higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1560**(A)**(N23)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

REISKANTOORPROSEDURES N4

(4021154)

23 November 2018 (X-vraestel)
09:00–12:00

TOEBOEKEKSAMEN

Hierdie vraestel bestaan uit 13 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 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 'n Korporatiewe reisagentekap is in een spesifieke maatskappy geleë.

1.1.2 Toeroperateurs wat uitreis, ontvang buitelandse reisigers.

1.1.3 Reiskonsultante is verantwoordelik vir funksies in die reiskantoor.

1.1.4 Die junior en die intermediêre konsultant is verantwoordelik vir binnelandse besprekings.

1.1.5 Die afgeskorte kantooruitleg is die ideale uitleg vir 'n kleinhandel-reisagentekap.

1.1.6 Die gebruik van verskeie kleure in die kantooromgewing skep visuele en geestestimulasie, en kan 'n besielende uitwerking op die personeel hê.

1.1.7 Penliasse (‘spike files’) kan veelvoudige dokumente stoor wat teen die muur, afskorting of selfs 'n liasseerkabinet hang.

1.1.8 Diefweringmetodes sluit in paniekknoppies, 'n alarmstelsel, CCTV-kameras, sekuriteitskaarte ens.

1.1.9 Jy sal met 'n vastedepositorekening 'n laer vaste rentekoers verdien indien rentekoerse verhoog nadat jy jou geld gedeponeer het.

1.1.10 Dit is belangrik om lêers te kruis te verwys wanneer jy twyfel oor waar jy die dokumente moet liasseer.

(10 × 1) (10)

1.2 Bestudeer die foto's van dupliseringstoerusting wat in 'n reiskantoor gebruik word in FIGUUR 1 hier onder en beantwoord die vrae.



FIGUUR 1

1.2.1 Noem VIER funksies van die toerusting in FIGUUR 1 hierbo. (4)

1.2.2 Gee TWEE voordele daarvan om die toerusting in FIGUUR 1 te gebruik. (2)

1.2.3 Gee TWEE nadele daarvan om die toerusting in FIGUUR 1 te gebruik. (2)

1.2.4 Definieer *kopiëring van dokumente*. (2)

Kopiereg voorbehou

1.3 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat by 'n woord of item in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Versekeringspremie	A	die geld wat die versekerde spaar gedurende sy of haar jare van inkomste verdien
1.3.2	Reisversekering	B	eis sal in werking tree indien die rede vir die kansellering van 'n toekomstige reis nie die individu se skuld is nie
1.3.3	Oortolligheidsafstanddoening (‘Excess waiver’)	C	reisigers sal outomaties hierdie versekering ontvang wanneer hulle vir hul kaartjies met 'n kredietkaart betaal
1.3.4	Lewensversekering	D	versekering wat die versekerde sal dek indien 'n ander party hom/haar of die sakeonderneming dagvaar
1.3.5	Verkorting	E	dit word uitgeneem om die gesin of finansieel afhanklikes van 'n persoon te beskerm wanneer hy/sy sterf
1.3.6	Aanspreeklikheidsversekering	F	die versekerde het reeds gedurende die ses maande voor die reisperiode mediese behandeling vir 'n siekte ontvang
1.3.7	Voorafbestaande mediese toestand	G	die betaling van 'n bykomende premie om betaling van enige oortollige geld te voorkom wanneer geëis word
1.3.8	Verseker	H	'n gebeurtenis wat skielik en onverwags gedurende die reisperiode kan plaasvind
1.3.9	Pensioenannuïteit	I	die geld wat die versekerde maandeliks, kwartaalliks of jaarliks aan die sentrale fonds betaal waaruit eise betaal sal word
1.3.10	Ongeluk	J	die party wat die versekeringspremies betaal en vir wie die versekerings-maatskappy die verliese wat ervaar word, dek

(10 × 1) (10)

1.4 Verduidelik die beginsel van *uberrima fides* (goeder trou) en gee 'n voorbeeld. (4)

1.5 Verduidelik die beginsel van *versekerbare belang* en gee 'n voorbeeld. (4)

1.6 Lees die onderstaande inligting en beantwoord die vrae.

Suid-Afrikaanse Toerisme kan gebruikers se inligting aan hulle agente voorsien. Indien Suid-Afrikaanse Toerisme 'n derde party gekontrakteer het om sommige van die inligting of dienste wat 'n gebruiker versoek, te voorsien, kan agente inligting vanaf gebruikers namens Suid-Afrikaanse Toerisme versamel. Op grond van 'n geskrewe ooreenkoms word van hierdie agente verwag om veiligheidsmaatreëls soortgelyk aan dié van Suid-Afrikaanse Toerisme te implementeer, en hulle sal gebruikerinligting slegs verwerk soos deur Suid-Afrikaanse Toerisme gemagtig om die diens te verskaf wat hulle gekontrakteer is om te verskaf.

Inligting wat gebruikers op hierdie webwerf verskaf word, sal nie na onverwante derde partye oorgedra word nie tensy Suid-Afrikaanse Toerisme die gebruiker se toestemming het om dit te doen. Persoonlike inligting wat op hierdie webwerf verskaf word, is onderhewig aan openbaarmaking ingevolge geregtelike of ander regeringsdagvaarding, lasbriewe of bevele.

Suid-Afrikaanse Toerisme het redelike veiligheidsmaatreëls geïmplementeer om persoonlike en niepersoonlike inligting teen verlies, wangebruik en ongemagtigde toegang, openbaarmaking, wysiging of vernietiging te beskerm. Werknemers van Suid-Afrikaanse Toerisme word bewus gemaak van en is aanspreeklik vir voldoening aan ons privaatheidsbeleid.

Suid-Afrikaanse Toerisme kan hierdie beleid van tyd tot tyd wysig. Gebruikers sal van veranderinge oor die manier waarop persoonlike inligting gebruik word deur middel van 'n prominente aankondiging op ons webwerf in kennis gestel word.

Bron: *http://country.southafrica.net/country/us/en/content/page/en-us-privacy-policy*

1.6.1 Voorsien 'n gepaste opskrif vir die inligting hierbo. (2)

1.6.2 Volgens die gevallestudie versamel agente sekere inligting wat hulle nie teenoor 'n derde party openbaar mag maak nie.

Gee VIER soorte persoonlike inligting wat agente kan versamel. (4)

1.6.3 Wat is die naam van die wet wat verseker dat alle Suid-Afrikaanse instellings persoonlike inligting op 'n verantwoordelike manier gebruik? (2)

1.6.4. Wat kan met Suid-Afrikaanse Toerisme gebeur indien daar bevind word dat hulle skuldig is aan vertrouensbreuk? (4)

[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 2

2.1 Bestudeer die prent hier onder en beantwoord die vrae.



Bron:*www.cartoonstock.com*

2.1.1 Noem TWEE metodes waarvolgens elektroniese banksake gedoen kan word. (2)

2.1.2 Noem VYF dienstransaksies wat uitgevoer kan word terwyl iemand aanlyn banksake doen. (5)

2.1.3 Noem VIER besonderhede wat benodig sal word om kredietkaartbetalings te doen wanneer jy aanlyn inkopies doen. (4)

2.2 Kies EEN van die volgende en beantwoord die vrae:

Kontantpaspoort (reisgeldkaart) OF reisigerstjeks

2.2.1 Definieer die onderwerp van jou keuse. (2)

2.2.2 Noem die funksies wat die onderwerp van jou keuse vervul. (3)

2.2.3 Verduidelik die prosedure vir terugbetaling van die onderwerp van jou keuse. (2)

2.3 Onderskei tussen 'n *posregister* en 'n *fondsoordragregister (*'Remittance Register'*)*. (2)

2.4 Noem en beskryf SES faktore wat in ag neem moet word wanneer 'n geskikte plek vir 'n reiskantoor gekies word. (12)
[32]

VRAAG 3

Bestudeer Kwitansie A en Kwitansie B hier onder en beantwoord die vrae.

KWITANSIE A

```
************************ ---------------------------- ********************
 EMD-057- 0070509261          EMD PASSENGER RECEIPT          1A ELECTRONIC
                                                             MISCELLANEOUS
TRAVEL AGENCY A                          03FEB12      ES       DOCUMENT
CTS SPAIN                     78299992 7906 0001 /AASU
THOMAS/ THOM     MR                        PNR  Z0TJCN/1A  NOT VALID FOR TRAVEL
BAGGAGE                                                     ********************

CPN 1 99Y BAG- EXCESS PC ALLOWANCE
      OPERATING CC: 6X
      PRESENT TO: 6X
      PRESENT AT: CDG
      ORIGIN:CDG
      DEST:MAD
      ICW:  0075514464188C1 .
      EXCESS BAGGAGE:     3 PC RATE PER UNIT: USD 40.00
      RMKS: THIS IS A REMARK AT COUPON LEVEL

                                                             NR12DG56EA

 FARE VALID FOR 6X ONLY

USD       120.00 EUR 120.00      VIXXXXXXXXXXXX1111/M  2587 CASH
EUR         5.00 YQ     EUR        10.00 YR     EUR        20.00YS
                              EXCH/ 0071816790064
                              ORIG ISS/ 007181050962  MAD03FEB1278299992
EUR       155.00
FOID- PP87654321

WHERE THIS DOCUMENT IS ISSUED FOR TRANSPORTATION, OR SERVICES OTHER THAN
PASSENGER AIR TRANSPORTATION, SPECIFIC TERMS AND CONDITIONS MAY APPLY.
THESE TERMS AND CONDITIONS MAY BE PROVIDED SEPARATELY OR MAY BE OBTAINED
FROM THE ISSUING COMPANY OR AGENT.
```

Source: *http://www.amadeusproductsblog.co.uk*

KWITANSIE B

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

3.1 Identifiseer die TWEE standaardverkeersdokumente (Kwitansie A en Kwitansie B) hierbo. (4)

3.2 Verduidelik die funksies van elk van die kwitansies wat hierbo gegee word. (4)

3.3 Beskryf die besonderhede wat in Kwitansie A verskyn op so 'n wyse dat jou kliënte wat hierdie soort dokument vir die eerste maal sien, sal verstaan waarom hierdie kwitansie uitgereik is en wanneer hy of sy dit kan gebruik. (4)

3.4 Identifiseer die volgende inligting wat in Kwitansie B verskyn:

3.4.1 Besprekingsverwysingsnommer

3.4.2 Passasier se besonderhede

3.4.3 Vorm van betaling wat gebruik is

3.4.4 Die lugredery se bepalings en voorwaardes

3.4.5 Totale reisgeld, insluitende belastings

(5 × 1) (5)

3.5 As gevolg van aanlyn kaartjieaankope word die geldigverklaring van vliegkaartjies nie meer deur die meeste reisagentskappe gedoen nie. Party agentskappe verklaar vliegkaartjies egter steeds geldig.

Bestudeer die geldigverklaringstoerusting in FIGUUR 2 hier onder en beantwoord die vrae.



FIGUUR 2

3.5.1 Die toerusting in FIGUUR 2 hierbo sal deur die lugredery aan die reisagentskap uitgereik word om kaartjies geldig te verklaar.

Wat word hierdie toerusting genoem? (2)

3.5.2 Elke stuk geldigverklaringstoerusting wat deur die lugredery uitgereik word, sal twee soorte identifikasie bevat.

Noem die TWEE soorte identifikasie en identifiseer elkeen op die toerusting hier bo. (4)

Kopiereg voorbehou

3.6 3.6.1 Definieer 'n opstelling- en skikkingsplan (OSP) (‘Billing and Settlement Plan’) (‘BSP’). (2)

3.6.2 Gee DRIE voordele wat 'n OSP vir lugrederye en agente inhou. (3)
[28]

TOTAAL AFDELING A: 110

AFDELING B

VRAAG 4

4.1 Gee EEN term vir elk van die volgende beskrywings deur 'n term uit die lys hier onder te kies. Skryf slegs die term langs die vraagnommer (4.1.1–4.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

verbruik; verwysingsgroepe; selfaktualisering; selfagting; persepsie; besteebare inkomste; verbruikersoriëntering; motivering; teikenmark; kultuur; houding/ingesteldheid

4.1.1 Enige geld wat oor is nadat al die noodsaaklike uitgawes betaal is

4.1.2 Gedeelde idees, waardes, gebruike, houdings en handelinge wat deur 'n groep mense aanvaar word

4.1.3 'n Neiging om op 'n gunstige en ongunstige manier met betrekking tot 'n produk, diens of voorwerp op te tree

4.1.4 'n Dryfkrag binne 'n individu wat hom of haar aanspoor om op te tree om 'n sekere doelwit te bereik

4.1.5 Sosiale groepe, werkgroepe of vriende met wie iemand identifiseer

4.1.6 'n Spesifieke groep kliënte op wie 'n sakeonderneming besluit het om sy bemarkingspogings te rig om die doelwitte te bereik wat in die bemarkingstrategie uitgesit word

4.1.7 Vind plaas wanneer die goedere of dienste wat vervaardig is, gebruik word; byvoorbeeld, 'n toeris onderneem 'n reis wat saamgestel is

4.1.8 Die maatskappy fokus op die klant se behoeftes en hoe hy daardie behoeftes kan bevredig

4.1.9 Jaag innerlike talent, kreatiwiteit en vervulling na

4.1.10 Word gerespekteer deur ander mense; selfvertroue en prestasie

(10 × 1) (10)

4.2 Definieer die volgende bemarkingsbegrippe:

4.2.1 Bemarkingsmengsel

4.2.2 Teikenmark

4.2.3 Bemarkingstrategie

4.2.4 Bemarkingsnavorsing

4.2.5 Produk

(5 × 2) (10)

4.3 Bespreek die evolusie van bemarking deur na die volgende eras te verwys:

4.3.1 Produksie-era

4.3.2 Verkoopsera

(2 × 2) (4)

4.4 Leervermoë verwys na die proses waardeur kliënte hul koopgedrag verander nadat hulle kennis oor produkte opgedoen en ervaar het hoe om dit te gebruik.

Vergelyk 'n *ervare reisiger* se behoeftes met dié van iemand wat *die eerste maal 'n reisiger is.* (4 × 2) (8)

4.5 Noem die SES vrae wat tydens die ontwikkeling van 'n bemarkingstrategie beantwoord moet word. (6)

4.6 Decent Travel (Edms) Bpk is 'n busoperateur in Suid-Afrika. Die maatskappy sal binnekort sy dienste vir die eerste maal in twee maande van vandag af loods. Hulle sal begin deur op slegs drie roetes wat Johannesburg, Durban en Oos-Londen met mekaar verbind vanaf slegs R1 870,00 per persoon te ry. Die eerste 400 mense wat kaartjies aanlyn koop, sal 40% afslag kry. Besprekings kan deur hulle webwerf gedoen word by www.decentreisreservations.co.za of deur die besprekingskantoor by 0860 555 1555 te skakel.

Ontwerp 'n advertensie wat in die *Weg*-tydskrif geplaas sal word en maak seker dat jou advertensie die VIER P's van die bemarkingmengsel insluit. (12)

[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Identifiseer die sosiale medium in die afbeelding hier onder.



(1)

5.1.2 Onder watter soort sosiale media val die afbeelding in VRAAG 5.1.1? (1)

5.1.3 Hoe kan 'n toerismemaatskappy die sosiale medium in VRAAG 5.1.1 inspan? (2)

5.2 5.2.1 Identifiseer die sosiale medium in die afbeelding hier onder.



(1)

5.2.2 Onder watter soort sosiale media val die afbeelding in VRAAG 5.2.1? (1)

5.2.3 Noem EEN nadeel van die sosiale medium in VRAAG 5.2.1. (2)

5.3 5.3.1 Identifiseer die sosiale medium in die afbeelding hier onder.



(1)

5.3.2 Onder watter soort sosiale media val die afbeelding in VRAAG 5.3.1?

(1)

5.3.3 Noem EEN voordeel van die sosiale medium in VRAAG 5.3.1. (2)

5.4 5.4.1 Identifiseer die sosiale medium in die afbeelding hier onder.



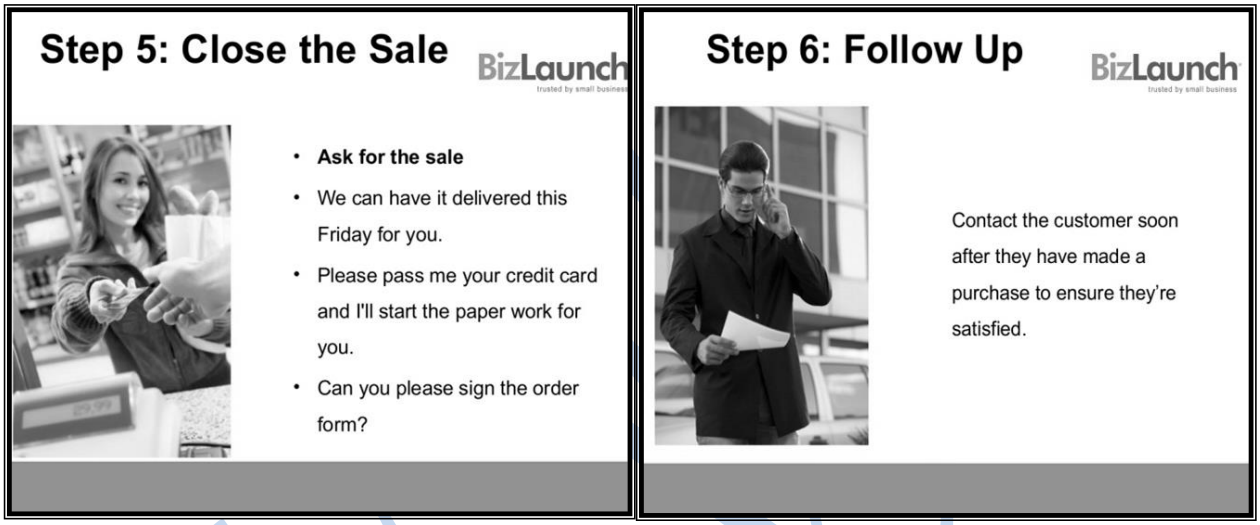
(1)

5.4.2 Onder watter soort sosiale media val die afbeelding in VRAAG 5.4.1? (1)

5.4.3 Hoe kan 'n toerismemaatskappy die sosiale medium in VRAAG 5.4.1 gebruik? (2)

5.5 Noem VIER basiese reëls wat 'n reiskonsultant behoort te volg wanneer verkope per telefoon gedoen word. (4)

5.6 Bestudeer die stappe van die verkoopproses in FIGUUR 3 hier onder en beantwoord die vrae.



FIGUUR 3

5.6.1 Noem die eerste DRIE stappe van die verkoopproses in die korrekte volgorde. (3)

5.6.2 Is die stappe wat op die foto's hierbo verskyn in die korrekte volgorde gerangskik? (1)

5.6.3 Noem en bespreek die vierde stap van die verkoopproses. (2)

5.6.4 Verduidelik hoe verkope opgevolg kan word. (6)

5.7 Verduidelik TWEE voordele wat aanlyn besprekings vir 'n toerismemaatskappy meebring. (4)

5.8 Noem die fonetiese alfabetwoorde vir die Engelse woord SALE. (4)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 90
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou