higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1580**(A)**(J5)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

REISKANTOORPROSEDURES N6

(4021176)

5 Junie 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
REISKANTOORPROSEDURES N6
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 (1.1.1–1.1.5) in jou ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Sakereise word volgens 'n vasgestelde tydrooster bedryf.

1.1.2 Sakereise kos dieselfde as ontspanningsreise.

1.1.3 SPAR SA sou 'n geskikte maatskappy vir sakereise wees.

1.1.4 Wanneer jy 'n aanbieding aan 'n voornemende maatskappy doen, is dit aanvaarbaar om 'n uur laat te wees.

1.1.5 Wanneer 'n sakereis bespreek word, is die geleentheid vir 'n ontspanningsreis gewaarborg.

(5 × 1) (5)

1.2 Gee 'n kollega, wat 'n aanbieding moet doen, VYF wenke oor elk van die volgende:

1.2.1 Professionele beeld

1.2.2 Aanbieding

(2 × 5) (10)

1.3 Beskryf die algemene maatskappyinligting wat ingesamel moet word wanneer 'n onderneming hom voorberei om sakereise te verkoop. (5)

[20]

VRAAG 2

2.1 Onderskei tussen *sakereis* en *aansporingsreis*. (4)

2.2 Herrangskik die volgende inligting in die korrekte volgorde om Maslow se behoeftehiërargie te illustreer. Skryf eers die behoefte neer en rangskik dan elke aansporingsreisbehoefte hier onder langs die toepaslike behoefte in Maslow se hiërargie.

- Die werknemer is deel van 'n groep in die kompetisie.
- Wanneer die werknemer die kompetisie wen, verleen dit prestige aan hom/haar en die werknemer word as wenner erken.
- Die werknemer verdien genoeg geld om in 'n alarmstelsel te belê of om tot 'n pensioenfonds by te dra.
- Die werknemer verdien genoeg geld om met sy/haar eie maatskappy te begin.
- Die werknemers werk harder om die reis te wen, dus het hulle meer geld om kos en klere te koop en op basiese behoeftes te konsentreer.

(5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

2.3 Bespreek die voordele wat aansporingsreise vir die werknemer inhou. (6)

2.4 Identifiseer VYF moontlike voornemende kliënte wat 'n teikenmark vir aansporingsreise kan wees. (5)

2.5 Noem VIER elemente wat jy in 'n aansporingsreis, wat vir 'n kliënt ontwerp is, sal insluit. (4)

2.6 Dui aan waarom die aantal wenners 'n uitwerking op die finale koste van 'n aansporingsreis sal hê. (2)

2.7 Noem kortliks die kriteria waarvolgens die reiskonsultant die sukses van 'n program sal evalueer. (4)

2.8 Formuleer VYF vrae wat jy die kliënt sal vra wanneer jy die sukses van 'n program wil evalueer. (5)

[40]

TOTAAL VIR AFDELING A: 60

AFDELING B

VRAAG 3

3.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.5) in jou ANTWOORDBOEK neer.

3.1.1 Watter EEN maak deel van die eksterne publiek uit?

A Reisagent
B Personeel
C Die owerheid
D Bestuurder

3.1.2 EEN van die volgende word by persoonlike voorkoms ingesluit:

A Integriteit
B Fotografiese vaardighede
C Professionalisme
D Professionele voorkoms

3.1.3 Reklamemedia sluit nie ... in nie.

A WhatsApp
B koerante
C radio
D televisie

Kopiereg voorbehou

3.1.4 ... is NIE 'n doelwit van reklame nie.

A Om in te lig
B Om te oorreed
C Om te verkoop
D Om te herinner

3.1.5 Mediareklame sluit ... in.

A reklameborde
B die televisie
C pamflette
D lamppaaladvertensies

(5 × 1) (5)

3.2 Hier onder is voorbeelde van VYF onderskeidende aktiwiteite van 'n openbarebetrekkinge-praktisyn (OB-praktisyn) se rol.

Identifiseer elke aktiwiteit waarna die voorbeeld verwys:

3.2.1 Samesprekings oor swak personeelprestasie

3.2.2 'n Pretloop, waarvan die opbrengste na die plaaslike natuurlewefonds gaan

3.2.3 'n Terreinbesoek deur die pasverkose minister van toerisme by 'n pasgeboude jaghuis (*lodge*) in Hoedspruit

3.2.4 'n Uitnodiging aan die *Sunday Star*-koerant om oor die terreinbesoek deur die minister van toerisme te berig

3.2.5 Die nuwe logo wat aan die *Sunday Star*-koerant vrygestel word

(5 × 2) (10)

3.3 Omskryf die term *publisiteitsveldtog*. (1)

3.4 Jy is die OB-beampte van die Nasionale Krugerwildtuin, waar onlangse droogtes tot 'n afname in die aantal mense wat die wildtuin besoek, gelei het. Een van die SES stappe in die OB-proses is om 'n plan van aksie te formuleer om die afname in besoekers teen te werk.

3.4.1 Noem die ander VYF stappe in die OB-proses. (5)

3.4.2 Gee jou plan van aksie om die aantal besoekers aan die wildtuin te verhoog, insluitende die kommunikasiekanale wat jy sal gebruik.
(Plan van aksie = 5; kommunikasiekanaal = 2) (5 + 2) (7)

3.4.3 Dui die punte aan wat jy in gedagte moet hou wanneer jy die publisiteitsveldtog vir die Nasionale Krugerwildtuin opstel. (2)

[30]

VRAAG 4

4.1 Die Nasionale Krugerwildtuin het positiewe publisiteit nodig om sy besigheid te verhoog, veral tydens droogtes.

Identifiseer die ander voordele wat positiewe publisiteit vir die Nasionale Krugerwildtuin kan inhou. (4)

4.2 SABC TV News nader jou vir 'n onderhoud oor die droogte in die Nasionale Krugerwildtuin.

Noem VYF faktore wat jy tydens die onderhoud in gedagte moet hou. (5)

4.3 Is die droogte in die Nasionale Krugerwildtuin, en die gevolglike droë damme en diere wat nie genoeg het om te eet of te drink nie, nuuswaardig? (1)

4.4 Die SABC TV News-onderhoud skep 'n groter bewustheid by mense oor hoe sleg die situasie in die Nasionale Krugerwildtuin is. Jy, as OB-beampte, besluit om 'n perskonferensie te hou.

4.4.1 Beskryf die stappe wat jy sal volg om die perskonferensie te reël. (9)

4.4.2 Enkele joernaliste buit die perskonferensie uit om 'n negatiewe beeld van die Nasionale Krugerwildtuin te projekteer.

Dui aan hoe jy die situasie sal omkeer sodat dit die Nasionale Krugerwildtuin tot voordeel sal strek. (2)

4.4.3 Hoe kan 'n persinligtingstel (*press kit*) jou in bogenoemde perskonferensie tot hulp wees? (2)

4.4.4 Noem SEWE soorte inligting wat 'n persinligtingstel moet bevat. (7)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 Reklame strewe daarna om DRIE doelwitte te bereik.

Bestudeer die advertensies hier onder en dui aan watter doelwit nagejaag word.

5.1.1



5.1.2



5.1.3



5.1.4



5.1.5



(5 × 2) (10)

5.2 Gee TWEE voorbeelde van elkeen van die volgende:

5.2.1 Mediareklame

5.2.2 Promosiereklame

(2 × 2) (4)

5.3 Dui aan wie jou teikenmark sou wees as jy die Nasionale Krugerwildtuin adverteer. (3)

5.4 Sou jy die Nasionale Krugerwildtuin in die volgende soorte media adverteer? Gee 'n rede vir elke antwoord.

5.4.1 Plaaslike koerant

5.4.2 Reklamebord by OR Tambo Internasionale Lughawe

5.4.3 Selfoonreklame

5.4.4 Televisie

5.4.5 Rolprentteater

(5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

5.5 Gee EEN voordeel en EEN nadeel van elke soort reklame wat in VRAAG 5.4.1 tot 5.4.5 genoem is. (5 × 2) (10)

5.6 Noem die reklamemedia wat die beste geskik vir die Nasionale Krugerwildtuin sou wees.

Gee 'n rede vir jou antwoord. (3)
[40]

VRAAG 6

6.1 Gee die verskil tussen 'n *posspesifikasie* en 'n *posbeskrywing*. (4)

6.2 Noem VYF spesifieke pligte wat die OB-beampte van 'n hotel moet uitvoer. (5)

6.3 Dui aan of die volgende stellings oor 'n promosieveldtog WAAR of ONWAAR is. Skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (6.3.1–6.3.5) in jou ANTWOORDBOEK neer.

6.3.1 Dit is belangrik om vas te stel of die promosie geslaag was of nie.

6.3.2 Die promosie moet vooraf getoets word.

6.3.3 Dit is nie belangrik om jou doelwitte te bepaal nie.

6.3.4 Dit is belangrik om 'n verkoopspromosie tesame met 'n reklameveldtog van stapel te stuur.

6.3.5 Om die program te implementeer, is die laaste stadium van 'n promosieveldtog.

(5 × 1) (5)

6.4 Die Nasionale Krugerwildtuin wil graag 'n verkoopspromosie van stapel stuur om besoeke aan die wildtuin te verhoog.

6.4.1 Noem SES kenmerke van 'n verkoopspromosie. (6)

6.4.2 Identifiseer die verkoopspromosiekategorie wat die geskikste teikenmark vir 'n verkoopspromosie van die Nasionale Krugerwildtuin sal wees. (1)

6.4.3 Noem SES hulpmiddels wat jy kan gebruik vir die veldtog wat daarop gemik is om besoekers aan die wildtuin te verhoog. (6)

6.4.4 Dui aan hoe die Nasionale Krugerwildtuin kan vasstel of die verkoopspromosie geslaag was of nie. (2)

6.5 Gee VYF redes dat die Nasionale Krugerwildtuin by 'n handelskou moet uitstal. (5)

Kopiereg voorbehou

6.6 Identifiseer die handelskou wat die geskikste vir 'n uitstalling deur die Nasionale Krugerwildtuin sou wees. (1)

6.7 Sou dit vir die Nasionale Krugerwildtuin beter wees om aan 'n uitstalling of aan 'n reiswerkswinkel deel te neem? Gee 'n rede vir jou antwoord. (3)

6.8 Noem TWEE internasionale reiswerkswinkels wat jaarliks aangebied word. (2)
[40]

TOTAAL VIR AFDELING B: 140
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou