higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOEGEPASTE BESTUUR N5

8 Oktober 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	Nuwe nasionale gradering en klassifikasie skema		
	1.1.2	Sosiale vaardighede		
	1.1.3	Statigheid		
	1.1.4	Optrede		
	1.1.5	Diplomasie		
			(5 × 1)	(5)
1.2	1.2.1	Kamer✓ en ontbyt✓		
	1.2.2	Slegs verblyf✓✓		
	1.2.3	Kamer✓ en alle maaltye ✓		
	1.2.4	Kamer✓ ontbyt en een ander maaltyd✓		
	1.2.5	Kamer✓ en ontbyt✓		
			(5 × 2)	(10)
1.3	1.3.1	Onwaar		
	1.3.2	Waar		
	1.3.3	Onwaar		
	1.3.4	Waar		
	1.3.5	Waar		
			(5 × 1)	(5)
1.4	1.4.1	D G		(2)
	1.4.2	V W X		(3)
	1.4.3	A F		(2)
	1.4.4	I J		(2)
	1.4.5	K S		(2)
	1.4.6	R S		(2)
	1.4.7	C S		(2)
	1.4.8	J U Q		(3)
	1.4.9	B		(1)
	1.4.10	M		(1)
1.5	1.5.1	Huishouding		
	1.5.2	Restourant		
	1.5.3	Assistent bestuurder		
	1.5.4	Skakelbord		
	1.5.5	Kamerdiens		
	1.5.6	Algemene bestuurder		
	1.5.7	Diensbestuurder		
	1.5.8	Personeelbestuurder		
	1.5.9	Voedsel- en drankbestuurder		
	1.5.10	Verkoopsbestuurder		
			(10 × 1)	(10)
				[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 'n Stigting/besigheid✓ wat aan reisigers wat daartoe in staat is en gewillig is,✓ kos en drank aan te bied,✓ sowel as oornagakkomodasie✓ sonder spesiale kontrakte✓ teen 'n redelike prys✓ (6)

2.2
1. Berei die rekening vir voorlegging, voor en druk dit✓ – kontroleer dat alle kostes en betalings wat gemaak is, op die rekening voorkom.✓
2. Verseker dat alle waardevolle items uit die kluis oorhandig word✓ – kry 'n getekende kwitansie van die gas.✓
3. Berei die bagasieklaringsbewyse van die vertreklyste vir die portier, voor✓ – om te oorhandig wanneer die rekening betaal is.✓
4. Prosesseer betalings✓ en ontvang sleutels terug✓
5. Handig bagasieklaringsbewyse oor aan die portier wat met die bagasie help✓ en groet die gaste met 'n uitnodiging om weer te kom.✓ (5 × 2) (10)

2.3 2.3.1
- Weier toegang vir enige persoon
- Weier om te bedien/te verkoop/drank aan enige persoon te verskaf
- Vra enige persoon om die perseel te verlaat wanneer hy/sy dronk, aggressief of rusversteurend is.
- Verwyder dronk, aggressiewe en rusversteurende mense van die perseel.
- Bell die polisie om dronk, aggressief of rusversteurend klante te arresteer. (5)

2.3.2 Dae waarop geen alkohol bedien mag word nie:✓ byvoorbeeld, Sondaes, Goeie Vrydag en Kersfees.✓ (2)

2.3.3 Eiendom✓ waarvan die lisensiehouer mag werk✓ – dit sluit in areas soos die kroeg, parkeerarea, publieke areas✓ (3)

2.4 2.4.1
- Pryse vir 'n enkel, dubbel, of 'n en suite
- Pryse indien dienskostes ingesluit word
- Pryse insluitende BTW
- Pryse wat etes insluit of uitsluit (4)

2.4 2.4.2
- Tradisioneel op of by die ontvangstoonbank
- Op die webblad van die stigting (2)

2.5
- Personeel moet opgelei wees✓ om verdagte of onbekende persone te ondervra✓
- Gereelde sekuriteitskontrole/rontes✓ wat deur sekuriteitspersoneel of portiere gedoen moet word✓
- Strreng sleutelbeheer✓ – gaste moet sleutels inhandig elke keer wanneer hulle die perseel verlaat of hulle moet kaarte gebruik wat gekodeer is (enige relevante voorbeeld)✓
- Alle waardevolle artikels moet in die hotelkluis✓of in kluise wat in die kamers verskaf is, toegesluit word.✓
- Oplettendheid en sekuriteitsbewustheid onder personeelf✓ wat deur gereelde personeelvergaderings en/of opleiding ingeskerp word.

(Enige relevante antwoord mat 'n voorbeeld) (5 × 2) (10)

2.6 2.6.1
- Kroeg
- Restourant
- Kiosk
- Spa

(Enige DRIE relevante dienste wat ook aangebied word, buiten vir die gaste) (3)

2.6.2
1. Tel kontant
2. Kontroleer die bedrag teen die strokie wat dit vergesel
3. Reik 'n kwitansie uit
4. Plaas geld in die kasregister
5. Teken besonderhede aan volgens die hotelstelsel (5)

[50]

VRAAG 3

3.1 3.1.1
- Bad gereeld
- Gebruik sweetweermiddels
- Moenie oorweldigend parfuum gebruik nie

(Enige relevante TWEE)

3.1.2
- Hou hare skoon
- Versorg netjies sonder uitspattige haarstyle
- Moenie gesig verberg of hare oor papierwerk beweeg nie
- Moenie aan hare vat of daarmee speel nie
- Baarde moet netjies wees (Enige relevante TWEE)

3.1.3
- Dra die volle uniform wat deur die stigting bepaal is.
- Hou uniform skoon en gestryk.
- Hou univorm heel (geen skeure, afknope, ens.).
- Bly by stemmige, oordeelkundige, klere met 'n kassieke snit, indien eie klere gedra word.
- Dra gemaklike mooi skoene. (Enige relevante TWEE)

3.1.4
- Skoon hande met handeroom
- Kort naels wat nie gebreek is of afgebyt is nie
- Nie helder en afgedopte naellak nie
- Nie oormatige ringe nie – verkieslik slegs trouringe

(Enige relevante TWEE)

3.1.5
- Volg 'n gesonde dieet – geen knoffel, vis, ens. voor 'n skof nie
- Borsel tande gereels (tweekeer per dag)
- Vlos daagliks
- Besoek die tandarts gereeld (Enige relevante TWEE)

(5 × 2) (10)

3.2
- Onder verbruikers lisensies✓ – hotelle, restourante, wyntavernes, teaters, klubs, sportgronde (Enige EEN)✓
- Sonder verbruikers lisensies ✓ – groothandelaars, brouers, drankwinkels, kruidenierswinkels, vervaardigers (Onder verbruikers lisensies)✓ (2 × 2) (4)

3.3
- Kontroleer nagskof se logbook✓ vir boodskappe wat hierdie sake aanspreek.✓
- Sorteer pos✓ wat na die verskillende departemente versprei moet ward.✓
- Kontrolleer los kontant✓ wat deur verskillende verkoopspunte afgehaal word.✓
- Voeg laat-aankomste in op die vorige dag se tabelrekening✓ ballanseer en sluit vir die dag.✓
- Gee aandag aan NMDe ('EMTs')✓ en plaas hierdie kostes op die gas se rekening.✓
- Berei rekeninge voor✓ vir gaste wat vertrek.✓
- Kontroleer gaste wat verwag word✓ om sodoende registrasiedokumente voor te berei.✓
- Tik✓ en dupliseer die dag se spyskaart.✓
- Rekonsilieer/balanseer✓ kleinkas.✓
- Bedrae en dokumente word voorberei✓ sowel as kontant wat gebank moet word.✓
- Kontroleer middag vertrekke✓ vir alle kostes wat op die rekeninge voorkom.✓
- Finaliseer middagbalans✓ op tabelrekening.✓
- Kostes wat gedurende die oggend nog aangegaan is✓ word op gaste se rekeninge en op die tabelrekening ingevoeg.✓
- Berei boodskappe en ander sake wat aandag moet kry voor✓ vir die nagfskof se aandag.✓
- Dateer die✓ voorvalleboek op.✓ (Enige 5 × 2) (10)

3.4
3.4.1 C
3.4.2 A
3.4.3 H
3.4.4 D
3.4.5 G
3.4.6 E
3.4.7 F
3.4.8 B

(8 × 1) (8)

3.5
- Werksverrigting: Die kontrakvoorwaardes is deur beide partye uitgevoer.
- Frustrasie: Dit was geen fout van enige van die partye as daar kontrakvoorwaardes was wat nie nagekom is nie.
- Kontrakbreuk: Een van die partye het nagelaat om die voorwaardes na te kom, of het daadwerklik die kontrakvoorwaardes verbreek. (3 × 2) (6)

3.6
- Kontant
- Buitelandse valuta
- Tjeks
- Reisigerstjeks/Eurotjeks
- Kredietkaart
- Betaalkaart
- Bewys
- EFO ('EFT')
- Debietkaart (Any 8 × 1) (8)

3.7
- Firma of individu moet op die hotel se kredietrekeninglys voorkom.
- Identiteit van die gas moet teen genommineerde gebruikers gekontroleer word.
- Rekeningbedrag moet binne die vasgestelde limiet wees wat deur die rekeninghouer bepaal is.
- Die noodsaaklikheid van 'n bykomende rekening moet gekontroleer word.
- Kliënt moet saamstem en vir die rekening teken.
- Die adres of die besonderhede waarheen die rekening gestuur moet word moet aangedui word. (Enige 4 × 1) (4)

[50]

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Alle akkomodasie stigtings✓ wat aan die Nasionale Graderingskema wil behoort✓ moet aan die reëls/stipulasies wat deur die skema vasgelê✓ voldoen en daarby hou.✓ Slegs dan kan die stigtings deur die skama bekendgestel en beskerm word.✓ (5)

4.1.2
- Wyse waarop 'n ontvangsdame aankondigings in 'n openbare plek maak
- Mag slegs gebruik word indien daar geen ander manier is waarop gekommunikeer kan word nie
- Mag slegs op 'n aanvaarbare tyd van die dag gebruik word.
- Kort, duidelike en relevante inligting kan deurgegee word
- Mooi stembuiging en korrekte uitspraak van woorde
- Mikrofoon nie te na aan die mond nie (Enige relevante 5 × 1) (5)

4.2

00236

EXECUTIVE SUITES

KWITANSIE: WAARDEVOLLE ARTIKELS

NAAM	**KAMER**	**DATUM**
Mev. B Zana✓	133✓	03–09–2020✓
BESKRYWING		**GESKATTE WAARDE**
Beursie met kontant✓		R45 000✓
HANTEKENING VAN GAS	*B Zana*✓	
ONTVANG DEUR	Studentnaam✓	
DATUM TERUGOORHANDIG	06–05–2020✓✓	
HANTEKENING VAN GAS		

(9)

4.3
- Kommunikeer taktvol en diplomaties.
- Toon empatie.
- Wees respekvol wanneer jy met kollegas en gaste te doen kry.
- Toon lojaliteit teenoor die organisasie en wees betroubaar.
- Werk op 'n ordelike en gedissiplineede manier; wees punktueel en verantwoordelik.
- Hanteer sake op 'n etiese manier.
- Toon kalmte en tree goed op. (Enige relevante 6 × 1) (6)

4.4 4.4.1 Hou rekord✓ stelsel vat alle kostes saam✓ wat die gas gedurende die dag aangaan. (2)

4.4.2
- Kliënterekening✓ word in duplikaat uitgereik.✓ Een word deur die hotel vir rekordhouding teruggehou en die ander een word aan die gas gegee wanner hy/sy vertrek.
- Tabelstaat✓ (3)

4.4.3
- Kostes vir dienste wat deur gaste gebruik word, word met die hand aangeteken.
- Basis waarop totale koste van die gas bereken word.
- Word later gebruik om die verskillende dienste en toekomsbeplanning te analiseer. (3)

4.4.4 Vertikal strokies✓
- Kamernommers word oor die strokie geplaas en kostes word vertikaal onder elke kamer aangeteken
- Strokie per gas
- Deurslagpapier word gebruik om kostes op die strokie in te voeg en toon tegelykertyd die rekening (Enige EEN)

Horisontale strokie✓
- Daaglikse totale van kostes van elke departement
- Departementele kostes word dwarsoor die strokie gelys (elke gas se rekening word horisontaal gerangskik)
- Strokie per dag
- Maklik om te balanseer (Enige EEN) (4)

4.5
- A = Outomatiese verkope✓ – enige voorbeeld wat impliseer dat gaste presies geweet het wat hulle wou hê en nie op voorstelle van ontvangs gereageer het nie; byvoorbeeld, gas vra ‘n standaardkamer op die grondvloer met ‘n uitsig, niks anders nie.✓
- B = Better verkope✓ – enige voorbeeld wat impliseer dat gaste oop was vir adisionele of ander opsies en/of dienste; byvoorbeeld, ‘n gas bespreek ‘n kamer en ontvangs oortuig hom/haar om ook van die aand se buffetete gebruik te maak.✓
- C = Kreatiewe verkope✓ – enige voorbeeld wat impliseer dat die gas onbewus was wat die hotel bied en aanvaar het wat ontvangs aangebied het; byvoorbeeld, bykomende dienste soos wasgoedwas en spa is aangebied en aanvaar.✓ (3 × 2) (6)

4.6
- Stel vas of tjeks in daardie land aanvaar word.
- Bevestig die huidige wisselkoers.
- Kyk dat die gas die tjek in jou teenwoordigheid onderteken.
- Kontroleer od die datum en adresbesonderhede korrek voltooi is.
- Bevestig en bereken die korrekte kommissie.
- Voltooi die buitelandse valutakwitansie.
- Gee slegs Rande in ruil vir die tjek.
- Ondersoek/kry ‘n kopie van die gas se identiteitsdokument.
- Stel vas of die gas op die swartlys voorkom. (Enige 7 × 1) (7)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou