



TOERISME

Tyd: 3 uur

200 punte

LEES ASSEBLIEF DIE VOLGENDE INSTRUKSIES NOUKEURIG DEUR

1. Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye en 'n insetsel van 6 bladsye (i–vi), **BYLAAG A:** 'n Aand by die Burger Shebeen; **BYLAAG B:** Toerisme hersiene uitgawe, **BYLAAG C:** Die wêreldtydsonekaart; **BYLAAG D:** Sikloon Dineo tref Mosambiek, **BYLAAG E:** Nasienrubriek vir Vraag 5, Konsepkaart en **BYLAAG F:** 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 wat 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. Jy moet 'n sakrekenaar gebruik vir die wisselkoersberekeninge.
 8. Trek 'n lyn 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.
 10. Kandidate word aanbeveel om van 'n dubbel A4 bladsy gebruik te maak vir die konsepkaart.
-

VRAAG 1

Verwys na **BYLAAG A: 'n Aand by die Burger Shebeen**. Bestudeer die resensie en beantwoord die volgende vrae.

- 1.1 **Verwys na** die restaurant resensie en **verduidelik** watter DRIE faktore van 'n professionele beeld in die toerismebedryf, die *Burger Shebeen* moet verbeter om beter resensies te ontvang. (6)
- 1.2 **Maak een voorstel** vir elke faktor wat jy in Vraag 1.1 genoem het om die professionele beeld van hierdie restaurant te verbeter. (3)
- 1.3 Hierdie resensie is per e-pos na die bestuur van die *Burger Shebeen* gestuur. **Omskryf** DRIE voordele wat kliëntklagtes vir 'n besigheid inhou. (3)
- 1.4 **Identifiseer** en **beskryf** die voordele van DRIE ander vorms van kliënteterugvoer-metodes wat gebruik kan word. (6)
- 1.5 Verskeie faktore dra by tot die sukses van 'n besigheid, soos bv. uitstekende bemerking van toerismeprodukte. **Adviseer** die eienaar van die *Burger Shebeen* aangaande VYF addisionele faktore wat sal bydra tot die sukses van sy besigheid. (5)
- [23]**

VRAAG 2

Verwys na **BYLAAG B: Toerisme hersiene weergawe**. Lees die artikel en beantwoord die volgende vrae.

- 2.1 **Waarna** verwys die uitdrukking "Gee terug" in die konteks van hierdie artikel? (2)
- 2.2 **Definieer** die term 'volhoubare en verantwoordelike toerisme'. (3)
- 2.3 **Evalueer** die finale stelling in die artikel deur **agt voorbeelde** uit die artikel aan te haal. (8)
- 2.4 **Omskryf** SES moontlike negatiewe gevolge wat toerisme op die drievoudige-basislyn kan hê. (6)
- 2.5 Die toerismebedryf verskaf werk aan baie mense aangesien dit arbeidsintensief is. **Identifiseer** EEN beroep in hierdie bedryf en sit 'n loopbaanroete vir hierdie beroep uiteen. (7)
- 2.6 2.6.1 **Identifiseer** die dokument in 'n organisasie wat die kern verantwoordelikhede van 'n werknemer beskryf. (1)
- 2.6.2 **Verduidelik** hoe hierdie dokument die publieke persepsie van hierdie besigheid beïnvloed. (2)
- 2.7 **Verduidelik** hoe die verskaffing van etiese riglyne werknemers help. (3)
- [32]**

VRAAG 3

- 3.1 **Verskaf 'n argument** vir effektiewe spanwerk in 'n besigheidsumgewing. (5)
- 3.2 **Beskryf** die volgende stadium in die ontwikkeling van 'n span nadat die groep/span se doelstellings geïdentifiseer is. (2)
- 3.3 **Noem** die stadium in die span se ontwikkeling wat die ontbinding van die span insluit nadat 'n taak voltooi is. (1)
- 3.4 **Watter** van die vyf stadia beskryf 'n tyd waar konflik en kompetisie mees pertinent is? (1)
- 3.5 Jy het hierdie jaar 'n taak gedoen waar jy veronderstel was om jou vermoë te demonstreer om in die bedryf en/of 'n goeie nabootsing daarvan te werk.
- 3.5.1 **Beskryf** die aard van die taak wat jy in jou span moes uitvoer, asook die **tipe** toerismebesigheid waarin jou span gewerk het. (3)
- 3.5.2 **Beskryf** die doelstellings van die span as geheel. (3)
- 3.6 **Beoordeel** jou eie vermoë om effektief in 'n span te werk, op 'n eerlike manier, deur jou sterkpunte en swakpunte te **analiseer**. (6)
- [21]**

VRAAG 4

Verwys na **BYLAAG C: Wêreldtydsonekaart**, om die volgende vrae te antwoord:

- 4.1 'n Groep besigheidstoeriste vertrek met 'n privaat straler vanaf Miami om die Toerisme Indaba in Durban, Suid-Afrika by te woon. Die Indaba se deure maak amptelik oop om 08:00 op 16 Mei 2017. Die groep arriveer op King Shaka Internasionale Lughawe, 4 ure voor die opening van die Indaba.
- 4.1.1 **Bereken** die vertrektyd en datum in Miami as die duur van die vlug 12 ure is. (4)
- 4.1.2 Een van die besigheidstoeriste van Miami moet met aankoms sy kollega in Moskou kontak. **Bereken** die tyd wat die foonoproep **in Moskou** ontvang is. **Toon alle** berekeninge. (2)
- 4.1.3 **Verduidelik** of DBT in hierdie tyd in Durban geïmplementeer word of nie en verskaf 'n rede vir jou antwoord. (2)
- 4.1.4 **Gee** DRIE redes vir die implementering van DBT in lande waar die praktyk toegepas word. (3)

- 4.2 **Beoordeel** of die groep besigheidstoeriste vlugflouheid sal ondervind en **staaf** jou antwoord. (2)
- 4.3 Voor hulle vertrek na Suid-Afrika, het die groep besigheidstoeriste 'n reiswebwerf geraadpleeg om uit te vind watter voorsorgmaatreëls hulle moet tref. **Beskryf die advies** wat hulle sou kry aangaande:
- 4.3.1 Gesondheidsmaatreëls wat hulle moet nakom wanneer hulle Suid-Afrika toe kom; (2)
- 4.3.2 Veiligheidsmaatreëls wat hulle moet nakom wanneer hulle Suid-Afrika besoek; (2)
- 4.3.3 Verantwoordelike gedrag as toeris wanneer hulle in Suid-Afrika reis. (2)
- 4.4 **Verskaf** TWEE argumente wat die implementering van DBT in Suid Afrika teenstaan. (2)
- 4.5 **Beskryf** DRIE maniere hoe tydsone toeriste en toerbeplanning sal beïnvloed. (6)
- [27]

VRAAG 5 KONSEPKAART

Verwys na BYLAAG D: *Sikloon Dineo tref Mosambiek, sit die Kruger en KZN op gereedheidsgrondslag.*

Gebruik die artikel en jou eie kennis as verwysing en **konstrueer** 'n konsepkaart waarin jy:

- 5.1 Die tipe globale gebeurtenis/sake van die dag **identifiseer** soos geïllustreer in die artikel en **analiseer** die impak van hierdie situasie op toerisme. Gebruik voorbeelde uit die artikel om jou antwoord te staaf.
- 5.2 **Analiseer** die impak van hierdie situasie op die drievoudige-basislyn. Gebruik voorbeelde uit die teks sowel as jou eie kennis om jou antwoord te staaf.
- 5.3 **Toon** die onderlinge verhoudings tussen die konsepte deur hulle te **verbind en verduidelik** hoe hierdie skakels oorsaak en effek illustreer. **Kleurkodeer** jou konsepkaart.
- 5.4 **Verskaf** 'n sleutel.

Verwys na die nasienrubriek gemerk Bylaag E in die Insetsel wanneer jy hierdie antwoord beplan.

[30]

VRAAG 6

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

Land/Streek	Geldeenheid	ZAR- koers (BVK)
Engeland	Britse pond	16,20
Japan	Japanese yen	0,11
Europa	Euro	13,78
Namibië	Namibiese dollar	1,00
Botswana	Pula	1,25
VSA	Amerikaanse dollar	12,96
Mauritius	Mauritiaanse Rupee	0,37
Seychelles	Seychellese Rupee	0,96
Indië	Indiese Rupee	0,195

[Aangepas uit: <<http://www.x-rates.com>> (Toegang 16 Februarie 2017)]

- 6.1 **Onderskei tussen** die koopkrag van 'n Suid-Afrikaanse toeris in Europa en sy/haar koopkrag in Engeland. (4)
- 6.2 'n Suid-Afrikaanse toeris wat die SAOG streek wil besoek gebruik die bostaande wisselkoerstabel om te besluit op 'n bestemming. **Watter** land voorspel jy sal hy/sy kies om te besoek? **Gee 'n rede** vir jou antwoord. (3)
- 6.3 'n Toeris van Suid-Afrika reis na die VSA en verruil R50 000. **Hoeveel** van die buitelandse valuta sal hy/sy ontvang? **Toon al jou berekeninge.** (3)
- 6.4 Wanneer die toeris terugkeer, het hy/sy USD 200 en verruil hy/sy die oorblywende valuta terug na ZAR. Hy/sy ontvang ZAR 2 400. **Verduidelik** wat het met die wisselkoers gebeur. **Toon al jou berekeninge.** (3)

[13]

VRAAG 7

- 7.1 Internasionale besoekers gebruik 'n verskeidenheid inligtingsbronne om navorsing te doen oor bestemmings voordat hulle reis.
- 7.1.1 **Identifiseer** die TWEE promosie-/advertensie-tegnieke wat in die toerismebedryf gebruik word. (2)
- 7.1.2 **Gee** TWEE voordele en TWEE nadele van elke tipe. (4)
- 7.1.3 **Verskaf** EEN voorbeeld van elke tipe bemarkingstegniek. (2)
- 7.2 **Verduidelik** die voordeel van aanlyn-inligting, voor hulle aankoms in 'n land, aan besoekers. (2)
- 7.3 Die organisasie wat die logo aan die regterkant gebruik, het 'n spesifieke taak om uit te voer:
- 7.3.1 **Identifiseer** die organisasie wat hierdie heffing insamel en gebruik maak daarvan in toerisme. (1)
- 7.3.2 **Beskryf** DRIE rolle van hierdie organisasie. (3)
- 7.3.3 **Verduidelik** die doel van die insameling van hierdie heffing. (2)
- 7.4 7.4.1 **Noem** enige TWEE kostes verbonde aan 'n bemarkingsbegroting. (2)
- 7.4.2 **Verduidelik** die belangrikheid van die ontwikkeling van 'n bemarkingsplan vir 'n nuwe onderneming. (2)
- 7.4.3 **Stel** TWEE aspekte van 'n bemarkingsamestelling **voor** wat jy voel die belangrikste is om in ag te neem wanneer 'n produk bemark word en **staaf** jou keuses. (4)

**[24]**

VRAAG 8 OPSTEL

Skryf 'n opstel waarin jy die impak van dienslewering by toerisme ondernemings/bestemmings op die vermenigvuldiger-effek van die land se ekonomie **analiseer**.

Gebruik die volgende kollyspunte ter voorbereiding van jou opstel:

- 8.1 **Verskaf** 'n titel vir jou opstel.
- 8.2 **Verskaf** 'n definisie vir die term 'vermenigvuldiger-effek'.
- 8.3 **Onderskei** tussen swak en voortreflike diens by toerisme ondernemings/bestemmings.
- 8.4 **Analiseer** hoe dienslewering die toerismebedryf positief en negatief beïnvloed.
- 8.5 **Verduidelik** die impak van die vermenigvuldiger-effek op ekonomiese groei en gemeenskapsontwikkeling.
- 8.6 **Stel** strategieë voor om diensvoortreflikheid te bereik en te handhaaf.
- 8.7 **Gee aandag** aan die organisasie en meganika van jou opstel.

Gebruik die nasienrubriek gemerk Bylaag F om jou te help om hierdie vraag te beantwoord.

[30]

Totaal: 200 punte