



TOERISME

TYD: 3 uur

200 punte

LEES ASSEBLIEF DIE VOLGENDE INSTRUKSIES NOUKEURIG DEUR

1. Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye en 'n Insetsel van 5 bladsye (i–v), **BYLAAG A:** *Wolwedans*, **BYLAAG B:** *Wêreldtydsonekaart*, **BYLAAG C:** *Nasienrubriek vir die konsepkaart* en **BYLAAG D:** *Nasienrubriek vir die 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 wat die vrae genommer is.
 5. Skryf netjies en leesbaar.
 6. Gee spesiale aandag aan spelling en sinskonstruksie.
 7. Kandidate moet 'n sakrekenaar hê om die wisselkoersberekeninge te voltooi.
 8. Trek 'n kantlyn aan die regterkant en moenie daarin skryf nie, aangesien dit vir nasiendoeleindes gebruik word.
 9. Kandidate moet kleurpenne/viltpenne gebruik om die konsepkaart te voltooi.
-

VRAAG 1



[Bron: Google Prente]

- 1.1 'n Professionele beeld in die toerisme bedryf het 'n groot effek op die sukses van 'n besigheid. **Verduidelik** hoe die volgende faktore tot 'n professionele beeld in die toerisme bedryf bydra:
 - 1.1.1 Embleem (2)
 - 1.1.2 Webblad (2)
 - 1.1.3 Omgewingsbeleide (2)

 - 1.2 **Maak een voorstel** oor die professionele beeld van die personeel in die toerisme bedryf onder elkeen van die volgende:
 - 1.2.1 Uniform (1)
 - 1.2.2 Kommunikasievaardighede (1)
 - 1.2.3 Voorkoms (1)

 - 1.3 Firms gebruik verskeie strategieë om te verseker dat hulle personeel uitstekende diens lewer. **Identifiseer vier strategieë** wat 'n firma kan gebruik. **Verduidelik** hoe elke strategie dienslewering kan verbeter. (8)
- [17]**

VRAAG 2

"Professionele personeel werk as 'n span saam en speel konstruktiewe rolle in die span."

- 2.1 **Verskaf** vyf voordele van spanwerk vir 'n toerisme organisasie. (5)

- 2.2 **Omskryf en verduidelik** vyf fases van groepsgedrag wat tot die vorming/formasie van 'n suksesvolle span lei. (10)

- 2.3 As 'n Toerisme student moes jy hierdie jaar direk aan 'n bedryfsverwante taak deelneem. **Beskryf kortliks** die doelstelling(s) van die projek waaraan jy deelgeneem het. (2)
- 2.4 **Verwys** na een kritieke insident wat tydens jou deelname aan die projek plaasgevind het – hetsy negatief of positief. (6)
- Beskryf** jou gedrag en die gedrag van die *span* gedurende hierdie kritiese insident. (6)
- 2.5 **Evalueer** hierdie gedrag ten opsigte van die doelstelling(s) van die projek. (5)
- [14]

VRAAG 3

Lees *Addendum A: Wolwedans* en antwoord die vrae:

- 3.1 **Haal** twee faktore uit die bylaag **aan** as bewys dat hierdie toerisme organisasie 'n suksesvolle onderneming is. (2)
- 3.2 Die eienaars van hierdie onderneming wil graag op die huidige sukses van die besigheid verbeter. **Maak** vier voorstelle aangaande addisionele metodes waarvan hulle gebruik kan maak om by te dra tot sukses. (8)
- 3.3 **Identifiseer** een beroepsgeleentheid vir 'n persoon wat vir hierdie onderneming wil werk. (1)
- 3.4 Hierdie werknemer moet 'n gedragskode onderteken voordat hy/sy aangestel kan word.
- 3.4.1 **Verduidelik** die doel van hierdie gedragskode aan die werknemers. (2)
- 3.4.2 **Verduidelik** hoe 'n gedragskode waarde aan 'n besigheid toevoeg. (2)
- 3.5 Die eienaars van Wolwedans wil hulle dienslewering verbeter:
- 3.5.1 **Beskryf** *een* behoefte en *een* verwagting van toeriste wat Wolwedans besoek. (4)
- 3.5.2 **Beskryf** vier metodes om klienteteregvoering te bekom wat die meeste voordeel vir die organisasie sal inhou om toe te pas. **Identifiseer** een voordeel van *elke metode* wat jy voorgestel het. (8)
- 3.5.3 **Beskryf** vier voordele wat hierdie terugvoer vir die organisasie mag inhou. (4)
- 3.6 **Ontwikkel** 'n basiese bemarkingsplan vir Tobias Sheuyange se pendelbusdiens. Verskaf slegs die opskrifte waaronder jy die plan sal neerskryf. (9)
- 3.7 'n Familie vlieg van Johannesburg na Windhoek. **Verduidelik** aan hulle wanneer hulle van die ROOI LAAN op die lughawe gebruik moet maak. Gee twee moontlike redes. (2)
- [42]

VRAAG 4

Verwys na *Bylaag B: Wêreldtydsonekaart* om die volgende vrae te antwoord.

- 4.1 'n Familie van Suid-Afrikaanse toeriste vlieg Namibië toe vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe. Hulle vertrek op 9 Desember om 23h00. **Bereken** die datum en aankomstyd op Windhoek Lughawe as die vlugtyd 2 uur en 20 minute duur. Daglig-besparingtyd word in Namibië implementeer.

Toon alle berekeninge. (5)

- 4.2 Een van die passasiers kla aan die einde van die vlug van lighoofdigheid en naarheid. Hy dink dat hy dalk vlugflouheid ondervind. **Lewer kommentaar** oor sy toestand en **verskaf redes** om jou siening te staaf. (4)

- 4.3 Die Suid Afrikaanse familie moet van Namibië af New York toe vlieg. **Adviseer** hulle oor wat hulle by hulle bestemming te wagte kan wees.

Verskaf 'n rede vir elke voorstel, onder die volgende:

4.3.1 Fisiese simptome wat mag voorkom a.g.v. die vlug; (2)

4.3.2 Koopkrag van die rand by hulle bestemming; (2)

4.3.3 Hoe die datum en tyd sal verskil by hulle bestemming; (2)

4.3.4 Of New York in die tyd DBT sal implementeer of nie. (2)

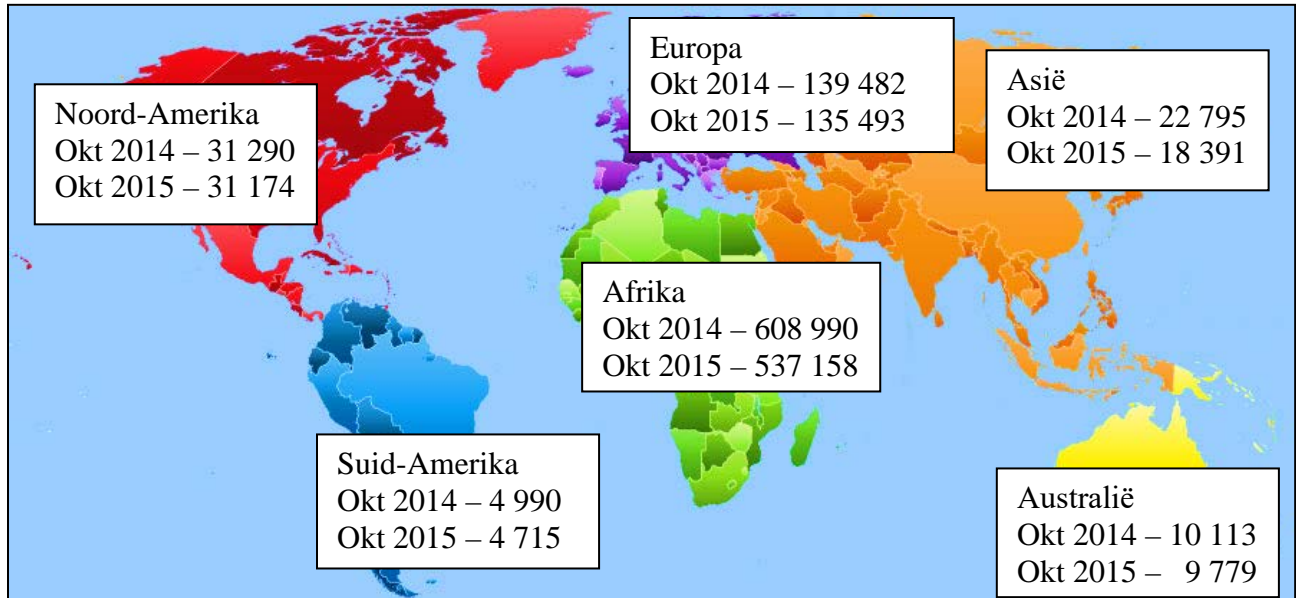
- 4.4 Tydens hulle vakansie in NY moet die pa 'n kollega om 14h30 op 13 Desember in San Francisco bel. **Hoe laat** en **op watter dag** moet hy die oproep maak? **Toon alle berekeninge.** (4)

- 4.5 **Onderskei** tussen die Greenwich Meridiaan en die IDL. **Verduidelik** hoe elkeen reis deur die wêreld affekteer. (4)

[25]

VRAAG 5 KONSEPKAART

Bestudeer die aankoms-statistieke op die kaart hieronder, aangepas vanaf www.statsa.gov.za:



[Aangepas en vertaal vanaf: <<http://www.bing.com>>]

SA-Toerisme (SAT) het die mandaat om Suid-Afrika as 'n kompeterende, unieke reisbestemming te bemark. Om dit te doen, vervul SAT baie rolle.

Gebruik die kaart as verwysing asook jou eie kennis en **teken** 'n konsepkaart waarin jy die bemarking van Suid-Afrika **illustreer** deur die volgende kollyspunte te gebruik:

- **Toon** drie rolle van SAT;
- **Vergelyk** die volume inkomende toerisme getalle vir SA van 2014 tot 2015, en **verskaf** een of meer moontlike **redes** vir die tendense;
- **Verduidelik** hoe belangrik dit is om Suid-Afrika internasionaal te bemark **in verhouding met** die aankoms-statistieke soos hierbo aangetoon;
- **Toon** twee geleenthede om Suid-Afrika internasionaal te bemark;
- **Toon** twee geleenthede om Suid-Afrika plaaslik te bemark;
- **Verduidelik** hoe fondse ingesamel en voorsien word vir die internasionale bemarkingsinisiatiewe;
- **Definieer** "buitelandse marktaandeel" en **voorspel** die impak wat die bemarking van handelsmerk S.A. op Suid-Afrika se buitelandse marktaandeel kan hê;
- **Toon** die mees geskikte tipe bemarkingstegniek wat gebruik kan word om S.A. as 'n land met unieke toeriste-aantreklikhede te bemark en **gee 'n rede** vir jou keuse.

Toon die verbande tussen die konsepte deur die **onderlinge skakels aan te toon** en te **verduidelik** hoe hierdie skakels oorsaak en effek illustreer.

Kleur-kodeer jou konsepkaart.

Verskaf 'n sleutel om te onderskei tussen die betekenis van die verskillende kleure/vorms wat jy gebruik.

Gebruik die nasienrubriek in *Bylaag C: Nasienrubriek vir die konsepkaart* om jou konsepkaart te beplan.

[30]

VRAAG 6

Verwys na die onderstaande wisselkoerstabel en beantwoord die vrae wat daarop volg:

Land/Streek	Geldeenheid	BVK ZAR-koers	BKK ZAR-koers
Engeland	Pond sterling	22,124677	21,13453
Japan	Japanese jen	0,135896	0,043217
Europa	Euro	17,234173	16,56797
Namibië	Namibiese dollar	1,00	0,943
Botswana	Pula	1,376778	0,21657
Verenigde State van Amerika	Amerikaanse dollar	15,480636	14,567433

- 6.1 **In watter land/streek** het die ZAR die swakste koopkrag? **Definieer** die term "koopkrag" en **verduidelik** die land/streek van jou keuse. (3)
- 6.2 Vir watter land/streek sal 'n Suid Afrikaner minder as een rand nodig hê om 'n geldeenheid te koop? **Verduidelik** waarom dit so is. (2)
- 6.3 'n Toeris wat Suid-Afrika vanaf Botswana binnekom, het 10 000 Botswana pula om na ZAR te verander. **Bereken** hoeveel ZAR hy na die transaksie sal ontvang. Toon alle berekeninge. (4)
- 6.4 Voordat die toeris na Europa terugkeer, verander hy sy rande terug na euro's. **Hoeveel** euro sal die Europese toeris ontvang wanneer hy ZAR146 490,47 verander? (4)
- 6.5 Valuta wisselkoerse kan 'n hele paar keer op een dag verander. **Identifiseer** drie faktore wat die swakheid of sterkte van 'n land se valuta kan affekteer. (3)
- [16]**

VRAAG 7

Lees die volgende uittreksel van die Statistiek Suid-Afrika webblad.

**Mbalo Brief – September 2015**

Daar was opwinding in die lug in Suid-Afrika toe Durban op 2 September 2015 aangekondig is as die gasheerstad van die 2022 Statebondspele. Dit sal die eerste keer wees dat hierdie spele op die Afrika kontinent gehou sal word sedert die aanvang van die Statebondspele in 1930. Dit is 'n internasionale multisport gebeurtenis wat atlete van die Statebond van Nasies betrek. Die sportsoorte wat by hierdie geleentheid ingesluit is, is netbal, hokkie, watersport en atletiek, om maar net 'n paar te noem. Die spele is geskeduleer om vanaf 18 tot 29 Julie 2022 gehou te word ter herdenking van die Suid Afrikaanse ikoon, Nelson Mandela, se verjaardag.

Die spele sal bydra tot die ontwikkeling van infrastruktuur wat op sy beurt weer sal bydra tot die ekonomiese groei van die land.

[Aangepas en vertaal van: <<http://www.statssa.gov.za>>]

- 7.1 **Identifiseer** die gebeurtenis-kategorie waarna in hierdie artikel verwys word. (1)
- 7.2 **Verduidelik** hoe hierdie gebeurtenis positiewe of negatiewe gevolge vir die land sal hê. **Haal** twee aanhalings uit die uittreksel **aan** om jou antwoord te staaf. (3)
- 7.3 Skryf 'n kort paragraaf waarin jy die impak op die ekonomie en gemeenskap van Durban **voorspel** wat die aanbod van hierdie gebeurtenis sal inhou. **Moenie** die laaste sin van die paragraaf gebruik nie; **maak** liever van jou eie kennis **gebruik** om hierdie vraag te beantwoord.
- Gee beide positiewe en negatiewe moontlike invloede in jou voorspelling. (8)
- [12]

VRAAG 8 OPSTEL

Verwys na *Bylaag A: Wolwedans*

Skryf 'n opstel waarin jy die volgende doen:

- jou opstel 'n geskikte titel **gee**;
- 'n volledige definisie van die Drie Pilare van Volhoubare Toerisme **gee**;
- die impak wat Wolwedans op die Drie Pilare van Volhoubare Toerisme in Namibië het, **analiseer**. **Oorweeg** die Vermenigvuldigereffek in jou opstel;
- die KSI-bydrae **verduidelik** wat Wolwedans tot die plaaslike besigheid gemaak het;
- Die bestuur van Wolwedans wil 'n Suid Afrikaanse Billike Handel- (Fair Trade) sertifikaat bekom.
- **Evalueer** die moontlikheid dat hierdie besigheid sal kwalifiseer vir Billike Handel- (Fair Trade) sertifikasie, met redes vir jou antwoord.

Onthou om die korrekte opstelformaat te gebruik.

Gebruik die rubriek, *Bylaag D: Nasienrubriek vir die opstel* om jou te lei met die antwoord van hierdie vraag.

[30]

Totaal: 200 punte