higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

TOERISMEBEDRYWIGHEDE
NKR VLAK 2

(11011072)

22 November 2019 (Y-Vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye en twee bylaes van 3 bladsye.

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.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in jou ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Kantoorrekords soos kliëntebesprekingslêers is noodsaaklik om die bestuur met besluitneming oor produkte en dienste by te staan.

1.1.2 Voorkantoorpersoneel wat 'n kliënt ignoreer wat instap terwyl jy op die telefoon praat, is nie 'n oortreding nie.

1.1.3 Sodra 'n oproep oor 'n veiligheidsrisiko of sekuriteitsnoodgeval by die werk ontvang is, is dit die veiligste stap om die gebou onmiddellik te verlaat.

1.1.4 Aanbiedings en vertonings waarin telekommunikasietegnologie gebruik word, sal NIE kennis van 'n nuwe telefoonstelsel verbeter nie.

1.1.5 Om snymasjiene en krammasjiene in 'n kantoor te laat rondlê, is nie 'n gevaarlike optrede nie.

(5 × 1) (5)

1.2 Op die skets hier onder word 'n onveilige kantoor uitgebeeld. Identifiseer enige VIER risiko's op hierdie skets. Gebruik BYLAE A om die vraag te beantwoord en dui aan of die risiko 'n situasie of 'n optrede behels.



Onveilige gebruike by die werksplek

Noem die onveilige werksplekgebruike in die skets.

(4 × 3) (12)

1.3 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat by 'n term in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in jou ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Geklassifiseerde inligting	A	veeldoelige dokument
1.3.2	Toerusting wat nie reageer nie	B	kontant en buitelandse valuta
1.3.3	Bemarkingsmateriaal	C	ooreenkomste
1.3.4	Standaardverkeersdokument	D	roetineprobleem
1.3.5	Waardevolle items in 'n reisagentskap	E	strategiese planne
		F	fakture en fakse
		G	brosjures en pamflette

(5 × 1) (5)

1.4 Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord(e) in te vul. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in jou ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 'n Ooreenkoms bestaan uit 'n aanbod deur minstens een party en die ... daarvan deur minstens nog 'n ander party.

1.4.2 Wanneer die betaalpunt nie behoorlik beveilig word nie, is daar ... vir sowel die personeel as die onderneming.

1.4.3 'n Vertrouens- of sekuriteitsbreuk vind plaas wanneer vertroulike inligting aan ongemagtigde bronne ... word.

1.4.4 Een van die pligte van reiskonsultante is om reisigers te adviseer oor en by te staan met hul paspoorte, visums en ...-vereistes.

1.4.5 'n Waarborg sal nie uitbetaal as herstelwerk deur enige ..., buiten 'n gemagtigde persoon, aan 'n toestel gedoen of geprobeer doen is nie.

(5 × 1) (5)

1.5 Gee EEN woord of term vir elkeen van die volgende beskrywings deur 'n woord or term uit die lys hier onder te kies. Skryf slegs die woord of term langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.3) in jou ANTWOORDBOEK neer.

geheim; nywerheidspioenasie; geklassifiseerd; vertroulik; topgeheim

1.5.1 Inligting wat slegs aan bepaalde personeellede openbaar gemaak word, soos deur die bestuurder aangedui word

1.5.2 Inligting wat sensitief is en aan middel- of topbestuur openbaar gemaak mag word

1.5.3 Doelbewuste spioenering op jou mededingers vir die doel daarvan om inligting oor hul nuwe toerusting te verkry

(3 × 1) (3)
[30]

TOTAAL VIR AFDELING A: 30

AFDELING B

Beantwoord AL die vrae in AFDELING B.

VRAAG 2: Gebruik BYLAE B om die vrae te beantwoord.

2.1 Om 10:00 vm is daar 'n egpaar wat by die reiskonsultant in ons scenario navraag doen oor 'n wittebroodspakket na Mauritius. Terwyl sy hierdie paartjie help, moet sy kyk of vlugte, verblyf en besienswaardighede by die bestemming beskikbaar is. In hierdie proses is dit nie altyd moontlik om alles perfek bymekaar te laat pas nie, en jy kan sien dat dit haar 'n uur geneem het voordat haar kliënte saamstem.

