higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

REISKANTOORPROSEDURES N4

(4021154)

15 Oktober 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 12 bladsye en 1 addendum.

261Q1B2015

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. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
5. Begin elke afdeling op 'n nuwe bladsy.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Watter EEN van die volgende is 'n voorbeeld van die verwerking van 'n transaksie met 'n debietkaart?

A Jayden het vir die vliegkaartjie betaal deur 'n winkel-uitgereikte kaart te gebruik wat sy oupa vir hom gegee het.
B Thomas het 'n bewysnommer aan die aanlyn reisagentskap verskaf sodat hy nou sy vliegkaartjies kon kry en sy rekening vir die kaartjies later kan kry.
C Lethabo het vir haar ete by 'n goeie restaurant betaal deur 'n kaart aan te bied wat 'n spesiale afslag op haar rekening aangebied het.
D Toe Naomi haar wegneemete gekoop het, het sy 'n kaart aangebied wat fondse outomaties uit haar besigheid se tjek-rekening onttrek.

1.1.2 Versekering is 'n belangrike element in lewenslange finansiële beplanning wat …

A beskerming teen finansiële verliese bied
B 'n gesonde finansiële toekoms waarborg
C 'n persoon teen onetiese verkooppersone beskerm
D slegs vir eienaars van eiendom beskikbaar is

1.1.3 Dit sal reisigers dek wanneer hulle vervoer gebruik wat wettig gelisensieer is om passasiers te vervoer en tariefbetalende passasiers is.

A Gemeenskaplike karweierdekking
B 24-uur dekking
C Aanspreeklikheidsversekering
D Hospitaaldekking

1.1.4 Mnr. Edwards het vertroulike kliënte-inligting van sy werkgewer se rekenaarnetwerk op 'n stiffie gestoor sodat hy op 'n ander plek aan 'n projek kan werk. Sonder om dit te besef, het Mnr. Edwards die stiffie in 'n parkeerterrein op pad na 'n vergadering laat val. Hierdie situasie is 'n voorbeeld van risikoverwante

A werknemerprivaatheid
B inligtingsekuriteit
C patentbeskerming
D data-inskrywing

Kopiereg voorbehou

1.1.5 Hierdie is TWEE rekenaarbesprekingstelsels wat algemeen in die toerismebedryf gebruik word.

A Galileo en Sabre
B Galileo en Satellite
C Amadeus en Origin
D Amadeus en Traveltek

1.1.6 Watter tipes reisagentskappe is naby groot besighede of in kantoorparke geleë?

A Ontspanningsreisagentskappe
B Korporatiewe reisagentskappe
C Interne reisagentskappe
D Uitgaande reisagentskappe

1.1.7 Hierdie posdiens is beduidend goedkoper as ander posdienste.

A Koerierdiens
B Voorkeurpos
C Gewone pos
D Spoedpos

1.1.8 Hierdie stelsel is ontwerp om dokumente of rekords te herwin wat in twee of meer plekke geliasseer kan wees.

A Alfa-numeriese volgorde
B Instruksie om te liasseer
C Klassifikasie
D Kruisverwysing

1.1.9 'n Proses waardeur slegs 'n beperkte getal duplikate van 'n oorspronklike dokument gemaak word.

A drukwerk
B fotostatering
C duplisering
D skandering

1.1.10 Watter konsultant is verantwoordelik vir plaaslike en internasionale besprekings in 'n reisagentskap?

A Junior konsultant
B Intermediêre konsultant
C Senior konsultant
D Streekskonsultant

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.2 Watter faktore sal oorweeg moet word wanneer 'n geskikte dupliserings-proses gekies word? Skryf slegs VYF faktore. (5)

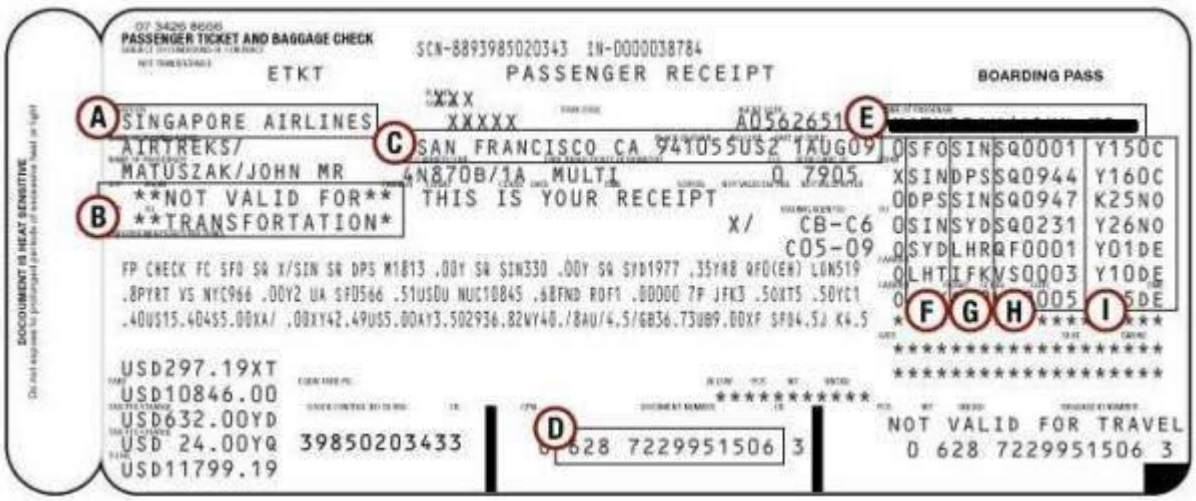
1.3 Identifiseer 'n metode om kopieë of duplikate te maak wat hieronder beskryf word.

1.3.1. Omskep 'n harde kopie in 'n elektroniese dokument.

1.3.2. Sommiges hê verskeie funksies insluitend maar nie beperk nie tot skandering, verkleining, vergroting, faks, sortering ens.

1.3.2 Alhoewel dit nie as 'n fotostaatmasjien beskou word nie, verskaf dit 'n kopie van 'n geskandeerde dokument en dit word gestuur deur 'n elektroniese sein deur die telefoonstelsel te gebruik (3 × 2) (6)

1.4 Bestudeer die Standaard Reisdokument (STD) hieronder en beantwoord dan die vrae



[Bron: https://www.airtreks.com/go]

1.4.1 Watter STD dokument word hierbo uitgebeeld? (1)

1.4.2 Gebruik die volgende inligting wat hieronder gegee word om die STD dokument hierbo te benoem. Benoem A–I langs vraagnommer 1.4 en skryf dan slegs jou gekose antwoord 1.4. A – Antwoord.

Gevalideerde karweier; Passasier se naam; vertrekkende lughawekode; Beteken dat hierdie dokument nie gebruik kan word om aan boord te gaan nie; Plek en datum van uitreiking; Lugrederykode en vlugnommers; Klas diens en reisdatums; Elektroniese kaartjienommer; Aankoms lughawekodes

(9)

1.5 Gee nog VIER voordele wat lugrederye en agente bevoordeel. (4)

[35]

VRAAG 2

2.1 Om 'n geskikte kantooruitleg vir verskillende besighede te kies, moet 'n aantal faktore in aanmerking geneem word.

Watter kantooruitleg sal geskik wees gebaseer op die stellings hieronder? Skryf slegs die kantooruitleg langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.1.1 Jy wil 'n oop kantoorontwerp hê, maar dit is steeds belangrik om ruimtes te verskaf waar werknemers stil op individuele take kan werk of bloot 'n privaat gesprek kan hê.

2.1.2 As die eienaar van 'n toerismebesigheid wil jy deursigtigheid hê wat gesprekke, deelname en leer van ander in die kantoor aanmoedig.

2.1.3 Jy wil ruimte doeltreffend gebruik en dus geld spaar.

2.1.4 Jy verkies om jou ruimte so buigsaam as moontlik te hou sodat die kantooruitleg op enige tydstip verander kan word soos die behoefte ontstaan.

2.1.5 Jy wil 'n kantoor hê waar elke werknemer in 'n omgewing sal werk wat sy/haar behoeftes die beste pas om die werk tot die beste van sy/haar vermoë te doen.

(5 × 2) (10)

2.2 In 'n toerismekantoor is dit belangrik dat alle pos op 'n doeltreffende en tydige manier hanteer word. Kyk na die foto hieronder en beantwoord die vrae.



2.2.1 Watter tipe posdiens word in die foto hierbo uitgebeeld? (1)

2.2.2 Verduidelik die proses wat plaasvind van wanneer die versender na die poskantoor gaan om 'n pakkie weg te stuur deur die tipe posdiens wat jy in VRAAG 2.2.1 genoem het totdat die pakkie die ontvanger bereik. (6)

2.2.3 Noem die VYF stappe wat jy gewoonlik volg wanneer die daaglikse inkomende pos ontvang word. (5)

2.2.4 Identifiseer DRIE algemene liasseringsklassifikasies wat in 'n toerismekantoor gebruik word en gee 'n voorbeeld van die tipes dokumente wat geliasseer word deur elk van hierdie stelsels te gebruik. (3 × 2) (6)

[28]

VRAAG 3

Lees die inligting ná jou vraestel (ADDENDUM) om die vrae (3.1.1–3.2.3) in die ANTWOORDBOEK te beantwoord.

3.1 Versekeringsterminologie is deurgaans in die gevallestudie hierbo gebruik. Verduidelik die volgende konsepte in jou ANTWOORDBOEK.

Gee ten minste EEN voorbeeld van wat elke versekering sal dek.

3.1.1 Aanspreeklikheidsversekering

3.1.2 Toerismeversekering

3.1.3 Besigheidsonderbrekingsversekering

3.1.4 Kuberrisikoversekering

(4 × 3) (12)

3.2 3.2.1 Met verwysing na paragraaf nommer twee van die artikel, verduidelik hoe die 'graad van risiko' die premie vir 'n bed-en-ontbyt-onderneming met 'n speelterrein vir kinders en 'n swembad in vergelyking met 'n ander bed-en-ontbyt-onderneming sonder sodanige fasiliteite wat hierbo genoem is, sal beïnvloed. (2 + 4) (6)

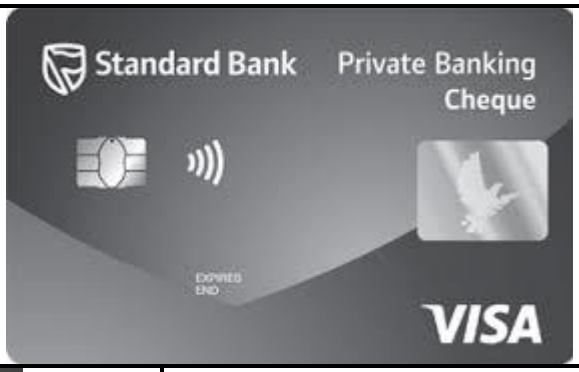
3.2.2 Daar is datakrakers wat stelsels indring om vertroulike inligting te steel. Noem enige VIER sekuriteitsrisiko's wat vertroulike inligting in 'n toerisme-onderneming op risiko kan plaas. (4)

3.2.3 Noem enige SES tipes vertroulike inligting wat gesteel kan word as die reisagentskap se elektroniese stelsel ingedring word. (6)

Kopiereg voorbehou

3.3 Kyk na die foto's van bankkaarte hier onder en beantwoord die vrae.

Kaart A





Kaart B

Kaart C



3.3.1 Identifiseer die DRIE tipe kaarte wat hierbo uitgebeeld word. (3)

3.3.2 Beskryf kaart B en verduidelik hoe dit gebruik kan word. (2 + 4) (6)

3.3.3 Jy het na Engeland toe gereis vir 'n maand. Jou geld in 'Kaart B' is nie alles gebruik nie. Wat sal met die geld in die kaart gebeur? (3)

3.3.4 Noem VIER voordele om Kaart A te gebruik. (4)

3.3.5 Verduidelik hoe Kaart C gebruik word. (2)

3.3.6 Noem DRIE nadele om Kaart C te gebruik. (3)

[49]

TOTAAL AFDELING A: 110

AFDELING B

VRAAG 4

4.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (4.1.1.–4.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf. Gee EEN rede vir elke antwoord.

4.1.1 In die reis- en toerismebedryf word kliënte se persepsies van waarde dikwels met 'n plek geassosieer.

4.1.2 'n Brosjure wat opsies vir bootreise verduidelik, is 'n voorbeeld van 'n produk in die reis- en toerismebedryf.

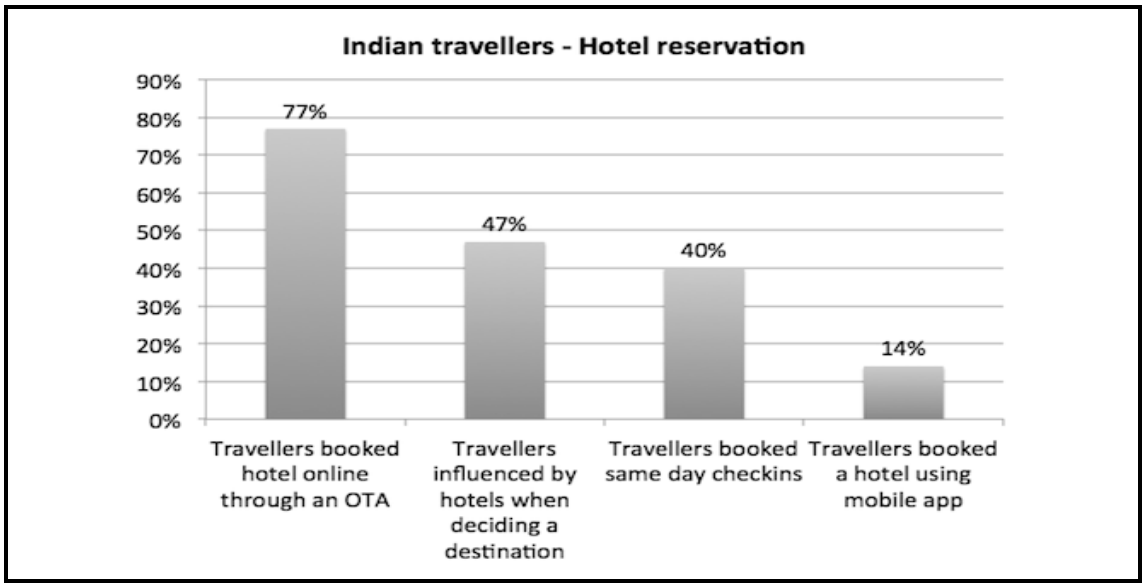
4.1.3 In toerisme sal verbruik plaasvind wanneer die kliënt op die toer gaan wat hy of sy bespreek het.

4.1.4 Prysgereguleer verwys na die prys van produkte wat die regering vasstel, byvoorbeeld die hoteltariewe word deur die regering gereguleer.

4.1.5 Inhoudsgemeenskappe laat groepe mense toe om saam te werk om aanlyn inhoud te skep.

(5 + 5) (10)

4.2 Verwys na die grafiek hieronder om die vrae te beantwoord:



makemytrip-survey-indian-travellers-hotel-reservation-1

4.2.1 Volgens die grafiek, watter metode om 'n bespreking te maak word hoofsaaklik in Indië verkies vir hotelbesprekings? (1)

4.2.2 Staaf die antwoord wat jy op VRAAG 4.2.1 gegee het. (1)

4.2.3 Die grafiek dui aan dat 14% van reisigers 'n selfoontoepassing gebruik. Wat is 'n selfoontoepassing? (1)

4.2.4 Waarom dink jy maak baie min reisigers gebruik van selfoon-toepassings om besprekings te maak? (2)

4.2.5 Wat kan 77% van alle reisigers in Indië beïnvloed om aanlyn besprekings as hulle eerste-keuse metode te verkies om hotel-besprekings te maak? Noem AGT. (8)

4.2.6 Wat is die fonetiese woorde/terme wat die woord 'Hotel' vorm? (5)

4.3 Die meeste hotelle gebruik verskillende sosialemediaplatforms vir bemarking. Verduidelik hoe 'n hotel die volgende sosiale media tot sy voordeel kan gebruik:

4.3.1 YouTube

4.3.2 Skype

4.3.3 Twitter

4.3.4 Facebook

(4 × 2) (8)

4.4 Bemarking het baie ontwikkel en gevorder deur die jare. Lees die volgende lys stellings en dui aan of elkeen die PRODUKSIE-ERA, VERSKOOPSERA en BEMARKINGSERA verduidelik deur slegs 'Produksie-era', 'Verkoopsera' of 'Bemarkingsera' langs die vraag (4.4.1–4.4.10) in die ANTWOORDBOEK te skryf.

4.4.1 Die maatskappy moet slegs daardie produk produseer wat die kliënt begeer.

4.4.2 Om die beste moontlike produk te produseer.

4.4.3 Bestuur se belangrikste taak is om produksiekoste laag te hou.

4.4.4 'n Maatskappy moet slegs sekere basiese produkte produseer.

4.4.5 Die maatskappy moet slegs daardie produkte produseer wat die kliënte wil hê.

4.4.6 Die bestuur moet die maatskappy se hulpbronne en aktiwiteite integreer om programme te ontwikkel wat aan hierdie individuele kliënte se behoeftes en sosiale behoeftes voldoen.

4.4.7 Die maatskappy moet gelei word deur langtermyn winsdoelwitte in plaas van vinnige verkope.

Kopiereg voorbehou

4.4.8 Om die koper vir die produk te kry.

4.4.9 Die bestuur se belangrikste taak is om kopers deur hoë-druk taktieke te oortuig om die produkte verkoop te kry.

4.4.10 Enigiets wat geproduseer word, kan verkoop word.

(10 × 1) (10)

4.5 Noem die VIER sosiale faktore wat verbruikers se koopgedrag beïnvloed. (4)
[50]

VRAAG 5

5.1 Bestudeer die spotprent of prent hieronder en beantwoord die vrae.



5.1 5.1.1 Gebaseer op jou kennis van verbruikers se koopgedrag,

verduidelik wat die term *ingesteldheid* is. (2)

5.1.2 Na jou mening, wat is kliëntediens? (2)

5.1.3 Kliënte verwag uitstekende persoonlike kontak van jou wanneer hulle jou kantoor besoek.

Wat is die VYF dinge wat jy moet doen om 'n positiewe ingesteldheid teenoor die kliënt te demonstreer wanneer hy/sy by jou kantoor instap? (5)

5.1.4 Jy is 'n verkooppersoon vir 'n reisagentskap. Om kliënte goed te hanteer, watter persoonlike kenmerke en vaardighede moet jy hê? Verskaf slegs SES. (6)

5.2 Die verkoopproses bestaan uit sewe stappe wat hieronder genoem word. bespreek elkeen kortliks om jou begrip te toon.

Stap 1: Beskik oor voldoende kennis van die produk
Stap 2: Vind en identifiseer die koper
Stap 3: Nader voornemende kliënte (kopers)
Stap 4: Bied verkooppunte aan en verskaf dit
Stap 5: Beantwoord vrae en besware
Stap 6: Beklink die transaksie
Stap 7: Opvolg (nie-verkoopaktiwiteite)

(7 × 2) (14)

5.3 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (5.3.1–5.3.5) in die ANTWOORDBOEK.

KOLOM A		KOLOM B	
5.3.1	Spesifieke groepe kliënte waarop 'n besigheid besluit het om sy bemarking rig	A	teikenmark
		B	markaandeel
5.3.2	Beskrywing van doelwitte wat jy met jou bemarking wil bereik	C	bemarkingsplan
		D	bemarkingsnavorsing
5.3.3	Die proses om die waarde van produkte aan kliënte te kommunikeer om die kliënt met die produk te koppel	E	bemarkingstrategie
		F	bemarkingsamestelling
5.3.4	Dit sluit opnames, produktoetsing en fokusgroepe in	G	Nismark
5.3.5	Bekend as die bemarkingsinstrumente of bestanddele in die toerismebedryf		

(5 × 1) (5)

5.4 Definieer en verduidelik die konsep van *persoonlike verkope*. (2 × 3) (6)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 90
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM

1 JUNIE 2017

Ons kondig met genoeë aan dat 'n onderhoud met ons eie Lyn Sickerdick in 'n onlangse NIBA se nasionale bedryfstydskrif, Insurance Adviser, vir haar toerisme- en gasvryheidsbedryfsversekeringskundigheid verskyn het.

Aanspreeklikheidsversekering en -risiko's aangaan toerisme- en gasvryheidsbesighede

In die artikel merk Lyn op dat 'Ons mense altyd aanraai om ekstra bewus te wees van hulle openbare-aanspreeklikheidsrisiko's omdat dit is waaruit die grootste eise spruit.' Sy het beklemtoon dat makelaars mense moet inlig oor bed-en-ontbyt-ondernemings, om versigtig te wees met dinge soos speelterreine vir jong kinders en dat swambaddens en spa's bykomende risiko of versekering kan inhou selfs al dink hulle dit is aantreklik vir besoekers.

Toerisme, natuurrampe en besigheidsonderbrekingsversekering

Daarbenewens, ten opsigte van natuurrampe en besigheidsonderbrekingsversekering het Lyn gesê 'Ons kliënte is meer bewus van die impak van natuurrampe, dit wil voorkom of hulle meer gereeld plaasvind as ooit tevore en areas is nie bestand teen veelvuldige rampe nie. Dus word daar meer aan besigheidsonderbrekings gedink as vroeër. '

Kuberrisiko en toerismeversekering?

Aangesien baie reis- en toerisme-operateurs oor die internet sake doen, is die toename van kuberverwante aanvalle 'n werklike rede tot kommer. Dataskendings, stelselindringing en kwaadwillige sagteware-risiko's het die potensiaal om toerismemaatskappye óf tydelik óf permanent te sluit.

Sickerdick sê dat kuberversekeringsdekking geleidelik meer gewild word, maar sy probeer om kliënte bedag te maak daarop omdat daar 'n aantal aanvalle was wat plaaslike toerisme- en gasvryheidsbesighede nadelig geraak het.

'Ons ervaar 'n weiering-van-diens aanvalle waar plaaslike besighede se webwerwe of e-posstelsels gyselaar gehou is. Sommige het betaal en weer toegang daartoe gekry (soms na 'n tweede verhoging van die losprys) en ander het hulle e-pos- en webwerffunksionaliteit algeheel verloor. Dit kan gebeur en gebeur wel en ons hoop dat selfs in ons streeksareas mense hierdie risiko sal begin versag en hulle daarteen sal verseker.'

[Bron: *https://www.misolutions.com.au/managed-insurance-solutions*-]

Kopiereg voorbehou