higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

TOERISMEBEDRYWIGHEDE
NKR VLAK 2

(11011072)

17 November 2022 (Y-vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye en 2 addenda.

520Q1N2217

Kopiereg voorbehou

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 vraag 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 Kies ’n woord of item uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–H) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.7) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Die apparaat word gebruik om papierdokumente te dupliseer	A	portier
		B	besetting
1.1.2	’n Apparaat wat jou rekenaar met ’n telefoonlyn verbind om toegang tot die internet of intranet te verkry	C	rekenaars
		D	fotokopieerders
		E	modem
1.1.3	’n Kamer wat gratis verskaf word	F	studio
1.1.4	Woonkamer wat met een of meer slaapkamers en badkamer verbind is	G	komplimentêre
		H	transaksie
1.1.5	Uitruiling van goedere en dienste		
1.1.6	’n Persoon wat gaste by die hotel verwelkom		
1.1.7	Aantal persone wat in ’n hotelkamer bly		

(7 × 1) (7)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs ‘Waar’ of ‘Onwaar’ langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Dit is nie belangrik om kliëntgeskiedenis te kontroleer elke keer wat jy ’n bespreking vir ’n gereelde kliënt maak nie.

1.2.2 In die toerismebedryf is dit belangrik om beskikbaarheid van dienste te kontroleer voordat jy ’n bespreking vir ’n gas maak.

1.2.3 Foutiewe liassering is goed vir maatskappye omdat dit verseker dat dokumente wat saamhoort, vasgekram en saam geliasseer word.

1.2.4 Rekordhouding is nie noodsaaklik vir bewys van inkomste en uitgawes van ’n maatskappy nie.

Kopiereg voorbehou

1.2.5 Om vertroulike inligting met ’n medekollega te deel om ’n bespreking vir ’n kliënt te voltooi, is ’n vorm van sekuriteitskending. (5 × 1) (5)

1.3 Die finansiële afdeling se kantoorvoorraad is laag. Daar is slegs een riem papier oor, en geen inkkasset vir die ITEC403-laserdrukker nie. Jy werk in die aankoopafdeling. Jy word versoek om nog twee rieme wit papier en drie inkkassette vir die laserdrukker te koop. Gebruik die rekwisisievorm in ADDENDUM A (aangeheg)om die vraag te beantwoord. (13)

1.4 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 Bestuur gebruik die gedragskode/etiekbeleid om ... te vestig.

A verpligtinge
B korporatiewe waardes
C sakefunksies
D koöperasies

1.4.2 Die reisdokumente wat in die kantoor gebruik word, staan gesamentlik bekend as …

A hofbevele
B SVD’e (‘STDs’)
C gevallestudie
D beskermingsbevel

1.4.3 Vir binnelandse reis benodig passasiers ’n ...

A identiteitsdokument of lisensie vir identifikasie
B geldige paspoort
C visum
D gesondheidsdokumente

1.4.4 Diverse-uitgawenota is ’n geldige dokument wat deur lugrederye uitgereik word vir reisverwante dienste soos …

A verlore bagasie
B kansellasie van akkommodasie
C hotelakkommodasie
D lugrederyfakture

1.4.5 Die volgende is 'n betalingswyse in die toerismebedryf:

A Koepon
B Kredietkaart
C Koopbewys
D Al die bostaande.

(5 × 1) (5)
[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 2



As 'n oproepsentrum-verteenwoordiger of -bestuuder is die kanse goed dat jy waarskynlik minstens een keer per dag 'n ontstoke telefoonoproep ontvang. Dit kan 'n geïrriteerde inbeller wees wat oor 'n rekening kla. Of selfs 'n inbeller wat kwaad is oor oproeptye (met 75% van kliënte wat glo dat wagtye te lank is, is dit waarskynlik 'n gereelde kwessie). Wat die rede ook al is, kan dit 'n frustrerende ervaring vir almal wees.

Wanneer geïrriteerde kliënte onbeskof en aggressief optree, kan dit moeilik wees om beleefd en hulpvaardig te reageer. Indien 'n oproep egter nie goed gehanteer word nie, bestaan die moontlikheid dat die kliënt nie sal terugkeer nie. Indien dit daagliks gebeur, is daar baie kliënte wat nie terugkeer nie. En baie inkomste word sodoende verloor. Dit kan uiteraard moeilik wees om deur die negatiwiteit te breek. Maar dit is wel moontlik! Met die regte opleiding, gereedskap en sagteware kan elke telefoonoproep 'n goeie telefoonoproep wees. Met ander woorde, oproepsentrumagente kan oproepe elke keer met welwillendheid hanteer. De-eskalasie van 'n ontstoke telefoonoproep lei tot kliënttevredenheid. Dit lei op sy beurt tot 'n meer produktiewe oproep, korter hanteringstye, goeie kliëntediens, en oor die algemeen beter resultate.

[Bron: *www.ringcentral.co.uk/gb/en/blog/angry-phone-call-techniques-to-handle-an-angry-caller*]

Kopiereg voorbehou

2.1 Jy is ’n bestuurder van ’n toerismeoproepsentrum. Met betrekking tot die bostaande scenario, adviseer jou oproepsentrumwerknemers oor VYF korrekte maniere om ontstoke kliënte te hanteer. (10)

2.2 Formuleer TWEE indringende vrae wat ’n ontvangsklerk aan inbellers kan vra om vas te stel waaroor die oproep gaan, ten einde oproepe na die toepaslike persoon deur te skakel. (2)

2.3 Jy is die skakelbordoperateur en besig met ’n oproep met ’n kliënt, wanneer jy besef daar is ’n inkomende internasionale oproep.

Beskryf hoe jy hierdie spesifieke situasie sal hanteer. (3)

2.4 Met die Covid-19-pandemie waarmee ons sedert Maart 2020 saamleef, het die werksplek in baie opsigte verander. In hierdie ‘nuwe normaal’, byvoorbeeld, kom werknemers op ’n rotasiebasis werk toe om meer Covid-19-infeksies te vermy. Dit beteken daar sal elke dag ’n ander liasseerklerk in die kantoor wees.

Gee VYF vereistes van ’n effektiewe liasseerstelsel wat sal verseker dat dokumente veilig gebêre word, en terselfdertyd frustrasie uitskakel. (5)

2.5 In die reis- en toerismebedryf word verskillende dokumente gebruik om rekords of inligting te hou.

Gee EEN doel vir elk van die volgende dokumente.

2.5.1 DDD (‘MPD’)

2.5.2 Faktuur

2.5.3 Hotelbewys

2.5.4 Kwotasie

2.5.5 Papierkaartjie

2.5.6 Kliëntprofiel

(6 × 1) (6)

2.6 Liassering van dokumente is een van die belangrikste aspekte wanneer jy ’n kliënt se inligting in die toerismebedryf hanteer. Sonder die toepaslike kliëntinligting byderhand kan dit onmoontlik wees om jou kliënte met enigiets by te staan. Covid-19 het baie werknemers gedwing om van die huis af te werk. Dit was nie moontlik om alle kantoordokumente na werknemers se huise oor te plaas nie. Gevolglik het die meeste ondernemings begin om elektroniese liassering te gebruik.

Noem VIER voordele van die gebruik van elektroniese liassering. (4)

[30]

VRAAG 3

3.1 Lees die onderstaande inligting wat gebaseer is op 'n akkommodasiebespreking vir 'n naweekwegbreek vir 'n jong paartjie, en voltooi die kliëntlêer in ADDENDUM B (aangeheg).

John Nale en sy vrou, Zozibini, wil hul wittebroodnaweek by die Wild Coast Sun Resort in die Oos-Kaap deurbring. Hulle wil 'n dubbelkamer met 'n stort vir twee nagte bespreek. Hulle sien geruime tyd reeds uit na 'n besoek aan die Oos-Kaap sedert hulle weens Covid-19-beperkings in New York vasgekeer was.
Hul primêre doel is om 'n naweek vol avontuur te ervaar en die natuur te geniet. Hul aankomsdatum is 28 Desember 2022 en vertrekdatum is 30 Desember 2022. John sal kontant vir betaling gebruik.

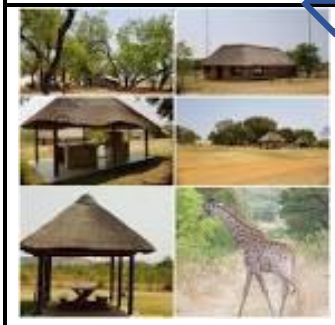
Telefoon: 033 284 2473
Selfoonnommer: 061 599 3383
Faksnommer: 033 582 0254
E-posadres: jnale@gmail.co.za

Adres
Scottsville Park
Pietermaritzburg (10)

3.2 Interaksie met kliënte en vriendelike en flink diens is noodsaaklik in die toerismebedryf.

Gee die akroniem van 'n beginsel wat gebruik word om dit te bereik. (1)

3.3 Die toerismebedryf het verskillende sektore wat baie nou saamwerk. Die illustrasies hier onder kan geklassifiseer word as óf deel van die gasvryheidsektor, vervoersektor of ontspanningsektor. Skryf die gekose sektor langs die vraagnommer (3.3.1–3.3.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

 **3.3.1**	 **3.3.2**	 **3.3.3**	 **3.3.4**
 **3.3.5**	 **3.3.6**	 **3.3.7**	 **3.3.8**
 **3.3.9**	 **3.3.10**	 **3.3.11**	 **3.3.12**
 **3.3.13**	 **3.3.14**	 **3.3.15**	

(15)

3.4 As ’n senior konsultant by Sunshine Travel moet jy altyd kontroleer dat alles gereed is by die aanbreek van elke skof wanneer kliëntbetalings gehanteer word.
Gee VIER items wat jy moet kontroleer om seker te maak alles is gereed. (4)
[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (4.1.1–4.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

4.1.1 Om beperkte bedrae kontant te hê, maak dit moeilik om geld gedurende besige periodes te tel.

4.1.2 Jy mag jou bestuurder slegs toelaat om kontant te neem sonder om dit volgens maatskappyprosedure te tel en daarby te teken.

4.1.3 Flink diens is die grondslag van doeltreffende kliëntediens by die betaalpunt.

4.1.4 Die kliënt kan beledig voel indien, op enige tydstip tydens die transaksie, hy/sy besef dat die diensverskaffer 'n bedrieglike betaling vermoed.

4.1.5 Dit is nie belangrik om die bedrag kleingeld te antisipeer wat benodig word en bewus te wees van hoeveel op enige gegewe tydstip in jou kasregister beskikbaar is nie.

(5 × 1) (5)

4.2 Hier onder is 'n voorbeeld van 'n DKO ('MCO') wat aan 'n passasier, mev Nox Xekwa, uitgereik word.
Skryf die vraagnommer 4.2.1–4.2.5 langs die antwoord in die ANTWOORDBOEK neer. Identifiseer die volgende inligting op die DKO ('MCO').

4.2.1 Lugredery wat dokument uitreik

4.2.2 Betalingswyse

4.2.3 Datum van uitreiking

4.2.4 Plek van uitreiking

4.2.5 Doel van die DKO ('MCO')

4.2.6 Naam van passasier

(6)

Veeldoelige dokument Ouditkoepon SOUTH AFRICAN AIRWAYS	Bedrag in letters Vierhonderd rand	Datum van uitreiking 20 DES 2021	Plek van uitreiking SA AIRWAYS KAAPSTAD
		Valutabedrag R400,00	Betalingswyse Kontant/ kredietkaart
Naam van passasier: NOX/XEKWAMRS			
Tipe diens waarvoor benodig: Oorgewigbagasie van 4 kg	Kredietkaartno 3487 45589 6795892		Verstrykingsdatum : Junie 2022
1070563208594O	Lugdienskode Reeksno 083 500 6240722 6		

4.3 Gevolge van foutiewe liassering in die werksplek sluit in verlies van tyd, frustrasie, en verlies van produktiwiteit. As ’n reiskonsultant by Sunshine Travel Agency is daar vier moontlike oorsake van foutiewe liassering in jou werksplek.

Noem TWEE oorsake van foutiewe liassering. (2)

4.4 Verwerking van betalings wanneer kliënte vir hul reisbesprekings betaal, is deel van die daaglikse aktiwiteite in ’n toerismeonderneming.

Watter VYF voorstelle sal jy aan jou bestuurder maak oor die beveiliging van ’n betaalpunt? (5)

4.5 Ongemagtigde betaling vind plaas wanneer ’n kliënt vir ’n diens probeer betaal en die betaling verwerp word.

Gee DRIE voorbeelde van ongemagtigde/geweierde betalings wat in verskillende ondernemings in die toerismebedryf kan plaasvind. (3 × 2) (6)

4.6 Dit is belangrik om die handhawing van sekuriteit in ’n onderneming te verseker.

Noem SES maatreëls om sekuriteitskending te voorkom. (6)
[30]

VRAAG 5

5.1 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

> Dit is moeilik om die toerismebedryf te definieer omdat daar, in teenstelling met ander bedrywe, nie slegs een duidelike produk is nie. Dit inkorporeer baie bedrywe, insluitend akkommodasie, vervoer, besienswaardighede, reismaatskappye, en meer. Breedweg kan toerisme gedefinieer word as mense wat vir minder as een opeenvolgende jaar reis vir ontspanning, sake, gesondheid, of om ander redes, en in plekke buite hul gewone omgewing bly.
>
> Bron: [*Gepubliseer deur S. Lock, Jun 17, 2021]*

5.1.1 Verduidelik watter uitwerking onakkurate inligting op ’n reisagentskap het. (4)

5.1.2 Beskryf VIER maniere om ’n situasie op te los indien die rekenaarstelsels weens beurtkrag van lyn af is en die kliënt verontrief word. (4 × 2) (8)

5.2 Noem die komponente van ’n kontrak. (4)

5.3 Kies die korrekte term uit dié tussen hakies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (5.3.1–5.3.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

5.3.1 ’n (Sekuriteitskending/Veiligheidsbeleid) kan plaasvind weens nalatigheid van kantoorpersoneel.

5.3.2 Dokumente behoort teen (brand/uitlening) beveilig te word sodat die maatskappy kan voortgaan om dit te gebruik.

5.3.3 Dit is belangrik om lêers op so ’n manier te bêre dat dit (toeganklik/naby) is wanneer benodig.

5.3.4 Pakplek vir onaktiewe dokumente staan bekend as ‘n (kas/argief). (4)

5.4 Klassifiseer die volgende tipes inligting wat in die reisagentskap gebruik word as óf *VERTROULIK* óf *NIE VERTROULIK NIE* deur slegs ‘Vertroulik’ of ‘Nie vertroulik nie’ langs die vraagnommer 5.4.1–5.4.4 in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

5.4.1 Kliënt se paspoortnommer

5.4.2 Spesiale toerpakkette

5.4.3 Persoonlike telefoonnommer van ’n personeellid

5.4.4 Reisplanne van ’n kliënt (4)

5.5 Noem enige TWEE tipes inligting wat in ’n kliënt se lêer gebêre word. (2)

5.6 Verduidelik waarom dit belangrik is om rekords van alle kontrakte en kwotasies in die reisagentskap te bewaar. (4)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM A **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 1.3

REKWISISIEVORM

Datum:

Naam:

Afdeling/departement:

Huidige hoeveelheid	Hoeveelheid benodig	Beskrywing	Datum benodig

Handtekening:

Goedgekeur:

(13)

ADDENDUM B **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 3.1

KLIËNTLÊER

Kliënt se naam:	**Kliëntno:**
Adres:	
Kontakbesonderhede:	
E-posadres:	
Aktiwiteite van kliënt:	
Opgestel en onderteken deur:	

(10)

Kopiereg voorbehou