higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1560**(A)**(J14)T

NASIONALE SERTIFIKAAT

REISKANTOORPROSEDURES N4

(4021154)

14 Junie 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

TOEBOEKEKSAMEN

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
REISKANTOORSPROSEDURES N4
TYD: 3 URE
PUNTE: 200

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 Bestudeer die dokument hier onder en beantwoord die vrae.

WikiAirlines

YOUR TICKET-ITINERARY YOUR BOOKING NUMBER : WXIKXI

Flight	From		To		Aircraft	Class/Status
WK 2200	Montreal-Trudeau (YUL) Thu May-04-2006	17:15	Frankfurt (FRA) Fri May-05-2006	06:30+1	333	Y Confirmed
WK 2495	Frankfurt (FRA) T1 Fri May-05-2006	07:50	Amsterdam (AMS) Fri May-05-2006	09:00	321	Y Confirmed
WK 2293	Munich (MUC) T2 Mon May-22-2006	15:30	Montreal-Trudeau (YUL) Mon May-22-2006	17:50	340	Y Confirmed

Passenger Name	Ticket Number	Frequent Flyer Number	Special Needs
(1) JONES, JOHN/MR.	012-3456-789012	000-123-456	Meal: VGML

Purchase Description	Price	
Fare (LLXSOAR, LLXGSOAR)	CAD	558.00
Canada - Airport Improvement Fee		15.00
Canada - Security Duty		17.00
Canada - GST #1234-5678		1.05
Canada - QST #12345-678-901		1.20
Germany - Airport Security Tax		18.38
Germany - Airport Service Fees		37.76
Fuel Surcharge		161.00
Total Base Fare (per passenger)		809.39
Number of Passengers		1
TOTAL FARE	CAD	809.39

Ticket is non-endorsable, non-refundable
Changes allowed, subject to availability,
no later than 2 hours before departure.
Please read carefully all fare restrictions.

Have a pleasant flight!

Paid by Credit Card XXXX-XXXX-XXXX-1234

1.1.1 Waarvoor staan die akroniem STD? (1)

1.1.2 Watter tipe STD word deur die gegewe dokument voorgestel? (1)

1.1.3 Noem VYF elemente wat altyd op die gegewe dokument moet verskyn. (5)

1.1.4 Watter vorm van betaling is vir die gegewe transaksie gebruik? (1)

1.2 Gee TWEE ooreenkomste en TWEE verskille tussen ’n *interne reisagent* en n *korporatiewe reisagent*. (2 + 2) (4)

1.3 Mnr John Jones wil vanaf Montreal (Kanada) na München (Duitsland) reis. Hy gaan die kaart hier onder gebruik vir aankope terwyl hy in Duitsland is.



1.3.1 Identifiseer die kaart. (1)

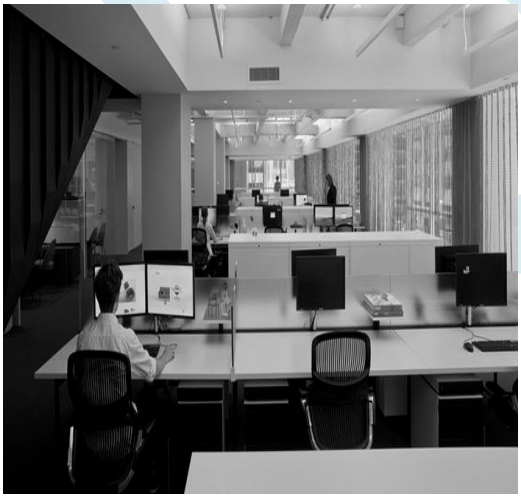
1.3.2 Hoe werk die kaart? (2)

1.3.3 Hoe sal mnr Jones voordeel trek indien hy hierdie kaart gebruik? (3)

1.3.4 Noem en verduidelik TWEE ander metodes wat mnr Jones kan gebruik om sy geld in Duitsland te spandeer. (2 + 2) (4)

1.4 Bestudeer die prente hier onder en beantwoord die vrae.

PRENT A



PRENT B



1.4.1 Noem die kantooruitlegte in PRENT A en PRENT B. (2)

1.4.2 Omskryf die uitlegte wat in VRAAG 1.4.1 genoem is. (1 + 1) (2)

1.4.3 Jy moet ’n koste-effektiewe uitleg vir jou maatskappy opstel.

Watter uitleg sal jy kies, tussen die een in PRENT A en die een in PRENT B? Motiveer jou antwoord. (3)

Kopiereg voorbehou

1.5 Verduidelik die term *ventilasie*. (1)
[30]

VRAAG 2

2.1 Gee EEN term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord of 'n term langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.1.1 Mense wat in ’n reiskantoor werk en vir die voorsiening van reisverwante inligting en advies aan potensiële toeriste verantwoordelik is

2.1.2 Private oornagposdiens wat dikwels deur die reisbedryf gebruik word om dokumente tussen lede in verskillende nasionale sentra te stuur

2.1.3 Geheime of privaat inligting wat ’n kliënt met ’n reiskonsultant sal deel om ’n bespreking te voltooi

2.1.4 Banktransaksie wat deur middel van gerekenariseerde of tegnologiese stelsels uitgevoer word

2.1.5 Internasionale gerekenariseerde besprekingstelsel (CRS) wat gebruik word om toegang tot baie databasisse van verskillende verskaffers in die toerismebedryf te verkry

(5 × 2) (10)

2.2 Noem die tipe posdiens wat ideaal sal wees om elk van die volgende te stuur:

2.2.1 Brosjures wat aan klante gepos moet word

2.2.2 Reisplan wat so gou moontlik by ’n kliënt se huisadres afgelewer moet word

2.2.3 Paspoort wat ’n kliënt binne sewe dae benodig

2.2.4 Reklamemateriaal van 4,1 kg wat na ’n ander tak van die maatskappy in ’n ander provinsie gepos moet word

2.2.5 Bevestiging van ’n bespreking wat binne 24 uur direk aan ’n kliënt in ’n ander land gestuur moet word

(5 × 1) (5)

2.3 Bespreek maniere om uitgaande pos effektief te hanteer. (7)

2.4 Noem die DRIE belangrikste klassifikasies vir lêers en lêeromslae. (3)

Kopiereg voorbehou

2.5 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Mnr en mev Rikhotso werk vir hulself en is al meer as 40 jaar getroud. Gedurende hulle huwelik het hulle genoeg geld gespaar om alles wat hulle begeer te kon koop. Hulle het nooit winkelrekenings geopen of lenings uitgeneem nie, omdat hulle altyd bang was dat hulle name op 'n swartlys sou kom as hulle nie die gereelde betalings nakom nie.

Vanjaar het hulle besluit om aan hul huis aan te bou en dit in 'n dubbelverdieping te omskep, waarin hulle in hul aftreejare maklik sal kan woon. Hulle het R200 000 hiervoor benodig en by die bank om 'n lening aansoek gedoen. Hulle aansoek is afgekeur, en die rede wat die bank gegee het is dat mnr en mev Rikhotso geen kredietgeskiedenis het nie.

2.5.1 Wat is 'n *banklening*? (2)

2.5.2 Verduidelik die term *kredietgeskiedenis* en noem waarom dit belangrik is dat verbruikers 'n goeie kredietgeskiedenis moet hê. (4)

2.5.3 Wat beteken dit om op 'n *swartlys* te kom? (2)

2.5.4 Noem VIER soorte kredietgeriewe, buiten 'n banklening, waarvoor mnr en mev Rikhotso kan aansoek doen. (4)

2.6 Wanneer 'n mens 'n persoonlike tjekrekening open, moet jy 'n aansoekvorm voltooi.

Gee VYF persoonlike besonderhede wat die bank sal benodig om die aansoekvorm te voltooi. (5)

2.7 Elektroniese bankdienste is 'n oorkoepelende term wat die prosesse beskryf wat 'n kliënt in staat stel om finansiële transaksies uit te voer sonder om die bank te besoek.

Bespreek die volgende opsies vir elektroniese bankdienste:

2.7.1 Telefoonbankdienste

2.7.2 Selfoonbankdienste

2.7.3 Aanlyn bankdienste

(3 × 1) (3)

[45]

VRAAG 3

3.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.1.1 Daar word van personeellede verwag om ’n vertroulikheidsooreenkoms, wat ’n regtens bindende kontrak is en by hul dienskontrak ingesluit is, te lees en onderteken.

3.1.2 Vertroulikheidsooreenkomste is slegs in die kantooromgewing van toepassing.

3.1.3 Die beskikbaarstelling van rekords aan die polisie as hulle ’n geldige lasbrief het om kliëntelyste te inspekteer, is vrygestel van vertroulikheidsooreenkomste

3.1.4 Personeellede wat toegang tot vertroulike inligting het soos kliënte se persoonlike besonderhede en reisplanne, word reiskonsultante genoem.

3.1.5 Personeellede wat toegang tot vertroulike inligting het soos personeelkontrakte en al die personeellede se huisadresse, is bestuurders en mensehulpbronbestuurders.

3.1.6 ’n Junior konsultant sal toegang hê tot die besonderhede van kliënte wat na Parys reis.

(6 × 1) (6)

3.2 Lees die artikel hier onder en beantwoord die vrae.

Hoe om jou lêers met kruisverwysings te organiseer

Om eerlik te wees, ek is nie ’n groot voorstander van kruisverwysde lêerstelsels nie. Ek is veral nie ten gunste van stelsels wat van jou vereis om ’n sekondêre indeks van dinge wat jy reeds geliasseer het, by te hou nie. Hetsy in ’n kaartstelsel, ’n notaboek of ’n rekenaarlêer – in hoe meer plekke jy jou lêers georganiseer moet hou, hoe meer plekke is daar waar dinge buite beheer kan raak.

Hoe dit ook al sy, kruisverwysings werk vir party mense en bepaalde vaste soorte kruisverwysings kan maklik deur enigiemand gebruik word. Die ontwikkeling van elektroniese data dien ook as ’n tipe kruisverwysing.

3.2.1 Wat is kruisverwysing? (2)

3.2.2 Identifiseer die tipe liasseerstelsel wat in die artikel genoem word. (1)

3.2.3 Bespreek die stappe wat ’n mens moet volg wanneer jy liassering doen volgens die stelsel wat jy in VRAAG 3.2.2 genoem het. (5)

3.3 Waarvoor staan die akroniem POPI? Verduidelik kortliks die doel van hierdie Wet. (3)

Kopiereg voorbehou

3.4 Bespreek die negatiewe gevolge wat 'n toerismemaatskappy sal ervaar in die geval van 'n sekuriteitskending is. (4)

3.5 Noem DRIE risiko's wat deur reisversekerings gedek word. (3)

3.6 Verduidelik die term *aanspreeklikheidsversekering*. (2)

3.7 Onderskei tussen *kopiëring* en *duplisering*. (2 + 2) (4)

3.8 Wanneer neutrale kaartjievoorraad van IATA ontvang word, moet dit voor gebruik gevalideer word.

Watter prosedure moet gevolg word om 'n vliegkaartjie met die hand ("manually") te valideer? (5)

[35]

TOTAAL AFDELING A: 110

AFDELING B

VRAAG 4

4.1 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (4.1.1–4.1.7) in die ANTWOORDBOEK neer.

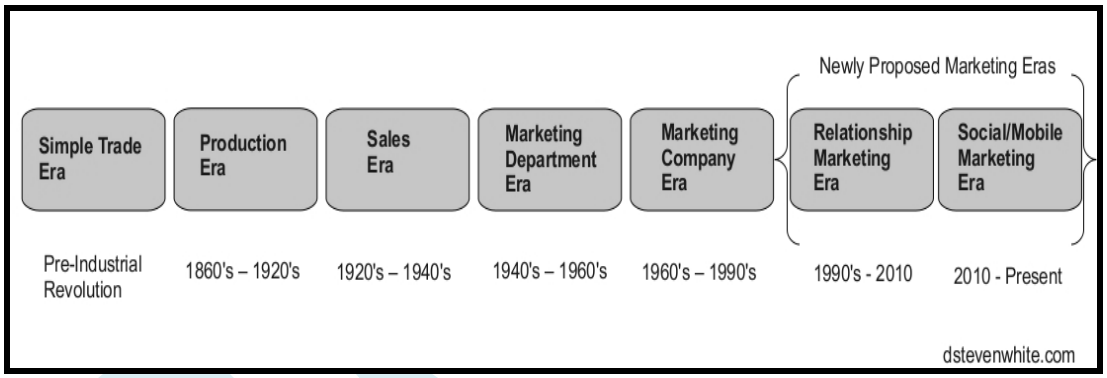
	KOLOM A		KOLOM B
4.1.1	Skram weg van ander mense	A	inskiklik
4.1.2	Benodig gereeld privaat tyd	B	ekstrovert
4.1.3	Tree op teen ander mense	C	aggressief
4.1.4	Gewoonlik ontvanklik vir en gemotiveer deur die buitewêreld van mense en dinge	D	introvert
		E	afsydig
4.1.5	Mense wat na ander mense toe beweeg		
4.1.6	Verkies individuele kommunikasie en verhoudings		
4.1.7	Voel ontneem wanneer hulle van interaksie met die buitewêreld afgesny is		

(7 × 1) (7)

Kopiereg voorbehou

4.2 Bemarking het sedert die beginjare deur verskillende ontwikkelingsfases beweeg.

Bestudeer die tydslyn hier onder en beantwoord die vrae deur 'n bepaalde bemarkingsera te kies wat met die gegewe stelling ooreenstem. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (4.2.1–4.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.



4.2.1 Fokus daarop geld te maak deur middel van aggressiewe verkope

4.2.2 Klante se behoeftes staan sentraal tot die onderneming en hulle bepaal watter produkte geproduseer word

4.2.3 Maatskappye fokus op bemarkingsprobleme en gebruik 'n wye verskeidenheid bemarkingsaktiwiteite

4.2.4 Maatskappye fokus op aggressiewe verkope van produkte en nie op verbruikersbehoeftes nie

4.2.5 Fokus op die produksie van uitstaande produkte en verbetering oor tyd om klante te lok

(5 × 2) (10)

4.3 Skryf die woord *sosiaal* in die fonetiese alfabet wat in die toerismebedryf gebruik word. (6)

4.4 Die tydslyn in VRAAG 4.2 toon dat sosiale media sedert 2010 as 'n platform vir bemarking gebruik is.

Omskryf *sosiale media*. (2)

4.5 Jy is as die nuwebemarkingsbestuurder by MTO Travel aangestel. Jou eerste taak is om sosiale media as deel van jou bemarkingstrategie te gebruik.

Kies VIER tipes sosialemedia-platforms van sosiale netwerke se webtuistes en verduidelik hoe jy elke platform sal gebruik om jou maatskappy te bemark.

(4 × 3) (12)

4.6 Toerismemaatskappye verkoop gewoonlik dienste eerder as goedere.

Sal toerpakkette wat deur n toeroperateur verkoop word as *diensbemarking* of *vervaardigingsbemarking* gekategoriseer word? Motiveer jou antwoord. (1 + 2) (3)

4.7 Leervermoë is een van die individuele faktore wat ’n persoon kan beïnvloed om ’n bepaalde toerismeproduk te koop.

Vergelyk die behoeftes van ’n *nuwelingreisiger* met dié van ’n *ervare reisiger*.
(3 + 3) (6)

4.8 Verwysingsgroepe is groepe met wie ’n persoon sal identifiseer en dalk by wil aansluit.

Gee EEN voorbeeld van ’n subgroep vir elk van die volgende verwysingsgroepe:

4.8.1 Lidmaatskapsgroepe

4.8.2 Outomatiese groepe

4.8.3 Negatiewe groepe

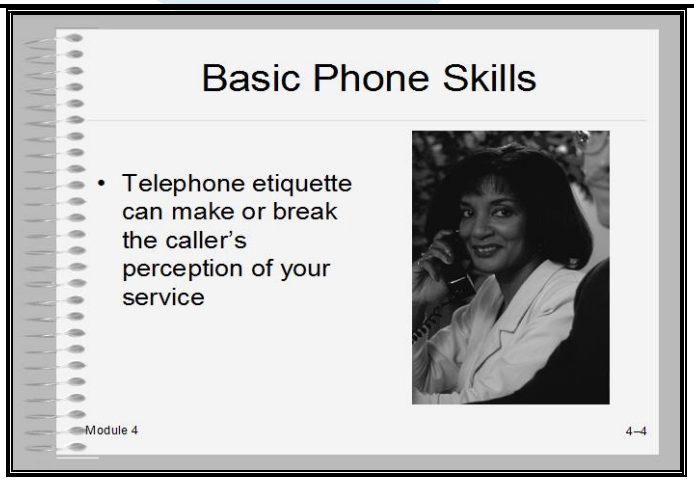
4.8.4 Geassosieerde groepe
(4 × 1) (4)

4.9 Aanlyn besprekings hou bepaalde voordele vir sowel die verbruiker as die toerismemaatskappy in.

Bespreek VYF voordele vir die verbruiker wanneer hy of sy ’n aanlyn bespreking maak, en VYF nadele vir die toerismemaatskappy wat aanlyn besprekings aanvaar. (5 + 5) (10)
[60]

VRAAG 5

5.1 Lees die artikel hier onder en beantwoord die vrae.



Telefoonetiket kan ’n oproeper se persepsie van jou diens maak of breek. As jy behoorlike telefoonetiket ken, soos hoe om die telefoon te beantwoord, oproepers te laat aanhou en oproepe oor te plaas, het jy reeds ’n mededingende voordeel.

(Bron: *www.acf.hhs.gov/sites/default/files/ocse/cs*)

5.1.1 Stem jy saam met die stelling dat 'telefoonetiket ’n oproeper se persepsie van jou diens kan maak of breek', of verskil jy daarmee? Motiveer jou antwoord. (3)

5.1.2 Dink jy ’n telefoongesprek tussen ’n reisagent en ’n klant is ook deel van persoonlike verkope? Motiveer jou antwoord. (3)

5.1.3 Noem 10 basiese reëls wat ’n konsultant moet volg wanneer hy of sy verkope telefonies bemark. (10)

5.2 Bespreek elke stap van die verkoopsproses hier onder breedvoerig.

Stap 1: Beskik oor voldoende kennis van die produk
Stap 2: Vind en identifiseer die koper
Stap 3: Nader potensiële klante (kopers)
Stap 4: Doen aanbieding van en verskaf verkoopseienskappe
Stap 5: Beantwoord vrae en doelwitte
Stap 6: Beklink die transaksie
Stap 7: Volg op (nieverkoopsaktiwiteite) (14)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 90
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou