higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

TOERISMEBEDRYWIGHEDE
NKR VLAK 2

22 November 2024

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	Onwaar	
	1.1.2	Onwaar	
	1.1.3	Onwaar	
	1.1.4	Onwaar	
	1.1.5	Onwaar	
	1.1.6	Waar	
	1.1.7	Onwaar	
	1.1.8	Onwaar	
	1.1.9	Onwaar	
	1.1.10	Waar	
		(10 × 1)	(10)
1.2	1.2.1	Fotokopieermasjien	
	1.2.2	Drukker	
	1.2.3	Telefoon	
	1.2.4	Faksmasjien	
	1.2.5	Snippermasjien	
	1.2.6	Elektroniese dagboek	
		(6 × 1)	(6)
1.3	1.3.1	Om duplikate van dokumente te maak	
	1.3.2	Om elektroniese inligting in hardekopie-dokumente om te sit	
	1.3.3	Om uitgaande oproepe te maak en inkomende oproepe te ontvang	
	1.3.4	Om dokumente vinnig van punt A na punt B te stuur	
	1.3.5	Om vertroulike dokumente te vernietig deur dit in baie dun repies te sny sodat dit nie deur ongemagtigde personeel gelees kan word nie	
	1.3.6	Beplanning vir vergaderings en toekomstige geleenthede	
		(6 × 1)	(6)
1.4	1.4.1	Die konsultant kan beskikbaarheid onmiddellik bevestig wanneer die kliënt die bespreking aanvaar.	
	1.4.2	Die kliënt kan onmiddellik aandui of hy die onlangs verhoogde prys aanvaar sodra die konsultant die nuwe prys gee.	
	1.4.3	Die kliënt kan onmiddellik besluit of die nuwe prys aanvaarbaar is of nie. In hierdie geval het hy dit aanvaar.	
	1.4.4	Die kliënt was in staat om vas te stel of die hotel drukgeriewe bied. / Die kliënt was in staat om vas te stel of ’n deposito benodig word. (Enige toepaslike antwoord)	
		(4 × 2)	(8)
		TOTAAL AFDELING A:	**30**

AFDELING B

VRAAG 2

2.1

2.1.1	D
2.1.2	E
2.1.3	G
2.1.4	B
2.1.5	H
2.1.6	C
2.1.7	J
2.1.8	A
2.1.9	F

(9 × 1) (9)

2.2 Sien boodskap in ADDENDUM A (8)

2.3
- Neem minimale ruimte op
- Gevorderde soektogte kan uitgevoer word.
- Groot volume data kan gehou word.
- Terminale uit verskillende kantore kan gekoppel word.
- Inligting kan vinnig onttrek word.
- Toegang tot vertroulike inligting kan met ’n wagwoord geblokkeer word.

(Enige 4 × 1) (4)

2.4 Prinsipale is die verskaffers van toerismeprodukte soos hotelle en lugrederye. Groothandelaars is die middelman tussen die prinsipale en kliënte. Hulle organiseer pakkettoere vir kliënte. Die kleinhandelaars soos reisagentskappe is ook die middelman tussen verskaffers en kliënte, maar verkoop individuele produkte aan kliënte. Die groothandelaars en kleinhandelaars vul die prinsipale aan omdat hulle produkte verkoop wat aan prinsipale behoort.

(Enige toepaslike antwoord) (6 × 1) (6)

2.5 Papierverstopping / Geen reaksie van die masjien / swak gehalte van fotokopieë (3)

[30]

VRAAG 3

3.1
- Ondernemings kan kliënte verloor.
- Ondernemings kan inkomste verloor.
- Dit dui op onbevoegdheid/onbekwaamheid.
- Negatiewe mondelinge terugvoering oor die onderneming (Enige 2 × 1) (2)

3.2 Sien ADDENDUM B. (15)

3.3 Dit is ’n Maandagmiddag, net voor die kantoor sluit, toe mnr Zikhatu, een van ons gereelde kliënte, ingestap het. Ek het onmiddellik opgestaan en hom met ’n ferm handdruk verwelkom (beleefdheid).✓✓ Ek het hom met ’n glimlag gegroet. ✓✓ Hy het begin verduidelik watter bespreking hy wou maak. Ek het noukeurig geluister✓✓ en alles aangeteken wat hy gesê het. Toe het ek die belangrike punte vir hom voorgelees om te beklemtoon en terugvoering✓✓ te gee asook seker te maak dat ek alles korrek neergeskryf het. Ek het hom gevra✓✓ of hy alleen reis. Terwyl ek met hom gepraat het, het ek oogkontak behou om te wys dat ek aandag gee en belangstel in wat hy sê✓✓. Vir aandete daardie selfde aand by die hotel het hy spesiale dieetbehoeftes gehad. Hoewel dit reeds laat was, het ek belowe om met die hotel daaroor te praat (moet nooit “nee” sê nie)✓✓. Toe die hotel dit nie kon reël nie, het ek aandete vir hom by ’n nabygeleë restaurant gereël (doen ekstra moeite).✓✓ (5 × 2) (10)

3.4
- Ontevrede kliënte
- Finansiële verlies
- Verlies van herhaalverkope
- Daling in winste (Enige 3 × 1) (3)

[30]

VRAAG 4

4.1
- Agtelosigheid: ’n Reiskonsultant verlaat haar rekenaar sonder om dit met ’n wagwoord te sluit om haar selfoon te beantwoord. Ander mense in die kantoor kan dus toegang daartoe kry.
- Opsetlike en ongemagtigde verkryging van toegang tot vertroulike inligting: ’n besprekingsbestuurder/besprekingsklerk wat nie gemagtig is om toegang te kry tot kontrakte tussen ons hotel en sommige reisagentskappe nie, was nuuskierig oor die aanbiedinge wat ons hotel aan verskillende reisagentskappe bied. Ek het gesien hoe sy oor die bestuurder se skouer loer terwyl die bestuurder die verskillende kontrakte op haar lessenaar bestudeer het.
- Opsetlike en ongemagtigde openbaarmaking/bekendmaking van vertroulike inligting: Een van my kollegas het saam met sy familie ’n reisagentskap oopgemaak terwyl hy steeds vir ons agentskap werk. Hy maak ’n lys van kliënte se name en telefoonnommers sodat hy, wanneer hy ons agentskap verlaat, daardie kliënte vir sy familieonderneming kan steel. (4 × 3) (12)

4.2
- 'n Geldlaai behoort slegs oopgemaak te word wanneer kontant daarin geplaas of daaruit gehaal word.
- Hou die geldlaai te alle tye gesluit.
- Moenie enige kontant laat rondlê nie.
- Geen ongemagtigde persoon behoort toegelaat te word om by die werksarea in te gaan nie.
- Verseker dat daar genoeg sigbare sekuriteitsmaatreëls is, soos vertragingsdeure, beperkte areas, en toereikende aantal sekuriteitspersoneel.
- Installeer glaspanele tussen kassier en kliënt. (Enige 3 × 1) (3)

4.3 4.3.1 Bela-Bela Oord (2)

4.3.2
- Hotelakkommodasie
- Rugsakreisiger-akkommodasie (2 × 2) (4)

4.3.3
- Wildrit
- Roeiboot
- Padrit
- Waterglybane
- Foefieslaaid
- Kwadfietsry (4)

4.3.4
- Telefonies: 2 778 225 2270
- E-pos: bookings@socioolotetravel-tours.co.za
- Webwerf: www.socioolotetravel-tours.co.za (Enige 2 × 1) (2)

4.3.5
- 15−17 Maart
- 13−15 September
- 06−08 Desember (Enige 1 × 1) (1)

4.3.6 R5 150 per persoon : Hotel
R4 700 per persoon: Rugsakreisigers (2)
[30]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 'n Duidelike verskil tussen groothandelaars en kleinhandelaars is dat groothandelaars in groeptoere spesialiseer. Hulle koop produkte in grootmaat by prinsipale en ontwikkel vakansiepakkette om aan kliënte te verkoop, terwyl kleinhandelaars enkelitems koop en dit volgens die kliënt se versoek aan hulle verkoop. (Enige toepaslike antwoord) (4)

5.1.2
- XL Blue Planet Travel Agency
- Flight Factory Travel Agency
- Seekers Travel Agency

(ENIGE toepaslike antwoord) (Enige 2 × 2) (4)

5.2
- Stel die regte vrae.
- Luister na kliënte en maak aantekeninge.
- Ken jou produkte en weet waar om minder bekende alternatiewe op te spoor.
- Spoor die naaste geskikte diens op om by kliënte se behoeftes te pas.
- Bied meer as een alternatief aan.
- Wees altyd eerlik met kliënte indien produk nie beskikbaar is nie.
- Kry die kliënt se toestemming om enige plaasvervangers te gebruik.

(Enige 6 × 1) (6)

5.3
- Jy sal ’n nuwe stelsel kan aanleer deur ’n senior ontvangsklerk om hulp te vra.
- Bestudeer die handleiding wat julle saam met die skakelbordtoerusting ontvang het.
- Woon uitstallings oor telekommunikasietegnologie by.
- Gebruik die internet as ’n bron van inligting om die jongste tegnologie aan te leer.
- Woon kort kursusse by wat deur die vervaardiger van die toerusting aangebied word. (Enige 2 × 1) (2)

5.4
5.4.1 Verwyder al die kontant ontvang asook debiet- en kredietkaartstrokies, en vergelyk die totaal met die werknemer se ouditdrukstuk. Albei bedrae moet balanseer.

5.4.2 Tel die beginkasgeld/kassiersvoorskot wat in die kasregister oorbly en maak seker dit is dieselfde as die bedrag wat gegee is.

5.4.3 Plaas al die ontvangste in ’n koevert of kontantsak en oorhandig aan bestuurder aan diens.

5.4.4 Teken soos gewoonlik die beginkasgeld/kassiersvoorskot af, en teken af van die skof.

5.4.5 Voltooi enige ander dokumentasie volgens maatskappybeleid op die gebruiklike manier.

(5 × 2) (10)

5.5
- Gemagtigde betaalmetodes is wettige metodes van betaling wat in alle toerismeondernemings aanvaar word.
- Ongemagtigde betaalmetodes is bedrieglike/onwettige metodes wat in geen onderneming aanvaar word nie.

(Enige toepaslike antwoord) (Enige 4 × 1) (4)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

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

ADDENDUM A

VRAAG 2.2

Aan: Uitvoerende hoof (mnr Keeth)

Datum: Eksamendatum

Tyd van oproep: 08:30 (Enige toepaslike tyd)✓

Van: Mnr Junice (Hiper Motorhuur)✓

Het geskakel ✓

Skakel asseblief terug

Het teruggeskakel

Boodskap:

Mnr Junice het geskakel. Hy wil graag 'n afspraak met u maak. Sy telefoonnommer is 068 359 0225✓

Geneem deur: Student se naam ✓

(8)

Kopiereg voorbehou

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

ADDENDUM B

VRAAG 3.2

HOTEL

KLIËNTLÊER

Kliënt se naam: Jameson/Mnr	**Kliëntno:** 117✓
Adres: Magusingel 13 Dinika Kompleks Bloemfontein✓✓	
Kontakbesonderhede: Tel: 051 649 8224✓✓ Selfoonnommer: 965 723 9028 Faks: 051 947 3916	
E-posadres: jjameson@outlook.co.za✓	
Aktiwiteite vir die kinders: Ratanga Junction vir dag vol pret	
Plekke wat deur almal besoek word: Kaapstadse Jazzfees Tafelberg	
Aktiwiteite vir die vrou: Manikuur- en pedikuurbehandeling by die hotelspa	
Lewensmaat: Zahida ✓	
Opgestel & onderteken deur: Student se naam✓	**Datum:** **Eksamendatum**

(15)

Kopiereg voorbehou