higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

REISKANTOORPROSEDURES N4

23 NOVEMBER 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 11 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1
1.1.1 Onwaar
1.1.2 Onwaar
1.1.3 Onwaar
1.1.4 Waar
1.1.5 Onwaar
1.1.6 Waar
1.1.7 Onwaar
1.1.8 Waar
1.1.9 Waar
1.1.10 Waar

(10 × 1) (10)

1.2 1.2.1
- Drukwerk
- Kopiëring/Duplisering
- Skandering
- Fakse stuur
- Vergroting/Verkleining (Enige 4 × 1) (4)

1.2.2
- Dit het alle funksies soos skandering, drukwerk en kopiëring.
- Dit is kostedoeltreffend, omdat dit nie nodig is om ander toerusting by te koop nie.
- Omdat die toerusting talle funksies kan verrig, bespaar dit kantoorruimte.
- Die gehalte van die afdrukke is goed. (Enige 2 × 1) (2)

1.2.3
- Indien die masjien breek, kan die kantoor nie behoorlik funksioneer nie, omdat daardie masjien 'n verskeidenheid funksies verrig.
- Die ink is duur.
- Slegs klein hoeveelhede afdrukke kan gemaak word. (2)

1.2.4 *Kopiëring* is die proses waardeur 'n beperkte getal duplikate van 'n oorspronklike dokument gemaak word. (2)

1.3
1.3.1 I
1.3.2 C
1.3.3 G
1.3.4 E
1.3.5 B
1.3.6 D
1.3.7 F
1.3.8 J
1.3.9 A
1.3.10 H

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.4
- Beide die versekeraar en die versekerde moet die kontrak met absolute eerlikheid aangaan en alle inligting openbaar maak. Indien sekere inligting nie bekend gemaak word nie, sal die kontrak nietig verklaar word.
- Voorbeelde (2 × 2) (4)

1.5
- Die versekerde moet bewys dat hy/sy finansiële voordeel uit die voortgesette bestaan van die versekerde goedere trek en dat hy/sy finansiële verliese gaan ly indien dit vernietig word.
- Voorbeeld (2 × 2) (4)

1.6 1.6.1 Enige relevante opskrif, bv. Beskerming van persoonlike inligting (2)

1.6.2
- Name
- Identiteitsnommers
- Geslag
- Etniese/rasseoorsprong
- Kliënte se visum-, paspoort- en identifikasiedokumente
- Kliënte se kontakbesonderhede
- Bankbesonderhede
- Kredietkaartinligting
- Mediese geskiedenis
- Reisgeskiedenis en -rekords (reisplanne)
- Kriminele rekord
- Lidmaatskap van organisasies
- Opvoedkundige inligting
- Geloofs- en filosofiese oortuigings (Enige 4 × 1) (4)

1.6.3 Die Wet op die Beskerming van Persoonlike Inligting (Wetnr 4 van 2013) (2)

1.6.4
- Kliënte sal hulle besigheid iewers anders heen neem.
- Kliënte sal vertroue in alle Suid-Afrikaanse Toerisme-amptenare verloor.
- Agente of werknemers sal betig (gewaarsku of uit hul pos ontslaan/afgedank) word.
- Kliënte kan aanklagte teen die konsultant of sakeonderneming lê.
- Die maatskappy kan beboet word.
- Die HUB kan gevangenisstraf opgelê word. (Enige 4 × 1) (4)

[50]

VRAAG 2

2.1 2.1.1
- Internet- (aanlyn) banksake
- Selfoonbanksake (2 × 1) (2)

2.1.2
- Dra fondse tussen rekeninge oor
- Gaan balansstaat na
- Besigtig bankstate/transaksiegeskiedenis
- Doen betalings
- Doen vooruitbetaalde aankope (lugtyd/data/krag)
- Open en sluit rekeninge (Enige 5 × 1) (5)

2.1.3
- Naam van die kaarthouer soos dit op die kaart verskyn
- Kredietkaartnommer
- Vervaldatum
- KVW (laaste 3 of 4 syfers agter op jou kaart) (4)

2.2 2.2.1
- 'n Kontantpaspoort (reisgeldkaart) is 'n vooruitbetaalde buitelandse geldeenheidkaart met geld in die plaaslike geldeenheid van die land wat jy besoek. (1 × 2)
- 'n Reisigerstjek is 'n voorafgedrukte tjek wat deur 'n finansiële instelling uitgereik word om die persoon wat dit teken, toe te laat om 'n betaling aan iemand anders te maak as gevolg daarvan dat hy die uitreiker vir daardie voorreg betaal het. (1 × 2) (2)

2.2.2
- 'n **Kontantpaspoort** word as 'n debietkaart in 'n ander land gebruik.
- Wanneer 'n mens vir iets betaal, sal geld uit die kaart direk in die rekening waaraan die kaart gekoppel is, gedebiteer word.
- Jy kan nie oorbestee nie, omdat jy slegs die bedrag wat op die kaart gelaai is, kan bestee.
- Indien jy nie al die geld op die kaart bestee nie, kan dit wat oorbly aan jou terugbetaal word wanneer jy van jou reis terugkeer. (Enige 3 × 1)

- Die funksies en gebruik van **reisigerstjeks** verskil van dié van normale tjeks.
- Die bedrag is reeds vooraf op elke tjek gedruk.
- Reisigers moet boaan die tjek teken die oomblik dat hulle die tjek ontvang.
- Reisigers moet in die persoon wat die betaling ontvang, se teenwoordigheid teken.
- Reisigers moet die datum invul.
- Reisigers sal kleingeld in kontant ontvang. (Enige 3 × 1) (3)

2.2.3
- Geld wat steeds op jou kontantpaspoort is, kan na jou bestaande bankrekening oorbetaal word wanneer jy van jou reis af terugkeer. Dit sal gratis gedoen word indien die kontantpaspoort by dieselfde bank is as waar jy jou bankrekening het. Indien nie, sal bankkoste gehef word om jou terugbetaling na 'n ander bank oor te plaas. (1 × 2)

- Ongebruikte reisigerstjeks wat binne 14 dae na die uitreiker teruggestuur word, sal terugbetaal word vir die kontantbedrag van daardie spesifieke dag se buitelandse valuta. (1 × 2) (2)

2.3
- Alle algemene posartikels wat ontvang word, word in die posregister aangeteken (uitgesonderd brosjures, promosiemateriaal, gemorspos en pos wat met betalings te doen het soos tjeks of posorders.)
- Alle posartikels wat met geldtransaksies verband hou, word in die fondsoordragregister aangeteken. (2)

2.4
- Produkaanvraag
  Bepaal of daar 'n aanvraag vir die produk in daardie spesifieke veld is deur 'n vraelys, waarneming, verkeerstelling of onafhanklike opnames te gebruik.
- Beskikbaarheid van arbeid (werkers)
  Die plek moet oor potensiële personeel met die regte vaardighede en kennis beskik om in die maatskappy aangestel te word.
- Vervoerroetes
  'n Reiskantoor moet in 'n gebied geleë wees waar vervoernetwerke is sodat werkers en kliënte dit maklik kan bereik.
- Mark vir jou produk
  Die toerismesakeonderneming moet naby die teikenmark geleë wees.
- Dienste beskikbaar by die onderneming
  Munisipale dienste soos water, elektrisiteit, sanitasie, sekuriteit en telekommunikasie moet beskikbaar wees vir werkers en kliënte.
- Mededingers
  Ondersoek kompetisie in daardie gebied om te bepaal of dit nodig is om 'n nuwe onderneming in dieselfde gebied te open. (6 × 2) (12)

[32]

VRAAG 3

3.1 Kwitansie A: Elektronies veelsydige dokument (EVD)
Kwitansie B: Elektroniese kaartjie (e-kaartjie) (2 × 2) (4)

3.2 Die **EVD** is 'n metode om die verkoop te dokumenteer en die gebruikskoste op te spoor (soos reswaarde, of diverse of oorgewigbagasiekoste) sonder dat 'n papierwaardedokument uitgereik word.
OF
Die EVD word gebruik om al die passasier se aankope vanaf 'n lugredery behalwe e-kaartjies aan te teken, bv. oorgewigbagasie, verandering in vlugte of verandering van vlugklas.

'n **E-kaartjie** word uitgereik wanneer 'n passasier 'n vliegkaartjie elektronies koop, en die passasier sal dit gebruik wanneer hy aanmeld vir die vlug. Dit is 'n metode om die verkope van passasiervervoer aan te teken sonder om papierkaartjies uit te reik.
OF

'n E-kaartjie is 'n tydbesparende en kaartjielose manier om te reis wanneer jy 'n vlug bespreek. (2 × 2) (4)

3.3
- Die EVD is aan mnr Thomas Thom uitgereik.
- Dit is uitgereik nadat sy kaartjie uitgereik is, omdat dit nie vir sy sitplek in die vliegtuig is nie, maar vir sy ekstra bagasie.
- Dit is uitgereik omdat mnr Thom se bagasie die maksimum bagasiegewig en -grootte wat vir elke passasier toegelaat word, oorskry het.
- Mnr Thom moes vir drie stukke bagasie betaal.
- Die bedrag was USD40.00 per item. (Enige relevante 4 × 1) (4)

3.4 3.4.1 WXIKXI

3.4.2 Mnr John Jones

3.4.3 Kredietkaart

3.4.4 Kaartjie is nie-endosseerbaar, nieterugbetaalbaar.
Verandering toegelaat, onderhewig aan beskikbaarheid, nie later as 2 ure voor vertrek nie.

3.4.5 CAD 809,39

(5 × 1) (5)

3.5 3.5.1 Vliegtuig-identifikasieplaat (VIP) (2)

3.5.2 Lugredery se naam: Western Airlines
IATA Nommer: 017 (2 × 2) (4)

3.6 3.6.1
- OSP (‘BSP’) is ontwerp om die verkope-, rapportering- en fondsoordragprosedures van IATA-geakkrediteerde passasierverkoopsagente te fasiliteer en te vereenvoudig.
- Dit verbeter ook finansiële beheer en kontantvloei vir BSP-lugrederye. (2)

3.6.2
- Dit verminder lugvaartkoste en bied agente terselfdertyd 'n kostedoeltreffende stelsel om die produkte van daardie lugrederye wat aan die BSP deelneem, te verkoop.
- Dit stel lugrederye en agente in staat om op administratiewe oorhoofse koste te bespaar terwyl hulle hul dienste na die kliënte neem.
- Dit is een verskaffingsbron van kaartjienommers vir elektroniese kaartjies.
- Dit vereenvoudig fondsoordragprosedures deur een punt vir 'n agent se betalings te skep. (Enige 3 × 1) (3)

[28]

TOTAAL AFDELING A: 110

AFDELING B

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Besteebare inkomste
4.1.2 Kultuur
4.1.3 Houding/ingesteldheid
4.1.4 Motivering
4.1.5 Verwysingsgroepe
4.1.6 Teikenmark
4.1.7 Verbruik
4.1.8 Verbruikersoriëntering
4.1.9 Selfaktualisering
4.1.10 Selfagting

(10 × 1) (10)

4.2 4.2.1 Die bemarkingsmengsel verwys na die stel handelinge of taktieke wat 'n maatskappy inspan om sy handelsmerk of produk in die mark te bevorder.
OF
'n Tipiese bemarkingsmengsel bestaan uit die vier P's: prys, produk, promosie en plek.

4.2.2 Die teikenmark is die groep kliënte of kliënte op wie 'n toerismeonderneming sy bemarkingspogings rig.

4.2.3 Die bemarkingstrategie is die bemarkingsaksies wat 'n onderneming beoog om te ontwikkel ten einde sy doelwitte te bereik.

4.2.4 Bemarkingsnavorsing is 'n handeling of aktiwiteit om inligting oor verbruikers se behoeftes en voorkeure in te samel.

4.2.5 Produk is die diens wat 'n toerismemaatskappy sal bied om aan kliënte se behoeftes te voldoen.

(5 × 2) (10)

4.3 4.3.1 Tydens die produksiera was maatskappye winsgeoriënteerd en het probeer om soveel geld moontlik te maak. Die rede was dat goedere skaars was en alles wat geproduseer is, is verbruik.

4.3.2 Tydens die verkoopsera was daar 'n toename in mededingers en maatskappye was meer verkopegeoriënteerd. Maatskappye moes harder werk om beter as hulle mededingers te wees om hulle produkte te kon verkoop (aggressiewe verkoop).

(2 × 2) (4)

4.4 ERVARE REISIGER

- Vereis meer
- Verkies eie toer; hou nie daarvan om in 'n groep te reis nie
- Vergelyk verskillende reiservarings
- Kla gou as iets nie reg is nie
- Nie maklik tevrede nie

ONERVARE REISIGER

- Word maklik beïnvloed
- Onseker; verkies om in 'n groep met 'n leier te reis
- Basiese behoeftes moet eers bevredig word
- Verkies alles-insluitende toere om nie oor iets bekommerd te wees terwyl op reis is nie
- Steeds beïndruk met klein dingetjies (4 × 2) (8)

4.5

- Wie koop die produk?
- Watter produk/diens word verkoop?
- Wanneer koop die teikenmark?
- Waar is die produkte wat die verbruiker koop?
- Waarom koop verbruikers die produk?
- Hoe betaal die verbruiker vir die kopie? (6 × 1) (6)

4.6

- Ontwerp/tekening van advertensie, d.i. logo, prente, rame, kleure (Geen punte indien die student slegs die 4 P's neergeskryf het nie.)
- Produk ingesluit: busdienste vanaf JHB na DUR
- Prys ingesluit: R1 870,00 per persoon
- Promosie ingesluit: 40% afslag vir die eerste 400 mense wat kaartjies aanlyn koop
- Plek ingesluit: Decent Travel (Edms) Bpk (agentskap se naam)
- Agentskap se webwerf en telefoonnommer ingesluit (6 × 2) (12)

[50]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Facebook
5.1.2 Sosiale netwerke
5.1.3
- 'n Toerismemaatskappy kan 'n Facebook-blad met besonderhede van die maatskappy begin en gereeld spesiale aanbiedings gee.
- Foto's wat tydens toere geneem is, kan kliënte lok. (Enige 2 × 1)

(4 × 1) (4)

5.2 5.2.1 YouTube
5.2.2 Inhoudsgemeenskappe
5.2.3
- Daar is baie selde enige ouerleiding en kinders sal dus na enige video's, foto's of inhoud kan kyk.
- Soms leer mense hoe om negatiewe dinge te doen soos hoe om 'n bom te vervaardig. (Enige 2 × 1)

(4 × 1) (4)

5.3 5.3.1 Wikipedia
5.3.2 Samewerkende projekte
5.3.3
- Navorsing kan maklik oor enige onderwerp gedoen word.
- Kundige menings en waar feite slegs die klik van 'n muis ver is.
- Dit is vinnige nuttige inligting en relevant tot enige onderwerp.

(Enige 2 × 1)
(4 × 1) (4)

5.4 5.4.1 Twitter
5.4.2 Sosiale netwerke
5.4.3
- Dit kan suksesvol gebruik word om verkope en handelsmerkbewustheid te verhoog of 'n nuwe produk te loods.
- Twiets kan ook ingebed word om aanlyn inhoud asook 'n skakel na 'n webwerf of video te bevat. (Enige 2 × 1)

(4 × 1) (4)

5.5
- Gebruik dieselfde professionalisme oor die foon as wat jy van aangesig-tot-aangesig sou doen.
- Beantwoord die foon dadelik (dit behoort nie meer as drie maal te lui nie).
- Heet die inbeller hartlik welkom.
- Identifiseer jouself en die maatskappy.
- Verskaf relevante inligting.
- Skets 'n prentjie van die produk met jou woorde.
- Probeer om die een of ander verbintenis by die inbeller te kry.
- Moenie die inbeller te lank laat aanhou nie.
- Indien jy die inbeller na 'n kollega moet deurskakel, maak seker daardie persoon is beskikbaar voordat jy die oproep deurskakel.
- Hou papier en skryfgoed gereed wanneer jy die oproep beantwoord.
- Wees bereid om aktief te luister en aantekeninge te maak.
- Skryf die inbeller se naam neer sodat jy die gedurende die oproep kan gebruik. Onthou, mense hou daarvan om hulle name te hoor.
- Sê vir die inbeller dat jy notas maak; dit sal hom laat verstaan hy moenie te vinnig praat nie.
- Moenie die foon beantwoord as jy kos in jou mond het nie.

(Enige 4 × 1) (4)

5.6 5.6.1 Stap 1: Voldoende voorverkopevoorbereiding
Stap 2: Vind en identifiseer die koper
Stap 3: Nader die koper (3 × 1) (3)

5.6.2 Nee (1)

5.6.3 Aanbieding
Produkte word aan die koper gebied deur verskeie demonstrasiemetodes in te span. (2)

5.6.4
- E-pos: Stuur maandelikse nuusbrief met nuttige reisinligting en beskikbare spesiale aanbiedinge.
- Direkte pos: Stuur gepasmaakte aanbiedinge op 'n doeltreffende wyse om jou met kliënte te verbind.
- Verjaardae: Stuur 'n kaartjie, geskenk of iets waardevols na kliënte op hul verjaardag.
- Sosiale media: Skakel direk met kliënte en gee vir hulle spesiale aanbiedinge.
- Besoek die kliënt.
- Skakel die kliënt.
- Plaas die kliënt op 'n poslys. (Enige relevante 6 × 1) (6)

5.7
- Die maatskappy sal minder personeel benodig.
- Die maatskappy sal minder kantoorruimte benodig.
- Minder papier sal gebruik word aangesien alles elektronies gedoen word.
- Die kliënte se data sal reeds in die stelsel ingesluit wees.
- Die maatskappy sal nie kommissie aan verskillende agente hoef te betaal nie. (Enige 4 × 1) (4)

5.8
- SIERRA
- ALFA
- LIMA
- ECHO (4 × 1) (4)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 90
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou