higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

TOERISMEBEDRYWIGHEDE
NKR VLAK 2

(11011072)

22 November 2018 (Vraestel X)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 12 bladsye en 2 bylaes.

NCV

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 URE
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 word.
4. Skryf netjies en leesbaar.

NCV

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 'n Besigheidstelling word deur die bestuur gebruik om ... te vestig.

A verpligtinge
B korporatiewe waardes
C besigheidsfunksies
D Al bogenoemde

1.1.2 'n Voorbeeld van die inligting wat op rekord gehou word in 'n toerismebesigheid:

A Besigheidsplan
B Toerismebestemmings
C Gevallestudie
D Beskermingsbevel

1.1.3 Vir binnelandse reise benodig passasiers 'n …

A identiteitsdokument of lisensie.
B geldige paspoort.
C visa.
D gesondheidsdokumente.

1.1.4 'n Diverse betalingsorder is 'n geldige dokument wat deur lugrederye uitgereik word vir reisverwante dienste soos …

A verlore bagasie.
B kansellasie van akkommodasie.
C hotelakkommodasie.
D lugrederyfaktures.

1.1.5 Die globale verspreidingstelsel ('GDS – global distribution system') wat in die reisbedryf gebruik word, is gewoonlik:

A Worldspan
B Galileo en Selfast
C Merchant
D Al bogenoemde

(5 × 1) (5)

1.2 Kies 'n item/woord uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–H) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.7) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Word gebruik om harde kopieë te maak van papierdokumente, dit kan ook dokumente sorteer en saambind of fakse en e-posse stuur.	A	rekenaar
1.2.2	'n Toestel wat jou rekenaar met telefoonlyne verbind en jou sodoende toegang tot die internet, intranet of e-pos-fasiliteite gee.	B	frankeringsmasjien
1.2.3	Ontvang en maak telefoonoproepe.	C	elektroniese dagboeke
1.2.4	Stuur dokumente vinnig vanaf Punt A na Punt B. Met die nuutste ontwikkelings kan dit dokumente via e-posse stuur.	D	fotostaatmasjien
1.2.5	Om (gewone) pos sonder die normale seëls te stuur. Elektroniese seëls word op die koeverte gedruk.	E	modem
1.2.6	Persoonlike rekenaar het sagtewaretoepassings as oplossing vir bykans enige kantoorfunksie.	F	telefoon
1.2.7	Rekenaartoepassing wat die gebruiker in staat stel om sy/haar dag te beplan, vergaderings te skeduleer en verwante kantoortake te organiseer.	G	faksmasjien
		H	briefsorteerder

(7 × 1) (7)

1.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Werknemers kan kies of hulle aan 'n gedragskode wil voldoen.

1.3.2 Foutiewe of gekanselleerde vliegtuigkaartjies moet vernietig word.

1.3.3 'n Kontrak is 'n bindende ooreenkoms.

1.3.4 Vertroulike inligting behoort nie toeganklik te wees vir geselekteerde personeel nie.

1.3.5 CD's mag nie met wit plakkers gemerk word nie.

Kopiereg voorbehou

1.3.6 'n Beleid is nie bedoel om gereeld hersien te word nie.

1.3.7 Die skending van dokumentsekuriteit in 'n kantoor het geen ernstige gevolge nie.

1.3.8 Voorraadbeheer word nie gewoonlik gedoen vir finansiële doeleindes nie.

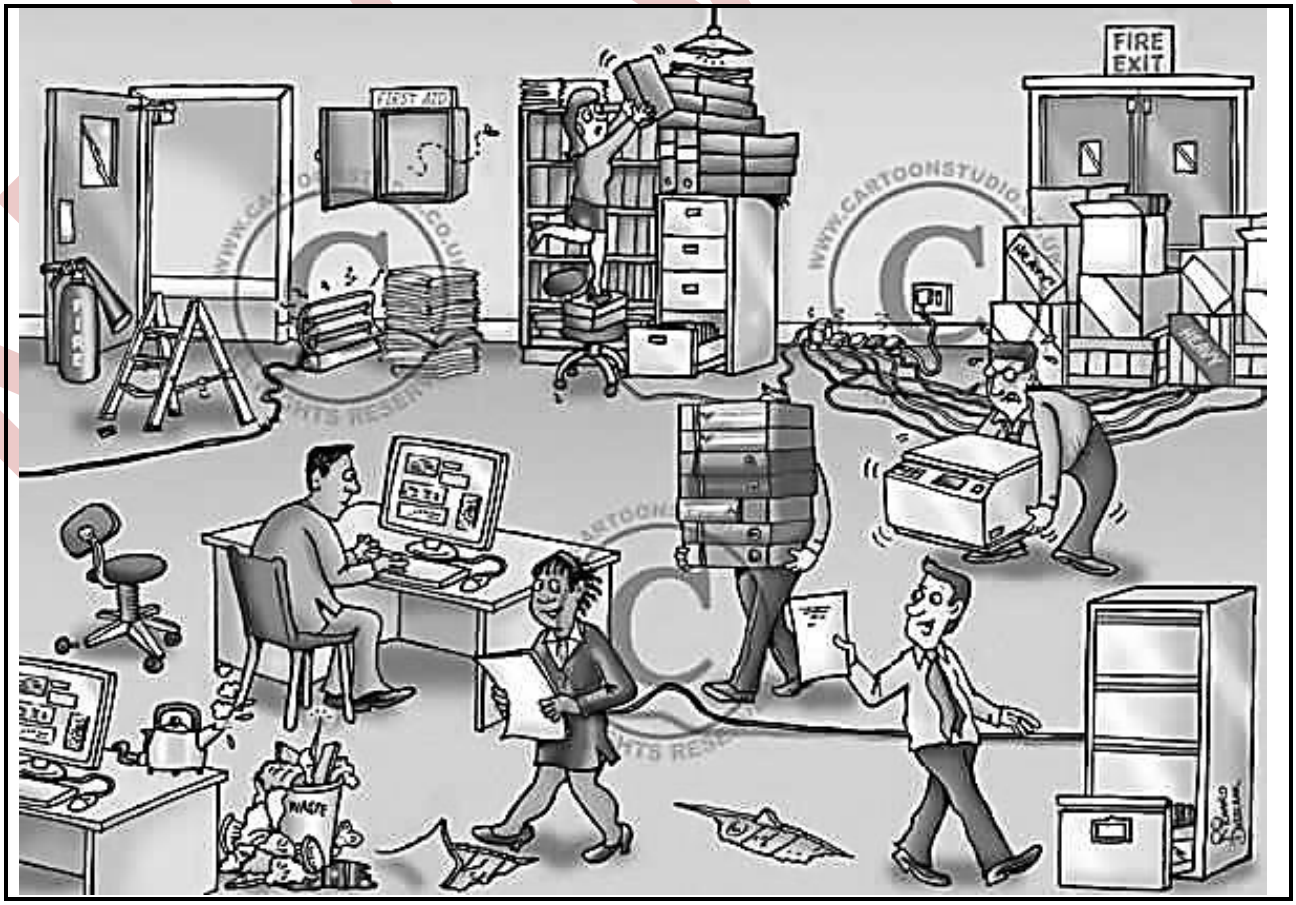
1.3.9 Die identiteitsplaatjies ('CIPs') van lugrederye mag nie gebruik word om 'n namaaksel ('imprint') van kaartjies te maak nie.

1.3.10 'n Gedragskode is 'n nuttige hulpmiddel vir die bestuur om die etiese ambisies van die organisasie mee uit te druk.

(10 × 1) (10)

1.4 Die prentjie hier onder illustreer dat daar vele potensieel gevaarlike situasies in 'n kantoor kan voorkom.

Bestudeer die prentjie en identifiseer VIER veiligheidsrisiko's. Teken die tabel tabel hier onder in die ANTWOORDBOEK oor dui die risiko's aan deur dit as handelinge of situasies te klassifiseer.



BESKRYWING VAN VEILIGHEIDSRISIKO	KLASSIFIKASIE: GEVAARLIKE SITUASIE/HANDELING
1.4.1 1.4.2 1.4.3 1.4.4	

(4 × 2) (8)
[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Korporatiewe dokumente, poslyste, besigheidsplanne, finansiële rekords, inligting oor werknemers en projekvoorstelle is voorbeelde van inligting wat beskerm moet word in 'n toerismebesigheid, en weliswaar in enige besigheid.

Die prentjie hier onder is 'n voorbeeld van hoe inligting in die verkeerde hande kan beland. Die uitlek van vertroulike inligting kan in DRIE kategorieë geplaas word. Gee 'n voorbeeld van elke kategorie. (3 × 2) (6)



2.2 Verduidelik DRIE komponente van 'n kwotasie. (3 × 2) (6)

2.3 Stel 'n besigheidskontrak op vir twee tourismeverwante besighede in jou eie stad of dorp. Die kontrak moet aan die volgende vereistes voldoen:

- Die partye moet in ooreenstemming met mekaar wees en kontraktuele kapasiteit hê.
- Die partye moet hul bedoelings aan mekaar kommunikeer.
- Die ooreenkoms mag nie vaag wees nie.
- Werksverrigting moet fisies moontlik wees.
- Ooreenkoms moet wettig wees. (5 × 2) (10)

2.4 Wanneer jy 'n oproep in jou werksplek beantwoord, is jou stem 'n baie belangrike hulpmiddel vir effektiewe sakegesprekke.

Gee enige VIER faktore wat 'n uitwerking op jou stem sal hê. (4)

2.5 Die fonetiese alfabet is 'n lys woorde wat gebruik word om letters te identifiseer in 'n boodskap wat per radio of telefoon gestuur word of wanneer kriptiese boodskappe gestuur word.

Spel die van FRED deur die fonetiese alfabet te gebruik. (4)
[30]

VRAAG 3

3.1 'n Veeldoelige dokument ('MPD – multiple purpose document') is 'n geldige dokument wat reisagente aan passasiers uitreik vir die betaling van 'n verskeidenheid reisverwante dienste soos toere, huur van motors, oortollige bagasie en voorafbetaalde kaartjies.

As 'n reiskonsultant by South Connex Corporate Travel, reik jy 'n veeldoelige dokument uit vir een van bogenoemde dienste namens een van jou gereelde kliënte. Gebruik BYLAE A (aangeheg). Voltooi die genommerde blokkies met die korrekte inligting. Handig dit in saam met die ANTWOORDBOEK. (8)

3.2 As 'n werknemer in die toerismebedryf, mag jy dalk soms te doen kry met nare en ongeskikte oproepe. Kyk na die foto hier onder en gee riglyne vir die hantering van die situasie soos uitgebeeld.



(2 × 2) (4)

3.3 Tydens die hantering van besigheidsoproepe, is dit baie belangrik om te besef dat jy nie alle inligting wat deur die oproepmakers geëis word noodwendig mag verskaf nie.

Gee DRIE soorte inligting wat nie openbaar gemaak mag word nie. (3)

3.4 Lees die volgende gevallestudie wat gebaseer is op die kliëntediens van 'n reisagent en beantwoord die volgende vrae.

Sammy is 'n reiskonsultant by Connex Travel Agency, 'n baie besige korporatiewe reisagentskap in Kaapstad. Hy verskaf verkeerde inligting aan 'n sakeman genaamd mnr. John aangaande die dienste van die hotel waar hy vir hom plek bespreek het. Mnr John mag dit dalk nie agterkom totdat hy by die hotel aangekom het nie. Sammy besluit om dit daar te laat en hoop vir die beste.

Mnr. John gaan op dit tog uiteindelik uitvind; dit is net 'n kwessie van tyd. Stel jou voor hoe hy sal voel wanneer hy uitvind dat hy van verkeerde inligting voorsien is.

Mnr. John gaan waarskynlik kwaad en teleurgesteld wees en voel dat sy tyd gemors het. Dit gaan Sammy se reisagentskap in gedrang stel want mnr. John gaan sy vriende daarvan vertel – ons vertel graag van slegte ervarings en daardie vriende gaan weer vir hul vriende vertel, ensovoorts. Die reputasie van Sammy se agentskap as 'n korporatiewe agentskap gaan in gedrang kom en hulle mag dalk kliënte verloor.

3.4.1 Vanuit dít wat Sammy in bogenoemde gevallestudie gedoen het, wat is DRIE negatiewe gevolge wat sy agentskap in die gesig kan staar? (3 × 2) (6)

3.4.2 Sammy se daad is genoeg bewys van sy gebrek aan produkkennis.

Waarom is dit belangrik dat prinsipale goeie kennis het van die dienste en fasiliteite wat hulle aanbied? (1 × 3) (3)

Kopiereg voorbehou

3.5 Kies 'n term/woord uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (3.5.1–3.5.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.5.1	Stel toerpakkette saam, bemark en stuur hul eie toere van stapel – beide plaaslik en oorsee	A	groothandelaar van uitgaande toere
3.5.2	Opsomming van finansiële transaksies wat tydens 'n sekere tydperk plaasgevind het	B	betaalpunt
3.5.3	Die masjien wat gebruik word om kontantbetalings te verwerk en in te bêre	C	groothandelaar van binnelandse toere
3.5.4	Stel toerpakkette saam, bemark en verkoop toere internasionaal aan toeriste wat Suid-Afrika wil besoek	D	staat
3.5.5	Besigheidshandeling waar goedere, dienste of geld van hand verwissel	E	kasregister
3.5.6	Stel toerpakkette saam en bemark pakketvakansies vir toeriste wat ander oorsese lande wil besoek	F	groothandelaar van inkomende toere
		G	transaksie

(6 × 1) (6)
[30]

VRAAG 4

4.1 Verklaar die volgende akronieme wat in die toerismebedryf gebruik word wanneer besprekings gemaak word:

4.1.1 PNR

4.1.2 CRS

4.1.3 CRO

4.1.4 GDS

(4 × 2) (8)

4.2 Lees die volgende scenario wat op vriendelike en flink kliëntediens gebaseer is en beantwoord dan die vrae.

Deur die loop van die dag reik Sammy 'n vliegtuigkaartjie aan 'n ander kliënt uit. Die kliënt betaal kontant daarvoor. Hy keer die verkeerde kleingeld uit en toe die kliënt hom daarop attent maak, word hy baie kwaad.

4.2.1 Bogenoemde scenario is 'n praktiese voorbeeld van negatiewe kliëntediens deur 'n reiskonsultant tydens die verwerking van 'n betaling.

Gee voorbeelde van negatiewe kliëntediens wat kan voorkom tydens die verwerking van betalings in enige toerismebesigheid.

(3 × 3) (9)

4.2.2 Die bestuur van Connex Travel besluit om 'n werkswinkel vir al die reiskonsultante in die kantoor aan te bied weens hul swak kliëntediens. Die werkswinkel sal fokus op die voordele van effektiewe kliëntediens en dit beklemtoon.

Gee sleutelpunte in verband met die volgende wat tydens die werkswinkel bespreek sal word:

- Hoe om kliënte te behandel as die personeel foute begaan het
- Flink kliëntediens
- Swak kliëntediens
- Eerste indrukke (4 × 2) (8)

4.3 Publikasies word as verwysingspunt gebruik wanneer akkommodasie vir verskillende soorte kliënte bespreek moet word.

Noem VYF van hierdie publikasies. (5)

[30]

NCV

VRAAG 5

5.1 Die punte hier onder hou verband met die verantwoordelikhede van personeel aan die einde, sowel as aan die begin van 'n skof.

- Tel die oorblywende kasregisterkontant en maak seker dit is dieselfde as die bedrag wat gegee is.
- Teken af van die skof.
- Tel die kaskontant en teken die kaskontantstaat om dit as korrek te aanvaar vir jou kasregister.
- Voltooi enige ander dokumentasie op die voorgeskrewe manier soos per maatskappybeleid.
- Verwyder al die kontant wat ontvang is, asook debiet- en kredietkaartstrokies en vergelyk die totaal met die werknemersoudit-drukstuk – beide bedrae moet balanseer.
- Teken aan vir diens volgens die maatskappybeleid.
- Teken die kaskontant af op die voorgeskrewe manier.
- Begin met die skof.
- Maak seker daar is genoeg verbruikersgoedere byderhand en die betaalpunt is in goeie werkende toestand.
- Plaas al die ontvangste in 'n koevert of kontantsak en oorhandig dit aan die diensbestuurder.

Teken die tabel hier onder in jou ANTWOORDBOEK oor en herrangskik die bostaande pligte volgens dit wat aan die einde of aan die begin van 'n skof gedoen moet word.

OORGEE VAN VERANTWOORDELIKHEDE (EINDE VAN SKOF)	OPNEEM VAN VERANTWOORDELIKHEDE (BEGIN VAN SKOF)

(10 × 1) (10)

5.2 Beantwoord die volgende vrae aan die hand van die Baz Bus-skedule in BYLAE B (aangeheg):

5.2.1 Gee die retoertarief vanaf Kaapstad na Port Elizabeth.

5.2.2 Gee die aankoms- en vertrektye van die Baz Bus in Mosselbaai vir rigting Kaapstad na Port Elizabeth.

5.2.3 Gee die vertrektyd vanaf Johannesburg en aankomstyd in Pietermaritzburg vir rigting Johannesburg/Pretoria na Durban.

5.2.4 Gee die eenrigtingtarief vanaf Kaapstad na Durban.

(4 × 2) (8)

Kopiereg voorbehou

5.3 Toerismeprodukte beskik oor AGT eienskappe wat dit uniek maak. Gee jou eie voorbeeld van elk van die volgende:

5.3.1 Ontasbaarheid ('Intangibility')

5.3.2 Uniekheid

5.3.3 Seisoenaal

5.3.4 Gelykheid

5.3.5 Vergaanbaarheid ('Perishability')

(5 × 2) (10)

5.4 Wat is die onderlinge verhouding tussen die sektore van die toerismebedryf? (2)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

NCV

Kopiereg voorbehou

BYLAE A **EKSAMENNOMMER:**

NAAM VAN PASSASIER **1 √**		DATA VAN LUGREDERY	OUDITKOEPON
REDE VIR UITREIKING:		DATUM VAN UITREIKING **2 √**	
BEDRAG UITGESKRYF **3√**	GELDEENHEID **4√**	BEDRAG IN SYFERS **5 √**	
	6 √√		
	MANIER VAN BETALING: **7 √**		

(8)

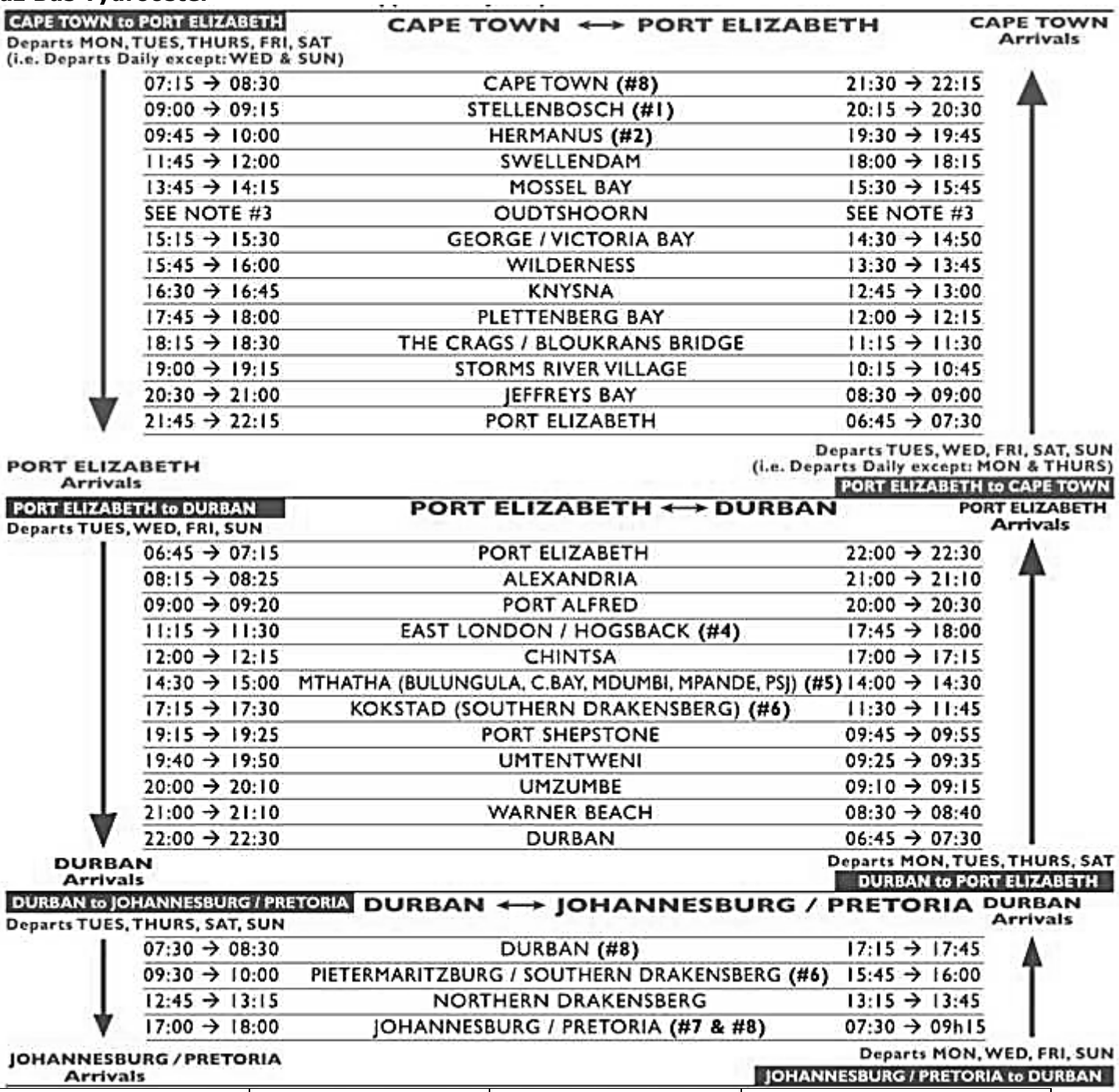
Kopiereg voorbehou

BYLAE B

Baz Bus vanaf Johannesburg na Mbabane

Die Baz Bus loop driekeer 'n week vanaf Pretoria na Durban via Mbabane en Manzini met 'n direkte retoer na Pretoria op alternatiewe dae. Baz Bus is 'n unieke spring-op spring-af busfasiliteit wat deur-tot-deur dienste lewer tussen 180 rugsakreisigerblyplekke in 40 verskillende dorpe in Suid-Afrika.

Baz Bus Tydrooster



CAPE TOWN to PORT ELIZABETH — Departs MON, TUES, THURS, FRI, SAT (i.e. Departs Daily except: WED & SUN)

CAPE TOWN ⟷ PORT ELIZABETH

CAPE TOWN Arrivals		
07:15 → 08:30	CAPE TOWN (#8)	21:30 → 22:15
09:00 → 09:15	STELLENBOSCH (#1)	20:15 → 20:30
09:45 → 10:00	HERMANUS (#2)	19:30 → 19:45
11:45 → 12:00	SWELLENDAM	18:00 → 18:15
13:45 → 14:15	MOSSEL BAY	15:30 → 15:45
SEE NOTE #3	OUDTSHOORN	SEE NOTE #3
15:15 → 15:30	GEORGE / VICTORIA BAY	14:30 → 14:50
15:45 → 16:00	WILDERNESS	13:30 → 13:45
16:30 → 16:45	KNYSNA	12:45 → 13:00
17:45 → 18:00	PLETTENBERG BAY	12:00 → 12:15
18:15 → 18:30	THE CRAGS / BLOUKRANS BRIDGE	11:15 → 11:30
19:00 → 19:15	STORMS RIVER VILLAGE	10:15 → 10:45
20:30 → 21:00	JEFFREYS BAY	08:30 → 09:00
21:45 → 22:15	PORT ELIZABETH	06:45 → 07:30

PORT ELIZABETH Arrivals

Departs TUES, WED, FRI, SAT, SUN (i.e. Departs Daily except: MON & THURS) — PORT ELIZABETH to CAPE TOWN

PORT ELIZABETH to DURBAN — Departs TUES, WED, FRI, SUN

PORT ELIZABETH ⟷ DURBAN

PORT ELIZABETH Arrivals		
06:45 → 07:15	PORT ELIZABETH	22:00 → 22:30
08:15 → 08:25	ALEXANDRIA	21:00 → 21:10
09:00 → 09:20	PORT ALFRED	20:00 → 20:30
11:15 → 11:30	EAST LONDON / HOGSBACK (#4)	17:45 → 18:00
12:00 → 12:15	CHINTSA	17:00 → 17:15
14:30 → 15:00	MTHATHA (BULUNGULA, C.BAY, MDUMBI, MPANDE, PSJ) (#5)	14:00 → 14:30
17:15 → 17:30	KOKSTAD (SOUTHERN DRAKENSBERG) (#6)	11:30 → 11:45
19:15 → 19:25	PORT SHEPSTONE	09:45 → 09:55
19:40 → 19:50	UMTENTWENI	09:25 → 09:35
20:00 → 20:10	UMZUMBE	09:10 → 09:15
21:00 → 21:10	WARNER BEACH	08:30 → 08:40
22:00 → 22:30	DURBAN	06:45 → 07:30

DURBAN Arrivals

Departs MON, TUES, THURS, SAT — DURBAN to PORT ELIZABETH

DURBAN to JOHANNESBURG / PRETORIA — Departs TUES, THURS, SAT, SUN

DURBAN ⟷ JOHANNESBURG / PRETORIA

DURBAN Arrivals		
07:30 → 08:30	DURBAN (#8)	17:15 → 17:45
09:30 → 10:00	PIETERMARITZBURG / SOUTHERN DRAKENSBERG (#6)	15:45 → 16:00
12:45 → 13:15	NORTHERN DRAKENSBERG	13:15 → 13:45
17:00 → 18:00	JOHANNESBURG / PRETORIA (#7 & #8)	07:30 → 09h15

JOHANNESBURG / PRETORIA Arrivals

Departs MON, WED, FRI, SUN — JOHANNESBURG / PRETORIA to DURBAN

KAARTJIES	Kaapstad Johannesburg	Kaapstad Durban	Kaapstad Port Elizabeth
Spring-op spring-af reis Deur-tot-deur Geen tydsbeperking Eenrigting reis	R4 900 eenrigting R7 350 retoer	R4 080 eenrigting R6 120 retoer	R2 100 eenrigting R2 850 retoer

Kopiereg voorbehou