



NASIONALE SENIOR CERTIFIKAAT-EKSAMEN
NOVEMBER 2015

TOERISME

TYD: 3 uur

200 punte

LEES ASSEBLIEF DIE VOLGENDE INSTRUKSIES NOUKEURIG DEUR

1. Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye en 'n Insetstel van 4 bladsye (i – iv), **BYLAAG A** – *Sabi Sabi, 30 jaar van uitnemendheid*, **BYLAAG B** – *Die wêreldtydsonekaart* en **BYLAAG C** en **D** – *Nasienrubrieke vir Vraag 5 en 9*. 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 wat die vrae genommer is.
 5. Skryf netjies en leesbaar.
 6. Gee spesiale aandag aan spelling en sinskonstruksie.
 7. Jy mag 'n sakrekenaar gebruik.
 8. Jy moenie in die regterkant-lyn skryf nie.
 9. Kandidate moet kleurpenne/viltpenne gebruik om die konsepkaart te voltooi.
-

VRAAG 1

- 1.1 **Noem** die drie pilare van die Drievoudige Basislyn. (3)
- 1.2 Gee **drie** voordele vir elke pilaar van volhoubare en verantwoordelike toerisme. (9)
- 1.3 **Gee twee** praktiese maniere waarop die bestuur van 'n hotelgroep verantwoordelike en volhoubare praktyk kan toepas. (2)
- [14]**

VRAAG 2

- 2.1 **Beskryf die** bedryfsverwante taak wat jy hierdie jaar aangesê is om te doen. (3)
- 2.2 **Identifiseer** die doelwitte van hierdie taak. (3)
- 2.3 Die belangrikste aspek van 'n suksesvolle taak is heel moontlik die vermoë van die groeplede om as 'n span saam te werk.
- 2.3.1 **Beskryf jou** rol as spanlid. (2)
- 2.3.2 **Analiseer** jou eie uitvoering/bydrae tot die groeptaak. (2)
- 2.3.3 **Identifiseer** die voordele wat uitstekende spanwerk vir 'n toerisme besigheid inhou. (4)
- [14]**

VRAAG 3

- 3.1 Watter organisasie bemark Suid-Afrika internasionaal as 'n toerismebestemming? (1)
- 3.2 **Noem twee** ander funksies van hierdie organisasie. (2)
- 3.3 **Verduidelik** hoe die toerismeheffing in Suid-Afrika ingevorder word en hoe dit aangewend word om internasionale bemarkingsinisiatiewe te befonds. (4)
- 3.4 **Noem** een bemarkingsgeleentheid waar Suid-Afrika internasionaal bemark word. (1)
- 3.5 **Noem** een bemarkingsgeleentheid waar Suid-Afrika plaaslik bemark word. (1)
- [9]**

VRAAG 4

Toerisme het moontlik beide positiewe en negatiewe invloede op die plaaslike gemeenskap.

Verantwoordelike toerisme is daarop gemik om die positiewe invloede maksimaal te benut en die negatiewe invloede tot 'n minimum te beperk.

Lees die uittreksel in **BYLAAG A** wat handel oor die **Sabi Sabi Wildreservaat** en antwoord die volgende vrae.

- 4.1 **Identifiseer 4** maniere wat daarop dui dat Sabi Sabi daarin geslaag het om verantwoordelike toerismepraktyke en korporatiewe sosiale verantwoordelikheid toe te pas. (4)
- 4.2 Sabi Sabi is 'n baie suksesvolle toerismeonderneming. **Identifiseer drie** faktore wat moontlik tot die sukses van hierdie wildreservaat bygedra het. (3)
- 4.3 **Voorspel drie** negatiewe invloede wat 'n toerismeonderneming op enige plaaslike gasheergemeenskap mag hê. (3)
- 4.4 Die eienaar van Sabi Sabi nader jou as konsultant om 'n moontlike toerismeonderneming te ondersoek wat waarde tot die bestaande wildreservaat kan toevoeg.
- Verskaf 'n idee aan die eienaar vir 'n unieke besigheidsonderneming wat met Sabi Sabi as vennoot kan saamwerk en die potensiaal het om in 'n florerende gemeenskapsgebaseerde besigheid te ontwikkel.
- 4.4.1 **Gee** die unieke onderneming 'n naam. (1)
- 4.4.2 **Stel** 'n basiese bemarkingsplan **saam** vir hierdie onderneming deur **vyf** komponente van die bemarkingsamestelling te gebruik. (10)
- [21]

VRAAG 5

Lees die onderstaande profiel van mnr. Yotsuko Chen, 'n toeris van China. Mnr. Chen nader jou reisagentskap om advies oor sekere aspekte vir die beplanning van sy reis te bekom:

Mnr. Yotsuko Chen is 'n afgetrede, 82-jarige toeris en hy reis alleen vanaf Hong Kong, China. Hy praat slegs gebroke Engels. Hy sal in Februarie in Suid-Afrika arriveer.

Hy is nie 'n ryk man nie. Dit sal sy opsies in die verskeie reissektore beïnvloed. Sy begroting laat slegs 'n besoek aan die Kruger Nasionale Park toe.

Hy is allergies vir bysteek en het 'n swak hart. Hy moet daaglik spesiale medikasie neem, soos deur sy dokter voorgeskryf.

Hy is ook 'n amateurfotograaf en hy hoop om goeie foto's te neem terwyl hy in die Krugerpark is.

Teken 'n konsepkaart waarin jy mnr. Chen se behoeftes en verwagtinge **analiseer** om hom te adviseer aangaande verskillende aspekte van die beplanning vir sy reis.

Gebruik die volgende kollyspunte om vir hom die verskillende idees te verduidelik.

- Die verskillende **sektore en sub-sektore** van die toerismebedryf waarvan mnr. Chen gebruik sal maak om sy reis te verwesenlik, met **voorbeelde** van elke sektor wat **jy vir hom kan aanbeveel**. Onthou om sy begroting in ag te neem.
- Mnr. Chen se spesifieke **behoefte en verwagtinge**
- **Reisdokumente** wat hy mag benodig
- Suid-Afrikaanse **doeaneregulasies**
- **Gesondheidsregulasies** en aanbevelings
- **Veiligheidsaanbevelings**
- Geskikte **betalingsmetodes** waarvan mnr. Chen gebruik kan maak.
- **Veilige en verantwoordelike gedrag** gedurende interaksie met die plaaslike gemeenskap met betrekking tot die etiese gedragskode van toeriste.

Identifiseer die verbande tussen bogenoemde kollyspunte om aan te dui dat jy die verband tussen 'n toeris se behoeftes en verwagtinge, sy bestemming, sy toeriste-profiel en sy reiskeuses verstaan.

ONTHOU:

- Gebruik verskillende kleure om te **onderskei** tussen die hoofkonsepte.
- **Verskaf 'n sleutel** om te onderskei tussen die betekenis van die verskillende kleure wat jy gebruik het.

Gebruik die nasienrubriek in **BYLAAG C** om jou te help om hierdie konsepkaart te beplan.

[30]

VRAAG 6

Bestudeer onderstaande wisselkoerstabel. Die tabel toon die wisselkoers soos op 21 Februarie 2015.

Beantwoord die vrae wat daarop volg.

Land/Kontinent	Geldeenheid	Afkorting	ZAR-koers
Verenigde State van Amerika	Amerikaanse dollar	1 USD	10,9365
Engeland	Pond sterling	1 GBP	18,2005
Japan	Japanese yen	1 JPY	0,1067
Hong Kong	Hong Kong dollar	1 HKD	1,9952
Australië	Australiese dollar	1 AUD	9,8110
Europa	Euro	1 EUR	15,0309

- 6.1 Mnr. Chen wil inkopies doen terwyl hy in Suid-Afrika is. Hy het HKD 20 000 opsy gesit hiervoor. Hoeveel sakgeld sal hy in Suid-Afrikaanse rand hê? **Toon al jou berekeninge en rond die antwoord af tot twee desimale plekke.** (3)
- 6.2 Verwys na die onderstaande wisselkoerstabel. Indien mnr. Chen sou besluit het om na 'n ander bestemming as Suid-Afrika te reis, watter land sou vir hom 'n **beter wisselkoers** vir sy HKD kon gee as die rand? Gee 'n rede vir jou antwoord. (3)
- 6.3 Mnr. Chen wil valuta op die lughawe verruil. Hy gaan na die FNB buitelandse valuta handelstoonbank. Hy sien die volgende tabel op die vertoonbord:

Buitelandse valuta eenheid per rand

Beskrywing	Kode	BVK	BBK
------------	------	-----	-----

[Aangepas van: <<https://www.fnb.co.za/rates/ForeignExchangeRates.html>>]

- 6.3.1 **Verduidelik** aan mnr. Chen wat die afkortings **BVK** en **BBK** beteken. (2)
- 6.3.2 Wat is **die verskil tussen die twee?** (2)
- 6.3.3 **Hoekom** is die een bedrag hoër as die ander een? (2)
- 6.3.4 Mnr. Chen verruil sy sakgeld, 20 000 HKD, vir ZAR. **Watter koers** sal op hom van toepassing wees: **BVK** of **BBK**? (1)

Land/Kontinent	Kode	BVK	BKK
Verenigde State van Amerika	USD	10,9365	10,7120
Engeland	GBP	18,2198	18,2005
Japan	JPY	0,1067	0,0900
Hong Kong	HKD	1,7952	1,6785
Australië	AUD	9,8110	8,7890
Europa	EUR	15,0309	14,7942

6.3.5 Met die terugkeer ná sy safari-vakansie, het mnr. Chen 670 ZAR oor. Hy sien egter dat die wisselkoers intussen verander het soos aangetoon in die bostaande tabel. **Bereken** hoeveel van **sy eie geldeenheid** sal hy ontvang. **Toon al jou berekeninge.** (3)

6.3.6 **Verduidelik** of mnr. Chen nou beter of slegter daaraan toe is in terme van die wisselkoers as op 21 Februarie 2015 toe hy geland het. **Toon** jou berekeninge om te wys hoe jy tot hierdie gevolgtrekking gekom het. Verwys na beide bostaande tabelle. (3)

Verwys na **BYLAAG B: Die wêreldtydsonekaart**

6.4 Mnr. Chen het 'n vlug vanaf Hong Kong Internasionale Lughawe, in China, na OR Tambo in Johannesburg bespreek. Die vlug vertrek vanaf Hong Kong op 21 Februarie 2015, om 06:30.

6.4.1 **Bereken** die tydsverskil tussen sy vertrekpunt en sy bestemming in ure. (1)

6.4.2 Wanneer Mnr Chen om 10:30 op OR Tambo arriveer, wil hy sy neef in New York laat weet dat hy veilig aangekom het. Wat sal die datum en tyd in NY wees? (2)

6.4.3 Die plaaslike tyd sal 10:30 op 21 Februarie wees wanneer hy op OR Tambo lughawe arriveer. **Bereken** die tydsduur van die vlug. Toon al jou berekeninge. (3)

6.4.4 Mnr. Chen voel baie siek wanneer hy in Johannesburg arriveer. Hy kla van naarheid en lighoofdigheid. Hy is bekommerd dat hy die dodelike Ebola-siekte aan boord van die vlug opgedoen het.

Verduidelik aan mnr. Chen hoekom hy hierdie simptome ervaar en wat hierdie toestand genoem word. (3)
[28]

VRAAG 7

Die volgende resensie het op 'n populêre kliënteresensie-webblad, Hellopeter.com, verskyn.

Gautrain Complaint



http://en.wikipedia.org/wiki/File:Gautrain_logo.svg

	SUPPLIER	Gautrain
	BRANCH / AREA	Sandton
	TIME / DATE	11:13 Fri 9 Jan
	CUSTOMER	Yolande1985
	PROBLEM	Poor service, did not ...
	INCIDENT	Fri 9 Jan

Goeie dag,

Ons het besoekers van oorsee gehad en het besluit om hulle te trakteer op 'n rit na Sandton na die Hardrock Café. Ons het vanaf Hatfield met die Gautrein gereis.

Ons het gegoogel en seker gemaak wanneer die trein na Hatfield sal terugkeer. Volgens die internet sluit dit 21:35.

Ons het ongeveer 20:55 by die stasie aangekom waar ons 'n sekuriteitswag gevra het waar ons vir die trein moet wag. Sy het ons ignoreer en met haar hand 'n platform aangedui. Ons het vir 20 minute daar gestaan en besef dat daar geen trein op pad is nie.

Ons het betaal om deur die hekke te gaan. Slegs toe het die lui, gevatte sekuriteitswag ons daarvan verwittig dat daar geen trein sal opdaag nie aangesien die stasie gaan sluit.

Ons het gevra waarom sy ons nie vroeër gesê het nie. "Omdat julle nie vriendelik gelyk het nie." Sy het ook geweier om haar naam te verstrek.

Waarom was die skedule foutief? Waarom het die personeel ons nie gesê nie?

Ons moes met 'n huurmotor terugry Pretoria toe en dit het ons R600 gekos.

Dit is 'n verleentheid. Ek reis dikwels met die Gautrein, maar ek is doodeenvoudig verleë.

Gee asseblief aandag aan hierdie situasie.

[Aangepas van en vertaal: <<http://hellopeter.com/gautrain/complaints>>]

- 7.1 **Verduidelik** die invloed van hierdie resensie op die professionele beeld van die Gautrain. (2)
- 7.2 **Analiseer** kortliks die implikasies wat hierdie insident vir buitelandse toerisme na Suid-Afrika inhou. (3)

- 7.3 Stel promosietegnieke voor wat moontlik die beeld van die Gautrein mag verbeter deur gebruik te maak van:
- 7.3.1 **Vier** geskrewe en visuele/luister promosietegnieke ('*above-the-line*') (4)
- 7.3.2 **Twee** aanbiedings van persoonlike optredes in promosietegnieke ('*below-the-line*') (2)
- 7.4 **Stel twee** geskikte kliënte-terugvoermetodes vir die Gautrein voor. Verduidelik hoe hierdie metodes kan help om die Gautrein se dienslewering te verbeter. (4)
- [15]

VRAAG 8

Die professionele beeld van 'n maatskappy word gedefinieer as die prentjie wat die publiek in hulle geestesoog sien wanneer hulle aan die maatskappy dink. Daar is verskeie faktore wat tot hierdie prentjie bydra.

- 8.1 In 'n paragraaf, **verduidelik** die invloed van 'n negatiewe professionele beeld op die winsgewendheid van 'n besigheid, die ekonomie van die plaaslike bestemming en die gemeenskap wat deur hierdie besigheid ondersteun word. (9)
- 8.2 'n Prominente besigheidsman wil 'n reeks hotelle open; een daarvan sal in jou area wees. Hy vra jou advies aangaande die skepping van 'n professionele beeld vir sy besigheid. **Stel** 'n kort plan van aksie in **kollysformaat saam**, met riglyne wat hy behoort te volg. Daarin moet jy die volgende doen:
- 8.2.1 **Identifiseer drie** faktore wat bydra tot 'n professionele beeld (NIE die beeld van die personeel nie) (3)
- 8.2.2 Maak **twee** kort **aanbevelings** aangaande elke bostaande faktor om die besigheidsman met sy keuses te help. (6)
- 8.3 Die gedrag van die personeel wat hy aanstel, is ook uiters belangrik.
- 8.3.1 **Verduidelik** aan hom wat die **doel** van 'n gedragskode vir werknemers is. (3)
- 8.3.2 Wat is die **waarde** van die gedragskode vir die besigheid? (2)
- [23]

VRAAG 9

Daar is nie altyd genoeg elektrisiteit om aan die behoefte van al die besighede en huise in Suid-Afrika te voldoen nie. Dit is wanneer die maatskappy, ESKOM, wat die land se elektrisiteit produseer met voorbedagte raad die toevoer na sekere areas afsny. Die maatskappy doen dit om elektrisiteit te probeer bespaar en die aanvraag te verminder.

Daar word verwag dat toerisme-instellings regoor Suid-Afrika ernstig deur gereelde kragonderbrekings gedurende die Desember en Januarie vakansieseisoen geaffekteer sal word. Die regering het die streng implementering van beurtkragskedules in die komende maande aangekondig om te voorkom dat die land se kragstelsel in duie stort.

[Aangepas van en vertaal uit 'n aanlyn-artikel deur Dorine Reinstein – 15 Des 2014
<<http://www.tourismupdate.co.za/home/detail?articleId=75128&useOldId=true>>]

Skryf 'n opstel waarin jy die tipe situasie of omstandigheid **identifiseer** wat deur die artikel illustreer word.

- **Gee** jou opstel 'n **geskikte titel**.
- **Evalueer** die invloed van hierdie situasie op die **toeriste self**, deur na die artikel te verwys. **Verskaf etlike voorbeelde** uit jou **eie ondervinding** as 'n toeris of verwys na mense wat jy ken se ondervinding.
- **Evalueer** die invloed van hierdie situasie op die **bestemmings** wat toeriste graag wil besoek of **aktiwiteite** waaraan hulle wil deelneem.
- **Beskryf** die moontlike **vermenigvuldiger-effek** van hierdie situasie op die toerismebedryf en die Suid-Afrikaanse ekonomie.
- **Verduidelik** watter effek hierdie situasie op die BBP van die land mag hê, indien dit sou voortduur.

Gebruik die nasienrubriek in **BYLAAG D** wanneer jy jou opstel beplan.

[46]

Totaal: 200 punte