higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

TOERISMEBEDRYWIGHEDE
NKR VLAK 3

(11011073)

21 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

NCV

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 180

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 Gee EEN term vir elk van die volgende beskrywings wat pas by 'n woord of term uit die onderstaande lys. Skryf slegs die woord of term langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

aanleg; verbandlening; aanbiedings (tenders); produkkennis; bruikhuur; advertensiebord; organogram; oortrekking; krediteure (skuldeisers); debiteure (skuldenaars)

1.1.1 Groot buitebord wat vir advertensies gebruik word

1.1.2 Weet wat 'n maatskappy maak of verkoop of watter dienste hulle verskaf

1.1.3 'n Lening wat jy by 'n finansiële instelling aangaan om 'n eiendom te koop

1.1.4 'n Diagram wat die verhouding aandui tussen al die posisies van die mense wat in die organisasie werk

1.1.5 Mense wat jou geld skuld

1.1.6 Mense aan wie jy geld skuld

1.1.7 Geld wat jy by 'n bank of finansiële instelling leen.

1.1.8 'n Natuurlike geneigdheid of vermoë

1.1.9 'n Aanbod om dienste teen 'n vasgestelde prys te verskaf

1.1.10 As jy 'n bate oor 'n lang tydperk huur

(10 × 1) (10)

NCV

1.2 Bestudeer die advertensie hier onder en beantwoord die vrae:



1.2.1 'n Advertensie is 'n vorm van bemarking.

Definieer die term *bemarking*. (2)

1.2.2 Noem die VIER P's van die bemarkingsmengsel en identifiseer elk in die bostaande advertensie. (4 × 2) (8)

Lees die onderstaande inligting en beantwoord die vrae.

Mauritius Travel Specialists is 'n nuutgestigte toeroperateur en moet verseker dat potensiële reisigers na Mauritius van hul pakkette bewus is.

Die bemarker het besluit dat dit belangrik is om helder kleure en foto's te gebruik wat die ontspannende atmosfeer van Mauritius in al hul advertensies uitbeeld.

Die bestuurder het 10 reisagente van regoor Suid-Afrika saamgenooi op 'n opvoedkundige ekskursie sodat hulle die toeroperateur se pakkette eerstehands kan beleef. Hulle sal dit hopenlik ná hierdie ervaring by potensiële kliënte aanbeveel.

Mauritius Travel Specialists beplan ook verder om gereelde e-posse aan kliënte te stuur met inligting oor alle spesiale aanbiedings en opgraderings van hul oorde omdat hulle voel dis belangrik om kontak met kliënte te behou.

1.2.3 Waarvoor staan BPV ('ATR')? (1)

1.2.4 Verduidelik in detail hoe Mauritius Travel Specialists die BPV-model toepas. (9)

[30]

VRAAG 2

2.1 Boya is 'n jong, kreatiewe, energieke jeugdige wat so pas Gasvryheid Vlak 4 geslaag het. Hy het 'n kosstalletjie in die SBD-gebied geopen. Hy glo dat as hy hard werk, hy 'n sukses van sy besigheid sal maak. Sy doelwit is om eendag sy eie restaurant oop te maak.

2.1.1 Sou jy Boya as 'n entrepreneur of 'n intrapreneur klassifiseer? Motiveer jou antwoord. (3)

2.1.2 Uit bogenoemde beskrywing, identifiseer DRIE eienskappe van Boya wat hom sal help om 'n sukses van sy sakeonderneming te maak. (6)

2.1.3 Boya gaan kapitaal benodig om sy besigheid mee te begin. Hy het in 'n artikel gelees dat 'n mens beginkapitaal, sowel as bedryfskapitaal moet hê.

Onderskei tussen *beginkapitaal* en *bedryfskapitaal*. (4)

2.1.4 Dui aan of die volgende stellings te doen het met BEGINKAPITAAL of BEDRYFSKAPITAAL. Kies die antwoord en skryf slegs 'Beginkapitaal' of 'Bedryfskapitaal' langs die letter (a–e) in die ANTWOORDBOEK neer.

(a) Telefoonrekening
(b) Aankoop van 'n stoof
(c) Reklame
(d) Aankoop van kookgerei

(4 × 1) (4)

2.1.5 Boya se besigheid is 'n voorbeeld van 'n eenmansaak.

(a) Bespreek EEN voordeel en EEN nadeel van hierdie soort besigheid. (4)

(b) Verduidelik kortliks wat 'n eenmansaak is. (2)

2.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.2.1–2.2.7) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.2.1 'n Korttermyndoelwit sal oor meer as 'n jaar strek.

2.2.2 Bemarking via die internet is 'n voorbeeld van direkte bemarking.

2.2.3 WVF ('UIF') staan vir Werkloosheidsversekeringsfonds ('Unemployment Insurance Fund')

2.2.4 'n Styging van die rentekoers is 'n interne risiko vir 'n besigheid/entrepreneur.

2.2.5 Die akroniem MICE beteken: 'Meetings, Incentives, Conferences and Expos'.

Kopiereg voorbehou

2.2.6 Vir effektiewe spanwerk, moet almal in die span duidelik weet wat hul rolle en verantwoordelikhede is.

2.2.7 Voertuie en geboue is voorbeelde van veranderlike bates.

(7 × 1) (7)
[30]

VRAAG 3

Lees die onderstaande scenario en beantwoord die vrae.

Sipho is die bestuurder van Euro Tours. Euro Tours fokus op die beplanning van toere vir buitelanders wat Suid-Afrika wil besoek. Hulle het vyf busbestuurders, vyf toergidse en 'n paar toerkonsultante in diens.

Sipho is 'n regte mense-mens met baie geduld teenoor die kliënte en hy is altyd gereed om hul behoeftes te vervul. Hy het 'n uitgebreide kennis van die geskiedenis, kultuur en fauna en flora van Suid-Afrika. Met hierdie kennis tot sy beskikking hou Sipho daarvan om stories oor Suid-Afrika se verlede te vertel.

Sipho glo as 'n bestuurder moet hy die personeel motiveer om kreatief en innoverend te wees. Hulle hou gereeld vergadering om die take en verantwoordelikhede van elke werknemer te bespreek.

Hy stel slegs personeel aan wat die nodige vaardighede en kennis het om 'n sukses van die besigheid te help maak.

3.1 Uit die bostaande scenario, identifiseer DRIE punte wat Sipho in sy besigheid geïmplementeer het om die groepsdinamiek te verbeter. (6)

3.2 Verduidelik kortliks aan Sipho die VIER fases van spanontwikkeling. (12)

3.3 Dui aan of die volgende stelling WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (3.3) in die ANTWOORDBOEK neer. Motiveer jou antwoord deur aan te haal uit die bostaande scenario.

Sipho kan as 'n uitgaande toeroperateur geklassifiseer word. (3)

3.4 Sipho se droom is om sy besigheid uit te brei sodat hy oor 10 jaar ook die plaaslike bevolking kan bedien wat na Europa of die VSA wil reis.

3.4.1 Is hierdie 'n voorbeeld van 'n kort-, medium- of langtermyndoelwit? (1)

3.4.2 Help Sipho om EEN korttermyndoelwit vir sy besigheid vas te stel. (2)

3.5 Identifiseer VIER vaardighede wat Sipho het wat belangrik is vir 'n toeroperateur. (4)

3.6 Onderskei tussen 'n *wiele-operateur* en 'n *toermakelaar*. (2)
[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

Bestudeer die advertensie hier onder en beantwoord die vrae.

GRAND OPENING

MOENIE UITSTEL NIE, BEL VANDAG!!!



Sunshine Travel & Tours

Ontsnap die drukte van elke dag en breek weg vir 'n welverdiende vakansie!!

Bespreek en betaal voor die einde van Nov 2018 en kwalifiseer vir 20% afslag op alle vlugte na Europa!!





Vir besprekings: Tel: 021 923 6745 / res.sunshinetravel@telkom.co.za

4.1 Alle produkte gaan deur verskillende fases. Daar word daarna verwys as die produklewensiklus.

Verduidelik kortliks die VIER fases van die produklewensiklus. (8)

4.2 Identifiseer in watter fase van die produklewensiklus die geadverteerde produk is. Motiveer jou antwoord. (3)

4.3 Verduidelik hoe die ABBA-beginsel op hierdie advertensie toegepas is.

(4 × 2) (8)

4.4 Ontleed die volgende scenario's en noem die komponent van die bemarkingskonsep wat in elk gebruik is:

4.4.1 Dit is belangrik vir Kulula-lugredery om laekoste vliegkaartjies aan kliënte te verskaf. Deftige maaltye is nie een van hul prioriteite nie.

4.4.2 Die Sandton Sun Hotel is 'n vyfsterhotel. Die bestuurder sorg altyd dat al hul bemarkingsmateriaal op glanspapier gedruk is om die gehalte en standaard van hul produk te weerspieël.

4.4.3 Die Southern Sun Newlands Hotel het 'n 'GO GREEN'-projek geloods. Die bewaring van die omgewing is vir hulle baie belangrik. Hulle doen 'n beroep op kliënte om nie hul handdoeke elke dag in die was te gooi as hulle twee of drie nagte bly nie.

(3 × 2) (6)

4.5 Noem VYF doeleindes van geïntegreerde kommunikasie. (5)

[30]

VRAAG 5

5.1 Lees die onderstaande scenario en beantwoord die vraag.

John beplan om 'n pizzeria op die dorp oop te maak omdat daar tans slegs een pizzaplek is. Hy weet die ligging van die besigheid is baie belangrik vir die sukses daarvan.

Tydens sy soektog na 'n perseel kom hy op twee moontlike opsies af.

Perseel 1 is 15 km buite die dorp geleë. Dit is 'n groot perseel, so daar sal dus genoeg parkeerplek wees. Omdat die perseel buite die dorp is, sal hy nie aflewerings kan doen nie.

Perseel 2 is sentraal geleë binne die dorp naby 'n goedgevestigde inkopiesentrum; daar sal dus ook genoeg parkering beskikbaar wees. Indien hy op hierdie opsie besluit, sal hy aflewerings binne die dorp kan doen.

Stel die mees geskikte plek voor vir John se besigheid deur te verwys na alle belangrike faktore en die twee beskikbare persele met mekaar te vergelyk.

(5 × 3) (15)

Copyright reserved

5.2 Jy is in diens van Global Travel and Events as 'n bemarker. Die bestuurder vra jou om die voor- en nadele van die verskillende bemarkingskommunikasiehulpmiddels te vergelyk.

5.2.1 Voltooi die onderstaande TABEL. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (5.2.1(a)–5.2.1.(l)) in die ANTWOORDBOEK neer.

TEGNIEK/ HULPMIDDEL GEBRUIK	**VOORBEELD**	**VOORDEEL**	**NADEEL**
(a)	Telefoonverkope	Bemarking is direk op 'n spesifieke persoon gerig.	(b)
Radio en TV	(c)		(d)
(e)	Bekendstelling van 'n nuwe produk of borgskap	Trek 'n groot aantal mense; maklike reklame	Die OSB ('PRO') moet bekwaam wees om doeltreffend 'n gunstige beeld van die besigheid te bevorder.
Uitstallings	(f)	Netwerkgeleenthede	(g)
Persoonlike verkope	(h)	(i)	Swak kommunikasie en gebrek aan produkkennis sal nie tot verkope lei nie
Elektroniese media	(j)	(k)	Nie alle mense is rekenaargeletterd nie
Gedrukte media	Advertensie in die *Getaway*-tydskrif	(l)	Mense gooi dit maklik weg. Dit bereik nie die teikenmark as dit in die verkeerde tydskrifte geadverteer word nie.

(12 × 1) (12)

5.2.2 Jy wil nuwe reisbestemmings en toeraanbiedings adverteer.

Watter geïntegreerde bemarkingskommunikasiehulpmiddel (GBK) sal jy gebruik? Motiveer jou antwoord. (3)

[30]

VRAAG 6

6.1 Julia is in diens van die Royal Hotel se finansiële afdeling. Haar pligte behels om die begroting op te stel en te bestuur.

Wat is die pligte van elk van die volgende afdelings:

6.1.1 Bedryfsafdeling

6.1.2 Menslike Hulpbronne

(2 × 2) (4)

6.2 Die hotel het voorraad ter waarde van R6 000 vir hul restaurant aangekoop. Hulle werk met 'n winsopslag van 20%.

6.2.1 Bepaal die inset-BTW ('input VAT'). (3)

6.2.2 Bepaal die koopprys van die goedere. (3)

6.2.3 Bepaal die uitset-BTW op die verkoopsbedrag. (4)

6.2.4 Bereken die bedrag wat aan SAID ('SARS') betaal moet word. (2)

6.3 As 'n finansiële klerk moet jy finansiële state opstel.

6.3.1 Onderskei tussen 'n *inkomstestaat* en 'n *balansstaat*. (2)

6.3.2 Dui aan of die volgende as VASTE of VERANDERLIKE uitgawes geklassifiseer sal word. Kies die antwoord en skryf slegs 'Vaste' of 'Veranderlik' langs die letter (a–d) in die ANTWOORDBOEK neer.

(a) Water en elektrisiteit
(b) Reklamekostes
(c) Brandstof vir die pendelbussie
(d) Salarisse en lone (4 × 1) (4)

6.4 Die Royal Hotel is 'n uitstekende voorbeeld van 'n diensindustrie.

6.4.1 Noem DRIE voorbeelde van goeie diens in die hotel. (3)

6.4.2 Die hotel moet verseker dat kliënte tevrede met hul diens is. Daarom het hulle besluit om vraelyste in elke hotelkamer te plaas om kliënte se terugvoer te kry.

Stel VYF vrae op vir insluiting by die vraelys. (5)

[30]

TOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou