higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

TOERISMEBEDRYWIGHEDE
NKR VLAK 2

17 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1

1.1.1	D
1.1.2	E
1.1.3	G
1.1.4	F
1.1.5	H
1.1.6	A
1.1.7	B

(7 × 1) (7)

1.2

1.2.1	Onwaar
1.2.2	Waar
1.2.3	Onwaar
1.2.4	Onwaar
1.2.5	Waar

(5 × 1) (5)

1.3

REKWISISIEVORM

Datum: **Eksamendatum/enige**

Naam: **Student se naam /enige**

Afdeling: Finansiële afdeling

Huidige hoeveelheid	Hoeveelheid benodig	Beskrywing	Datum benodig
1✓	**2✓**	**Riem papier**	3 dae vanaf besteldatum
0✓	**3✓**	**ITEC403-drukker inkkasset✓**	3 dae vanaf besteldatum✓
Handtekening: Enige naam (versoek deur) **Goedgekeur: Bestuurder se naam (bestuurder)**			

(13)

Kopiereg voorbehou

1.4 1.4.1 B
1.4.2 B
1.4.3 A
1.4.4 C
1.4.5 D

(5 × 1) (5)
[30]

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Bly kalm. ✓ Dit dien geen doel as sowel die inbeller as die oproepsentrumpersoneel kwaad raak nie. ’n Mens moet kalm bly wanneer jy met ’n ontstoke inbeller te doen kry. Onthou dat ontstoke telefoonoproepe nie persoonlik is nie. Dit is irriterend, maar die kliënt rig die woede teen wie ook al die telefoon beantwoord. ✓
- Kies jou woorde versigtig. ✓ Reageer op ’n positiewe manier. Jy en jou personeel behoort altyd te dink hoe julle aangespreek wil word en die boodskap wat julle graag sal wil hoor. ✓
- Laat die kliënt praat. Dikwels wil ’n kliënt net sy/haar frustrasies lug. Hulle voel om watter rede ook al dat hulle benadeel is en hulle wil raas en skel. Laat hulle toe om dit te doen. Niemand hou daarvan om onderbreek of gekritiseer te word nie. Laat hulle dus toe om hul saak te stel.
- Besin oor hoe jy praat. Wees saaklik. Die stemtoon is uiters belangrik wanneer jy met ’n ontstoke inbeller te make het. As jy nie welwillend/medemenslik genoeg is nie, kan jy ongevoelig voorkom. ’n Bestendige en kalm stem sal help om dinge te kalmeer. Deur om verskoning te vra wanneer nodig, sal wys dat jy die situasie ernstig opneem. En ’n sagte stemtoon dui op empatie met die situasie.
- Probeer om hulle nie te laat aanhou nie. ’n Oproepsentrum-agent kan soms lus wees om ontstoke inbellers te laat aanhou. Niemand wil egter nóg ’n ontstoke telefoonoproep ontvang wat hul dag kan ruïneer nie. Sommige glo dat, deur aan te hou, die persoon ’n kans het om af te koel. Sommige kliënte kan selfs voel dat agente oor hulle kla. Dit is amper soos die oproepsentrum se manier om te sê ‘praat met die hand’. Na hulle mening luister jy nie na hulle nie en jy wek die indruk dat jy nie omgee nie.
- Wees eerlik. Eerlikheid is die beste beleid. Ons weet dit almal. Die hantering van kliënte se oproepe gaan gedeeltelik daaroor om vir hulle te vertel wat aangaan. Plaas jouself in hul posisie. As jy ’n maatskappy oor ’n probleem bel, sal jy wil weet wat regtig aangaan. As julle ’n fout gemaak het, erken dit. As jy nie die antwoord het nie, kan jy dit sê. Probeer om die boodskap oor te dra dat jy die antwoord sal probeer uitvind.

(Enige toepaslike antwoord) (Enige 5 × 2) (10)

2.2
- Met wie wil jy praat?
- Waaroor gaan die oproep?
- Wil jy ’n bespreking vir ’n vlug maak?
- Hoe kan ek jou help?

(Enige 2 × 1) (2)

2.3 Jy behoort die kliënt se toestemming te vra om eers aan die internasionale oproep aandag te gee en daarna hul oproep te neem. Die reël is dat internasionale inbellers nie lank moet aanhou nie omdat hul oproepe redelik duur is. (3)

2.4
- Toeganklik
- Eenvoudig
- Geskik
- Buigsaam
- Netjies
- Kostedoeltreffend
- Doeltreffend
- Veilig en duursaam (Enige 5 × 1) (5)

2.5 2.5.1 Uitgereik deur reisagente vir lug- of landvervoer, oorgewigbagasie, toere, motorhuur, terugbetalings, hotelakkommodasie en vooruitbetaalde kaartjies.

2.5.2 Gee aan kliënte besonderhede van produkte aangekoop, of as opgawe van watter produkte deur ’n onderneming verkoop word. Dit kan voor of ná betaling uitgereik word.

2.5.3 Word vir rekordhouding na die hotel gestuur wat vir die kliënt bespreek is. Die kliënt kry ’n afskrif as bewys, met al die bespreking se inligting vir kontrolering.

2.5.4 Dit is ’n skriftelike, bindende dokument met ’n tydlimiet om die prys van ’n produk of diens vas te stel.

2.5.5 Bewys van aankoop vir ’n vlug wat by ’n lugredery bespreek is.

2.5.6 Inligting oor ’n kliënt, sy/haar voorkeure wanneer hulle reis, kontakbesonderhede, ens, wat aangeteken word

(6 × 1) (6)

2.6
- Liassering neem minimale ruimte in beslag.
- Inligting word baie vinnig opgespoor.
- Toegang tot vertroulike inligting kan met rekenaarwagwoorde geblokkeer word.
- Gekoppelde terminale kan inligting deel.
- Inligting kan op enige tydstip bygewerk word en met behulp van wagwoorde vertroulik gehou word.
- Groot volume data kan gehou word.
- Papierlose/dokumentlose kantore
- Kan buite die kantoor hanteer word
- Maklik om as aanhangesel per e-pos gestuur te word (Enige 4 × 1) (4)

[30]

VRAAG 3

3.1

KLIËNTLÊER

Kliënt se naam: John en Zozibini Nale✓	**Kliëntno:**✓ enige
Adres: Scottsville Park✓ Pietermaritzburg ✓	
Kontakbesonderhede: Selfoonnommer 061 599 3383✓ Faksnommer 033 582 0254 Telefoonnommer: 033 284 2473 enige twee kontaknommers	
E-posadres: E-posadres: jnale@gmail.co.za✓	
Aktiwiteite wat kliënt geniet: Avontuur✓ Ontspanning ✓	
Opgestel en onderteken deur: Enige naam en handtekening✓	

(10)

3.2 P L E A S I N G (1)

3.3
3.3.1 Vervoer
3.3.2 Gasvryheid
3.3.3 Ontspanning
3.3.4 Vervoer
3.3.5 Gasvryheid
3.3.6 Vervoer
3.3.7 Gasvryheid
3.3.8 Ontspanning
3.3.9 Vervoer
3.3.10 Gasvryheid
3.3.11 Vervoer
3.3.12 Gasvryheid
3.3.13 Ontspanning
3.3.14 Vervoer
3.3.15 Gasvryheid

(15 × 1) (15)

3.4 • Kredietkaartbewyse ✓ (4)

- Kwitansierolle vir kasregister, spoedpuntskryfbehoeftes
- Penne, kramdrukker
- Drukkerpapier en notaboek (Enige 4 × 1)

[30]

VRAAG 4

4.1
4.1.1 Onwaar
4.1.2 Onwaar
4.1.3 Waar
4.1.4 Waar
4.1.5 Onwaar

(5 × 1) (5)

4.2
4.2.1 South African Airways
4.2.2 Kredietkaart: 3487 45589 6795892
4.2.3 20 Desember 2021
4.2.4 Kaapstad
4.2.5 4 kg oorgewigbagasie
4.2.6 Mev Nox Xekwa (6)

4.3
- Nalatigheid en agterlosigheid
- Onervarenheid
- Lukrake/onverskillige/moeilike liasseerstelsel
- Die menslilke faktor (Enige 2 × 1) (2)

4.4
- ’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.
- Sigbare sekuriteitsmaatreëls moet beskikbaar wees.
- Aktiveer EFO- en elektroniese betalings om hantering van kontant tot die minimum te beperk
- Installeer glaspanele tussen kassier en kliënt. (Enige 5 × 1) (5)

4.5
- Tjeks word nie deur bank gewaarborg nie.
- Bedrag op die rekening oorskry kliëntlimiet op kaart/onvoldoende fondse.
- Die tersaaklike kredietkaartmaatskappy het magtiging geweier.
- Handtekening op die kredietkaart stem nie ooreen met die handtekening op die kredietkaartstrokie nie.
- Die bedrag wat vir betaling vereis word, is meer as die bedrag waarvoor die tjek gewaarborg is.
- Kredietkaart het verstryk. (Enige 3 × 2)

(6)

4.6 Sluit alle vertroulike dokumente weg.

Beskerm vertroulike inligting teen nuuskierige oë.
Moenie personeel toelaat om vertroulike inligting van die perseel te verwyder nie.
Sluit alle vertroulike dokumente nauurs weg.
Beskerm gerekenariseerde dokumentasie met wagwoorde.
Bly by ’n rekenaartegnikus wat aan jou rekenaar werk.
Moenie jou wagwoord aan ’n tegnikus gee nie. (6)
Meld onbekende persone sonder toegangskaarte by sekuriteit aan.
(Enige SES)

[30]

VRAAG 5

5.1 5.1.1
- Die maatskappy kan verlies van inkomste ervaar.
- Die maatskappy kan kliënte verloor.
- Die maatskappy sal slegte publisiteit of reklame ontvang.
- Die maatskappy kan teen ’n verlies met minder wins bedryf word. (4)

5.1.2
- Maak bespreking met die hand.
- Foute met besprekings kan maklik begaan word. Stel foute vinnig en professioneel reg
- Gee kliënt ’n keuse van opsies.
- Bied ’n afslagbewys aan.
- Teken die ongerief aan en hoe dit opgelos is. (4 × 2) (8)

5.2 Partye
Die doel
Aanvangsdatum
Verstrykingsdatum (4)

5.3 5.3.1 sekuriteitskending
5.3.2 brand
5.3.3 toeganklik
5.3.4 argief
(4 x 1) (4)

5.4 5.4.1 Vertroulik
5.4.2 Nie vertroulik nie
5.4.3 Vertroulik
5.4.4 Vertroulik (4)

5.5 Kliëntvoorkeure
Voorkeurreisklas
Dieetkundige behoeftes
Kontakbesonderhede (2)

5.6 Vir verwysingsdoeleindes
Om te verseker dat alle partye by die ooreenkoms hou.
Om te verhoed dat bedrog gepleeg word
Om te verseker dat daar geen geskille is oor die bepalings en voorwaardes van die kontrak nie (4)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150