higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

REISKANTOORPROSEDURES N6

(4021176)

10 November 2022 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

075Q1B2210

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
REISKANTOORPROSEDURES N6
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. Begin elke vraag op ’n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs ’n blou of swart pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Gee ’n definisie vir die volgende terme:

1.1 Kontrakbreuk

1.2 Kernmark

1.3 Nismark

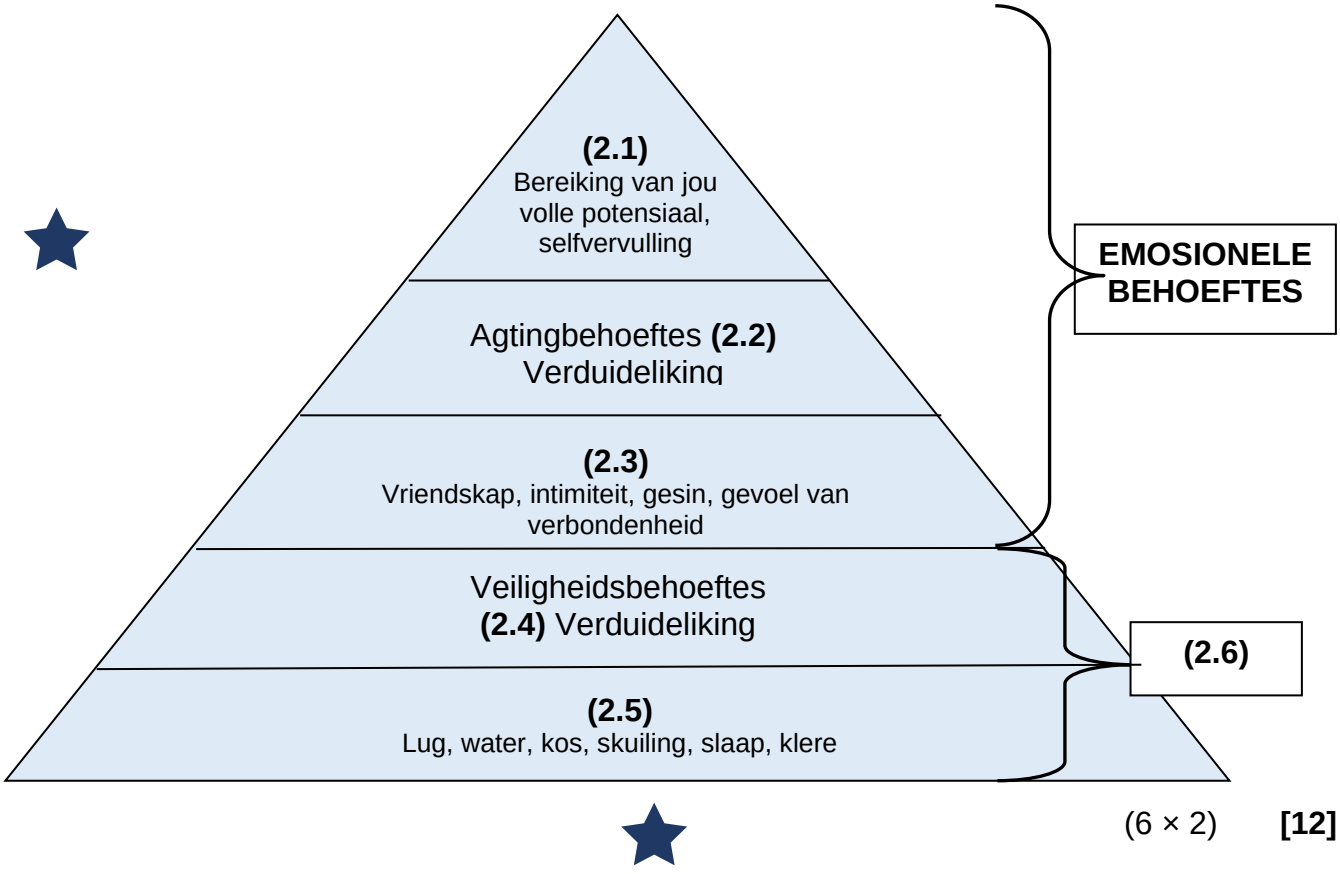
1.4 Posontleding

1.5 Posspesifikasie

(5 × 2) **[10]**

VRAAG 2

Voltooi Maslow se hiërargie van behoeftes deur die ontbrekende woorde of verduidelikings in te voeg. Skryf slegs die woord of verduideliking langs die vraagnommer (2.1–2.6) in die ANTWOORDBOEK neer.



(6 × 2) **[12]**

VRAAG 3

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

3.1 'n Aansporingsreis moet verblyf insluit.

3.2 Wildkyk is 'n voorbeeld van 'n kernmark.

3.3 Instagram is 'n e-bemarkingsinstrument.

3.4 Dit is belangrik om uit te vind of 'n televisie-onderhoud vooraf opgeneem gaan word.

3.5 Slegs die eienaar van 'n maatskappy mag navrae deur die pers beantwoord.

3.6 'n Perspakket bevat gewoonlik 'n program van die geleentheid.

3.7 Die doel van reklame is om 'n maatskappy se beeld te ontwikkel.

3.8 Reklame en verkoopspromosies is dieselfde.

3.9 Die World Travel Market word slegs op uitnodiging bygewoon.

3.10 Reiswerkswinkels word vir die toerismebedryf georganiseer.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

Kies 'n beskrywing uit KOLOM B om by 'n term in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–H) langs die vraagnommer (4.1–4.8) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
4.1	Posontleding	A	nuwe werknemer met vars idees
4.2	Posspesifikasie	B	Nasionale Diploma in Toerisme
4.3	Posbeskrywing	C	groep poste as 'n loopbaan
4.4	Kwalifikasie	D	werknemer se persoonlike vereistes
4.5	Interne werwing	E	bevordering/oorplasing van huidige werknemer
4.6	Eksterne werwing	F	soort werk wat gedoen moet word
4.7	Intensiewe keuring	G	wat van die werknemer vereis sal word
4.8	Loopbaan	H	toets- en diagnostiese onderhoud

(8 × 1) **[8]**

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Kies die primêre takke in publieke reg.

Skryf die naam van die tak neer en gee ’n beskrywing van elkeen.

(3 × 3 + 3) (12)

5.2 Identifiseer die soort kontraktuele vereiste wat hier onder beskryf word:

5.2.1 Die kontrak moet voldoen aan gemene reg en wetgewing.

5.2.2 Die ooreenkoms moet wettig wees.

5.2.3 Partye moet kan doen wat in die kontrak gestel word.

5.2.4 Partye moet die regsbevoegdheid hê om ’n kontrak aan te gaan.

5.2.5 Partye moet ooreenstem oor die inhoud van die kontrak.

(5 × 2) (10)

5.3 Bepaal watter soort breuk deur die volgende scenario’s voorgestel word:

5.3.1 Die kliënt moet die reisagent betaal voordat die agent sy vliegkaartjie kan uitreik. Die kliënt betaal nie die geld betyds oor nie.

5.3.2 ’n Kliënt betaal vir ’n eersteklaskaartjie na Kaapstad. Op die vliegtuig lig die vlugpersoneel haar in dat die vliegtuig nie ’n eersteklasafdeling het nie.

5.3.3 Kulula versuim om kaartjies uit te reik wat vir ’n vlug verkoop is omdat die vlug gekanselleer is.

(3 × 2) (6)

5.4 Noem TWEE doelwitte van die Wet op Toerisme. (2)

[30]

VRAAG 6

6.1 Jy werk vir X-Treme Travel in George. Jy beplan om plaaslike maatskappye te nader om die agentskap se sakereis-afdeling uit te brei.

6.1.1 Waar sal jy voornemende sakekliënte kan vind?

Noem ten minste VYF plekke. (5)

6.1.2 Watter stappe moet gevolg word wanneer sakereise verkoop word? (7)

6.1.3 Wat is ’n reispatroon en wat sluit dit in? (7)

Kopiereg voorbehou

6.1.4 Stel 'n lys op van ten minste VYF dienste wat 'n sakereisiger by sy/haar hotel sal benodig. (5)

6.2 Verduidelik kortliks die belang van aansporingsreise. (4)

6.3 Jy moet die begroting vir 'n aansporingsreis aan 'n maatskappy voorlê. Die bedrag per wenner is R120 000.

Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (6.3.1–6.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

6.3.1 Die bedrag wat aan promosie van die reis bestee moet word:

A R10 000
B R12 000
C R24 000
D R6 000

6.3.2 Die bedrag wat aan vervoer bestee moet word:

A R12 000
B R36 000
C R48 000
D R18 000

6.3.3 Die persentasie wat aan verblyf bestee moet word:

A 15%
B 30%
C R36 000
D 40%

6.3.4 Die bedrag wat aan maaltye bestee moet word:

A 15%
B R12 000
C R18 000
D R20 000

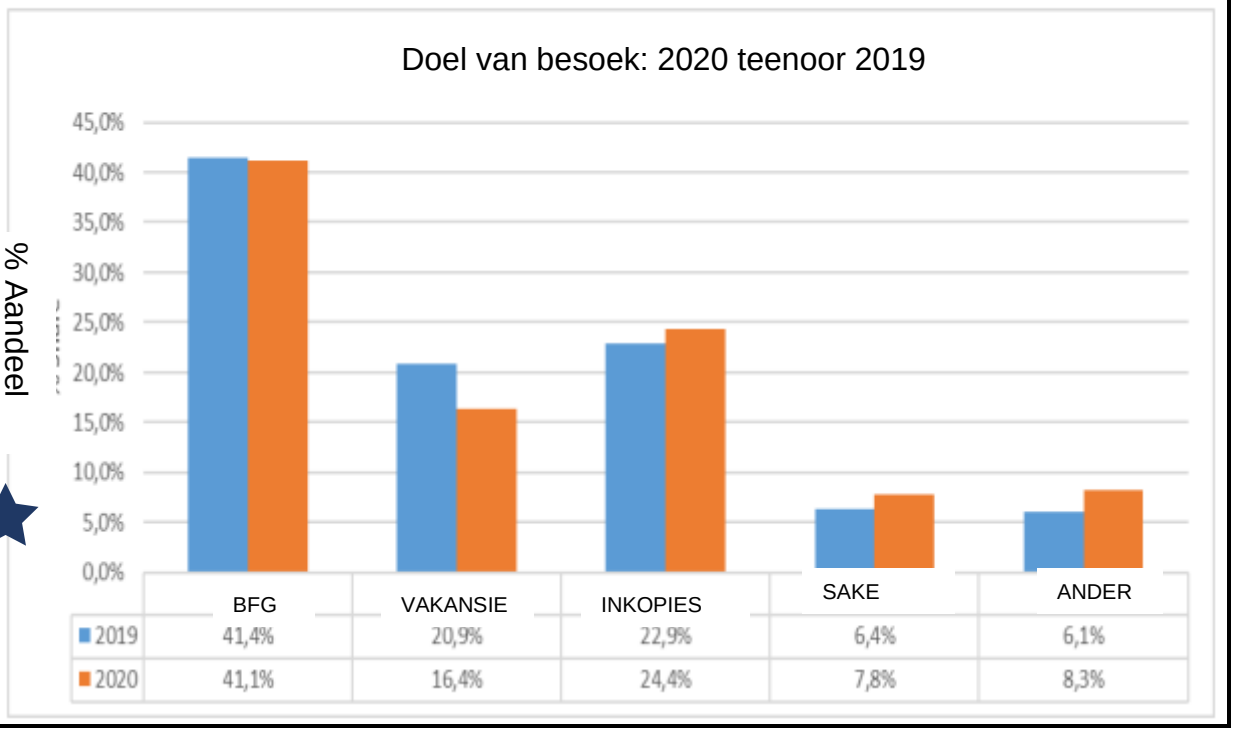
6.3.5 Die bedrag vir ander uitgawes:

A R6 000
B R10 000
C R12 000
D 5%

(5 × 2) (10)

6.4 volg Ontleed en vertolk die volgende statistieke om die vrae te beantwoord wat daarop .

Hoofdoel vir besoek vir aankoms van internasionale toeriste: 2020 teenoor 2019



	BFG	VAKANSIE	INKOPIES	SAKE	ANDER
2019	41,4%	20,9%	22,9%	6,4%	6,1%
2020	41,1%	16,4%	24,4%	7,8%	8,3%

6.4.1 Waaroor handel bostaande grafiek? (1)

6.4.2 BGF verwys na *besoek gesins- en familielede*.

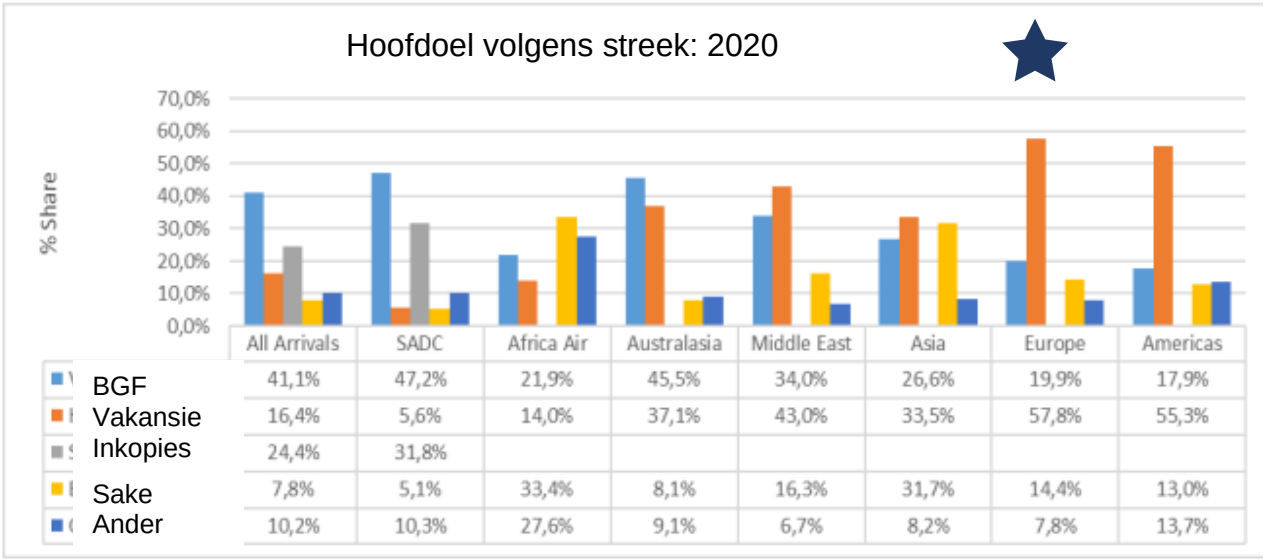
Wat is die verskil in persentasie tussen die toeriste wat gesins- en familielede besoek vanaf 2019 tot 2020? (1)

6.4.3 Wat was die persentasie toeriste wat Suid-Afrika in 2019 besoek het om inkopies te doen? (1)

6.4.4 Wat kon daartoe gelei het dat minder toeriste Suid-Afrika in 2020 vir vakansie besoek het? (1)

6.4.5 Noem TWEE moontlike ander redes waarom toeriste Suid-Afrika sal besoek. (2)

Hoofdoel vir besoek vir buitelandse markte :2020



	All Arrivals	SADC	Africa Air	Australasia	Middle East	Asia	Europe	Americas
BGF	41,1%	47,2%	21,9%	45,5%	34,0%	26,6%	19,9%	17,9%
Vakansie	16,4%	5,6%	14,0%	37,1%	43,0%	33,5%	57,8%	55,3%
Inkopies	24,4%	31,8%						
Sake	7,8%	5,1%	33,4%	8,1%	16,3%	31,7%	14,4%	13,0%
Ander	10,2%	10,3%	27,6%	9,1%	6,7%	8,2%	7,8%	13,7%

6.4.6 Wat was die hoogste hoofdoel vir besoeke? En aan watter streek? (2)

6.4.7 Watter streek het die meeste besoekers vir inkopies ontvang? (1)

6.4.8 Wat is die verskil in persentasie tussen sakereisigers na Australasië en Asië? (1)

6.5 Watter van die vyf spesifieke aktiwiteite wat met die rol van 'n reklamebeampte geassosieer word, sal gebruik word om die volgende te bereik?

6.5.1 Maak seker dat die publiek weet dat die hotel nie tydens die Covid-19-pandemie toegemaak het nie

6.5.2 Reël nuwe uniforms vir alle personeel

6.5.3 Vergader met die hoof- uitvoerende beampte om die gerug dat die hotel tydens die Covid-19-pandemie toegemaak het, te bespreek

6.5.4 Sluit by Higher Health aan om bewustheid te skep van maskers wat in die oseane beland en die impak daarvan op die omgewing

6.5.5 Reël met die koerant *The Star* om 'n berig te plaas om bewustheid te skep dat die hotel nie toegemaak het nie

(5 × 2) (10)

6.6 Kies VYF maniere waarop die reklamebeampte van Mount Nelson Hotel mediadekking kan kry om te verseker dat gaste weet dat die hotel nie tydens die Covid-19-pandemie toegemaak het nie. (5)

6.7 Skep 'n advertensie vir die Mount Nelson Hotel wat 'n verkoopspromosie insluit waarvan die doel is om gaste wat gedink het die hotel het toegemaak, terug te lok. (5)

6.8 Watter uitstalling wat in Suid-Afrika gehou word, sal die geskikste wees waar die Mount Nelson Hotel bewustheid kan skep dat die hotel steeds oop is? (2)

[70]

VRAAG 7

7.1 Teken die volgende tabel in die ANTWOORDBOEK oor en rangskik die volgende woorde onder die korrekte opskrif:

vaardighede; verantwoordelikhede; pligte; onderwys; ligging; omgewing; werkservaring; pos; titel; opleiding

POSBESKRYWING	POSSPESIFIKASIE

(5 × 2) (10)

7.2 Wat sluit 'n keuringsproses in? (3)

7.3 Sit die stappe in die induksieproses uiteen. (6)

7.4 Identifiseer die soort opleiding wat hier onder beskryf word:

7.4.1 Wanneer professionele werkers hul tyd verdeel tussen die bywoning van klasse en werk in 'n organisasie

7.4.2 Waar werknemers opleiding in verskillende poste ontvang

7.4.3 Leiding

7.4.4 Wanneer werknemers leer deur te doen en deurlopend oor 'n lang tydperk leer

7.4.5 Wanneer 'n werknemer as 'n assistent vir 'n senior personeellid aangewys word

(5 × 2) (10)

7.5 Noem SES doelwitte van evaluering. (6)

7.6 Noem VYF faktore wat 'n werknemer se motivering kan beïnvloed. (5)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 8

8.1 Teken die volgende tabel in die ANTWOORDBOEK oor en identifiseer TWEE loopbaanopsies onder elke opskrif.

REIS- EN TOERISMEDIENSTE	VERVOER	VERBLYF	KOS EN DRANK

(4 × 2) (8)

8.2 Stel 'n lys op van DRIE van jou sterk punte en DRIE van jou swak punte wat moontlik 'n invloed op jou loopbaankeuse kan hê. (3 × 2) (6)

8.3 Wat is jou persoonlike loopbaandoelwit? Gee 'n rede vir jou antwoord. (3)

8.4 Gee 'n gedetailleerde aksieplan van hoe jy jou persoonlike loopbaandoelwit gaan bereik. (3)

[20]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou