higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

REISKANTOORPROSEDURES N4

(4021154)

26 November 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 prente hier onder en beantwoord die vrae.



PRENT A



PRENT B

1.1.1 Watter soort kantooruitleg word onderskeidelik in PRENT A en PRENT B voorgestel? (2)

1.1.2 Beskryf die kantooruitleg in PRENT A en PRENT B onderskeidelik. (2 + 2) (4)

1.1.3 Noem VYF nadele van die kantooruitleg in PRENT B. (5)

1.1.4 Watter soort ventilasie sal bevorderlik wees vir die kantooruitleg in PRENT B? (2)

1.1.5 Staaf die antwoord op VRAAG 1.1.4. (2)

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 die ANTWOORDBOEK neer. Korrigeer die stelling indien dit ONWAAR is.

1.2.1 'n CRS help met die vloei van data en fondse tussen reisagente en lugrederye.

1.2.2 'n BSP dui aan hoeveel kaartjies in 'n gegewe periode verkoop is.

1.2.3 'n EMD word uitgereik as 'n passasier 'n vliegkaartjie elektronies koop.

1.2.4 'n CCCF word deur 'n agent of lugredery gebruik vir kredietkaartverkope.

1.2.5 'n AVP bevat die naam van die lugredery wat die kaartjie uitreik en sy driesyfer- IATA-kode.

(5 × 2) (10)

1.3 Onderskei tussen *GDS* en *CRS*. (3 + 3) (6)

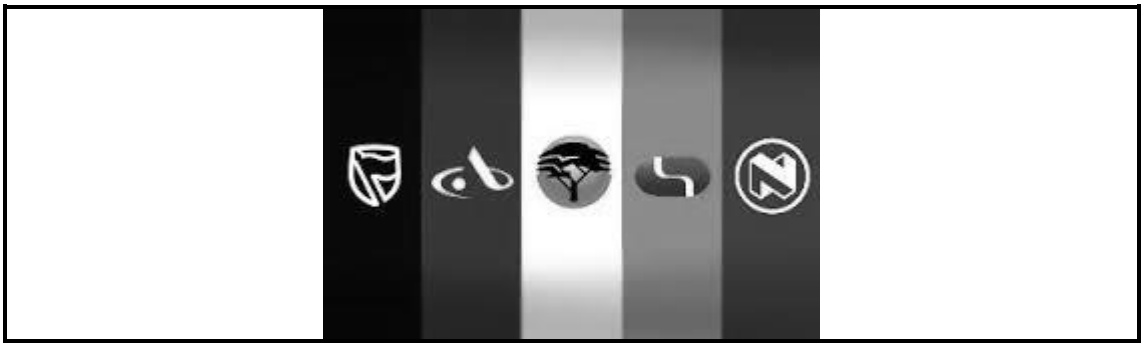
1.4 Noem DRIE redes waarom 'n EMD uitgereik word. (3)

1.5 Verduidelik die prosedure wat gevolg moet word om 'n vliegkaartjie met die hand te valideer. (5)

[39]

VRAAG 2

2.1 Bestudeer die prent hier onder en beantwoord die vrae.



2.1.1 Identifiseer die handelsbanke in die prent en skryf die name in dieselfde volgorde neer. (5)

2.1.2 Wat is 'n handelsbank? (2)

2.1.3 Noem VYF stappe in die gebruik van 'n OTM. (5)

2.1.4 Noem VYF transaksies wat deur middel van elektroniese bankdienste gedoen kan word. (5)

2.1.5 Verduidelik *aanlyn bankdienste*. (2)

2.2 Definieer die term *reisversekering*. (5)

2.3 Stel die volgende mites oor reisversekering reg:

2.3.1 Reisversekering is onnodig.

2.3.2 Reisversekering is te duur.

2.3.3 Mediese fondse in Suid-Afrika sal mediese uitgawes in die buiteland dek.

2.3.4 Reisversekering sal jou altyd ondersteun as iets skeefloop.

(4 × 2) (8)

2.4 Onderskei tussen *kansellasie* en *opskorting* ('curtailment') in terme van reisversekering en gee 'n voorbeeld van elk. (2 + 2) (4)

2.5 Noem VIER soorte inligting wat as *vertroulik* geklassifiseer kan word. (4)

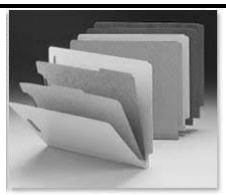
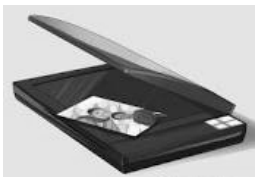
2.6 Noem VYF maniere waarop 'n reisburo sy perseel kan beveilig. (5)

[45]

VRAAG 3

3.1 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat pas by 'n prent in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A	KOLOM B
3.1.1 	A manilla-omslae
	B liasseerkabinette
	C dupliseringstoerusting
	D onderwerpklassifisering
3.1.2 	E onsekerheid oor liassering
	F word vir net een funksie gebruik
	G alfabetiese sorteerder
3.1.3 	H maak elektroniese kopieë
	I draer se nommerplaat
	J penlisasseerder ('spike file')

3.1.4		
3.1.5		
3.1.6		
3.1.7		
3.1.8		
3.1.9		
3.1.10		

(10 × 1) (10)

3.2 Verduidelik *kruisverwysing.* (2)

3.3 Verduidelik wat DOCEX is en hoe dit werk. (10)

3.4 Noem die VIER stappe in die liasseringsproses. (4)

[26]

TOTAAL AFDELING A: 110

AFDELING B

VRAAG 4

4.1 Bestudeer die artikel hier onder en beantwoord die vrae.

NUWE LANGAFSTAND VLUGTE SONDER TIERLANTYNTJIES

Tessa Marsh
29 Maart 2017 12:00 (UTC +2)



Begrotingsbewuste reisigers kan hulle regmaak vir 'n fees as die laekostediens WOW Air, wat nuwe langafstandroetes oorweeg, na Suid-Afrika begin vlieg. Dié Yslandse lugredery sonder tierlantyntjies het onlangs aangekondig dat hulle reeds in 2018 na bestemmings in Afrika wil vlieg. Londen sal heel moontlik dien as basis vir dié vlugte.

WOW Air beplan om volgende jaar sy tweede langafstandbasis te begin, maar die stigter en uitvoerende hoof van die lugdiens, Skúli Mogensen, moet nog die ligging bekend maak. Hy sê Londen is 'n moontlikheid, en nuwe hoëvlaktegnologie en brandstofdoeltreffende vliegtuie dra by tot die potensiële uitbreiding van die lugredery se roetes.

'Daar is wonderlike geleenthede met die aankoms van nuwe vliegtuie – die A320neo, die A321neoLR en die A330neo. Die tydsberekening is ideaal vir uitbreiding,' sê Mogensen. 'Verbruikers sal baie daarby baat. Tariewe sal daal; daar sal beter vliegtuie met meer innoverende tegnologie wees.'

[Aangepas uit: *http://www.tourismupdate.co.za/article/120292/*]

4.1.1 Verduidelik die terme *langafstandvlugte* en *vlugte sonder tierlantyntjies* ('no-frills flights'). (2)

4.1.2 Bied WOW Air aan hulle kliënte 'n diens of 'n produk? Staaf jou antwoord. (3)

4.1.3 Watter sosiale klas is WOW Air se teikenmark? Staaf jou antwoord. (4)

4.1.4 Wanneer sal WOW Air bekendgestel word en watter fase van die produk se lewensiklus sal dit wees? (2)

4.1.5 Dit is amper tyd om WOW Air in Suid-Afrika bekend te stel.

Die maatskappy het jou gevra om 'n geskikte advertensie vir die *Getaway*-tydskrif te ontwerp om die publiek bewus te maak daarvan dat die diens binne twee maande bekendgestel sal word. Slegs die roete wat in die artikel aangedui is, moet in die advertensie voorkom. Die eerste 300 passasiers wat retoerkaartjies koop, kry elk 35% afslag. Besprekings kan op die webwerf www.wowair.com gedoen word of deur die besprekingskantoor by 087 434 9999 te skakel. Maak seker die advertensie bevat die vier P's van die bemarkingsmengsel. (10)

4.2 Bespreek die evolusie van bemarking deur na die volgende tydperke te verwys:

4.2.1 Produksie-era

4.2.2 Verkoopsera

4.2.3 Bemarkingsera

(3 × 3) (9)

4.3 Verduidelik die verskil tussen die volgende persoonlikhede:

4.3.1 Inskiklik/toegeeflik ('compliant')

4.3.2 Aggressief

4.3.3 Afsydig ('detached')

(3 × 3) (9)
[39]

VRAAG 5

5.1 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat pas by 'n term in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (5.1.1–5.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
5.1.1	Motivering	A	bedryf of vereniging wat die prys bepaal, bv. IATA vir lugdienste
5.1.2	Sosiale netwerking	B	produkpryse wat deur die regering vasgestel word, bv. brandstof
5.1.3	Selfaktualisering	C	onmiddellik via Facebook of Twitter gedeel
5.1.4	Prysregulering	D	iets belangriks wat gebeur word onmiddellik na miljoene mense uitgesaai
5.1.5	Selfregulerende prysgewing	E	die behoefte aan vriende en 'n liefdevolle gesin
5.1.6	Blogs	F	redes waarom 'n mens op 'n spesifieke manier optree
5.1.7	Twitter	G	stel mense in staat om saam te werk om aanlyninhoud te genereer
5.1.8	Samewerkingsprojekte	H	'n gratis manier om oor 'n sekere onderwerp te skryf
5.1.9	Sosiale behoefte	I	hou die risiko van identiteitsdiefstal en bedrog in
5.1.10	YouTube-video's	J	die hoogste vlak van Maslow se behoeftehiërargie

(10 × 1) (10)

5.2 Noem en bespreek die SEWE stappe van die verkoopproses. (7 × 3) (21)

5.3 Verskeie opsies is gegee as moontlike antwoorde op die volgende vrae. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (5.3.1–5.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

5.3.1 Toerisme-ondernemings gebruik dit vir kitsboodskappe, om groot lêers te stuur, vir konferensie-oproepe, ens.:

A YouTube
B Skype
C Instagram
D Flickr

5.3.2 'n Beskrywing van die doelwitte wat jy wil bereik met bemarking wat op sakedoelwitte gebaseer is:

A Bemarkingstrategie
B Bemarkingsmengsel
C Bemarkingsnavorsing
D Bemarkingsplan

5.3.3 Die alfabet wat gebruik word om dele van 'n boodskap met letters en syfers weer te gee om verwarring te voorkom:

A Romeinse alfabet
B Toerisme-alfabet
C Latynse alfabet
D Fonetiese alfabet

5.3.4 Hoe sal die woord 'Qantas' gespel word volgens die alfabet waarna in VRAAG 5.3.3 verwys is?

A Quebic Alfa November Tango Alpha Sugar
B Quebic Alpha November Tango Alpha Sugar
C Quebec Alfa November Tango Alpha Sierra
D Quebec Alpha November Tango Alpha Sierra

5.3.5 Hoe sal die woord 'fare' gespel word volgens die alfabet waarna in VRAAG 5.3.3 verwys is?

A Foxtrot Alpha Romeo East Sierra
B Fox Alpha Romeo Echo Sierra
C Fox Alpha Romeo East Sierra
D Foxtrot Alpha Romeo Echo Sierra

5.3.6 Hoe sal die woord 'Brazil' gespel word volgens die alfabet waarna in VRAAG 5.3.3 verwys is?

A Bravo Romeo Alfa Zoo India Lima
B Bravo Romeo Alfa Zulu India Lima
C Bravo Romeo Alpha Zulu India Lima
D Bravo Romeo Alfa Zoo Indigo Lima

Kopiereg voorbehou

5.3.7 Ervare reisigers …

A verkies om in 'n groep met 'n toerleier te reis.
B verkies toere wat alles insluit sodat hulle hul oor niks hoef te bekommer terwyl hulle op reis is nie.
C verkies om hul eie toere te organiseer en hou nie daarvan om in 'n groep te reis nie.
D wil eers hul basiese behoeftes bevredig.

5.3.8 Die bedryf of vereniging bepaal die prys; IATA reguleer byvoorbeeld prysstygings in die lugvaartbedryf:

A Prysregulering
B Selfregulering
C Markregulering
D Vraag en aanbod

5.3.9 'n Manier om verkope op te volg:

A Besoek die kliënt.
B Bel die kliënt.
C Stuur vir die kliënt e-pos.
D Bied vir die kliënt gratis hotelverblyf aan.

5.3.10 NIE 'n manier om telefoniese verkope te hanteer nie:

A Identifiseer jou en jou maatskappy.
B Groet die persoon wat skakel hartlik.
C Laat die persoon wat skakel aanhou terwyl jy besig is.
D Probeer die persoon wat skakel oorreed om 'n besluit te neem.

(10 × 2) (20)
[51]

TOTAAL AFDELING B: 90
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou