NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT-EKSAMEN
NOVEMBER 2020

TOERISME

Tyd: 3 uur | 200 punte

LEES ASSEBLIEF DIE VOLGENDE INSTRUKSIES NOUKEURIG DEUR

1. Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye en 'n Insetsel van 5 bladsye (i–v) met die volgende **Bylae**:

   BYLAAG A: *Afrika se Reis-Indaba*
   BYLAAG B: *Slippaway Hotelgroep – Hello Peter*
   BYLAAG C: *Wêreldtydsonekaart*
   BYLAAG D: *Ondergang van Thomas Cook*
   BYLAAG E: *Assesseringsrubriek vir die Konsepkaart*
   BYLAAG F: *Assesseringsrubriek vir die Opstel*

   Maak asseblief seker dat jou vraestel volledig is.

2. Lees die vrae noukeurig deur.

3. Beantwoord AL die vrae.

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

5. Nommer jou antwoorde presies soos die vrae genommer is.

6. Skenk spesiale aandag aan spelling en sinskonstruksie.

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

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

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

IEB Copyright © 2020

VRAAG 1

Verwys na BYLAAG A in die Insetsel: *Afrika se Reis-Indaba*

1.1 In watter stad word die Indaba elke jaar aangebied? (1)

1.2 **Verduidelik** waarvoor SAT staan en **beskryf** DRIE primêre rolle van hierdie organisasie. (3)

1.3 **Noem** TWEE geleenthede waarvan SAT gebruik maak om Suid-Afrika internasionaal te bemark. (2)

1.4 **Skryf** die afkorting 'TOMSA' volledig uit en **verduidelik** hoe hierdie heffing aangewend word. (3)

1.5 **Verskaf** die naam van 'n ander geleentheid waar SAT Suid-Afrika plaaslik bemark. (1)

1.6 In 'n kort paragraaf, **analiseer** die impak wat die aanbieding van 'n toerismebemarkingsgeleentheid op die plaaslike ekonomie en gemeenskap van die gasheerstad het. Verskaf beide die positiewe en die negatiewe impak in jou antwoord. (8)

[18]

VRAAG 2

Verwys na BYLAAG B in die Insetsel: *'Slippaway' Hotelgroep en Hello Peter-artikels.*

2.1 **Vergelyk** die impak wat hierdie TWEE resensies onderskeidelik op hierdie besighede sal hê. (4)

2.2 **Omskryf** die noodsaaklikheid van kliënteterugvoering. (2)

2.3 **Identifiseer voorbeelde** van promosietegnieke wat die beeld van die Slippaway Hotelgroep kan verbeter deur gebruik te maak van:

2.3.1 TWEE geskrewe en visuele of luistertegnieke (mediareklame*) (above-the-line)* (2)

2.3.2 TWEE tegnieke wat persoonlike optrede behels (onregstreekse reklame) *(below-the-line)* (2)

2.4 **Verduidelik** die voordele van die gebruik van beide bogenoemde bemarkingstegnieke onderskeidelik. (4)

2.5 **Identifiseer** TWEE geskikte metodes van kliënteterugvoeringing vir die Slippaway Hotelgroep en **verduidelik** hoe hierdie metodes hulle dienslewering kan help verbeter. (4)

2.6 **Bespreek** hoe die volgende faktore kan bydra tot 'n professionele beeld in die toerismebedryf:

2.6.1 Omgewingsbeleid (2)

2.6.2 Bemarkingsmateriaal en produkverpakking (2)

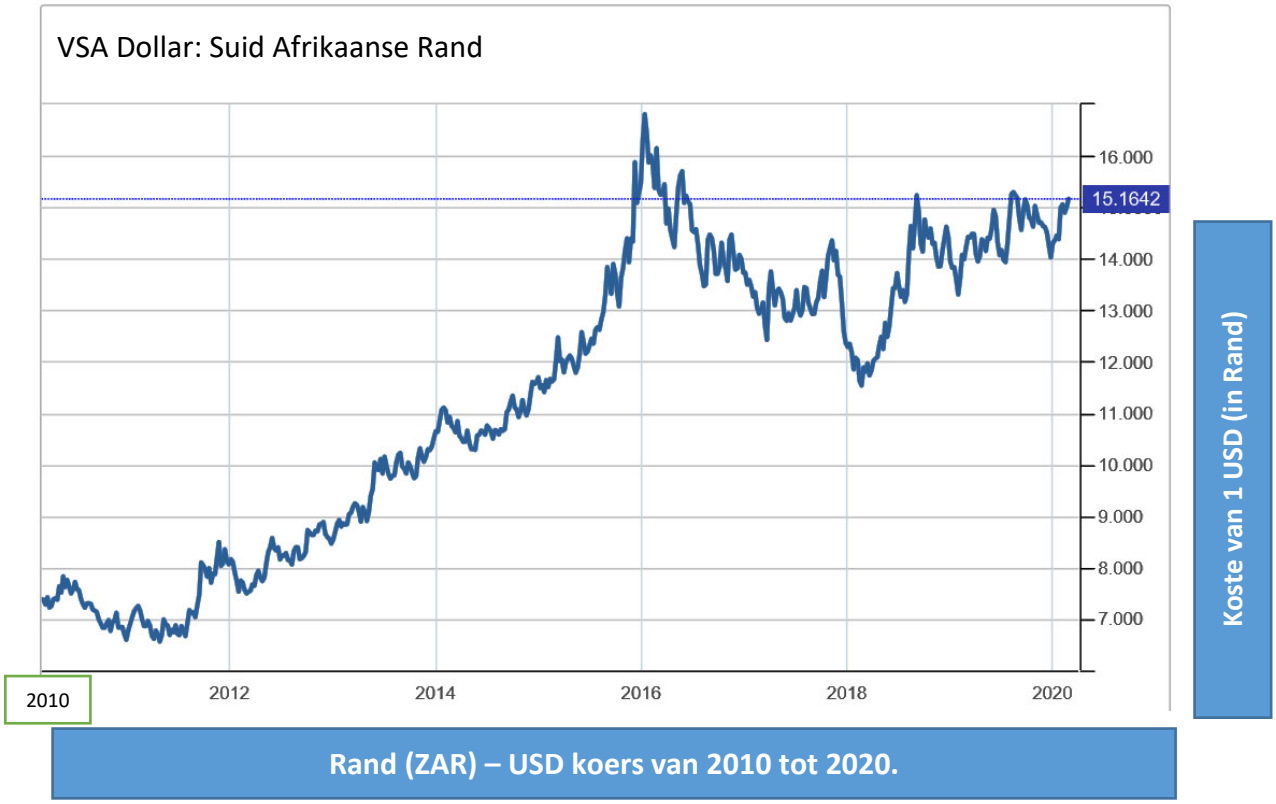
2.6.3 Webblad en sosiale media (2)

IEB Copyright © 2020

2.7 Die personeel is die beeld van die maatskappy:
Identifiseer TWEE strategieë wat 'n maatskappy kan implementeer om te verseker dat personeel altyd uitstekende diens lewer en **verduidelik** hoe elke strategie dienslewering kan verbeter. (4)
[28]

VRAAG 3

Bestudeer die onderstaande grafiek en beantwoord die vrae wat volg:



Rand (ZAR) – USD koers van 2010 tot 2020.

[Bron: aangepas van <https://tradingeconomics.com/south-africa/currency>, Feb 2020]

3.1 **Verduidelik** In jou eie woorde watter data in die bogenoemde grafiek gereflekteer word. (2)

3.2 **Lewer kommentaar** op die tendens wat deur die grafiek geïllustreer word. (2)

3.3 **Voorspel** die impak op die volume buitelandse toeriste na Suid-Afrika indien hierdie tendens sou voortduur en **verskaf 'n rede** vir jou antwoord. (2)

3.4 **Identifiseer** die jaar waarin dit die voordeligste vir 'n Amerikaanse toeris sou wees om Suid-Afrika te besoek en **verskaf 'n rede** vir jou antwoord. (2)

3.5 In die jaar 2010 het Suid-Afrika die FIFA Sokker Wêreldbeker aangebied. **Lewer kommentaar** op die impak wat hierdie geleentheid op die waarde van die rand gehad het deur na die grafiek te verwys. (2)

3.6 **Vergelyk** die koopkrag van 'n Suid-Afrikaanse toeris wat in 2010 na die VSA gereis het met dié van 'n toeris wat 10 jaar later na die VSA reis. (2)

3.7 Die bank verruil valuta deur gebruik te maak van TWEE koerse; naamlik die BVK en die BKK.

3.7.1 Wat beteken hierdie afkortings? (2)

3.7.2 **Verduidelik** watter koers altyd hoër is en **verskaf** 'n rede hoekom dit so is. (2)

3.8 **Verduidelik** die belang van internasionale besoekers na Suid-Afrika en lewer **kommentaar** op die impak wat fluktuerende wisselkoerse op hierdie toeriste het. (4)

3.9 Op 20 Januarie 2020 was die wisselkoers vir die Suid-Afrikaanse rand teenoor die Australiese dollar ZAR10,2 vir 1 AUD.

3.9.1 Die Barnes-familie van drie beplan om Suid-Afrika te besoek en het 'n totaal van AUD15 000 om te spandeer. **Bereken** hoeveel Suid-Afrikaanse rand hulle sal ontvang in ruil vir hulle Australiese dollars. **Toon alle berekeninge**. (3)

3.9.2 **Elke** lid van die Barnes-familie het ZAR4 500 sakgeld oor ná hulle vakansie in Suid-Afrika. **Skakel** die totale bedrag wat hulle oor het **om** na hulle eie geldeenheid. Die nuwe wisselkoers is ZAR10,7 teenoor 1 AUD. **Toon alle berekeninge**. (5)

[28]

VRAAG 4

Professionele personeel werk saam in 'n suksesvolle span en speel konstruktiewe rolle na gelang van vermoë en sterk punte.

[GARRY BAINES]

4.1 **Verskaf** TWEE voordele wat effektiewe spanwerk vir 'n toerisme-organisasie inhou. (2)

4.2 **Onderskei** tussen 'n Gedragskode en die Basiese Voorwaardes van die Indiensnemingswet. (4)

4.3 Nie alle spanne werk effektief saam nie. **Identifiseer** DRIE hindernisse wat effektiewe spanwerk verhoed. (3)

4.4 Daar is VYF stadiums van groepsgedrag wat tot die vorming van 'n span lei.

4.4.1 **Watter** een van die vyf stadiums in die ontwikkeling van 'n span beskryf die tyd wanneer kompetisie en konflik op hulle ergste is? (1)

4.4.2 **Verduidelik** waarom dit belangrik is dat daar verskillende rolle aan die groeplede in die span toegewys word. (1)

4.4.3 **Identifiseer** die stadium in die vorming van 'n groep wat jy dink die belangrikste is en **verduidelik** jou redenasie. (3)

[14]

IEB Copyright © 2020

VRAAG 5

In die tweede deel van jou Praktiese Assesseringstaak vanjaar is daar van jou verwag om 'n moontlike onderneming, wat waarde as 'n toeristeaantreklikheid of diens sal toevoeg, te identifiseer.

5.1 Gebruik enige vyf van die nege P's van die bemarkingsmengsel, en **stel** 'n bemarkingsplan **saam** om jou unieke onderneming te beskryf. (10)

5.2 **Stel 'n SSGB- (SWOT-)analise** op om verslag te lewer oor jou onderneming. **Noem** DRIE geldige punte per opskrif. (12)

5.3 **Genereer** 'n geskikte slagspreuk vir jou onderneming. (2)

5.4 **Noem** DRIE ander besighede of dienste wat potensieel voordeel kan trek uit jou onderneming. (3)

5.5 **Identifiseer** 'n beroepsgeleentheid binne jou onderneming. **Noem** DRIE vaardighede wat jy dink 'n persoon moet hê om suksesvol in hierdie beroep te wees. (4)

[31]

VRAAG 6

Verwys na BYLAAG C in die Insetsel: *Wêreldtydsonekaart*.

6.1 Mnr Yang, 'n toeris van Tokio, Japan, besluit om Suid-Afrika te besoek. Hy vertrek vanaf Japan op 12 Augustus 2020 om 16:00, plaaslike tyd.

Die vlug van Tokio na OR Tambo Internasionale Lughawe duur 26 uur, wat 'n oorstaan in Dubai insluit. **Bereken** die plaaslike tyd en datum van sy aankoms in Suid-Afrika. DBT word nie toegepas nie. **Toon alle berekeninge.** (4)

6.2 **Verduidelik** of hy vlugvoosheid sal ondervind en verskaf 'n rede vir jou antwoord. (2)

6.3 By die lughawe sien Mnr Yang 'n kollega en hulle gesels vir 'n paar minute. Hy vertrek dan om na sy hotel toe te gaan. Toe Mnr Yang om 12:00 (middag) by die Protea Hotel inboek, probeer hy met sy kredietkaart betaal. Die kredietkaart verval op 12 Augustus om 23:59 Tokio-tyd. Sal hy met sy kaart kan betaal? **Motiveer** jou antwoord. **Toon alle berekeninge.** (3)

6.4 Wanneer Mnr Yang by sy hotel opdaag, ontdek hy dat sy kollega nog steeds by die lughawe is en dat hy deur die Rooi Kanaal gegaan het. **Verskaf** 'n moontlike rede hiervoor. (1)

6.5 **Adviseer** hierdie toeris aangaande TWEE veiligheids- en TWEE gesondheidsvoorsorgmaatreëls tydens sy verblyf in Suid-Afrika. (4)

6.6 Mnr Yang se kollega het slegs sy identiteitsdokument en sy bestuurslisensie in sy besit. **Verduidelik** of hy toegelaat sal word om Suid-Afrika binne te kom en verskaf 'n rede vir jou antwoord. (2)

6.7 **Identifiseer** en **verduidelik** die belang van die 180° lengtelyn vir toeriste. (2)

6.8 **Verskaf** DRIE argumente ten gunste van die implementering van DBT. (3)

[21]

VRAAG 7

Verwys na BYLAAG D in die Insetsel: *Die Ondergang van Thomas Cook.*

Konstrueer 'n **konsepkaart** waarin jy die oorsake en impak van die ondergang van hierdie wêreldwye maatskappy op die **drie pilare van volhoubare toerisme analiseer** en **evalueer**. Verwys na die assesseringsrubriek in **BYLAAG E** van die Insetsel om jou te help om jou antwoord te beplan.

Maak seker dat jy die volgende punte in jou antwoord adresseer:

- Verwys na die bron EN gebruik JOU EIE ALGEMENE KENNIS van huidige gebeure om die moontlike redes hoekom hierdie maatskappy ondergegaan het, te **identifiseer**.
- **Ondersoek** die moontlike maniere waarop die situasie die ekonomiese pilaar van die drievoudige-basislyn van besighede waar toeriste vir die korttermyn gestrand is, kan bevoordeel;
- **Analiseer** die impak van die ondergang van die besigheid op die drievoudige-basislyn van besighede in areas waar daar takke geleë was.
- **Illustreer**, met voorbeelde, die skakel tussen die ondergang van Thomas Cook en die impak op die vermenigvuldiger-effek in die areas waar takke geleë was.
- **Maak innoverende voorstelle** aan maatskappye wat afwaartse tendense toon oor hoe om winsgewend en suksesvol te bly deur hulle toerismeprodukte aan te pas.

Dui skakels tussen die kernkonsepte aan om die onderlinge verhoudings tussen die punte te illustreer.

Maak 'n sleutel met verskillende kleure om tussen die verskillende konsepte te onderskei.

[30]

IEB Copyright © 2020

VRAAG 8

Die toerismebedryf word gereken as 'n lewenslyn vir baie Derdewêreldlande. Buiten werksgeleenthede en inkomstegenerasie word die BBP van 'n land ook geaffekteer.
Die volhoubaarheid van baie toeristeaantreklikhede regoor die wêreld is egter ook in gedrang. "Over-tourism" is 'n term wat gebruik word om die negatiewe effekte wat die oorskryding van die kapasiteit van 'n attraksie op 'n plaaslike gemeenskap kan hê, te beskryf.

[GARRY BAINES]

Skryf 'n opstel waarin jy die bogenoemde verklaring **evalueer.** Maak seker dat jy die assesseringsrubriek in **BYLAAG F** van die Insetsel bestudeer om jou te help om jou antwoord te beplan.

Verwys in jou antwoord na die volgende punte:

- **Evalueer, met redes,** die belang van die toerismebedryf spesifiek vir Derdewêreldlande.
- **Analiseer** die volhoubaarheid van baie gewilde toeristeaantreklikhede in terme van die omgewing.
- Doen 'n **kritiese evaluasie** van die sosiale effekte wat groot getalle toeriste op 'n plaaslike bevolking het.
- **Verwys na die onderneming wat jy in die eerste deel van jou praktiese assesseringstaak vanjaar ondersoek het. Stel** VIER strategieë **voor** wat geïmplementeer behoort te word om die toeriste-aantreklikheid 'n volhoubare en verantwoordelike onderneming te hou.
- Laastens, **maak geskikte voorstelle** vir toeriste aangaande maniere waarop hulle aan die kode van verantwoordelike toeristegedrag kan voldoen wanneer hulle reis.

Jou opstel behoort een A4-bladsy of langer te wees. Verskaf 'n geskikte, oorspronklike titel vir jou opstel.

[30]

Totaal: 200 punte

IEB Copyright © 2020