higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

TOERISMEBEDRYWIGHEDE
NKR VLAK 4

XX Februarie 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Avanti Palms Oord en Konferensiesentrum, wat 20 minute se stap van Universal Studios geleë is. (3)
(1 + 2)

1.2 ZAR7 271 ÷ 8 nagte = R908,87 per nag (2)

1.3
- 652 rookvrye gastekamers
- Gratis temaparkpendeldiens
- Kroeg/hotelsitkamer
- Daaglikse huishouding
- Arkade/speletjieskamer
- Geriefswinkel
- OTM/bankdienste (Enige 3 x 1) (3)

1.4
- Vervoerdiens
- Maaltye
- Kruiersloon
- Herbevestiging
- Aanmeldtye
- Vertrektye (Enige 4 × 1) (4)

1.5 1.5.1 Subtropiese storm Alberto het noordwaarts in die rigting van die Amerikaanse Golfkus beweeg, en gedreig om swaar reënval en oorstromings te veroorsaak. (2)

1.5.2 natuurkrag (1)

1.5.3
- Skakel die plaaslike ambassade of owerheid in Florida om raad te vra.
- Besluit om die reisplan te behou soos beplan of besluit op alternatiewe roete.
- Hou die kliënt ingelig oor wat gebeur.
- Bespreek alternatiewe met die kliënt.
- Besluit saam oor ’n alternatief. (Enige toepaslike antwoord) (5)

1.6 1.6.1 (a) ZAR10 000 ÷ 13,3562 = VSA$748,72
(b) ZAR25 000 ÷ 13,3502 = VSA$1872.63 *of* 1872.62
(Nuwe afrondingsreël) (2 × 3) (6)

1.6.2 60 dae voor vertrek (1)

1.6.3 (a) R1 000 000
(b) R1 000
(c) R20 000 000 (3)

Kopiereg voorbehou

(3 × 1)

1.6.4
- Kansellasiedekking dek 'n kliënt indien hy sy reisreëlings voor vertrek moet kanselleer om redes buite sy beheer.
- Inkortingsdekking dek 'n kliënt as hy na sy bestemming gereis het, maar vroeg huis toe moet vertrek. (Enige toepaslike 2 x 2) (4)

1.6.5
(a) Maatskappy wat premie ontvang en dekking verskaf
(b) Eerste bedrag deur kliënt betaalbaar indien hy eis
(c) Geld wat 'n persoon betaal om verseker te word

(3 × 2) (6)
[40]

VRAAG 2

2.1 C (1)

2.2 Die toer is spesifiek ontwerp vir toeskouers wat die Wêreldbekertoernooi bywoon. (2)

2.3 2.3.1 Marriott Courtyard City Center Moscow (2)

2.3.2 USD3 995 (2)

2.3.3 USD3 995 × 13,3502 = ZAR53 334,05
Indien kontant nie genoem word nie, gebruik slegs verkoopkoers (3)

2.3.4
- Eersteklas-akkommodasie in Rusland
- Ontbyt daagliks
- Verpersoonlikte ontmoeting by aankoms
- Retoer- private vervoer tussen lughawe en hotel
- Een kwarteindstryd-dagervaring
- Vervoer na en van die stadion vir jou gekose wedstryd
- Terreingashere en plaaslike bystand
- Moskougebaseerde portier
- Wêreldbeker-aandenkingsgeskenk
- Moskou-verwelkomingstoerusting
- Verpersoonlikte reisplan
- Kundige vooraf reisbeplanning en portierdienste
- Daguitstappie na een van vier Russiese gasheerstede
- Span van Road Trips At-Your-Service (Enige 4 x 1) (4)

2.3.5
- Persoonlike uitgawes, byvoorbeeld wasgoed, drankies
- Uitgawes weens vlugvertragings
- Reisversekering
- Koste van oorgewigbagasie
- Individuele dienste uitsluitend die groep
- Verhoging in tariewe weens skommelinge in geldeenheid
- Enige uitgawes vir à la carte-maaltye
- Verhogings in lugtariewe
- Paspoort- en visumkoste
- Bagasiehantering
- Maaltye wat nie op die reisplan gespesifiseer is nie
- Portier en fooitjies
- Gratifikasie aan die toerbestuurder aan die einde van die toer

(Enige 4 x 1) (4)

2.3.6
- Wêreldbeker-aandenkingsgeskenk
- Verpersoonlikte ontmoeting by aankoms
- Moskou-verwelkomingstoerusting (3)

2.4 Die verwagte temperatuur in Moskou is tussen 5˚C minimum en 22˚C maksimum. (2)

2.5 2.5.1 HISTORIESE STAATSMUSEUM
- Historiese Staatsmuseum
- Die styl van die gebou is neo-Russies.
- Gestig in 1872 deur Ivan Zabelin en Aleksey Uvarov
- Voorheen Hoofmedisynestoor (Enige EEN)

LENIN SE MAUSOLEUM
- Moskou se primêre landmerk wat jy óf liefhet óf haat
- Dit huisves ’n glassarkofaag met die gebalsemde liggaam van die legendariese Russiese revolusionêr, Vladimir Lenin.
- Dit is die eerste keer in Augustus 1924 vir die publiek oopgestel
- Dit lok ongeveer 2,5 miljoen besoekers per jaar. (Enige EEN)

ROOIPLEIN
- Hart van Rusland se hoofstad
- Bes moontlik Moskou se mees besoete besienswaardigheid
- Keisteenplein is omring deur pragtige argitektuur
- Plek waar die meeste van die stad (en land) se geskiedenis ontvou het (Enige EEN)

TRETYAKOV-GALERY
- Tussen 1900 en 1905 gebou
- Viktor Vasnetsov het dit ontwerp.
- Grootste versamelings Russiese kuns ter wêreld (Enige EEN)

VDNKH- EKSKLUSIEF RUSSIESE UITSTALSENTRUM
- Het in 1935 as die eksklusiewe Sowjet-landbou-uitstalling begin (6)
- Dien as ’n opelugmuseum wat Sowjet-argitektuur beklemtoon

Kopiereg voorbehou

(Enige EEN)

TSARITSYNO-MUSEUMRESERVAAT
- Somerwoning van keiserin Catherine die Grote is in 1775 opgerig
- Die museum is sedert 1980 opgeknap (Enige EEN)

KATEDRAAL VAN CHRISTUS DIE REDDER
- In 1931gesloop
- Grootse katedraal wat die meeste besoekers lok
- In 1990's herbou (Enige EEN)

HISTORIESE STAATSMUSEUM
- Die styl van die gebou is neo-Russies.
- Gestig in 1872 deur Ivan Zabelin en Aleksey Uvarov
- Die Hoofmedisynestoor huisves 'n indrukwekkende versameling (Enige EEN)

(3 × 2)

2.5.2
- GUM
- ARBATSTRAAT
- IZMAYLOVO
- IZMAILOVSKY-MARK (Enige 2 × 1) (2)

2.6 2.6.1
- Indeks vir hotelle en reis ('Hotel and Travel Index')
- Amptelike hotelgids ('Official Hotel Guide') (2)

2.6.2
- Goed bestuur en beman
- Waardeer groepbesigheid
- Strategies geleë
- Betreklik nuut of goed onderhou
- Goeie atmosfeer en interessante uitsigte
- Minstens mediumgroot
- Goed in stand gehou en skoon (Enige 5 x 1) (5)

2.6.3
- Galileo
- Amadeus
- Worldspan
- Sabre (Enige 2 × 1) (2)

[40]

VRAAG 3

3.1 Winter; warm klere en reëndrag (2 + 2) (4)

3.2.1
- Verduidelik vir die kliënt waarom die probleem ontstaan het.
- Vra opreg om verskoning.
- Bied 'n vorm van vergoeding aan.
- Probeer om die probleem reg te stel. (5)

- Stel voorkomende maatreëls in om te verseker dat dit nie weer gebeur nie.

3.2.2
- Tydlyne – maak seker dat jy volgens vasgestelde tydlyne werk om belangrike kwessies te hanteer
- Antisipasie – bied dienste en produkte aan voordat jou kliënte daarom vra
- Kommunikasie – verseker duidelike en bondige kommunikasie met kliënte
- Kliëntterugvoering
- Bevestig en dubbel kontroleer inligting (Enige 3 x 1) (3)

3.3
- Onmiddellike beweging van fondse wêreldwyd
- Veilig
- Gerieflik en vinnig
- Datum van betaling gestipuleer
- Vinnigste en veiligste betaalmetode (5)

3.4 30 dae ná haar terugkeer na Suid-Afrika (1)

3.5
3.5.1 Vervoer van die lughawe na die hotel en omgekeerd
3.5.2 Geld betaalbaar aan portiers om bagasie na hotelkamers te dra
3.5.3 Gratifikasie betaal aan busbestuurders/toergids aan die einde van die toer (SIEN ENGELS: gratuity, nie gratitude nie; bus drivers, nie bus drives nie) (6)

(3 × 2)

3.6
- Kommissie is die tarief wat aan ’n agent betaal word vir dienste gelewer; dikwels aangedui as ’n persentasie van die waarde van die transaksie.
- Toeslag beteken dat ’n persentasie by die koste van die toer gevoeg word om by die verkoopsprys uit te kom.
- Opheffing (‘override’) is ’n bykomende bonus wat aan agente gebied word, behalwe hul normale kommissie. (3 × 2) (6)

3.7
3.7.1 Onwaar. ’n Mens behoort goed gefinansierde verskaffers met ’n gesonde prestasierekord te gebruik wanneer ’n toer beplan word.

3.7.2 Waar. Gebruik interessante roetes wanneer ’n reisplan uitgewerk word.

3.7.3 Onwaar. Die pas behoort nie te vinnig of te stadig te wees nie om voorsiening vir alle behoeftes en ouderdomsgroepe te maak.

3.7.4 Waar. Beplan ’n dramatiese besienswaardigheid of geleentheid op die eerste en laaste dag van die toer.

3.7.5 Onwaar. Afstand per dag afgelê behoort tussen 500 km en 900 km te wees. (5 × 2) (10)

[40]

VRAAG 4

4.1 G Adventures Geïnk en die kliënt (2)

4.2 4.2.1 R1 000 p/p (2)

4.2.2 Die kliënt verbeur 50% van die tarief betaalbaar. ’n Bedrag gelyk aan 50% van die pakket is nieterugbetaalbaar. (2)

4.2.3 Die toeroperateur is nie aanspreeklik vir en aanvaar nie verantwoordelikheid vir enige eise, verliese, skade, koste of uitgawes voortspruitend uit ongerief, verlies van genieting, ontsteltenis, teleurstelling, nood of frustrasie, hetsy fisiek of geestelik, wat spruit uit die handeling of versuim van enige party behalwe die toeroperateur en sy werknemers nie. (3)

4.2.4 Dit verwys na enige aktiwiteit, vervoer, maaltyd, produk of diens wat nie uitdruklik by die toerreisplan of toerprys ingesluit is nie en nie deel van die toer uitmaak nie. (2)

4.2.5
- Onvoorsiene omstandighede
- Bedryfsredes
- Gesondheidsaangeleenthede
- Veiligheid
- Genieting
- Gemak (Enige 3 × 1) (3)

4.3 Wanneer ’n kliënt hotelakkommodasie bespreek, aanvaar hy/sy dat daar ’n behoorlike bed en bedlinne sal wees. (Enige toepaslike voorbeeld) (2)

4.4 4.4.1
- Kanselleer die toer en verwys die kliënte na ’n bestaande toer van ’n ander toeroperateur.
- Verhoog die toerprys en bied toer aan sonder om die beloofde eienskappe te verminder.
- Verander die toer sodat dit nie meer volledig vergesel is nie, maar plaaslike gidse gebruik word.
- Oorweeg dit om ’n kleiner bus te gebruik.
- Verander na alternatiewe, goedkoper akkommodasie of ’n laer stergradering. (Enige 3 x 2) (6)

4.4.2
- Kussinggeskenkies wat die reis verbeter of as aandenking dien
- Ontmoet-en-groet om die kliënt by te staan, veral in ’n vreemde land
- Komplimentêre drankies en maaltye om die groeplede welkom te heet en hulle die geleentheid te gee om mekaar te ontmoet
- Reissakke met ’n logo van die maatskappy wat as ’n (6)

bemarkingsmiddel gebruik word
- Vaarwelmaaltye om te verseker dat kliënte die toer sal onthou (Enige 3 x 2)

4.4.3 Om te bepaal of die toer aanvaarbaar en die kliënte tevrede was. (2)

4.4.4
- Was die aantal hotelle wat by die toer ingesluit is aanvaarbaar?
- Het die gehalte van die hotelle die toerprys regverdig?
- Was die maaltye op standaard?
- Is voldoende tyd toegewys vir besienswaardighede?
- Was die pas van die toer aanvaarbaar?
- Was die groepgrootte hanteerbaar? (Enige toepaslike 5 x 2) (10)

[40]

VRAAG 5

5.1 Voordele
- Gerieflik om te gebruik
- Veilige manier om geld landuit te neem
- Slegs bedrag wat gelaai is, kan bestee word
- Kan vanuit Suid-Afrika aangevul word
- Kan vervang word indien dit wegraak of gesteel word
- Kontant in geval van ’n noodgeval
- Saldo op kaart kan gratis aanlyn gekontroleer word (Enige 3 x 1)

Nadele
- Hoë koste
- Daaglikse beperkings op onttrekkings en aankope
- Individuele banke oorsee kan hul eie daaglikse limiete op OTM-onttrekkings stel (3 × 2) (6)

5.2 5.2.1
- Medeonderteken die tjek in die beampte se teenwoordigheid.
- Teken in onderste linkerkantse hoek.
- Wys jou paspoort as identifikasie.
- Jy kan versoek word om jou faktuur te toon.
- Die beampte sal magtiging verkry voordat die tjeks in kontant omgesit word. (5)

5.2.2
- Stel die uitreiker van die reisigertjek binne 24 uur in kennis.
- Voltooi ’n polisieverslag oor die saak.
- Verskaf die aankoper se ontvangsbewys van die verkoopsadvies, asook bewys van identiteit.
- Voltooi die dokument om terugbetaling te eis.
- Stem in om jou samewerking te gee in die ondersoek na die verlies of diefstal, en enige resulterende vervolging.
- Die nommers van die verlore tjeks moet saam met die eis (5)

aangebied word (ongebruikte tjeks)

5.3 5.3.1 CHF200 ÷ 0,0829 = ZAR2 412,55
5.3.2 GBP450 × 17,2444 = ZAR7 759,98
5.3.3 EUR120 × 15,1881 = ZAR1 822,57
(3 × 3) (9)

5.4 5.4.1 Toer met geskeduleerde en gewaarborgde vertrek
5.4.2 Vlieg-ry-toer (‘fly-drive tour’)
5.4.3 Avontuurtoer
5.4.4 Bootreis
5.4.5 Doelgemaakte toer
(5 × 2) (10)

5.5
- Banke
- Grensposte
- Buitelandsevaluta-agentskappe
- Internet
- Reisagentskappe
- Koerante (Enige 5 x 1) (5)

[40]

TOTAAL: 200