higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1570**(A)**(J6)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

REISKANTOORPROSEDURES N4

(4021154)

6 Junie 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 12 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
REISKANTOORPROSEDURES N4
TYD: 3 UUR
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.

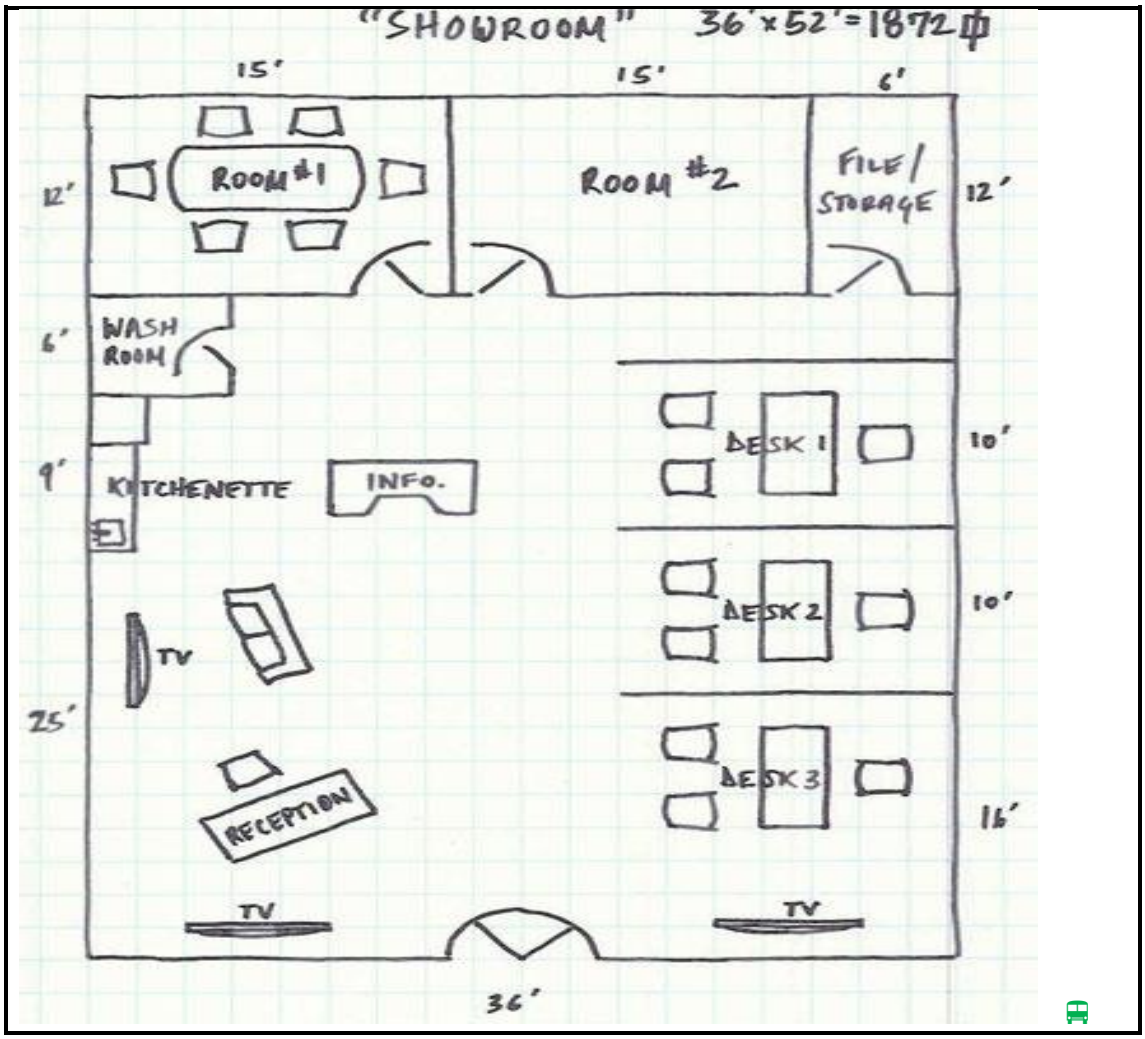
4. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Bestudeer die skets/diagram hier onder en beantwoord die volgende vrae:



1.1.1 Watter soort kantooruitleg word op die skets hier bo uitgebeeld? (2)

1.1.2 Sal die uitleg hier bo vir 'n kleinhandelsreisagentskap geskik wees? Antwoord 'ja' of 'nee'. (1)

1.1.3 Gee redes vir jou antwoord op VRAAG 1.1.2. (3)

1.1.4 Watter personeellede van 'n reisagentskap sal goed geposisioneer wees as hulle by lessenaar 1, lessenaar 2 en lessenaar 3 sit of in vertrek 2 geplaas word? (8)

1.1.5 Die meeste reiskantore het 'n vertrek soortgelyk aan die een wat as 'vertrek 1' aangedui is. Wat is die gewilde naam vir daardie vertrek en waarvoor word dit gebruik? (2)

1.1.6 Ontleed die uitleg hier bo en dui dan TWEE swakhede van die uitleg aan wat verhinder dat dit die ideale uitleg vir 'n kleinhandelsreisagentskap kan wees. (4)

Kopiereg voorbehou

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in jou ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 Die ligging wat vir ’n toerismeonderneming gekies word, moet voldoende ruimte vir die personeellede binne-in die area voorsien.

1.2.2 ’n Selfoonbanktoepassing stel geregistreerde kliënte in staat om finansiële transaksies met behulp van ’n telefoonoproep aan te gaan.

1.2.3 ’n Faksmasjien kan gebruik word om ’n faks te stuur wat direk via ’n e-pos ontvang kan word.

1.2.4 ’n RBS ('CRS') kombineer etlike globaleverspreidingstelsels ('GDSs') van verskillende verskaffers om besprekings te vergelyk en te maak.

1.2.5 Dit is belangrik om jou rekenaarwagwoord aan jou bestuurder te gee vir noodgevalle.

(5 × 1) (5)

1.3 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende stellings gegee. Kies die korrekte antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in jou ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Dit is die rede vir sekuriteitsprosedures in ’n toerismeonderneming, behalwe ...

A kontant en moontlike buitelandse valuta.
B kontrakte met verskaffers en groothandelaars.
C ’n breuk in kliënte se vertroue.
D dokumente soos paspoorte en ander reisdokumente.

1.3.2 Dit hou potensiële sekuriteitsrisiko's vir die toerismebedryf in:

A Mense wat verdag lyk
B Kliënte wat dikwels kla
C Dokumente wat oop op lessenaars rondlê
D Paspoorte wat op onbemande lessenaars rondlê

1.3.3 Die 'POPI'-wet is die ...

A Wet op Beskerming van Private Inligting.
B Wet op Beskerming van Persoonlike Inligting.
C Wet op Beskerming van Mense se Inligting.
D Wet op Beskerming van Publieke Inligting

1.3.4 Dit dek die versekerde reisiger teen skade weens liggaamsbeserings wat per ongeluk aan ander gedoen is en die verlies of skade wat per ongeluk aan eiendom berokken is:

A Hospitaaldekking
B Permanente gestremdheid
C Algemene aanspreeklikheid
D Persoonlike aanspreeklikheid

Kopiereg voorbehou

1.3.5 ... is gemoeid met die plasing van die polishouer in dieselfde finansiële posisie ná skade/verlies as wat hy of sy net voor die voorval was.

A Vrywaring
B Subrogasie
C ’n Eis
D ’n Sessie

1.3.6 Reisversekering sluit die volgende uit, behalwe ...

A gevaarlike aktiwiteite.
B terrorisme.
C dronkbestuur.
D vervoer terug huis toe.

1.3.7 ’n Bepaalde hoeveelheid geld wat die versekerde aan die versekeraar betaal in ruil vir ’n bepaalde hoeveelheid versekeringsdekking in geval van ’n verlies of skade:

A Premie
B Premiekwytskelding
C Bybetaling
D Bybetalingskwytskelding

1.3.8 ’n Voorafbepaalde bedrag geld wat op ’n gegewe datum aan die versekerde uitbetaal sal word:

A Uitkeerpolis
B Belegging
C Pensioenannuïteit
D Lewenspolis

1.3.9 Met reisvertragingsdekking word die terugbetaling vir addisionele uitgawes soos die volgende gemaak, behalwe ...

A etes by ’n restaurant.
B oornagverblyf by ’n hotel.
C ’n massering by die hotelspa.
D geld om noodsaaklike items te koop ingeval jou bagasie vertraag is.

1.3.10 Die redes dat ondernemings versekering uitneem, sluit die volgende in, behalwe ...

A onvoorspelbare verliese soos diefstal.
B die vervanging van maatskappybates indien dit nie meer funksioneel is nie.
C die maak van ’n wins wanneer hulle eis.
D die beskerming van hul werknemers met beserings by die werk.

(10 × 1) (10)
[35]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 2

2.1 Bestudeer die artikel hier onder en beantwoord die vrae.

Nuuskamer

Moet ons 'Bon Voyage' vir Reisigerstjeks sê?

Paspoort? Afgemerk. Vlugreiskaartjies? Afgemerk. Reisigerstjeks? Miskien tog nie. Met al die vele vorme van buitelandse valuta wat deesdae beskikbaar is, is reisigerstjeks nie meer die verkose opsie wat dit altyd was nie. Alhoewel dit steeds ’n redelik veilige keuse is – aangesien jy dit kan vervang as dit verlore raak of gesteel word – is dit dalk nie die beste opsie betreffende koste en gerief nie. Hier volg ’n paar redes dat jy moontlik papier vir plastiek sal verruil wanneer jy weer oorsee gaan.

Die kostefaktor

Reisigerstjeks word teen ’n koste uitgereik, wat kommissiefooie en omsettingskoste insluit. Dit sal jou dus loon om jou huiswerk te doen ten einde ’n goeie idee te kry van wat jy kan verwag om te betaal. Bowendien sal jy waarskynlik ’n beter wisselkoers kry wanneer jy eerder jou krediet- of debietkaart, of ’n voorafbetaalde reiskaart soos die MasterCard® World Currency Card™, in plaas van reisigertjeks gebruik.

Die gerieflikheidsfaktor

Wanneer jy reisigerstjeks gebruik om vir goedere en dienste te betaal, word dit nie so algemeen aanvaar as vantevore nie, wat beteken dat jy na ’n wisselburo ('exchange bureau') moet soek waarby jy jou tjeks kan wissel. Daarby moet jy moontlik nog jou krediet- of debietkaart ook saamneem. Aangesien die meeste valuta- of wisselburo's en banke slegs tydens werksure oop is, moet jy ook daarvolgens beplan om te verhoed dat jy met geen toegang tot kontant sit nie. Aangesien OTM'e en kredietkaartmasjiene in die meeste lande maklik toeganklik is, is dit geen verrassing nie dat ’n toenemende aantal reisigers verkies om ’n kaart te gebruik om vir hul uitgawes te betaal.

Al ooit ’n voorafbetaalde reiskaart oorweeg?

Jy word deesdae nie beperk tot ’n keuse van reisigerstjeks, kredietkaarte of debietkaarte nie. Jy het ook die opsie om ’n voorafbetaalde reiskaart te kry soos die MasterCard® World Currency Card™ van Bidvest Bank. Jy kan ’n vasgestelde bedrag op jou reiskaart laai en dit gebruik om vir jou aankope te betaal of om geld by ’n OTM te trek. Dit is ’n gerieflike manier om jou reisgeld apart van jou hoofbankrekeninge te hou en dit stel jou in staat om te begroot en tred te hou met jou besteding terwyl jy reis.

[Bron: Aangepas uit https://www.bidvestbank.co.za/news-room/news-view.aspx?i=79]

2.1.1 Definieer ’n *reisigerstjek*. (2)

2.1.2 Verduidelik hoe ’n reisigerstjek van ’n normale tjek verskil en hoe dit gebruik word. (4)

2.1.3 Noem VIER nadele daarvan vir ’n reisiger om reisigerstjeks te gebruik, met verwysing na die artikel hier bo. (4)

2.1.4 Noem en verduidelik enige DRIE metodes waarvolgens reisigers hul geld oorsee kan bestee. (3)

2.1.5 Reisigers sal die geld verbeur as hulle nie al hul reisigerstjeks tydens hul vakansie uitgee nie. Stem jy saam met hierdie stelling? Antwoord 'ja' of 'nee'. (1)

2.1.6 Gee redes vir jou antwoord op VRAAG 2.1.5. (2)

2.1.7 Reisigers verkies deesdae om bankkaarte te gebruik.

Noem VIER redes dat bankkaarte verkies word. (4)

2.2 Dui die soort posdiens aan wat hier onder beskryf word.

2.2.1 Die afsender betaal normale poshanterings- en afleweringskoste. Hy of sy het opsies soos 'toonbank tot toonbank', 'toonbank tot deur', 'deur tot toonbank' en 'deur tot deur'.

2.2.2 Die geadresseerde ontvang ’n kennisgewing om ’n posartikel by die poskantoor te gaan afhaal.

2.2.3 ’n Posafleweringstelsel waarin briewe en pakkies oor die aarde (land en see) heen reis

(3 × 2) (6)

2.3 Noem enige SES soorte inligting wat as vertroulik geklassifiseer kan word. (6)

2.4 Enkodeer die volgende name in algemene afkortings wat in die toerismebedryf gebruik word:

2.4.1 Dokumentuitruiling ('document exchange')

2.4.2 Fakturerings- en Vereffeningsplan Suid-Afrika ('Billing and Settlement Plan South Africa')

2.4.3 Elektroniese pos

2.4.4 Geslotekringtelevisie ('closed-circuit television')

(4 × 2) (8)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1 Gee EEN voorbeeld van ’n toerismedokument(e) wat, ideaal gesproke, deur elk van die volgende posdienste in Suid-Afrika gestuur kan word:

3.1.1 Geregistreerde pos

3.1.2 E-pos

3.1.3 Koerierdiens

(3 × 1) (3)

3.2 Kgomotso Chabedi is die nuwe intern by jou kantoor. Sy weet nie dat daar ’n betalingsregister sowel as ’n posregister is nie.

Om haar daarmee te help, lys ’n minimum van SEWE items wat op daardie twee vorms voorkom. (7)

3.3 ’n Toerismekantoor het ’n behoorlike liasseerstelsel nodig.

Gee en verduidelik VYF vereistes vir ’n goeie liasseerstelsel wat jy in gedagte moet hou wanneer jy oor ’n toepaslike stelsel vir die kantoor moet besluit.

(5 × 2) (10)

3.4 Noem enige VYF voorbeelde van liasseertoerusting wat in ’n reiskantoor gebruik kan word. (5)

3.5 Dui VYF faktore aan wat die keuse van ’n dupliseerproses sal beïnvloed. (5)

3.6 Omskryf kortliks die fakturerings- en vereffeningsplan ('BSP') en gee minstens DRIE voordele van die BSP vir sowel lugrederye as agente. (5)

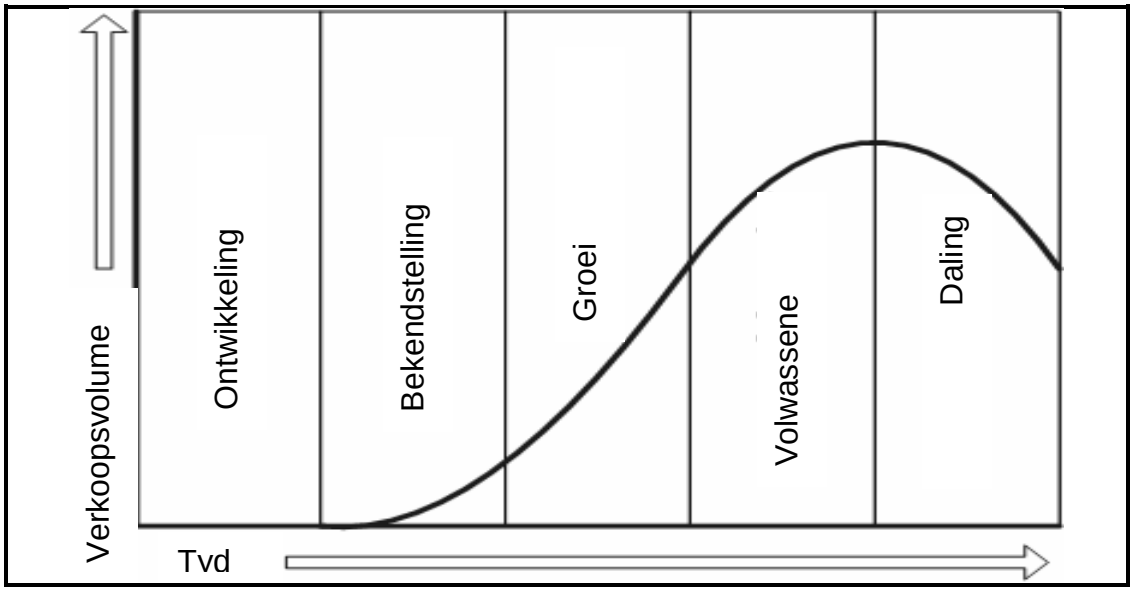
[35]

TOTAAL AFDELING A: 110

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Bestudeer die grafiek hier onder en beantwoord die vrae.



4.1.1 Wat beeld die grafiek hier bo uit? (2)

4.1.2 Verduidelik die groeifase en die volwassenefase wat op die grafiek uitgebeeld word. Skryf TWEE punte oor elkeen. (4)

Reklame het DRIE oogmerke.

4.1.3 Wat is die doel van die advertering van 'n produk wat in die bekendstellingsfase is? (2)

4.1.4 Wat is die doel van die advertering van 'n produk wat in die dalingsfase is? (2)

4.2. Gee 'n kort definisie van die volgende faktore wat 'n individu sou beïnvloed om 'n produk of diens te koop:

4.2.1 Motivering

4.2.2 Persoonlikheid

4.2.3 Leerervaring

(3 × 2) (6)

4.3. Verbruikers in elke land ter wêreld word in verskillende sosiale stande geklassifiseer. Hier onder is 'n lys van die verskillende sosiale stande.

Gee EEN voorbeeld van hoe mense uit hierdie verskillende stande hul vakansie sal deurbring.

4.3.1 Hoër stand

4.3.2 Laer hoër stand

4.3.3 Middelstand

4.3.4 Laer middelstand

4.3.5 Laer stand

(5 × 1) (5)

4.4 Dui die era aan waarop die volgende stellings betrekking het, met verwysing na die ontwikkeling van bemarking. Skryf slegs 'bemarking-era', 'verkoop-era' of 'produksie-era' langs die vraagnommer (4.4.1–4.4.6) in jou ANTWOORDBOEK neer.

4.4.1 Bemarkers en bestuurders besef dat produkte geproduseer moet word wat in verbruikers se behoeftes voorsien.

4.4.2 Bemarkers besef dat die organisasie te veel voorraad aanhou en dat die verbruikers oor hierdie produkte ingelig moet word.

4.4.3 Mededinging tussen produkte begin toeneem, vandaar dat aggressiewe verkoopsmetodes toegepas word.

4.4.4 Die bestuur glo dat die produk homself sal verkoop.

4.4.5 Klante in hierdie era is grotendeels arm en kan nie bekostig om produkte te koop nie.

4.4.6 Verbruikers sal ’n produk koop wat in hul behoefte voorsien en nie noodwendig omdat dit goedkoop is nie.

(6 × 1) (6)

4.5 Teken en benoem Maslow se behoeftehiërargie op ’n skoon bladsy en gee ’n voorbeeld van elke behoefte. (12)

[39]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 Bestudeer die spotprent hier onder en beantwoord die vrae.



5.1.1 Die kliënt in hierdie prent is nie oortuig daarvan dat die direkte bespreking by 'n reisagent aan hom die voordele sal bied wat aanlyn beskikbaar is nie.

Gee TWEE voordele wat die klant sal ontvang wanneer hy of sy by die agentskap in plaas van aanlyn bespreek. (2 × 2) (4)

5.1.2 Baie reisigers verkies dit om hul besprekings aanlyn te maak.

Wat is die VYF voordele vir verbruikers wanneer hulle hul besprekings aanlyn maak? (5)

5.1.3 Verduidelik die term *persoonlike verkope* (2)

5.1.4 Jy is die bestuurder van die reisagent in die prent. Jy besef dat jou agent dit nie regkry om kliënte te oorreed om by die agentskap hul bespreking te maak nie aangesien sy nie oor toerismeprodukkennis beskik nie.

Hoe sou jy haar aanraai om haar produkkennis uit te brei? (4)

5.1.5 Noem VYF maniere waarop die reisagent haar kan organiseer om haar volle aandag aan die kliënt te gee. (5)

5.2 Spel die woord 'aanlyn' met behulp van die fonetiese alfabet. (6)

5.3 Verduidelik wat ’n gesinslewensiklus is en noem die VYF stadiums van die siklus in die korrekte volgorde. (5)

5.4 Kies 'n term uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (5.4.1–5.4.10) in jou ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
5.4.1	Die wisselwerking tussen mense, waarin hulle inligting via netwerke en virtuele gemeenskappe met mekaar deel	A	inhoudsgemeenskappe
5.4.2	Een voordeel is dat dit vinnig en maklik is om idees, foto's of video's te deel	B	sosiale media
5.4.3	Webtuistes en toepassings wat gebruikers in staat stel om inhoud tydens sosiale netwerkvorming te skep en te deel	C	samewerkingsprojekte
5.4.4	Dit verg konstante instandhouding en kan tydrowend wees	D	sosialenetwerk-vormingswebtuistes
5.4.5	Selde enige ouerleiding en kan vir onwettige aktiwiteite gebruik word	E	blogs
5.4.6	’n Bespreking of inligting wat in ’n chronologiese volgorde gegee word, met die jongste inskrywing eerste		
5.4.7	Die bekendste voorbeeld hiervan is Facebook		
5.4.8	Gebruikers is oorgelewer aan sekuriteitsaanvalle soos virusse, kuberkraking en identiteitsdiefstal		
5.4.9	Navorsing kan oor enige onderwerp gedoen word en kundige menings en ware feite is bloot ’n kliek ver		
5.4.10	Enigiemand kan die inhoud wysig en daarom is dit moontlik nie altyd betroubaar nie		

(10 × 2) (20)
[51]

TOTAAL AFDELING B: 90
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou