higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

REISKANTOORPROSEDURES N6

10 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Wanneer partye 'n kontrak aangaan, erken hulle dat hulle sekere verantwoordelikhede teenoor mekaar sal hê.✓ As 'n party nie sy/haar verpligtinge nakom nie is dit kontrakbreuk. Dit sal daartoe lei dat die ander party op een of ander manier skade ly.✓

1.2 'n Kernmark is die hoofmark✓ wat 'n reis na en in Suid-Afrika onderneem.✓

1.3 'n Nismark is 'n klein gedeelte van die groter mark✓ met sy eie spesifieke behoeftes, wat op een of ander manier verskil van dié van die groter mark.✓

1.4 'n Posontleding is die insameling van inligting✓ deur onderhoude, vraelyste, waarnemings en bestudering van die aard van 'n spesifieke pos.✓

1.5 'n Posspesifikasie vul die posbeskrywing aan.✓ Dit gee 'n uiteensetting van die minimum vermoëns, kennis en vaardighede wat werknemers benodig om hul werk te kan doen.✓

(5 × 2) **[10]**

VRAAG 2

2.1 Selfverwesenliking

2.2 Aansien, prestasie, respek, selfagting, status, erkenning, sterkte, vryheid

2.3 Behoefte aan liefde en om te behoort

2.4 Sekuriteit, veiligheid

2.5 Fisiologiese behoeftes

2.6 Sielkundige behoeftes

(6 × 2) **[12]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1 Waar
3.2 Onwaar
3.3 Waar
3.4 Waar
3.5 Onwaar
3.6 Waar
3.7 Waar
3.8 Onwaar
3.9 Onwaar
3.10 Waar

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

4.1 F
4.2 D
4.3 G
4.4 B
4.5 E
4.6 A
4.7 H
4.8 C

(8 × 1) **[8]**

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 5

5.1

- Konstitusionele reg✓

Dit is die interpretasie en toepassing van die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika✓ deur al die howe van ons land. Alle wette in Suid-Afrika moet die Grondwet nakom.✓ As enige Suid-Afrikaanse wet strydig met die Grondwet is, het dit geen gesag nie en kan dit nie toegepas word nie.✓

- Administratiewe reg✓

Dit is die tak van publieke reg wat die verhouding tussen die regering en gewone mense reguleer.✓ Administratiewe reg reguleer aktiwiteite van amptenare of liggame✓ (administrateurs) wat publieke magte uitoefen en publieke funksies uitvoer.✓

- Strafreg✓

Hierdie wet reguleer gedrag wat ’n oortreding teen die publiek, samelewing of staat is of as sodanig beskou kan word.✓ Dit verbied gedrag wat as bedreigend, skadelik of anders gevaarlik✓ is vir die eiendom, gesondheid, veiligheid en morele welsyn van mense, insluitende jouself.✓ (12)

5.2 5.2.1 Formaliteite
5.2.2 Wettigheid
5.2.3 Moontlikheid van uitvoering
5.2.4 Kontraktuele vermoë
5.2.5 Wilsooreenstemming

(5 × 2) (10)

5.3 5.3.1 Voorkoming van uitvoering
5.3.2 Gewone breuk/Positiewe wanuitvoering
5.3.3 Mora debitoris/Ontkenning

(3 × 2) (6)

5.4
- Bevordering van verantwoordelike toerismepraktyke
- Voorsiening vir die doeltreffende bemarking van Suid-Afrika, sowel plaaslik as in die buiteland, deur Suid-Afrikaanse Toerisme
- Bevordering van toerismeprodukte en -dienste van hoë gehalte
- Bevordering van ekonomiese groei en ontwikkeling van die sektor
- Vestiging van tasbare interregeringsverhoudings om toerisme te ontwikkel en te bestuur (Enige 2 × 1) (2)

[30]

VRAAG 6

6.1 6.1.1
- Bestaande ontspanningskliënte
- Kollegas
- Reklame en promosies
- Sakehandleidings
- Telefoonboeke
- Handelsverenigings
- Plaaslike Sakekamer
- Staatskantore
- Die Internet
- Familie en vriende
- Ander ondernemings in die omgewing (Enige 5 × 1) (5)

6.1.2
- Voorbereiding
- Toon van ’n professionele beeld
- Bepaling van die kliënt se behoeftes
- Kommunikasie met die kliënt
- Aanbieding
- Produkkennis
- Afsluiting van verkope en opvolgwerk

OF

- Voorbereiding
- Nadering van die kliënt
- Aanbieding
- Beantwoording van vrae
- Hantering van besware
- Afsluiting van die verkope
- Opvolgwerk (7)

6.1.3 Die bestemmings wat mense wat by 'n onderneming werk, besoek, die volgorde waarin hulle dit besoek en hoe gereeld hierdie besoeke afgelê word✓

- Hoe gereeld die onderneming se personeel reis
- Hoeveel personeel reis
- Hul geslag
- Die gemiddelde duur van 'n reis
- Tipiese bestemmings waarheen hulle reis
- Of die onderneming 'n spesifieke lugredery verkies
- Of motorhuur of oorstap nodig is
- Of die maatskappy enige reisprodukvoorkeure het met betrekking tot vervoer en verblyf (Enige 6 × 1 + 1)

(7)

6.1.4
- Goeie Wi-Fi-verbinding
- Wasgoeddienste
- Fasiliteite wat voorsiening maak vir al hul maaltye en spesifieke maalvereistes
- Kamerdiens
- Fasiliteit waar hulle ná 'n lang en besige dag kan ontspan, bv. 'n gimnasium of swembad
- 'n Wakkermaak-diens om te verseker dat hulle betyds vir vergaderings of vroegoggendvlugte opstaan
- Vroeë of laat aanmelding of vertrek vir gereelde gaste wat lede van die hotel se lojaliteitskema is (Enige 5 × 1) (5)

6.2 Aansporingsreise is 'n goeie bron van inkomste vir die reisagentbedryf of maatskappye wat in aansporingsreisprogramme spesialiseer.✓ Ondernemings kondig gewoonlik een keer per jaar aansporingsreiskompetisies aan✓ en dit beteken talle besprekings✓ waarop kommissie of diensfooie verdien word. Aansporingsreise hou vir sowel die werkgewer as die werknemer waarde in.✓ (4)

6.3
6.3.1 B
6.3.2 C
6.3.3 B
6.3.4 C
6.3.5 A

(5 × 2) (10)

6.4	6.4.1	Hoofdoel van besoek vir aankoms van internasionale toeriste	(1)
	6.4.2	-0,3%	(1)
	6.4.3	22,9%	(1)
	6.4.4	Covid-19-pandemie	(1)
	6.4.5	• Mediese redes • Kulturele redes • Geloofsredes (Enige TWEE wat nie in die grafiek genoem is nie)	(2)
	6.4.6	• Vakansie • Europa	(2)
	6.4.7	SAOG	(1)
	6.4.8	23,6%	(1)
6.2	6.5.1	Produkpublisiteit	
	6.5.2	Korporatiewe publisiteit	
	6.5.3	Voorligting	
	6.5.4	Stemmingwerwery	
	6.5.5	Persbetrekkinge	
		(5 × 2)	(10)
6.6		• Skep ’n mediablad • Bemark medialogo’s • Doen plaaslik reklame • Blog gereeld • Gebruik Twitter en Instagram • Trek voordeel uit stories • Skryf vir ’n groot blog • Skryf ’n nisboek • Werk sosialemedia-blaaie by • Adverteer in plaaslike koerante (Enige 5 × 1)	(5)
6.7		Advertensie lyk aantreklik – 1 punt✓ Advertensie sluit ’n verkoopspromosie in – 2 punte✓✓ Advertensie sal kliënte na die hotel lok – 2 punte✓✓	(5)
6.8		• World Travel Market • Indaba • Getaway Show (Enige EEN)	(2)
			[70]

VRAAG 7

7.1

POSBESKRYWING	POSSPESIFIKASIE
• Pligte	• Vaardighede
• Ligging	• Verantwoordelikhede
• Omgewing	• Onderwys
• Pos	• Werkservaring
• Titel	• Opleiding

(5 × 2) (10)

7.2
- Voorlopige keuring
- Intensiewe keuring
- Finale keuring (3)

7.3
- Nuwe werknemers sal by die menslikehulpbron-bestuurder aanmeld.
- Hulle sal algemene inligting oor die organisasie ontvang.
- Die nuwe werknemers sal na die area/departement waar hulle gaan werk, geneem word en die bestuurder van daardie area/departement sal die vereistes van hul pos verduidelik.
- Hulle word aan hul kollegas voorgestel en ’n spesifieke werknemer sal die nuwe werknemers met werk en sosiale aspekte help.
- Die nuwe werknemers kan ook op ’n toer van die hele organisasie geneem word om ander werknemers buite hul departement te ontmoet en om uit te vind waar die badkamers, kopieerkamer, ens. is.
- Die menslikehulpbron-bestuurder sal met ’n kort onderhoud of formele toets opvolg om te bepaal of die induksieproses suksesvol was. Die proses help om te bepaal of dit ’n gepaste aanstelling was. (6)

7.4
7.4.1 Internskappe
7.4.2 Poswisseling
7.4.3 Voorbereiding
7.4.4 Indiensopleiding
7.4.5 Assistent

(5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

7.5
- Gee terugvoering
- Motiveer uitnemende prestasie
- Moedig prestasieverbetering aan
- Stel en meet doelwitte
- Neem promosiebesluite
- Gee hulp aan swak presteerders
- Bepaal vergoedingsveranderinge
- Ondersteun arbeidsmagbeplanning
- Bepaal individuele opleidings- en ontwikkelingsbehoeftes
- Bepaal organisasie-opleidings- en -ontwikkelingsbehoeftes
- Bepaal algehele organisasieprestasie
- Moedig voorbereiding en mentorskap aan
- Verseker dat die geskikte kandidaat aangestel is
- Identifiseer wie hard werk en wie nie
- Regverdig die salarisse wat die organisasie betaal
- Verbeter die organisasie se algehele produktiwiteit
- Bevestig dat nuwe aanstellings korrek gedoen is
- Identifiseer prestasieprobleme (Enige 6 × 1) (6)

7.6
- Geld/Salaris
- Niegeldelike aansporings
- Verhouding met kollegas
- Soort toesighouding
- Die maatskappykultuur
- Werknemers se persoonlike lewens
- Die werksomgewing
- Verhouding met leierskap
- Ontwikkelingsgeleenthede
- Prosesse in die maatskappy
- Verrigting van betekenisvolle werk (Enige 5 × 1) (5)

[40]

VRAAG 8

8.1

REIS- EN TOERISMEDIENSTE	VERVOER	VERBLYF	KOS EN D
• Toergids✓ • Toerbegeleier✓ • Reiskonsultant • Aansporingsreisagent • Korporatiewereis-agent • Reisakademie-instrukteur • Vergaderingbeplanner	• Loods✓ • Vlugkelner✓ • Terreindienspersoneel • Lugverkeerbeheerder • Bootpersoneel	• Ontvangsklerk✓ • Portier✓ • Huishouer • Besprekingpersoneel • Ontspanningsinstrukteur • Hoteljoggie	• Kelner✓ • Banketbedien • Banketverkoo • Sjef • Kroegkelner • Kassier • Gasheer/Gas

(Enige TWEE onde

8.2

STERK PUNTE	SWAK PUNTE
• Goeie organisasievermoëns • Professioneel • Kan tyd goed bestuur • Gekwalifiseerd • Kan onder druk werk	• Swak tydbestuur • Sukkel om werk te delegeer • Benodig meer ervaring • Het nie 'n duidelik toekomsvisie nie • Te afhanklik van ander om 'n taak te voltooi

(Enige ander sterk of swak punte na nasiener se goeddunke) (6)

8.3 Nasiener moet kandidaat se antwoord vir korrektheid assesseer. Antwoord moet spesifiek wees, byvoorbeeld:

Ek wil binne die volgende vyf jaar 'n senior konsultant wees.✓

Rede moet met keuse ooreenstem, byvoorbeeld:

Ek wil internasionale toere vir kliënte reël✓ wat graag in die buiteland wil reis.✓ (3)

8.4 Die doelwit moet 'n spesifieke tydsraamwerk hê.
Die plan moet realisties wees.
Die kandidaat kan 'n loopbaan identifiseer met 'n vloeikaart om vordering aan te toon.

(Nasiener moet kandidaat se antwoord vir korrektheid op grond van bostaande riglyne assesseer) (3)

[20]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou