



# basic education

Department:  
Basic Education  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

## **NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**TOERISME**

**NOVEMBER 2011**

**PUNTE: 200**

**TYD: 3 uur**

**Hierdie vraestel bestaan uit 28 bladsye.**

**INSTRUKSIES EN INLIGTING**

Lees die instruksies aandagtig deur voordat die vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.
2. AL die vrae in AFDELING A, B, C, D en E is VERPLIGTEND.
3. Begin ELKE afdeling op 'n NUWE bladsy.
4. In VRAAG 6.5.2 en 6.5.3 moet antwoorde korrek tot TWEE desimale plekke afgerond word.
5. 'n Nieprogrammeerbare sakrekenaar mag gebruik word.
6. Behalwe vir AFDELING A moet alle ander vrae in volsinne beantwoord word.
7. Skryf netjies en leesbaar.
8. Die tabel hieronder is 'n riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling te beplan.

AFDELING A	Kortvrae	40 punte	20 minute
AFDELING B	Toerisme as 'n Interverwante Stelsel	40 punte	40 minute
AFDELING C	Verantwoordelike en Volhoubare Toerisme	40 punte	40 minute
AFDELING D	Toerisme-aardrykskunde, Besienswaardighede en Reisneigings	50 punte	50 minute
AFDELING E	Kliëntediens en Kommunikasie	30 punte	30 minute
<b>TOTAAL</b>		<b>200 punte</b>	<b>180 minute</b>

**AFDELING A: KORTVRAE****VRAAG 1**

1.1      Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.20) in die ANTWOORDEBOEK neer.

1.1.1      Marthinus van Schalkwyk is die Nasionale Minister van die Departement van ...

- A    Ekonomiese Sake.
- B    Omgewingsake en Toerisme.
- C    Toerisme.
- D    Sport, Kuns en Kultuur.

1.1.2      Die Wet op Basiese Diensvoorwaardes, 1997 (Wet 75 van 1997), in Suid-Afrika ...

- A    reguleer diensvoorwaardes soos verlof, dienskontrakte, werknemerrekords, aftrekkings en beëindiging van diens.
- B    is verantwoordelik vir die transformasie van die toerismebedryf.
- C    is 'n beleidsdokument wat deur die TBRSA ('TBCSA') bekendgestel is.
- D    moedig billike en verantwoordelike besigheidspraktyk aan.

1.1.3      Die term wat gebruik word om die totale waarde van goedere en dienste wat in EEN jaar in 'n land vervaardig en verbruik word, te beskryf:

- A    Bruto Nasionale Produk
- B    Bruto Binnelandse Produk
- C    Inkomsteverdienste
- D    Ekonomiese groei

1.1.4      Die volledige term vir die afkorting BGSEB ('BBBEE') wat in die toerismebedryf gebruik word, is ...

- A    Buitengewoon Gesonde Sterk Ekonomiese Besighede.
- B    Besigheid-gebaseerde Sterk Ekonomiese Bemagtiging.
- C    Breë-groep Swart Ekonomiese Bemagtiging.
- D    Breëbasis- Swart Ekonomiese Bemagtiging.

1.1.5      Die term wat gebruik word om 'n persoon wat 'n toerismebesigheid begin, te beskryf:

- A    Professionele toerismepersoon
- B    Toerismeverteenwoordiger
- C    Toerisme-entrepreneur
- D    Toerismeloopbaan

- 1.1.6 Modjadji, die reënkoningin, is 'n kulturele legende wat met hierdie provinsie verbind word:
- A Noordwes
  - B Limpopo
  - C Vrystaat
  - D Noord-Kaap
- 1.1.7 'n Besigheid kan verantwoordelike toerisme toepas indien die besigheid homself verbind tot ...
- A die beskerming van die omgewing.
  - B die ontwikkeling van die gemeenskap.
  - C die maak van wins.
  - D Al die bogenoemde is korrek.
- 1.1.8 Die Kyoto Protokol hanteer ...
- A die befondsing vir projekte.
  - B betroubare dienslewering.
  - C die volhoubaarheid van die omgewing.
  - D belangrike kwessies soos armoede.
- 1.1.9 'n Navorsingstudie wat die invloed van 'n beplande aktiwiteit op die omgewing en op menslike gesondheid bepaal:
- A Omgewingsimpakstudie
  - B Omgewingsbeoordelingsimpak
  - C Omgewingsevalueringsbeoordeling
  - D Omgewingsimpakhersiening
- 1.1.10 In 2011 het die kollig op ramptoerisme in hierdie lande geval:
- A Zimbabwe en Namibië
  - B Japan en Nieu-Seeland
  - C Brasilië en Argentinië
  - D Frankryk en Griekeland
- 1.1.11 Die internasionale tyd wat op hierdie horlosie aangedui word, word geskryf as ...



- A 3 vm.
- B 3 nm.
- C 15h00.
- D 15:00.

- 1.1.12 Die DRIE megawêreldsportgebeure gedurende 2011 was ...
- A rugby, krieket en sokker.
  - B rugby, krieket en vlugbal.
  - C rugby, krieket en netbal.
  - D rugby, krieket en basketbal.
- 1.1.13 Hierdie Europese land gebruik NIE die euro as hulle geldeenheid NIE:
- A Italië
  - B Duitsland
  - C Frankryk
  - D Switserland
- 1.1.14 Die SAOG-land op die 15° O-lengtelyn wat dagligbesparingstyd (DBT) toepas, is ...
- A Angola.
  - B Mauritius.
  - C Namibië.
  - D Suid-Afrika.
- 1.1.15 Die hoofredes waarom toeriste van die SAOG-lande Suid-Afrika besoek, is ...
- A mediese besoeke en inkopies.
  - B werk en inkopies.
  - C besigheid en BVF ('VFR').
  - D vakansie en BVF ('VFR').
- 1.1.16 Die aksie wat verseker dat 'n produk of diens die behoeftes en verwagtinge van die kliënt bevredig:
- A Kwaliteitsbeheer
  - B Bemarkingstrategie
  - C Kliëntlojaliteit
  - D Kliëntterugvoer

1.1.17 Watter logo(s) is voorbeelde van kwaliteitsversekeraars in die toerismebedryf in Suid-Afrika?

A



B



C



D

Al die bogenoemde is korrek.

1.1.18 Hierdie persoon som 'n groep se bespreking op en gee besonderhede oor hoe die groep se planne gaan werk.

A Uitklaarder

B Skriba

C Inisieerder

D Geeneen van die bogenoemde nie

1.1.19 'n Tegniek om die sterk punte en swak punte van 'n maatskappy te beoordeel, asook die geleenthede en bedreigings waarmee hulle te doen het:

A Stoot- en trekfaktore

B SWOT-analise

C Strategiese beplanning

D Prestasiebestuur

1.1.20 Die DRIE voordele van die gebruik van 'n webtuiste om toerisme-produkte te bemark, is dat ...

1. toeriste enige tyd toegang tot inligting kan verkry.

2. baie toeriste terselfdertyd gehelp kan word.

3. baie toeriste nie toegang tot die webtuiste sal hê nie.

4. inligting vinnig bygewerk kan word.

A 1, 2 en 3

B 1, 3 en 4

C 1, 2 en 4

D 2, 3 en 4

(20)

- 1.2 Voltooi die volgende paragraaf deur die woorde in die lys hieronder te kies. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

oorspronklike kwalifikasiedokument; werksure; arbeidswette;  
curriculum vitae; gedragskode; etiese diens; dienskontrak; besoldiging

Sello Mokoena het 'n diploma oor drie jaar in Toerismebestuur voltooi. Hy reageer op 'n advertensie in die koerant vir 'n bestuursposisie by die Limpopo Toerisme-inligtingsentrum. Hy stuur sy (1.2.1) ... saam met sy aansoekvorm.

Sello was suksesvol tydens die onderhoud en is in die pos aangestel. Toe hy aangestel word, het sy werkgewer vir hom 'n (1.2.2) ... gegee wat sy (1.2.3) ... en sy (1.2.4) ... bevat. Sello het ook die (1.2.5) ... geteken wat riglyne oor sy werksetiek gee. (5)

- 1.3 Kies die korrekte woord(e) uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.3.6 paspoort.

1.3.1 'n Kenmerk van diens is dat dit (tasbaar/ontasbaar) is. (1)

1.3.2 Die (WBVO ['WSSD']/Aardeberaad) is in Suid-Afrika gehou om 'n volhoubare lewenswyse te bevorder. (1)

1.3.3 'n (Bemarkingsinstrument/Bemarkingsplan) is 'n stelsel om doelwitte te ontwikkel en aksieplanne op te stel om oor 'n kort tydperk te bereik. (1)

1.3.4 'n Toeris sal die heknommer en die sitpleknommer vir sy/haar vlug op die (instapkaart/elektroniese vliegkaartjie) kry. (1)

1.3.5 Die 1%-heffing wat gehef word wanneer toeriste motors huur, word aan (TOMSA/THETA) oorbetaal om gebruik te word vir toerismebemarking in Suid-Afrika. (1)

- 1.4 Bestudeer die algehele uitwerking van die 2010 FIFA Wêreldbeker soos hieronder aangedui. Kies 'n stelling uit KOLOM B om by die term in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

KOLOM A	KOLOM B
1.4.1 Geografiese verspreiding	<p>A Gedurende die FIFA Wêreldbekertoernooi het Suid-Afrika se bemarkingslagspreuk '<i>Suid-Afrika – dit is moontlik</i>', bekendheid by miljoene mense regoor die wêreld verwerf.</p> <p>B Die Noord-Kaap was nie 'n gasheerprovinsie vir enige van die FIFA Wêreldbekerwedstryde nie en tog het die span van Uruguay Kimberley as hulle basis vir oefening gebruik.</p> <p>C Baie toeriste was beïndruk met die gees van Ubuntu wat Suid-Afrikaners uitgestraal het.</p> <p>D Suid-Afrika kan trots wees om te sê dat ons tot op hede die derde meeste besoekers by enige FIFA Wêreldbekertoernooi ontvang het.</p> <p>E Statistiek wat ná die FIFA Wêreldbekertoernooi vrygestel is, wys dat die Suid-Afrikaanse toerismebedryf 'n groter inkomste gedurende hierdie tydperk ontvang het as in dieselfde tydperk in vorige jare.</p> <p>F Die Franse span het hulle besoek verleng sodat hulle Suid-Afrika kon verken, ten spyte daarvan dat hulle nie gekwalifiseer het om verder in die FIFA Wêreldbekertoernooi te speel nie.</p>
1.4.2 Duur van verblyf	
1.4.3 Handelsmerkbewustheid	
1.4.4 Spandeerpatrone van toeriste	
1.4.5 Toeristevolumes	

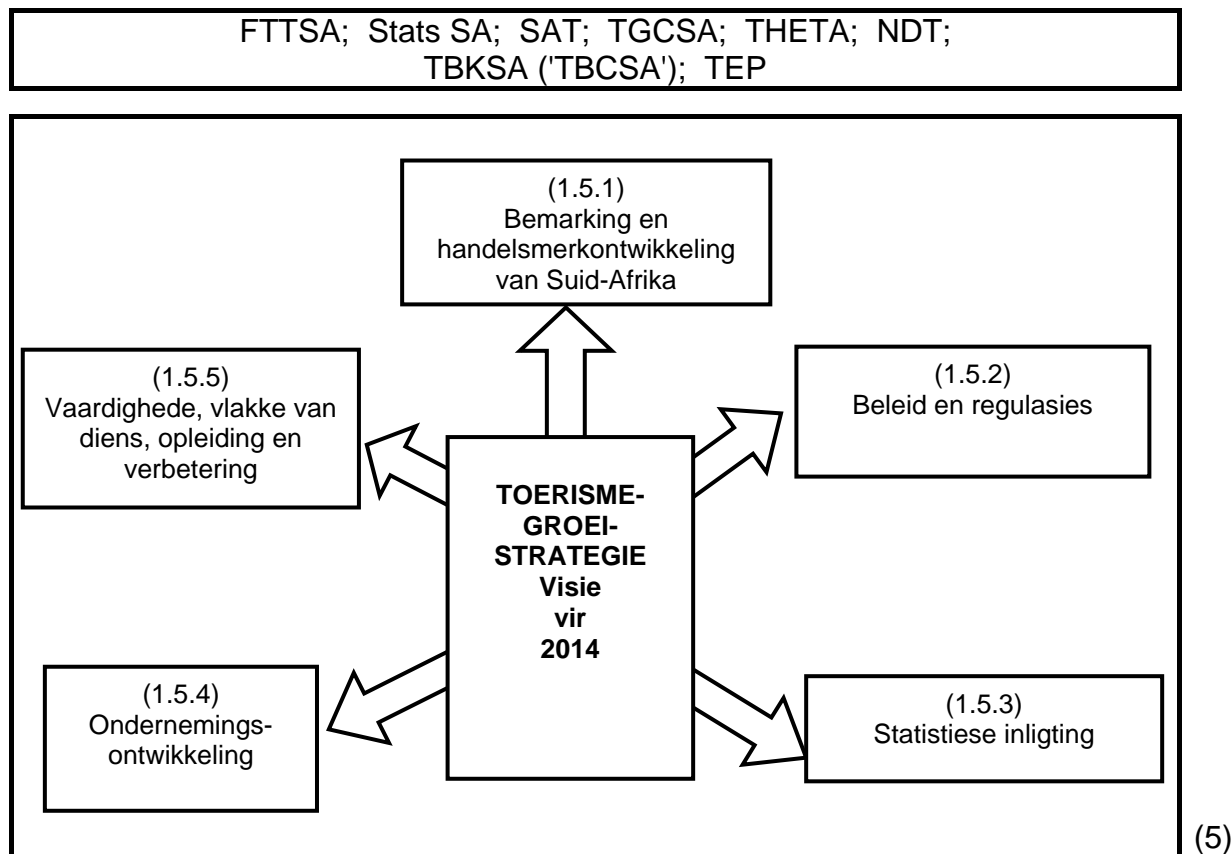
(5 x 1)

(5)



- 1.5 Die vloeiagram hieronder dui die visie van die Toerismegroei-strategie vir 2014 aan.

Voltooi die vloeiagram deur 'n organisasie uit die lys hieronder te kies. Skryf slegs die organisasie langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.



**TOTAAL AFDELING A: 40**

**AFDELING B: TOERISME AS 'N INTERVERWANTE STELSEL****VRAAG 2**

2.1 Bestudeer BEIDE uittreksels en beantwoord die vrae wat volg.

**UITSTEKENDE DIENSLEWERING DEUR DIE LUGVERVOERSEKTOR  
DRA BY TOT SUID-AFRIKA SE ONTWIKKELINGSDOELWITTE**



**DIE 'wow'-faktor**



As jy wil weet waarheen om te gaan - iHelp

Met vandag se passasiers wat 'n veel groter keuse as ooit tevore het ten opsigte van toegangsroetes en lugdienste, het die lewering van goeie kliëntediens belangriker vir bestemmings geword sodat hulle kompetend kan bly. Die Lughawemaatskappy van Suid-Afrika (ACSA) het gaan kyk hoe hulle hulle kliëntedienslewering by lughawens kan verbeter.

ACSA se kliëntediensstrategie beklemtoon hoe belangrik dit is dat alle lughawepersoneel unieke Suid-Afrikaanse gasvryheid sal toon wat die ware gees van Ubuntu sal wys, terwyl hulle 'n veilige, beskermde en bekwame punt-tot-punt reiservaring (van tyd van vertrek tot tyd van aankoms by die bestemming) sal voorsien.

ACSA het die volgende stappe ingestel om hulle diensleweringvlakke te verbeter:

- 'n Verbeterde kliëntediens kommunikasiestelsel, bekend as die 'Viewing Deck', waar alle ACSA-lughawekliënte die geleentheid het om met die lughawepersoneel te kommunikeer en persoonlike antwoorde op hulle navrae en klagtes te kry.
- Meer as 100 iHELP-kliëntediensagente is oral by die lughawens se terminale geplaas om passasiers te help. Baie komplimente is tot op hede ontvang van kliënte wat verras is deur die stappe wat gedoen is.
- iHELP-plakkate moedig kliënte aan om terugvoer oor ACSA se dienslewering aan die 'Viewing Deck' te sms. Daar word onmiddellik aan klagtes aandag gegee en dit word reggestel.

Joanne Paternoster

Behalwe vir verbeterde diensleweringvlakke by alle Suid-Afrikaanse Internasionale lughawens, het die SAL (Suid-Afrika se nasionale lugdiens) wat in staatsbesit is, hulle vloot en beskikbare produkte opgegradeer deur ses nuwe Airbus A330-200'e by te voeg (222 sitplekke, verbeterde vermaak, vinniger en beter brandstofbesparing).



Die doel van die toevoegings is:

- Verbeter en volhou die winsgewendheid van SAL, wat die regering sal help om hul ontwikkelingsplanne vir die hele land uit te voer.
- Bly wêreldwyd kompetend en voldoen aan die behoeftes van die mark.

[Aangepas uit *Sawubona Tydskrif*, Maart 2011]

- 2.1.1 Verduidelik die term *toegangsroete* deur na die uittreksel te verwys. (2)
- 2.1.2 (a) Identifiseer TWEE stappe wat deur ACSA geneem is om hulle dienslewering te verbeter. (2)
- (b) Verduidelik hoe die stappe wat gedoen is, dienslewering sal verbeter. (2)
- 2.1.3 Gee EEN rede waarom ACSA hulle kliënte aanmoedig om hulle kommentaar na die 'Viewing Deck' te sms. (2)
- 2.1.4 (a) Skryf neer hoe jy die begrip *Ubuntu* verstaan. (2)
- (b) Gee EEN rede waarom ACSA die gees van Ubuntu onder hul werknemers bevorder het. (2)
- 2.1.5 Die King Shaka Internasionale Lughawe in Durban, KwaZulu-Natal is in 2010 geopen en het baie nuwe werksgeleenthede geskep. (2)
- Noem EEN manier waarop werkskepping tot die opheffing van gemeenskappe gelei het. (2)
- 2.1.6 Verduidelik hoe die toevoeging van die ses nuwe Airbus A330-200'e die volgende tot gevolg sal hê:
- (a) Die winsgewendheid van SAL (2)
- (b) Die bydrae tot Suid-Afrika se BBP (2)

2.2 Bestudeer die spotprent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



- 2.2.1 Identifiseer die sosio-ekonomiese probleem wat in die spotprent uitgebeeld word. (2)
- 2.2.2 Behalwe werkskepping, bespreek EEN manier waarop die bevordering en ontwikkeling van die toerismebedryf die bogenoemde probleem kan oplos. (2)
- 2.2.3 Voor 1994, is histories-benadeelde individue (HBI's) beperkte geleenthede gegee om deel te neem aan toerisme-aktiwiteite. Hulle het ook minder geleenthede gehad om toerismebesighede te besit. Die regering het sedertdien verskeie maniere gebruik om die toerismebedryf te transformeer om alle Suid-Afrikaners in te sluit en hulle lewenspeil te verbeter.

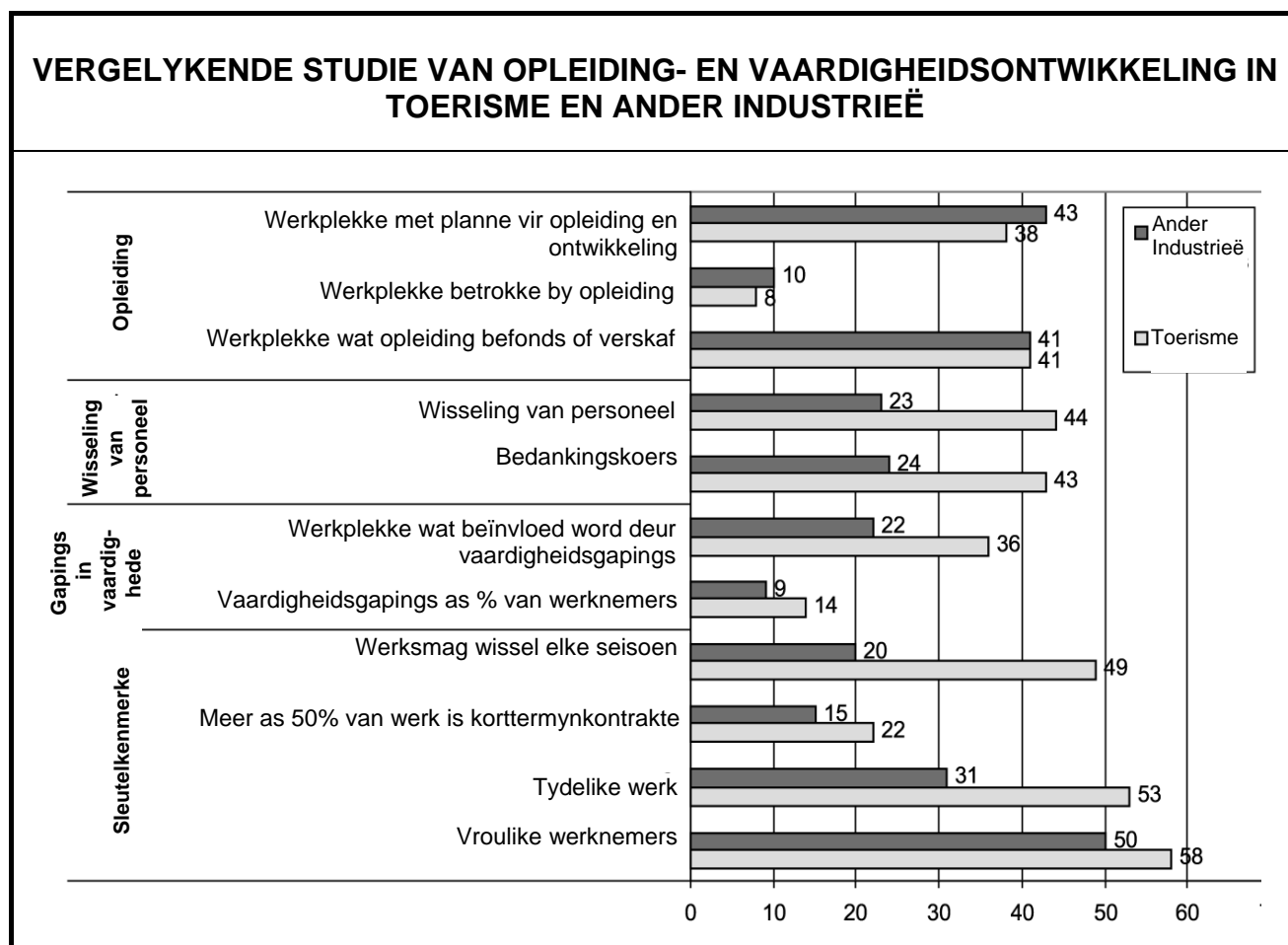
Noem EEN manier waarop die regering die volgende vennootskap gebruik het om ongelykhede van die verlede in toerisme aan te pak:



(2)  
[24]

**VRAAG 3**

3.1 Bestudeer die grafiek hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



Die grafiek gee 'n oorsig van vaardigheidsontwikkeling en opleiding binne die toerismebedryf.

- 3.1.1 Identifiseer uit die grafiek EEN rede waarom die toerismebedryf so 'n hoë arbeidswisseling ervaar in vergelyking met ander industrieë. (2)
- 3.1.2 Verduidelik hoe die hoë persentasie tydelike werk in die toerismebedryf toerismebedryf sal verhinder om in opleiding en vaardigheidsontwikkeling te belê. (2)
- 3.1.3 Die Nasionale Departement van Toerisme (NDT) in Suid-Afrika het die kwessie van seisoenaliteit ondersoek.
- (a) Noem die strategie wat deur die NDT gebruik is om te probeer om seisoenaliteit te laat daal. (2)
- (b) Verduidelik hoe hierdie strategie seisoenaliteit sal laat daal. (2)

## 3.2 Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



KAJUITBEAMPTES (kajuitbemanning) help om vlugte vir lugdienspassasiers veilig, gemaklik en genotvol te maak. 'n Kajuitbeampte se werk begin met 'n voorflugvergadering met die res van die bemanning.

Kajuitbeamptes is verantwoordelik vir passasiers se veiligheid. Hulle verduidelik veiligheidsregulasies en noodprosedures, kyk dat sitplekgordels tydens opstygting en landing vasgemaak is en verseker dat ander veiligheidstandaarde van die Federale Lugdiensadministrasie (FAA) gevolg word. Hulle moet in staat wees om met noodtoerusting soos afglybane (skagte) te werk om passasiers vinnig van die vliegtuig af te kry in 'n noodsituasie.

Kajuitbeamptes bring die meeste van hulle tyd op die vliegtuig deur as hulle plaaslik en internasionaal reis. Hulle bring die meeste van hulle tyd saam met passasiers deur wat uit verskillende agtergronde en kulture kom. Hulle werk dikwels in klein en kompakte toestande en is baie op hulle voete. Slegte weer kan vliegtoestande ongemaklik of gevaarlik maak. Hulle werk ook deur die nag en vlieg oor baie tydsones. Hoewel kajuitbeamptes die voordele van reis ervaar, leef hulle ook weke aaneen uit hulle tasse.

- 3.2.1 Identifiseer TWEE vaardighede uit die uittreksel wat nodig is om 'n goeie kajuitbeampte te wees. (2)
- 3.2.2 Noem EEN negatiewe werkstoestand uit die uittreksel wat kajuitbeamptes kan ervaar. (2)
- 3.2.3 Verduidelik waarom kajuitbeamptes fisies fiks moet wees. (2)
- 3.2.4 Gee EEN voorbeeld van reisvoordele. (2)
- [16]**

**TOTAAL AFDELING B: 40**

**AFDELING C: VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME****VRAAG 4**

4.1 Bestudeer die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Die Suid-Afrikaanse toerismebedryf het in die laaste eeu na toerisme verskuif wat op die 'driedubbele slotreël' gefokus is. Verantwoordelike toerismepraktyke het die sleutel tot volhoubare toerisme-ontwikkeling geword en is deur rolspelers en toeriste in die bedryf aanvaar. Die drie toerismebesighede hieronder was finaliste vir die Imvelo Toekennings in 2010.

<b>AVIS</b>	<b>MOTSETHABO TOERE</b>	<b>TAFELBERG-KABELKAR</b>
		
<p>Avis glo 'Mense is belangriker as motors'. Die maatskappy moedig sy werknemers – of 'handelsmerk-ambassadeurs' – aan om te deel in die opheffing van gemeenskappe. Hulle personeel help om skoon te maak, onkruid te verwyder, geboue te verf en bome te plant in minderbevoorregte gemeenskappe oral in die land.</p>	<p>Motsethabo Toere bied townshiptoere aan in Alexandra naby Johannesburg. Meer toeriste stel nou belang in townshiptoere. Motsethabo Toere voorsien in hierdie groter aanvraag wat tot gevolg het dat hulle ekonomiese situasie verbeter.</p>	<p>Die Tafelbergkabelkar beoefen verantwoordelike toerisme. Met 750 000 besoekers per jaar kan die bergomgewing maklik beskadig word. Besoekers word gedurig herinner om water te bespaar waar hulle moontlik kan. Alle afval word bo van die berg af gebring en herwinningsprojekte is in plek.</p>

[Aangepas uit *IMVELO Tydskrif*, November 2010]

4.1.1 Voltooi die sin: Die Imvelo Toekennings word gegee aan toerisme-besighede vir hulle bydrae tot die ...

(1)

- 4.1.2 Om verantwoordelike toerisme toe te pas, sal enige toerisme-besigheid die 'driedubbele slotreël'-benadering gebruik.

Noem die DRIE pilare van volhoubare toerisme. (3)

- 4.1.3 (a) Identifiseer die pilaar waarvoor Avis 'n finalis was en haal EEN voorbeeld uit die uittreksel aan wat hulle verbintenis tot volhoubare toerismepraktyke wys. (2)

- (b) Identifiseer die pilaar waarvoor Motsethabo Tours 'n finalis was en haal EEN voorbeeld uit die uittreksel aan wat hulle verbintenis tot volhoubare toerismepraktyke wys. (2)

- (c) Identifiseer die pilaar waarvoor die Tafelbergkabelkar 'n finalis was en haal EEN voorbeeld uit die uittreksel aan wat hulle verbintenis tot volhoubare toerismepraktyke wys. (2)

- 4.2 Lees BEIDE uittreksels hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

**DIT IS SKOKKEND OM TE SIEN HOE RENOSTERS DOODGEMAAK  
WORD VIR 'N GENEESMIDDEL WAT NIE WERK NIE**



In 2010 is 333 renosters onwettig in Suid-Afrika vir hulle horings gejag teenoor die 122 renosters wat in 2009 onwettig in die land gejag is.

Baie pogings is aangewend om 'n einde te maak aan die doodmaak van renosters, soos:

- Wydverspreide publisiteit oor die kwessie
- Natuurbewaarders het gif in renosters se horings geplaas wat onskadelik is vir die renosters, maar tog skadelik is vir mense.

In Februarie 2011 het 'n afvaardiging van SANParke se personeel van die Nasionale Krugerwildtuin met Ezemvelo KZN Wildlife in die Hluhluwe-Umfolozi Park vergader. Hulle het bymekaargekom om inligting oor renosterveiligheid en teenstropingstrategieë uit te ruil. Hierdie vergaderings is belangrik vir alle belanghebbendes, want hulle help mekaar om hulle eie teenstropingstrategieë te onderhou en te ontwikkel.

Die afvaardiging het 'n helikoptervlug oor die 96 000 hektaar van die Hluhluwe-Umfolozi Park onderneem om 'n idee te kry van die uitdagings waarmee Ezemvelo-veldwagters te doen kry wanneer hulle wildstropery en die slim tegnieke wat deur die wildstropers gebruik word, probeer verhinder.



Renosters in Suid-Afrika verskyn in CITES Bylae I, wat beteken dat enige internasionale handel in enige deel van 'n renoster vir kommersiële doeleindes, onwettig is.



- 4.2.1 Verduidelik die term *onwettige jag*. (2)
- 4.2.2 Identifiseer TWEE uitdagings uit die uittreksel waarmee Ezemvelo KZN Wildlife in die Hluhluwe-Umfolozi Park te doen het met betrekking tot die onwettige jag van renosters. (4)
- 4.2.3 Skryf volledig uit waarvoor CITES staan en verduidelik die funksie van hierdie organisasie. (3)
- 4.2.4 Noem EEN ander wêreldorganisasie wat hard werk om die renosterspesie te beskerm. (2)

Die onderstaande prentjie beklemtoon die belangrikheid om vennootskappe tussen plaaslike gemeenskappe en wildreservate te vorm om saam te werk om die renoster te red.

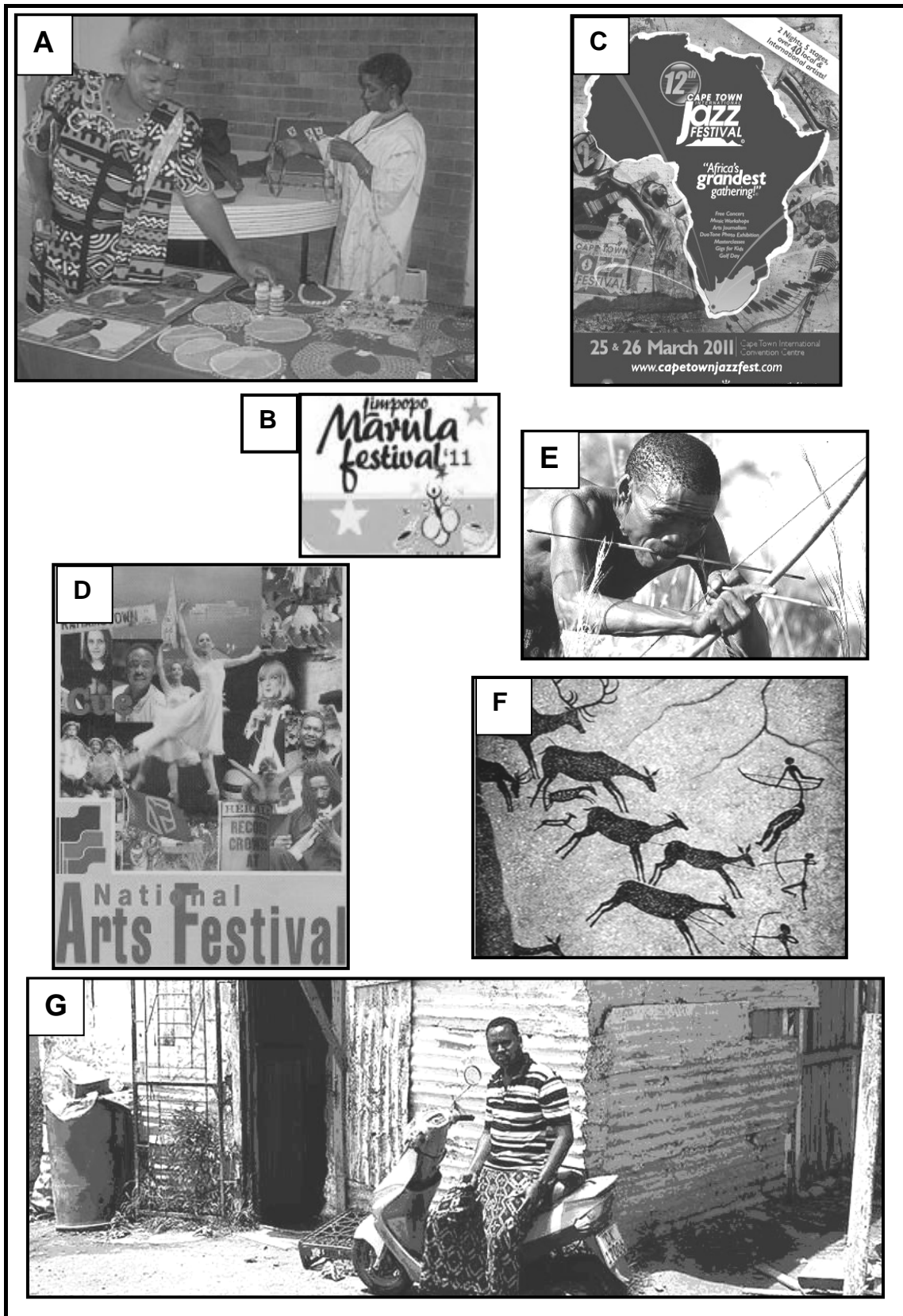


- 4.2.5 Bespreek EEN voordeel van samewerking tussen plaaslike, nasionale en wêreldorganisasies om die renoster te red. (2)
- 4.2.6 Stel TWEE maniere voor waarop jy die gemeenskap sal betrek om die renoster te red. (4)

**[27]**

**VRAAG 5**

- 5.1 Die collage hieronder dui produkte aan wat die potensiaal het om in unieke toerismebelesigheidsgeleenthede ontwikkel te word.



- 5.1.1 Identifiseer VIER produkte uit die collage wat die potensiaal het om in unieke toerismebesigheidsgeleenthede ontwikkel te word. Skryf slegs die letters langs die vraagnommer neer, byvoorbeeld 5.1.5 K; J. (4)
- 5.1.2 Verduidelik waarom die nasionale kunstefees in raam D 'n gewilde toeristebesienswaardigheid is. (2)
- 5.1.3 Mnr. Mkhize in raam G wil sy eie townshiptoerismebesigheid ontwikkel.
- Noem VIER elemente van die bemarkingsmengsel wat hy in gedagte moet hou wanneer hy sy bemarkingsplan ontwikkel. (4)
- 5.1.4 Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Toeriste neem uitstekende dienslewering asook prys in ag wanneer hulle 'n toerismeproduk koop. Daar is baie verskillende maniere om die prys van 'n toerismeproduk te bepaal. Hieronder volg twee verskillende metodes wat in die toerismebedryf gebruik word om pryse te bepaal.	
<b>Vraag-gebaseerde prysbepaling</b>	<b>Kompetisie-gebaseerde prysbepaling</b>
'n Strategie wat deur 'n produkeienaar gebruik word om hoër pryse te vra wanneer daar 'n vraag na die produk is en laer pryse wanneer daar nie 'n groot vraag is nie. Byvoorbeeld, 'n eienaar van 'n gastehuis sal sy pryse gedurende die skoolvakansies verhoog omdat daar 'n groter vraag na verblyf is.	'n Strategie wat deur die produkeienaar gebruik word om dieselfde prys as 'n ander eienaar wat dieselfde produk binne die dieselfde omgewing verkoop, te vra. Byvoorbeeld twee spaza-winkels verkoop vis en skyfies in dieselfde omgewing. Die verkooppunt word bepaal deur dienslewering, afslag, verpakking en karakter.

- (a) Identifiseer die geskikste prysbepalingsmetode vir die handwerkwinkel in raam A. (1)
- (b) Motiveer jou antwoord. (2)
- [13]**

**TOTAAL AFDELING C: 40**



6.1 Mnr. Taylor is 'n jong avontuurtoeris van Nieu-Seeland wat Suid-Afrika vir twee weke besoek het.

6.1.1 Voltooi die volgende sin:

Die tydsverskil tussen Suid-Afrika en Nieu-Seeland is ... uur. Ignoreer DBT (DST). (1)

6.1.2 Noem TWEE maniere waarop mnr. Taylor die nagevolge van vlugvoosheid kan verminder. (2)

6.1.3 Nieu-Seeland pas Dagligbesparingstyd toe gedurende hulle somermaande.

Verduidelik EEN manier waarop Dagligbesparingstyd 'n invloed op mnr. Taylor se aankomstyd by OR Tambo Internasionale Lughawe sal hê. (2)

6.1.4 Na sy Suid-Afrikaanse toer wil mnr. Taylor sy vriend in Delhi (Indië) besoek. Hulle wil op Saterdag 26 November 2011 na 'n Drienasies-rugbywedstryd tussen Suid-Afrika en Nieu-Seeland se spanne op televisie kyk. Die wedstryd begin om 17:00 in Pretoria.

Bereken die begintyd en die datum in Delhi as die wedstryd lewendig uitgesaai word. Ignoreer DBT (DST). Dit kan voordelig wees om jou berekenings te wys. (4)

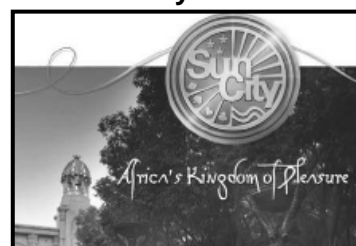
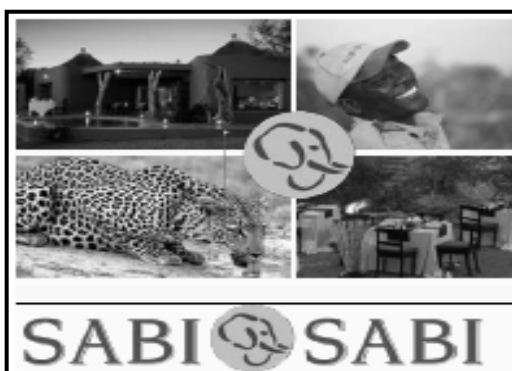
6.1.5 Mnr. Taylor vertrek vanaf Wellington Internasionale Lughawe (in Nieu-Seeland) na OR Tambo Internasionale Lughawe op 'n Maandag om 06:30. Die vliegtyd na Suid-Afrika is 19 uur.

Bereken die tyd en dag waarop hy in Suid-Afrika sal aankom. Ignoreer DBT (DST). Dit kan voordelig wees om jou berekenings te wys. (5)

6.2 Bestudeer die twee toeristeprofile en die prente wat hulle behoeftes illustreer hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Profiele van internasionale toeriste wat Suid-Afrika besoek	
TOERIS A	TOERIS B
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In hulle laat twintigs</li> <li>• Professionele kwalifikasies</li> <li>• Bly in driester-verblyf</li> <li>• Geniet dobbel en die naglewe</li> <li>• Verkies om hulle eie vakansies en vlugte deur die Internet te bespreek</li> <li>• Geniet om op hulle eie te reis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bejaard</li> <li>• Afgetree</li> <li>• Geniet luukse verblyf</li> <li>• Geniet historiese en kulturele toere</li> <li>• Verkies pakkettoere sodat hulle saam met groot groepe kan reis en ander toeriste kan ontmoet</li> </ul>



**DIE BEHOEFTE VAN TOERISTE VOLGENS HULLE PROFIELE****Kloofzicht Lodge****Translux bus****Robbeneiland****Bahia Hotel****AVIS-motorhuur****Sun City Casino****Wildkyk by Sabi Sabi Natuur-reservaat****Bergfietsry**

Kies 'n behoefte uit die opskrifte hierbo wat die beste by die toeristeprofiel hieronder pas, byvoorbeeld 6.2.7 Budget Motorhuur. Skryf slegs die opskrif langs die vraagnommer (6.2.1–6.2.6) in die ANTWOORDEBOEK neer. Elke behoefte mag slegs EEN maal gebruik word.

	<b>TOERIS A</b>	<b>TOERIS B</b>
Waarskynlikste besienswaardigheid om te besoek	6.2.1	6.2.2
Waarskynlikste verblyf	6.2.3	6.2.4
Waarskynlikste manier van vervoer	6.2.5	6.2.6

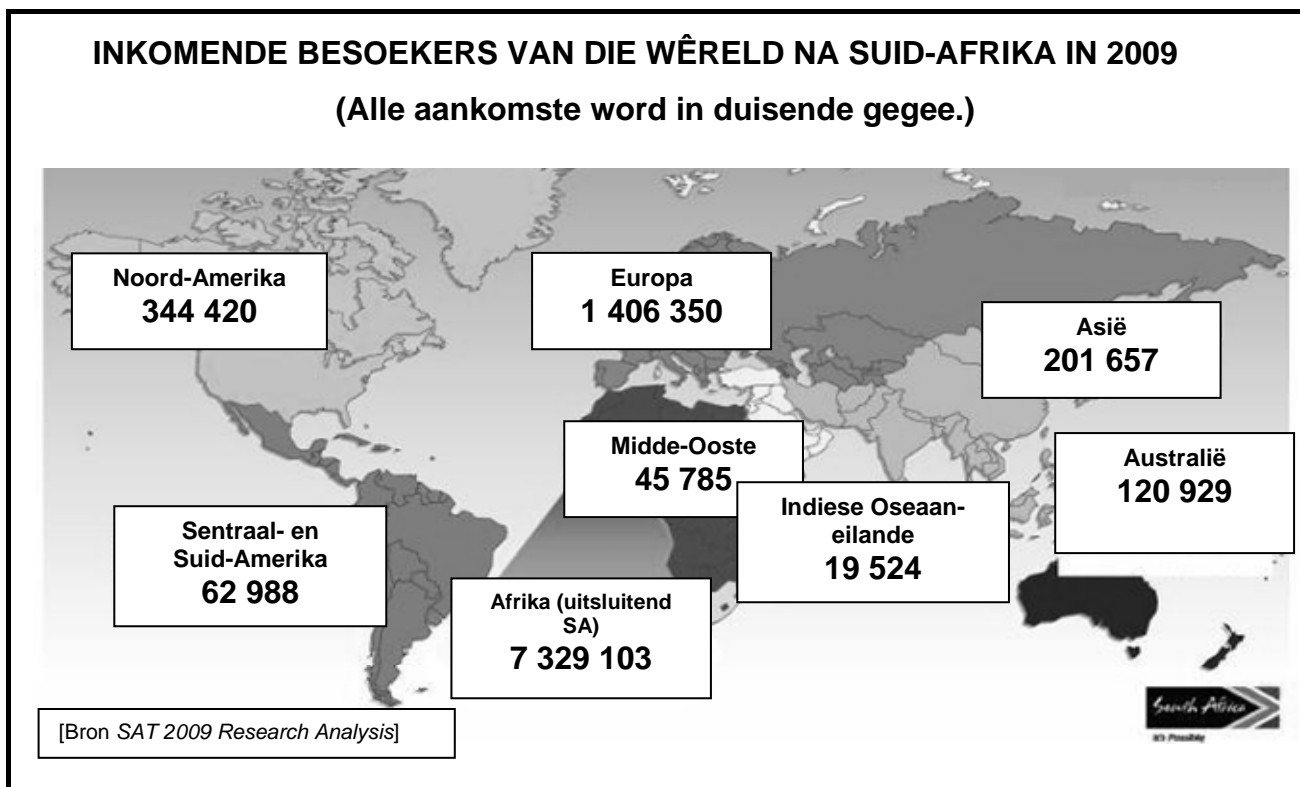
(6)

- 6.3 Misdaad is een van die hoofredes waarom toeriste nie 'n bestemming besoek nie.

Noem TWEE veiligheidsvoorsorgmaatreëls wat toeriste by 'n hotel kan volg om hulle eie veiligheid te verseker.

(2)

- 6.4 Bestudeer die aankomsstatistiek hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



- 6.4.1 Identifiseer die streek met die derde laagste aantal aankomste in Suid-Afrika.

(2)

- 6.4.2 Rangskik die volgende streke in dalende (hoogste tot laagste) volgorde in terme van hulle aankomste:

Australië, Noord-Amerika en Asië

(3)

- 6.4.3 Gee EEN voorbeeld vanaf die kaart vir elk van die volgende:

(a) Bestaande markte

(2)

(b) Nuwe markte

(2)

6.5 Wanneer geldeenhede (valuta) verwissel word, sal verskillende wisselkoerse vir verskillende transaksies van toepassing wees.

Die Bankverkoopkoers (BVK ('BSR')) word gebruik wanneer mense buitelandse valuta by 'n bank koop.

Die Bankaankoopkoers (BAK ('BBR')) word gebruik wanneer toeriste buitelandse valuta vir ZAR verwissel.

Kagiso, Lionel en Loyiso van Suid-Afrika het Italië en Brittanje besoek as deel van 'n kulturele uitruilgoep. Hulle wil euro's ter waarde van R8 400,00 koop as deel van hulle sakgeld. Die huidige wisselkoerse word hieronder aangedui:

	<b>BAK ('BBR')</b>	<b>BVK ('BSR')</b>
GBP	10,98	11,39
EURO	9,70	10,07
VSD	6,68	7,00

6.5.1 Bereken die buitelandse valutabedrag wat hulle sal ontvang. (3)

6.5.2 Met hulle terugkeer het hulle 250 euro's en wil dit ruil vir Suid-Afrikaanse plaaslike valuta.

Bereken die bedrag in rand wat hulle sal ontvang. (3)

6.5.3 Kagiso, Lionel en Loyiso het op 'n stadstoer in Londen gegaan. Hulle het elkeen £35 betaal. Bereken die totale koste vir al drie van hulle in rand deur gebruik te maak van die BVK ('BSR'). (4)

6.5.4 Beveel die beste manier aan om buitelandse valuta by jou te dra en gee EEN rede vir jou antwoord. (3)



6.6 Lees die artikel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

**KAN TOERISME HAITI HELP?**

Die onlangse aardbewing het die grootste deel van die hoofstad Port au Prince verwoes. Haiti is polities onstabiel, het 'n hoë misdaadsyfer en is 'n baie arm land. Die eens pragtige flora is verwoes deur ongekontroleerde ontbossing. Die aardbewing het geboue verwoes en daar was groot lewensverliese.

Die internasionale gemeenskap het gefokus op reddingspogings om die groot aantal sterftes en beserings, verwoesting van eiendom, infrastruktuur en ontwrigte vervoerstelsels en telekommunikasie te hanteer.

Die wêreldtoerismegemeenskap het 'n geleentheid om Haiti met 'n langtermyn-toerismeplan te help om dit te help herbou. Die plan sal bebossing, die herbou van infrastruktuur en gemeenskapstoeristeverblyf insluit.

[Aangepas uit David Beirman, ETN Krisiskenner, 13 Januarie 2010]

- 6.6.1 Aardbewings word beskou as natuurlike rampe. Verduidelik jou begrip van die term *natuurlike ramp*. (2)
- 6.6.2 Identifiseer uit die uittreksel TWEE direkte gevolge van die ramp op die fisiese omgewing. (2)
- 6.6.3 Bespreek EEN moontlike manier waarop hierdie ramp 'n negatiewe uitwerking op die lugdiensbedryf gehad het. (2)

**TOTAAL AFDELING D: 50**

**AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE****VRAAG 7**

7.1 Bestudeer die strokiesprent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



- 7.1.1 Verduidelik EEN behoefte van die toeriste soos in die spotprent aangedui word. (2)
- 7.1.2 Noem EEN verwagting van die toeriste in die spotprent met betrekking tot prysbepaling. (2)
- 7.1.3 (a) Dink jy daar is aan die verwagting in VRAAG 7.1.2 voldoen? (1)
- (b) Gee 'n rede vir jou antwoord. (2)
- 7.1.4 Gee TWEE redes waarom dit vir enige toerismebesigheid belangrik is om aan die behoeftes en verwagtinge van toeriste te voldoen. (4)
- [11]**

- 7.2 Bestudeer die kliëntediensterugvoerkaart wat deur die twee Suid-Afrikaanse toeriste in die spotprent na afloop van hulle gondelvaart voltooi is, en beantwoord die vrae wat volg.

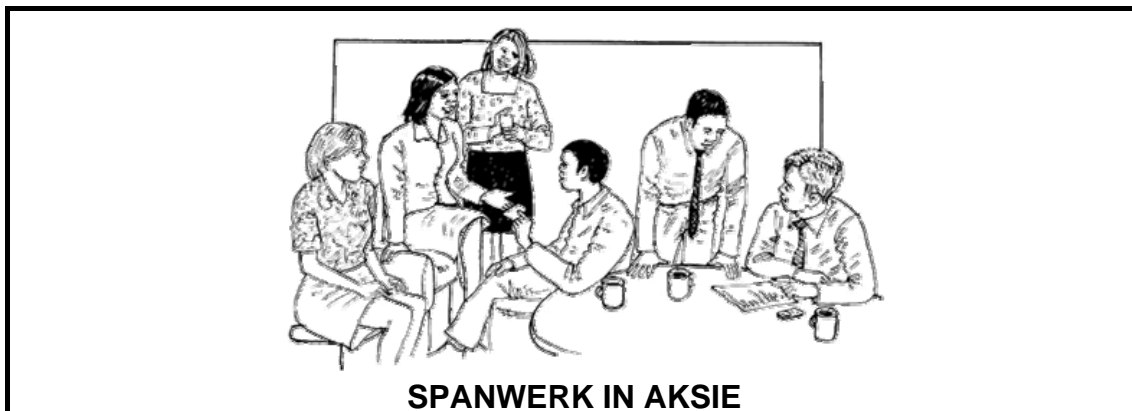
<b>Luigi se Gondelvaarte – Kliëntediensterugvoerkaart</b>			
	<b>Goed</b>	<b>Gemiddeld</b>	<b>Swak</b>
1. Vriendelikheid van die gondelier	✓		
2. Eerlikheid van die gondelier			✓
3. Toestand van die gondel (veiligheid en voorkoms)		✓	
4. Waarde vir geld		✓	
5. Algehele ervaring		✓	
<b>ALGEMENE OPMERKINGS</b>			

- 7.2.1 Verduidelik waarom Luigi aan al die kwessies op die terugvoerkaart moet aandag gee. (2)
- 7.2.2 (a) Noem TWEE gebiede waar dienslewering moet verbeter. (2)
- (b) Verduidelik EEN manier waarop Luigi se Gondelvaarte sy besigheid kan verbeter. (2)
- 7.2.3 Gee EEN ander vorm van kliëntediensterugvoer wat deur Luigi gebruik kan word. (2)

**[8]**

**VRAAG 8**

- 8.1 Bestudeer die prent van 'n dinkskrumsessie deur die personeel van die Palm Tree Hotel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



- 8.1.1 (a) Stem jy saam dat goeie spangees onder personeellede voordelig vir die hotel kan wees? (1)
- (b) Gee EEN rede vir jou antwoord. (2)
- 8.1.2 Noem die hoofpersoon in 'n span wat daarvoor verantwoordelik is om goeie spangees te verseker. (2)
- 8.2 Identifiseer en kies die geskikte kommunikasietoerusting uit die prente hieronder om die personeel by Tumi's Travel in staat te stel om hulle werk deeglik te kan doen. Skryf slegs die naam van die mees gepaste tegnologie neer.



- 8.2.1 Tumi's Travel wil 'n vierbladsy-reisprogram vir 'n groep van twintig toeriste dupliseer op die kostedoeltreffendste (goedkoopste/mees ekonomiese) manier. (2)
- 8.2.2 Tumi's Travel stuur elektroniese kopieë van die reisprogram na 'n groep van twintig toeriste. (2)
- 8.2.3 Noem TWEE van die toerustingstukke wat stemoproepe kan ontvang. (2)
- [6]**

**TOTAAL AFDELING E: 30**  
**GROOTTOTAAL: 200**