higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

REISKANTOORPROSEDURES N4

4 Junie 2021

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 1.1.1 Reisigerstjeks
1.1.2 Inkomende
1.1.3 Docex
1.1.4 Konsertina
1.1.5 Uitkeerpolis

(5 × 1) (5)

1.2 1.2.1 Agentskapbekragtigerplaat
1.2.2 Draeridentifikasieplaat
1.2.3 Kredietkaartkostevorm
1.2.4 Elektroniese diverse dokumente
1.2.5 Fakturering- en vereffeningsplan van Suidelike Afrika

(5 × 1) (5)

1.3

INTERNE REISAGENTSKAP	KORPORATIEWE REISAGENTSKAP
• Dien sakereisbehoeftes vir slegs een maatskappy • Geleë in die spesifieke maatskappy wat hy bedien • Hoofdoelwit is om die kliënte van ’n spesifieke maatskappy op ’n spesifieke tyd en plek by ’n vergadering te kry	• Dien die behoeftes van verskillende sakereisigers • Geleë naby groot besighede en kantoorparke • Hoofdoelwit is om die kliënte op ’n spesifieke tyd en plek by ’n vergadering te kry

(Enige 2 + enige 2) (4)

1.4
- Bedryf die kantoor (gewoonlik die eienaar van die agentskap)
- Hanteer klagtes
- Hanteer die bemarking/boekhouding in ’n klein kantoor
- Stel personeel aan
- Gee leiding aan werknemers
- Maak seker sy produkte en dienste voldoen aan kliënte se behoeftes
- Hersien die maatskappy se finansiële, begrotings- en produksiedoelwitte op ’n deurlopende basis
- Skep ’n aangename werksomgewing vir almal
- Lei nuwe personeel op (Enige 5 × 1) (5)

1.5 1.5.1 Oopplan kantooruitleg (2)

1.5.2 Enige vloerplan wat een groot vertrek gebruik wat in kleiner werkstasies ingedeel is maar sonder vaste afskortings tussen-in (2)

1.5.3
- Uiters hoë geraasvlak
- Minder produktief (sosialisering)
- Geen privaatheid met kliënte nie
- Personeel se aandag word maklik afgelei (Enige 3 × 1) (3)

Kopiereg voorbehou

1.6 Bepaal of daar 'n vraag vir die produk in daardie spesifieke area is deur 'n vraelys of waarneming soos verkeerstelling en onafhanklike opnames te gebruik. 'n Reisagentskap moet geleë wees waar sy produkte benodig word, veral as kliënte na jou toe kom. (4)

[30]

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Waar
2.1.2 Onwaar
2.1.3 Waar
2.1.4 Onwaar
2.1.5 Onwaar

(5 × 1) (5)

2.2
- Reisgeldbesonderhede
- Belastingbesonderhede
- Besprekingsverwysingsnommer
- Kaartjienommer
- Reisklas
- Uitreikingsdatum
- IATA nommer
- Uitreikingsagent
- Vlugbesonderhede
- Passasiersbesonderhede
- Opsomming van reisgeldbeperkings (terugbetalings en kostes)
- Lugredery se bepalings en voorwaardes (Enige 7 × 1) (7)

2.3
- Die datum waarop die kaartjie verkoop is, word op die bekragtiger gestel.
- Die draeridentifikasieplaat van die lugredery word in die bekragtigermasjien geplaas.
- Die agentbekragtigersplaat met die korrekte inligting moet op die masjien wees.
- Die kaartjie word oor die plate geplaas.
- Die bekragtigermasjien word geveeg en die besonderhede word op die kaartjie afgedruk.

(5 × 2) (10)

2.4
- Bevestiging van bespreking
- Bewys van betaling
- Reiskwotasie
- Reisplan
- Elektroniese bemarkingsmateriaal soos strooibiljette, brosjures, ens.

(Enige 3 × 1) (3)

2.5 **Voordele:**

- Inligting op harde kopie sal elektronies geberg word.
- Toeganklik vir meer mense deesdae as gevolg van slimfone. (Enige EEN)

Nadele:

- Die kwaliteit van sommige geskandeerde dokumente is soms nie goed nie.
- Geen veranderings kan op ’n geskandeerde dokument aangebring word nie. (Enige EEN) (2)

2.6 2.6.1

- Name/ID nommers/Paspoortnommers
- Geslag en etniese oorsprong
- Kontakbesonderede en -adresse
- Bankbesonderhede (rekeningnommers)
- Kredietkaartinligting
- Banklenings

(Moenie punte gee vir generiese inligting wat die bank gewoonlik nie sal hê nie soos geloof, politieke affiliasie, kriminele rekord.)

(Enige 5 × 1) (5)

2.6.2

- Die Wet op die Beskerming van Persoonlike Inligting is in die wetboeke opgeneem om seker te maak dat besighede verbruikers se persoonlike inligting op ’n verantwoordelike manier gebruik.
- Die Wet vereis dat die bank persoonlike inligting op ’n verantwoordelike manier gebruik wanneer inligting ingesamel, verwerk, geberg en gedeel word.
- Die Wet sal die bank verantwoordelik hou indien hy kliënte se persoonlike inligting op enige wyse kompromitteer.
- Die bank kan met ’n stywe boete gepenaliseer word en direkteure kan tronkstraf opgelê word as die Wet oortree word.

(Enige 3 × 1) (3)

2.6.3

- Wanneer die reg hom verplig: Banke moet soms oor ’n kliënt se sake in die hof getuig.
- Wanneer verdagte transaksies aan die polisie gerapporteer word.
- Wanneer hy ’n openbare plig het om bekend te maak: Dit geld wanneer daar ’n gevaar vir die staat is of wanneer die breër bevolking teen misdaad beskerm moet word.
- Wanneer ’n bank die openbare belang met respek vir ’n kliënt se reg op privaatheid moet versoen wanneer hy dit oorweeg om inligting oor daardie persoon aan ’n derde party te verskaf.
- Wanneer ’n bank inligting moet onthul om sy belange te beskerm: Dit geld wanneer ’n bank regsoptrede teen ’n kliënte neem (soos om skuld te verhaal) of hom teen regsoptrede van ’n kliënt verdedig en inligting oor die kliënt se sake moet verskaf.
- Wanneer ’n kliënt instem: ’n Bank kan ’n kliënt se inligting bekend maak as die kliënt instem. ’n Bank moet seker maak die inligting is korrek en binne die omvang van die kliënt se toestemming. ’n Kliënt kan byvoorbeeld instem dat die bank inligting oor slegs een rekening mag bekend maak. As die bank inligting oor ander rekenings bekend maak, het hy sy plig van vertroulikheid verbreek.

(Enige 2 × 3) (6)

Kopiereg voorbehou

2.6.4
- Kontant depositogeld
- Kontant-onttrekkingsgeld
- Debietorders
- Geldoordrag
- Diensgeld
- Tjekboekgeld (Enige 4 × 1) (4)

[45]

VRAAG 3

3.1

BETALINGSREGISTER					
DATUM INGEDIEN	**ONT-VANG VAN**	**TIPE BETALING**	**BEDRAG**	**GEGEE AAN**	**KWITANSIE-NOMMER**
Eksamendatum ✓	George Campbell ✓	EFO✓	✓R17 015,00	John Phillips ✓	2058✓
Eksamendatum ✓	ABSA✓	Reisbeursie/Bankkaart✓	✓R40 500,00	John Phillips ✓	2060✓

POSREGISTER				
DATUM INGEDIEN	**NOMMER**	**KORRESPONDENT**	**INHOUD**	**GEGEE AAN**
Eksamendatum✓	04✓	Duitse konsulaat✓	Visums✓	John Michaels✓
Eksamendatum✓	05✓	Mev Sue Malan✓	Kwotasie✓	Nelisiwe Mashaba✓

(21)

3.2
- Verlaagde produktiwiteit
- Tyd word verloor
- Verwarring
- Disorganisasie
- Gefrustreerde personeel wat lei tot probleme om kliënte te hanteer
- Ontevrede kliënte (6 × 1) (6)

3.3 **Uberrima fides (goeie trou)**

- Beide die versekeraar en versekerde moet die kontrak met absolute eerlikheid sluit.✓✓
- Alle inligting wat die kontrak kan beïnvloed moet bekend gemaak word en indien sekere belangrike inligting nie openbaar gemaak word nie, sal die kontrak ongeldig verklaar word.✓✓

Versekerbare belang

Die versekerde moet bewys dat hy/sy 'n finansiële voordeel uit die voortgesette bestaan van die ding wat hy/sy verseker het kry✓✓ en dat hy/sy 'n finansiële verlies sal ly as dit vernietig word.✓✓ (4 + 4) (8)

[35]

TOTAAL AFDELING A: 110

AFDELING B

VRAAG 4

4.1

4.1.1	A
4.1.2	C
4.1.3	A
4.1.4	A
4.1.5	D
4.1.6	C
4.1.7	C
4.1.8	B
4.1.9	B
4.1.10	C

(10 × 1) (10)

4.2 4.2.1 Sosiale media is webwerwe en applikasies (vir selfone) wat gebruikers in staat stel om inhoud te skep en deel of in sosiale netwerking deel te neem.

OF

Sosiale media is die interaksie tussen mense waarin hulle inligting via netwerke en virtuele gemeenskappe deel. (2)

4.2.2 Blogs✓ en sosiale-netwerkpersele✓ (2)

4.2.3
- Twitter
- Facebook
- LinkedIn (3)

4.2.4
- Twitter: Die reismaatskappy kan aan miljoene kliënte tweet of uitsaai wat gebeur soos dit gebeur.
- Facebook: Die reismaatskappy kan ’n Facebook-bladsy oopmaak en spesiale aanbiedings aan die algemene publiek gee.
- LinkedIn: Die reismaatskappy kan kliënte motiveer om hulle besigheid op die maatskappy se LinkedIn-bladsy aan te beveel.

(Enige 2 × 2) (4)

4.3 4.3.1
- Die fokus was op die produksie van goedere.
- Bemarkers het gedink kliënte sal produkte koop net omdat dit beskikbaar is.
- Die doel was om soveel produkte as moontlik te produseer.
- Hulle het nie omgegee of die kliënte die produkte nodig gehad het nie.
- Bestuur het op produksieprobleme gefokus.
- Bestuur het geglo dat produkte hulleself sou verkoop.
- Kliënte was oor die algemeen arm in hierdie era.
- Voorraad het begin ophoop en bemarkers kon dit nie alles verkoop nie.

(Enige TWEE)

4.3.2
- Bemarkers het besef dat produkte nie hulleself sou verkoop nie.
- Hulle moes spesiale pogings aanwend om produkte te promoveer en verkoop.
- Kompetisie tussen produkte het verhoog.
- Advertering is toe ingestel.
- Hulle het besef dat kliënte van produkte vertel moet word.
- Het aggressiewe verkoopsmetodes gebruik.
- Het produkte persoonlik verkoop (deur tot deur).
- Hoe meer jy verkoop, hoe meer wins maak jy. (Enige TWEE)

(2 × 4) (8)

4.4
- Bravo
- Romeo
- Alfa
- November
- Delta (5)

4.5
- Open die webwerf.
- Kies die stad van vertrek en die datum en kies dan die stad van aankoms en die datum.
- Kies die getal passasiers.
- Kies die vlug en klas.
- Vul reisigers- en betalingsbesonderhede in. (5)

Kopiereg voorbehou

4.6
- Besprekings kan enige tyd van die dag of nag gemaak word (24 uur).
- Dit is gerieflik om bespreking op enige plek te maak (by die werk of huis).
- Bevestiging van die bespreking is onmiddellik beskikbaar.
- Maklik om beskikbaarheid na te gaan en pryse te vergelyk.
- Die meeste aanlyn dienste bied ’n aanlyn konsultant om te help wanneer nodig.
- Die spaar kostes aangesien daar nie ’n middelman is wat betaal moet word nie.
- Menslike foute word uitgeskakel tensy die verbruikers self ’n tikfout maak.
- Aanlyn besprekings lewer deurlopend ’n beter prys aangesien hoofverskaffers dit altyd goedkoper maak om aanlyn te bespreek as alle ander opsies. (Enige 6 × 1) (6)

[45]

VRAAG 5

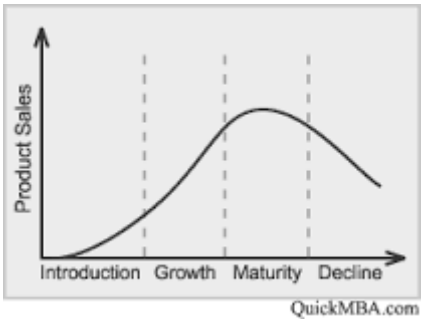
5.1
5.1.1 D
5.1.2 B
5.1.3 C
5.1.4 A
5.1.5 E

(5 × 1) (5)

5.2
5.2.1 Volwasse
5.2.2 Langslewende
5.2.3 Na-ouerskap
5.2.4 Pasgetroud
5.2.5 Familiegroei

(5 × 2) (10)

5.3



- Bekendstelling: Wanneer ’n produk ontwikkel is, is die eerste stadium die bekendstellingstadium waar die produk in die mark vrygestel word.
- Groei: Gedurende die groeistadium hou die verbruikers reeds van die produk en koop dit toenemend meer.
- Volwassenheid: Wanneer ’n produk volwassenheid bereik, neem verkope af of hou selfs heeltemal op.
- Afname: In die afnamestadium daal produkverkope beduidend en verbruikers se gedrag verander aangesien daar ’n kleiner vraag na die produk is.

(1 vir elke stadium wat korrek benoem is + 1 vir elke stadium wat korrek verduidelik is + 2 punte vir korrekte tekening) (10)

5.4 Persepsie is die proses waardeur die individu stimuli in ’n betekenisvolle geheelbeeld kies, organiseer en integreer, terwyl ingesteldheid die geneigdheid is om op ’n gunstige of ongunstige manier op te tree wat beide sy/haar reaksie op omgewingsinvloede bepaal en weerspieël. (2 + 2) (4)

5.5 Uitnemende kliëntediens is om kliënte se verwagtings te oortref deur diens wat die konsultant aan hulle gelewer het. (2)

5.6 5.6.1
- Lees reisbrosjures en -tydskrifte.
- Soek deur webwerwe van toerismeverskaffers (gebruik die internet).
- Lees koerante daagliks.
- Besit die nuutste GSA.
- Kyk na reiskanale op TV.
- Besoek sommige bestemmings.
- Praat met mede-agente.
- Woon toerismegeleenthede by (uitstallings/konferensies/ seminare, ens.). (4)

5.6.2
- Hou op om te lees of met jou kollega te praat.
- Stel jouself voor en wys vir die kliënt waar om te sit.
- Luister na die kliënt se behoeftes.
- Vra relevante 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 later vergeet nie.
- As die telefoon lui, beantwoord dit, plaas die oproep deur en vra om verskoning.

(Enige 5 × 1) (5)

5.6.3
- Beantwoord die foon behoorlik (dit moenie meer as drie keer lui nie).
- Groet die inbeller met ’n warm verwelkoming.
- Identifiseer jouself en die maatskappy.
- Dieselfde professionalisme moet oor die foon as persoonlik getoon word.
- Verskaf relevante inligting.
- Verkoop die produk oor die foon deur ’n prentjie in woord te skets.
- Probeer om ’n vorm van verbintenis van die inbeller te kry.
- Moenie dat die inbeller te lank aanhou nie.
- As jy die inbeller na ’n kollega moet deurskakel, maak seker dat die persoon beskikbaar is voordat jy die oproep deurskakel.
- Hou ’n skryfblok of potlood gereed wanneer jy die foon beantwoord.
- Wees voorbereid om ’n aktiewe luisteraar te wees en aantekeninge te maak.
- Skryf die inbeller se naam neer sodat jy dit tydens die oproep kan gebruik.
- Onthou, mense hou daarvan om hulle name te hoor.
- Laat die persoon weet dat jy aantekeninge maak aangesien dit aan hom/haar sal aandui om nie te vinnig te praat nie.
- Moenie die foon beantwoord en probeer praat met kos in jou mond nie. (Enige 5 × 1) (5)

[45]

TOTAAL AFDELING B: 90
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou