higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

REISKANTOORPROSEDURES N6

(4021176)

15 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 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 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B om by 'n term in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Professionele beeld	A	sluit die volledige reispakket in
1.1.2	Veiligheidsbehoeftes	B	40% van die begroting
1.1.3	Vervoer	C	bied alternatiewe reisreëlings
1.1.4	Voornemende kliënt	D	vorm van ontspanningsreis
1.1.5	Sakereis	E	om 'n etiket te dra waarop jou naam aangedui word
1.1.6	Produkkennis	F	aansporingsreis
1.1.7	Verlaag afwesigheid	G	vervaardigingsmaatskappy
1.1.8	Verblyf	H	word volgens 'n vaste tydrooster beplan
1.1.9	Aanbieding	I	beveiliging, veiligheid, stabiliteit
1.1.10	Aansporingsreis	J	30% van die begroting

(10 × 1) (10)

1.2 Jou reisagentskap besluit om Steelworks SA as moontlike sakereiskliënt te nader.

1.2.1 Waarom is Steelworks SA 'n goeie maatskappy om op jou reisagentskap se boeke te kry? (2 × 2) (4)

1.2.2 Wanneer daar voorbereidings getref word om sakereise aan Steelworks SA te verkoop, watter algemene inligting moet jy by jou navorsing insluit? (5)

1.3 Terwyl jy 'n aanbieding oor jou sakereise aan Steelworks SA doen, sien jy 'n geleentheid raak om die maatskappy te oorreed om ook aan jou aansporingsreisprogram deel te neem.

1.3.1 Watter voordele kan Steelworks SA uit aansporingsreise trek? (5)

1.3.2 Hoe sou jy aan die HUB van Steelworks SA verduidelik wat *aansporingsreise* behels? (3)

Kopiereg voorbehou

1.3.3 Hoe sou jy Steelworks SA se werknemers oorreed om aan die aansporingsprogram deel te neem? (6)

1.3.4 Steelworks SA wil graag (breedvoerig) weet wat die begroting van die aansporingsprogram behels.

Hoe sou jy dit aan die maatskappy verduidelik? (12)

1.3.5 Die HUB wil graag weet of enige faktore die finale koste van die reis gaan beïnvloed. Indien wel, wat behels hierdie faktore? (6)

1.3.6 Stel 'n vraelys op wat jy aan die wenners van Steelworks SA se aansporingsprogram kan gee om die sukses van die program te evalueer. Sluit minstens VYF vrae by die vraelys in. (7)

1.3.7 Watter kriteria sou jy, as reisagent, gebruik om die sukses van die program te evalueer? (2)

[60]

TOTAAL AFDELING A: 60

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Die term 'publieke' het betrekking op die onderskeie groepe met wie 'n maatskappy inligting uitruil.

Identifiseer die soort publieke met behulp van die volgende scenario's:

2.1.1 Die OBB stuur 'n brief uit waarin sy al die personeel vir hul positiewe houding jeens die 'Red die Kameelperd'-projek bedank.

2.1.2 Die OBB stuur 'n mandjie vrugte aan die HUB wat besig is om van 'n hartoperasie te herstel.

2.1.3 Die maatskappy stuur op Valentynsdag sjokolade aan al sy kliënte.

2.1.4 Al die personeellede ontvang 'n komplimentêre sambreel waarop die maatskappy se logo verskyn.

(4 × 2) (8)

2.2 Trek die volgende tabel in jou ANTWOORDBOEK oor en sorteer die beskrywings van posspesifikasies (hierna genoem) onder die korrekte opskrifte:

Persoonlike eienskappe	Persoonlike voorkoms	Spesifieke vaardighede	Kwalifikasies	Kennis verlang

- Verantwoordelikheidsgevoel
- Bestuursvaardighede
- Fatsoenlik
- Dienste-SOOO
- Verskeie media om tydens OB-funksies te gebruik
- Professionalisme
- Eerlikheid
- Besigheidsbewustheid
- Joernalistiek
- Organisatoriese vaardighede
- Personeelbestuur
- Goed afgerond
- Vermoë om meer as een taal te praat
- Maatskappy se sterkpunte en swakhede
- Toepaslik geklee (15)

2.3 Jy is Sun City se openbarebetrekkinge-beampte (OBB). Baie mense met klein kindertjies lê nie meer by Sun City besoek af nie omdat hulle dink dit is hoofsaaklik 'n casino. Jy word versoek om aan 'n publisiteitsveldtog te werk om daardie persepsie te verander.

2.3.1 Wat moet jou eerste stap wees?

2.3.2 Bestaan daar 'n positiewe of negatiewe persepsie oor die situasie?

2.3.3 Watter OB-doelwit kan jy gebruik om die publiek se persepsie te verander?

2.3.4 Wat sou jy voorstel om meer mense met kinders na Sun City te lok?

2.3.5 Wat behels stap VIER van die publisiteitsveldtog?

2.3.6 Hoe gaan jy weet of jou OB-veldtog suksesvol was?

2.3.7 Noem EEN van die punte wat jy in gedagte moet hou wanneer jy die begroting van 'n publisiteitsveldtog bepaal.

(7 × 1) (7)

[30]

VRAAG 3

3.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.1.1 Dit maak nie saak watter juweliersware jy tydens 'n radio-onderhoud dra nie.

3.1.2 Jy kan 'n positiewe beeld deur middel van jou stem oor die radio oordra.

3.1.3 Wanneer daar op televisie 'n onderhoud met jou gevoer word, moet jy reguit na die kamera kyk.

3.1.4 Horisontale strepe vertoon die beste op televisie.

3.1.5 Dit is beter om op jou antwoorde uit te wy ten einde seker te maak almal verstaan wat jy sê.

(5 × 1) (5)

3.2 Watter soort funksies kan Sun City aanbied om mediadekking te verkry wat die aantal mense met kinders wat Sun City besoek, laat toeneem? (3)

3.3 Watter verantwoordelikhede het 'n maatskappy se OBB wanneer hulle navrae van die pers moet beantwoord? (4)

3.4 Hou sy jy die volgende gebeurtenisse nuuswaardig maak om mediadekking te verkry?

3.4.1 Die opening van die nuwe reksprongtrekpleister by die Moses Mabhida-stadion in Durban

3.4.2 Die opening van die nuwe inligtingsburo in Stellenbosch

3.4.3 Die opening van die land se hoogste spa in Dullstroom

(3 × 2) (6)

3.5 Onderskei tussen 'n *perskonferensie* en 'n *persmededeling*. (4)

3.6 Sun City se OBB besluit om 'n perskonferensie te hou om jou publisiteitsveldtog aan te kondig ten einde mense met klein kinders na Sun City te lok (verwys na VRAAG 2.3.4). Jy word versoek om die OBB by te staan om die perskonferensie te reël.

Watter stappe moet gevolg word om die perskonferensie te reël? Gee 'n kort verduideliking van elke stap en bring dit spesifiek in verband met jou publisiteitsveldtog wat in VRAAG 2.3.4 vermeld word. (18)

[40]

VRAAG 4

4.1 Wat sou die hoofdoelwit vir die advertering van 'n publisiteitsveldtog wees? (1)

4.2 Sun City wil graag sy nuwe vermaaklikheidsentrum aan die publiek adverteer. Die vermaaklikheidsentrum bestaan uit 50 nuwe ritte asook 'n babawagterfasiliteit. Die vermaaklikheidsentrum het 'n grootskermtelevisie, en al die watersportfasiliteite is gratis vir kinders onder 12 jaar.

4.2.1 Kies die mees gepaste media waarin Sun City se nuwe vermaaklikheidsentrum aan die publiek van Suid-Afrika geadverteer kan word en gee redes vir jou keuse deur VYF voordele van die gekose media te gee. (1 + 5) (6)

4.2.2 Watter faktore het jy in aanmerking geneem toe jy die gepaste reklamemedia in VRAAG 4.2.1 gekies het? (7)

4.2.3 Word die media wat jy in VRAAG 4.2.1 gekies het, algemeen vir reklame in die reis-en-toerisme-sektor gebruik? (1)

4.2.4 Watter ander soorte media word vir reklame in die reis-en-toerisme-bedryf gebruik? (7)

4.2.5 Onder watter reklamekategorie ressorteer jou keuse in VRAAG 4.2.1? (2)

4.2.6 Hoe kan die 'AIDA'-beginsel met jou keuse van reklamemedia in VRAAG 4.2.1 geïnkorporeer word? (6)

[30]

VRAAG 5

5.1 Sou 'n verkoopspromosie of 'n advertensie die beste wees om bewustheid van Sun City se nuwe vermaaklikheidsentrum te skep?

Gee redes vir jou antwoord en verduidelik die verskil tussen *reklame* en *verkoopspromosie*. (1 + 5) (6)

5.2 Watter soort spesiale aanbod sou vir die teikenmark wat in VRAAG 4.2 genoem word, aanloklik wees? (2)

5.3 Sou hierdie verkoopspromosie op die kleinhandelaars of op die verbruikers gerig word? Gee 'n rede vir jou antwoord. (1 + 1) (2)

5.4 Wat sou die doelwitte van die verkoopspromosie vir Sun City se vermaaklikheidsentrum wees? (6)

5.5 Noem VYF voorbeelde van verkoopspromosiehulpmiddels vir Sun City se vermaaklikheidsentrum. (5)

5.6 Jy kies om Sun City se nuwe vermaaklikheidsentrum as 'n verkoopspromosie te bemark en aan te dui dat kinders onder 12 jaar oud vir 'n beperkte tyd gratis kan ingaan.

Watter kenmerke behoort hierdie verkoopspromosie te hê? (5)

5.7 Op watter uitstalling kan Sun City sy verkoopspromosie effektief bemark? (2)

5.8 Waarom sou Sun City nie hierdie promosie by die Indaba adverteer nie? (2)

5.9 Watter spesifieke pligte moet by die posbeskrywing van 'n openbarebetrekkinge-beampte, wat in 'n hotel werksaam is, bygevoeg word? (5)

5.10 Dui aan of die volgende 'n posbeskrywing of 'n posspesifikasie is:

5.10.1 Spesifieke pligte

5.10.2 Diensvoorwaardes

5.10.3 Fisieke/liggaamlike vermoëns

5.10.4 Moontlike gevare

5.10.5 Kennis en vaardighede

(5 × 1) (5)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 140
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou