



Plak asseblief die
strepieskode-etiket hier

PUNTE-
TOTAAL

--

NASIONALE SENIOR CERTIFIKAAT-EKSAMEN
NOVEMBER 2023

TOERISME

EKSAMENNUMMER

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tyd: 3 uur

200 punte

LEES ASSEBLIEF DIE VOLGENDE INSTRUKSIES NOUKEURIG DEUR

- Hierdie vraestel bestaan uit 32 bladsye en 'n Bylaag van 7 bladsye (i–vii). Maak asseblief seker dat jou vraestel volledig is. Verwyder die Bylaag uit die middel van die vraestel. Die Bylaag bevat die volgende:
 - BYLAAG A:** Volhoubare 170 km lange stad
 - BYLAAG B:** Buitelandsemarkaandeel
 - BYLAAG C:** Wêreldtydsonekaart
 - BYLAAG D:** Nasienrubriek vir konsepkaart
 - BYLAAG E:** Nasienrubriek vir opstel
- Maak asseblief seker dat jou vraestel volledig is.
- Onthou om jou eksamennommer neer te skryf in die spasie wat voorsien word.**
- Beantwoord AL die vrae op die vraestel en lewer dit aan die einde van die eksamen in.** Die Bylaag moet ook ingehandig word on nasiening te vergemaklik.
- 'n Nie-grafiese, nie-programmeerbare sakrekenaar mag gebruik word. Toon alle berekeninge.
- Dit is in jou eie belang om leesbaar te skryf en jou werk netjies aan te bied.
- Skenk spesiale aandag aan spelling en sinskonstruksie.
- Kandidate moet kleurpenne gebruik om die konsepkaart te voltooi.
- Vier blanko bladsye (bladsy 29–32) is aan die einde van die vraestel ingesluit. Indien jy nie genoeg spasie het vir 'n vraag nie, gebruik hierdie bladsye. Dui die nommer van jou antwoord duidelik aan as jy hierdie ekstra spasie gebruik.

VRAAG	PUNTE- TOEKENNING	PUNT BEHAAL	GEMODEREERDE PUNT	BENADERDE TYD PER VRAAG
1	23			22 minute
2	29			32 minute
3	49			34 minute
4	19			17 minute
5	20			21 minute
6	30			27 minute
7	30			27 minute
Totaal	200			180 minute

VRAAG 1

Verwys na **Bylaag A: Volhoubare 170 km lange stad – 'n nuwe hupstoot vir globale toerisme.**

1.1 Die artikel verklaar dat die nuwe stad in Saoedi-Arabië die "toekoms van toerisme" is.

1.1.1 Haal uit die artikel aan en verskaf TWEE feite om hierdie verklaring te ondersteun.

(2)

1.1.2 Noem twee moontlike teikenmarkte vir hierdie inisiatief.

(2)

1.1.3 Haal uit die teks aan om jou antwoord op Vraag 1.1.2 te ondersteun.

(2)

1.2 1.2.1 Identifiseer EEN moontlike diensverwante werk wat hierdie inisiatief geskep het.

(1)

1.2.2 Omskryf VIER voordele daaraan verbonde om 'n gedragskode vir werknemers te hê.

(4)

- 1.2.3 Noem DRIE situasies waar 'n werkgever 'n werknemer nie kan forseer om te werk nie, omdat dit 'n oortreding van hulle basiese regte sal wees.

(3)

- 1.3 Identifiseer na watter van die indiensneming- of beleidsdokumente verwys behoort te word in elk van die volgende scenario's:

- 1.3.1 'n Werknemer teister 'n kollega oor sy kulturele identiteit. Die werkgever behoort te verwys na:

(1)

- 1.3.2 'n Werker word aangesê om op haar godsdienstige dag van gebed te werk. Sy het die reg om te weier, volgens die:

(1)

- 1.3.3 'n Werker voel dat hy gevra word om take uit te voer wat nie van hom verwag is toe hy aangestel is nie. Hy behoort te verwys na:

(1)

- 1.3.4 'n Kliënt het die bestuurder van *The Line* ge-e-pos en eis 'n terugbetaling aangesien hy/sy voedselvergiftiging by die *Night BBQ* opgedoen het. 'n Week het verloop vandat hy/sy die e-pos gestuur het en die kliënt het nog geen antwoord ontvang nie. Die kliënt behoort te verwys na die:

(1)

- 1.3.5 Die ontvangsdame ruik sterk na alkohol. Die bestuurder behoort te verwys na die:

(1)

1.3.6 'n Kliënt merk op dat die personeel by *The Line* al die afval in een vullistrok weggooi. Na watter dokument behoort die kliënt te verwys?

(1)

1.4 Van al die dokumente wat jy in Vraag 1.3 identifiseer het, watter een sal jy as die voordeligste vir die professionele beeld van die besigheid beskou? Regverdig jou antwoord.

(3)
[23]

VRAAG 2

2.1 Definieer "uitnemende diensverskaffing".

(2)

2.2 Wat is die verskil tussen 'n "produk" en 'n "diens"?

(4)

2.3 Stel VIER konstruktiewe bestuurstrategieë voor wat die bestuur van *The Line* kan gebruik om PERSONEEL se prestasie te verbeter.

•

•

•

•

(4)

2.4 Hoekom is dit belangrik vir 'n besigheid om kliëntetevredenheid te bepaal?

(2)

2.5 Noem VIER metodes om kliëntetevredenheid te bepaal.

(4)

2.6 Hoe behoort 'n besigheid terugvoer wat ontvang is, te verwerk?

(3)

2.7 Bespreek die belangrikheid van goeie diensverskaffing deur na "ekonomiese groei" en "gemeenskapontwikkeling" te verwys.

[illegible]

(10)
[29]

VRAAG 3

Verwys na **Bylaag B: Buitelandsemarkaandeel**.

3.1 Verskaf 'n opskrif vir die grafiek.

(2)

3.2 Wat beteken die uitdrukking "buitelandsemarkaandeel"?

(3)

3.3 Saoedi-Arabië is die grootste land in die Midde-Ooste.

3.3.1 Lewer kommentaar op die persentasie buitelandsemarkaandeel wat die Midde-Oosterse streek het in vergelyking met dié van die ander vier streke.

(2)

3.3.2 Watter streek toon die meeste groei in toerisme van 2020 tot 2022?

(1)

3.3.3 Gee TWEE moontlike redes hiervoor.

(2)

3.3.4 Hoekom dink jy is daar so min toerisme na Afrika en die Midde-Ooste?

(2)

3.4 3.4.1 Voorspel die impak van *The Line* op die Midde-Oosterse buitelandsemark-aandeel.

(1)

3.4.2 Motiveer jou antwoord.

(1)

3.5 Beskryf die patroon wat duidelik sigbaar is in die grafiek vir die gegewe periode.

(7)

3.6 3.6.1 Identifiseer die streke wat konsekwent die hoogste buitelandsemarkaandeel vir die gegewe periode gehad het.

(2)

3.6.2 Gee die moontlike redes vir hierdie tendens.

(3)

- 3.7 'n Groep van vyf Suid-Afrikaanse toeriste beplan 'n reis vir ses nagte om die groot openingseremonie van *The Line* in Saoedi-Arabië by te woon. Die groep het ZAR340 000 vir hulle akkommodasie-onkoste saamgebring.

Verwys na die volgende tabel:

WISSELKOERSTABEL VIR SUID-AFRIKAANSE RAND	
Feb. 26	
Suid-Afrikaanse rand	inv. ZAR1,00
VSA dollar	18,4223
Euro	19,4354
Britse pond	22,0273
Saoedi-Arabiese rial	4,9126
Australiese dollar	12,4039

[Bron: <<https://www.x-rates.com/table/?from=ZAR&amount=1>>]

- 3.7.1 (a) Lewer kommentaar op die koopkrag van die Suid-Afrikaanse toeriste wat Saoedi-Arabië gaan besoek en gee 'n rede vir jou antwoord.

(2)


- (b) Watter bankkoers gebruik banke vir die transaksie wanneer toeriste buitelandse geld by dié banke koop?

(1)

- (c) Lewer kommentaar op die algehele sterkte van die rand met verwysing na die tabel hierbo.

(1)

Die groep toeriste besluit om in die volgende hotel tuis te gaan:



Radisson Blu Hotel, Dhahran ★★★★★ Promoted

[Al Olayya, Al Khobar](#) · [Show on map](#)

Travel Sustainable property

Limited-time Deal

Standard Room
Multiple bed types

FREE cancellation • No prepayment needed
You can cancel later, so lock in this great price today.

Good 7.2
2,222 reviews

Tarief per persoon per nag

ZAR16 859

ZAR10 115

[Bron: <<https://www.booking.com/>>]

3.7.2 Bereken die koste van ses nagte se verblyf vir vyf mense in die hotel in ZAR. Toon alle berekeninge.

(4)

3.7.3 Skakel die bedrag van ZAR10 115,00 om na Saoedi-Arabiese rial. Toon alle berekeninge.

(4)

3.8 Identifiseer VIER faktore wat die sterkte van die Saoedi-Arabiëse geldeenheid kan affekteer. Verduidelik hoe elkeen die waarde van die geldeenheid sal beïnvloed.

[illegible]

(8)

3.9 Bespreek DRIE voordele wat 'n swakker geldeenheid vir 'n land inhou.

(3)

VRAAG 4

Verwys na **Bylaag C: Wêreldtydsonekaart**.

Die Suid-Afrikaanse toeriste van Vraag 3 bespreek hulle reis na Saoedi-Arabië in Februarie.

4.1 Adviseer die reisigers aangaande die volgende:

4.1.1 TWEE verpligte reisdokumente om 'n ander land te mag binnegaan.

(2)

4.1.2 Die twee doeanekanale waardeur hulle kan gaan.

(4)

4.1.3 TWEE veiligheidsmaatreëls wat hulle by die lughawe moet neem.

(2)

4.2 Die vlug van Suid-Afrika vertrek om 23:30 op 14 Februarie.

Die vlug neem 11 ure om die bestemming in die stad Riaad te bereik.

Bereken die plaaslike tyd met aankoms op die King Khalid Internasionale Lughawe. Saoedi-Arabië implementeer NIE dagligbesparingstyd (DBT) NIE. Toon al jou berekeninge.

[illegible]

4.3 Terwyl hulle in Riaad is, woon die toeriste 'n virtuele konferensie met kollegas in Ysland, Lima (Suid-Amerika) en Nieu-Seeland by. Die konferensie word om 08:30 op 16 Februarie in Riaad aangebied.

Bereken die plaaslike tyd wanneer elke kollega van die ander drie lande by die konferensie-oproep moet aansluit:

4.3.1 Ysland:

(2)

4.3.2 Lima:

(2)

4.3.3 Nieu-Seeland (implementeer DBT):

(3)
[19]

VRAAG 5

Die Bedryfsverwante Prestasietaak is 'n taak wat jy moes voltooi as 'n deel van jou Skoolgebaseerde Assessering.

5.1 Verskaf 'n beskrywing van die taak wat jy uitgevoer het. Sluit die volgende in:

- die naam van die lokaal/ligging waar jy die taak voltooi het;
- hoeveel spanmaats jy gehad het;
- tydsduur van die taak; en
- 'n spesifieke beskrywing van die doelstellings van die span en die stappe wat geneem is om dit te bereik.

[illegible]

(8)

5.2 Daar is verskeie rolle wat die spanlede kan vervul, soos onder andere die leier, spanwerker, netwerker, plant (kreatiewe probleem-oplosser), bemiddelaar, afronder.

5.2.1 (a) Identifiseer die rol wat jy vervul het.

(1)

(b) Verduidelik hoe jou karakter/persoonlikheid die rol wat jy moes speel, geaffekteer het.

(3)

5.2.2 In 'n eerlike selfrefleksie, beskryf EEN persoonlike uitdaging wat jy in die gesig gestaar het gedurende hierdie taak en beskryf hoe jy hierdie uitdaging hanteer het.

(3)

5.2.3 Verduidelik hoe jou span kulturele sensitiwiteit ten toon gestel het.

(2)

5.2.4 Watter DRIE aanbevelings sou jy maak om ander spanne wat in die dienslewingsbedryf is, te help om take meer effektief as 'n span uit te voer?

(3)

[20]

VRAAG 6 KONSEPKAART

Verwys na Bylaag A. Gebruik die inligting in die artikel EN jou eie kennis en konstrueer 'n konsepkaart om die waarskynlikheid dat *The Line* 'n suksesvolle toerisme-inisiatief sal wees, te evalueer.

- Die konsepkaart moet die volgende punte aanpak:
 - 'n Uiteensetting van die bemarkingsplan/mengsel van hierdie inisiatief wat betref die 7P's van 'n diens.
 - 'n SSGB-analise van die inisiatief.
 - Voorstelle oor hoe om die besigheid se kans op sukses te verbeter deur te verwys na die faktore en eienskappe van suksesvolle besighede.
 - Voorstelle vir die verbetering van die volhoubaarheid van die inisiatief, met spesifieke verwysing na korporatiewe maatskaplike investering en billike handel (*Fair Trade*).
- Gebruik die volgende wanneer jy jou antwoord beplan:
 - Die inligting in die artikel
 - Jou eie kennis
 - Die gegewe rubriek (Bylaag D)
- Toon die onderlinge verhoudings tussen die konsepte aan deur betekenisvolle skakels tussen die verskillende punte te maak.
- Kodeer jou konsepkaart volgens kleur en verskaf 'n sleutel.
- Konstrueer jou konsepkaart op bl. 22–23.

[30]

VRAAG 7 OPSTEL

Saoedi-Arabië bied die openingseremonie van *The Line* aan. Die seremonie, met daaglikse uitstallings en gebeure, sal oor 'n rekordperiode van drie weke strek. Twee-honderd-en-vyftig beroemdes en afgevaardigdes van oor die wêreld heen is genooi en die Saoedi-Arabiese ministerie van toerisme verwag 400 000 toeriste.

Die geleentheid sal na meer as 28 lande oor die wêreld heen op TV uitgesaai word. Hulle hoop dat dit finansiële sowel as kulturele voordele vir die streek sal inhou.

Skryf 'n opstel waarin jy die impak van die geleentheid op die drievoudige basislyn van die streek, die vermenigvuldigereffek van toerisme en die oorkoming van die impak van massa-toerisme krities analiseer.

- Die opstel moet die volgende punte aanpak:
 - 'n Analise van die impak van hierdie geleentheid op die drievoudige basislyn van Saoedi-Arabië.
 - 'n Bespreking oor hoe hierdie geleentheid sal lei tot die vermenigvuldigereffek van toerisme.
 - Voorstelle om die impak van massa-toerisme op 'n gasheerbesteding te verminder.
- Gebruik die volgende wanneer jy jou antwoord beplan:
 - Die inligting in die artikel
 - Jou eie kennis
 - Die gegewe rubriek (Bylaag E)
- Gebruik die regte formaat vir 'n opstel en gee aandag aan spelling en taal.

[30]

Opstel

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

ADDITIONELE SPASIE (ALLE VRAE)

ONTHOU OM DUIDELIK BY DIE VRAAG AAN TE DUI DAT JY DIE ADDISIONELE SPASIE GEBRUIK HET OM TE VERSEKER DAT ALLE ANTWOORDE GEMERK WORD.

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]