


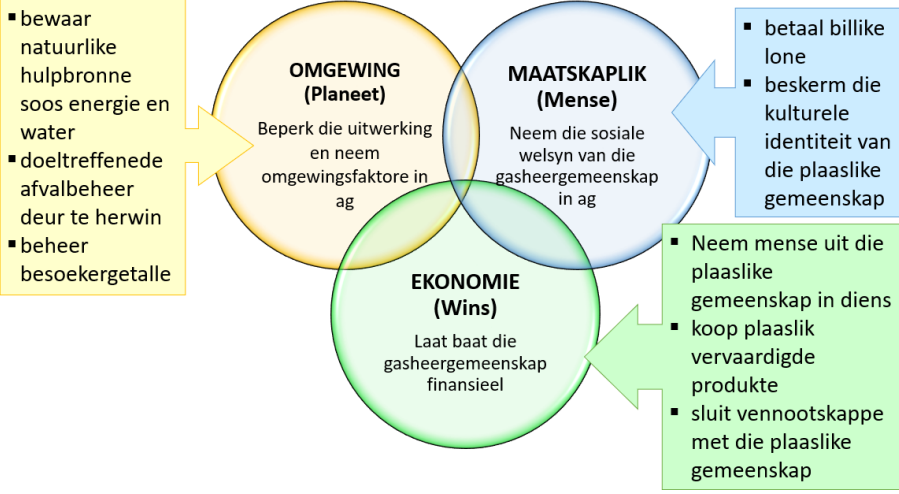


TOERISME KWARTAAL 2

GRAAD 12

Onderwerp: Toeristebesienwaardighede

Inhoud: Faktore wat tot die sukses van 'n toeristebesienwaardigheid bydra

<p>Uitstekende bemerking van toerismeprodukte plaaslik</p> 	<p>Bemerkingsplanne vir die plaaslike mark moet insluit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waarde-vir-geld-ervarings vir plaaslike mense sal positiewe mondelinge aanbevelings tot gevolg hê. • Bemerking van die besienwaardigheid se konferensie-geriewe aan organisasies en ondernemings vir werksinkels en seminare. • Aanbied van afslag vir groepe, koepons, spesiale tariewe vir buiteseisoentye en gratis items om plaaslike toeriste aan te moedig om die besienwaardigheid te besoek. • Samewerking met ander besienwaardighede in die gebied om beter pakkette en beter afslag te skep. • Aanbied van alternatiewe opsies aan plaaslike besoekers, soos leerervarings, aktiwiteitgebaseerde ervarings, inkopies, ontspanning of gesinsuitstappies. • Skep van 'n amptelike webwerf om inligting te verskaf oor kaartjieopsies, spesiale gebeurtenisse en ander ervarings wat aangebied word.
<p>Uitstekende bemerking van toerismeprodukte internasionaal</p> 	<p>Bemerkingsplanne vir die internasionale mark moet insluit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 'n omvattende en gebruikersvriendelike webwerf om die besienwaardigheid wêreldwyd te bemark. • advertensies in buitelandse media, veral voor en gedurende middel- en lae seisoene. • samewerking met plaaslike diensverskaffers en bestuurslede van ander besienwaardighede om pakkette vir 'n verskeidenheid van besienwaardighede aan buitelandse besoekers te bied. • betrekking van die media deur reise aan te bied sodat reisjoernaliste die besienwaardigheid kan leer ken en dit bemark. • beklemtoning van die verantwoordelike toerisme-praktyke by die besienwaardigheid.

<p>Volhoubare en verantwoordelike bestuursplanne</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Volhoubare en verantwoordelike toerisme verseker dat die mense in 'n toeristegebied, hulle ekonomie en die omgewing daarby baat. • Volhoubare en verantwoordelike toerismebestuursplanne moet die volgende bereik: <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ bewaar natuurlike hulpbronne soos energie en water ▪ doeltreffende afvalbeheer deur te herwin ▪ beheer besoekergetalle </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ betaal billike lone ▪ beskerm die kulturele identiteit van die plaaslike gemeenskap </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Neem mense uit die plaaslike gemeenskap in diens ▪ koop plaaslik vervaardigde produkte ▪ sluit vennootskappe met die plaaslike gemeenskap </div> </div>
<p>Doeltreffendheid van personeel en bestuur</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Personeel moet besoekers op 'n vriendelike en hartlike manier groet • Personeel moet in staat wees om besoekers se navrae en behoeftes doeltreffend en bekwaam te hanteer. • Personeel moet op 'n doeltreffende manier aan die behoeftes van gestremde besoekers aandag kan gee. • Wanneer daar groot groepe soos skoolgroepe is, moet personeel hulle op 'n doeltreffende manier kan hanteer. • Personeel moet alle toepaslike toerusting kan hanteer, byvoorbeeld kasregisters, kredietkaartmasjiene en rekenaarterminale. • Die bestuur sowel as die personeel moet enige klagtes van besoekers op 'n sensitiewe manier hanteer.
<p>Etiese optrede van personeel en bestuur</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Etiek: 'n Groep morele beginsels of waardes wat ons na die regte keuse lei</p> </div> 	<ul style="list-style-type: none"> • Die bestuur en personeel van 'n besienswaardigheid moet eerlik en betroubaar wees. Dit impliseer dat geen besoeker deur enige foutiewe inligting mislei of bedrieg moet word nie. • Personeel moet vertrou kan word. Geen bestuurder of personeelid mag maatskappyhulpbronne of fondse vir persoonlike doeleindes aanwend nie. • Die lojaliteit van personeellede teenoor hulle instelling, kollegas en bestuurders is noodsaaklik. • Personeellede moet vir besoekers en kollegas omgee en hulle respekteer. • Die aanvaar van omkoopgeskenke en gevolglike voorkeur aan een besoeker bo 'n ander, is oneties en mag nie toegelaat word nie. • Personeellede moet in elke aspek van hulle werk tot uitnemendheid verbind wees.

Positiewe ervarings van besoekers



- Besienswaardighede moet **voldoen aan die beloftes** wat in reklamemateriaal gemaak word.
- Die **uitleg van die besienswaardigheid** moet **toegang verseker na alle areas**, en **naamborde moet duidelik wees**.
- **Lang toue en oponthoude** moet **so min as moontlik wees**.
- **Parkeerplekke vir motors en toerbuse, parkeer-en-rygeriewe of pendelbuse** moet beskikbaar wees.
- **Personeel moet maklik geïdentifiseer kan word** (bv uniforms en naamplaatjies)
- Personeel moet **dadelik en beleef aan alle besoekers se navrae en klagtes aandag gee**.
- **Besoekerinligtingsentrums** moet bygewerkte brosjures, blaadjies en terreinkaarte van die besienswaardighede bevat.
- Die **omliggende gebiede en geriewe** moet **skoon en netjies** wees en **goed in stand gehou** word.
- Besoekers moet **veilig** voel.
- **Restaurante en soewenierwinkels** moet van 'n **hoë standaard** wees.
- Besoekers wil **waarde vir hulle geld** hê wanneer hulle besienswaardighede besoek.

Veiligheid



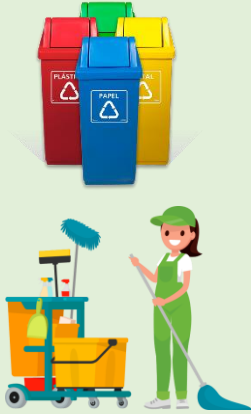
- **Vertoon veiligheidsreëls** waar dit maklik gesien kan word.
- Hou **noodhulptoerusting** op die terrein en maak seker dat opgeleide personeel aan diens is om **mediese noodbehandeling** te verskaf.
- Hou **trappe en voetpaadjies** oop, veilig en toeganklik.
- Dui **brandblussers** en **nooduitgange** duidelik aan.
- **Vertoon duidelike naamborde** om besoekers van **nat of ongelyke vloere** te waarsku.
- Alle besienswaardighede moet 'n **krisisbestuursplan** hê in geval van brand, ontploffings, ongelukke of rampe.

Misdaadvoorkoming



- **Sekuriteitswagte** moet aan diens wees en moderne tegnologie gebruik om die perseel en besoekers te beskerm.
- **Parkeerterreine** moet sekuriteit verskaf vir die voertuie van gaste en personeel.
- **Beperk toegang** en implementeer 'n toegangsbeheerstelsel.
- Stel **toesluitkassies** beskikbaar vir besoekers om hulle besittings veilig te hou.
- Installeer **moniteringskameras** as afskrikmiddel teen misdaad.
- Pamflette, naamborde en aankondigings moet besoekers teen moontlike **kriminele aktiwiteite** waarsku.

Algemene voorkoms en instandhouding van die attraksie



- Verseker **hoëgehalte buiteontwerp** om 'n ontspanne atmosfeer te skep.
- Hou die **ingang skoon en netjies**.
- Maak seker dat daar oral vullisdromme uitgesit is. Dink daaraan om **dromme vir herwinning** te verskaf om plastiek, papier, blikkies en ander afval in ooreenstemming met verantwoordelike toerismepraktyke te sorteer.
- Maak seker dat skoonmaakpersoneel **gereeld rommel versamel**.
- **Geriewe** by die besienswaardigheid moet **goed in stand gehou word**.
- **Sitplekke in buitelumareas** moet in 'n **goeie toestand** wees.
- Handhaaf 'n uitstekende standaard van **sindelikheid** en **higiëne** in al die **toiletgeriewe**.
- **Skoon uitstallings wat in stand gehou word**, sal die algehele voorkoms van die besienswaardigheid verbeter.

Die oorweging van die behoeftes van mense met gestremdhede



Mense met gestremdhede sluit individue in met fisieke, sensoriese (visueel en gehoor) en intellektuele gestremdhede, of ander toestande wat spesiale sorg vereis, soos verswakte ouer mense en ander wat tydelike hulp nodig het.

Webwerwe:

- Maak seker dat webwerwe **gebruikersvriendelik** is vir mense met gestremdhede.

Brosjures:

- Brosjures moet **duidelik die geriewe vir gestremdes aandui**.
- Brosjures moet **meld of gidshonde toegelaat word**.

Prysbepaling:

- **Gestremdes moet nooit meer betaal nie**, selfs al moet die instelling bykomende uitgawes aangaan om toeganklike dienste en geriewe te verskaf.

Parkeerareas:

- Spesiale parkeerruimtes **moet beskikbaar wees** vir mense met beperkte beweeglikheid en moet **duidelik aangedui word**.
- Parkeerareas moet **gemoniteer word** om te verseker dat ander motoriste nie op daardie plekke parkeer nie.

Personeel by toeristebesienswaardighede

- **Toerismepersoneel** moet **bewustheidsopleiding oor gestremdhede** ondergaan sodat hulle van algemene kwessies rakende gestremdhede kan leer.

Toeganklikheid:

- **Paadjies** moet wyd genoeg en vry van hindernisse, asook glywas wees.
- **Opritte vir rolstoele** moet beskikbaar wees.
- Daar moet **rolstoele en stootwaentjies** beskikbaar wees.
- Daar moet **geskikte besigtigingsareas** wees.
- **Restourante** en **soewenierwinkels** moet **toeganklik wees** en **gidshonde toelaat**.

	<p>Naamborde en aankondigings:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oudio- en visuele (videoskerms of elektroniese kennisgewing-borde) aankondigings moet gedoen word. • Inligting moet in verskillende formate beskikbaar wees, soos standaardteks, grootdruk, oudio, Braille, en 'n gehoortoestel, vir mense met verskillende gestremdhede. <p>Openbare toilette:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daar moet voldoende ruimte in die hokkies wees om 'n rolstoel te beweeg, of vir die gebruiker om sonder hulp vanaf die rolstoel op die toilet te kom. Relings om aan vas te hou, moet ook beskikbaar wees.
<p>Universele toegang</p>    	<p>Universele toegang verwys na die vermoë wat almal het om dieselfde geleentheid en toegang te hê tot 'n omgewing, diens of produk wat vir hulle tot voordeel kan wees, ongeag hulle gebied of ligging, sosioekonomiese status, etnisiteit, geslag, gestremdheid, of enige ander faktor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reël dae of tye met spesiale pryse, of afslag vir blokbesprekings, sodat dié wat nie die gewone toegangsgeld kan bekostig nie ook die besienswaardigheid kan besoek. • Maak seker dat die geriewe beskikbaar is vir mense om godsdienstige rituele te beoefen, soos 'n area waar Moslems kan bid. • Maak seker dat die restaurant 'n verskeidenheid geregte het om in 'n verskeidenheid toeriste se dieetbehoefes te voorsien, byvoorbeeld vegetariese, halaal- en kosjer-geregte. • Gebruik vraelyste om dienste en geriewe te verbeter en aan die behoeftes van besoekers te voldoen deur gereeld met relevante organisasies soos die SA Nasionale Raad vir Blindes te kommunikeer en inligting uit te ruil. • Ontwikkel 'n webwerf wat vir mense met gestremdhede toeganklik is. • Neem mense met gestremdhede in diens as raadgewers en om opnames te doen oor hoe toegang by die besienswaardigheid verbeter kan word. • Neem 'n verskeidenheid personeel in diens wat verskillende internasionale tale kan praat. • Lei personeel op om die behoefes van verskillende kulture en geloofsoortuigings te erken.

Inhoud: Kenmerke van 'n suksesvolle toeristebesienswaardigheid

Die werklike aantal besoekers oorskry die teikengetal besoekers	Stappe wat die bestuur kan doen, sluit in: <ul style="list-style-type: none"> • hulle teikenmark moet bepaal en realistiese besoekergetalle moet vasstel • op 'n prysingstrategie moet besluit • hulle produk voortdurend moet bywerk deur nuwe dienste en 'n verskeidenheid aktiwiteite te bied • innoverend moet wees met die promosie van hulle produk.
Herhaalde besoeke	Toeristebesienswaardighede moet vir besoekers redes gee om terug te keer, byvoorbeeld deur: <ul style="list-style-type: none"> • uitstekende diens te lewer • 'n beter waarde vir geld te verskaf deur 'n verskeidenheid ervarings aan te bied • hulle geriewe te moderniseer • afslag aan besoekers te gee wat herhaaldelik kom.
Inkomste oorskry teikenbedrae	Vir 'n besienswaardigheid om inkomsteteikens te oortref, kan die bestuur: <ul style="list-style-type: none"> • die getal besoekers by die besienswaardigheid vermeerder • die bedrag vermeerder wat besoekers bestee terwyl hulle by die besienswaardigheid is, byvoorbeeld op voedsel en kleinhandelitems • seisoenaliteit hanteer deur promosie-aktiwiteite en spesiale gebeurtenisse, soos feeste, te organiseer om besoekers buite seisoen te lok.
Positiewe uitwerking op plaaslike gemeenskap	Stappe wat die bestuur kan doen, sluit in: <ul style="list-style-type: none"> • betrek die plaaslike gemeenskap by die beplanning en besluitneming • maatskaplike bewustheidsprogramme instel waarby die plaaslike gemeenskappe sal baat • armoede verlig en misdaad bestry deur strategieë te ontwikkel, soos om indiensneming- en sakegeleenthede te skep • help om 'n gevoel van gemeenskapstrots te skep deur die waardes en identiteit van die gemeenskap te beskerm • die leefstyl van die gemeenskappe verbeter deur hulle toe te laat om die besienswaardigheid te besoek.
Positiewe uitwerking op omgewing	Stappe wat die bestuur kan doen, sluit in: <ul style="list-style-type: none"> • toewysing van 'n gedeelte van die inkomste uit toegangsgeld spesifiek om omgewingsensitiewe gebiede te bewaar • om besoedeling te beperk deur die jongste tegnologieë vir die herwinning en bewaring van energie in te stel • om inligting oor die omgewing te verskaf en 'n bewustheid onder toeriste te kweek oor die gevolge van hulle dade vir die omgewing.