higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

TOERISMEBEDRYWIGHEDE
NKR VLAK 2

(11011072)

2 Desember 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie eksamenvraestel bestaan uit 10 bladsye en 3 addendums.

234Q1N2002

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 afdeling 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 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.7) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Wanneer en waar om kantoorverbruiksartikels te bestel word nie deur ... bepaal nie.

A dienskontrakte
B koste van die verbruiksartikels
C kleur van die verbruiksartikels
D die tipe apparaat

1.1.2 Moet nooit ’n elektriese toestel met een hand vashou terwyl jy met die ander hand aan ’n ... voorwerp raak nie.

A blink
B plastiek
C metaal
D silwer

1.1.3 Die funksionele areas van ‘n hotel sluit … in.

A ontvangs, kamerverdeling, voedsel en drank en die kombuis
B gasvryheid, toergidse, besprekings en ontvangs
C huishouding, skoonmaak, ontvangs en bestuur
D ontvangs, voedsel en drank en die kombuis en stoorkamers

1.1.4 In die reis- en toerismebedryf staan die volgende bekend as standaardreisdokumente:

A Fakture
B Reisbrosjures
C ’n Kwotasie
D Nie een van die bostaande nie

1.1.5 Een van die voordele van die gebruik van elektroniese kaartjies:

A Dit was makliker om te bekom as papierkaartjies.
B Elektroniese kaartjies kan nie wegraak of gesteel word nie.
C Hulle word vir uitreiking gebruik.
D Nie een van die bostaande nie

1.1.6 Worldspan, Galileo and Amadeus is drie belangrike … wat gebruik word om kliëntebesprekings in die reisindustrie te skep.

A wêreldwye besprekingsdienste
B besprekingsverspreidingsstelsels
C wêreldwye verspreidingstelsels (GDS)
D wêreldwye bestemmingstelsels

1.1.7 Identifiseer EEN liasseringsklassifikasiemetode wat in toerismeondernemings gebruik word.

A Logiese klassifikasie
B Metodiese klassifikasie
C Numeriese klassifikasie
D Elektroniese klassifikasie

(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.

1.2.1 'n Faksmasjien is 'n metode wat in kantore gebruik word om dokumente stadig van punt A tot punt B te versend.

1.2.2 Modems word gebruik om jou rekenaar aan 'n telefoonlyn te koppel.

1.2.3 Elektroniese toerusting moet slegs tydens die waarborgtyd gediens word.

1.2.4 Verbruiksartikels is items wat in elektroniese of gevorderde tegnologiese toerusting vervang moet word.

1.2.5 Ooglopende risiko's wat met die gebruik van elektroniese toerusting verband hou, word veroorsaak deur toerusting wat foutief geplaas of gekonnekteer is.

(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

1.3 Kies ’n item uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–L) langs die nommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Opsomming van alle finansiële transaksies in ’n gegewe periode	A	namaaksels
1.3.2	Geldlaai wat gebruik word om kontant te verwerk	B	koepons
1.3.3	Bedrag geld wat vir kleingeld aan die begin van die dag in die kasrwgister is	C	koopbewys
1.3.4	Vervalste geld	D	snelpunt (‘Speed point’)
1.3.5	Plek waar kliënte hul rekeninge vereffen	E	los kontant
1.3.6	Proses waartydens finansiële rekords nagegaan word	F	reisigerstjeks
1.3.7	Ronde stuk metaal wat in die plek van geld vir betaling gebruik word	G	transaksie
1.3.8	Kaartjie wat ’n onderneming verkoop wat as geld gebruik kan word om by daardie onderneming te betaal	H	staat
1.3.9	Sakeaktiwiteit waar dienste en geld van hande verwissel	I	oudit
1.3.10	Toerusting wat gebruik word om kredietkaartbetalings by die kasregister te kan maak	J	rekeninge
		K	kasregister
		L	betaalpunt

(10 × 1) (10)

1.4 Toerismeondernemings sluit dikwels kontrakte met mekaar.

Gee VYF vereistes wat ’n kontrak geldig maak. (5)

1.5 Wanneer jy die beskikbaarheid van dienste kontroleer, behoort jy jou kliënt sekere vrae oor hul besprekingsnavraag te vra om aan hul vereistes te voldoen.

Formuleer DRIE vrae deur die Wx6 H-beginsel toe te pas. (Wie, Waar, Wanneer, Wat, Waarom, Hoe) (3 × 1) (3)

[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 In die reis- en toerismebedryf het personeel altyd kantoorverbruiksartikels nodig om hul werk behoorlik uit te voer.

Hoelank voordat verbruiksartikels in die kantoor nodig is, moet aanvraag daarvoor gedoen word? (1)

2.2 Verduidelik die algemene procedure wat gevolg moet word wanneer kantoorverbruiksartikels hanteer en gestoor word. (6)

2.3 In ‘n kantoor werk werknemers met hoogsvertroulike geklassifiseerde en vertroulike inligting. Dit is belangrik om altyd bewus te wee van moontlike sekuriteitsrisiko’s in die kantoor.

Bespreek VYF moontlike sekuriteitsrisiko’s in die kantoor en gee ‘n moontlike regstellende aksie vir elk. (5 × 2) (10)

2.4 ’n Kliënt bekom ’n kwotasie van ’n toerismeverskaffer om pryse vir reisdienste of -produkte vas te stel.

Verduidelik die inligting wat by die kwotasie ingesluit moet word. (5 × 2) (10)

2.5 Noem DRIE nadelige gevolge van dokumentasie wat foutief geliasseer is. (3)
[30]

VRAAG 3

3.1 Beskryf die VIER belangrike komponente van ’n sakekontrak. (4 × 2) (8)

3.2 As ’n reiskonsultant by Idwala Edu Travel is daar vier moontlike oorsake van foutiewe liassering wat in die werksplek kan plaasvind.

3.2.1 Gee VIER moontlike redes vir foutiewe liassering. (4)

3.2.2 Gee EEN voorbeeld van elkeen van die oorsake wat in 3.2.1 genoem is. (4)

3.3 Die liasseringsklassifikasie wat by *Idwala Edu Travel* gebruik word, is alfanumeries. Die 66ste kliënt wat van die toeroperateur se dienste gebruik maak, is mnr Shaun.

Wat sal sy lêernommer wees? (2)

Kopiereg voorbehou

3.4 Bestudeer die foto hier onder en beantwoord die vraag.

Identifiseer VYF dinge wat onvanpas is met betrekking tot die ontvangsarea hier onder. (5)



[Bron: *www.google/images.co.za*]

3.5 Bestudeer ADENDUM A en die foto hier onder.
Beantwoord vrae 3.5.1–3.5.4.



[Bron: *www.google/images.co.za*]

3.5.1 Identifiseer die naam van die lugredery op die foto hier bo. (2)

3.5.2 Aan watter land behoort hierdie lugredery? (1)

3.5.3 Onder watter toerismesektor sal jy die bostaande foto klassifiseer? (2)

3.5.4 Gee TWEE stede waarvandaan hierdie lugredery in Suid-Afrika bedryf word. (2)

[30]

VRAAG 4

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Mnr Smith skakel om mnr Clarke oor iets belangriks in te lig.

Ontvangsklerk: Goeiemôre, dit is Happy Marketing. Hoe kan ek help?

Mark Smith: Ek wil graag met mnr Clarke praat.

Ontvangsklerk: Mag ek weet wie skakel?

Mark Smith: Dit is Mnr Smith van ACE Solutions, kan ek asseblief met mnr Clarke praat?

Ontvangsklerk: Mnr Smith, die lyn is beset. Kan u aanhou?

Mark Smith: Ek moet ongelukkig nou gaan, maar ek moet iets dringends met hom bespreek...

Ontvangsklerk: Kan ek 'n boodskap neem?

Mark Smith: Dit sal gaaf wees. Sê asseblief vir hom dat ons die voorwaardes van die kontak hersien het en dat ons die dokument twee dae gelede per e-pos gestuur het. Hy moet dit so gou as moontlik nagaan en vir ons terugvoering gee. As hy nie die e-pos ontvang het nie, moet hy asseblief my sekretaresse skakel. Sy sal dit weer stuur.

Ontvangsklerk: Reg so, mnr Smith. Kan u asseblief u telefoonnommer vir my gee?

Mark Smith: Ja, dit is 043 865 4821.

Ontvangsklerk: Baie dankie, mnr Smith. Ek sal seker maak mnr Clarke kry u boodskap so gou moontlik.

4.1 Voltooi die telefoonboodskapvorm, ADDENDUM A (aangeheg), op grond van die bostaande telefoongesprek. (10)

4.2 Verduidelik kortliks SES redes waarom outomatisering voordelig vir reisagente is. (6 × 2) (12)

4.3 In die toerismebedryf word verskillende tipes gemagtigde en ongemagtigde betalings aangetref.

Verduidelik die volgende tipes gemagtigde betalings:

4.3.1 Kredietkaarte

4.3.2 Tjeks

4.3.3 Reisigerstjeks

4.3.4 Debietkaarte

(4 × 2) (8)

[30]

VRAAG 5

5.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (5.1.1–5.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

5.1.1 Flink diens aan kliënte word nooit as 'n teken van professionalisme beskou nie.

5.1.2 Kliënttevredenheid is ongetwyfeld regstreeks aan winsgewendheid gekoppel.

5.1.3 Langdurige indrukke kan nie binne die eerste 30 sekondes van jou interaksie met 'n gas gevorm word nie.

5.1.4 Die manier waarop werknemers met gaste in interaksie tree, word altyd beskou as 'n weerspieëling van dit waarvoor die onderneming staan.

5.1.5 Dit is 'n beginsel in die toerismebedryf om nooit uit die staanspoor vir 'n kliënt 'nee' te sê nie, maar om altyd eers te probeer.

(5 × 1) (5)

5.2 Hier onder volg die stappe wat 'n persoon wat betalings in 'n toerismeonderneming verwerk, aan die einde van die skof moet volg. Herrangskik dit in die korrekte volgorde.
Skryf slegs die nommers A–E in die korrekte volgorde in die ANTWOORDBOEK neer.

A Hanteer ontvangste in jou kasregister volgens maatskappybeleid, en oorhandig die opbrengs aan die diensbestuurder in 'n koevert.

B Kontroleer of die beginkasgeld dieselfde is as aan die begin van die skof.

C Verwyder alle kontant, kredietkaartstrokies, tjeks en bewyse uit die kasregister.

D Kontroleer dat die beginkasgeld wat oorhandig word, aanvaar word, en teken af.

E Plaas die koevert in die kluis in die teenwoordigheid van die diensbestuurder, of volg maatskappybeleid.

(5 × 1) (5)

5.3 'n Telefoon is 'n baie belangrike kantooroutomatisasie-toerusting.

Behalwe om oproepe te maak en te ontvang, gee EEN ander gebruik van 'n selfoon in die kantoor. (1)

5.4 Dit is belangrik om altyd seker te maak dat alle noodsaaklike verbruiksartikels en skryfbehoeftes by die betaalpunt beskikbaar is.

Noem TWEE voorbeelde van verbruiksartikels en skryfbehoeftes wat by die betaalpunt beskikbaar moet wees. (2)

5.5 Lees die scenario hier onder en voltooi daarna die kliëntbesprekingslêer op ADDENDUM B (aangeheg).

Mnr Samson Sushi is een van die direkteure by Eskom Suid-Afrika. Hy is werksaam by die Kaapstad-kantoor. Twee keer per maand moet hy aan die hoofkantoor in Johannesburg verslag doen. Sy vergaderings in Johannesburg begin gewoonlik om 11:00. Hy maak dikwels van hierdie geleentheid gebruik om sy vrou, Nella, vir die naweek Johannesburg toe te neem. Sy vlieg in die middag, en land nadat mnr Sushi se werksdag geëindig het. Die paartjiesal ‘n bespreking vir hulle terugvlug op ‘n later stadium maak. Kontakbesonderhede vir Mnr Samson Sushi: 086 894 5566 Kontakbesonderhede vir Nella Sushi: 082 986 3865 Gebruik ADDENDUM A, en kies die geskikste eenrigtingvlugte vir die paartjie, aangesien hulle nie seker is wanneer hulle sal terugkeer nie. Vul die vlugbesonderhede op ADDENDUM C kliëntebespreking in.

(17)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120

GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM A

Suid-Afrikaanse Lugdiens

Suid-Afrika se trots en vreugde in die reisbedryf, die Suid-Afrikaanse Lugdiens, is amptelik een van die belangrikste lugvervoerders in Afrika. Die Suid-Afrikaanse Lugdiens bied die grootste lugvervoernetwerk in Afrika en reis na meer plekke, internasionaal asook plaaslik in Suid-Afrika, as enige van hul mededingers.

VLUGROOSTER R2 200,00 EEN RIGTING

VERTREKSTAD	BESTEMMINGSTAD	VERTREKTYD	VLUGNOMMER	AANKOMSTYD	STATUS
CPT	JNB	07:00	SA 307	09:10	OK
CPT	JNB	07:25	SA 309	09:35	OK
CPT	JNB	08:25	SA 313	10:35	OK
CPT	JNB	09:10	SA 317	11:20	OK
CPT	JNB	16:05	SA 323	18:10	OK

Kopiereg voorbehou Blaai om asseblief

ADDENDUM B

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

SENTRUMNOMMER: | | | | | | | | |

VRAAG 4.1

BOODSKAP VORM

TELEFOONBOODSKAP

Aan.....

Datum.....

Tyd van oproep.....

Van..... **Maatskappy: ……**

Skakel asseblief terug. 

Het teruggeskakel 

Boodskap :

……

……

……

……

……

……

Afgeneem deur: ……

Kopiereg voorbehou

EKSAMENNOMMER:													
SENTRUMNOMMER:													

ADDENDUM B

KLIËNTBESPREKINGSLÊER

Kliënt se naam:				
Kontakbesonderhede:				
VLUG NO.	**VAN**	**VERTREKTYD**	**NA**	**AANKOMSTYD**

Kliënt se naam:				
Kontakbesonderhede:				
VLUG NO.	**VAN**	**VERTREKTYD**	**NA**	**AANKOMSTYD**

PRYS	
Opgestel en onderteken deur:	**Besprekingsdatum:**

Kopiereg voorbehou