wat moontlik daar sal wil oornag.✓
- Ongewone besprekingspatrone✓ – wanneer daar byvoorbeeld spesifieke vergaderings of konferensies daar gaan plaasvind.✓
- Verwysing✓ – tevrede kliënte sal die hotel aanbeveel.✓ (Enige 4 × 2) (8)

4.8
- Daar moet altyd brosjures✓ beskikbaar wees vir gaste of voornemende kliënte.✓
- Vensteruitstallings✓ vir byvoorbeeld konferensiefasiliteite/huweliks-onthale/Sondagmaaltye en dergelike meer.✓
- Deeglike kennis✓ van die toepaslike tariewe en opsies✓ wat deur die hotel aangebied word. (3 × 2) (6)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou