higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

TOERISMEWETENSKAP
NKR-VLAK 2

16 November 2023

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1
1.1.1 C
1.1.2 A
1.1.3 A
1.1.4 D
1.1.5 A
1.1.6 D
1.1.7 B
1.1.8 B
1.1.9 B
1.1.10 C

(10 × 1) (10)

1.2 1.2.1 'n Toeris is iemand wat vir 'n tydperk van 24 uur of meer✓ in 'n ander land as sy/haar gewone woonplek reis.✓ (2)

1.2.2
- Reisagentskap
- Toerismesentrums
- Toerisme-agentskappe
- Inligtingsentrums
- Kiosk
- Curio-winkels (Enige 5 × 1) (5)

1.3 1.3.1
- Privaat sektor – behels dienste en ondersteuningstelsels wat deur private individue of maatskappye besit word.
- Openbare sektor – behels dienste en ondersteuningstelsels wat deur staatsbeheerde fasiliteite verskaf word. (2)

1.3.2
(a) Openbare sektor
(b) Private sektor
(c) Openbare sektor

(3 × 1) (3)

1.4
- Stel moontlike plekke voor om te besoek.
- Stel verskillende aktiwiteite voor om op spesifieke plekke te doen.
- Identifiseer tipes vervoer en verblyf om hul begroting te pas.
- Verskaf inligting oor spesifieke plekke.
- Stel alternatiewe dinge voor wat hulle dalk wil ervaar. (Enige 2 × 1) (2)

1.5
1.5.1 Fire and Ice Hotel
1.5.2 Linda se B&B
1.5.3 FlySafair
1.5.4 Greyhound
1.5.5 Departement van Binnelandse Sake
1.5.6 Toeriste-inligtingsentrum

(6 × 1) (6)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 2

2.1.1 Volhoubare toerisme is 'n benadering tot toerisme wat lae omgewingsimpak en sosiale verantwoordelikheid vooropstel. (1 × 2) (2)

2.1.2 Om te verseker dat daar positiewe ✓ekonomiese, sosiale, kulturele ✓en omgewingsontwikkelings is.✓ (3)

2.1.3
- Minimaliseer impak op die omgewing.
- Bou omgewings- en kulturele bewustheid en respek.
- Verskaf positiewe ervarings vir besoekers en gashere.
- Verskaf finansiële voordele en bemagtiging vir plaaslike mense.

(Enige 3 × 1) (3)

2.1.4
- Amakhala Wildreservaat wat onderwys aan skole verskaf
- Die Amakhala Vrywilligersprogram
- Die Amakhala-bewaringsentrum (3 × 1) (3)

2.1.5
- Ontwikkel 'n proaktiewe benadering by alle rolspelers in die toerismebedryf om die bedryf verantwoordelik te bemark en te bestuur.
- Ontwikkel omgewingsgebaseerde toerisme-aktiwiteite soos wildkyk.
- Verseker dat die regering en besighede ekonomiese bande met plaaslike gemeenskappe ontwikkel.
- Verseker dat plaaslike gemeenskappe aktief by die toerismebedryf betrokke is.
- Beskerm plaaslike kulture teen oorbenutting en kommersialisering.
- Verseker dat beide werkgewers en werknemers in die toerismebedryf verantwoordelik is teenoor mekaar en toeriste.
- Om te verseker dat toeriste die norme en praktyke van Suid-Afrika nakom met respek vir die omgewing en kulture van die land. (Enige 3 × 2) (6)

2.2 2.2.1 Departement van Omgewingsake en Toerisme (1 × 2) (2)

2.2.2
- Om toerismebeleide te fasiliteer en te implementeer.
- Om die toerisme-ontwikkelingsplanne en -aksies van alle belanghebbende partye te koördineer.
- Om beleide op nasionale, streeks- en plaaslike vlakke te beplan en te maak om toerisme te bevorder.
- Om bestaande strategieë en planne vir toerisme-ontwikkeling te reguleer en te monitor.
- Om die toerisme te bevorder, insluitend toerismebestemmings, kommunikasie en groot toerismeprojekte. (Enige 3 × 2) (6)

2.6
2.6.1 D
2.6.2 F
2.6.3 A
2.6.4 B
2.6.5 G

(5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Toergids (1)

3.1.2 internet
www.gov-jobs.co.za (1)

3.1.3
- Koerante
- Departement van Arbeid
- Werksagentskappe
- Vriende en familie
- Vakatureborde
- Loopbaaninligtingsentrums
- Staatsdepartemente (Enige 3 × 1) (3)

3.1.4
- Graad 12/NCV Vlak 4-Toerisme
- Toerismekwalifikasie
- Toerbegeleidingsertifikaat geakkrediteer deur SAQA
- Noodhulpsertifikaat (Enige 3 × 1) (3)

3.1.5
- TVET-kolleges
- Universiteite
- Universiteit van Tegnologie (3 × 1) (3)

3.1.6 Suid-Afrikaanse Kwalifikasie-owerheid (1)

3.2
- Gee raad oor bestemmings.
- Tref reëlings vir vervoer, verblyf, motorhuur en ontspanning.
- Verskaf inligting oor doeaneregulasies, visumvereistes, gesondheidsvereistes en buitelandse valuta.
- Help met reisversekering.
- Raadpleeg hulpbronne vir inligting oor vertrek, aankoms en tariewe van lugrederye.
- Besoek hotelle, oorde en restaurante om gerief, netheid, kwaliteit van voedsel en dienste te evalueer.
- Doen basiese kantooradministrasie, skep kliëntlêers. (Enige 3 × 2) (6)

3.3 3.3.1 Nasionale Vroue-gedenkteken (1)

3.3.2 Mensgemaak/Kultureel (1)

3.3.3 Limpopo (1)

3.3.4 'n Antieke vesting, ✓begraafplaas en koninklike begraafplaas wat menslike oorblyfsels en goue artefakte bevat, soos die goue renoster.✓ (2)

3.3.5 Massatoeris/Geskiedenistoeris (1)

Kopiereg voorbehou

3.3.6 Gold Reef City (1)

3.3.7 Mensgemaak (1)

3.3.8 Wes-Kaap (1)

3.3.9 Wêrelderfenisgebied, ✓van belang vir die apartheidgeskiedenis van Suid-Afrika, talle politieke aktiviste, soos president Nelson Mandela, is hier gevange gehou.✓ (2)

3.3.10 Geskiedenistoeris/massatoeris (1)
[30]

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Slegte diens✓
Mense staan in 'n tou en wag vir die ontvangsdame wat nie by haar lessenaar is nie.✓ (1 + 1) (2)

4.1.2 Hulle sal kwaad word, en hulle sal met 'n bestuurder wil praat aangesien hulle al lank gewag het. (Enige relevante 1 × 1) (1)

4.1.3
- Gee onmiddellike en onverdeelde aandag aan die kliënt.
- Moet nooit klagtes ignoreer nie.
- Luister aandagtig na die kliënt.
- Gebruik die korrekte stemtoon en volume.
- Weet watter personeellede en departemente die probleem moet oplos.
- Gebruik die gas se naam waar moontlik.
- Beantwoord vrae logies, kort en duidelik.
- Toon empatie, bly positief en vriendelik.
- Vra om verskoning en wys dat jy onmiddellik optree.
- Moenie verskonings maak nie, hou by die feite.
- Hou die kliënt op hoogte en volg die klagte op.
- Bly kalm. (Enige 4 × 1) (4)

4.1.4
- Die kliënte sal hul besigheid elders doen.
- Die hotel sal kliënte verloor.
- Die hotel sal inkomste en wins verloor. (3 × 1) (3)

4.1.5 Voorkant van huis/voortoonbank (1)

4.1.6
- Akkommodasie
- Kos en drank
- Kosvoorbereiding en -gaarmaak (Enige 2 × 1) (2)

Kopiereg voorbehou

4.1.7
- Kliënte word lojaal teenoor die besigheid.
- Positiewe terugvoer.
- Verkope sal toeneem.
- Die besigheid sal groei. (Enige 3 × 1) (3)

4.2 4.2.1
- Uitstekende waarde vir geld.
- Veilige omgewing.
- Verwelkomende en vriendelike mense om mee te kommunikeer.
- 'n Gemaklike natuurlewe-ervaring.
- 'n Bestemming wat 'n ervaring bied. (5 × 1) (5)

4.2.2
- Watter provinsies sal jy graag wil besoek?
- Waarin stel jy belang?
- Van watter tipe vervoer sal jy graag gebruik wil maak?
- Watter tipe verblyf verkies jy?
- Hoe lank is jou reis?
- Wil jy in 'n groep of op jou eie reis? (Enige 5 × 1) (5)

4.2.3
- uKhahlamba Drakensberg Park
- iSimangaliso-vleilandpark (2 × 1) (2)

4.2.4
- Robbeneiland
- Kaapse blommestreek (2 × 1) (2)

[30]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Versadiging (1 × 2) (2)

5.1.2 Meer mededingers betree die mark. ✓Thompsons is al 40 jaar in die mark en moet nuwe belangstelling skep ✓om kliënte te lok. Fokus op nuwe markte deur 'n nuwe bestemming, Viëtnam, bekend te stel.✓ (3 × 1) (3)

5.1.3
- Bekendstelling
- Groei
- Afname
- Volwassenheid (4 × 1) (4)

5.2 Dit verwys na die opbreek van die totale verbruikersmark in kleiner groepe, waarvan lede eienskappe deel wat relevant is vir die aankoop of gebruik van die produk. (1 × 2) (2)

Kopiereg voorbehou

5.3	5.3.1	Selfsorg, kampeer		
	5.3.2	4/5-sterhotelle		
	5.3.3	Bus, toerbus		
	5.3.4	Vlug, vaart	(4 × 1)	(4)
5.4	5.4.1	Witwatervaart		
	5.4.2	DSTV Reiskanaal		
	5.4.3	Moria		
	5.4.4	Montagu Spa		
	5.4.5	Robbeneiland	(5 × 1)	(5)
5.5	5.5.1	Binnelandse toeris		
	5.5.2	Inkomende toeris		
	5.5.3	Uitwaartse toeriste		
	5.5.4	Binnelandse toeriste	(4 × 1)	(4)

5.6 Natuurbegeleiding✓
Strandgids// Veldgids//Oopvoertuigbegeleiding ✓ (Enige relevante voorbeeld)

Kultuurbegeleiding ✓
storievertelling//township-toere//museumtoere ✓ (Enige relevante voorbeeld)

Avontuurbegeleiding✓
bergfietsry// stap// haaivoerduik ✓ (Enige relevante voorbeeld)

(3 × 2) (6)

[30]

TOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou