higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

TOERISMEWETENSKAP
NKR VLAK 2

(11011042)

13 November 2019 (Y-Vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae.

2. Lees AL die vrae aandagtig deur.

3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in die vraestel gebruik is.

4. Gebruik slegs blou of swart penne.

5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 1.1.1 SATB ('SATI') is die akroniem vir: Suid-Afrikaanse Toerismebedryf ('South African Tourism Industry')

1.1.2 'n Erfenisterrein is 'n plek waar 'n landmerk van natuurlike/kulturele belang regtens beskerm word.

1.1.3 Teikenmarkte verwys na 'n groep mense wat 'n onderneming wil lok.

1.1.4 Die 1820 Setlaarsmonument is in die Paarl geleë.

1.1.5 MDS Vispak help passasiers met hul visumaansoeke en kan dus as 'n groothandelaar geklassifiseer word.

1.1.6 'n Brosjure is 'n pamflet of boekie wat inligting verskaf oor 'n bestemming.

1.1.7 'n Swerwer is iemand wat baie rondbeweeg.

1.1.8 Die Augrabies Waterval is in Noordwes geleë.

1.1.9 Lesotho en Namibië vorm deel van die SADC.

1.1.10 Een van die funksies van die Departement van Omgewingsake en Toerisme is om toerismebeleid in werking te stel.

(10 × 1) (10)

1.2 Onderskei tussen 'n *kommersiële lugdiens* ('commercial airline') en 'n *lugdiens sonder tierlantyntjies* ('no-frills airline') (2)

1.3 Alle verblyfondernemings in Suid-Afrika word gegradeer volgens 'n stergraderingstelsel.

Gee die akroniem en volle naam van die organisasie wat verantwoordelik is vir die gradering van akkommodasie-ondernemings. (2)

1.4 Sou jy die Departement Binnelandse Sake as 'n privaat ondersteuningsdiens of 'n publieke ondersteuningsdiens klassifiseer? (1)

1.5 John is 'n student in Toerisme Vlak 4 by Lovedale TBOO-kollege ('TVET College'). Hy wil graag 'n beroep in die toerismebedryf volg. John kommunikeer nie maklik met mense nie en verkies 'n halfdagpos. Hy sukkel ook om Engels te praat.

1.5.1 Dui aan of die volgende stelling WAAR of ONWAAR is en motiveer jou antwoord:

John sal perfek in die toerismebedryf pas. (1 + 3) (4)

1.5.2 Nadat John hulp gekry het om sy kommunikasieprobleme te oorbrug, besluit hy om sy toerismestudie verder te voer. Adviseer hom oor TWEE moontlike kwalifikasies. (2)

1.5.3 Noem VIER bronne wat John kan gebruik om toegang tot werksgeleenthede te bekom. (4)

1.5.4 Noem VYF areas van beroepsgeleenthede in die toerismebedryf. (5)

1.6 Verduidelik aan 'n toeris wat hy/sy kan ervaar wanneer hy/sy die volgende besienswaardighede besoek:

1.6.1 Golden Gate Hoogland Nasionale Park

1.6.2 Blyderivierkloof ('canyon')

1.6.3 Pelgrimsrus

1.6.4 Sibayameer

1.6.5 Kangogrotte

(5 × 2) (10)
[40]

VRAAG 2

2.1 Kies 'n antwoord op die volgende vrae uit die lys hier onder: Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.3) in die ANTWOORDBOEK neer.

Golden Gate Nasionale Park; Basotho Kulturele Dorp; Namakwaland; Die Uilhuis; Sun City; McGregor Museum

2.1.1 Noem TWEE nasionale besienswaardighede.

2.1.2 Noem TWEE kulturele besienswaardighede.

2.1.3 Noem TWEE mensgemaakte besienswaardighede.

(3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

2.2 Mnr en mev Hamad arriveer om 15:00 by die Sunset Hotel en wil registreer vir twee nagte se verblyf wat hulle reisagent twee weke voor hul aankoms by die hotel bespreek het. Toe hulle by die hotel instap, is die ontvangspersoon besig met 'n privaat oproep op haar selfoon en sy ignoreer hulle. Sy groet hulle nie of dui nie aan dat sy hulle raaksien nie.

Nadat sy haar oproep beëindig het, vra sy hulle wat hulle wil hê. Hulle sê dat hulle wil registreer, aangesien hulle bespreek het. Sy is geïrriteerd en sê: 'Julle kan nie. Die kamers is nog nie gereed nie.'

2.2.1 Gee TWEE redes uit die feitestel hierbo waarom hierdie kliënte van die hotel ontsteld kan wees. (2 × 2) (4)

2.2.2 Noem VIER riglyne wat gebruik moet word by die oriëntasie van nuwe personeel om die standaard van kliëntediens te verbeter. (4 × 2) (8)

2.2.3 Adviseer die ontvangspersoon oor maniere waarop sy kliënte kan hanteer wat moontlik woedend is. (4 × 2) (8)

2.2.4 Wat is die gevolg van swak kliëntediens? (2 × 2) (4)

2.3 Bespreek VYF faktore wat die gasvryheidsbedryf negatief kan beïnvloed. (5 × 2) (10)

[40]

VRAAG 3

Toerisme is een van die bedrywe wat die vinnigste in Suid-Afrika groei. Internasionale toeriste reis in groot getalle na Suid-Afrika. Die vloei van toeriste het 'n ekonomiese, omgewings- en maatskaplike impak op die land.

3.1 Verduidelik by wyse van voorbeelde wat die verskil tussen 'n *binnelandse toeris* en 'n *internasionale toeris* is. (2 × 2) (4)

3.2 Bespreek DRIE ekonomiese voordele van toerisme op Suid-Afrika. (3 × 2) (6)

3.3 Bespreek DRIE nadele van toerisme op die omgewing. (3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

3.4 Toeriste maak van verskillende toerismesektore gebruik terwyl hulle deur die land reis.

Klassifiseer elkeen van die volgende verskaffers onder 'n sektor as AKKOMMODASIE, VERVOER of DIENSTE. Skryf slegs 'Akkommodasie', 'Vervoer', of 'Dienste' langs die vraagnommer (3.4.1–3.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.4.1 South African Airways

3.4.2 Diaz Hotel

3.4.3 Rennies Wisselbank

3.4.4 Mapungubwe

3.4.5 Shosholoza Meyl

(5 × 1) (5)

3.5 Klassifiseer die verskaffers genoem in VRAAG 3.4.1–3.4.5 as óf PUBLIEKE óf PRIVATE sektor. Skryf die naam van elke sektor en dan 'Publiek' of 'Privaat' langs elke vraagnommer (3.5.1–3.5.5) in die ANTWOORDBOEK neer. (5 × 1) (5)

3.6 Definieer die volgende:

3.6.1 Mensgemaakte besienswaardighede

3.6.2 Sosiokulturele besienswaardighede

(2 × 2) (4)

3.7 Beskryf kortliks hoe die reis- en toerismebedryf tot ekonomiese groei bydra.

(5 × 2) (10)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Kies 'n besienswaardigheid uit die volgende lys wat elkeen van die toeriste hier onder moet besoek. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (4.1.1-4.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

Oos-Londen Museum; Mapungubwe Nasionale Park; Kangogrotte; Sterkfonteingrotte; Grahamstad Gedenkmuseum; Sudwalagrotte; Groot Gat; Juma Moskee

4.1.1 Mnr en mev Boyd het gehoor van die grotte in Gauteng met baie stalaktiete en stalagmiete.

4.1.2 Mnr Bean wil die plek besoek waar die goue renoster gevind is.

4.1.3 Mnr Roberts reis deur die Oos-Kaap en wil 'n plek besoek waar hy die prehistoriese selakant kan sien.

4.1.4 Mnr John Blake reis deur die Noord-Kaap en wil die grootste uitgrawing besoek wat met die hand uitgegrawe is.

4.1.5 Ian reis na KwaZulu-Natal en wil die grootste moskee in die suidelike halfrond besoek.

(5 × 1) (5)

4.2 Reisagente speel 'n uiters belangrike rol in die toerismebedryf.

4.2.1 Skryf die akroniem, ASATA, volledig uit. (2)

4.2.2 Noem VIER rolle en funksies van ASATA. (4 × 2) (8)

4.3 Verduidelik kortliks wat die pligte van reisagente is. (5 × 2) (10)

4.4 Definieer die term *erfenis.* (3)

4.5 Suid-Afrika is die tuiste van agt van die wêreld se amptelike erfenisterreine, soos bepaal deur UNESCO.

4.5.1 Noem VIER Wêrelderfenisterreine in Suid-Afrika. (4)

4.5.2 Klassifiseer die VIER Wêrelderfenisterreine wat jy in VRAAG 4.5.1 genoem het as óf KULTURELE óf NATUURLIKE terreine. Skryf die naam van die terrein met jou antwoord langsaan neer. (4)

4.5.3 Noem die provinsie waarin elke Wêrelderfenisgebied geleë is wat jy in VRAAG 4.5.1 genoem het. Skryf die naam van die terrein met jou antwoord langsaan neer. (4)

[40]

VRAAG 5

Collin het sopas die toerismebedryf betree nadat hy sy Nasionale Diploma in Toerismebestuur voltooi het.

Hy het sy eie maatskappy, genaamd Travel About, begin. Hy bied bystand aan kliënte met reisreëlings, waaronder vlugte, akkommodasie en visumaansoeke. Hy verskaf ook plaaslike vervoer.

Voor hy met sy onderneming begin het, het hy baie navorsing gedoen om vas te stel wat die gemeenskap se behoeftes is.

Hy het besef dat daar in sy gemeenskap geen reisagente is nie en dat die minimum plaaslike vervoer beskikbaar is, wat dit veral vir bejaardes moeilik maak.

5.1 Definieer *marksegmentasie.* (2)

5.2 Noem Tavel About se teikenmark. Motiveer deur aan te haal uit die feitestel. (1 + 2) (3)

5.3 Waarom is dit belangrik dat ondernemings marksegmentasie toepas? (4)

5.4 Alle toerismeprodukte gaan deur 'n produklewensiklus.

5.4.1 Noem die produklewensiklusstadium waarin Travel About is. Motiveer jou antwoord. (1 + 2) (3)

5.4.2 Noem en verduidelik die oorblywende DRIE stadiums van die produklewensiklus. (3 × 3) (9)

5.5 Sou jy Travel About klassifiseer as 'n kleinhandelreiskonsultant of as 'n groothandelreiskonsultant? Motiveer jou antwoord. (1 + 2) (3)

5.6 Noem VYF bronne van inligting wat Collin kan gebruik om inligting oor verskillende besienswaardighede en bestemmings te vind. Gee 'n voorbeeld van elkeen. (5 × 2) (10)

5.7 Noem SES redes waarom mense reis. (6)

[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou