higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

**NASIONALE SERTIFIKAAT**

# TOEGEPASTE BESTUUR N5

(4090605)

**8 Oktober 2020 (X-vraestel)**
**09:00–12:00**

**Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye en 1 addendum.**

190Q1B2008

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 Gee EEN term vir elk van die volgende beskrywings deur slegs die term langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.1.1 ‘n Skema wat ontwerp is om standaard van dienste, kwaliteit, professionalisme en gasvryheid tot vooordeel van alle Suid-Afrikaners te verbeter

1.1.2 Die vermoë om ordentlik teenoor ander in verskillende situasies op te tree

1.1.3 Selfdissipline stel ‘n persoon in staat om professioneel en vriendelik op te tree, selfs in moeilike omstandighede

1.1.4 Die regte manier om te staan en te stap

1.1.5 Die kuns om onderhandelinge tussen mense te lei

(5 × 1) (5)

1.2 Noem dit wat in elk van die verwelkomingsterme ingesluit is:

1.2.1 Kontinentale plan

1.2.2 Europese plan

1.2.3 Amerikaanse plan

1.2.4 Aangepaste Amerikaanse plan

1.2.5 R & B

(5 × 2) (10)

1.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.3.1 Alle besonderhede oor besprekings en kansellasies word alfabeties in ‘n liasseerkabinet gebêre.

1.3.2 Oorsese gaste word gewoonlik gevra om ‘n bykomende vorm in te vul om so bykomende inligting te verskaf.

1.3.3 Die drie kante van ‘n driehoek word op ‘n bedsprei toegepasdes of a triangle are used on a bedsheet.

1.3.4 An alphabetical arrival list is prepared a day in advance that shows all gaste due to arrive the following day, the length of their stays, and any special requirements.

1.3.5 A hotel has the right to retain a guest's luggage until the person's bill has been settled.

(5 × 1) (5)

1.4 Bestudeer die uittreksel van ‘n hotel se brosjure hier onder en kies die geskikte diens wat uitgebeeld is, wat vir elke gas wat verteenwoordig word sal aantrek. Skryf slegs die letter (A–X) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.10) in die ANTWOORDBOEK.




1.4.1 Gaste wat moeilik beweeg (2)

1.4.2 Gaste wat ‘n aktiewe leefstyl volg (3)

1.4.3 Gaste wat vir ‘n naweek wegbreek en ‘n vertoning wil sien nadat hulle ‘n skemerkelkie by die hotel geniet het (2)

1.4.4 Internasionale rugsakstappers (2)

1.4.5 Besigheidspersone wat met hoofkantoor moet korrespondeer (2)

1.4.6 Ouers met tieners (2)

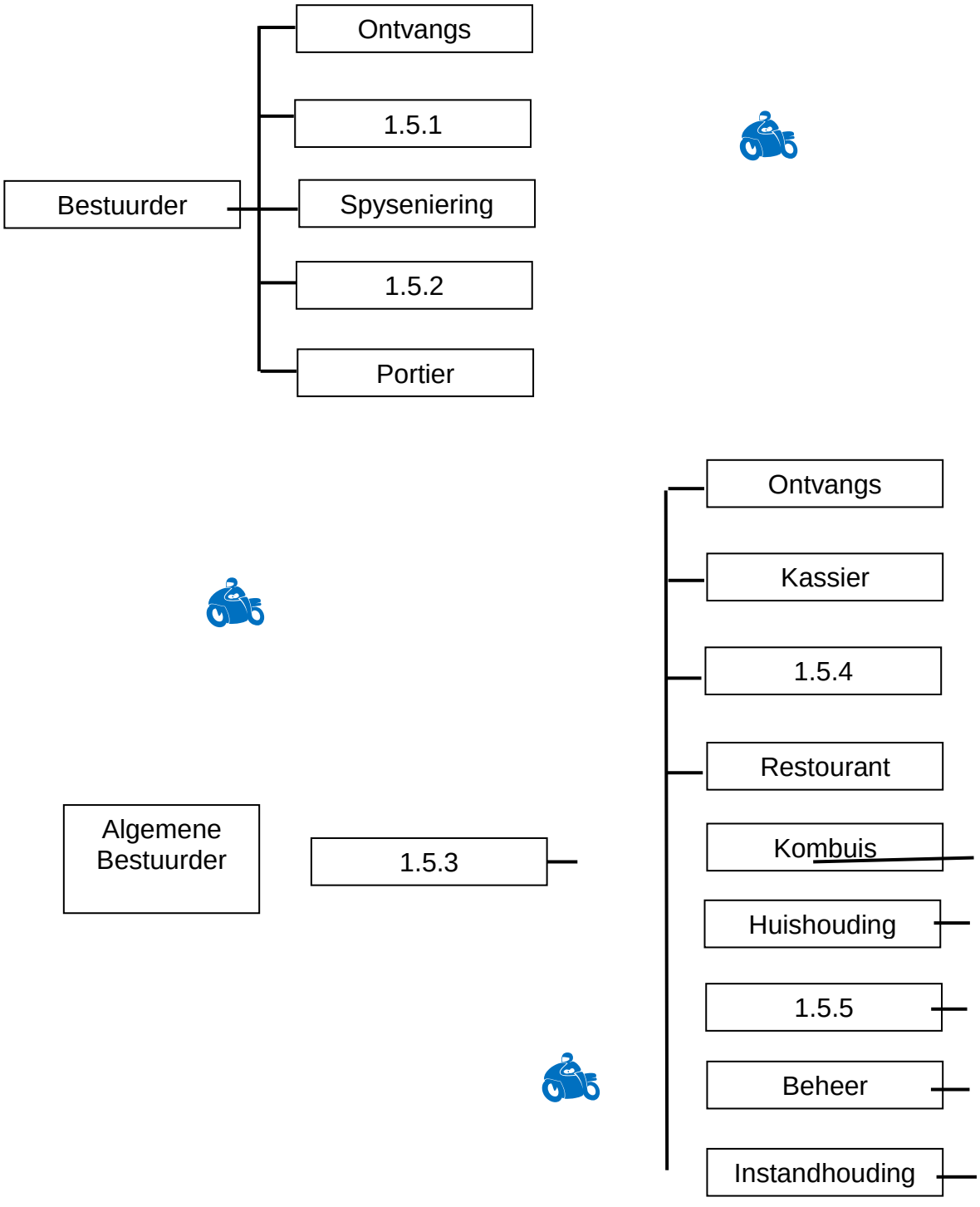
1.4.7 Konferensiegangers (2)

1.4.8 ‘n Groep wat ‘n bruilof by die hotel voorberei (3)

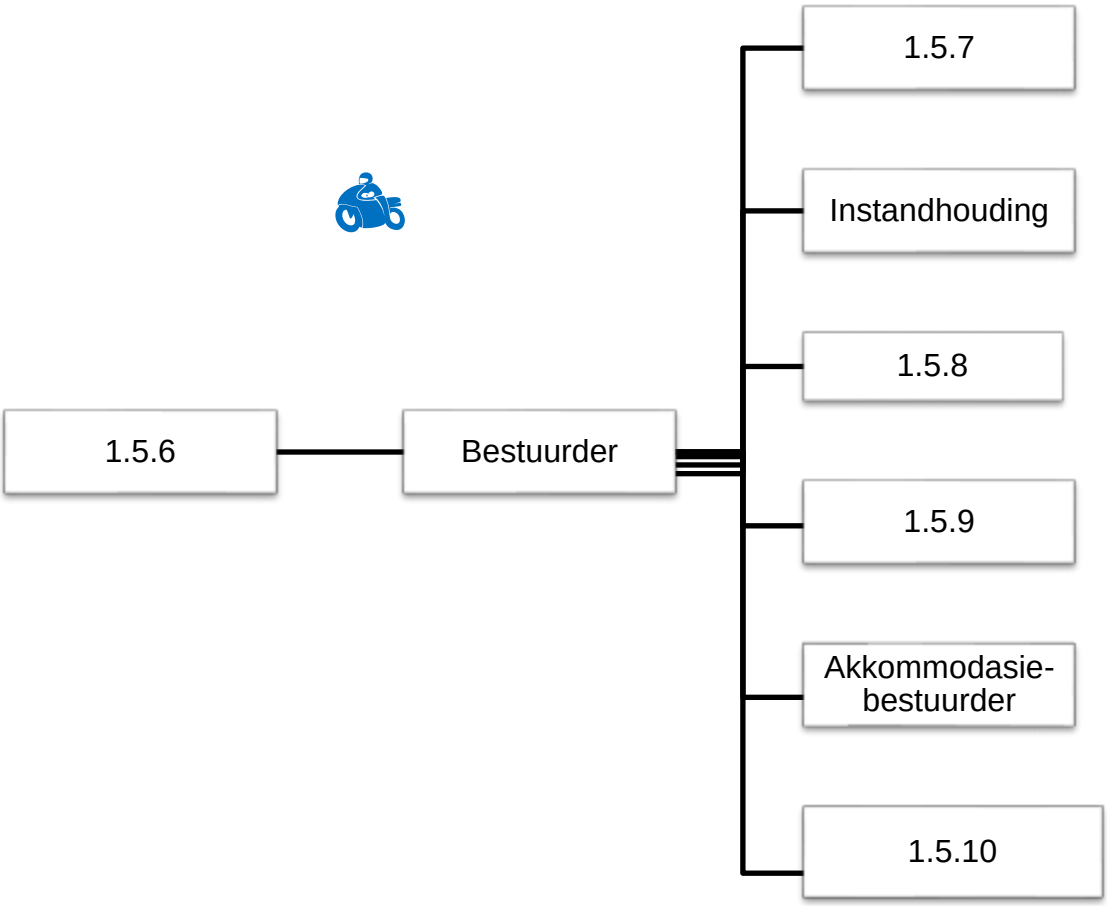
1.4.9 Gaste wat hulle eie vervoer het (1)

1.4.10 Iemand wat allergies vir dierehare is (1)

1.5 Voltooi die organisatoriese diagram hier onder deur slegs die ontbrekende woord langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.10) in in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.




(5 × 2) (10)




(10 × 1) (10)

**TOTAAL AFDELING A: [50]**

## AFDELING B

## VRAAG 2

2.1 Definieer ‘n *herberg* met betrekking tot akkomodasiediens. (6)

2.2 Verduidelik die prosedure wat die ontvangsdame moet volg om ‘n kliënt uit te boek. (5 × 2) (10)

2.3 Bespreek die implikasie van die drankwette en regulasies in Suid-Afrika ten opsigte van die volgende:

2.3.1 Toegang tot die perseel (5)

2.3.2 Dae wanneer dit gesluit is (2)

2.3.3 Persele (3)

2.4 Jy moet ‘n pryslys ontwerp.

2.4.1 Gee die inligting wat ingesluit moet word op die kennisgewing wat die pryse bekendstel. (4)

2.4.2 Waar moet die kennisgewing in VRAAG 2.4.1 vertoon word? (2)

2.5 Verduidelik VYF maniere waarop ‘n hotelperseel beveilig kan word. (10)

2.6 ‘n Ontvangsdame moet dikwels as ‘n sentrale kontantontvangsbestuurslid optree, waar al die kontant by die verskillende verkooppunte in die hotel hulle geld deponeer.

2.6.1 Noem DRIE departemente in die hotel wat kontant ontvang. (3)

2.6.2 Verduidelik stap vir stap, die korrekte prosedure wat deur die ontvangsdame gevolg moet word wanneer geld by ander verkoopspunte inbetaal is. (5)

**[50]**

## VRAAG 3

3.1 Ontvangspersoneel se voorkoms en persoonlike higiëne is van die uiterste belang.

Gee TWEE riglyne vir elk van die volgende:

3.1.1 Liggaamsreuk

3.1.2 Hare

3.1.3 Uniform

3.1.4 Hande

3.1.5 Halitose (slegte asem)

(5 × 2) (10)

3.2 Identifiseer TWEE verskillende kategorieë van dranklisensies en gee EEN voorbeeld van elk. (2 × 2) (4)

3.3 Verduidelik VYF pligte wat ontvangs gedurende die oggendskof moet uitvoer. (5 × 2) (10)

3.4 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–H) langs die vraagnommer (3.4.1–3.4.8) in die ANTWOORDBOEK neer.

| KOLOM A | | KOLOM B | |
|---|---|---|---|
| 3.4.1 | Stel die hotel in staat om te verseker dat dit vol is, sonder die risiko om gaste wat nie opdaag nie te laat betaal | A | T of P |
| 3.4.2 | Dikwels aan gereelde gaste aangebied | B | lugrederye en reisagente gewaarborgde akkomodasie |
| 3.4.3 | Gewoonlik aan reisagentskappe aangebied wat gereeld met die hotel onderhandel | C | 6 vm. vrystelling |
| 3.4.4 | Besprekings wat gewoonlik deur senior besprekingsklerke gedoen word | D | BBP en HBP ('CIP') |
| 3.4.5 | Aantal beskikbare kamers vermenigvuldig met die tydperk wat deur die besprekingskaart gedek word | E | kommissiebesprekings |
| 3.4.6 | Twee rekeninge word met hierdie soort bespreking oopgemaak | F | rug-aan-rug besprekings |
| 3.4.7 | Verblyf wat oor 'n tydperk bespreek word wanneer een groep gaste die hotel verlaat en 'n volgende groep hulle plek inneem | G | kamer vir nagte |
| 3.4.8 | Groot kortstondige hotelverblyf waar 'n formele ooreenkoms aangegaan word om 'n sekere aantal kamers vir kliënte oop te hou. | H | gewaarborgde aankoms |

(8 × 1) (8)

3.5 Noem en bespreek korliks die DRIE maniere waarop kontrakbesprekings beëindig kan word. (3 × 2) (6)

3.6 'n Gas kan sy/haar rekening vereffen, deur 'n grootboekrekening te gebruik ('ledger account').

Noem AGT ander maniere waarop 'n rekening vereffen kan word. (8)

3.7 Noem VIER dinge wat gekontroleer moet word wanneer 'n gas die grootboekrekening as betaalmetode gebruik. (4)
**[50]**

**VRAAG 4**

4.1 Bespreek die rol van elk van die volgende:

4.1.1 Voorwaardes vir deelname

4.1.2 Openbare pleidooistelsel ('Public address system')

(2 × 5) (10)

4.2

| |
|---|
| Mev B. Zana wil graag haar kosbare items in die hotelkluis bêre. Sy bly vanaf 3 September 2020 vir twee nagte oor, in kamer 133 wat gedeel word. Sy vra dat haar beursie met R45 000 kontant deur jou gebêre word. |

Voltooi die kwitansie vir waardevolle items op die ADDENDUM (aangeheg) en handig dit saam met die ANTWOORDBOEK in. (9)

4.3 Noem SES basiese gedragsreëls wat die bestuur verwag wat deur die personeel gevolg moet word. (6)

4.4 Bespreek die tabelrekening ('tabular ledger') as 'n metode waarop hotelkostes aangeteken word onder die volgende opskrifte:

4.4.1 Definisie (2)

4.4.2 Verwante rekords/Dokumente (3)

4.4.3 Doel (3)

4.4.4 Twee verskillende soorte (2 × 2) (4)

4.5 Die ABC klassifikasie is 'n eenvoudige manier om verkope te klassifiseer.

Verduidelik met voorbeelde die DRIE verkoopsgroepe soos dit onder hierdie klasifikasie uitgestippel is. (3 × 2) (6)

4.6 Noem SEWE kondisies wanneer betaling gemaak word deur die gebruik van reisigerstjeks. (7)
**[50]**

**TOTAAL AFDELING B: 150**
**GROOTTOTAAL: 200**

Kopiereg voorbehou

**ADDENDUM** **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

**VRAAG 4.2**

00236

EXECUTIVE SUITES

**KWITANSIE: WAARDEVOLLE ARTIKELS**

| **NAAM** | **KAMER** | **DATUM** |
|---|---|---|
| | | |
| **BESKRYWING** | | **GESKATTE WAARDE** |
| | | |
| | | |

| | |
|---|---|
| **HANDTEKENING VAN GAS** | |
| **ONTVANG DEUR** | |
| **DATUM TERUGBETAAL** | |
| **HANDTEKENING VAN GAS** | |

(9)

**LET WEL:** VERWYDER DIE ADDENDUM VAN DIE VRAESTEL EN HANDIG DIT SAAM MET DIE ANTWOORDBOEK IN.

Kopiereg voorbehou