



NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT-EKSAMEN  
NOVEMBER 2018

**TOERISME**  
**NASIENRIGLYNE**

Tyd: 3 uur

200 punte

---

Hierdie nasienriglyne word voorberei vir gebruik deur eksaminatore en hulpeksaminatore. Daar word van alle nasieners vereis om 'n standaardiseringsvergadering by te woon om te verseker dat die nasienriglyne konsekwent vertolk en toegepas word tydens die nasien van kandidate se skrifte.

Die IEB sal geen gesprek aanknoop of korrespondensie voer oor enige nasienriglyne nie. Daar word toegegee dat verskillende menings rondom sake van beklemtoning of detail in sodanige riglyne mag voorkom. Dit is ook voor die hand liggend dat, sonder die voordeel van bywoning van 'n standaardiseringsvergadering, daar verskillende vertolkings mag wees oor die toepassing van die nasienriglyne.

---

## VRAAG 1

- 1.1 1.1.1 Gedragskode: Werknemers mag nie die volgende doen nie:
- lawaai of die werkplek deur hul gedrag ontwig nie
  - versuim om in of uit te teken/klok nie
  - laat opdaag vir werk nie
  - werkplek verlaat sonder toestemming nie
  - nie die behoorlike uniform dra nie
  - werk onder die invloed van alkohol of onwettige middels nie
  - nie-werkverwante aktiwiteite doen terwyl aan diens nie
  - selfoon oordadig gebruik gedurende werksure nie
  - rook in rookverbode areas nie
  - versuim om medekollegas of gaste te respekteer nie
- (Enige 5)
- 1.1.2 Voorkom onnodige watervermorsing.  
Herwin afval.  
Gebruik geisers wat met sonkrag werk..  
Vermyn onnodige gebruik van lugversorgers en ligte.  
Gebruik plaaslike produkte.  
Vermyn oordadige lawaai/geraasbesoedeling.
- (Enige 5)
- 1.1.3
- Voldoen en oortref kliënte se verwagtinge.
  - Verseker goeie mondelinge terugvoer.
  - Maak seker dat alle personeel goeie produktekennis asook goeie kennis aangaande die omliggende areas het.
  - Voortdurende opleiding om op hoogte van veranderinge in die mark te bly.
  - Kommunikasie tussen die personeel moet op die hoogste vlak gehandhaaf word.
  - Toon belangstelling in die gaste en hulle verwagtinge en behoeftes.
  - Uniform – uniform moet die aard van verantwoordelikhede/werk reflekteer, netjies wees, naamplaatjies, geen ekstra bykomstighede, nie aanstootlik wees vir ander kulture nie.
  - Kommunikasievaardighede – oogkontak, geen sleng of kragwoorde, duidelik praat, goeie luisteraar, glimlag, beleefde liggaamstaal, respek, verseker 2-rigting kommunikasie.
  - Voorkoms: hare netjies en weggebind, naels skoon en kort, juwele geskik en beperk, skoene skoon en blink, klere skoon en gestryk.
- (Enige 5)
- 1.2 Internetbetalings, kredietkaarte, debietkaarte, elektroniese fondsoorplasing (EFO), kontant, reisigerstjeks, telegrafiese oordragte.
- (Enige 2)
- 1.3 Plaaslike radio, plaaslike koerante, strooibiljette, pamflette, advertensieborde, reis indaba, sosiale media, Sho't Left veldtog, borgskappe, Via Msansi veldtog.
- (Enige 2)

1.4 ITB in Berlyn of WTM (World Travel Market) in Londen. ✓

**Alternatiewe:**

- IBTM World
- Brand South Africa (Suid-Afrikaanse handelsmerk) het die Wêreld Ekonomiese Forum in Davos, Switserland in Januarie 2018 bygewoon.
- Vorige veldtogte soos: *SA Story; Fly the flag football toolkit; Stakeholder Summit 2011; Draw our flag.*
- SA Toerisme het kantore in Lagos (Nigerië) en Luanda (Angola), oopgemaak. Die hoof Afrika-markte is Nigerië, Kenia, Tanzanië, Ghana, DRK en Angola. SA Toerisme probeer om meer mense van Afrika suid van die Sahara te lok **deur die gebruik van multi-nasionale media, soos DStv.**
- Vennootskappe word gemaak met SAL en ander Afrika-lugrederye om by te dra tot die opbouing van die Suid-Afrikaanse handelsmerk in ander markte.
- SA Toerisme, in vennootskap met SA National Convention Bureau (SANCB), het gefokus op handelskoue wat kan help om die Suid-Afrikaanse ekonomie te ontwikkel.
- Die Madiba's Journey-toepassing (app) om mense aan te moedig om belangrike landmerke/plekke in Madiba se lewe te besoek. Die toepassing sal met baie strome van sosiale media werk om mense meer geskiedkundige agtergrond oor Madiba te gee terwyl hulle merkwaardige landmerke in sy lewe besoek. Dit sal mense aanmoedig om hulle ervarings op sosiale media te deel, en die mondelingeterugvoereffek kan Suid-Afrikaners en mense van regoor die wêreld na hierdie landmerke bring. Hierdie app sal ook gebruik word om inligting oor die verskillende Madiba-geïnspireerde landmerke saam te stel, wat SA Toerisme kan gebruik om die toeris se ervaring te verbeter.
- Die Ghandi-toepassing sal op soortgelyke wyse gebruik word, met geskiedkundige agtergrond oor merkwaardige landmerke/plekke in sy lewe beskikbaar gestel op die toepassing.

(1)

- 1.5 1.5.1 Nee ✓ – 'n afname in die totale aantal daguitstappies/besoeke of oornagbesoeke, ✓ het met 5 miljoen afgeneem in dagbesoeke, ✓ en met 3 miljoen afgeneem in oornagbesoeke. ✓

(4)

- 1.5.2 Negatiewe impak, ✓ na aanleiding van die bron is 1 uit 22 mense werksaam in die toerismebedryf/industrie; ✓ verteenwoordig 4,5% van die totale werkkrag. Dit beteken dat 711 746 werksgeleenthede afhanklik is van toerisme. Indien volumes afneem sal mense hulle werk verloor, ✓ lewensstandaarde sal afneem, dit mag tot 'n verhoging in misdaadvlakke lei, verlies van gemeenskapstrots.

(4)

[28]

## VRAAG 2

Hierdie vraag eksamineer die IRPT, nie die PAT nie.

- 2.1 Al vier opskrifte moet geadresseer word (sterk punte, swak punte, geleenthede, bedreigings) ✓✓✓✓ met TWEE geldige punte per opskrif. *Nasiener moet eie diskresie gebruik.* (4 × 3 = 12)
- 2.2 Enige van die VYF P's van die bemarkingsamestelling kan gebruik word ✓✓✓✓ met geldige punte om elke opskrif te beskryf. Kies van: Produk, prys, (people)/mense, plek, promosie, proses, (physical evidence)/ fisiese bewyse. (5 × 2 = 10)
- 2.3 Student moet die terminologie in konteks met hulle produk/onderneming duidelik verstaan. Die unieke verkooppunt (kompeterende voordeel) moet geïdentifiseer en verduidelik word. ✓✓ (2)
- 2.4 Enige DRIE geldige punte. Leerder moet insig en begrip van die produk/diens en die behoeftes en verwagtinge van die teikenmark toon om volpunte te behaal. Voorbeelde soos opleiding van personeel, bestuur van kliënteterrugvoer, om tendense in die industrie dop te hou, die kompetisie te bestudeer, kliënte te help met hulle reisdokumente, hulp met besprekings vir uitstappies/gebeure/aktiwiteite/vervoer, tolke vir internasionale gaste of enige geldige punte volgens die diskresie van die nasiener. (3 × 2 = 6)
- [30]**

## VRAAG 3

- 3.1 Die firma/maatskappynaam, -embleem/-logo en -slagspreuk.  
Firma se skryfbehoeftes.  
Fisiese voorkoms van die besigheid.  
Bemarkingsmateriaal en die produk.  
Kliëntediensgedragskodes.  
Omgewingsregulasies. (Enige 2)
- 3.2 3.2.1 • Dit stel standarde vir die werknemers om 'n professionele werksomgewing te verseker.  
• Dit spel 'n gesamentlike doelstelling uit.  
• Dit mag tot verhoogde produktiwiteit en uitvoering van pligte lei.  
• Dit verbeter kommunikasie en wedersydse begrip en respek t.o.v verskille onder mekaar. (Enige 3)
- 3.2.2 • Dit bevorder integriteit in die werksplek.  
• Dit moedig samewerking tussen werknemers aan.  
• Dit moedig samewerking tot 'n gemeenskaplike doel aan.  
• Dit stel standarde om 'n goeie werksomgewing te verseker.  
• Dit moedig produktiwiteit aan.  
• Dit verseker dat alle personeel bewus is wat van hulle verwag word in die werksplek. (Enige 2)

- 3.3
- Voortdurende opleiding en goeie produktekennis.
  - Winsverdeling en aanspoorbonusse vir personeel.
  - Implementering van kliënteterugvoermetodes.
  - Verseker dat die drievoudige basislyn in berekening gebring word wanneer beplanning gedoen word.
  - Meer as jou plig doen om kliëntsatisfaksie/tevredenheid te verseker.
  - Verseker dat jy dit wat jy in jou bemarkingsplanne adverteer, wel aanbied.
  - Volhoubare en verantwoordelike bestuursplanne.
  - Effektiewe en etiese gedrag van personeel.
  - Positiewe ervaring vir die kliënt om te verseker dat hy/sy terugkom.
  - Moet in 'n veilige en misdaadvrye area wees.
  - Voorkoms en toeganklikheid moet goed wees.
  - Positiewe impak op die plaaslike gemeenskap.
  - Positiewe of minimale impak op die plaaslike omgewing.
  - Toename of verbetering van bemarkingsmetodes. (Enige 4)
- 3.4 Enige 2 van die volgende: vraelyste, opnames, kassie vir voorstelle, opvolgoprope, opvolg-e-posse, webgebaseerde response, verborge/spook kliënte, besoekers-/gasteboek ✓✓ **Verduidelik** ✓✓ (2 × 2 = 4)
- 3.5 3.5.1 Bemarkingsnavorsing,  
Kommunikasiekostes (drukwerk, telekommunikasies, fakse, internet)  
Reiskostes (plaaslik, oorsee, voertuig en vlugte)  
Personeelkostes  
1% TOMSA heffing (Enige 2)
- 3.5.2 Kandidaat moet 2 van die volgende voordele verduidelik:  
Verhoging in bewuswording van die produk/onderneming lei tot;  
verhoging in besoekervolumes, wat sal lei tot;  
verhoging in winsgrense; (Enige 2 verduidelik 2 × 2 = 4))
- 3.5.3 Die leerder moet 'n beroep kies met definitiewe stappe wat vooruitgang/bevordering van kwalifikasie vereis tot die finale beroepstitel (ken 1 punt vir die titel van die beroep toe), opleiding, werkskadu en 'n geldige eindresultaat aandui. (7)
- [28]**

#### VRAAG 4

- 4.1
- Moet die aankomstyd by die bestemming weet.
  - Besef die effek van vlugflouheid en hoe om daarvan te herstel.
  - Moet weet of daar besighede oop sal wees met die aankomstyd.
  - Soms gaan 'n hele dag verlore wanneer op reis en dit mag afsprake affekteer veral as die reisiger 'n besigheidstoer is.
  - Elektroniese toestelle moet aangepas word by die nuwe tyd: skootrekenaars, horlosies ens.
  - Indien 'n toeris op medikasie is, mag dit die patroon daarvan affekteer.
  - Hy/sy moet weet of die land DBT implimenteer/beoefen. (Enige 3)

- 4.2
- Ekstra dagligure vir vryetydsbesteding/aktiwiteite.
  - Toerisme-ondernemings sal voordeel trek uit die ekstra tyd om sake te doen en wins te vergroot.
  - Verhoging in binnelandse toerisme aangesien mense meer tyd het om rond te reis.
  - Werkskepping a.g.v. langer besigheidsure – skofte werk.
  - Minder ongelukke op die paaie aangesien mense in daglig sal reis.
  - Minder misdaad aangesien mense huis toe gaan voor donker.
  - Gesondheidsvoordele aangesien mense meer tyd het om na werk aan buitemurse aktiwiteite deel te neem.
  - Minder elektrisiteit word gebruik wat lei tot 'n kleiner koolstofvoetspoor, kleiner impak op klimaatsverandering. (Enige 4)
- 4.3 Kaapstad + 2  
Mauritius + 4 = 2 ure verskil ✓  
23:00 + 2 = 01:00 ✓ 19 Julie ✓  
01:00 + 6 ure = 07:00 ✓ 19 Julie ✓ (5)
- 4.4 25 Julie 15:55 minus 2 ure ✓  
= 25 Julie ✓ 13:55 ✓ wanneer hy bel. (3)
- 4.5 Groen deurgang/kanaal ✓ (1)
- 4.6 Nee, ✓ aangesien hy nie meer as 3 tydsone oorgesteek het nie sal hy nie vlugflouheid ondervind nie. Nie 'n langafstandvlug nie. ✓ (2)
- 4.7 Malariapille of voorsorgmaatreëls, bilharzia – moenie in stilstaande water swem nie, cholera – drink gebottelde water, geelkoors inspuiting indien van 'n geelkoors streek **afkomstig** is, hepatitis A en B insluiting, listeriose – maak seker dat vleisprodukte reg gaargemaak is en by 'n higiëniese omgewing verkry is, vermy straatverkopers in streke waar die sieke heersend, moenie onbeskermd seks met plaaslike burgers hê nie, aangesien HIV heersend is, sonbloeistelling, drink gebottelde water, en dra voorskrifte vir chroniese medikasie, korrekte/voldoende gesondheidsversekering vir mediese noodgevalle.
- 4.8 Moenie waardevolle items ten toon stel nie, moenie baie kontant by jou hou nie, wees altyd bewus van wat om jou aangaan, sluit jou motordeur voordat jy ry, moenie saamrygeleenthede van vreemdelinge aanvaar nie, moenie bagasie onbewaak laat nie. *Nasiener se diskresie. Enige twee geldige punte.* (Enige 2)
- 4.9 Geldige paspoort, ✓ ~~Gesondheids~~certifikaat (Suid-Afrika is nie 'n geelkoors streek nie) ✓ (NIE 'n visa of 'n ID). Daarom 2 punte toegeken vir “paspoort”. (2)
- 4.10 Lengte van verblyf, ✓ wisselkoers ✓ huidige gebeurtenisse wat 'n impak het op die sterkte van die geldeenheid, reisiger se keuse van verblyf, reisemetodes en maaltye. (Enige 2)

## VRAAG 5

- 5.1 Buitelandse geld wat gebruik word in ruil vir goedere of geld van 'n ander land. ✓ (1)
- 5.2 Groot Brittanje/Engeland, ✓ omdat jy minder kry vir jou Suid-Afrikaanse rand. 16.40 ZAR vir 1 GBP. ✓ (2)
- 5.3 Japan, ✓ aangesien jy die meeste jen in ruil vir jou Suid-Afrikaanse rand kry. ✓ (2)
- 5.4 5.4.1 EURO 25 000 x ✓ 14.61 ✓ = R365 250.00 ✓ (3)
- 5.4.2 Bankkoopwisselkoers (BKK) word gebruik wanneer 'n bank buitelandse valuta van 'n toeris koop, (*toeris verhandel buitelandse valuta vir ZAR – gekwoteer uit die SAG*), ✓ Bankverkoopwisselkoers (BVK) word gebruik wanneer banke buitelandse valuta aan 'n toeris verkoop, (*toeriste koop buitelandse valuta van 'n bank of valutahandelaar – gekwoteer uit die SAG*). ✓  
Hierdie koers is geldig vir slegs 'n dag aangesien koerse konstant fluktueer en nie die volgende dag dieselfde is nie. ✓ (3)
- [11]

## VRAAG 6

- 6.1 Die leerder moet 'n kort, maar omvattende beskrywing van die bedryfsverwante taak waaraan hy/sy deelgeneem het, gee. (3)
- 6.2 6.2.1 Die leerder moet sy/haar rol in die span en wat hulle gedoen het, verduidelik. Kan spesifieke rol in die span noem volgens gepubliseerde modelle, bv. aanleg, koördineerder, navorser/ondersoeker, netwerker, vormer, implementeerder, voltooiër/afwerker, spesialis (volgens die Belbin-model). (2)
- 6.2.2 Beskrywing van die leerder se eie rol/bydrae. Dit kan 'n positiewe of negatiewe bydrae wees en mag nie 'n herhaling van 6.2.1 wees nie. Nasiener moet eie diskresie gebruik met betrekking tot die geloofwaardigheid van die leerder se beskrywing en moet dit met uitmuntende kliëntediens verbind/skakel. (4)
- 6.3 Om die verantwoordelikheid te deel, kry die taak gouer gedoen met die gekose doel voor oë. Indien net een lid van die span 'n ander agenda het, kan die groep nie as 'n eenheid funksioneer nie en sal daar foute gemaak word, of iemand sal vergeet om iets te doen. Dit sal lei tot onderbreking in dienslewering.  
Die kliënte verwag stiptelike diens, konsekwentheid, waarde vir geld en professionele gedrag van die personeel. Enige persoon wat buite die doelstellings van die span werk, sal voorkom dat daar aan die kliënte se behoeftes en verwagtings voldoen word. Hulle sal dit sien as beloftes wat nie nagekom word nie, dat hulle nie waarde vir geld kry nie, hulle sal nie die diensverskaffer vertrou nie en sal kwaad word.  
Elke spanlid kan op sy/haar sterk punte fokus om meer effektief te wees in die uitvoering van die taak.

Skep 'n gevoel van gedeelde verantwoordelikheid en vasberadenheid om die doelstellings te behaal.

*Nasiener gebruik eie diskresie en gee punte vir enige geldige stellings gemaak.* (Enige 4 goeie punte)

- 6.4 Vorm, storm, norm, bedryf/verrig, ontbind. ✓ (Enige 1 genoem en geskakel met eie ondervinding). *Leerder moet 'n stadium identifiseer en dit met hulle persoonlike ondervinding in hierdie stadium skakel/verbind deur te verduidelik wat gebeur het. Identifiseer stadium, verbind/skakel die ondervinding korrek en verduidelik.* (1 + 3 = 4)  
[17]

## VRAAG 7

- **Definisie van die term volhoubare toerisme.**

Verduidelik hoe die produk volhoubaar geword het omdat dit van krag tot krag gegaan het oor die jare – van die ondersteuning van slegs 'n paar personeellede tot die huidige getal. Die produk/attraksie is bewaar en onderhou sodat dit behoue kan bly vir gebruik in die toekoms, vir die volgende geslagte om te geniet.

- **Drie faktore wat volhoubare en verantwoordelike ontwikkeling beïnvloed.**

**Ekonomies:** Werkskepping vir 'n armoedegeteisterdegemeenskap, opheffing van die plaaslike gemeenskap. Vermenigvuldigereffek hou geld in die gemeenskap.

**Omgewings:** Vind plaaslike produkte, herwin plastiek en skep omgewingsbewustheid deur praktiese pogings.

**Sosiaal:** Werkskepping, ekstra geld om dit moontlik te maak om 'n meer gemaklike lewe te lei, vervang modderhutte met meer substansiële behuising, in ruil help die Gr. 10's die plaaslike taal leer – Zoeloe. Moedig trots aan in die plaaslike gemeenskap.

Aanvullend, die kandidaat se eie agtergrondskennis moet ingesluit wees by elke pilaar om 'n groter begrip van die impak van volhoubaarheid en verantwoordelikheid te illustreer.

**Negatiewe impak kan die volgende insluit:** besoedelingtoename, ooreising van hulpbronne, afwatering van plaaslike kultuur, toename in inkomste en lewenstandaard kan tot verwestering en afwatering van kultuur lei, geproduseerde produkte is nie biodegradeerbaar nie en lei tot buitensporige vermorsing, toename in produksie met meer moderne produksietegnieke lei tot toename in koolstof-voetspoor, moontlike korrupsie in FTTSA-bestuur kan lei tot burgers wat nie 'n regverdige deel van die wins kry nie, mark kan oorvloed word en die aanvraag vir die produk kan afneem, globale resessie kan tot afname in aanvraag na uitvoere lei, wisselkoers kan ook in afname van winsmarge lei, wat tot onderbrekings in produksie kan lei, koste van bemarking kan te hoog wees om volhoubaar te wees.

- **Die vermenigvuldigereffek** vind plaas wanneer geld wat in die toerismesektor spandeer word, deur die ekonomie en gemeenskap syfer om weer in ander sektore spandeer te word en die sektore te bevoordeel. Vind plaaslike produkte en arbeid, herwin produkte, hou finansies in die plaaslike omgewing, geleentheid om die besighede te laat groei, stel meer mense aan, diversifiseer in ander geleenthede. Al bogenoemde skep 'n vermenigvuldigereffek aangesien die verhoging in aanvraag na goedere en dienste tot verdere domino-effekte van meer indiensnemingsgeleenthede in ander ekonomiese sektore soos meubelwinkels, kleinhandelwinkels, opvoedkundige instellings, vervoerverskaffers, diensverskaffers.



## VRAAG 8

- **Identifikasie:** Die student moet die gebeurtenis as 'n natuurramp of onvoorsiene omstandigheid identifiseer en addisionele rampe soos tornado's uiterste droogte, uiterste weerstoestande, tsunami's, siektes, pandemies noem.
- **Ekonomiese impak wat toerisme op die groter Knysna-omgewing het:**
  - Toeriste in Knysna spandeer gewoonlik meer as R2 biljoen per jaar.
  - Die Oesterfees trek gewoonlik meer as 7 000 besoekers en genereer meer as R100 miljoen vir die plaaslike ekonomie.
  - Veral belangrik, is dat dit 2000 werkgeleenthede vir Knysna se plaaslike gemeenskap geskep het.
  - Knysna Keltiese Fees, Knysna Kunsfees, Suid-Afrikaanse Kanopolo-kampioenskappe en die gewilde Sedgefield-mark trek toeriste (en genereer inkomste).
  - Knysna is op die Tuinroete (N2) geleë so hierdie hoogtepunte trek plaaslike sowel as internasionale toeriste. (Buitelandsevalutabydrae).
  - Die Knysna-waterfront bied wêreldklas akkommodasie en eetplekke. Daar is ook unieke inkopieondervindings. (Buitelandse belegging, kontantinspuiting van binnelandse sowel as buitelandse mark).
  - Alle ander sektore word deur toerisme geaffekteer – vervoer, akkommodasie, kleinhandel, attraksies.
- 
- **Impak op toerisme:**

Vermindering in toeristevolumes aangesien hulle bang is dat die attraksie onherstelbaar beskadig of verwoes is, bang dat hulle nie waarde vir geld sal kry nie.
- **Impak op die drievoudige basislyn:**

**Ekonomies:** minder toeriste – minder inkomste, werksonsekerheid. Minder geld in die ekonomie van die land. Geen geld vir infrastruktuur lei tot algemene verwaarloosing. Belasting van die plaaslike mense mag verhoog word om die herstelwerk te betaal.  
Positief: pryse mag daal om binnelandse toerisme te bevorder.

**Sosiaal:** lewenstandaard verlaag, meer misdaad, armoede en geen geld vir opvoeding/skole en gesondheidsorg. Bevolkingsontploffing. Mense verloor hulle werk en die gemeenskapstrots neem af; armoedeverwante sosiale probleme kom te voorskyn bv. dwelmmisbruik, tienerswangerskappe.  
Positief: minder oorbevolking, minder kulturele misverstande, minder verkeersopeenhopings gedurende piektye.

**Omgewing:** agteruitgang van die omgewing, meer druk op die gebruik van natuurlike bronne. Aanvraag na kos neem toe en meer grond word omskep in landerye om in hierdie vraag te voorsien – natuurlike woude word vernietig.  
Positief: verlaging in toeristevolumes mag lei tot minder besoedeling, vermindering in die koolstofvoetspoor, minder skade aan plaaslike strande en attraksies deur toeriste.
- **Strategieë wat geïmplementeer is om aan toeriste se behoeftes te voldoen:**

Die Minister het R100 000 geallokeer om die Knysna Oesterfees te borg en te bemark en ook om Knysna as ideale plek om in die winter te besoek, te bemark. Hy sal ook 10 ander geleenthede in die omgewing borg wat 'n groot bydrae sal maak tot werkskepping.