higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

TOERISMEBEDRYWIGHEDE
NKR VLAK 3

(11011073)

7 Desember 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye en ’n addendum van 3 bladsye.

388Q1N2007

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

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1 Illustreer die verskillende funksies van ’n toerismeonderneming deur middel van ’n diagram. (6)

1.2 Watter voordele hou dit in om ’n bemarkingskultuur in ’n toerisme-onderneming te vestig? (5)

1.3 Bestudeer die volgende advertensie en beantwoord die vrae.



1.3.1 Identifiseer die VIER elemente van bemarking, bekend as die bemarkingsamestelling, wat met die toerismebedryf verband hou. (8)

1.3.2 Beskryf die rol van doelwitte in die bemarkingskommunikasie-proses deur te verduidelik hoe die bemarker van Mauritius Travel Specialists die ABBA-beginsel van aandag, belangstelling, begeerte en aksie toegepas het. (8)

1.3.3 Verduidelik hoe die bemarker die BPV-bemarkingskommunikasie-model (‘ATR model’) in sy bemarkingsproses gebruik het. (3)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 2

2.1 In tabelvorm onderskei tussen ’n entrepreneur en ’n intrapreneur deur SEWE verskille te gee. (14)

2.2 Verduidelik hoe entrepreneurs ’n suksesvolle onderneming kan verseker deur moontlike gevare te vermy. (14)

2.3 Noem TWEE probleme wat tot die mislukking van ’n toerisme-entrepreneur kan lei. (2)

[30]

VRAAG 3

3.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs ‘Waar’ of ‘Onwaar’ langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

3.1.1 Toeroperateurs kan in drie hoofkategorieë verdeel word.

3.1.2 Die SEB kommissie omskryf SEB as ’n strategie wat daarop gerig is om swart deelname op alle vlakke in die ekonomie beduidend te verhoog.

3.1.3 Entrepreneurs is toegespits op die huidige.

3.1.4 ’n Reeksentrepreneur is ’n persoon wat ’n maatskappy tydens ’n loopbaan stig en bedryf.

3.1.5 Entrepreneurs moet op die hoogte bly van tegnologiese verbeteringe om produkte en dienste aan verbruikers te lewer.

(5 × 2) (10)

3.2 Noem VYF kenmerke van ’n suksesvolle entrepreneur in toerisme. (5)

3.3 Definieer *geïntegreerde bemarking*. (1)

3.4 Bemarkers se denkrigtings en die belangrikheid van bemarking het oor die jare verander. Identifiseer die volgende eras wat die benadering van geïntegreerde bemarking voorafgegaan het.

3.4.1 Bemarkers in hierdie era het daarop gefokus om soveel verkope moontlik te genereer.

3.4.2 Die fokus van bemarking in hierdie era is op die gehalte van die produkte en die behoeftes van die verbruikers.

(2 × 2) (4)

3.5 Noem VYF oogmerke van geïntegreerde bemarkingskommunikasie in toerisme. (5 × 2) (10)

[30]

VRAAG 4

4.1 Peter Naidoo besit 'n kuriositeitwinkel in Durban. Dit is aan die Goue Myl geleë.
Hy het voorraad gekoop en R15 000 voor belasting betaal.
Hy verkoop die kurio's teen 'n winstoeslag van 20%.

4.1.1 Verduidelik aan Peter die verskil tussen inset-BTW en uitset-BTW. (4)

4.1.2 Bereken die inset-BTW. (3)

4.1.3 Bereken die verkoopsprys van die goedere. (2)

4.1.4 Bereken die uitset-BTW. (3)

4.1.5 Bereken die BTW wat aan die SAID betaalbaar is. (2)

4.1.6 Noem VIER items wat Peter aan sy vorm moet aanheg om te registreer om BTW te betaal. (4)

4.2 Besluit watter tipe onderneming beskryf word. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (4.2.1–4.2.4) in die ANTWOORDBOEK.

4.2.1 In hierdie tipe onderneming word die bates en skulde van die aandeelhouers as onafhanklik van dié van die maatskappy beskou.

4.2.2 In hierdie tipe onderneming word elke vennoot volgens sy aandeel van die wins belas.

4.2.3 Hierdie tipe onderneming is die maklikste om te vestig en te bedryf.

4.2.4 Hierdie onderneming is duurder om te bedryf as 'n vennootskap en moet deur 'n prokureur geregistreer word.

(4 × 2) (8)

4.3 Noem VIER belastingverantwoordelikhede van KMMO's wanneer jy 'n onderneming vestig. (4)

[30]

VRAAG 5

Verwys na die ADDENDUM (aangeheg) en beantwoord die vrae.

5.1 Uit die scenario, identifiseer DRIE redes waarom spanwerk as belangrik in die toerismebedryf beskou word. (6)

5.2 Hoe definieer Andrew Carnegie spanwerk? (2)

5.3 Elke spanrol word verbind met tipiese gedrag en interpersoonlike sterk punte.

Identifiseer en beskryf VIER groeprolle van spanlede. (4 × 2) (8)

5.4 Ten einde 'n span se sukses te verseker, moet die groepleier weet hoe om die groepsdinamika van die span te hanteer.

Stel riglyne op oor die hantering van groepsdinamika wat gebruik kan word om leiding aan bestuurders in die maatskappy te gee. (10)

5.5 Noem die stadiums van spanontwikkeling in die korrekte volgorde. (4)

[30]

VRAAG 6

6.1 Kies uit KOLOM A die bemarkingsgereedskap wat pas by die illustrasie in KOLOM B. Skryf slegs die letter (A-E) langs die vraagnommer (6.1.1–6.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A	KOLOM B
6.1.1 Uitstalling 6.1.2 Direkte bemarking 6.1.3 Verkoopspromosie 6.1.4 Gedrukte media 6.1.5 Persoonlike verkope	A  B  C  D  E 

(5 × 2) (10)

6.2 Connie daag by Sunset Travel op. Een van die konsultante is besig met 'n kliënt en die ander konsultant is besig met 'n private oproep op haar selfoon. Albei konsultante ignoreer Connie en erken nie haar teenwoordigheid in die kantoor nie. Nadat sy vyf minute lank gewag het sonder om gehelp te word, verlaat sy die agentskap en gaan na Harvey World Travel.

6.2.1 Identifiseer wat verkeerd is in die scenario. (4)

6.2.2 Wat kan die gevolg van die geïdentifiseerde probleem in 6.2.1 wees? (2)

6.2.3 Diens behels meer as 'n vriendelike glimlag.

Noem VIER ander faktore wat met diens verband hou. (4 × 1) (4)

6.3 Die hoofoogmerk van 'n toerismeonderneming is om geld te maak. Ten einde geld te maak, is dit belangrik om bemarking te doen.

6.3.1 Definieer die term *bemarking*. (2)

6.3.2 Wat is die doel van bemarking? (3 × 2) (6)

6.3.3 Verduidelik die konsep *marksegmentasie* deur 'n voorbeeld te gebruik. (2)

[30]

TOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM

DIE NOODSAAK VAN SPANWERK IN GASVRYHEID

Spanwerk is wêreldwyd ’n belangrike faktor in die gasvryheidsbedryf. Die meeste gasvryheidsondernemings, insluitend toerisme, is afhanklik van spanwerk.

Spanwerk in die toerismebedryf is belangrik om meer as een rede. Spanwerk vestig ’n gevoel van sekuriteit, vertroue en lojaliteit onder werknemers asook werkgewers. Sonder spanwerk kan moraal verlaag word. Indien moraal laag is, kan produktiwiteit ook daal.

Gasvryheidsbedrywe is bewus van hierdie feit. Hulle stel derhalwe programme en aktiwiteite in werking om moraal en produktiwiteit op die hoogste bereikbare vlak te hou. Ondernemings wat die konsep omarm het, berig oor verhoogde werkverrigting in werksproduksie, verbeterde probleemoplossing en nuwe groei. Hierdie groepprojekbenadering verbeter werknemermoraal en verhoog insette wanneer dit korrek bestuur word.

Die voordele van spanwerk kan ’n positiewe uitwerking op die maatskappy hê wat hierdie spanwerkbenadering inkorporeer. Hulpbronne moet beskikbaar wees in die maatskappy of uitgekontrakteer word aan ondernemings wat maatskappywerknemers daarin sal oplei. ’n Hoëprestasie-werksplek fokus daarop om mense se invloed op die onderneming te vergroot asook op die impak van prosesse, metodes, die fisieke omgewing en die tegnologie en gereedskap wat hul werk verbeter (Burton et al, 2005).

Andrew Carnegie het spanwerk soos volg gedefinieer: ‘Spanwerk is die vermoë om saam te werk ter wille van ’n gemeenskaplike visie. Die vermoë om individuele prestasies op organisatoriese doelwitte te rig. Dit is die brandstof wat gewone mense in staat stel om ongewone resultate te behaal.’ Nog ’n definisie van ’n span, volgens Katzenbah en Smith (1991), is die volgende: ‘’n Span is ’n klein aantal individue wat hulle met gesamentlike optrede – met ’n sterk, diepgesetelde, gemeenskaplike oogmerk – vereenselwig’ (Garner C. L., 1998). Spanlede is onderling toegewyd, wedersyds ondersteunend, en gesamentlik verantwoordelik vir die bereiking van spandoelstellings en -doelwitte. Ware spanne skep sinergie; hulle presteer op vlakke bo dié van groepe. Spanlede werk nou en vryelik met mekaar saam om hul gemeenskaplike prestasieoogmerke te bereik. Ware spanne voer take uit wat nie deur individue op hul eie bereik kan word nie (Garner C.L., 1998).

DOEL VAN SPANNE IN TOERISME EN GASVRYHEID

Die skepping van spanne is deesdae ’n sleutelstrategie in die toerisme- en gasvryheidsbedryf. Spanbou is ’n noodsaaklike element in die ondersteuning en verbetering van die doeltreffendheid van klein groepe en taakmagte en moet ’n belangrike deel van ’n algehele program van organisatoriese verandering uitmaak.

Volgens Hellriegel, Slocum en Woodman (1986) word spanbou gebruik om die doeltreffendheid van werkgroepe te verbeter deur te fokus op enige van die volgende vier oogmerke: die stel van doelwitte en prioriteite, besluitneming oor middele en metodes, bestudering van die manier waarop die groep werk, en verkenning van die gehalte van werksverhoudings. ’n Siklus ontwikkel daarna; dit begin met die bewuswording of persepsie van ’n probleem en word opeenvolgend gevolg deur data-insameling, diagnose van datadeling, aksiebeplanning, aksie-implementering, en gedragsevaluering. Hierdie styl word herhaal namate nuwe probleme geïdentifiseer word.

DIE FAKTORE WAT DIE DOELTREFFENDHEID VAN SPANNE BEÏNVLOED

Spanstabiliteit behels die kontinuïteit van lidmaatskap. Die doeltreffendheid van ’n span hang van die volgende faktore af:

Kopiereg voorbehou Blaai om asseblief

4.1 Spansamestelling
'n Span is 'n groep mense wat bestaan uit individue wat elkeen hul eie kennis en vaardighede bydra. Sinergie, waarvolgens die kollektiewe geheel groter as die som van die afsonderlike onderdele is, vind dikwels plaas waar spanwerk goed funksioneer. Spanne vind baat omdat individue dikwels nie al die nodige kennis en vaardighede besit nie. Samewerking is noodsaaklik. Harmonie en 'n positiewe gesindheid is kritiek. As die span nie saamwerk nie, sal die verwagte wins nie realiseer nie.

4.2 Beheer
Volgens James R. Evans en William M. Lindsay (2008) moet 'n groep prosedures vestig wat gebruik kan word om sy aktiwiteite te rig of te reguleer. Byvoorbeeld, 'n agenda by 'n vergadering help om groepaktiwiteite tydens 'n vergadering te lei. Roosters wat aandui wanneer spesifieke handelinge uitgevoer sal word, reguleer ook spanaktiwiteite.

4.3 Samewerking
Samewerking behels om die regte groep mense te vind (vaardighede, persoonlikhede, kennis, werkstyle en chemie), wat verseker dat hulle toegewyd is aan die taak voorhande. Dit bied hulle die omgewing, gereedskap, kennis, opleiding, proses en fasilitering om te verseker dat hulle effektief saamwerk.

Kommunikasie
Effektiewe kommunikasievaardighede bemagtig 'n individu om andere te inspireer en te beïnvloed om die verlangde resultaat te bereik, ongeag hoe moeilik die situasie blyk te wees.

ROLLE EN VERANTWOORDELIKHEDE
Dr Meredith Belbin (2010) het die rol van 'n span omskryf as ''n geneigdheid om op 'n bepaalde manier op te tree, by te dra en met mekaar in interaksie te tree' en het nege sodanige spanrolle geïdentifiseer wat volgens hom die grondslag van spansukses vorm. Wanneer spesifieke rolle en verantwoordelikhede aan spanlede toegewys word, help dit om kohesie in die span te bevorder.

Die nege rolle is:

Vormer
Implementeerder
Voltooier-afronder
Koördineerder
Spanwerker
Hulpbrononderssoeker
Planter
Monitor-evalueerder
Spesialis

BEVELSWEG EN DIE DOEL DAARVAN
Lyngesag word verteenwoordig deur die bevelsketting; 'n individu wat bo 'n ander in die hiërargie geposisioneer is, het die reg om besluite te neem, opdragte te gee, en nakoming van werknemers op laer vlakke te verwag. Stafgesag is raadgewende gesag; dit neem die vorm van raad, advies en aanbeveling aan. Mense met stafgesag ontleen hul gesag aan hul ekspertkennis en die legitimiteit wat in hul verhoudings met lynbestuurders gevestig is. Funksionele gesag stel bestuurders in staat om spesifieke prosesse, praktyke of beleide wat mense in ander afdelings raak, te bestuur; funksionele gesag sny deur die hiërargiese struktuur. Byvoorbeeld, die mensehulpbronafdeling kan beleide en prosedures skep wat verband hou met die bevordering en indiensneming van werknemers oor die hele organisasie heen.

Kopiereg voorbehou Blaai om asseblief

SLOT

Uit die bostaande bespreking kan ons tot die slotsom kom dat spanwerk een van die belangrikste faktore in die ontwikkeling van die gasvryheid- en toerismesektor is. Die maklikste en sekerste manier om teikens in die bedryf te bereik, is deur verskillende individue met verskillende idees wat hand aan hand werk. Daarby dra samewerking tussen die laagste en hoogste posisie in die hiërargiese toerismestelsel en gasvryheidsbedryf, die leierskap van die leier en die toewyding van die personeel by tot ’n suksesvolle en professionele span. ’n Professionele span kan maklik al die take in ’n organisasie uitvoer. Die belangrikste doel vir alle besigheid, insluitende die gasvryheidsbedryf, is om wins te behaal deur middel van kliënt- en personeeltevredenheid. Individuele pogings om ’n taak te voltooi en sukses te behaal is dikwels onsuksesvol, maar baie individuele pogings kan allerlei uitdagings trotseer om die doel te bereik.

Kopiereg voorbehou