2.1.1 Noem AGT sleutelaspekte wat 'n reiskonsultant altyd in gedagte moet hou terwyl sy beskikbaarheid nagaan ten einde 'n wedersyds bevredigende uitkoms te bereik. (8)

2.1.2 Identifiseer en beskryf die soort reisagentskap in die scenario op BYLAE B. (2 + 2) (4)

2.2 Om 11:15 vm herwin die reiskonsultant besprekingsinligting vir 'n kliënt wat die vorige dag 'n bespreking gemaak het.

2.2.1 Van watter liasseerstelsel maak sy gebruik? (2)

2.2.2 Gee SEWE voordele wat die liasseerstelsel wat in VRAAG 2.2.1 genoem is, vir 'n reisagentskap inhou. (7)

2.3 Reisagente tree as inligtingsentrums vir toeriste op.

Oor watter belangrike inligting oor 'n reis na Afrika is by hierdie reiskonsultant navraag gedoen? (2)

2.4 Noem EEN gemagtigde vorm van betaling wat gebruik kan word deur die egpaar, wat in VRAAG 2.2.1 vermeld is, wanneer hulle vir hul wittebroodspakket betaal. (1)

2.5 Om 12:30 nm stap nog 'n kliënt by die agentskap in, en op daardie oomblik staak die rekenaarstelsel. As reisagente maak ons staat op ons stelsels om inligting te verkry asook om beskikbaarheid na te gaan en verblyf te bespreek. Dit word aftyd ('downtime') genoem en die rede daarvoor is gewoonlik tegniese probleme of 'n kragonderbreking. Die reiskonsultant moet behoorlike krisisbeheer uitoefen.

Beskryf wat behoorlike krisisbeheer in die situasie hier bo sou behels. (6)

[30]

VRAAG 3: Gebruik BYLAE B om die vrae te beantwoord.

3.1 Daar is verskillende sektore in die toerisme- en gasvryheidsbedryf wat toerismeprodukte en -dienste aan die toerismebedryf verskaf.

Identifiseer DRIE ondernemings uit hierdie verskillende sektore op BYLAE B en gee 'n voorbeeld van elkeen daarvan uit jou provinsie. Skryf jou antwoord langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.3) in jou ANTWOORDBOEK neer. (3 + 3) (6)

3.2 Om 3:00 nm skakel 'n kliënt om te probeer om sy geld vir 'n nieterug-betaalbare kaartjie terug te kry. Ek bestee 10 minute daaraan om te verduidelik dat die kliënt niks met 'n nieterugbetaalbare kaartjie kan doen nie. Bogenoemde situasie is bloot een voorbeeld van moeilike situasies wat reiskonsultante op 'n daaglikse grondslag moet kan hanteer.

Beveel DRIE basiese stappe aan wat die reiskonsultant moet volg wanneer sy ongeskikte, verwarde, woedende of moeilike kliënte moet hanteer. Skryf jou antwoord langs die vraagnommer (3.2.1–3.2.3) in jou ANTWOORDBOEK neer. (3)

Kopiereg voorbehou

3.3 Kliënte in die toerismebedryf verwag dat reiskonsultante hul besigheid vertroulik moet hanteer, maar vertrouensbreuke kom dikwels voor.

Voorsien jou eie tipiese voorbeelde van vertrouensbreuk wat in 'n reisagentskap kan voorkom op grond van die DRIE vlakke van vertrouensbreuk. Noem die vlak en gee jou eie voorbeeld van elkeen. Skryf jou antwoord langs die vraagnommer (3.3.1–3.3.3) in jou ANTWOORDBOEK neer. (12)

3.4 In die reisbedryf is die gebruik van die telefoniese alfabet uiters belangrik om enige verwarring met kliëntename te voorkom, veral met vlugbesprekings.

Spel die volgende kliënt se van met behulp van die telefoniese alfabet:

Richy (5)

3.5 As konsultant wat vanuit jou simuleringskamer werk, noem die VIER verskillende maniere waarop jy diensverskaffers, verskaffers of prinsipale kan kontak. (4)

[30]

VRAAG 4

4.1



Vertroulike inligting wat in die verkeerde hande beland, kan misbruik word om onwettige bedrywighede te pleeg (bv. bedrog of diskriminasie) wat op sy beurt duur regsgedinge vir die werkgewer tot gevolg kan hê.

Jy word versoek om 'n voorgestelde vertroulikheidsbeleid op te stel. Die beleid moet die maatskappynaam en SES vertroulikheidsriglyne bevat.

(2 × 6 + 3) (15)

4.2 Om inbellers te laat aanhou, is onvermydelik vir 'n skakelbordbediener. Watter optrede is korrek in die volgende situasies?

4.2.1 Wanneer die bylyn beset is (2)

4.2.2 Wanneer niemand die bylyn antwoord nie (2)

4.3 Om hoflik en vriendelik te wees, is een van die sleutelvaardighede wat van werknemers in die reis-, toerisme- en gasvryheidsbedryf verwag word. Daar word van werknemers verwag om die innemendheidsbeginsel in gedagte te hou wanneer hulle ook al met kliënte te doen het.

Verduidelik die *innemendheidsbeginsel* ('pleasing principle'). (8)

4.4 Voordat jy die betaalpunt in enige toerismeonderneming kan bedryf, moet jy 'n proses van voorbedryfskontrole volg.

Noem DRIE verbruiksartikels of skryfbehoefte-items wat jy met die aanvang van elke skof moet nagaan. (3)

[30]

VRAAG 5

5.1 As betaalpuntbediener in 'n toerismeonderneming is jy by geleentheid daarvoor verantwoordelik om los kontant (kleingeld) aan die begin van jou skof te bestel.

Ontwerp 'n behoorlike kleingeldrekwisisievorm wat jy kan gebruik om los kontant ('float') te bestel. (9)

5.2 Wanneer jy oor die telefoon met 'n kliënt praat, kan die kliënt jou nie sien nie en faktore soos pas, toonhoogte, volume, klem en duidelikheid kan 'n uitwerking op jou kommunikasie hê.

As werknemer in die toerismebedryf moet jy 'n gesprek voorsien wat jy met jou kliënt gevoer het. Dit moet DRIE items bevat wat jy beklemtoon het. Onderstreep die beklemtoonde woorde. (3)

5.3 Aan die einde van 'n skof in enige onderneming moet die betaalpuntbedieners oorhandigingsprosedures volg, en soms gebeur dit dat die betaalpuntbediener 'n tekort het.

Gee VIER riglyne wat die betaalpuntbediener moet volg ten einde te verhoed dat daar 'n tekort ondervind word. (2 × 4) (8)

5.4 Verduidelik die onderlinge verwantskap tussen die hoofsektore van die toerismebedryf en gee jou eie voorbeelde daarvan. (4)

5.5 Skryf die volgende akronieme uit:

5.5.1 RBS ('CRS')

5.5.2 GKO ('CRO')

5.5.3 GVS ('GDS')

(2 × 3) (6)

TOTAAL VIR AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

BYLAE A **EKSAMENNOMMER:**

VRAAG 1.2

RISIKO	SITUASIE	OPTREDE	MOONTLIKE OPLOSSING

Kopiereg voorbehou

BYLAE B

'N DAG IN DIE LEWE VAN 'N REISAGENT

Geplaas deur Oxbridge Academy | Okt 6, 2014 | Career Tips and Advice, Tourism and Hospitality



As jy in die reis- en toerismebedryf werk, sal jy heel waarskynlik mense help om verskeie aspekte van hul vakansie te beplan. Reisagente help ook hul kliënte om uit te werk hoe hulle die beste waarde vir hul reisbegrotings kan kry.

Die dag begin: Dis sesuur in die oggend en my wekker lui. Dis tyd om my dag met 'n koppie koffie af te skop voordat ek kantoor toe gaan.

8:30 vm: Ek daag by die kantoor op nadat ek amper 'n uur lank in die verkeer gesit het, maak my tweede koppie koffie vir die dag, hoor gou almal se naweeknuus en gaan sit dan by my lessenaar om die e-posse, wat oor die naweek gestuur is, te hanteer. Aangesien ons 'n kleinerige span is, is een van ons altyd op bystand oor 'n naweek. Ons moet beskikbaar wees om kliënte te help ingeval daar 'n reisnoodgeval is.

10:00 vm: My eerste kliënte daag op – hulle is 'n jong egpaar wat hul wittebrood na Mauritius beplan. 'n Groot deel van my werk behels dat ek kliënte raad gee oor plekke en bestemmings, en in hierdie geval is Mauritius die volmaakte wittebroods-bestemming. Ons gaan saam deur die wittebroodsbrosjures en ek gaan op die stelsel na watter vlugte en hotelle beskikbaar is. Nadat ek 'n uur saam met die kliënte deurgebring het, stem hulle uiteindelik oor 'n hotel saam en ek kan die bespreking vir hulle maak.

11:15 vm: 'n Kliënt wat die dag vantevore 'n vlug bespreek het, bel in om die vlug te verander. Ek herwin sy inligting uit die rekenaar en beveel alternatiewe datums aan. Die meeste van die vlugte is egter vol; ek plaas hom dus op 'n waglys en belowe om dit die hele tyd te monitor en hom in kennis te stel sodra daar 'n vlug beskikbaar is.

Kopiereg voorbehou

BYLAE B (vervolg)

12:00 nm: Van ons gereelde kliënte skakel om 'n reis vir die hele gesin na Walt Disney World te bespreek. Ek gaan eers die datums na waarop hulle wil reis en kontroleer dan op die stelsel vir beskikbare vlugte. Aangesien hulle in hoë seisoen wil reis, is die vlugte reeds vol en ek raai hulle aan om op 'n ander datum te reis. Hulle is nie baie gelukkig daaroor nie, maar stem in om hul reisdatums te verander. Krisis afgeweer!

12:30 nm: Nog 'n kliënt stap by die agentskap in, en op daardie oomblik staak die rekenaarstelsel. As reisagente maak ons staat op ons stelsels om inligting te verkry asook om beskikbare vlugte na te gaan en verblyf te bespreek. Ek teken die nodige besonderhede aan en doen wat ek kan deur die lugredery te skakel. Die kliënt dui aan dat hy later sal terugkeer. Ons stelsels is hopelik teen daardie tyd herstel en aan die gang.

1:00 nm: Die stelsel is weer aan! Ek eet vinnig my middagete by my lessenaar terwyl ek e-posse lees en na my telefoonboodskappe luister.

2:00 nm: Ek werk saam met 'n paar korporatiewe kliënte en praat merendeels met die uitvoerende persoonlike assistente. Ek ontvang 'n aantal navrae oor die ebolavirus in Afrika en of dit veilig is om na die geaffekteerde lande te reis.

3:00 nm: 'n Kliënt skakel en probeer om sy geld vir 'n nieterugbetaalbare kaartjie terug te kry. Ek bestee 10 minute daaraan om te verduidelik dat die kliënt niks met 'n nieterugbetaalbare kaartjie kan doen nie.

4:00 nm: Nog 'n kliënt skakel van die lughawe af – hul bespreking is gekanselleer, al het hulle hul kaartjies by hulle. Ek praat kalm met die besprekingskonsultant by die lughawe en sorteer die probleem uit.

4:30 nm: Dis amper die einde van 'n baie lang dag. Ek haal administratiewe werk in en help 'n aantal kollegas met hul besprekings.

5:30 nm: Dis tyd om huis toe te gaan. Ná vandag voel ek of ek 'n vakansie nodig het.

Kopiereg voorbehou