NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT-EKSAMEN
NOVEMBER 2019

TOERISME

Tyd: 3 uur 200 punte

LEES ASSEBLIEF DIE VOLGENDE INSTRUKSIES NOUKEURIG DEUR

1. Hierdie vraestel bestaan uit 6 bladsye en 'n Insetsel van 5 bladsye (i–v) met die volgende **Bylae**:

   BYLAAG A: *Die verhaal van Airbnb*
   BYLAAG B: *Wêreldtydsonekaart*
   BYLAAG C: *Nasienrubriek vir konsepkaart*
   BYLAAG D: *Nasienrubriek vir 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. Gee spesiale aandag aan spelling en sinskonstruksie.

7. Kandidate mag 'n sakrekenaar gebruik om die wisselkoersberekeninge te voltooi.

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

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

IEB Copyright © 2019

VRAAG 1

Verwys na Bylaag A in die Insetsel: Die verhaal van Airbnb.

1.1 **Identifiseer** na watter sektor van die toerismebedryf daar in hierdie artikel verwys word. (1)

1.2 **Verduidelik** wat jy as die unieke verkooppunt van hierdie diens sou beskou. (2)

1.3 **Identifiseer** die teikenmark van hierdie diens. (2)

1.4 **Beskryf** hierdie diens deur enige VIER P's van die bemarkingsamestelling te gebruik. (8)

1.5 **Stel** 'n **SSGB**-analise **saam** waarin jy verslag lewer op hierdie diens. **Noem** TWEE geldige punte per opskrif. (8)

[21]

VRAAG 2

2.1 Met verwysing na die artikel in Bylaag A, **identifiseer** VIER suksesvolle besigheidseienskappe van Airbnb. (4)

2.2 Toerisme het baie voordele vir 'n land en word gereken as 'n lewenslyn vir baie Afrika-lande. Daar is egter ook baie nadele aan 'n toename in besoekers na 'n land verbonde.

Gee 'n algemene oorsig van DRIE negatiewe en DRIE positiewe effekte wat toerisme op 'n land kan hê. (6)

2.3 **Noem** en **verduidelik** die DRIE faktore wat volhoubare en verantwoordelike toerisme-ontwikkeling affekteer. (6)

2.4 **Noem** TWEE spesifieke maniere vir elke faktor wat in Vraag 2.3 genoem is, waarvan 'n toeris in 'n Airbnb gebruik kan maak om volhoubare en verantwoordelike toerismegedrag te beoefen. (6)

2.5 **Verskaf** DRIE doelstellings van die Fair Trade-organisasie. (3)

2.6 **Identifiseer** die kategorie globale gebeure wat in hierdie artikel genoem word. (1)

2.7 **Demonstreer** die verhouding tussen Airbnb en globale gebeure en hoe dit die drievoudige basislyn van die gasheerland affekteer, deur na die artikel te verwys. (3)

[29]

IEB Copyright © 2019

VRAAG 3

3.1 **Identifiseer** TWEE geskikte en gerieflike betaalmetodes wat toeriste in Suid-Afrika kan gebruik en **verskaf** een voordeel van elk. (4)

3.2 **Definieer** die term *BBP.* (2)

3.3 **Analiseer** die effek van skommelinge in wisselkoerse op internasionale reise na Suid-Afrika. (4)

3.4 **Verduidelik** waarom dit meer voordelig vir 'n land is wanneer 'n besigheid/ toerismebestemming internasionale toeriste eerder as plaaslike toeriste trek. (2)

3.5 **Verduidelik** hoekom Suid-Afrika, as 'n ontwikkelende land, hoë toerisme-standaarde moet handhaaf. (2)

3.6 Bestudeer die onderstaande wisselkoerstabel en beantwoord die vrae wat daarop volg. Die tabel toon die wisselkoers soos op 11 FEBRUARIE 2019.

Land/Kontinent	Geldeenheid	Afkorting	ZAR-koers
Verenigde State van Amerika	Amerikaanse dollar	USD	13,757
Engeland	Britse pond	GBP	17,751
Japan	Japanese jen	JPY	0,121
China	Chinese joean renminbi	CNY	2,026
Australië	Australiese dollar	AUD	9,727
Europa	euro	EUR	15,551

3.6.1 **Identifiseer** watter land se wisselkoers is die minste voordelig vir Suid-Afrikaners. Gee 'n rede vir jou antwoord. (2)

3.6.2 **Identifiseer** watter land se wisselkoers die voordeligste vir 'n Suid-Afrikaanse toeris na die buiteland sal wees. Gee 'n rede vir jou antwoord. (2)

3.6.3 Die eerste hokkiespan van St. John's College gaan toer in Australië. Tydens die begrotingsbeplanning, is daar besluit dat ZAR10 000 genoeg sal wees vir sakgeld vir elke student. **Skakel** hierdie bedrag **om** na die geldeenheid wat hulle sal benodig. Toon alle berekeninge en rond jou antwoord af tot twee desimale plekke. (3)

3.6.4 Mev. Webb van Engeland gaan haar dogter in Kaapstad besoek. Sy het GBP2 500 opsygesit vir hierdie besoek. **Bereken** hoeveel sakgeld sy in Suid Afrikaanse rand (ZAR) sal hê. (3)

3.6.5 Toe Mev. Webb drie maande later na Engeland toe terugkeer, het sy ZAR4 700 oor en die wisselkoers het verander na GBP1 = ZAR17,00. **Verduidelik** hoe die nuwe wisselkoers haar finansies sal beïnvloed. Toon alle berekeninge. (6)

[30]

VRAAG 4

> Die verskil tussen sukses en mislukking is 'n merkwaardige span.
> – Garry Baines

4.1 **Noem** die VYF stadia in die vorming van 'n span. (5)

4.2 **Identifiseer** DRIE faktore wat bydra tot die professionele beeld van 'n firma. (3)

4.3 **Verduidelik** die voordele wat 'n effektiewe gedragskode vir 'n besigheid in die toerismebedryf inhou. (5)

4.4 **Maak** VIER voorstelle aan 'n toerismebesigheid oor hoe hulle personeel hulle professionele beeld kan verbeter. (4)

[17]

VRAAG 5

Scenario: Jy is 'n reisagent en is besig om 'n vakansie vir 'n paartjie van Botswana, wat Suid-Afrika kom besoek, te beplan.

5.1 **Stel** VIER gesondheid- en veiligheidsvoorsorgmaatreëls **voor** wat jou kliënte moet tref vir 'n veilige reis. (4)

5.2 **Noem** die reisdokumentasie wat vir hierdie reis benodig word. (2)

5.3 **Stel** die beste tipe bemarkingsmetode **voor** wat jy sou gebruik om jou reisagentskap internasionaal te bemark. **Verskaf 'n voorbeeld** van hierdie tipe metode en verduidelik hoekom jy hierdie metode sou gebruik. (4)

5.4 **Noem** TWEE bemarkingsgeleenthede in Suid-Afrika waar jy jou besigheid kan ten toon stel. (2)

5.5 **Identifiseer** 'n beroep binne die toerismebedryf en beskryf 'n loopbaanroete waarin jy duidelik die vordering tot by die finale stap in die gekose beroep, aandui.

Maak seker dat jy **noem** hoe elke stap bereik word. (7)

[19]

IEB Copyright © 2019

VRAAG 6

Verwys na Bylaag B in die Insetsel: Die Wêreldtydsonekaart.

6.1 **Verduidelik** die term *DBT*. (3)

6.2 **Noem** VIER redes waarom lande DBT implementeer. (4)

6.3 **Onderskei** tussen vlugflouheid en vlugmoegheid en verduidelik waarom elke toestand voorkom. (4)

6.4 **Identifiseer en verduidelik** die belangrikheid van die 180 grade-lengtelyn. (3)

6.5 6.5.1 'n Sterrekundige in Suid-Afrika wat die hemelruim deur sy teleskoop bestudeer, sien 'n maansverduistering om 21:00 op 28 Julie. Hy bel sy kollega in Los Angeles om hom van hierdie gebeurtenis te vertel. **Bereken** die datum en tyd in Los Angeles wanneer die kollega die oproep ontvang. **(DBT sal nie van toepassing wees nie.)** (3)

6.5.2 **Stel vas** of die kollega in Los Angeles ook die maansverduistering sal kan sien en **gee 'n rede** vir jou antwoord. (2)

6.6 'n Groep Britse sporttoeriste vlieg Suid-Afrika toe om aan die Ysterman-kompetisie deel te neem. Hulle vertrek op 20 Junie om 17:30 vanaf Heathrow-lughawe en die vlug duur 9 ure. **DBT is van toepassing. Bereken** hulle aankomstyd op OR Tambo-lughawe (plaaslike tyd). **Toon alle berekeninge.** (5)

[24]

VRAAG 7

Konstrueer 'n **konsepkaart** waarin jy die impak van diensvoortreflikheid op die toerismebedryf **analiseer** en **evalueer**. Verwys na die nasienrubriek in Bylaag C, in die Insetsel, wanneer jy jou antwoord beplan.

Maak seker dat jy na die volgende subopskrifte verwys:

- die verskillende behoeftes en verwagtinge van kliënte
- die belangrikheid van kliënteterugvoering en metodes om kliëntetevredenheid te bepaal
- strategieë om diensuitnemendheid te bereik en te handhaaf
- maak aanbevelings om dienslewering te verbeter, deur na verskeie faktore wat kan bydra tot die sukses van 'n toeriste-aantreklikheid, te verwys
- illustreer die impak van dienslewering in een sektor op dienslewering in die ander sektore (m.a.w. die onderlinge verhoudings tussen die toerisme sektore)
- hoe die toerismebedryf die ekonomiese groei van die land affekteer

Toon die onderlinge verhoudings tussen hierdie punte deur te verduidelik hoe al hierdie skakels saamwerk om uitstekende kliëntediens te verskaf.

[30]

VRAAG 8

Gedurende hierdie jaar is daar van jou verwag om as lid van 'n span aan 'n bedryfsverwante taak (BVT) deel te neem. **Skryf 'n opstel** waarin jy hierdie onderneming en jou deelname beskryf. Verwys na die nasienrubriek Bylaag D in die Insetsel wanneer jy jou antwoord beplan.

Maak seker dat jy na die volgende verwys:

- **Noem** en **verduidelik** die aard van jou bedrysverwante taak.
- **Bespreek** jou rol in/bydrae tot die span.
- Kyk **krities** na jou eie swak- en sterkpunte en **evalueer** dit. Verduidelik hoe dit jou algehele prestasie in spanverband geaffekteer het.
- **Verduidelik** die belangrikheid van spanwerk om uitmuntende dienslewering in hierdie onderneming te verskaf.
- **Analiseer** die volhoubaarheid en verantwoordelikheid van hierdie onderneming.
- **Illustreer, met voorbeelde**, hoe hierdie onderneming die vermenigvuldiger-effek in die plaaslike gemeenskap stimuleer.

Jou opstel moet een A4 bladsy of langer wees.

Verskaf 'n geskikte titel vir jou opstel en skryf netjies.

[30]

Totaal: 200 punte

IEB Copyright © 2019