



NASIONALE SENIOR CERTIFIKAAT-EKSAMEN
NOVEMBER 2018

TOERISME

Tyd: 3 uur

200 punte

LEES ASSEBLIEF DIE VOLGENDE INSTRUKSIES NOUKEURIG DEUR

1. Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye en 'n Insetsel van 5 bladsye (i–v) met die volgende **BYLAE**:

BYLAAG A: *Die wêreldtydsonekaart;*

BYLAAG B: *Van sakke na rykdom;*

BYLAAG C: *Nuutste oor die impak van vure op Knysna se toerisme*

BYLAAG D: *Nasienrubriek vir Vraag 7, Konsepkaart;*

BYLAAG E: *Nasienrubriek vir Vraag 8, Opstel.*

Maak asseblief seker dat jou vraestel volledig is.

2. Lees die vrae noukeurig deur.
3. Beantwoord AL die vrae.
4. Nommer jou antwoorde presies soos die vrae genommer is.
5. Dit is in jou eie belang om netjies en leesbaar te skryf.
6. Gee spesiale aandag aan spelling en sinskonstruksie.
7. Kandidate moet 'n sakrekenaar gebruik vir die wisselkoersberekeninge.
8. Kandidate moet kleurpenne/viltpenne gebruik om die konsepkaart te voltooi.
9. Kandidate word aangeraai om 'n **dubbel** A4-bladsy vir die konsepkaart te gebruik.
-

VRAAG 1

1.1 **Scenario:** Jy is die bestuurder van 'n VYFSTERhotel:

1.1.1 **Skryf** 'n algemene gedragkode vir jou personeel waarin jy VYF geldige kolpunte **verskaf** om hulle in die daaglikse uitvoering van hulle verskeie pligte te lei. (5)

1.1.2 **Stel** VYF maniere **voor** waarop jou personeel omgewingsvriendelike gedrag kan beoefen. (5)

1.1.3 **Noem** VYF maniere waarop die hotelpersoneel 'n professionele beeld kan handhaaf. (5)

1.2 **Identifiseer** TWEE geskikte en gerieflike betalingsmetodes wat toeriste wat hierdie hotel besoek, kan gebruik. (2)

1.3 **Identifiseer** TWEE bemarkingsmetodes wat jy sal gebruik om kliënte uit die binnelandse mark te lok. (2)

1.4 **Verduidelik** EEN manier waarop Suid-Afrikaanse Toerisme Suid-Afrika internasionaal bemark. (1)

1.5 Lees die volgende bevinding van Statistieke Suid-Afrika:

Voor jy jou volgende familievakansie beplan, wil jy dalk kyk na die nuutste plaasliketoerismeopname wat onlangs deur Statistieke Suid-Afrika vrygestel is. Die opname wys 'n afname in die totale aantal daguitstappies en oornagbesoeke wat sedert 2013 in Suid-Afrika onderneem is.

Volgens die opname het die totale aantal daguitstappies met 5 miljoen afgeneem en die oornagbesoeke met omtrent 3 miljoen.

Volgens die toerismesatellietrekening (TSA) 2015, werk een uit 22 permanent aangestelde mense in Suid-Afrika in die toerismebedryf; dit verteenwoordig 4,5% van die totale werkkrag. Vir die toerismesektor beteken dit 711 746 werksgeleenthede is afhanklik daarvan dat die industrie goed presteer.

[Aangepas uit: <www.statssa.gov.za>]

1.5.1 **Verwys** na die bogenoemde bevindings om te **bepaal of** SA Toerisme sy rol vervul het om binnelandsetoerismevolumes te laat toeneem. **Regverdig** jou antwoord. (4)

1.5.2 Lewer **kommentaar** op die impak van hierdie bevindings op die plaaslike gemeenskap. **Verwys** na die uittreksel om jou antwoord te ondersteun. (4)

[28]

VRAAG 2

Hierdie jaar is jy aangesê om plaasliketoerismeprodukte/dienste, wat die potensiaal het om in 'n unieke toerisme-onderneming te ontwikkel, te verken/onderzoek:

- 2.1 **Stel** 'n SSGB-analiseverslag oor hierdie produk/diens **saam**. (12)
- 2.2 Gebruik enige VYF **P's** van die bemarkingsamestelling om hierdie onderneming te **beskryf**. (10)
- 2.3 **Verduidelik** wat jy beskou as die unieke verkoops punt/eienskap van hierdie onderneming/diens. (2)
- 2.4 Gee DRIE **voorstelle** om die diens by hierdie onderneming te verbeter. (6)
- [30]**

VRAAG 3

- 3.1 **Noem** TWEE faktore wat bydra tot die professionele beeld van 'n maatskappy. (2)
- 3.2 3.2.1 **Verduidelik** hoe 'n gedragskode in 'n toerisme-organisasie waarde kan toevoeg tot daardie organisasie. (3)
- 3.2.2 **Verduidelik** hoe die gedragskode die werknemers kan bevoordeel. (2)
- 3.3 **Identifiseer** VIER faktore wat sal bydra tot die sukses van 'n toerisme-atraksie/besigheid. (4)
- 3.4 Martin Knopic het gesê; *"Die belangrikheid daarvan om aan die kliënt se behoeftes te voldoen, is noodsaaklik vir die groei van 'n besigheid."*
- Identifiseer** en **verduidelik** TWEE metodes om uit te vind wat jou kliënte se behoeftes is. (4)
- 3.5 *SANParke (Suid-Afrikaanse Nasionale Parke) bestuur en bemark 19 nasionale parke in Suid-Afrika, een van die bekendstes is die Nasionale Krugerwildtuin.*
- 3.5.1 **Identifiseer** TWEE kostes wat deur SANParke aangegaan word wanneer hierdie nasionale parke bemark word. (2)
- 3.5.2 **Verduidelik** TWEE voordele wat bemarking van toerismeprodukte vir die besigheid inhou. (4)
- 3.5.3 **Kies** EEN beroep in die Nasionale Krugerwildtuin en **beskryf** 'n loopbaanroete vir hierdie spesifieke beroep. (7)
- [28]**

VRAAG 4

Verwys na Bylaag A: Die wêreldtydsonekaart, om die volgende vrae te beantwoord.

- 4.1 **Verduidelik** die impak wat tydsones en dagligbesparingstyd (DBT) op reisbeplanning en reis het. (3)
- 4.2 **Noem** VIER redes waarom sekere lande DBT implementeer. (4)
- 4.3 'n Suid-Afrikaanse toeris wat 'n 14 dag lange toer na twee Suid-Afrikaanse Ontwikkelingsgemeenskaps- (SAOG)-lande onderneem, vertrek op 18 Julie om 23:00 vanaf Kaapstad Internasionale Lughawe. **(Nie een van die 2 lande beoefen DBT nie.)** Sy eerste stop is Mauritius, waar hy 6 ure later land. **Bereken** die tyd van sy aankoms in Mauritius (plaaslike tyd). **Toon** alle berekeninge. (5)
- 4.4 Die Suid-Afrikaanse toeris se tweede bestemming is die Seychelles. Hy arriveer op 25 Julie om 15:45. Hy besluit om sy familie in Kaapstad te bel om te sê dat hy veilig aangekom het. Indien hy om 15:55 bel, **bereken** die tyd wat sy familie in Kaapstad sy oproep sal ontvang. **Toon** alle berekeninge. (3)
- 4.5 Wanneer die toeris op Port St Louis lughawe arriveer, gaan hy deur doeane en sê dat hy niks het om te verklaar nie. Deur **watter** deurgang sal hy gaan? (1)
- 4.6 **Sal** hierdie toeris vlugflouheid ondervind? Gee 'n rede vir jou antwoord. (2)
- 4.7 **Gee** die toeris **advies** aangaande TWEE gesondheidsvoorsorgmaatreëls wat hy moet neem wanneer hy 'n SAOG-land besoek. (2)
- 4.8 **Gee** die toeris **advies** aangaande TWEE veiligheidsvoorsorgmaatreëls wat hy moet neem wanneer hy 'n SAOG-land besoek. (2)
- 4.9 **Identifiseer** TWEE reisdokumente wat die toeris moet hê om in Mauritius toegelaat te word. (2)
- 4.10 **Noem** TWEE faktore wat hierdie toeris se begroting sal beïnvloed. (2)

[26]

VRAAG 5

Verwys na die onderstaande wisselkoerstabel en beantwoord die vrae wat daarop volg: Die tabel toon die wisselkoers soos op 14 Februarie 2018.

Land/Kontinent	Geldeenhed	Geldeenhed-kode	ZAR-koers
Verenigde State van Amerika	Amerikaanse dollar	1 USD	11,84
Engeland	Britse pond	1 GBP	16,40
Japan	Japannese jen	1 JPY	0,11
China	Chinese joean renminbi	1 CNY	1,51
Australië	Australiese dollar	1 AUD	9,31
Europa	euro	1 EUR	14,61

[Aangepas uit: <<https://www.x-rates.com/table/?from=ZAR&amount=1>>]

- 5.1 **Verduidelik** wat "buitelandse valuta" is. (1)
- 5.2 **Noem** die land/kontinent wat die duurste vir Suid-Afrikaanse toeriste na die buiteland is. **Gee 'n rede** vir jou antwoord. (2)
- 5.3 **Noem** die land/kontinent wat die voordeligste in terme van die wisselkoers vir Suid-Afrikaanse toeriste na die buiteland is om te besoek. **Gee 'n rede** vir jou antwoord. (2)
- 5.4 5.4.1 'n Europese familie (Mnr and Mev Davidson), het 25 000 euro om op hulle gesinsvakansie te spandeer. Hulle het Kaapstad as hulle bestemming gekies.
- Bereken** hoeveel plaaslike valuta hulle sal ontvang wanneer hulle hulle valuta verruil. **Toon** al jou berekeninge. (3)
- 5.4.2 **Onderskei** tussen die bankverkoopswisselkoers (BVK) en die bankkoopwisselkoers (BKK) en **verskaf** EEN rede waarom hierdie koerse vir slegs een dag geldig is. (3)
- [11]

VRAAG 6

Gedurende die verloop van hierdie jaar is daar van jou verwag om as 'n lid van 'n span aan 'n bedryfsverwante taak (BVT) deel te neem. **Gee terugvoer** aangaande die volgende:

- 6.1 **Noem** en **verduidelik** die aard van jou bedryfsverwante taak. (3)
- 6.2 6.2.1 **Bespreek** jou rol in die span. (2)
- 6.2.2 **Beskryf** jou eie bydrae t.o.v. diensuitnemendheid. (4)
- 6.3 **Verduidelik** die belangrikheid van spanwerk om uitnemende kliëntediens te lewer. (4)
- 6.4 **Kies** EEN van die stadia in die ontwikkeling van 'n span en in 'n kort paragraaf, **beskryf** jou persoonlike ondervinding van jou deelname in hierdie stadium van jou BVT. (4)
- [17]**

VRAAG 7

Verwys na Bylaag B: Van sakke na rykdom.

Gebruik die artikel EN JOU EIE KENNIS as verwysing en **konstrueer** 'n konsepkaart waarin jy na die volgende kolpunte verwys:

- **Verduidelik** jou begrip van die term "volhoubare toerisme" en bring dit in verband met die artikel.
- **Dui** die DRIE faktore (pilare) wat 'n impak op volhoubare en verantwoordelike ontwikkeling het, **aan**.
- **Analiseer** die volhoubaarheid en verantwoordelikheid van hierdie onderneming.
- **Illustreer** hoe die vermenigvuldigereffek hierdie plaaslike gemeenskap sou beïnvloed.

Toon die onderlinge verhoudings tussen die konsepte deur te verduidelik hoe hierdie skakels werk.

Verskaf 'n kleurgekodeerde sleutel en 'n geskikte titel.

Verwys na die nasienrubriek (Bylaag D) in die Insetsel wanneer jy hierdie antwoord beplan.

[30]

VRAAG 8**Lees *Bylaag C: Nuutste oor die impak van brande op Knysna-toerisme*.**

Gebruik die artikel EN JOU EIE KENNIS as verwysing en skryf 'n opstel waarin jy die impak van die situasie op toerisme en die drievoudige basislyn in die plaaslike omgewing **analiseer**. **Verwys** na voorbeelde uit die leesstuk om jou antwoord te staaf.

Verwys na die volgende kolpunte in jou opstel:

- **Verskaf** 'n geskikte titel vir jou opstel.
- **Identifiseer** die tipe situasie waarna in die artikel verwys word en verskaf nog TWEE voorbeelde van soortgelyke gebeure wat globaal voorkom.
- **Analiseer** die ekonomiese impak wat toerisme op die groter Knysna-omgewing het.
- **Analiseer** beide die korttermyn- en langtermyn-effekte wat hierdie ramp op toerisme en die drievoudige basislyn gehad het.
- **Verskaf voorbeelde** van watter strategieë geïmplementeer is om te verseker dat daar aan toeriste se behoeftes voldoen word en toeristebesoeke aangemoedig word. **Meld** hoe hierdie strategieë langtermynvoordele vir die plaaslike gemeenskap sal hê.

Verwys na die nasienrubriek (Bylaag E) in die Insetstel wanneer jy hierdie antwoord beplan.

[30]

Totaal: 200 punte