Plak asseblief die strepiesgekodeerde etiket hier	PUNTE-TOTAAL

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT EKSAMEN
MEI 2023

TOERISME

EKSAMENNOMMER

Tyd: 3 ure 200 punte

LEES ASSEBLIEF DIE VOLGENDE INSTRUKSIES NOUKEURIG DEUR

1. Hierdie vraestel bestaan uit 27 bladsye en 'n Bylaag van 5 bladsye (i–v). Verwyder die Bylaag uit die middel van die vraestel. Die Bylaag bevat die volgende:
   - Groenwassery *("Greenwashing")*
   - Eerste indrukke
   - Wêreldtydsonekaart
   - Nasienrubriek vir konsepkaart
   - Nasienrubriek vir opstel
2. Maak asseblief seker dat jou vraestel volledig is.
3. Antwoord AL AGT vrae in die spasies wat op hierdie vraestel voorsien is en handig dit aan die einde van die eksamensessie in. Die laaste twee bladsye bevat addisionele skryfspasie.
4. 'n Nie-grafiese, nie-programmeerbare sakrekenaar mag gebruik word. Toon alle berekeninge.
5. Dit is in jou eie belang om leesbaar te skryf en jou werk netjies aan te bied.
6. Gee spesiale aandag aan spelling en sinskonstruksie.
7. Kandidate moet kleurpenne gebruik om die konsepkaart te voltooi.
8. Kandidate moet bladsy 21 en 22 gebruik om die konsepkaart te konstrueer.
9. Twee blanko bladsye (bladsy 26 en 27) word aan die einde van die vraestel ingesluit. Indien jy te min spasie vir 'n vraag het, gebruik hierdie bladsye. Dui die vraagnommer van jou antwoord duidelik aan indien jy hierdie ekstra spasie sou gebruik.

VRAAG	PUNTE TOEGEKEN	PUNTE BEHAAL	GEMIDDELDE TYD PER VRAAG
1	**21**		18 minute
2	**15**		13 minute
3	**38**		35 minute
4	**24**		21 minute
5	**28**		25 minute
6	**14**		12 minute
7	**30**		28 minute
8	**30**		28 minute
Totaal	**200**		180 minute

IEB Copyright © 2023

VRAAG 1

Verwys na **Bylaag A, bladsy i**: **GROENWASSERY *("Greenwashing")***.

Lees die artikel en antwoord die volgende vrae.

1.1 **Verduidelik** jou begrip van die term 'groenwassery'.

(3)

1.2 Lewer kommentaar aangaande die etiek van hierdie praktyk.

(1)

1.3 **Regverdig** jou antwoord vir Vraag 1.2.

(2)

1.4 **Analiseer** in 'n kort paragraaf die effek wat groenwassery op die omgewing het.

(4)

IEB Copyright © 2023

1.5 **Verduidelik** hoe omgewingsbeleid tot 'n professionele beeld in die toerismebedryf bydra.

(2)

1.6 **Verduidelik** die term 'eko-bewus'.

(2)

1.7 **Identifiseer** DRIE strategieë wat die bestuur van 'n toerismebesigheid/onderneming/ praktyk kan implementeer om hulle koolstofvoetspoor te verminder.

(3)

1.8 **Stel** promosietegnieke wat gebruik kan word om die beeld van 'n toerismebesigheid te verbeter, **voor** deur die volgende te gebruik:

1.8.1 TWEE geskrewe en visuele/luister (regstreekse) promosietegnieke in die media *(above-the-line)*.

(2)

IEB Copyright © 2023

1.8.2 TWEE voorleggings/persoonlike optredes (algemene) promosietegnieke *(below-the-line)*.

(2)
[21]

VRAAG 2

Verwys na **BYLAAG B, bladsy ii: EERSTE INDRUKKE**.

Lees die artikel getiteld Eerste Indrukke, en antwoord dan die volgende vrae.

2.1 **Verduidelik** die term 'bioafbreekbaar'.

(2)

2.2 **Identifiseer** watter tipe toeris hierdie besigheidspraktyk sal ondersteun.

(1)

2.3 Hoe kan daar op die bemarkingsmateriaal en produkverpakking verbeter word sodat elkeen tot 'n professionele beeld in die toerismebedryf kan bydra?

(2)

2.4 **Identifiseer** VIER strategieë wat 'n maatskappy kan gebruik om te verseker dat hulle personeel uitmuntende diens lewer.

(4)

IEB Copyright © 2023

2.5 **Evalueer** die noodsaaklikheid van kliënteterugvoer vir 'n besigheid.

(4)

2.6 **Noem** TWEE metodes van kliënteterugvoer.

(2)
[15]

IEB Copyright © 2023

VRAAG 3

Gedurende hierdie jaar is jy gevra om die Suid-Afrikaanse toerismebedryf prakties te ondersoek, om 'n gekoste besigheid van jou keuse te kies en 'n nuwe diens of produk te skep wat waarde sal toevoeg tot die bestaande instansie of besigheid.

3.1 Gebruik die 7 Ps van die bemarkingsmengsel en **beskryf** die produk of diens wat jy geïdentifiseer het.

(14)

3.2 **Argumenteer** ten gunste van die opstel van 'n gedragskode vir die werknemers van die besigheid.

(2)

IEB Copyright © 2023

3.3 **Evalueer** die noodsaaklikheid van 'n sakeplan vir die begin van jou nuwe onderneming.

(2)

3.4 **Noem** 2 punte wat oor die algemeen in 'n sakeplan ingesluit word.

(2)

3.5 **Stel** 'n SSGB-analise **saam** waarin jy die lewensvatbaarheid van jou onderneming **evalueer**. Sluit faktore vir elke opskrif van die SSGB-analise in.

IEB Copyright © 2023

(12)

3.6 **Omskryf** DRIE beginsels van regverdige handel (*Fair Trade*) wat die besigheid in staat sal stel om vir FTTSA (*Fair Trade Tourism South Africa*) sertifisering te kwalifiseer.

(3)

3.7 **Noem** DRIE voordele wat sertifisering dat die besigheid regverdige handelspraktyke bedryf vir die besigheid inhou.

(3)
[38]

VRAAG 4

Suid-Afrika is elke jaar gasheer vir twee bemarkingsgebeurtenisse wat die land as 'n verkose bestemming vir potensiële reisigers ten toon stel. Durban en Kaapstad is die gelukkige gasheerstede.

4.1 Skryf 'n paragraaf waarin jy die impak van dié gasheergebeurtenisse op die ekonomie en plaaslike gemeenskap **voorspel**. **Verskaf** beide die moontlike positiewe en negatiewe impakte in jou voorspelling.

(6)

4.2 **Definieer** SAT en **verduidelik** 2 rolle wat die organisasie in Suid-Afrika moet uitvoer.

(3)

IEB Copyright © 2023

4.3 **Beskryf** die TOMSA-heffing en **verduidelik** hoe dit gebruik word.

(2)

4.4 Die toerismebedryf neem baie werknemers in diens.

4.4.1 **Identifiseer** EEN beroep in die toerismebedryf en stel 'n moontlike loopbaanroete op. Maak seker dat dit progressie en 'n redelike tydlyn vir elke stap wys.

(7)

4.4.2 **Noem** DRIE vaardighede wat die persoon nodig sal hê om hierdie doel te bereik.

(3)

4.4.3 **Identifiseer** die dokument in 'n organisasie wat die verwagte gedrag van 'n werknemer uitspel.

(1)

4.4.4 **Dui aan** hoe dié dokument die publieke persepsie van hierdie besigheid affekteer.

(2)
[24]

VRAAG 5

Verwys na **Bylaag C, bladsy iii: WÊRELDTYDSONEKAART**.

5.1 Mnr Tanaka, 'n toeris van Tokio in Japan, besluit om Suid-Afrika te besoek. Hy vertrek vanaf Japan op 12 Julie 2022 om 16:00 plaaslike tyd. Sal hy vlugvoosheid ondervind?

(1)

5.2 **Regverdig** jou antwoord.

(1)

5.3 Die vlug vanaf Tokio na Johannesburg OR Tambo lughawe duur 26 uur. Dit sluit stoppe onderweg in. **Bereken** die plaaslike datum en tyd met sy aankoms in Johannesburg. Toon alle berekeninge. (Moet nie DBT vir hierdie som in berekening bring nie.)

(5)

IEB Copyright © 2023

5.4 **Verduidelik** die term DBT en hoe dit in werking gestel word.

(4)

5.5 **Maak 'n lys** van DRIE voordele vir 'n land wat DBT implementeer.

(3)

5.6 **Verduidelik** waarom dit belangrik is om tydsones in ag te neem wanneer jy 'n reis na 'n ander land beplan.

(3)

IEB Copyright © 2023

5.7 **Identifiseer** watter lengtegraad 'n toeris moet oorsteek wanneer die datum vir die reisigers verander.

(2)

5.8 **Scenario: As 'n reisagent vir Mnr Tanaka:**

5.8.1 **Adviseer** hom oor DRIE veiligheidsmaatreëls wat hy moet neem wanneer hy Suid-Afrika besoek.

(3)

5.8.2 **Onderskei** tussen die rooi kanaal en die groen kanaal.

(2)

5.8.3 **Noem** enige twee voorbeelde van gesmokkelde/verbode goedere.

(2)

IEB Copyright © 2023

5.8.4 **Noem** watter dokumentasie hy sal benodig om Suid-Afrika binne te kom.

(2)
[28]

VRAAG 6

6.1 'n Amerikaanse familie het USD1 065,00 om tydens hulle vakansie in Suid-Afrika te spandeer. **Bereken** hoeveel plaaslike geld hulle sal ontvang in ruil vir hulle geldeenheid. Die wisselkoers vanaf 15 Mei 2022 is 1USD vir ZAR15,79.

(3)

6.2 Hulle is nie seker of hulle die BKK of die BVK moet gebruik nie. **Verduidelik** elke afkorting aan hulle, asook 'n rede waarom die een hoër as die ander een is.

(3)

6.3 **Verduidelik** die effek van die wisselende waarde van die ZAR op inkomende reispatrone.

(4)

6.4 **Stel** twee betalingsmetodes **voor** wat hierdie familie kan gebruik tydens hulle verblyf. Maak seker jy lewer kommentaar op EEN voordeel en EEN nadeel van elke metode genoem.

(4)
[14]

IEB Copyright © 2023

VRAAG 7

Bestudeer die onderstaande grafiek.



[<https://meaningfultravelplatform.org/main/training/chapter/960/1>]

Teken 'n konsepkaart waarin jy die volgende inligting insluit:

- 'n Titel wat die inligting op die grafiek die beste saamvat.
- 'n Opsomming van die tendens (patroon) wat onder reisigers ontwikkel.
- Die globale situasie wat in die grafiek genoem word is korrek geïdentifiseer met 'n analise van die impakte van hierdie situasie op toerisme.
- 'n Evaluasie van die impak van volhoubare en verantwoordelike praktyke op toerisme EN die drievoudige basislyn/die drie pilare van volhoubare toerisme.
- 'n Lys van 4 kenmerke van 'n suksesvolle besigheid EN 'n voorspelling van hoe die resultate van die opname die kriteria om die sukses van 'n toerismebesigheid te meet kan verander.

Teken skakels tussen die punte om die onderlinge verhoudings tussen die verskillende konsepte aan te dui. Konstrueer 'n sleutel om te illustreer wat die kleure in die konsepkaart verteenwoordig.

Verwys na die rubriek/BYLAAG D, bladsy iv, om jou te help om jou konsepkaart te beplan.

[30]

VRAAG 8 UITGEBREIDE SKRYFWERK

Skryf 'n **opstel** waarin jy die impak van diensverskaffing op die vermenigvuldigereffek en op die sosio-ekonomiese ontwikkeling van 'n land **evalueer**. Maak seker dat jy na die aangehegte nasienrubriek in Bylaag E verwys wanneer jy jou antwoord beplan en sluit die volgende inligting in:

- 'n Definisie vir die term "vermenigvuldigereffek"
- 'n Bespreking van die verhouding tussen diens en die toerisme vermenigvuldigereffek
- 'n Bespreking van die impak van die vermenigvuldiger-effek op ekonomiese groei en gemeenskapsontwikkeling
- 'n Bespreking van die rol van goeie spanwerk in uitmuntende diensverskaffing
- 'n Bespreking van die voordele van spanwerk vir die personeel, die besigheid en die kliënt
- 'n Aanbeveling aangaande bereiking van strategieë en die handhawing van kwaliteit diens

Verskaf 'n geskikte titel en jou antwoord behoort nie korter as een A4-bladsy te wees nie.

[30]

IEB Copyright © 2023

Konstrueer 'n konsepkaart

IEB Copyright © 2023

IEB Copyright © 2023

Uitgebreide skryfwerk: Opstel

IEB Copyright © 2023

IEB Copyright © 2023 BLAAI ASSEBLIEF OM

Totaal: 200 punte

IEB Copyright © 2023

ADDISIONELE SPASIE (ALLE ANTWOORDE)

ONTHOU OM DUIDELIK BY DIE VRAAG AAN TE DUI DAT JY VAN DIE ADDISIONELE SPASIE GEBRUIK MAAK OM SODOENDE TE VERSEKER DAT ALLE ANTWOORDE NAGESIEN WORD.

IEB Copyright © 2023

IEB Copyright © 2023