higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

# NASIENRIGLYN

## NASIONALE SERTIFIKAAT

## REISKANTOORPROSEDURES N4

## 6 JUNIE 2019

**Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.**

Kopiereg voorbehou

## AFDELING A

## VRAAG 1

1.1 1.1.1 Panoramiese/gemengde/gekombineerde kantooruitleg (2)

1.1.2 Ja (1)

1.1.3 Met hierdie uitleg word twee of meer kantooruitlegte gekombineer, wat ideaal is om aan die bestuurder en rekenmeester die privaatheid te bied wat hulle nodig het. Die konsultante sal in die oopplanafdeling werk. Elke werknemer sal in 'n omgewing werk wat by hul behoeftes pas om die werk na die beste van hul vermoë te doen. (3)

1.1.4
- Lessenaar 1: Internasionale/senior konsultant
- Lessenaar 2: Tussentydse konsultant
- Lessenaar 3: Junior/huishoudelike konsultant
- Vertrek 2: Bestuurder/rekenmeester (4 × 2) (8)

1.1.5
- Vertrek 1 is 'n raadsaal.
- Dit word as vergaderkamer, onderhoudvoeringsvertrek, en so meer gebruik. (2)

1.1.6
- Die kantoor het slegs een kantoor vir óf die rekenmeester óf die bestuurder. Dit sou die beste wees om 'n kantoor vir die bestuurder en 'n ander kantoor vir die rekenmeester te hê.
- Die kantoor het drie televisies, wat die personeel in hul werk kan steur as die programme en klank nie goed gemonitor word nie.
- 'n Fotokopieer- en drukafdeling is nie beskikbaar nie.
- Die kluis is ook nie by die plan ingesluit nie.
- Die inligtingsafdeling (brosjurerak) is in die middel van die kantoor geplaas en moet eerder teenaan die muur geskuif word.

(Enige 2 × 2) (4)

1.2 1.2.1 Waar
1.2.2 Onwaar
1.2.3 Waar
1.2.4 Onwaar
1.2.5 Onwaar

(5 × 1) (5)

1.3 1.3.1 C
1.3.2 B
1.3.3 B
1.3.4 D
1.3.5 A
1.3.6 D
1.3.7 A
1.3.8 A
1.3.9 C
1.3.10 C

(10 × 1) (10)

**[35]**

Kopiereg voorbehou 

## VRAAG 2

2.1 2.1.1 ’n Reisigerstjek is ’n voorafgedrukte tjek (wat deur ’n finansiële instelling uitgereik word)✓ wat bedoel is dat die persoon dit kan teken om iemand anders te betaal omdat die uitreiker vir daardie voorreg betaal is.✓ (2)

2.1.2 Die funksies en gebruik van reisigerstjeks verskil van dié van ’n normale tjek.✓✓ Die bedrag word reeds vooraf op die reisigerstjeks gedruk✓✓ en die reisiger kan op slegs drie plekke iets op die tjek skryf. Die bokant van die tjek word deur die reisiger geteken sodra hulle die tjek ontvang. Die tweede handtekening word gemaak voor die persoon wat die betaling ontvang. Daar is ook ’n plek waarop die datum ingevul kan word. As jy vir iets ter waarde van $90 met ’n $100 se reisigerstjek betaal, sal jy kleingeld in kontant kry. (4)

2.1.3
- Dit is duur weens die kommissiefooie en omsettingskoste daarvan.
- Jy kry nie ’n beter wisselkoers soos die reisigers wat debiet- of kredietkaarte gebruik nie.
- Party ondernemings wil nie meer reisigerstjeks aanvaar nie.
- Jy kan nie reisigerstjeks by OTM'e wissel nie.
- Dit is ongerieflik omdat dit in vandag se tegnologiese wêreld nie elektronies beskikbaar is nie. (Enige 4 × 1) (4)

2.1.4
- Kontantpaspoort/reisgeldkaart/voorafbetaalde reiskaart/ wêreldvalutakaart/reisbeurs
- Kredietkaart
- Debietkaart (3)

2.1.5 Nee (1)

2.1.6 Enige ongebruikte reisigerstjeks moet binne 14 dae vandat die reisigers in die land terug is, aan die uitreiker teruggestuur word.✓✓ Die geld word ooreenkomstig daardie spesifieke dag se wisselkoers in kontant terugbetaal. (2)

2.1.7
- Dit is veiliger om ’n kaart as kontant of reisigerstjeks by jou te dra.
- Die bankkoste is laer op kaarttransaksies as op die onttrekking van geld.
- Dit is gerieflik. Jy hoef nie na ’n bank toe te gaan en in ’n lang tou vir kontant te wag nie.
- Die bankstaat sal jou help om ’n rekord te hou van waar jou geld bestee is.
- Vanweë die unieke PIN wat aan elke kaart toegewys is, is dit moeilik om die kaart te gebruik wanneer dit gesteel word.
- Party banke bied belonings aan as jy jou bankkaart gereeld gebruik.
- Sommige kaarte kan internasionaal gebruik word en jy hoef nie geld vir buitelandse valuta te wissel voordat jy reis nie. (Enige 4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou 

2.2 2.2.1 Spoeddienste
2.2.2 Geregistreerde pos
2.2.3 Gereelde of landpos

(3 × 2) (6)

2.3
- Naam en ID-nommer
- Geslag en etniese/rasse-oorsprong van ’n kliënt
- Die kliënt se visum, paspoort en identifikasiedokumente
- Die kliënt se kontakbesonderhede en adres
- Bankbesonderhede
- Kredietkaartinligting
- Mediese geskiedenis
- Reisgeskiedenis en -rekords (reisplanne)
- Misdaadrekord
- Lidmaatskap van organisasies
- Opvoedkundige inligting
- Godsdienstige en filosofiese oortuigings (Enige 6 × 1) (6)

2.4 2.4.1 DOCEX
2.4.2 BSPZA
2.4.3 E-POS
2.4.4 CCTV

(4 × 2) (8)
**[40]**

**VRAAG 3**

3.1 3.1.1 Paspoort/visums/ID-kaart

3.1.2 Bevestiging van bespreking/reisplan/reiskwotasie/bewys van betaling/visumaansoek

3.1.3 Paspoort/visums/ID-kaart

(3 × 1) (3)

3.2
- Liasseerdatum
- Nommer
- Korrespondent
- Inhoud
- Oorgegee aan
- Voorletters
- Korrespondent
- Ontvang van
- Soort betaling
- Bedrag
- Voorletters
- Kwitansienommer (Enige 7 × 1) (7)

3.3
- Geskik✓ – moet by die onderneming se vereistes pas✓
- Logies✓ – moet in 'n logiese volgorde wees✓
- Buigsaam✓ – moet buigsaam genoeg wees om vir funksionele veranderinge voorsiening te maak✓
- Eenvoudig✓ – moet eenvoudig genoeg wees om te verstaan, veral vir nuwe personeel✓
- Toeganklik✓ – moet maklik toeganklik vir die toepaslike personeel wees✓
- Ekonomies – moet nie 'n uiters duur liasseerstelsel wees nie en moet maklik in stand gehou kan word
- Veilig – inligting moet veilig en vertroulik gehou word
- Duursaam – moet veilig weg van moontlike water-, stof- of brandskade gehou word en moet baie lank kan duur
- Netjies – moet netjies wees en nie die hele kantoor oorneem nie
- Kompak – moet nie te veel ruimte in beslag neem nie (Enige 5 + 5) (10)

3.4
- Liasseerkabinette
- Manilla-vouers
- Konsertinalêers
- Prieme ('spikes')
- Alfabetiese boeklêer
- Muurlêers (Enige 5 × 1) (5)

3.5
- Gehalte van die afskrif wat vereis word
- Of 'n kleurkopie verlang word
- Die koste verbonde aan die maak van 'n afskrif
- Die soort papier wat benodig word
- Die aantal afskrifte wat verlang word
- Hoeveel mense die masjien gaan gebruik
- Of die masjien gekoop of gehuur gaan word
- Of dit nodig is om toegangsnommers aan die personeel uit te reik
- Hoeveel funksies die masjien moet vervul, byvoorbeeld verklein, vergroot, bind of sorteer (Enige 5 × 1) (5)

3.6 BSP is 'n stelsel wat ontwerp is om die IATA-geakkrediteerde passasiersverkoopsagente se verkoops-, verslagdoenings- en betalingsprosedures te fasiliteer en te vereenvoudig asook om finansiële beheer en kontantvloei vir BSP-lugrederye te verbeter.✓✓

Voordele vir sowel die lugredery as die agentskap:
- Dit verminder lugrederykoste en voorsien terselfdertyd 'n koste-effektiewe stelsel aan agente om die produkte van daardie lugrederye wat aan die BSP deelneem, te verkoop.✓
- Dit stel lugrederye en agente in staat om administratiewe bokoste te spaar, terwyl hulle hul dienste vaartbelyn vir die kliënte maak.✓
- Dit voorsien een voorraadbron van kaartjienommers vir elektroniese kaartjies.✓
- Dit vereenvoudig betalingsprosedures deur een punt vir agentebetalings te skep. (Enige 3 × 1) (5)

**[35]**

**TOTAAL AFDELING A: 110**

## VRAAG 4

4.1 4.1.1 Die produklewensiklus (2)

4.1.2 Groeifase – snelle markaanvaarding✓ en toenemende winste✓ Mededingers sien nou die goeie produk raak wat jy het en ontwikkel iets soortgelyks.

Volwassenefase – Die winste op verkope begin afneem.✓ Die winste is nie meer so groot nie. Verhoog die produksiekoste om mee te ding.✓ Die mededinging word strawwer. (4)

4.1.3 Die doel van die bekendstellingsfase van reklame is om potensiële verbruikers van die produk of dienste in kennis te stel. (2)

4.1.4 Die doel van die dalingsfase van reklame is om potensiële kliënte aan die produk of diens te herinner. (2)

4.2 4.2.1 Motivering kan omskryf word as die rede dat daar op ’n bepaalde manier opgetree word.

4.2.2 Persoonlikheid is dit wat jou van ander mense onderskei en het te doen met die verskille tussen mense wat gedrag, denke en optrede betref.

4.2.3 ’n Leerervaring bepaal die reisiger se keuse tussen iets bekends (waarvan hulle weet) en iets nuuts (wat onbekend is). Reisigers wat vir die eerste keer reis, het min selfvertroue en is beïndruk met die meeste dinge, terwyl ervare reisigers meer eise kan stel.

(3 × 2) (6)

4.3 4.3.1 Oorsese vakansie
4.3.2 Eie vakansiehuis
4.3.3 Duur tyddeel
4.3.4 Kampering
4.3.5 Besoek vriende en familie

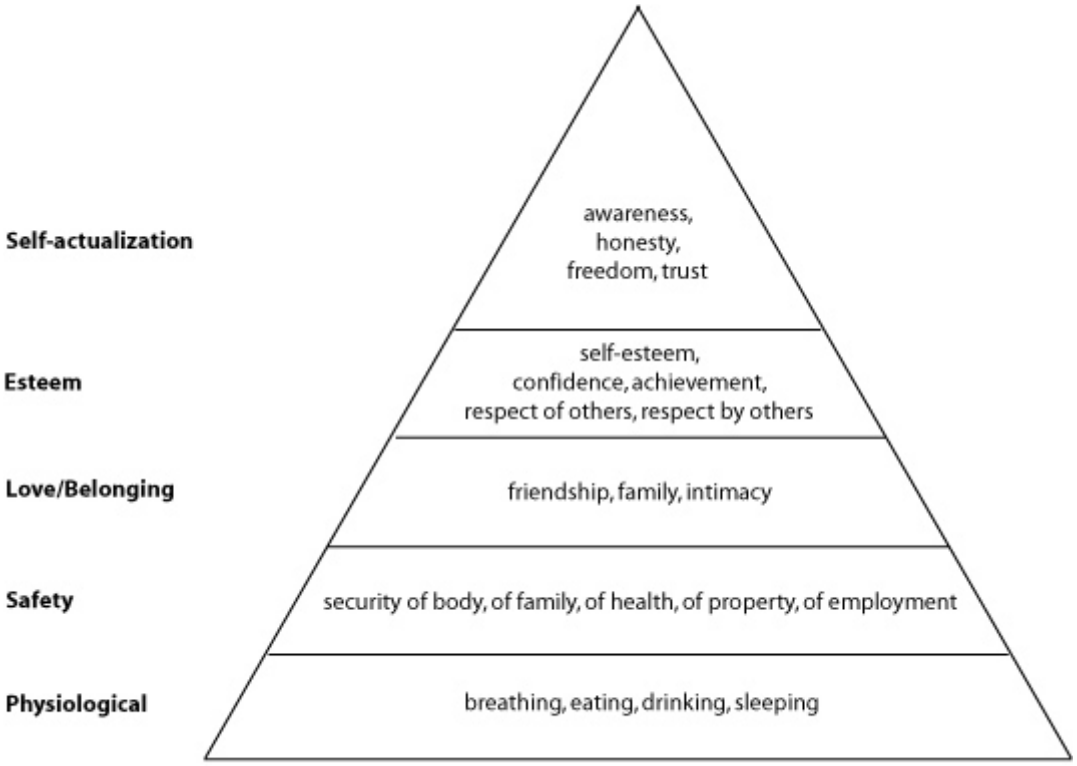
(5 × 1) (5)

4.4 4.4.1 Bemarking-era
4.4.2 Verkoop-era
4.4.3 Verkoop-era
4.4.4 Produksie-era
4.4.5 Produksie-era
4.4.6 Bemarking-era

(6 × 1) (6)

Kopiereg voorbehou 

5.2




**Maslow's Hierarchy of [Human] Needs**

(12)
**[39]**

## VRAAG 5

5.1 5.1.1

- Kundige raad is onmiddellik beskikbaar,✓✓ terwyl aanlyn besprekings beperkte of geen persoonlike kontak behels.✓✓
- 'n Agent is beskikbaar om enige vrae te beantwoord.
- Jy vermy die risiko van aanlyn bedrog wanneer jy die betalings maak. (4)

5.1.2

- Besprekings kan enige tyd van die dag of nag gemaak word (24 uur lank).
- Dit is gerieflik om besprekings op enige plek (by die werk of by die huis) te kan maak.
- Die bespreking word dadelik bevestig.
- Dit is maklik om beskikbaarheid na te gaan en pryse te vergelyk.
- Die meeste aanlyn dienste bied 'n aanlyn konsultant aan om te help waar nodig.
- Dit bespaar koste aangesien geen middelman betaal moet word nie.
- Menslike foute word uitgeskakel, tensy die verbruiker self 'n tikfout maak.
- Met aanlyn besprekings word daar konsekwent 'n beter prys verkry aangesien dit altyd goedkoper is om aanlyn te bespreek as enige ander opsies. (Enige 5 × 1) (5)

5.1.3 Persoonlike verkope is die wisselwerking (van aangesig tot aangesig of elektronies)✓ tussen 'n reisagent en die potensiële kliënt, waartydens die agent die kliënt✓ oorreed om geld vir 'n spesifieke produk te betaal. (2)

5.1.4
- Werk deur reisbrosjures en reistydskrifte.
- Gebruik die internet om op die webtuistes van bepaalde verskaffers rond te snuffel.
- Lees elke dag koerant.
- Hou die jongste GSA byderhand.
- Kyk na reiskanale.
- Probeer om van die bestemmings te besoek.
- Praat met mede-agente en kliënte wat reeds ervaring in die produk opgedoen het. (Enige 4 × 1) (4)

5.1.5
- Hou op lees of praat met kollegas.
- Stel jouself bekend en wys aan die kliënt waar hulle moet sit.
- Luister na die kliënt se behoeftes.
- Vra die regte vrae om ’n beter idee te kry van wat die kliënt wil hê.
- Skryf die belangrikste dinge neer terwyl die kliënt praat sodat jy dit nie vergeet nie.
- As die telefoon lui, antwoord dit, sit die oproep deur en vra die kliënt om verskoning.
- Enige verwysingsmateriaal moet binne maklike bereik wees. (5)

5.2 Alfa✓ Alfa✓ November✓ Lima✓ Yankee✓ November✓ (6)

5.3 ’n Gesinslewensiklus is die stadia waardeur ’n mens van kleinkinderjare tot en met aftrede deurgaan.✓✓

Fase 1: Pas getroud✓
Fase 2: Gesin brei uit✓
Fase 3: Volwassenefase✓
Fase 4: Ná-ouerlike fase✓
Fase 5: Alleenoorlewende✓ (5)

5.4
5.4.1 B
5.4.2 A
5.4.3 B
5.4.4 E
5.4.5 A
5.4.6 E
5.4.7 D
5.4.8 D
5.4.9 C
5.4.10 C

(10 × 2) (20)
**[51]**

**TOTAAL AFDELING B: 90**
**GROOTTOTAAL: 200**

Kopiereg voorbehou