higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

TOERISMEBEDRYWIGHEDE
NKR VLAK 2

(11011072)

22 November 2024 (Y-vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye, 2 addenda en 1 bylaag.

508Q1N2422

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
TOERISMEBEDRYWIGHEDE
NKR VLAK 2
TYD: 3 UUR
PUNTE: 150

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. Begin elke afdeling op ’n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.1.1 Wanneer 'n ontvangsklerk telefonies met 'n kliënt gesels, kan hulle nie liggaamstaal gebruik om 'n instapkliënt se teenwoordigheid te erken nie.

1.1.2 In die toerismebedryf is rekordhouding slegs noodsaaklik vir bewys van inkomste en uitgawes.

1.1.3 Wanneer 'n ontvangsklerk telefonies met 'n kliënt praat, hoef hulle nie 'n spesifieke liggaamshouding te hê nie.

1.1.4 In die toerismebedryf is daar nie 'n standaardgroet as jy telefonies met 'n kliënt praat nie; 'n ontvangsklerk kan self besluit hoe hulle die telefoon beantwoord.

1.1.5 As 'n ontvangsklerk behoort 'n mens nooit kliënte te pla deur indringende vrae te stel nie; jy moet slegs oproepe onmiddellik deurskakel.

1.1.6 'n Ontvangsklerk is die gesig van die maatskappy; om te glimlag en kliënte beleefd te behandel is ononderhandelbaar.

1.1.7 'n Kwotasie, gesang, faktuur en belastingaftrekking is voorbeelde van inligting wat in 'n toerismeonderneming gehou word.

1.1.8 Liassering per hand is die enigste manier waarop rekords in die toerismebedryf geskep kan word.

1.1.9 In die toerismebedryf word 'n ooreenkoms en 'n kontrak as dieselfde tipe dokument geïdentifiseer.

1.1.10 Kliëntvoorkeure soos reisklas, lojaliteitsnommers en dieetkundige inligting is belangrik wanneer besprekings gedoen word.

(10 × 1) (10)

1.2 Verskillende pligte wat in die toerismebedryf uitgevoer word, vereis dat ondernemings wat in hierdie bedryf werksaam is verskillende tipes elektroniese toerusting verkry. Noem SES voorbeelde van sulke toerusting. Skryf jou antwoorde langs die vraagnommers (1.2.1−1.2.6) in die ANTWOORDBOEK neer. (6)

1.3 Gee EEN funksie vir die elektroniese toerusting wat jy in VRAAG 1.2 genoem het. Skryf die antwoord langs die vraagnommer (1.3.1−1.3.6) in die ANTWOORDBOEK neer. (6)

Kopiereg voorbehou

1.4 Lees die gesprek hier onder en beantwoord die vrae wat volg. Telefoonbesprekings is steeds die mees interaktiewe manier waarop besprekings gedoen word, ten spyte van die vooruitgang in tegnologie. Dit is ook baie nuttig wanneer rekenaarstelsels buite werking is.

Gee VIER voordele wat die telefoonoproep vir mnr Sandals as 'n gas inhou. Skryf jou antwoorde langs die vraagnommer (1.4.1−1.4.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

(4 × 2) (8)

Mnr Sandals: Ek wil graag 'n hotelkamer bespreek.

Hotelbesprekingsklerk: Met plesier. Wat is jou volle naam?

Mnr Sandals: My naam is Nash Sandals.

Hotelbesprekingsklerk: Goeiedag, mnr Sandals. My naam is Michelle. Wanneer wil jy ons hotel besoek?

Mnr Sandals: Ek beplan om Mpumalanga van Vrydag 14 Desember tot Maandag 17 Desember te besoek.

Hotelbesprekingsklerk: Ons kamertariewe is onlangs verhoog. Is jy tevrede daarmee, mnr Sandals?

Mnr Sandals: Hoeveel kos 'n kamer per nag?

Hotelbesprekingsklerk: Dit kos R1 300,00 per nag. Ontbyt kos R120,00 per persoon ekstra.

Mnr Sandals: Die prys is heeltemal aanvaarbaar.

Hotelbesprekingsklerk: Wonderlik! Ons benodig 'n deposito van 50% 'n week voor jou aankoms.

Mnr. Sandals: Geen probleem nie. Het die hotel 'n drukker, aangesien ek 'n konferensie bywoon?

Hotelbesprekingsklerk: Ons het 'n drukker, mnr Sandals. Jou bespreking is voltooi. Al wat nou nog nodig is, is 'n telefoonnommer.

Mnr Sandals: Natuurlik. My telefoonnommer is 065 555 1739.

Hotelbesprekingsklerk: Dankie, mnr Sandals. Ons sien uit daarna om jou by ons hotel te ontvang.

[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Kies ’n term uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.9) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
2.1.1	Lêers word streng in volgorde van A−Z gerangskik.	A	‘Uit-lêer’
2.1.2	Om nie deeglik te kontroleer of die dokument pas by die dokumente wat reeds in die lêer is nie.	B	Alfanumeries
2.1.3	Resultaat van foutiewe liassering van dokumente in die werksplek	C	Toeganklik
2.1.4	Hierdie stelsel kombineer die alfabet en getalle by liassering.	D	Alfabetiese liassering
2.1.5	Gebrek aan konsentrasie of oorhaastigheid kan maklik tot foute lei.	E	Nalatigheid
2.1.6	Die stelsel is funksioneel, en lêers word maklik gebêre en opgespoor.	F	Duursaam
2.1.7	Liassering volgens die onderwerp in die lêers.	G	Frustrasie
2.1.8	’n Stelsel wat gebruik word wanneer ’n hele lêer geleen word en uit die liasseerstelsel verwyder word	H	Menslike faktor
2.1.9	Lêers word teen stof, vloeistowwe en diewe beskerm.	I	‘Uit-kaart’
		J	Onderwerp

(9 × 1) (9)

2.2 Jy is ’n ontvangsklerk by Zingatu Korporatiewe Reisagentskap. Hierdie agentskap is een van die grootstes in Suid-Afrika, met takke in Johannesburg, Pretoria, Durban en Kaapstad. Jy werk by die hoofkantoor in Sandon City, waar mnr Keeth, die uitvoerende hoof van die reisagentskap, ook gevestig is. Jy ontvang daagliks oproepe van toerismebedryf-sakevennote oor Suid-Afrika heen wat met die uitvoerende hoof wil praat. Vanoggend het jy ’n oproep ontvang van mnr Junice van Hiper Motorhuur, wat ’n afspraak met die uitvoerende hoof wil maak. Hy is op daardie tydstip uit die kantoor. Maak gebruik van ADDENDUM A om die boodskap aan hom neer te skryf. (8)

2.3 Die liassering van dokumente is een van die belangrikste aspekte wanneer jy 'n kliënt se inligting in die toerismebedryf hanteer. Jou maatskappy het so pas van 'n liasseerstelsel per hand na 'n elektroniese liasseerstelsel oorgeskakel. Gee VIER voordele van die gebruik van die elektroniese liasseerstelsel wat julle nou in die werksplek gebruik. (4)

2.4 Die toerisme- en gasvryheidsbedryf het drie belangrike sektore, naamlik prinsipale, groothandelaars en kleinhandelaars. Verduidelik die onderlinge verhouding tussen hierdie sektore. (3 × 2) (6)

2.5 Gee DRIE moontlike roetineprobleme wat ten opsigte van elektroniese toerusting in die werksplek kan plaasvind. (3)

[30]

VRAAG 3

3.1 Produkkennis is uiters belangrik wanneer besprekings vir kliënte in die toerismebedryf gedoen word. Gee TWEE gevolge daarvan om foutiewe inligting aan kliënte te gee. (2)

3.2 Gebruik die onderstaande inligting om die kliënt se lêer in ADDENDUM B te voltooi. (15)

Mnr Jameson, een van jou toerismedosente, het jou versoek om 'n naweekwegbreek vir hom en sy gesin te organiseer. Hulle wil graag Kaapstad besoek. Die datums wat hulle verskaf het, kom ooreen met die Kaapstadse Jazzfees. Zahida, sy vrou, en hul drie kinders is baie opgewonde oor hierdie naweek, aangesien hulle lief is vir jazz. Sy het 'n manikuur- en pedikuurbehandeling by die hotelspa bespreek. Hulle arriveer op 12 Desember 2024 en vertrek op 16 Desember 2024. Die kinders, Hitasa, 12 jaar oud, en Sarita, 14 jaar oud, het op die Saterdag 'n bespreking by die Ratanga Junction vir 'n dag vol avontuur. Die gesin wil onder meer ook Tafelberg besoek, wat 'n moetsien-attraksie in Kaapstad is.

Tel: 051 649 8224
Selfoonnommer: 965 723 9028
Faks: 051 947 3916
E-posadres: jjameson@outlook.co.za

Adres
Magusingel 13
Dinika Kompleks
Bloemfontein

3.3 Wanneer jy met kliënte te doen het, is die TEVREDESTELLING-beginsel ('pleasing principle') een van die belangrikste beginsels.

Gee 'n voorbeeld in jou werksplek waar jy enige VYF elemente van hierdie beginsel toegepas het. (5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

3.4 As 'n betaalpunt-operateur in 'n toerismeonderneming nie genoeg kleingeld vir die kliënte beskikbaar het nie, watter negatiewe uitwerking het dit op die kliënte en die onderneming? (3)

[30]

VRAAG 4

4.1 'n Werknemer in die toerismebedryf werk met verskillende tipes vertroulike inligting. Maatskappyregulasies moet altyd gevolg word met betrekking tot die hantering van sodanige inligting.

Gee DRIE scenario's wat jy in jou werksplek waargeneem het wat die DRIE vlakke van skending van maatskappyprosedures met betrekking tot die hantering van vertroulike inligting aandui. (4 × 3) (12)

4.2 Vir 'n kassier is die beveiliging van die betaalpunt teen ongemagtigde personeel ononderhandelbaar.

Gee DRIE voorstelle oor hoe die betaalpunt beveilig kan word. (3)

4.3 Bestudeer die plakkaat op BYLAE 1 en beantwoord die volgende vrae.

4.3.1 Identifiseer die toerismeproduk wat op die plakkaat geadverteer word. (2)

4.3.2 Identifiseer TWEE akkommodasieopsies wat op die plakkaat geadverteer word. (2 × 2) (4)

4.3.3 Noem VIER aktiwiteite wat kliënte kan geniet wanneer hulle die plek op die plakkaat besoek. (4)

4.3.4 Hoe kan kliënte besprekings doen? Noem TWEE metodes. (2)

4.3.5 Identifiseer die moontlike datums waarop kliënte hierdie plek kan besoek. (1)

4.3.6 Identifiseer TWEE prysopsies waaruit kliënte kan kies. (2)

[30]

VRAAG 5

5.1 Ondernemings in die toerismesektor kan geklassifiseer word as prinsipale, groothandelaars en kleinhandelaars. As 'n toerismestudent behoort jy bekend met jou plaaslike toerismebedryf te wees.

5.1.1 Groothandelaars en kleinhandelaars is albei middelmanne in die toerismebedryf. Verduidelik die verskil tussen die twee. (4)

5.1.2 Verstrek TWEE name van ondernemings in jou provinsie wat as kleinhandelaars in die toerismebedryf geklassifiseer kan word. (4)

5.2 Kontrolering van die beskikbaarheid van dienste vir kliënte is 'n daaglikse aktiwiteit vir konsultante in die toerismebedryf.

Noem SES riglyne wat kan help om aan jou kliënt die naaste moontlike diens te bied om in hul behoeftes te voorsien. (6 × 1) (6)

5.3 Hoe kan jy as 'n nuwe skakelbordoperateur die proses versnel om die nuwe skakelbord te bemeester? (2)

5.4 As 'n persoon wat betalings in 'n toerismeonderneming verwerk, gee die VYF stappe wat jy aan die einde van jou skof moet volg. Skryf jou antwoorde langs die vraagnommers (5.4.1−5.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer. (5 × 2) (10)

5.5 In die toerismebedryf aanvaar ons gemagtigde ('authorised') betaalmetodes, maar soms kry ons met ongemagtigde betaalmetodes te make.

Vergelyk hierdie twee betaalmetodes.

(2 × 2) (4)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

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

ADDENDUM A

VRAAG 2.2

Aan:.....

Datum: _____

Tyd van oproep:.....

Van:.....

Het geskakel 

Skakel asseblief terug 

Het teruggeskakel 

Boodskap:

……

……

……

……

……

……

Geneem deur:

Kopiereg voorbehou

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

ADDENDUM B

VRAAG 3.2

HOTEL

KLIËNTLÊER

Kliënt se naam:	**Kliëntno:**
Adres:	
Kontakbesonderhede:	
E-posadres:	
Aktiwiteite vir die kinders:	
Plekke wat deur almal besoek word:	
Aktiwiteite vir die vrou:	
Naam van lewensmaat:	
Opgestel en onderteken deur:	**DATUM:**

(15)

Kopiereg voorbehou

BYLAE 1

VRAAG 4.3



Vertaal uit *www.socioolitetravel-tours.co.za*

Verken Bela-Bela Oord 3 Dae 2 Nagte Vanaf (Hotel) R5 150 p/p
Reisdatums 2024 15−17 Maart 13−15 September 06−08 Desember

Kopiereg voorbehou

(11011072)

Pakket suit in: 3-ster-akkommodasie Ontbyt daagliks Gratis gebruik van waterglybane in oord Wildrit / Foefieslaaid Roeiboot / Kwadfietsry Padrit Vanaf R4 700 p/p (Rugsakreisiger) Kontak ons vir besprekings:

Kopiereg voorbehou