NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT-EKSAMEN
MEI 2021

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) met die volgende **bylae**:

   BYLAAG A: *SA gasvryheidsondernemings moet weet wie die toeriste is*
   BYLAAG B: *Wêreldtydsonekaart*
   BYLAAG C: *Bestemmings veg terug teen toerisme-oormaat*
   BYLAAG D: *Assesseringsrubriek vir die konsepkaart*
   BYLAAG E: *Assesseringsrubriek 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 die vrae genommer is.

5. Skenk spesiale aandag aan spelling en sinskonstruksie.

6. Kandidate mag 'n sakrekenaar gebruik om buitelandsevalutaberekeninge te voltooi.

7. Kandidate moet kleurpenne gebruik om die konsepkaart te voltooi.

8. Kandidate mag 'n **dubbel A4-bladsy** gebruik om die konsepkaart te konstrueer.

9. Dit is in jou eie belang om leesbaar te skryf en jou werk netjies aan te bied.

IEB Copyright © 2021

VRAAG 1

Verwys na Bylaag A in die Insetsel: "*SA gasvryheidsondernemings moet weet wie die toeriste is*."

1.1 **Verduidelik** die belangrikheid vir 'n gasvryheidsonderneming om te weet wie jou potensiële klante is en wat hul spesifieke behoeftes is. (3)

1.2 **Beskryf** hoe inkomende internasionale toerisme noodsaaklik vir gasvryheidsondernemings en die Suid-Afrikaanse ekonomie is. (3)

1.3 **Identifiseer** die teikenmark wat in hierdie artikel genoem word. (1)

1.4 **Stel** die beste soort bemarkingsmetode **voor** wat die gasvryheidsbedryf kan gebruik om hul ondernemings internasionaal te bemark. **Motiveer** jou antwoord. (3)

1.5 **Noem** TWEE bemarkingsgeleenthede in Suid-Afrika waar die gasvryheidsbedryf hul ondernemings kan uitstal/bemark. (2)

1.6 **Voorspel** die effek op die toerismebedryf van negatiewe menings oor 'n reiservaring wat op sosiale media gepos word. (3)

1.7 **Verduidelik** die term *volhoubare akkommodasie*. **Verskaf** TWEE voorbeelde van sulke praktyke. (3)

1.8 **Verduidelik** wat bedoel word met *bemagtiging van die plaaslike gemeenskap*. (2)

1.9 **Stel voor** hoe dit *voordelig vir die plaaslike regering is* wanneer ondernemings 'n gewoonte daarvan maak om hulle te bemagtig. (3)

1.10 **Verduidelik** die term *welstandreis* en verskaf 'n voorbeeld van hierdie soort toerisme.

1.11 **Identifiseer** TWEE unieke verkoopstrategieë van Airbnb. (2)

1.12 **Identifiseer** DRIE eienskappe van suksesvolle gasvryheidsondernemings. (3)

1.13 **Lys** TWEE maniere waarop gasvryheidsondernemings klantetevredenheid kan bepaal. (2)

[32]

IEB Copyright © 2021

VRAAG 2

2.1 Gedurende hierdie jaar moes jy beskikbare en moontlike plaaslike toerismeprodukte ondersoek met die potensiaal om tot 'n unieke toerisme-onderneming te ontwikkel. Gebruik **enige vyf P's** van die bemarkings-mengsel wat jou onderneming die beste **beskryf**. (10)

2.2 **Demonstreer** deur middel van 'n SSGB-analise of dit lewensvatbaar sal wees om die bemarking en inwerkingstelling van die onderneming/produk waarna daar in Vraag 2.1 verwys word, voort te sit. Die inhoud van jou SSGB-analise moet minstens DRIE geldige punte per opskrif bevat. (12)

2.3 **Identifiseer** TWEE moontlike beroeps-/werksgeleenthede uit TWEE verskillende sektore in die toerismebedryf. **Noem** die beroep/werk en die sektor waartoe dit behoort. (4)

2.4 **Kies** EEN van die beroepe/werke wat in Vraag 2.3 geïdentifiseer is en **skep** 'n loopbaan. Maak seker dat jy 'n duidelike stap-vir-stap pad vorentoe met 'n verduideliking vir elke stap **illustreer**. (7)

[33]

IEB Copyright © 2021

VRAAG 3

3.1 **Onderskei** tussen BSR/BVK en BBR/BKK deur:

3.1.1 te **stateer** (neer te skryf) waarvoor die afkortings staan (2)

3.1.2 elkeen te **verduidelik** (2)

3.2 **Verduidelik** die gevolge van fluktuerende wisselkoerse op internasionale reise na Suid-Afrika. (4)

3.3 Wêreldwye gebeure het 'n groot invloed op internasionale reise. **Identifiseer** EEN onlangse wêreldwye gebeurtenis/situasie en **verduidelik** hoe dit toerisme in die lande waar dit plaasgevind het, beïnvloed het. (4)

3.4 Bestudeer die wisselkoerstabel hieronder en beantwoord die vrae wat daarop volg. Die tabel toon die wisselkoers soos op 11 FEBRUARIE 2021.

Land/Kontinent	Geldeenheid	Afkorting	ZAR koers
Verenigde State van Amerika	Amerikaanse Dollar	USD	14,504
Engeland	Pond Sterling	GBP	19,940
Japan	Japannese Jen	JPY	0,121
China	Chinese Yuan Renminbi	CNY	2,026
Australië	Australiese Dollar	AUD	11,082
Europa	Euro	EUR	17,329

3.4.1 **Lewer kommentaar** op die Britse toeris se koopkrag wanneer Suid-Afrika besoek word. (2)

3.4.2 St Stithians College beplan 'n Europese toer gedurende die Augustus-vakansie om te gaan ski. Daar is besluit dat R10 000 sakgeld voldoende sal wees vir elke student. **Skakel** hierdie bedrag **om** na die geldeenheid wat hulle benodig. **Toon alle berekeninge en rond jou antwoord tot twee desimale plekke af.** (3)

3.4.3 Mnr. Smith van Australië sal Suid-Afrika vir 'n 14-dae safari deur die Noord-Kaap besoek. Hy het AUD 2 500 eenkant gesit vir sy besoek. **Bereken** hoeveel geld hy in Suid-Afrikaanse rand (ZAR) sal hê om te spandeer. **Toon alle bewerkings.** (3)

3.4.4 Wanneer mnr. Smith drie maande later na Australië terugkeer, het hy R2 700 oor. Nietemin, met sy terugkeer het die wisselkoers na AUD 1 = ZAR 10,70 verander. **Verduidelik** hoe die nuwe wisselkoers sal beïnvloed hoeveel hy in Australiese dollars terugkry. **Toon alle bewerkings.** (6)

[26]

IEB Copyright © 2021

VRAAG 4

Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae wat volg:

Vier lede van die Verbruikerstudiesklas word gevra om die oueraand vir vakkeuses te reël. Aandete moet ook bedien word.

Uitnodigings moet uitgestuur word, die ete moet beplan en voorberei word, die lokaal en versierings moet gereël word en 'n toespraak moet voorberei word.

Jordy is kwaad – hy het beter dinge om met sy tyd te doen. Hy "vergeet" om die eerste beplanningsvergadering by te woon en Ben gee Jordy die moeilikste taak om te verrig – die voorbereiding van die kos.

Niemand wil die toespraak lewer nie en hulle baklei vir 'n uur en gaan uiteindelik huis toe.

By die volgende vergadering, skree Jordy op die ander omdat hulle vir hom die moeilikste werk gegee het. Hy kan nie kosmaak nie. Sarah en Shelly baklei oor die versierings. Elkeen dink sy kan dit beter doen. Almal vergeet van die uitnodigings.

Weke gaan verby en die lede van die groep kan oor niks saamstem nie. Skielik is die oueraand oor twee dae ...

4.1 4.1.1 **Identifiseer** TWEE moontlike hindernisse in die pad van doeltreffende spanwerk uit die scenario hierbo. (2)

4.1.2 **Voorspel** die uitkoms vir:

(a) die geleentheid self; (2)

(b) die vier spanlede; (2)

(c) die gaste by die geleentheid. (2)

4.2 **Verduidelik** die verhouding tussen spanwerk en dienslewering in 'n toerisme-organisasie. (4)

4.3 Daar is vyf fases in die samestelling van 'n span. **Selekteer** die EEN fase wat jy dink die kritiekste is in die bereiking van die doel van die span EN **motiveer** jou keuse. (3)

4.4 **Stel** DRIE strategieë **voor** wat deur die bestuur van 'n maatskappy gebruik kan word om te verseker dat personeel kwaliteit-diens by 'n toerisme-aantreklikheid lewer. (3)

[18]

IEB Copyright © 2021

VRAAG 5

Scenario: Jy is 'n reisagent en beplan 'n vakansie vir 'n Australiese egpaar wat Suid-Afrika wil besoek.

5.1 **Noem** enige TWEE reisdokumente wat hulle vir hierdie reis sal benodig. (2)

5.2 **Identifiseer** TWEE faktore wat hierdie egpaar se begroting sal beïnvloed. (2)

5.3 **Noem** DRIE veiligheidsmaatreëls wat jou klante moet handhaaf tydens hul besoek aan Suid-Afrika. (3)

5.4 'n Reisagent wat in die toerismebedryf werk, moet 'n gedragskode en 'n dienskontrak onderteken wanneer hulle deur 'n toeriste-agentskap in diens geneem word:

5.4.1 **Onderskei** tussen 'n *gedragskode* en 'n *dienskontrak*. (2)

5.4.2 **Verskaf** VIER toepaslike punte wat in 'n personeellid se gedragskode aangetref sal word. (4)

[13]

VRAAG 6

Verwys na Bylaag B in die Insetsel: Wêreldtydsonekaart

6.1 **Verduidelik** wat bedoel word met *daglig-besparingstyd (DBT)* en verskaf TWEE redes waarom party lande dit implementeer. (4)

6.2 Sodra 'n toeris sy bagasie by immigrasiebeheer afgehaal het, sal hy moet kies om deur die rooi kanaal of die groen kanaal te gaan. **Onderskei** tussen die twee kanale. (2)

6.3 Stephen onderneem 'n 14-uurlange vlug van Johannesburg na Sydney. Caleb onderneem 'n 9-uurlange vlug van Kaapstad na Kaïro. **Identifiseer** watter een van die twee waarskynlik aan vlugvoosheid sal ly. **Verduidelik** jou antwoord. (4)

6.4 Mnr. Millard is in Suid-Afrika en skakel sy dogter in Dallas, want sy verjaar op 28 Julie. Hy skakel haar daardie dag om 21:00 vanaf Suid-Afrika. **Bereken** wat die datum en tyd in Dallas sal wees wanneer sy dogter die oproep ontvang. DBT is nie van toepassing nie. (3)

6.5 'n Groep Britse rugbyondersteuners vlieg na Suid-Afrika om die Britse Leeuspan te ondersteun. Hulle vertrek op 20 Junie om 14:30 vanaf die Heathrow-lughawe en die vlug duur 9 uur. **DBT is van toepassing**. **Bereken** hul aankomstyd op die OR Tambo-lughawe (plaaslike tyd). **Toon alle berekeninge.** (5)

[18]

IEB Copyright © 2021

VRAAG 7

Verwys na Bylaag C in die Insetsel genaamd "Bestemmings veg terug teen toerisme-oormaat".

Verwys na Bylaag D in die Insetsel: Assesseringsrubriek vir die Konsepkaart wanneer jy hierdie antwoord beplan.

Toerisme word as 'n reddingsboei vir baie lande beskou, maar vir baie ander is die teenoorgestelde waar. Toerisme-oormaat is 'n probleem, nie net vir plaaslike inwoners nie, maar ook vir die omgewing.

Deur **Bylaag C** as 'n verwysing, en jou eie kennis te gebruik, **konstrueer** 'n konsepkaart waar jy die volgende doen:

- **Verduidelik** die term *toerisme-oormaat*.
- **Identifiseer** die DRIE faktore wat volhoubare en verantwoordelike toerisme-ontwikkeling beïnvloed.
- **Ontleed** die invloed van toerisme op die driedubbele verslagdoening van 'n gasheerland.
- **Verwys** na voorbeelde uit die uittreksel om die effek van toerisme-oormaat op die gebiede wat in die artikel genoem word, aan te toon.
- **Identifiseer** watter optrede in werking gestel is om toerisme-oormaat by hierdie toeriste-aantreklikhede in te perk.
- **Maak voorstelle** aan toeriste oor maniere hoe om meer volhoubaar te reis en verantwoordeliker by hul bestemmings op te tree.

Toon die interverhoudings tussen die konsepte deur **skakels te maak en te verduidelik** hoe hierdie skakels **oorsaak** en **gevolg** illustreer.

Kleurkodeer jou konsepkaart.

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

[30]

IEB Copyright © 2021

VRAAG 8

Verwys na Bylaag E in die Insetsel: Nasienrubriek vir die opstel wanneer jy jou antwoord beplan.

Skryf 'n opstel waarin jy die effek wat dienslewering in die toerismebedryf op **ekonomiese groei en gemeenskapsontwikkeling** het, **ontleed en evalueer**. Sorg dat jy die volgende aspekte in jou opstel aanspreek

- **Verduidelik** die belangrikheid van 'n professionele beeld in dienslewering.
- **Evalueer** die belangrikheid van gemeenskapsbetrokkenheid/ontwikkeling.
- **Verduidelik** die waarde van billikehandel-sertifisering ('fair trade certification') en die doelstellings van die beweging.
- **Ontleed** die effek van dienslewering op die vermenigvuldigereffek, ekonomiese groei en gemeenskapsontwikkeling.
- **Identifiseer** strategieë om goeie klantediens vol te hou en doen aanbevelings vir verbetering.

Jou opstel mag nie korter as een A4-bladsy wees nie.

Verskaf 'n geskikte titel vir jou opstel.

[30]

Totaal: 200 punte

IEB Copyright © 2021