higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

TOERISMEBEDRYWIGHEDE
NKR VLAK 3

(11011073)

10 Maart 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye.

416Q1S2010

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 180

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 word.
4. Begin elke afdeling op 'n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs 'n blou of swart pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

Raymond is 'n familielid wat onlangs oortollig verklaar is en sy werk by 'n motorhuurmaatskappy verloor het. Hy is 'n energieke, kreatiewe persoon. Hy wil sy eie toerondernemning begin.

Hy het jou gevra om hom te help met 'n paar kwessies waaroor hy nie seker is nie.

1.1 Raymond is nie seker oor die verskille tussen tipes ondernemings nie.

Voltooi die tabel hier onder om hom te help om 'n tipe onderneming te kies. Skryf slegs jou antwoord langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.7) in die ANTWOORDBOEK neer.

TIPE ONDER-NEMING	VOORDEEL	NADEEL	AANTAL LEDE/ VENNOTE	BELASTING-IMPLIKASIES
1.1.1	Makilik en goedkoop om te bestuur.	1.1.2	1 persoon	1.1.3
Vennootskap	1.1.4	Die reg onderskei nie die bates en laste van die vennote afsonderlik van die bates en laste van die onderneming nie.	1.1.5	Elke vennoot word op sy/haar aandeel van die wins belas.
1.1.6	1.1.7	Duur om te bedryf. 'n Prokureur moet die onderneming registreer.	Tot 10 lede.	Onderneming is aanspreeklik vir inkomstebelas-ting op wins.

(7 × 2) (14)

1.2 Om met 'n onderneming te begin, moet Raymond finansiering bekom. Die twee hoofbronne van finansiering is ekwiteitfinansiering en geleende finansiering.

1.2.1 Noem TWEE vorms van ekwiteitfinansiering. (2)

1.2.2 Onderskei tussen *vaste kapitaal* en *bedryfskapitaal*. (2 × 2) (4)

1.2.3 Noem TWEE tipiese uitgawes wat met die bedryf van 'n toerondernemning verband hou. (2 × 2) (4)

Kopiereg voorbehou

1.3 Jy stel voor dat Raymond 'n sakeplan vir sy onderneming moet opstel.

1.3.1 Noem DRIE voordele van 'n sakeplan. (3)

1.3.2 Noem DRIE eienskappe van 'n sakeplan. (3)

[30]

VRAAG 2

2.1 Kies 'n beskrywing uit KOLOM A wat by 'n woord/term in KOLOM B pas. Skryf slegs die letter (A–H) langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
2.1.1	Kort, interessante frase wat in advertensies gebruik word	A	verkoopsera
		B	begaafdheid
2.1.2	In hierdie era het bemarkers gedink dat klante produkte sal koop omdat dit beskikbaar is	C	logo
		D	produksie-era
2.1.3	Sin vir verantwoordelikheid	E	bedryfskapitaal
2.1.4	Eerlikheid	F	slagspreuk
2.1.5	Die geld wat nodig is om 'n onderneming deur die maand te bedryf	G	ingesteldheid
		H	aanvangskapitaal

(5 × 2) (10)

2.2 Bestudeer die inligting hier onder en beantwoord die vrae.



As die oorspronklike reismaatskappy vir die jonges, wildes en vryes wat in 1961 gevestig is, het ons die kuns van reis vir mense van 18 tot 35 jaar oud vervolmaak. Die beste span in die besigheid, 300 reise oor 6 kontinente, meer ervarings, vervoer – dit is maar net die begin van wat jy by ons kry. Ons bied ook meer buigsaamheid deur 8 reismoontlikhede, 5 akkommodasiewyses en eindelose vrye tyd en opsies aan te beid. Omdat ons weet dat jy slegs een keer lewe, weet ons dat jy dit moet laat tel.

Ons glo dat die beste lesse in die lewe deur reis geleer word. Jy leef nie regtig as jy altyd by die reëls hou nie. Dit is slegs wanneer jy losbreek, jou instinkte volg en doelbewus met jou oë wawydoop lewe dat jy die persoon word wat jy veronderstel is om te wees. Dit is wat dit beteken om sonder berou te lewe.

Dit gaan oor die verandering van jou perspektief op die wêreld, om in iemand anders se skoene te staan, en om verskillende kulture en lewenswyses te beleef.
Dit gaan daaroor om te aanvaar dat almal verskillend is en dat dit ons uniek maak.
Dit gaan daaroor om te besef dat die wêreld onverstaanbaar groot voel, maar dat ons almal op die een of ander manier vebind is.

Die belangrikste van alles is dat dit daaroor gaan om kliphard, onbeskaamd en voluit te lewe en elke oomblik van jonkwees te geniet.

[Bron: Aangepas uit: https://www.contiki.com]

2.2.1 Definieer die term *bemarking*. (3)

2.2.2 Contiki kan nie hul produk aan enigiemand bemark nie, daarom het hulle 'n teikenmark geïdentifiseer.

A Verduidelik die term *marksegmentering* kortliks. (2)

B Marksegmentering kan op die volgende elemente gebaseer word: ouderdom, leefstyl, redes vir reis, gender.

Identifiseer die elemente van marksegmentering in die uittreksel. (4 × 2) (8)

2.2.3 Die produklewensiklus verwys na die stadia wat 'n produk deurloop wanneer dit op die mark verskyn.

A Noem die VIER stadia in 'n produklewensiklus. (4)

B In watter stadium van die produklewensiklus sou jou Contiki klassifiseer? Staaf jou antwoord. (1 + 2) (3)

[30]

VRAAG 3

3.1 Bestudeer die artikel hier onder en beantwoord die vrae.

NETWERKVESTIGING IN 'N TOERISME-ONDERNEMING

Oktober 2015

Net soos toerisme mense en plekke oor die wêreld heen verbind, moet toerisme-beamptes met ander toerisme-ondernemings, regeringsagentskappe en besighede verbind om suksesvol te wees.

Toerismenetwerkvorming kom in verskillende vorms en style voor. Ons kan toerismenetwerkvorming op verskillende maniere verdeel, maar drie eenvoudige maniere is: toerismenetwerkvorming binne die bedryf en professie, toerismenetwerkvorming in verwante bedrywe en toerismenetwerkvorming met bedrywe wat lyk asof dit niks met toerisme te doen het nie, maar 'n belangrike invloed op die bedryf en die eindresultaat het.

Toerismenetwerkvorming is veral belangrik om aan die publiek, wat dikwels skepties is, die redes te verduidelik waarom toerisme 'n belangrike bedryf is. Ten spyte van reis en toerisme se belangrike positiewe ekonomiese invloed, verstaan te veel mense nie die onderlinge verwantskap tussen toerisme en die gehalte van lewe in 'n plek nie. Dit gebeur te dikwels dat toerismeleiers wat kenners is in die bemarking van hul gemeenskappe aan ander, baie min of geen tyd daaraan bestee om hul bedryf aan die plaaslike gemeenskap te bemark nie. Dit is noodsaaklik om nooit te vergeet dat indien die gemeenskap nie die toerismebedryf ondersteun nie, en indien die gemeenskap 'n reputasie kry dat dit nie daar veilig is nie, dit op die ou end nie net die toerismebedryf sal vernietig nie, maar dat dit ook ekonomiese ontwikkeling en lewensvatbaarheid ernstig sal skaad.

Netwerkvorming vereis organisatoriese vaardighede. Dit beteken nie veel as jy (1) nie 'n strategie het om mense op te spoor met wie jy netwerke kan vorm nie, en (2) nie 'n opvolgstrategie het nie. Dit beteken dat, nadat jy 'n persoon ontmoet het, jy die ontmoeting met kommunikasie moet opvolg en die kommunikasie op enige manier waarmee jy gemaklik is aan die gang moet hou om jou naam konstant in die mense se gedagtes te hou. Kontakte vergeet maklik die mense wat hulle ontmoet het se name.

Onthou, mense met wie jy netwerke wil vorm ontmoet ook baie ander mense.

[Aangepas uit: http://www.tourismandmore.com/tidbits/tourism-business-networking/]

3.1.1 Verduidelik kortliks wat ondermingsnetwerkvorming behels. (3)

3.1.2 Identifiseer die belangrikheid van netwerkvorming uit die artikel hier bo. (2)

3.1.3 Noem TWEE belangrike punte wat 'n mens by netwerkvorming moet onthou. (2 × 2) (4)

3.2 In 'n toerisme-onderneming moet die werkgewer 'n aantal risiko's hanteer.

Kies die korrekte antwoord op vraag 3.2.1 tot 3.2.5 uit die lys hier onder en skryf slegs die korrekte antwoord langs die vraagnommer (3.2.1–3.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

* eksterne ondernemingsrisiko * inherente ondernemingsrisiko * bykomstige ondernemingsrisiko * ondernemingsprosesrisiko * inligting- en besluitnemingsrisiko

3.2.1 Wanneer 'n toer beplan word moet die toeraanbieder verseker dat hy/sy oor die korrekte bedryfstye van besienswaardighede beskik.

3.2.2 'n Aankondiging is gemaak dat die prys van diesel met 50c per liter gaan styg.

3.2.3 'n Toergroep wat om 12:00 met Global Air by Kaapstad Internasionale Lughawe gaan arriveer, het bespreek om op 1 April op 'n bustoers van die Wes-Kaap te vertrek. As gevolg van swak weersomstandighede is die vlug gekanselleer.

3.2.4 Die toergids is nie gemotiveerd nie en stel nie belang in die toergroep se behoeftes nie.

3.2.5 Nadat die toerbrosjure gepubliseer is, was daar groot skommelinge in die wisselkoers, wat 'n invloed sal hê op die wins wat die onderneming gaan maak.

(5 × 2) (10)

3.3 Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

Restful Sleep B&B is 'n eksklusiewe bed-en-ontbytplek in Bloemfontein. Hulle kan 20 gaste akkommodeer. Hulle bedien elke oggend 'n buffetete. Die personeel moet verseker dat al die nodige bestanddele, byvoorbeeld eiers, spek, vrugte, ens. vars en beskikbaar is om ontbyt te bedien. Die kombuispersoneel is daarvoor verantwoordelik om die tafels met die nodige eetgerei en breekware te dek en moet verseker dat die tafeldoeke skoon en gestryk is.

3.3.1 Onderskei tussen *verbruikbare voorraad* en *nieverbruikbare voorraad*. (2)

3.3.2 Identifiseer TWEE voorbeelde van die volgende uit die gevallestudie:

A verbruikbare voorraad
B nieverbruikbare voorraad

(2 × 2) (4)

3.3.3 Stel vir die onderneming 'n lys riglyne saam om te implementeer om die risiko's wat met voorraad verband hou te verminder. (5)
[30]

VRAAG 4

4.1 Bestudeer die Thompsons-advertensie en beantwoord die vrae.



[Bron: http://www.easiclick.co.za/read-all-about-it/mailshots]

4.1.1 Verduidelik hoe Thompsons se bemarker die bemarkingsamestelling aangewend het. (4 × 2) (8)

4.1.2 Dui aan hoe die AIDA-beginsel in die advertensie toegepas is. (4 × 2) (8)

4.1.3 Stel 'n kontrolelys saam wat die bemarker kan gebruik om te verseker dat hy/sy die stappe van geïntegreerde bemarkingskommunikasie volg. (7 × 2) (14)

[30]

VRAAG 5

5.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (5.1.1–5.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

5.1.1 Die volgende is NIE 'n komponent van 'n kontrak nie:

A Partye
B Ligging van die onderneming
C Doel
D Vervaldatum

5.1.2 Die ATR-model bestaan uit ...

A Bewustheid, Tyd, Waardering ('awareness, time, rating')
B Toepassing, Proef, Vaslegging ('application, trial, reinforcement')
C Bewustheid, Proef, Vaslegging ('application, trial, reinforcement')
D Toepassing, Tyd, Waardering ('application, time, rating')

5.1.3 Die volgende is doeleinde/(s) van bemarkingskommunikasie

A Die skep van stabiele verskaffing
B Die motivering van direkteure
C Verhoogde wins
D Motivering van personeel

5.1.4 Die hulpbron-ondersoeker

A is gedrewe en laat dinge gebeur
B verseker dat alle doeldatums bereik word
C het baie oorspronklike idees
D het baie kontakte en netwerke

5.1.5 By die besluit oor die mees geskikte ligging vir 'n onderneming, moet 'n mens die volgende oorweeg:

A Verkeerbeheer
B Toeganklikheid
C Beskikbaarheid van eetplekke
D Beskikbaarheid van handelsbanke

(5 × 1) (5)

5.2 Peter Moloi is die eienaar van 'n kuriowinkel. Hy het voorraad teen R10 000 voor belasting aangekoop. Hy verkoop kurio's teen 'n winstoeslag van 15%.

5.2.1 Bepaal die inset-BTW.

5.2.2 Bepaal die verkoopprys van die goedere.

5.2.3 Bepaal die uitset-BTW.

5.2.4 Bepaal die BTW wat aan SARS betaalbaar is.

(4 × 2) (8)

5.3 Verduidelik VIER strategieë vir doeltreffende spanwerk. (4 × 2) (8)

5.4 Bongobi is 'n kreatiewe werknemer van Sunset Tours. Hy het baie kreatiewe idees vir nuwe toere vir die onderneming.

5.4.1 Sou jy Bongobi as 'n entrepreneur of 'n intrapreneur klassifiseer? Staaf jou antwoord. (1 + 2) (3)

5.4.2 Noem DRIE voordele van entrepreneurskap. (3)

5.4.3 Noem DRIE eienskappe van 'n suksesvolle entrepreneur. (3)

[30]

VRAAG 6

6.1 Voltooi die volgende sinne deur 'n woord of woorde uit die lys hier onder te gebruik. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (6.1.1–6.1.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

verbruikergerigtheid; winsgerigteheid; stelselgerigtheid; maatskaplike verantwoordelikheid

6.1.1 In ... is die doel van bemarking om die klante se behoeftes te bevredig.

6.1.2 Wanneer 'n onderneming ... implementeer verseker hulle dat alle departemente en personeel diens van gehalte aan hul kliënte lewer.

6.1.3 Baie hotelle beoefen ... deur verbruikers aan te raai om water te bespaar.

6.1.4 Kulula implementeer … aangesien hulle verseker dat hul kaartjies vir hul kliënte waarde vir geld is.

(4 × 1) (4)

6.2 Lees die uittreksel hier onder en beantwoord die vrae.

> Met haar aankoms by Fosters Inn is Mary vriendelik gegroet. Rego, die ontvangdame, was gretig om haar met haar inboekprosedures te help en het glimlaggend aan haar verduidelik watter fasiliteite by die Inn beskikbaar is. Mary het vir Rego gevra of sy haar kan help om 'n bespreking by 'n plaaslike restaurant te maak, en Rego was maar té gewillig om te help.
>
> Toe Mary in haar kamer kom, was die bed nie opgemaak nie en die badkamer was ook nog nie skoongemaak nie.
>
> Sy het ontvangs geskakel om te kla. Pam het geantwoord en gesê dat sy net moes wag. Pam het gesê dat hulle te min personeel het en dat iemand dit wel sal kom doen.

6.2.1 Identifiseer DRIE voorbeeld van goeie klantediens. (3 × 2) (6)

6.2.2 Dink jy dat Mary Fosters Inn by haar familie en vriende sal aanbeveel? Staaf jou antwoord deur uit die gevallestudie aan te haal. (1 + 2) (3)

6.3 Bespreek die rol val toerisme-entrepreneurskap in maatskaplike ontwikkeling. (5 × 2) (10)

6.4 Philisa wil graag haar eie onderneming begin om met maatskaplike ontwikkeling in haar plaaslike township te help.

Stel VIER tipes toerismegeleenthede voor waarby Philisa kan betrokke raak. (4)

6.5 Help Philisa met die funksies van die volgende departemente in 'n onderneming.

6.5.1 Menseverhoudinge

6.5.2 Openbare betrekkinge

6.5.3 Bedrywighede ('operations')

(3 × 1) (3)

[30]

TOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou