higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

TOERISMEWETENSKAP
NKR VLAK 3

(11011043)

13 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie eksamenvraestel bestaan uit 13 bladsye.

NCV

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 hierdie vraestel gebruik is.
4. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
5. Skryf netjies en leesbaar.

NCV

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Die ekonomiese omgewing het te doen met kwessies van …

A sosiale tendense
B kultuur
C wisselkoerse
D politiek

1.1.2 Attraksies wat deur mense opgerig is, sluit in …

A strande
B museums
C fauna
D Groot Vyf

1.1.3 Voorbeeld van 'n mea-geleentheid wat meer toeriste na 'n land sal lok is …

A Opening van die parlement
B Premiersokkerligas
C Jeugdagherdenkings
D Olimpiese Spele

1.1.4 Klein ekonomiese motors het sitplek vir …

A vier mense
B vyf mense
C twee mense
D drie mense

1.1.5 Die inkomste wat in 'n toerismebesigheid verdien word, word genoem …

A toelaag
B stipendium
C profyt
D salaris

(5 × 1) (5)

1.2 Kies 'n item/'n term/'n woord/'n beskrywing uit KOLOM B om by 'n item/'n woord/'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–O) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLUM B	
1.2.1	Hierdie soort navorsing help om 'n vae idee in 'n praktiese een te ontwikkel	A	fisiese rampe
1.2.2	WTTC	B	inflasie
1.2.3	Word gebruik om inligting te verkry van bronne in die toerismebedryf	C	kulturele geleenthede
1.2.4	'n Regspersoon met 'n eie duidelike regspersoonlikheid en identiteit	D	linieer
1.2.5	Ontleed die teikenmark om verbruikersgedrag te bepaal	E	aanlyn besprekingstelsels
1.2.6	Bied hulp aan nuwe of voornemende entrepreneurs met 'n lys van bronne vir befondsing en toelae	F	verkennende navorsing
1.2.7	Geld wat in 'n spesifieke land gebruik word.	G	sosiale probleme
1.2.8	Ontwrig die lewens van mense oor die algemeen en die toerismebedryf	H	SEDA
1.2.9	Dwelmmisbruik het 'n negatiewe invloed op die gemeenskap	I	geldeenheid
1.2.10	Tegnologie wat in die toerismebesigheid gebruik word	J	Internet
1.2.11	Affekteer die koste van goedere en dienste	K	toerismebesigheid
1.2.12	South African Airways	L	maatskappy
1.2.13	Geleenthede van hierdie aard sluit in voedsel, musiek en dans	M	Cape Town International Convention Centre
1.2.14	Konferensiefasiliteit	N	marknavorsing
1.2.15	Hierdie skaal toon 'n streep wat onderverdeel is om die afstand tussen twee voorwerpe aan te dui	O	World Travel and Tourism Council

(15 × 1) (15)

1.3 Gee EEN term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord of 'n term langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Aantekeninge wat tydens 'n vergadering gemaak word

1.3.2 Bestaan uit graankos, ontbytspek, of ham en eiers, roosterbrood, konfyt, tee en koffie

1.3.3 Basiese koste om 'n motor vir 'n 24-uur periode te huur

1.3.4 Die studie van menslike bevolking wat betref grootte, digtheid, ligging, gender, ras, okkupasie en ander statistiek

1.3.5 'n Stel reëls wat die regering neerlê en wat volgens arbeids-regulasies nagekom moet word.

(5 × 1) (5)

1.4 1.4.1 Geen en verduidelik VIER sosiokulturele faktore wat die besigheid beïnvloed. (4 × 2) (8)

1.4.2 Verduidelik wat die 'verbruiker' in die toerismebedryf beteken. (1)

1.5 Beskryf die selfwerksgeleenthede wat deur die volgende maatskappye gebied word.

1.5.1 Alleenhandelaar

1.5.2 Privaat maatskappy

1.5.3 Beslote korporasie

(3 × 2) (6)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

NCV

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die uittreksel hier onder en beantwoord die vrae.

TEGNOLOGIE WAT IN HOSPITAAL EN TOERISME

deur Elizabeth Smith

Tegnologie speel 'n belangrike rol in die gasvryheids- en toerismebedryf. Sowel kliënte as besighede kan baat by vooruitgang in kommunikasie, besprekings en gastediensstelsels. Tegnologie maak deurlopende kommunikasie moontlik en maak die gas se ervaring van inteken tot uitteken vaartbelyn.

Internet

Die Internet het 'n kragtige impak op gasvryheid en toerisme. Vir baie besighede en plekke begin die ervaring lank voordat die reisiger arriveer – dit begin met die eerste besoek aan die webwerf wanneer 'n persoon foto's van die plek sien en 'n idee kry van wat om te verwag. In die gasvryheids- en toerismebesigheid kan die doeltreffende gebruik van Internettegnologie inkomste verhoog. Webwerwe, blogs, aanlyn reklame, sosiale media, aanlyn bestelling- en inligtingbewaarplekke help almal om kliënte te oortuig om 'n plek of besigheid te kies.

Besprekingstelsels

Besprekingsenjins om maklike toegang vir verbruikers en reisprofessioneles moontlik te maak; die stelsels stel individue in staat besprekings te maak en pryse te vergelyk. Baie, soos Expedia en Orbitz, is beskikbaar deur aanlyn koppelvlakke. Besprekingsenjins sny koste vir reisbesighede deur oproepvolumes te verminder en die reisiger meer beheer oor hul aankoopproses te gee.

Rekenaarstelsels

Omdat baie toerismebesighede groot en verspreid is, gebruik hulle rekenaarstelsels om verbind te bly. Rekenaarstelsels maak kommunikasie tussen takke en plekke moontlik en dit maak dit makliker om besprekings en beleid oor die maatskappy heen vaartbelyn te maak. Hulle word ook intern gebruik om al die personeel op- hoogte te hou en dit makliker te maak om toegang tot inligting te kry wat die gas se ervaring kan verbeter. Gastevoorkeure, inligting oor huishoudelike sake, en besprekings-besonderhede kan almal op 'n enkele stelsel gehou word.

Mobiele Kommunikasie

Baie reisigers neem die een of ander vorm van mobiele kommunikasietoestel saam met hulle op reis, of dit nou 'n tabletrekenaar of 'n selfoon is. Om kliënte ingelig te hou oor veranderinge gebruik baie toerisme en gasvryheidbesighede mobiele kommunikasie; hulle stuur kennisgewings oor vertragings, berig oor aanbiedinge en borg plekgebaseerde reklame aan. Afhangend van die soort besigheid, kan die kommunikasie byvoorbeeld deur e-posse, teksboodskappe of GPS-etikettering plaasvind.

[Bron: *www.enca.com*]

2.1 Identifiseer DRIE maniere waarop kliënte en besighede voordeel uit die gebruik van tegnologie kan trek. (3)

2.2 Verduidelik hoe akkommodasiebesighede kan baat deur die volgende soorte tegnologie te gebruik:

2.2.1 Internet

2.2.2 Besprekingstelsel

2.2.3 Rekenaarstelsel

2.2.4 Mobiele kommunikasietoestelle

(4 × 2) (8)

2.3 Identifiseer uit die uittreksel TWEE mobiele kommunikasietoestelle wat besighede kan gebruik om met die kliënt wat reeds op reis is te kommunikeer. (2)

2.4 Identifiseer VIER soorte inligting wat besighede aan kliënte deur middel van mobiele tegnologie kan stuur. (4)

2.5 Verduidelik hoe jy die volgende tegnologiese hulpmiddels in jou besigheid sal gebruik. Vergelyk die voordele en nadele in 'n tabelvorm:

2.5.1 Faks

2.5.2 Teksboodskap

2.5.3 GPS-etikettering (tagging)

(3 × 2) (6)

2.6 Bespreek kortliks hoe die kliënt se inkomste sy gebruik van tegnologie op reis mag beïnvloed met inagneming van bogenoemde DRIE tegnologiese hulpmiddels. (6)

2.7 Watter inkomstegroep sal dit waarskynlik nie kan bekostig om tegnologie te gebruik nie? (1)

2.8 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.8.1–2.8.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.8.1 Aanlyn besprekingsfasiliteite het dit moontlik gemaak vir toeriste om hulle hele reis op hul eie te beplan en te bespreek.

2.8.2 Die Suid-Afrikaanse geldeenheid is swakker as die Britse pond.

2.8.3 Inflasie verwys na 'n toename in die prys van goedere en dienste.

2.8.4 Verbruikers is mense wat 'n produk koop of 'n diens gebruik wat 'n besigheid voorsien.

Kopiereg voorbehou

2.8.5 Misdaad het 'n definitiewe impak op die aantal toeriste wat 'n land besoek.

2.8.6 Kulturele geleenthede is formeel van aard en vermaak word nie aangebied nie.

2.8.7 Die Comrades-marathon word elke jaar in Polokwane gehou.

2.8.8 Deelnemers aan sakegeleenthede sal moontlik 'n hotelbespreking maak.

2.8.9 Alle hoof konvensiesentra in Suid-Afrika is langs 'n hotel geleë.

2.8.10 Die grootste sosiokulturele verandering in Suid-Afrika was die integrasie van verskillende kulture.

(10 × 1) (10)
[40]

VRAAG 3

3.1 Identifiseer die soort geleentheid en plek waar die volgende hoofgeleenthede in Suid-Afrika plaasvind.

GELEENTHEID		**SOORT GELEENTHEID**	**PLEK/STAD**
3.1.1	Durban July	A	B
3.1.2	Knysna se Oesterfees	C	D
3.1.3	Cradock se Landbouskou	E	F
3.1.4	Ebenezer-myl ope swem	G	H
3.1.5	Nedbank Gholfuitdaging	I	J
3.1.6	Oppikoppi	K	L
3.1.7	Kaapse Klopse	M	N
3.1.8	Comrades Marathon	O	P
3.1.9	Grahamstown National Arts Festival	Q	R
3.1.10	Macufe Festival	S	T

(10 × 2) (20)

3.2 Jy werk as intern by 'n geleentheidsmaatskappy. Gee EEN voorbeeld van die geleentheid wat by die volgende plekke gehou kan word:

3.2.1 Sandton Konvensiesentrum

3.2.2 Tzaneen Konvensiesentrum

3.2.3 Kyalami Renbaan

3.2.4 Nelson Mandela Baai Stadium

3.2.5 Blue Moon by Nelspruit

(4 × 2) (10)

3.3 Identifiseer en verduidelik die volgende simbole wat in die kaart voorkom.

3.3.1



3.3.2



3.3.3



3.3.4



3.2.5



(5 × 2) (10)
[40]

VRAAG 4

4.1 Jy en een van jou klasmaats het besluit om 'n toeroperateurbesigheid as 'n beslote korporasie te registreer. Die naam van jou besigheid is 'Wise Move Tours'.

4.1.1 Noem VIER bemarkingstrategieë wat jy sal gebruik om die besigheid suksesvol te maak. (4)

4.1.2 Noem SES mediapublikasies wat jy sal gebruik om jou maatskappy te adverteer. (6)

4.1.3 Watter vorm van toerisme het oor die afgelope paar jaar die gewildste geword? (1)

4.1.4 Verduidelik kortliks wat verkennende navorsing is en gee TWEE voorbeelde van bronne wat jy as deel van jou navorsing sal gebruik. (5)

4.1.5 Noem DRIE voordele daarvan om persoonlike onderhoude te voer wanneer nuwe werknemers gewerf word. (3)

Kopiereg voorbehou

4.2 Khula het jou en jou vennoot uitgenooi om 'n werkswinkel by te woon oor hoe om 'n suksesvolle besigheid te bedryf. Die werkswinkel vind plaas in 'n ander provinsie ver van jou huis. Jy moet 'n motor huur om na die bestemming te ry en 'n kamer in 'n hotel reël vir jou en jou vennoot om te deel. Jou vennoot is 'n diabeet en jy is 'n vegetariër.

4.2.1 Watter dokument is nodig om 'n motor te kan bestuur? (1)

4.2.2 Wat is die verskil tussen 'onbeperkte tarief' en 'naweektarief'? (2 × 2) (4)

4.2.3 Identifiseer DRIE maniere waarop jy die negatiewe gevolge van inflasie in jou besigheid kan beheer. (3)

4.2.4 Watter grootte motor is bekostigbaar en geskik vir twee mense? (1)

4.3 Jy gaan na 'n provinsie reis wat onbekend aan jou is.

Noem VYF voorsorgmaatreëls wat jy sal neem om kapings te voorkom. (5)

4.4 Watter dieetvereistes is geskik vir jou en jou sakevennoot? (2)

4.5 Watter inligting sal jy aan die hotel gee om jou bespreking te verseker? (5)

[40]

VRAAG 5

Lees die uittreksel hier onder en beantwoord die vrae.

STAPPERS EN FIETSRYERS GEWAARSKU OM WAAKSAAM LANGS TAFELBERG TE WEES

Deur: *Xolani Koyana* |

Ten minste agt insidente van rooftogte of pogings daartoe waarby stappers en fietsryers betrokke was is in Januarie aangemeld.

KAAPSTAD – Stappers en fietsryers is gewaarsku om waaksaam te wees langs die Tafelbergreeks ná onlangse voorvalle.

Ten minste agt voorvalle van rowery of pogings daartoe op stappers en fietsryers is in Januarie aangemeld. Die aanvalle het plaasgevind op die Kleinplaasdamroete, die Kampsbaaipad en naby Misty Cliffs.

Andre van Schalkwyk van die Tafelbergse Waakgroep sê dat daar tydens die toeristeseisoen gewoonlik 'n toename in sulke insidente is.

'Maar dit is in sensitiewe areas waar daar hoë verkeer is, soos Seinheuwel, Rhodes se standbeeld waar ons baie daarvan sien. Nou sien ons dit ook naby Vishoek en Ocean View waar bendes bedrywig is.'

'n Veiligheidsinisiatief wat bestaan uit plaaslike mense, die polisie, SAN Parke en die Departement Gemeenskapsveiligheid is 'n paar jaar gelede begin om veiligheid op die bergreeks te verseker. Bergbewaarders het die opdrag om gevaarpunte te patrolleer.

[Bron: *www.enca.com*]

5.1 5.1.1 Identifiseer TWEE sportaktiwiteite wat in die uittreksel genoem word. (2)

5.1.2 Watter wêreldbekende attraksie word in die uittreksel genoem? (1)

5.1.3 Identifiseer die soort misdaad wat in die uittreksel teen toeriste gepleeg word. (2)

5.1.4 Gee raad aan toeriste wat Tafelberg wil besoek oor die belangegroepe wat betrokke is by die veiligheidsinisiatief. (3)

5.2 Beskryf kortliks die impak van misdaad op ons ekonomies en toerismebesighede. (5)

5.3 Wat is die impak van misdaad op die politieke en sekerheidsomgewing van die land? (5 × 2) (10)

5.4 Skryf 'n artikel van nie meer as 6 reëls wat in 'n plaaslike koerant in Kaapstad publiseer sal word. Die bedoeling is om die gemeenskap bewus te maak van die impak van misdaad op hulle lewens. Die opskrif van jou artikel is 'Misdaad kos ons werksgeleenthede'. (5)

5.5 Verduidelik hoe die volgende sosiale probleme die toerismewerksmag en die gemeenskap negatief beïnvloed.

5.5.1 Dwelmmisbruik

5.5.2 Bendebedrywighede

5.5.3 Rooftogte/Diefstalle

(3 × 2) (6)

5.6 Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord(e) in te vul. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (5.6.1–5.6.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

5.6.1 Jy moet jou besigheid lisensieer sodat registrasie by … kan plaasvind.

5.6.2 Ontwikkelde lande het 'n sterk … wat baie werd is op internasionale markte.

5.6.3 Indien jy werkers in diens neem, moet jy hulle by die Werkloosheidsversekering van die Departement … registreer.

5.6.4 Die besigheid moet Gesondheids- en … regulasies nakom.

5.6.5 Indien die tarief van … laag is, sal die kliënte meer produkte koop.

5.6.6 Passasiers wat op 'n internasionale vlug tussen lande vlieg, het 'n … nodig.

(6 × 1) (6)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou