higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

TOERISMEBEDRYWIGHEDE
NKR VLAK 2

(11011072)

12 Maart 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye en 3 bylaes

NCV

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. Skryf netjies en leesbaar.

NCWV

VRAAG 1

1.1 Voltooi die onderstaande TABEL deur moontlike oplossings vir probleme met kantoortoerusting te gee.

Skryf die antwoord langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

	FOUTSPEURING	MOONTLIKE OPLOSSINGS
1.1.1	Elektroniese toerusting werk/reageer nie.	
1.1.2	Fotokopieermasjien dui ’n papierfout aan.	
1.1.3	Fotokopieermasjien/faksmasjien werk nie volgens die vereiste standaarde nie.	
1.1.4	Rekenaar reageer nie meer op gebruiker se instruksies nie.	
1.1.5	Apparaat se werkverrigting voldoen nie meer aan die vereiste standaarde nie.	

(5 × 1) (5)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar’ of ‘onwaar’ langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 Wanneer jy ’n sakeoproep beantwoord, moet jy dalk indringende vrae stel om uit te vind waaroor die oproep gaan.

1.2.2 In die toerismebedryf is dit belangrik om die beskikbaarheid van dienste na te gaan voordat ’n bespreking vir ’n gas gedoen word.

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

1.2.4 Optekening/rekordhouding is nie noodwendig getuienis/bewys van die inkomste en uitgawes van ’n maatskappy nie.

1.2.5 Nywerheidspioenasie is nie 'n voorbeeld van ’n sekerheidskending nie.

(5 × 1) (5)

1.3 Verskillende tipes kodes word in die reis- en toerismebedryf gebruik wanneer ’n hotel- of akkommodasiebespreking gedoen word.

Ontsyfer/dekodeer die volgende kodes wat met akkommodasiebesprekings verband hou.

1.3.1 DBLB

1.3.2 COMP

1.3.3 QADB

1.3.4 EP

1.3.5 TRPS

1.3.6 LHTL

1.3.7 B&B

(7 × 1) (7)

1.4 Die kantoorvoorrade is laag; daar is slegs een riem papier oor en geen krammetjies nie. Die bestuurder van die aankopeafdeling versoek jou om nog twee rieme wit papier en een dosie krammetjies vir die kantoor te koop.

Voltooi die rekwisisievorm op BYLAE A om die nodige skryfbehoeftes te bestel. Lewer die voltooide BYLAE saam met die ANTWOORDBOEK in. (10)

1.5 ’n Toerismeonderneming het te make met verskillende dokumente wat verskillende inligting bevat.

Kopieer die onderstaande TABEL in die ANTWOORDBOEK en voltooi dit deur die tipe inligting te noem wat jy in hierdie dokumente sal aantref.

DOKUMENT	**TIPE INLIGTING IN HIERDIE DOKUMENT**
Beleid	
Kontrak	
Kwotasie	

(3 × 1) (3)

[30]

VRAAG 2

2.1 Gee een term vir elk van die volgende stellings. Skryf slegs die term langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

liassering; hotelbewys; faktuur; maatskappybeleid; gedragskode; MPD; MCO; kwotasie; argief

2.1.1 Bergingsruimte vir onaktiewe dokumente

2.1.2 Etiese beleid met ’n stel sakebeginsels

2.1.3 Geldige dokument wat deur 'n lugredery aan 'n passasier uitgereik word wanneer hy of sy vir oortollige bagasie moet betaal

2.1.4 Verklaring van doelstellings met organisatoriese riglyne

2.1.5 Dokument wat deur ’n reisagent aan ’n kliënt uitgereik word om 'n bespreking vir akkommodasie te bevestig

(5 × 2) (10)

2.2 As ’n konsultant by Rainbow Nation Travel moet jy ’n lêer vir elke nuwe kliënt oopmaak. Jou maatskappy gebruik ’n numeriese liasseerstelsel.

Skep 'n indekskaart wat in die reisagentskap gebruik kan word om al die noodsaaklike inligting wat vereis word, aan te dui. (4)

2.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar’ of ‘onwaar’ langs die vraagnommer (2.3.1–2.3.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.3.1 ’n Kwotasie word gebruik om die doel, wat ’n stel oortuigings en waardes rakende die betrokke kwessie weerspieël, te bepaal.

2.3.2 Dit is belangrik dat enige verslag of dokument in ’n onderneming maklik opgespoor kan word nadat dit gebruik is.

2.3.3 Inligting wat bekendgemaak behoort te word, sluit in toekomstige maatskappyplanne en inligting oor nuwe produkte.

2.3.4 ’n Sekerheidsverbreking/sekerheidskending het nie plaasgevind wanneer vertroulike inligting aan ongemagtigde bronne, soos mededingers en die media, gelek word nie.

(4 × 1) (4)

2.4 Noem DRIE ernstige gevolge wat ’n sekerheidsverbreking/sekerheidskending in die werksplek kan inhou. (3 × 2) (6)

2.5 Gee SES voorbeelde van vertroulike inligting wat in ’n reis- en toerismeonderneming aangetref kan word. (6)

[30]

VRAAG 3

3.1 Rainbow Nation Travel het 'n antwoordmasjien geaktiveer vir boodskappe terwyl die ontvangsklerk besig is met oproepe van ander kliënte. Om 16:45 skakel mnr Buthelezi van Eskom die agentskap en sy oproep gaan na die antwoordmasjien.

Gee 'n voorbeeld van die boodskap wat hy behoort te laat. Die boodskap moet VYF belangrike punte bevat. (5 × 2) (10)

3.2 Gee ’n standaardtelefoonboodskap volgens telefoonetiket vir die reisagentskap waarna in VRAAG 3.1 verwys is. (4)

3.3 Die onderstaande illustrasie/beeld wys ’n tipiese ongeorganiseerde liasseerstelsel.

Noem VIER vereistes van 'n effektiewe liasseerstelsel om te verseker dat dokumente veilig gestoor/geberg word. (4)



3.4 Vertroulike sake land gereeld op jou lessenaar, aangesien jy met kliënte se besprekings werk. Jy is daarvoor verantwoordelik om hierdie inligting met groot omsigtigheid te hanteer. Die volgende moontlike veiligheidsrisiko's kan rondom jou lessenaar of werkstasie/werkplek geloop word.

Kopieer die onderstaande TABEL in die ANTWOORDBOEK en voltooi dit deur korrektiewe handelinge/prosedures te noem wat gevolg moet word.

VEILIGHEIDSRISIKO	**KORREKTIEWE HANDELING/PROSEDURE**
Besoekers wat sonder rede rondstaan	
Vertroulike dokumente wat nie behoorlik gebêre is nie	
Nuuskierige besoekers	
Duur toerusting wat nie veilig gebêre is nie	
Rekenaars wat aangeskakel bly terwyl gebruikers vir 'n oomblik weggaan	

(5 × 1) (5)

3.5 'n Reiskonsultant moet die korrekte prosedure volg wanneer 'n bespreking gedoen word. Hierdie prosedure behels die toepassing van die WX6 H-beginsel wat van 'n kliënt vereis om die volgende SEWE vrae te beantwoord.

- Wie reis?
- Waarom reis hulle?
- Wanneer reis hulle?
- Waarheen reis hulle?
- Watter voorkeure het hulle?
- Hoe gaan die kliënt betaal?

Gebruik u kreatiwiteit en gee SEWE moontlike antwoorde op die bostaande vrae. (7)

[30]

VRAAG 4

4.1 Jy werk as ’n reiskonsultant by Rainbow Nation Travel. Mnr Zola Boya en sy vrou Nancy Boya wil akkommodasie by die Holiday Inn Johannesburg Airport bespreek. Hulle versoek ’n kamer op die grondvloer.

Gebruik die hotelinligting in BYLAE C asook die onderstaande inligting om die hotelbewys in BYLAE B te voltooi. Lewer die voltooide BYLAE saam met die ANTWOORDBOEK in.

Aankomsdatum: 12 Desember 2017
Vertrekdatum: 19 Desember 2017
Tariewe: Gehef per persoon, per nag
Vereistes: Dubbelkamer met ’n stort
Telefoonnommer: 083 768 1289
Rekeningbesonderhede: Mnr Boya se kredietkaartnommer 980167876489
Bespreek deur: Student
Bevestig deur: Khethiwe
Verwysing: 5GF69 (19)

4.2 Inligting oor reisreëlings vir kliënte moet deur middel van ’n kliëntlêer of besprekingskaart opgeteken word.

Gebruik mnr Boya se besprekingsinligting in VRAAG 4.1 om ’n kliëntbesprekingskaart te ontwerp wat slegs die akkommodasiegedeelte aandui. (8)

4.3 Deur foutiewe inligting aan kliënte te gee, kan tot swak mondelinge reklame vir jou agentskap lei.

Gee 'n voorbeeld van ’n situasie waar ’n kliënt foutiewe inligting ontvang het en hoe die kliënt die onderneming skade berokken het deur ’n negatiewe indruk te ontvang. (3)
[30]

VRAAG 5

5.1 Omskryf die volgende terme wat met die verwerking van betalings verband hou.

5.1.1 Kredietkaart

5.1.2 Reisigerstjek

5.1.3 Kasregister

5.1.4 Spoedpuntmasjien

5.1.5 Transaksie

(5 × 2) (10)

5.2 Kliënte betaal dikwels kontant of gebruik krediet- of debietkaarte.

Watter noodsaaklike inligting behoort jy te kontroleer voordat jy die kaart deur die masjien trek? (2)

5.3 Jy het verkeerdelik vir ’n kliënt die verkeerde kleingeld gegee.

Verduidelik hoe jy die fout sal regstel. (2)

5.4 Jy werk by ’n betalingspunt by Rainbow Nation Travel. 'n Ongemagtigde betaling beteken dat 'n kliënt se betaling deur sy of haar finansiële instelling geweier word. Dit skep ’n sensitiewe situasie en behoort omsigtig gehanteer te word.

Vertel van EEN ongemagtigde betaling waarmee jy te doen gehad het en verduidelik spesifiek hoe jy die situasie hanteer het. (5)

5.5 As ’n konsultant by Rainbow Nation Travel verwerk jy ook betalings wanneer kliënte vir hul reisbesprekings betaal.

Stel VYF maniere voor om ’n betalingspunt te beveilig. (5)

5.6 Noem ’n situasie in die toerismebedryf waar jy kleingeld moes aanvra. Verduidelik die prosedure wat gevolg word om kleingeld aan te vra. (2 + 4) (6)

[30]

TOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

BYLAE A **EKSAMENNOMMER:**

VRAAG 1.4

REKWISISIEVORM

Datum:

Naam:

Huidige hoeveelheid	Hoeveelheid verlang	Beskrywing

Handtekening:

Goedgekeur:

(10)

NCWI

BYLAE B **EKSAMENNOMMER:**

VRAAG 4.1

HOTELBEWYS

RAINBOW NATION TRAVEL

Privaat sak X4
Fourways, 5217, kimv@rainbow.galileo.sa, Tel: 011 496 3961
Faks: 011 635 1709

PASSASIER SE NAAM	AANTAL PASSASIERS
HOTEL/DIENS	
VEREISTES:	

DATUM VAN AANKOMS	VERTREKDATUM	TARIEF

Betalingswyse	Volle rekening	Bespreek deur	Datum	Bevestig deur

OPMERKINGS:

NCWV

BYLAE C

VRAAG 4.1

HOLIDAY INN JOHANNESBURG AIRPORT **ZAR 950** per persoon

Tipe: Hotel
Hotelgroep: Holiday Inn Hotels & Resorts

Kontakbesonderhede

Holiday Inn Johannesburg Airport

Telefoon
Werk: +27 (0)11 823 1843

Faks: +27 (0)11 823 2194

E-posadres
reception@hijoburgairport.co.za

Webtuiste
www.ihg.com

Adres
Noordrandweg 100, Bardene
Boksburg, Johannesburg, Gauteng,
Suid-Afrika

Posadres
Posbus 26268, Oos-Rand
1462

Die Holiday Inn Johannesburg Airport, wat skaars 10 minute van die OR Tambo Internasionale Lughawe geleë is, is die perfekte plek om voor of ná 'n lang reis te ontspan.

Kopiereg voorbehou