higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N5

(4090605)

26 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

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 die inligtingsbron uit KOLOM B om by die algemene navraag in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Kaartjies vir teatervertonings	A	kamerbeskikbaarheidskaart
1.1.2	Vervoer van die hotel na die lughawe benodig	B	vlugroosters
		C	straatgids
1.1.3	Ligging van plekke wat belangstelling wek	D	plaaslike koerant
1.1.4	Wissel 'n reisigerstjek	E	heersende wisselkoerstabel
1.1.5	Versoek om 'n toekomstige bespreking te maak	F	bulletin

(5 × 1) (5)

1.2 Definieer elk van die volgende terme wat met besprekings verband hou:

1.2.1 Kamernagte (3)

1.2.2 Besprekings waarop kommissie betaalbaar is (2)

1.2.3 T of P ('T or P') (5)

1.2.4 CIP (2)

1.2.5 Rug-aan-rug (2)

Kopiereg voorbehou

1.3 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende stellings 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 Wanneer ’n ontvangsklerk aan ’n voornemende gas noem: ‘Ons is op die strand geleë’, ...

A gebruik sy die ‘A’-verkoopsklassifikasie.
B gebruik sy ’n UVP van daardie hotel.
C bied sy alternatiewe aan.
D gebruik sy beskrywende woorde.

1.3.2 ... is die term wat gebruik word om die koste om een produksie-eenheid te produseer, te identifiseer.

A Vervaardigingskoste
B Voedselkoste
C Marginale koste
D Bedryfskoste/bokoste

1.3.3 Hoteltariewe, -geriewe en dienstye word in/op ... aangetref.

A Poskaarte
B Strooibiljette
C Plakkate
D Brosjures

1.3.4 Hotelle bedryf hoofsaaklik sake om ...

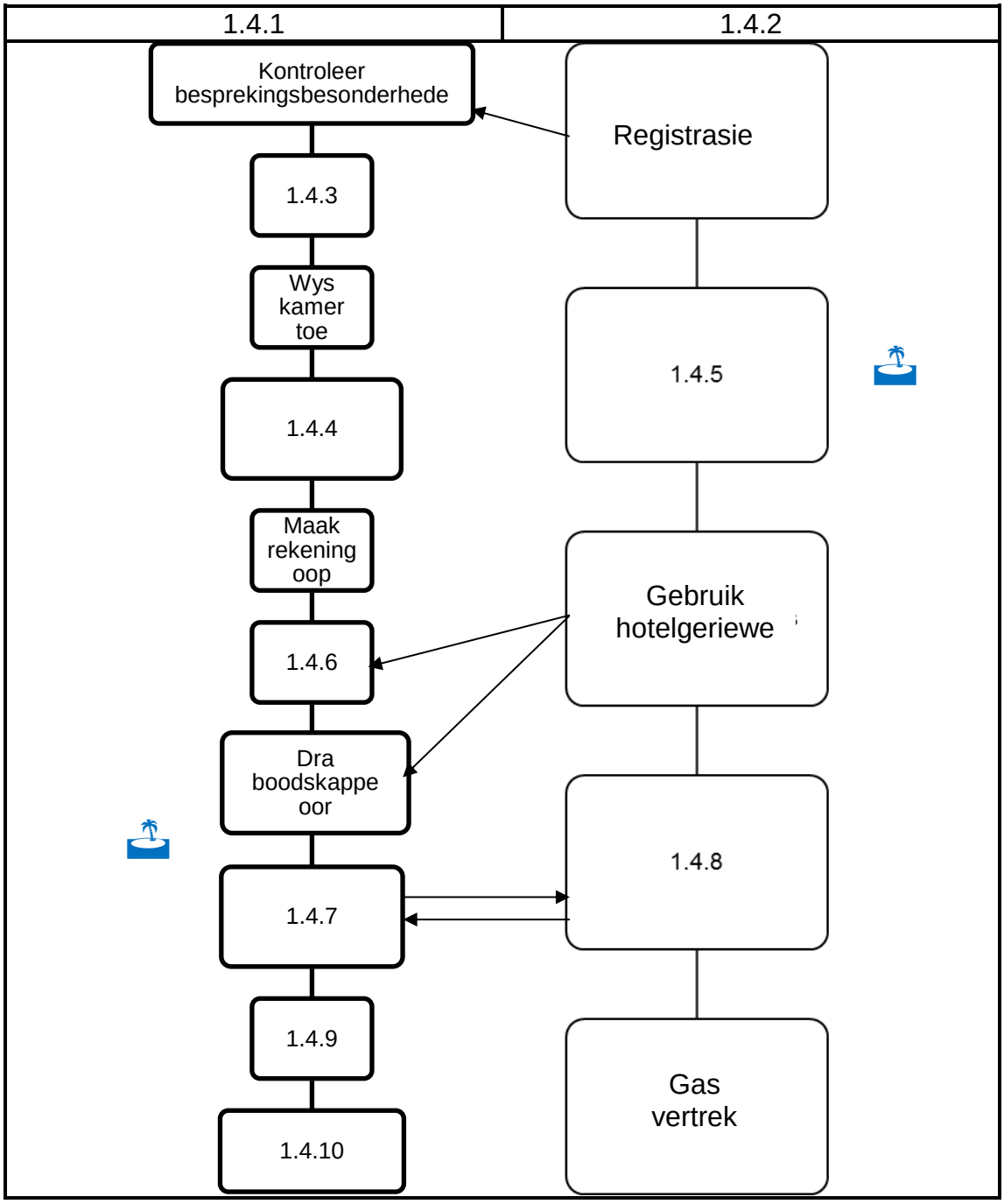
A maksimum inkomste te verkry
B A en C
C kliënte se behoeftes te bevredig
D Nie een van die bostaande nie

1.3.5 Die finale faktor wat ’n gas se keuse van kamer in ’n hotel beïnvloed, sal altyd ... wees.

A prys
B gratis skryfbehoeftes in die kamer
C die uitsig
D beskikbare geriewe

(5 × 1) (5)

1.4 Voltooi die vloeidiagram van die gasverblyfdiagram hier onder. Skryf slegs die antwoorde langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.



(10)

1.5 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.5.1 BTW is belasbaar op 50% van die waarde van die koste van akkommodasie in ouetehuise.

1.5.2 Personeelmaaltye wat teen kosprys verkoop word, word vrygestel van BTW.

1.5.3 BTW van 14% is belasbaar op terugbetaalbare sleuteldeposito's.

1.5.4 BTW is nie betaalbaar op voedsel en drank wat in 'n restaurant verkoop word nie.

1.5.5 BTW word gehef op drankies wat in 'n kroeg verkoop word.

1.5.6 Enige koste wat hotelle aangaan om vervoer te voorsien, is vrygestel van BTW.

(6 × 1) (6)

1.6 Gee EEN woord of term vir die volgende beskrywings. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.6.1–1.6.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.6.1 'n Openbare tentoonstelling van voorwerpe of produkte

1.6.2 Alle voorrade wat nie BTW-vry is nie, word ... aangeslaan.

1.6.3 'n Groot vergadering van mense in 'n soortgelyke bedryf wat produkte en tendense in die bedryf bespreek.

1.6.4 'n Betaling wat namens die gas gedoen word.

1.6.5 'n Klein groepie mense wat vergader om onder leiding van 'n kundige meer oor 'n spesifieke onderwerp te leer.

1.6.6 Die dokument wat aan 'n gas gegee word nadat hulle betaal het.

1.6.7 'n Formele versameling van mense met dieselfde politieke belangstellings.

1.6.8 Die algemeenste manier waarop gaste se koste in 'n ... aangeteken word.

1.6.9 Akkommodasie en ontbyt is ingesluit.

1.6.10 Dollar, pond, euro's

(10 × 1) (10)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Identifiseer en beskryf die VYF ondersteuningsdienste hier onder wat by 'n hotel aangebied kan word.



(5 × 2) (10)

2.2 Bestudeer die lys funksies.

huishouding; restaurant; portier/deurwagter; spyseniering; bestuurder; ontvangs

2.2.1 Stel 'n organogram op deur die funksies hier bo te gebruik. (6)

2.2.2 Identifiseer hierdie tipe organisasie. (1)

2.3 Noem en beskryf VYF areas met betrekking tot persoonlike voorkoms en higiëne waarop 'n ontvangsklerk veral moet let. (5 × 2) (10)

2.4 Gee DRIE vereistes wat die voornemende gas moet nakom ten einde in staat te wees om 'n regtens bindende kontrak te sluit. (3)

2.5 Noem TIEN aandpligte waarvoor die hotelontvangsklerk verantwoordelik is. (10)

2.6 Verduidelik die gebruik van die ABBA-model om 'n hotel te bemark. (4 × 2) (8)

2.7 Noem TWEE belangrike tipes kredietkaarte wat in Suid-Afrika aanvaar word. (2)

[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1 Lees die telefoongesprek tussen 'n voornemende gas en 'n hotelontvangsklerk hier onder en beantwoord die volgende vraag.

Ontvangsklerk:	Hi (Kou... klap lippe ... kou)
Inbeller:	Ek hou reeds 5 minute lank aan!
Ontvangsklerk:	Regtig? Sjoe! (giggel)
Inbeller:	Kan jy my sê of julle 'n kamer beskikbaar het vir Sondag?
Ontvangsklerk:	Uhm..., ehm...
Inbeller:	Ek moet weet, kyk gou!
Ontvangsklerk:	Wat is jou naam nou weer? Hou net aan. (gil) Sally! Waar is my pen?
Inbeller:	Toe maar. Julle is treurig (klik, telefoon word neergesit)

Identifiseer VYF foute wat die ontvangsklerk gemaak het met betrekking tot goeie telefoontegniek. (5)

3.2 Beskryf die VIER belangrikste afdelings met voorbeelde waarin die hotelproduk verdeel kan word. (4 × 2) (8)

3.3 Gee VYF basiese reëls vir die verkoop van akkommodasie deur ontvangspersoneel. (5)

3.4 Noem die TWEE regspligte wat enige hotel teenoor hotelgaste moet nakom. (2)

3.5 Bespreek die TWEE kategorieë dranklisensies en gee TWEE voorbeelde van elk. (2 × 3) (6)

3.6 Waarvoor staan TGRSA? (4)

3.7 Bespreek watter standaarde 'n voornemende gas by hierdie instelling te wagte kan wees.

FRANSCHHOEK
COUNTRY HOUSE & VILLAS

(5)

3.8 Wanneer ’n ontvangsklerk ’n versoek om akkommodasie ontvang, moet hy of sy TIEN feite vasstel om die akkurate bespreking en voorbereiding vir die gas se verblyf moontlik te maak. Noem hierdie feite. (10)

3.9 Bespreek die prosedure wat gevolg moet word wanneer ’n koepon of bewys as betalingsmetode aanvaar word. (5)

[50]

VRAAG 4

4.1 Noem enige VIER segmente van die hotelmark. (4)

4.2 Beskryf kortliks VYF maniere waarop veiligheid op die hotelperseel verseker kan word. (5)

4.3 Wat is die SATOUR-heffing? (3)

4.4 Onderskei tussen die *vertikaletabel*- en die *horisontaletabel*-grootboek. (4)

4.5 Bespreek DRIE metodes waarvolgens toergroepregistrasie gehanteer kan word. (3 × 2) (6)

4.6 Noem VIER voordele wat dit vir ’n instelling inhou om tot die nasionale graderingskema te behoort. (4)

4.7 Bespreek die likiditeit, sekuriteit en waarde van buitelandse geldeenhede as ’n betalingsmetode. (3 × 2) (6)

4.8 Noem VYF gevalle waar die hotel nie vir gaste se verliese aanspreeklik gehou kan word nie. (5)

4.9 Noem VIER voorwaardes waaraan ’n hotelkroeg moet voldoen om in staat te wees om alkoholiese drank te verkoop. (4)

4.10 Beskryf kortliks hoe ’n kredietkaartbetaling verwerk word. (5)

4.11 Noem VIER take van ’n nagouditeur in ’n groot hotel. (4)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou