higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N5

26 NOVEMBER 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1
1.1.1 D
1.1.2 B
1.1.3 C
1.1.4 E
1.1.5 A

(5 × 1) (5)

1.2 1.2.1
- Aantal kamers beskikbaar
- Vermenigvuldig met tydsduur
- Wys aantal moontlike kamers te huur vir daardie tydperk (3)

1.2.2
- Kamerverkope wat deur agente gedoen word
- Persentasie van verkope word aan agent betaal (2)

1.2.3
- Gereelde kliënte
- Bespreking op kort kennisgewing
- ’n Neem- of plektoewysing geld
- Wanneer gas arriveer en kamer is beskikbaar – kry kamer soos gewoonlik
- As geen kamer beskikbaar is nie, reël hotel alternatiewe akkommodasie (5)

1.2.4
- Kommersieel belangrike persoon
- Spesifieke toewysing van kamer word by bespreking gedoen (2)

1.2.5
- Besprekings wat deur agente en/of toeroperateurs gemaak word
- Soos een groep vertrek, kom ’n ander groep aan (2)

1.3
1.3.1 B
1.3.2 C
1.3.3 D
1.3.4 B
1.3.5 A

(5 × 1) (5)

1.4
1.4.1 Handeling deur ontvangsklerk
1.4.2 Handeling deur gas
1.4.3 Kontroleer registrasiekaart
1.4.4 Stel ander afdelings in kennis
1.4.5 Gaan na kamer
1.4.6 Teken uitgawes aan
1.4.7 Kontroleer uitstaande uitgawes en maak rekening toe
1.4.8 Vereffen rekening
1.4.9 Stel ander afdelings in kennis van vertrek
1.4.10 Neem kamer in ontvangs om weer te verhuur

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.5	1.5.1	Onwaar		
	1.5.2	Waar		
	1.5.3	Onwaar		
	1.5.4	Onwaar		
	1.5.5	Waar		
	1.5.6	Waar		
			(6 × 1)	(6)
1.6	1.6.1	Uitstalling		
	1.6.2	Standaard aangeslaan		
	1.6.3	Konferensie		
	1.6.4	GUB (‘VPO’)		
	1.6.5	Werksessie		
	1.6.6	Ontvangsbewys/kwitansie		
	1.6.7	Konferensie		
	1.6.8	Tabellariese grootboek		
	1.6.9	(B & B) Bed en ontbyt of Kontinentale plan		
	1.6.10	Buitelandse valuta		
			(10 × 1)	(10)
				[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

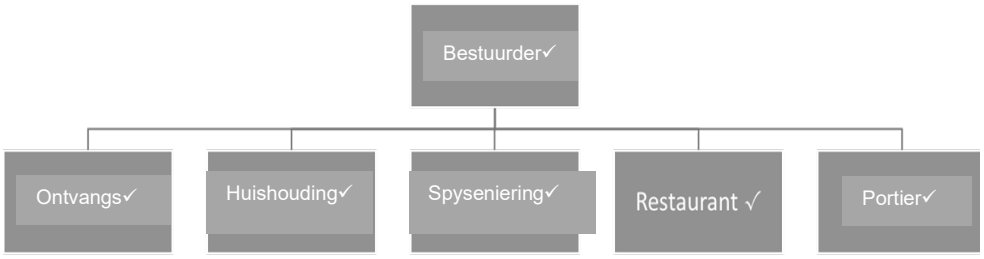
AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Strykdiens – gaste se gekreukelde klere kan teen ekstra koste gestryk word
- Sekretariële diens/faksfasiliteit/drukfasiliteit – vir gaste wie se kantore verafgeleë is
- Kluis/Veilige bewaring van waardevolle besittings – vir gaste wat waardevolle besittings of vuurwapens wil toesluit
- Wi-Fi – draadlose internetverbinding aangebied
- Spysenieringsdienste – drankies, maaltye, versnaperings, ensovoorts

(5 × 2) (10)

2.2 2.2.1



(6)

2.2.2 Klein hotel (1)

2.3

Hare	• Geen uitheemse style nie • Netjies en skoon • Goed versorg • Uit die gesig vasgemaak
Grimering en voorkoms	• Onopvallend/diskreet • Gesonde lewenstyl om natuurlike skoonheid te verseker
Hande	• Hou hande en naels skoon • Goed versorg • Kort naels en onopvallende naellak
Kleredrag	• Volledige uniform • Korrek gedra • Skoon en netjies gestryk • Naamplaatjie • Gemaklike skoene • Professionele skoene
Halitose/asem	• Moenie kos eet wat 'n sterk reuk het nie (knoffel, ens) • Hou tande en tandvleis skoon
Liggaamsreuke	• Hou liggaam skoon • Gebruik sweetweerder, reukweerder/deodorant • Nie te veel parfuum of parfuum met 'n oorweldigende reuk nie • Dra skoon klere
Bykomstigheede/juweliersware (Enige VYF)	• Dra die minimum (Enige EEN beskrywing wat pas by elk)

(5 × 2) (10)

2.4
- Volwassene – bo 18
- Geestesgesond, verstandelike vermoë moet bo verdenking wees
- NIE onder invloed van alkohol en/of ander middels nie (3)

2.5
- Herkontroleer kaskontant
- Registreer gaste wat laat arriveer
- Hanteer oorblywende liasseerwerk
- Pos koste van middagete, tee en aandete na gaste se rekeninge
- Skryf aankoopfakture in inkoopboek en grootboek.
- Berei aankoms- en vertreklyste vir volgende skof voor
- Balanseer die grootboek
- Kontroleer kamerbeskikbaarheid.
- Berei nagportier se boek voor.
- Berei bestuurder se verslag voor (daaglikse omset en besetting).
- Berei tabelgrootboek voor.
- Bêre kontant ontvan van kroeg en sitkamer veilig.
- Maak werkstasie netjies en sluit toe.
- Laat boodskappe vir nag- en oggendskof. (Enige 10 × 1) (10)

2.6
- Trek✓ aandag✓ (gebruik interessante woorde of illustrasie)
- Stimuleer✓ belangstelling✓ (fokus op ’n behoefte of begeerte van gaste)
- Skep of ontlok✓ begeerte✓ (vertel aan hulle hoe hierdie behoeftes gehanteer sal word)
- Ontlok✓ aksie✓ (verskaf kontakbesonderhede of webtuiste om aksie te ontlok) (8)

2.7
- Visa
- Mastercard (2)

[50]

VRAAG 3

3.1
- Die ontvangsklerk het NIE onmiddellik geantwoord nie.
- Die ontvangsklerk het NIE die inbeller vriendelik gegroet nie.
- Die ontvangsklerk het NIE die instelling of hom/haar geïdentifiseer nie.
- Die ontvangsklerk het NIE gevra wat die inbeller se naam is nie.
- Die ontvangsklerk het NIE aandagtig geluister nie.
- Die ontvangsklerk het NIE skryfbehoeftes byderhand gehad om inligting neer te skryf nie.
- Die ontvangsklerk het NIE gevra wat die inbeller se doel/behoefte was nie. (Enige 5 x 1) (5)

3.2
- Akkommodasie✓ – skoon, aangenaam, veilig, private slaapareas✓
- Voedsel✓ – restaurant en/of plekke waar maaltye en/of versnaperings bedien word✓
- Drank✓ – kroeë en/of ander sitgedeeltes waar gaste kan ontspan en warm en/of koue alkoholiese en/of niealkoholiese drankies kan geniet✓
- Dienste✓ – vermaak/banket/gimnasium/swembad, ensovoorts om die akkommodasie, voedsel en drank aan te vul✓ (4 × 2) (8)

3.3
- Groepeer kamers en verhuur vloer vir vloer.
- Verhuur kamers binne prysreeks van die kliënt.
- Moenie te veel keuses voorstel nie.
- Doen navraag of mense wat 'n dubbelkamer deel, 'n dubbelbed of afsonderlike beddens wil hê.
- Plaas gesinne in aanliggende kamers.
- Plaas ouer mense of mense met gestremdhede naby die hysbak of op die grondvloer.
- Stel vas wat die kliënt se voorkeure is met betrekking tot uitsig, geraas, ensovoorts.
- Wanneer geen enkelkamers beskikbaar is nie, verkoop dubbelkamers teen dieselfde prys.
- Moenie net die duurste kamers voorstel nie. (Enige 5 × 1) (5)

3.4
- Om redelike lafenis/verfrissing te voorsien
- Om redelike akkommodasie te voorsien
- Om redelike veiligheid te voorsien (Enige 2 × 1) (2)

3.5
- Binneverbruiklisensie✓ – alkoholiese drank mag slegs op die perseel van die lisensiehouer✓ verbruik word – enige EEN, bv hotel, restaurant, wynhuis, teater, klub, sportgrond
- Buiteverbruiklisensie✓ – alkoholiese drank mag nie op die perseel van die lisensiehouer verbruik word nie, gewoonlik die vervaardiger✓ – enige EEN, bv groothandelaar, brouer, drankwinkel, kruidenierswinkel, distilleerder, produsent (2 × 3) (6)

3.6
- Toerisme-
- graderings-
- raad✓ van Suid-Afrika✓ (4)

3.7
- Uitsonderlike gehalte
- Luukse akkommodasie wat by die beste internasionale standaarde kers vashou
- Meubilering en bybehore van die hoogste standaard
- Onberispelike diens
- Puntenerige/uiters noukeurige gastesorg (5)

3.8
- Datum waarop die bespreking ontvang word
- Die persoonlike besonderhede van die gas (naam, adres, kontakbesonderhede, ens)
- Aankomsdatum
- Vertrekdatum
- Duur van verblyf
- Tipe kamer verlang
- Betalingsmetode
- Spesiale versoeke
- Deposito vooraf betaalbaar
- Aantal kamers
- Aantal gaste (Enige 10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

3.9
- Kontroleer of die hotel 'n afskrif van die koepon of bewys ontvang het.
- Vergelyk die koepon/bewys wat aangebied word met die afskrif, om egtheid te bevestig.
- As dit buitelandse geldeenheid is, doen die omskakeling.
- Hou die kommissie wat aan die reisagent betaalbaar is in gedagte.
- Vergelyk die waarde met die gas se rekening – maak seker dit is voldoende.
- Laat die gas die koepon/bewys asook die rekening onderteken.
- Sodra die rekening vereffen is, oorhandig dit aan die grootboekklerk om die uitgawe van die agent te verhaal. (Enige 5 × 1) (5)

[50]

VRAAG 4

4.1
- Konferensies
- Sakereise
- Individuele reisigers
- Buitelandse toerisme
- Binnelandse toerisme
- Plaaslike vakansiegangers (Enige 4 × 1) (4)

4.2
- Leer om gaste en personeel te herken – ondervra onbekende of verdagte karakters.
- Gereelde veiligheidskontrole van gebou, insluitend slotte, deure en vensters
- Streng beheer oor sleutels
- Hou geld en waardevolle besittings in kluis of beperk tot 'n minimum.
- Beperk vinnige toegang tot hotel se voordeur met ingreepsvrye maatreëls (draaideure/outomatiese skuifdeure/gonserslotstelsel)
- Beman die voordeur (hou alle ander ingange onder streng toegangsbeheer)
- Geslotekring-televisiekameras ('CCTV')
- Instandhouding van sluittoestelle
- Enige VYF tersaaklike maatreëls (Enige 5 × 1) (5)

4.3
- ALLE gaste wat in 'n gegradeer instelling bly, betaal
- 1%-toerismeheffing aan SATOUR
- om toerisme te bevorder (3)

4.4 Vertikale rekening
- Uitgawes word vertikaal✓ (onder mekaar) per gas gepos
- Een rekening per persoon vir die duur van die gas se verblyf✓
- Balansering van daaglikse inkomste is nie maklik nie✓ (Enige TWEE)

Horisontale rekening
- Uitgawes word horisontaal (langs mekaar) per gas gepos✓
- Tabellariese bladsy per dag✓
- Balansering van daaglikse inkomste is maklik✓ (Enige TWEE) (4)

4.5
- Verkry vooraf besonderhede van operateur. Dit vervang afsonderlike registrasiekaartjies✓ – foute word dikwels begaan, vinnig, minder administrasie✓
- Voorsien operateur se toerleier met registrasiekaartjies wat onderweg voltooi kan word. ✓ Individuele gaste ruil kaartjie om vir sleutel by aankoms✓. Registrasie op normale manier✓ – opeenhoping by registrasie✓ (6)

4.6
- Verbruikersvertroue
- Ingesluit by TGRSA se bemarkingsveldtogte
- Mag logo op eie bemarkingsmateriaal gebruik
- Gratis lysting op TGRSA se webtuiste
- Toegelaat om in TGRSA se wêreldwye akkommodasiegids te adverteer
- Gelys op A–Z-lysting van e-gids
- Blootstelling op SATOUR se webtuiste
- Staatsdepartemente mag slegs gegradeerde akkommodasie gebruik.
- Konstante kliëntterugvoering deur middel van TGRSA-webtuiste
- Mag plaatjie en sertifikaat vertoon (Enige 4 × 1) (4)

4.7
- Likiditeit – omskakeling na rand is tydrowend en moeite. Dus nie so likied soos EGO (‘EFT’), krediet- of debietkaar nie – meer likied as grootboek, koepon/bewys, tjeks
- Veiligheid – omruiling van buitelandse geldnote word goed gereël✓ – dus nie gewild onder misdadigers nie✓
- Waarde – hotelle rond na bo af✓ na die naaste noot in die guns van die rand, wat buitelandse valuta baie waardevol maak✓ (3 × 2) (6)

4.8
- Wanneer ’n natuurramp of onvermydelike superieure krag plaasvind
- Ingeval van brand wat nie deur nalatigheid van hoteleienaar of -personeel veroorsaak is nie
- Ingeval van gewapende roof
- Wanneer die gas nalatig is
- Wanneer die gas bedrog pleeg (5)

4.9
- Beperk toegang tot die perseel deur gebruik van kennisgewingborde.
- Alkohol mag nie aan minderjariges bedien word nie.
- Geen alkoholiese drank mag gebotteleer word nie.
- Moet geskikte toiletgeriewe naby bedieningsarea voorsien.
- Hotel moet registers/rekords hou van almal wat vir akkommodasie daar betaal het.

(Enige 4 × 1) (4)

4.10
- Kontroleer dat rekening nie ondergrens oorskry nie.
- Verwerk bedrag verskuldig op betaalpunt/verkoopsbewys
- Kontroleer kaartbesonderhede (vervaldatum).
- Bied kaart aan (vee/steek kant met skyfie in)/maak afdruk (masjien wat per hand werk)
- Hou kaart vas totdat kliënt die drukstuk/verkoopsbewys onderteken het.
- Bevestig dat handtekeninge dieselfde is.
- Oorhandig kaart en afskrif van verkoopsbewys. (Enige 5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

4.11
- Voer beheertake uit.
- Teken uitgawes aan/Pos uitgawes.
- Berei bestuursverslae voor.
- Balanseer hotel se daaglikse handelsrekeninge.
- Doen saans/snags diens as hotelbestuurder.
- Beman die ontvangstoonbank.
- Doen diens as sekuriteitsbeampte. (Enige 4 × 1) (4)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou