higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N30**(A)**(N23)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N5

(4090605)

23 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 12 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: 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. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

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

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Prys gekwoteer vir groot groep wat nie kommissie insluit nie	A	besprekingsvorm
1.1.2	Dokument gestuur deur groep-operateur wat alle groeplede se persoonlike detail insluit	B	netto koers
1.1.3	Dokument wat al die nodige groepreëlings uiteensit	C	pakket
1.1.4	Akkommodasie is deel van hierdie aanbod saam met die vlugkaartjies, oorplasings, restaurant-etes en uitstappies	D	huurkamerlys
1.1.5	Tussen 12 tot 18 maande wanneer 'n toergroep 'n bespreking gedoen en by die hotel aangekom het	E	oorbespreking
1.1.6	Algemene praktyk gebruik deur ontvangsbestuurders om vir hoë kansellasiesyfers te kompenseer	F	aanlooptyd ('lead time')
1.1.7	Grasietydperk wat aan reisigers gegee word wat nie hulle hotelbespreking nakom nie	G	gasteonkoste
1.1.8	Uitgawes vir die groeplede se eie rekening	H	tjek
1.1.9	Dokument aangestuur of oorhandig aan ontvangspersoon deur toer-operateur met alle koste waarvoor die agent verantwoordelik is	I	bewys
1.1.10	Metode om gaste se besittings veilig te bewaar	J	kanselleringspertyd
		K	nalooptyd
		L	depositokoevert

(10 × 1) (10)

1.2 Kies 'n term uit KOLOM B wat by 'n rede pas waarom kliënte 'n spesifieke produk in KOLOM A sou kies. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Hoofrede hoekom verkope gedoen word	A	behoefte vir plesier
1.2.2	Kliënte wat snags laat na 'n lang vlug arriveer wat nie graag ver wil ry nie sal 'n hotel kies wat naby die lughawe geleë is	B	gewoonte
1.2.3	Ingestel op vermaak en opwinding	C	trotsheid
1.2.4	Indien 'n hotel as baie modern beskou word	D	begeerte
1.2.5	Sommige kliënte wil omgewings besoek wat aan hulle bekend is	E	gemak
1.2.6	Moeë verkoopspersoon wat 'n nabygeleë hotel kies om te rus voordat hy/sy verder reis	F	veiligheid
1.2.7	Hotels wie se fasiliteite en dienste op 'n lekker lewe ingestel is	G	waarde vir geld
1.2.8	Instellings wat 'n veilige omgewing sonder gevare bevorder	H	modebewus
1.2.9	Gaste wat bereid is om baie geld te bestee om in 'n gesogte hotel te kan bly	I	vrees
1.2.10	Die kliënt gee voorkeur aan bekostigbare akkommodasie	J	ligging
		K	fasiliteite
		L	behoefte

(10 × 1) (10)

1.3 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Dit is 'n betaling wat namens 'n gas gedoen word.

A IOU
B BBP
C VOP
D IOD

1.3.2 Die voorsiening van goedere of dienste deur 'n verkoper kan teen die ... bereken word.

A standaardkoers
B nulkoers
C vrygestelde koers
D Al die bogenoemde

1.3.3 Die wisselkoers van buitelandse valuta word deur ontvangs-personeel aan gaste beskikbaar gestel deur middel van …

A outomaties-aangepaste gerekenariseerde borde.
B lukrake naslaanwerk op die internet.
C A en D
D daaglikse, opgedateerde gedrukte kennisgewings.

1.3.4 Watter volgende formaat het die tabellariese grootboek?

A Diagonale of horisontale
B Vertikale of diagonale
C Horisontale of vertikale
D Eenvoudige of komplekse

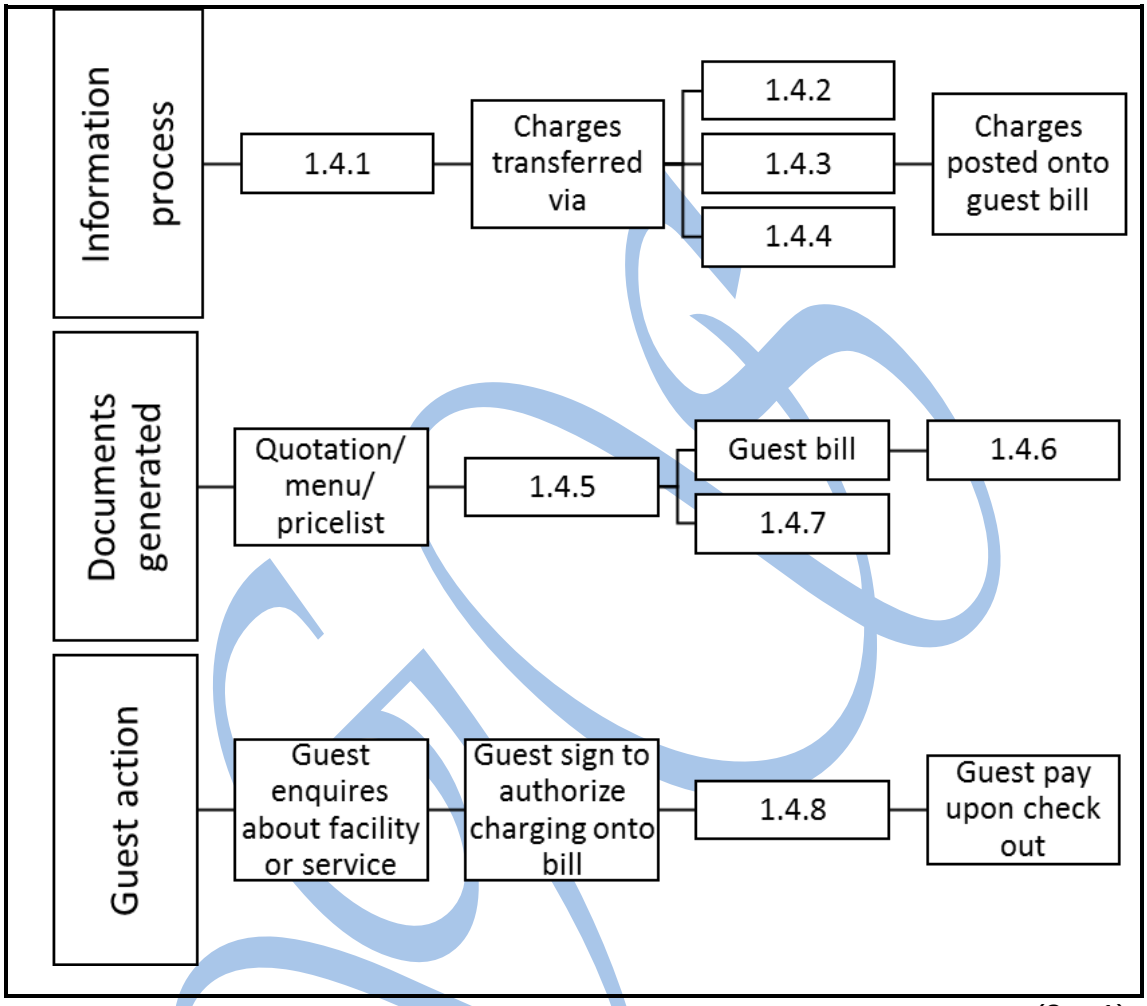
1.3.5 Enige advertensie behoort die ABBA-beginsel in aanmerking te neem.

Waarvoor staan ABBA (AIDA)?

A Aksie, belangstelling, begeerte en aanspraak
B Aandag, belangstelling, bestemming en aksie
C Aandag, bedoeling, begeerte en aanspraak
D Aandag, belangstelling, begeerte en aksie

(5 × 1) (5)

1.4 Voltooi die inligtingsprosesdiagram vir 'n gasterekening hier onder. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.8) in die ANTWOORDBOEK neer.



(8 × 1) (8)

1.5 Kies 'n term uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–I) langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.7) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.5.1	Daagliks ingeskryf op 'n vasgestelde tyd	A	toegelate koste
		B	inskrywing van kostes
1.5.2	Gas se naam, aantal slapers, koers, kamernommer, datum en tyd van aankoms aangeteken in kamernommervolgorde	C	vertrektyd
		D	kontantverkope
1.5.3	Koste wat foutiewelik op verkeerde rekening geplaas is	E	oopmaak van nuwe rekening
1.5.4	Dit word gedoen op die regterkantste deel by die kredietkant van gasterekening	F	verandering van kamer
		G	totaal
1.5.5	Grondslag van dubbelinskrywings-boekhouding	H	balanseringeienskappe
		I	X-lesing
1.5.6	Slegs in grootboek aangeteken		
1.5.7	Totale rekening word opgetel en boonste kopie is vir betaling		

(7 × 1) (7)

1.6 Herrangskik die volgende take van die ontvangstoonbank met betrekking tot 'n gas se verblyf. Skryf slegs die letter (A–J) in die korrekte volgorde onder mekaar in die ANTWOORDBOEK.

A Skryf die kostes in.
B Kontroleer besprekingbesonderhede.
C Stel die betrokke afdelings in kennis van die aankoms.
D Neem die kamer in ontvangs vir hertoewysing.
E Kontroleer uitstaande kostes en sluit die rekening af.
F Wys die kamer toe.
G Maak 'n rekening oop.
H Stuur pos en boodskappe aan.
I Stel die betrokke afdelings in kennis van die gas se vertrek.
J Kontroleer die registrasiekaart.

(10 × 1) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Bestudeer die ondersteuningsdiensteafdeling van 'n ontspanningsoord se brosjure hier onder en beantwoord die vrae.



2.1.1 Dui aan wat die dienste A–E is. Skryf slegs die naam van elke diens langs die letter (A–E) in die ANTWOORDBOEK neer. (5)

2.1.2 Beskryf die dienste F–J. Gee 'n kort beskrywing van wat elkeen van hierdie dienste aan 'n voornemende gas kan bied. (5)

2.2 Bestudeer die lys van take en diensareas hier onder.

rekenings en besprekings; kelners en drankkelners; bestuurder; voorbereiding en skoonmaak van vloere; ontvangs; kombuis

2.2.1 Rangskik hierdie take om 'n logiese organogram saam te stel. (8)

2.2.2 Noem die tipe instelling wat van hierdie struktuur gebruik sal maak. (2)

2.2.3 Gee en verduidelik DRIE pligte van die personeel wat die vloere voorberei en skoonmaak. (3 × 2) (6)

2.3 Noem VIER voorwaardes vir deelname aan die nasionale gradering- en klassifikasieskema. (4)

2.4 Telefoniese kommunikasie is een van die ontvangspersoon se take.

2.4.1 Noem VIER moontlike inkomende oproepe of versoeke wat die ontvangspersoon gereeld moet hanteer. (4)

2.4.2 Gee VIER redes waarom die ontvangspersoon uitgaande oproepe sal maak. (4)

2.4.3 Noem TWEE basiese reëls vir 'n goeie telefoonetiket. (2 × 3) (6)

2.5 Gee TWEE redes waarom gerekenariseerde kommunikasie deesdae die kommunikasiemiddel is wat die meeste verkies word. (2 × 2) (4)

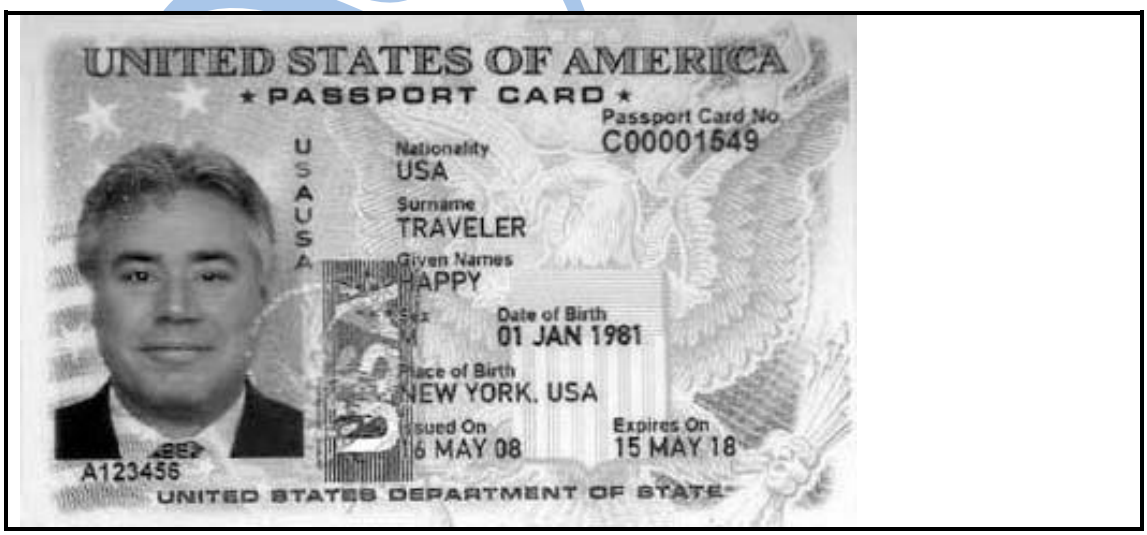
[48]

VRAAG 3

Mnr. Traveler beskik oor 'n bespreking om vanaf Vrydag, 21 Maart in 'n hotel tuis te gaan en vertrek weer op 24 Maart. Hy reis alleen en het aangedui dat hy by sy vertrek sy rekening met sy VISA-kaart nommer 5864 623 1008 sal betaal.

Hy het 'n deposito van R750 betaal. Die hotel het Kamer 602 teen 'n spesiale tarief van R500 per nag vir hom bespreek. Hy verlang sekretariële dienste tydens sy verblyf.

3.1 By sy aankoms sal die ontvangspersoon mnr. Traveler versoek om bewys van sy identiteit te lewer.



3.1.1 Gee VIER redes waarom sy identiteit bevestig moet word. (4)

3.1.2 Noem TWEE inligtingitems [wat nie op die paspoort hier bo voorkom nie] wat die ontvangspersoon ook sal benodig. (2)

3.1.3 Bestudeer die hotelregistrasiekaart op BYLAE A (aangeheg).

HOTELREGISTRASIEKAART

Kamernommer	620
Paraaf van ontvangs	

Gas se naam	Travis			Betalingsmetode	
ID/Paspoort	A123456	Verval	01.01.81	VISA	
Nasionaliteit	VSA			Master	✓
Datum	21.03.2017			Diners Club	
Plek uitgereik	New York			American x	
Volg. bestemming	Kaapstad			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		25.03.2017		4

Tarief	Aantal gaste	Volw.	Kind	Deposito betaal	Klerk
500	1			700	

Handtekening	Kredietkaartnommer
	5864 623 1008

Identifiseer NEGE foute wat op BYLAE A op die registrasiekaart vir mnr. Traveler gemaak is deur 'n streep deur die fout te trek en die korrekte inligting langsaan te skryf. Onthou om die BYLAE in die ANTWOORDBOEK in te voeg. (9)

3.2 By registrasie word 'n identiteitsboekie met 'n sleutelkaart of kamersleutel aan gaste uitgereik.



3.2.1 Noem VIER redes waarom hierdie identiteitsboekies aan gaste by hulle aankoms uitgereik word. (4)

3.2.2 Verduidelik hoe 'n elektroniese sleutelstelsel werk. (5)

3.2.3 Dui TWEE voordele aan vir die gebruik van 'n elektroniese sleutel instede van 'n gewone sleutel. (2 × 2) (4)

3.3 Noem VIER gebruike van die rak wat hier onder agter die ontvangspersone getoon word. (4)



3.4 Verduidelik TWEE maniere waarop 'n besprekingskontrak in werking kan tree. (2 × 3) (6)

3.5 Bespreek TWEE maniere waarop 'n hotel sy aanspreeklikheid vir die verlies van 'n gas se besittings kan beperk. (2 × 2) (4)

3.6 Noem DRIE aspekte waarvan 'n gas bewys moet lewer voor 'n hotel streng aanspreeklik gehou kan word vir die verlies of beskadiging van besittings. (6)

3.7 Dui VIER optredes aan wat gevolg kan word wanneer 'n gas aan 'n happie kos verstik. (4)

[52]

VRAAG 4

4.1 Beskryf kortliks VYF praktyke wat deur hotelpersoneel gehandhaaf kan word om gaste se besittings te beveilig. (5)

4.2 Noem en bespreek TWEE rekords wat die grondslag vir die tabellariese grootboekstelsel vorm. (2 × 4) (8)

4.3 Gee VYF voordele vir die gebruik van 'n elektroniese rekeningstelsel instede van 'n tabellariese grootboekstelsel. (5)

Kopiereg voorbehou

4.4 Stel 'n lys pligte vir 'n nuwe nagouditeur op. (8)

4.5 Noem TWEE praktyke wat 'n hotel kan instel om hom teen wanbetalings te beskerm. (2)

4.6 Identifiseer VIER unieke verkoopsproposisies vir die hotel wat op die aangehegte BYLAE B geadverteer word. (4 × 2) (8)

4.7 Noem en bespreek VIER moontlike verkoopsgeleenthede waarop ontvangspersoneel hulle kan toespits. (4 × 2) (8)

4.8 Bespreek DRIE hulpmiddels vir verkope wat ontvangspersoneel kan gebruik. (3 × 2) (6)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

BYLAE A

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

SENTRUMNOMMER: | | | | | | | | | | | |

Dien hierdie BYLAE saam met die ANTWOORDBOEK in.

HOTELREGISTRASIEKAART

Kamernommer	620
Paraaf van ontvangs	

Gas se naam	Travis			Betalingsmetode	
ID/paspoort	A123456	Verval	01.01.81	VISA	
Nasionaliteit	VSA			Master	✓
Datum	21.03.2017			Diners club	
Plek uitgereik	New York			American x	
Volg. bestemming	Kaapstad			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		25.03.2017		4

Tarief	Aantal gaste	Volw.	Kind	Deposito betaal	Klerk
500	1			700	

Handtekening	Kredietkaartnommer
	5864 623 1008

BYLAE B



Kopiereg voorbehou