higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

REISKANTOORPROSEDURES N6

(4021176)

26 Mei 2021 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

079Q1J2126

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. Gebruik slegs ‘n swart of blou pen.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Kies ’n woord/item uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1	Rede vir sakereis	A	teikenmark
1.2	Sakereisigers kan nie enige tyd reis nie	B	sakereis
1.3	Groter maatskappye	C	buigsaamheid
1.4	Voornemende sakekliënte	D	regeringskantore
1.5	Trek netjies aan	E	algemene inligting wat nodig is
1.6	Bron van inkomste	F	ligging
1.7	Hotel moet naby wees waar die vergadering sal plaasvind	G	opleiding
1.8	Sakereisigers het spesiale behoeftes	H	kombinasie van besigheid/ontspanning
1.9	Produkte wat die maatskappy verkoop	I	kenmerk van sakereise
1.10	Verleng sakereis en voeg ’n vakansie by	J	professionele beeld

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Teken die volgende tabel in die ANTWOORDBOEK en sorteer die onderstaande inligting onder die regte opskrifte.

Voorbereiding	Projekteer ’n professionele beeld	Bepaal die kliënt se behoeftes	Kommunikasie met die kliënt	Aanbieding

Wat, waar, wanneer?;	Gebruik tegnologie;	Reispatrone;
Potensiële maatskappye om op te konsentreer;	Motorhuurpakkette;	Volledige reispakket;
Stel jou reisagentskap bekend;	Geen onderklere moet sigbaar wees nie;	
Doen navorsing oor algemene inligting van potensiële maatskappye;		
Hare moet skoon, netjies en fatsoenlik wees.		

[10]

VRAAG 3

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.1 Aansporingsreise is 'n manier om werknemers te dissiplineer.

3.2 Maslow se hiërargie van behoeftes kan vergelyk word met 'n aansporingsreisprogram.

3.3 Versekering is 'n agtingsbehoefte in Maslow se hiërargie.

3.4 Die teikenmark vir aansporingsreise is slegs groot maatskappye.

3.5 Voornemende kliënte kan op Google gevind word.

3.6 Die aansporingsreisprogram word deur die maatskappy ontwerp.

3.7 'n Standaardrooster vir aansporingsreise strek gewoonlik oor ses maande.

3.8 Instruksies aan wenners moet 'n gelukwensingsbrief bevat.

3.9 Die aansporingsprogram moet ná afloop van die reis geëvalueer word.

3.10 Ekstras soos daguitstappies maak nie deel van die aansporingsreis uit nie.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

Jy werk vir SKY TRAVEL. Jy is verantwoordelik vir aansporingsreise. SAB is jou nuwe kliënt en hulle wil hê dat jy die volgende met betrekking tot die begroting moet verduidelik.

4.1 Wat is die verwagte toename in verkope vir so 'n program? (2)

4.2 As SAB se verkope vir die vorige jaar R9 000 000,00 was, hoeveel sal die verwagte toename vir hierdie jaar wees? (2)

4.3 Wat sou die rede vir die toename wees? (2)

4.4 Wat is die standaard persentasie wins van die verkoopstoename? (2)

4.5 Bepaal SAB se wins. Wys al die berekeninge. (3)

4.6 Wat is die persentasie wins wat gewoonlik vir die aansporingsprogram gebruik word? (1)

4.7 As SAB besluit om 4 wenners aan te wys, hoeveel geld sal per wenner beskikbaar wees?

Wys al die berekeninge. (3)

Kopiereg voorbehou

4.8 Die agentskap is verantwoordelik vir die uiteensetting van die begroting per persoon. Teken die volgende tabel in die ANTWOORDBOEK en voltooi die tabel.

ITEM IN UITEENSETTING	PERSENTASIE	BEDRAG PER PERSOON
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

(5 × 3) (15)
[30]

TOTAAL AFDELING A: 60

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Beskryf die rol van die openbarebetrekkingepraktisyn ('PR practitioner') in die algemeen. (8)

5.2 Daar is vyf verskillende aktiwiteite wat met die rol van die openbarebetrekkingebeampte (OBB) ('PRO') verband hou. Noem die aktiwiteit uit die onderstaande voorbeelde:

5.2.1 Jou hotel het 'n nuwe beleid teen plastiek vir eenmalige gebruik en is besig om 'n bewusmakingsveldtog te implementeer.

5.2.2 Begin naamplaatjies vir alle personeellede gebruik.

5.2.3 OBB stel bestuur in kennis dat 50% van die gaste wat by die hotel tuisgaan, deur TRIVAGO bespreek het.

5.2.4 Organiseer 'n persverklaring om die publiek in kennis te stel dat ons hotel 'n vyfstergradering ontvang het.

5.2.5 Ons hotel se restaurant is Michelin-status gegee en die OBB reël 'n dinee vir ons mees gewaardeerde gaste.

(5 × 2) (10)

5.3 Noem die onderopskrif van die OBB se werkspesifikasie wat hier onder beskryf word:

5.3.1 Goeie kommunikasievaardighede

5.3.2 OSISA ('PRISA')

5.3.3 Eerlik

5.3.4 Fotografiese vaardighede

5.3.5 Goed versorg

5.3.6 Maatskappy se sterk en swak punte

5.3.7 Morele integriteit

5.3.8 Grondige kennis van die rol van die OBB

5.3.9 Veeltalig

5.3.10 Gewillig om te dien

(10 × 1) (10)

5.4 Wanneer 'n publisiteitsveldtog van stapel stuur word, is daar sekere stappe wat gevolg moet word. Noem die SES stappe van die openbarebetrekkingeproses. (6)

5.5 Noem SES kommunikasiekanale wat gebruik kan word om die boodskap aan die teikengehoor oor te dra. (6)

5.6 Dit is belangrik om 'n paar faktore gedurende 'n televisie-onderhoud in gedagte te hou.

Noem VYF wenke wat iemand gegee kan word om gedurende 'n televisie-onderhoud toe te pas. (5)

5.7 Jy is die OBB van die nuwe SAINTS-hotel in Kaapstad. Die hotel open binnekort en spog met 'n 5-stergradering en die eerste Michelin-restaurant in Suid-Afrika.

5.7.1 Verduidelik wat gedoen kan word om die opening van die SAINTS-hotel nuuswaardig te maak. (6)

5.7.2 Jy besluit dat 'n persbesoek ('press facility visit') die praktiesste manier sal wees om die SAINTS-hotel aan die media bekend te stel.

Verduidelik die aard en doel van 'n persbesoek. (6)

5.7.3 Waarom is dit belangrik om ná die persbesoek 'n opvolg te doen? (5)

5.7.4 Een van die joernaliste het verkeerdelik berig dat die SAINTS-hotel in Sandton, Johannesburg, is.

Verduidelik hoe jy die situasie sal hanteer. (3)

5.8 Noem TIEN soorte geleenthede wat by die SAINTS-hotel gehou kan word wat die hou van 'n perskonferensie kan regverdig. (10)

5.9 Skryf 'n persverklaring vir die opening van die SAINTS-hotel in Januarie volgende jaar. Sluit die volgende inligting in: 107 luukse kamers; Michelin-restaurant; fasiliteite en dienste (wat jy dink 'n 5-sterhotel moet hê); alle ander inligting kan denkbeeldig wees. (18)

5.10 Gee die OBB VYF wenke oor hoe die media gedurende noodgevalle hanteer moet word.

(5 × 2) (10)

[103]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

6.1 Advertensies streef na drie doelstellings. Noem die doel wat die volgende advertensies wil bereik.

6.1.1 Opening van die nuwe SAINTS-hotel.

6.1.2 Adverteer ’n afslagprys vir gaste wat voor die einde van die maand bespreek en betaal.

6.1.3 Beskryf die Michelin-restaurant.

6.1.4 Plaas die besprekingsbesonderhede op ons Instagram.

6.1.5 Bevorder ’n spesiale tarief gedurende die buiteseisoen.

(5 × 2) (10)

6.2 Gebruik die gevallestudie van die SAINTS-hotel en noem die NEGE fases van die opstel van ’n promosieveldtog vir die SAINTS-hotel. (9)

6.3 Watter reisuitstalling is die geskikste om die SAINTS-hotel te bevorder? Gee ’n rede vir die antwoord. (3)

6.4 Stel ’n lys op van die spesifieke pligte wat die OBB van die SAINTS-hotel as deel van sy/haar posbeskrywing sal moet uitvoer. (8)

6.5 Stel die taakopsomming van die OBB van die SAINTS-hotel op. (2)

6.6 Wat is die produksiestandaarde van die OBB van die SAINTS-hotel? (3)

6.7 Oor watter aspekte sal die OBB van die SAINTS-hotel gesag hê? (2)

[37]

TOTAAL AFDELING B: 140
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou