higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

TOERISMEBEDRYWIGHEDE
NKR VLAK 2

11 Maart 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1 1.1.1 Telefoon✓
Word gebruik om oproepe te maak en oproepe van kliënte en verskaffers af te ontvang.✓✓ (1 + 2)

1.1.2 Rekenaar/skootrekenaar✓
Word gebruik om besprekings te doen/kliëntelêers te stoor/na inligting oor besienswaardighede en verskaffers te soek.
Ontvang reisnavrae vanaf kliënte, stuur kwotasies en bevestigings van hotel- en vlugbespreking per e-pos aan kliënte.
PR beskik oor sagtewaretoepassings-oplossings vir feitlike enige kantoorfunksie.✓✓ (1 + 2)

1.1.3 Fotokopieermasjien✓
Word gebruik om kopieë van akkommodasiebewyse en kliëntbesprekings te maak, om dokumente te sorteer en te bind, en fakse of e-posse te stuur.✓✓ (1 + 2)

1.1.4 Snippermasjien✓
Om kliënte se vertroulike inligting wat nie meer gebruik word nie te vernietig.✓✓ (1 + 2)

1.1.5 Drukker✓
Word gebruik om reisplanne en bevestigings van besprekings te druk.✓✓ (1 + 2)

1.1.6 Faksmasjien✓
Word gebruik om bewyse na hotelle en kliënte te stuur.✓✓ (1 + 2)
(Enige 5 × 1) (15)

1.2 1.2.1 D
1.2.2 D
1.2.3 B
1.2.4 D
1.2.5 D
(5 × 1) (5)

1.3 1.3.1 Onwaar
1.3.2 Waar
1.3.3 Onwaar
1.3.4 Onwaar
1.3.5 Onwaar
1.3.6 Waar
1.3.7 Waar
1.3.8 Onwaar
1.3.9 Onwaar
1.3.10 Onwaar
(10 × 1) (10)

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Sien BYLAE A vir die kliënteprofiel. (27)

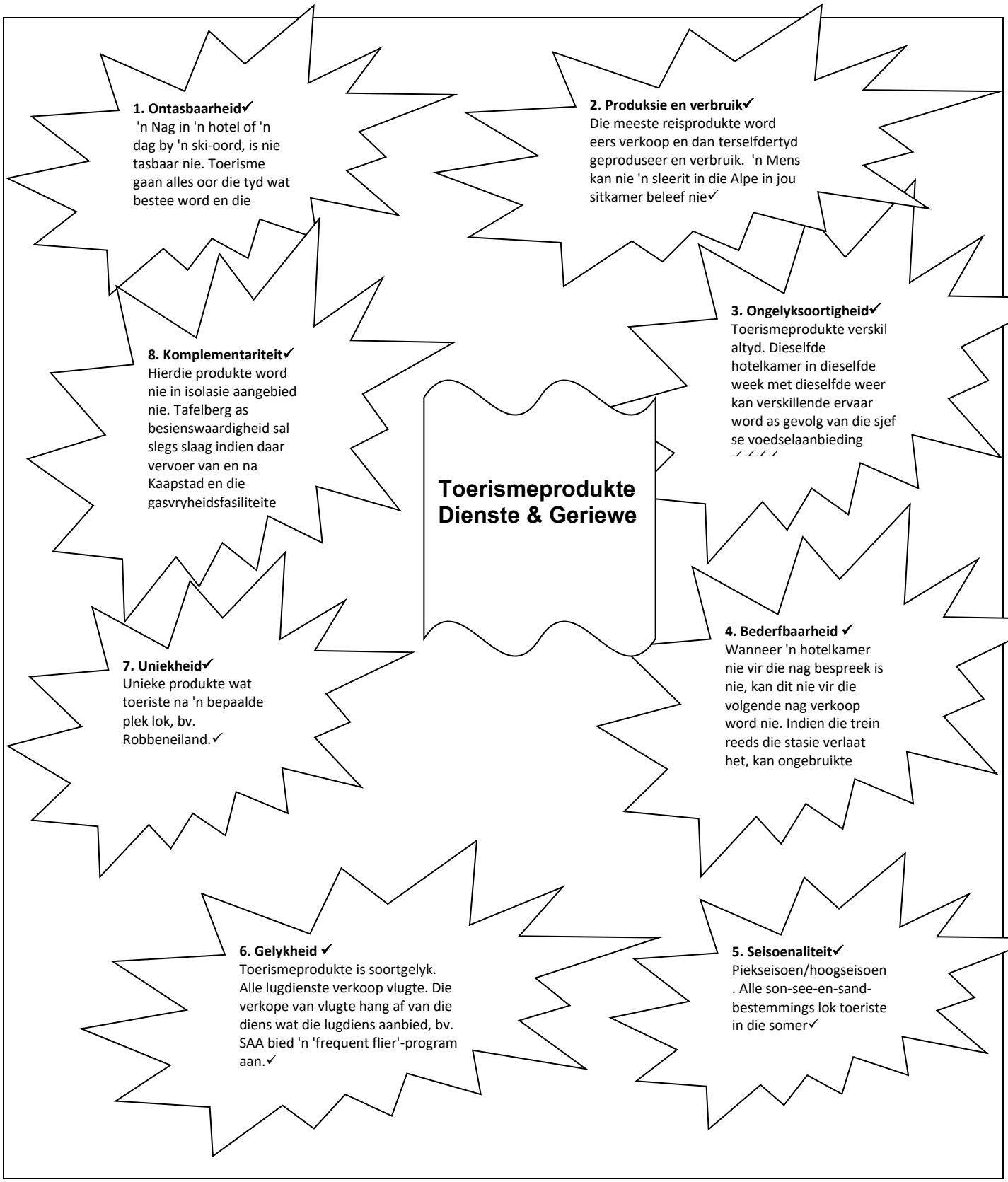
2.2 As 'n kantoorwerker kan jy dit aan sekuriteit of jou onmiddellike toesighouer rapporteer.✓✓
Indien nodig, kan jy dit aan die sekerheidsbeampte wat vir sulke kwessies verantwoordelik is, rapporteer.✓✓
Daar mag selfs van jou verwag word om 'n verslag saam te stel indien 'n ander personeellid onder verdenking staan.✓✓ (3 × 2) (6)
[33]

VRAAG 3

3.1 Sien BYLAE B vir die DVO ('MCO'). (10)

3.2
3.2.1 netjiese
3.2.2 argief
3.2.3 numeriese/alfanumeriese
3.2.4 uitgawes
(4 × 1) (4)

3.3


Toerismeprodukte
Dienste & Geriewe
1. Ontasbaarheid✓
'n Nag in 'n hotel of 'n dag by 'n ski-oord, is nie tasbaar nie. Toerisme gaan alles oor die tyd wat bestee word en die
2. Produksie en verbruik✓
Die meeste reisprodukte word eers verkoop en dan terselfdertyd geproduseer en verbruik. 'n Mens kan nie 'n sleerit in die Alpe in jou sitkamer beleef nie✓
3. Ongelyksoortigheid✓
Toerismeprodukte verskil altyd. Dieselfde hotelkamer in dieselfde week met dieselfde weer kan verskillende ervaar word as gevolg van die sjef se voedselaanbieding
✓ ✓ ✓ ✓
4. Bederfbaarheid ✓
Wanneer 'n hotelkamer nie vir die nag bespreek is nie, kan dit nie vir die volgende nag verkoop word nie. Indien die trein reeds die stasie verlaat het, kan ongebruikte
5. Seisoenaliteit✓
Piekseisoen/hoogseisoen . Alle son-see-en-sand-bestemmings lok toeriste in die somer✓
6. Gelykheid ✓
Toerismeprodukte is soortgelyk. Alle lugdienste verkoop vlugte. Die verkope van vlugte hang af van die diens wat die lugdiens aanbied, bv. SAA bied 'n 'frequent flier'-program aan.✓
7. Uniekheid✓
Unieke produkte wat toeriste na 'n bepaalde plek lok, bv. Robbeneiland.✓
8. Komplementariteit✓
Hierdie produkte word nie in isolasie aangebied nie. Tafelberg as besienswaardigheid sal slegs slaag indien daar vervoer van en na Kaapstad en die gasvryheidsfasiliteite

(8 × 2) (16)
[30]

VRAAG 4

4.1

Telefoon: Lui! Lui! Lui!✓

Ontvangspersoneellid/student se naam: Goeie middag, Michelangelo Hotel, Zuko wat praat. Hoe kan ek help?✓✓

Kliënt: Hallo Zuko, ek skakel van Investech af. Mag ek asseblief met Thato praat? Ek wil veranderinge aan my akkommodasie maak wat hy vir my bespreek het.✓

Zuko: Jammer, Mevrou, Thato is op die oomblik in 'n vergadering. Mag ek u oproep na een van die ander konsultante deurskakel?✓

Kliënt: Vra hom eerder of vir mevrou Phathiswa Nett te skakel. My telefoonnommer is 083 586 4425. ✓✓

Zuko: Dankie dat u geskakel het, Mevrou. Ek sal die boodskap aan hom oordra.✓ (8)

4.2 4.2.1 Opsomming van al die finansiële transaksies wat in die bepaalde tydperk plaasgevind het, bv. elke maand.

4.2.2 'n Veilige betalingsmetode om te gebruik wanneer 'n mens na 'n ander land reis. 'n Bank ruil 'n plaaslike geldeenheid vir die reisiger na 'n buitelandse geldeenheid.

4.2.3 'n Masjien wat in winkels gebruik word met 'n laai vir geld en wat die bedrae van elke verkoopstransaksie optel, vertoon en aanteken.

(3 × 2) (6)

4.3
- Tjek wat nie deur 'n bank gewaarborg is nie✓✓
- Vereiste bedrag oorskry die bedrag waarvoor die tjek gewaarborg is✓✓
- Bedrag op die rekening oorskry die klient se kredietkaartlimiet✓✓
- Vervaldatum op die klient se kaart is reeds verstreke✓✓
- Die handtekening op die kaart stem nie met die kliënt se handtekening op die strokie ooreen nie✓✓
- Die kredietkaartmaatskappy het nie magtiging gegee nie✓✓ (4 + 8) (12)

4. 4
- Inkomende
- Binnelands
- Uitwaarts✓✓ (Enige EEN)

- Mondeling
- Geskrewe
- Geïmpliseerd✓✓ (Enige EEN) (4)

[30]

VRAAG 5

5.1
- Alfabetliassering
- Alfanumeriese liassering
- Numeriese liassering (3)

5.2
5.2.1 Onwaar
5.2.2 Waar
5.2.3 Onwaar
5.2.4 Waar
5.2.5 Onwaar

(5 × 1) (5)

5.3 Stap 1: Ontvang die liasseringsinstruksies vanaf die werkgewer/senior administrasieklerk/bestuurder✓✓
Stap 2: Bepaal die bron van die korrespondensie✓✓
Stap 3: Indien die bron van die dokumkente onseker is, bespreek dit met die senior administrasieklerk of bestuurder✓✓
Stap 4: Berei die dokument voor en kram ooreenstemmende dokumente saam vas✓✓
Stap 5: Kodeer die dokumente – bepaal en dui die bron van die korrespondensie aan ✓✓
Stap 6: Gebruik 'n lettersorteerder om die dokumente volgens die indeks te sorteer voordat dit geliasseer word✓✓
Stap 7: Liasseer die dokumente korrek in die geïndekseerde lêers in datumvolgorde (indien datumvolgorde gebruik word)✓✓
(Die leerder se repons moet die bostaande praktiese stappe toon – aanvaar enige toepaslike antwoord) (14)

5.4 Stap 1: Verwyder alle kontant, kredietkaarte, tjeks en bewyse uit die kasregister
Stap 2: Kontroleer dat die kaskontant dieselfde is as aan die begin van die skof
Stap 3: Bestuur die opbrengste in die kasregister volgens die maatskappybeleid, (bv. oorhandig kontant en drukstukke vanaf die kasregister in 'n koevert aan die bestuurder)
Stap 4: Plaas die koevert in die diensbestuurder se teenwoordigheid van in die kluis
Stap 5: Kontroleer dat die kaskontant wat oorhandig is aanvaar is en op die gebruiklike manier afgeteken is (5)

[27]

TOTAAL AFDELING B: 120
TOTAAL: 150

BYLAE A

VRAAG 2.1

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

KLIËNTLÊER

KLIËNTBESONDERHEDE								
Naam : Mev. Phathiswa Nett✓								
Adres: : Meganweg 18 Roodepoort Johannesburg✓								
Saketelefoon: 011 423 4965✓ Selnr.: 083 495 8243✓								
E-pos: pnett@gmail.com✓								
Vorm van betaling: 3487 45589 6790 VERV. 2020.✓								
VLUGINLIGTING								
VLUGNO	KLAS	DATUM	VANAF	NA	VERT-TYD	AANK-TYD	STATUS	VLIEGPRYS
SA2052/ SA554/✓ SA2046	Y✓	23 DES 18✓	DUR	JNB	14:25/ 16:55/ 17:30✓	15:30/ 18:00/ 18:35✓	OK✓	R1 577,50 × 2 R3 155,00 ✓
SA2053/ SA2039✓	Y✓	27 DES 18✓	JNB	DUR	10:40/ 11:30✓	11:50 / 12:40✓	OK✓	

HOTELINLIGTING							
NAAM VAN DIE HOTEL & KONTAKBESONDERHEDE	**STAD**	**DATUM IN**	**DATUM UIT**	**TIPE KAMER**	**TARIEF**	**VERW**	**BEREKENDE KOSTE**
Michelangelo Hotel. 135 Weststraat, Sandown, Sandton, 2146✓✓	Johannesburg✓	23 DES✓	27 DES✓	✓ Luukse suite	✓R3 439,00 per nag	4TR 589✓	R3 439,00 × 4 nagte = R13 756,00✓

(27)

BYLAE B

<table>
<tr><td rowspan="2">Diverse vorderingsorder.
Ouditkoepon.

</td><td rowspan="2"></td><td>Datum uitgereik</td><td>Plek uitgereik</td></tr>
<tr><td>20 DES 18✓</td><td>SA AIRWAYS DURBAN✓</td></tr>
<tr><td>Passasier se naam:✓
Nett/PATHISWAMEV</td><td rowspan="2">Bedrag in woorde
Drie honderd vyf-en-sewentig rand✓</td><td rowspan="2">Geldeen-heidbedrag
R375,00✓</td><td rowspan="2">Vorm van betaling
Kontant/krediet-kaart✓</td></tr>
<tr><td>Tipe diens waarvoor vereis:
Bagasieoorskryding: 5 kg✓</td><td>Kredietkaartnr.
3487 45589 6790✓</td><td></td><td>Verv-datum:
Junie 2020.✓</td></tr>
<tr><td>
</td><td colspan="3">Lugdienskode Reeksnr.
083 500 6240761 4✓</td></tr>
</table>

(10)

Kopiereg voorbehou