basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2012

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 28 bladsye.

Kopiereg voorbehou

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies aandagtig voordat die vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings: AFDELING A, B, C, D en E.

2. Beantwoord AL die vrae.

3. Begin ELKE vraag op 'n NUWE bladsy.

4. In VRAAG 7.3 moet antwoorde korrek tot TWEE desimale plekke afgerond word.

5. Jy mag 'n nie-programmeerbare sakrekenaar gebruik.

6. Skryf netjies en leesbaar.

7. Die volgende tabel is 'n riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling in te deel:

AFDELING A	Kortvrae	40 punte	20 minute
AFDELING B	Toerisme as 'n Interverwante Stelsel	40 punte	40 minute
AFDELING C	Volhoubare en Verantwoordelike 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

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1 Vier opsies word as moontlike antwoorde vir 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 Die woord wat met die toerismelogo hieronder verbind word:

A Eish
B Ayoba
C Welkom
D Mzanzi

1.1.2 Die 1996-dokument wat die beleidsraamwerk en riglyne vir toerisme-ontwikkeling in Suid-Afrika verskaf:

A Die Witskrif oor die Bevordering en Ontwikkeling van Toerisme in Suid-Afrika
B Die Groenskrif oor die Bevordering en Ontwikkeling van Toerisme in Suid-Afrika
C Riglyne vir Verantwoordelike Toerisme
D Handboek vir Verantwoordelike Toerisme

1.1.3 Die 'Sho't left'-veldtog is deel van die …-strategie van die NDT.

A Veiligheid-en-sekuriteit
B Energiedoeltreffendheid
C Kultuur- en-erfenisontwikkeling
D Binnelandse Toerismegroei

1.1.4 Suid-Afrika se enigste ikoon op die lys van die Sewe Wonders van die Natuur:

A ISimangaliso-vleilandpark
B Tafelberg
C Mapungubwe-wêrelderfenisterrein
D Howick-waterval

1.1.5 Suid-Afrikaanse Toerisme (SAT) gebruik toerismeheffings (fondse) wat deur … ingesamel word om Suid-Afrika plaaslik en internasionaal te bemark.

A TOMSA
B SATSA
C FEDHASA
D ASATA

1.1.6 'n Voorbeeld van 'n spesifieke tegniese vaardigheid vir 'n sekere werk in die toeristebedryf:

A Noukeurig luister
B Akkurate skriftelike kommunikasie
C Om in staat te wees om 'n sagtewareprogram vir besprekings te gebruik
D Om duidelik en hoflik te praat

1.1.7 Hierdie departement hanteer die ekonomiese, maatskaplike en omgewingsdoelwitte van toerisme:

A DVOT ('DEAT')
B Departement van Omgewingsake
C Nasionale Departement van Toerisme
D Departement van Binnelandse Sake

1.1.8 Die insameling en ontleding van inligting om 'n doeltreffende bemarkingsplan op te stel:

A Bemarkingsresep
B Bemarkingsegmentasie
C Marknavorsing
D Bemarkingsproduk

1.1.9 In Suid-Afrika word Erfenisdag op … gevier.

A 16 Junie
B 1 Mei
C 24 September
D 27 April

1.1.10 Mielies is al vir baie jare die basis van Afrika-kookkuns en elke kultuurgroep het 'n ander manier om dit te berei en te kook. Hierdie tradisionele gereg word met mielies gemaak:

A Stampmielies en boontjies
B Bunny Chow
C Breyani
D Morogo

1.1.11 'n Persoon met 'n Suid-Afrikaanse paspoort het 'n visum nodig om na die volgende land te reis:

A Die Verenigde Koninkryk
B Zimbabwe
C Botswana
D Lesotho

1.1.12 Suid-Afrika lees sy standaardtyd van …

A +1.
B –1.
C –2.
D +2.

1.1.13 Die lengtelyn wat bepaal of 'n dag verloor of bygekry is, word die ... genoem.

A UTK ('UTC')
B IDL
C DBT
D GMT

1.1.14 'n Voorbeeld van 'n belastingvrye item wat by die doeane klaring sal kry wanneer dit Suid-Afrika binnekom, is ...

A 'n bedreigde plant.
B 50 mℓ parfuum.
C 'n onverklaarde kamera.
D meer as drie liter alkohol.

1.1.15 Hierdie siekte word hoofsaaklik in klam en moerasagtige gebiede opgedoen:

A Malaria
B Hepatitis
C Varkgriep
D Ingewandskoors

1.1.16 Die koers wat deur 'n bank gebruik word wanneer buitelandse valuta vir 'n plaaslike geldeenheid verhandel word:

A BVK
B Forex
C BAK
D Valutaverhandeling

1.1.17 Die doeltreffendste metode waarop 'n supermark kliënte-tevredenheid kan meet, is om …

A kliënte se selfoonnommers te kry en kort opvolgoproepe te maak nadat die kliënte die supermark verlaat het.
B kliënte te vra om lang, geskrewe vraelyste te voltooi voordat hulle die winkel verlaat.
C kliënte te nader en te vra oor hulle inkopie-ervaring terwyl hulle inkopies doen en 'n gratis produk vir hulle te gee.
D Beide A en C is doeltreffende metodes

1.1.18 Lesotho is een van Suid-Afrika se hoof inkomende markte. 'n Moontlike rede vir die hoë besoekersgetalle is dat …

A baie mense van Lesotho Suid-Afrika besoek om die vele kulturele toeristebesienswaardighede te beleef.
B baie mense van Lesotho na Suid-Afrika kom om besigheid te doen.
C baie mense van Lesotho na Suid-Afrika kom om vriende en familie te besoek.
D Beide B en C is korrek

1.1.19 Die … word deur party besighede gebruik om diensstandaarde te evalueer.

A toerismeondernemingsprogram
B pro-armoede-toerismeprogram
C wêreldreis-en-toerismeprogram
D geheime kliënt

1.1.20 Die mees ekonomiese tegnologie om groot hoeveelhede van 'n dokument te dupliseer:

A Rekenaar
B Faksmasjien
C Fotostaatmasjien
D Skandeerder (Aftaster) (20 x 1) (20)

1.2 Kies die akroniem/afkorting uit die lys wat by die beskrywing hieronder pas. Skryf slegs die akroniem/afkorting langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

TGRSA ('TGCSA'); FTTSA; CATHSSETA; AA-reisgidse; SABS

1.2.1 Die organisasie verantwoordelik vir die sertifisering van besighede wat verantwoordelike toerisme toepas

1.2.2 Die verantwoordelikheid van hierdie raad is om akkommodasie-instansies te gradeer

1.2.3 Hierdie privaat organisasie verskaf bykomende gradering van akkommodasie-instansies

1.2.4 Hierdie organisasie moniteer en kontroleer nasionale standaarde en kwalifikasies in toerisme

1.2.5 Hierdie organisasie stel en onderhou standaarde vir baie toerismeverwante produkte, asook vir dienste soos voedselvoorbereiding en vervoer (5 x 1) (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.

1.3.1 ('n Webtuiste/E-pos) verskaf inligting oor 'n organisasie in elektroniese formaat wat vir die algemene publiek toeganklik is.

1.3.2 (Besoldiging/Terugbetaling) verwys na 'n werknemer se salaris en byvoordele wat deur die werkgewer gegee word vir werk wat gedoen is.

1.3.3 'n Alternatief vir die tradisionele vorm van bemarking is (eBemarking/brosjures).

1.3.4 'n Boetiekeienaar reis na Bangkok om klere vir haar winkel te koop. Sy word as 'n (besigheidstoeris/ontspanningstoeris) beskou.

1.3.5 (Ligtoringtoerisme/Besigheidstoerisme) is 'n voorbeeld van 'n nismark. (5 x 1) (5)

1.4 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat by die beginsels van FTTSA in KOLOM A 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 Volhoubaarheid	A aanvaarding van en begrip vir verskillende kulturele praktyke
1.4.2 Respek	B betrek alle belanghebbendes by die besluitnemingsproses
1.4.3 Deursigtigheid	C alle betrokkenes by 'n toerisme-aktiwiteit moet hulle billike deel van die inkomste uit die projek kry
1.4.4 Demokrasie	D sinvolle gebruik van beskikbare bronne
1.4.5 Betroubaarheid	E deel alle inligting met belanghebbendes
	F die toerismeproduk moet altyd waarde vir geld bied

(5 x 1) (5)

1.5 Kies die woord(e) uit die lys wat by die beskrywing hieronder pas. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

transitovisum; vakansievisum; studentevisum; besigheidsvisum; buitelandse visum; diplomatieke visum; mediese visum; besoekersvisum

1.5.1 Uitgereik aan 'n persoon wat aan 'n inrigting vir hoër onderwys in Suid-Afrika wil studeer

1.5.2 Uitgereik aan 'n persoon wat gesondheidsbehandeling van minder as drie maande benodig

1.5.3 Uitgereik aan 'n persoon wat vriende en familie in Suid-Afrika wil besoek

1.5.4 Uitgereik aan internasionale toeriste wat op pad na 'n buurland is

1.5.5 Uitgereik aan 'n persoon wat aan 'n ambassade of 'n Hoë Kommissariaat verbonde is. (5 x 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: TOERISME AS 'N INTERVERWANTE STELSEL

VRAAG 2

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

Die belangrikheid van toerisme vir die Suid-Afrikaanse ekonomie en toekomstige groei kan nie onderskat word nie.

Toerisme is 'n groot en groeiende deel van die Suid-Afrikaanse ekonomie. Dit verskaf buitelandse inkomste, werksgeleenthede en huishoudelike inkomste. Alle Suid-Afrikaners is deel van die toerismesektor, of hulle van die huis af weggaan, gaste huisves of bloot net aanwysings aan iemand in die straat gee. Toerisme het 'n direkte en indirekte invloed op alle gemeenskappe.

Toerisme is tans die grootste uitvoerder en vaar beter as goud as 'n verdiener van buitelandse inkomste.

Anders as met ander uitvoersektore wat produkte maak en oorsee verkoop, bring toerisme sy kliënte na die land toe. Die produk wat verkoop word, is Suid-Afrika self – die mense, die plekke, die ervarings, die voedsel en die wyn.

Die toerismesektor en gemeenskappe werk saam vir wedersydse voordeel.

Gemeenskappe verwelkom besoekers in die gees van ubuntu. Die toerismesektor werk saam met gemeenskappe om 'n aantreklike en veilige omgewing vir besoekers en inwoners te skep.

Toerisme is 'n mensebedryf.

Toerisme is 'n diensgebaseerde, arbeidsintensiewe sektor. 'n Toename in die aantal besoekers vereis meer mense wat in die bedryf werk om hulle te bedien. Die toerismesektor het vaardige mense nodig wat hulle daarop toelê om uitstekende diens te lewer.

[Verwerk uit *Toerismegroeistrategie tot 2014*]

2.1.1 Voltooi die sin:

Die bruto binnelandse produk (BBP) is die totale waarde van … en … wat in een jaar in 'n land vervaardig en verbruik word. (2)

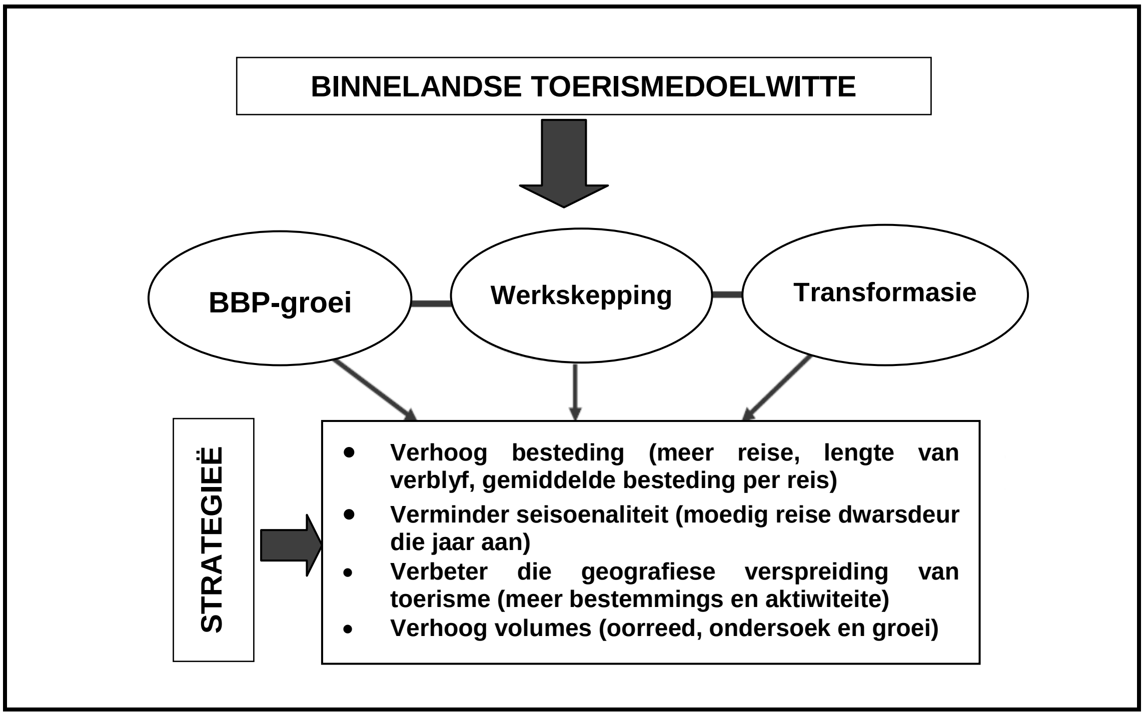
2.1.2 (a) Verduidelik wat met die woorde in die uittreksel, 'Dit verskaf buitelandse inkomste ...', bedoel word. (2)

(b) Die toerismesektor het bekwame, diensgeoriënteerde mense nodig.

Gee EEN rede waarom daar na die toeristebedryf as 'n 'mensebedryf' verwys word. (2)

2.1.3 Gee EEN rede waarom nie alle mense wat aansoek doen om in die bedryf te werk, daarvoor geskik is nie. (2)

2.2 Bestudeer die vloeidiagram hieronder en beantwoord die vrae.



Die vloeidiagram wys hoe die drie binnelandse toerismedoelwitte bereik sal word.

2.2.1 Verduidelik wat *verhoog volumes* beteken. (2)

2.2.2 Vanaf die vloeidiagram, identifiseer TWEE doelwitte wat bereik sal word as daar 'n noemenswaardige styging in die getal plaaslike toeriste in Suid-Afrika is. (2)

2.2.3 Stel EEN manier voor waarop toerismebesighede seisoenaliteit kan verminder. (2)

2.3 Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Suid-Afrika is daartoe verbind om transformasie en herverdeling binne die toerismebedryf te bevorder.

SOUTH AFRICAN AIRWAYS

As gevolg van die apartheidswette het baie Suid-Afrikaners nie die geleentheid gehad om in hulle eie land vakansie te hou nie. Dit het tot gevolg gehad dat hoofsaaklik histories benadeelde Suid-Afrikaners nie gereis het nie.

[Verwerk uit Departement van Toerisme, *Mediumtermyn Strategiese Plan 2011/2012–2015/2016*]

Die toeristebedryf is vandag steeds grootliks ontoeganklik (nie beskikbaar nie) vir die meerderheid Suid-Afrikaanse toeriste. Daar is 'n groeiende behoefte om toerisme meer aanpasbaar en toeganklik vir alle Suid-Afrikaners te maak.

Bemagtiging en transformasie sal verseker dat nuwe rolspelers die bedryf betree. Bemagtiging en transformasie sal ook nuwe markte lok en nuwe produkte sal ontwikkel word.

[Verwerk uit Departement van Toerisme, *TOERISME SEB-HANDVES EN -TELLINGKAART*]

2.3.1 Kies die korrekte opsie. Skryf slegs die vraagnommer (2.3.1) en die letter (A–D) in die ANTWOORDEBOEK neer.

BBSEB staan vir …

A Basiese Breë Swart Ekonomiese Bemagtiging
B Breë Swart Basiese Ekonomiese Bemagtiging
C Swart Breë Gebaseerde Ekonomiese Bemagtiging
D Breëbasis- Swart Ekonomiese Bemagtiging (1)

2.3.2 Alhoewel daar strategieë bestaan om alle Suid-Afrikaners in die toerismebedryf in te sluit, is daar baie histories benadeelde Suid-Afrikaners wat steeds nie reis nie.

Gee EEN rede waarom baie histories benadeelde Suid-Afrikaners steeds nie reis nie. (2)

2.3.3 Bestudeer die logo in die uittreksel hierbo.

(a) Identifiseer die sektor van die toeristebedryf. (1)

(b) Verduidelik EEN manier waarop SAA die transformasie-behoeftes in Suid-Afrika kan oplos. (2)

2.3.4 Bestudeer die inligting hieronder.

KOLOM A	KOLOM B
VOORDELE VAN TRANSFORMASIE IN TOERISMEBESIGHEDE	**VOORBEELDE**
TRANSFORMASIE = NUWE ROLSPELERS → **NUWE TEIKENMARKTE** → **NUWE PRODUKTE**	**GUGULETHU TOWNSHIP TOERE** **GEGRADUEERDE HBI*-BESTUURDER** **SUKSESVOLLE JONG PAARTJIES** *HBI – Histories Benadeelde Indiwidu

Verwys na die tabel hierbo en kies die geskikste voorbeeld uit KOLOM B vir die volgende:

(a) 'n Nuwe rolspeler in 'n bestuursposisie in die toeristebedryf (2)

(b) 'n Nuwe teikenmark in die toeristebedryf (2)

(c) 'n Nuwe produk in die toeristebedryf (2)
[26]

VRAAG 3

Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Loopbane in groen toerisme en groen werksgeleenthede het meer geword as gevolg van 'n groter bewustheid van die toestand van die planeet. Meer mense ondersteun omgewingsvriendelike en groen besighede, wat tot voordeel van die toeristebedryf is.

Daar is bevind dat toeriste gewillig is om meer te spandeer om omgewingsvriendelike akkommodasie te gebruik. As gevolg van hierdie verbruikersneiging, het besighede en entrepreneurs die winsgewendheid om groen te word, raakgesien. Dit het gelei tot 'n styging in werksgeleenthede in groen toerisme.

Jy wonder waarskynlik watter werksgeleenthede in hierdie veld bestaan. As toeristegids kry jy die geleentheid om met 'n wye verskeidenheid mense kontak te maak. Jy kan hulle leer oor omgewingskwessies en wat hulle daaraan kan doen.

Om 'n toeristegids te wees, kan nouliks 'n werk genoem word, omdat baie min werksgeleenthede jou toelaat om uitstappies in die natuur te geniet en die skoonheid van jou land te vertoon. Om 'n toeristegids te wees, is beslis 'n lekker werk, maar vereis ook groot verantwoordelikheid.

As jy dit graag jou loopbaan wil maak, kan jy vakke soos Natuurwetenskappe, Toerisme, Gasvryheidstudies of Kommunikasiestudies neem.

3.1 Behalwe 'n toeristegids, gee EEN ander voorbeeld van 'n groentoerisme-werk. (2)

3.2 Verduidelik waarom dit vir die toeristebedryf nodig is om groen te word. (2)

3.3 Noem TWEE persoonlike eienskappe waaroor 'n toeristegids moet beskik om doeltreffend in die bedryf te werk. (4)

3.4 Daar is baie pluspunte (voordele) om 'n toeristegids te wees. Noem EEN reisvoordeel. (2)

3.5 Noem TWEE verantwoordelikhede van 'n toeristegids. (4)
[14]

TOTAAL AFDELING B: 40

Kopiereg voorbehou

AFDELING C: VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 4

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

Die Masiphumelele-fietstoer

Die Masiphumelele-fietstoer is 'n nuwe tipe township-toer, wat baie geleenthede vir toeriste skep om direkte kontak met die plaaslike Xhosa-gemeenskap te hê.

Toeriste spandeer hulle geld in die township deur kunswerke en handwerk te koop wat deur die plaaslike mense gemaak is. Dit moedig ook die Xhosa-mense aan om hulle kultuur aan die toeriste te vertoon.

Baie toeriste geniet die blootstelling aan die township-ervaring. Dit bevoordeel die gemeenskap op maatskaplike en ekonomiese gebied.

Die gebruik van fietse gedurende die toer het 'n lae impak op die omgewing. Die plaaslike mense plant inheemse bome en boer organies. Die toer bevorder ook die drie R'e – 'Recycling' (Herwinning), 'Reusing' (Hergebruik) en 'Reducing' (Vermindering).

[Verwerk uit www.awol.com]

4.1.1 Identifiseer die DRIE pilare van verantwoordelike en volhoubare toerisme by **A**, **B** en **C**.

(3)

4.1.2 Hieronder is voorbeelde van hoe die Masiphumelele-fietstoer die drie beginsels van verantwoordelike en volhoubare toerisme uitleef.

Noem vir elke voorbeeld die geskikste beginsel van verantwoordelike en volhoubare toerisme wat ter sprake is. Elke beginsel kan slegs EEN keer gebruik word.

(a) Koop kunswerke en handwerk
(b) Boer organies
(c) Vertoon die plaaslike Xhosa-kultuur (3)

4.1.3 Verduidelik waarom dit vir toeriste belangrik is om hulle geld in townships te spandeer. (2)

4.1.4 Noem DRIE strategieë wat deur die Masiphumelele-fietstoer gebruik word om die omgewing te bewaar. (6)

4.1.5 Verduidelik waarom die gebruik van fietse 'n lae impak op die omgewing het. (2)

4.1.6 Noem die dokument wat in 1997 deur baie lande onderteken is om kweekhuisgasse te beperk en aardverwarming te verminder. (2)

4.2 Bemarking is 'n belangrike aspek van toerisme.

4.2.1 (a) Noem die VIER elemente van die bemarkingsresep. (4)

(b) Identifiseer die element van die bemarkingsresep wat nie in die Masiphumelele-fietstoer ingesluit is nie. (2)

4.2.2 Dink jy die Masiphumelele-fietstoer het 'n mededingende voordeel bo ander township-toere? Motiveer jou antwoord. (3)

4.2.3 Die Masiphumelele-fietstoer het 'n SSGB ('SWOT')-analise gedoen voordat hulle die besigheid begin het. Skryf die ontbrekende woorde van die akroniem in jou ANTWOORDEBOEK neer.

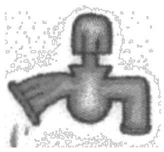
S____________
S____________
G____________
B____________ (4)

[31]

VRAAG 5

5.1 Water is 'n skaars hulpbron in Suid-Afrika. As die eienaar van 'n B&O-akkommodasie is dit jou verantwoordelikheid om jou gaste te versoek om nie water te mors nie.

Skryf 'n instruksie vir elke prent in die ANTWOORDEBOEK neer oor hoe gaste water in die kamer kan bespaar. 5.1.1 is 'n voorbeeld.

<table>
<tr><th colspan="2">Zolelwa se Bed & Ontbyt
WATERBESPARINGSWENKE</th></tr>
<tr><td> </td><td>5.1.1 Moenie die kraan oop los terwyl jy jou tande borsel of skeer nie – dit kan meer as 5 liter water per minuut mors.</td></tr>
<tr><td></td><td>5.1.2</td></tr>
<tr><td> </td><td>5.1.3</td></tr>
<tr><td> </td><td>5.1.4</td></tr>
</table>

(2)

(2)

(2)

5.2 Die Suid-Afrikaanse Volkslied is uniek deurdat dit die diversiteit van tale weerspieël wat in Suid-Afrika gepraat word. Noem DRIE tale wat in ons volkslied gebruik word.

Nkosi Sikelel' iAfrika: Suid-Afrika se Volkslied	
Lirieke	**Afrikaanse vertaling**
Nkosi sikelel' iAfrika Maluphakanyisw' uphondo lwayo,	God seën Afrika Laat sy vlag gehys word,
Yizwa imithandazo yethu, Nkosi sikelela, thina lusapho lwayo.	Verhoor ons gebede, God seën ons, sy familie.
Morena boloka setjhaba sa heso, O fedise dintwa le matshwenyeho, O se boloke, O se boloke setjhaba sa heso, Setjhaba sa, South Afrika — South Africa.	God bewaar ons nasie Maak 'n einde aan oorloë en lyding Bewaar ons land, bewaar ons nasie, Die mense van Suid-Afrika.
Uit die blou van onse hemel, Uit die diepte van ons see, Oor ons ewige gebergtes, Waar die kranse antwoord gee,	
Sounds the call to come together, And united we shall stand, Let us live en strive for freedom In South Africa our land.	Klink die oproep om saam te staan, En verenig sal ons staan, Laat ons leef en streef vir vryheid, In Suid-Afrika ons land.

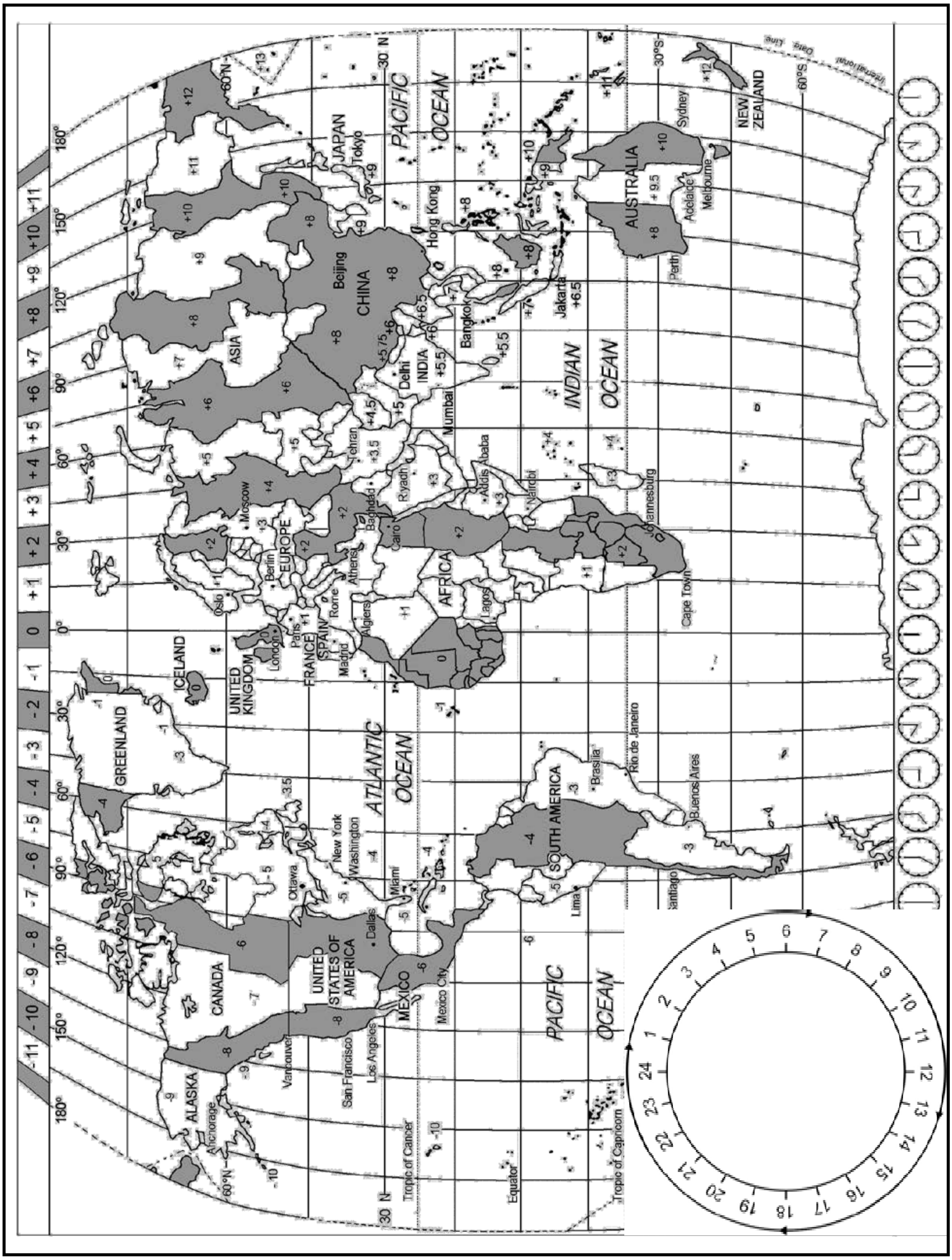
(3)
[9]

TOTAAL AFDELING C: 40

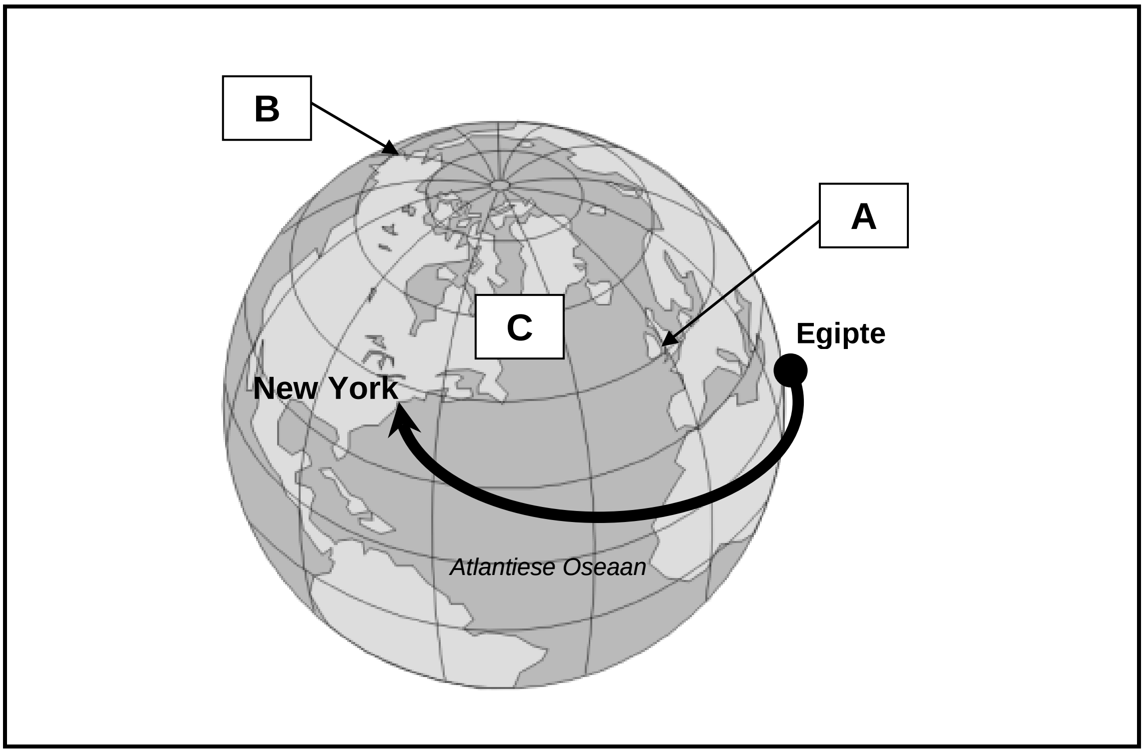
AFDELING D: TOERISME-AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS

VRAAG 6

Bestudeer die Wêreldtydsonekaart hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



6.1 Bestudeer die aardbol hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



6.1.1 Noem die 0°-lengtelyn gemerk **A**. (1)

6.1.2 Noem die 180°-lengtelyn gemerk **B**. (1)

6.1.3 Noem die halfrond gemerk **C**. (1)

6.1.4 'n Toeris vlieg van Egipte in Afrika na New York in die VSA.

(a) Noem die toestand waaraan reisigers na hierdie vlug kan ly. (1)

(b) Noem EEN simptoom van die toestand wat in VRAAG 6.1.4(a) geïdentifiseer is. (1)

6.2 Die openingseremonie van die Londen Olimpiese Spele is op Vrydag 27 Julie 2012 regstreeks na baie lande oor die wêreld heen uitgesaai.

6.2.1 Indien daar in New York om 15:30 na die openingseremonie gekyk word, bereken die tyd en die dag in Londen wanneer die openingseremonie plaasvind. (4)

6.2.2 'n Sporttoeris van Tokio wil graag een van die baannommers by die Olimpiese Spele bywoon. Die toeris arriveer Dinsdag om 14:00 in Londen; die vliegtyd was 16 uur.

Bereken die vertrektyd vanaf Tokio. Ignoreer DBT. (6)

6.3 'n Reisprogram is 'n belangrike deel van toerbeplanning. Bestudeer die uittreksel uit 'n reisprogram hieronder en beantwoord die vrae.

06:30–10:30	Ontbyt word in die restaurant bedien.
09:00	Vertrek vanaf die Boulevard Hotel per Moloyi-toerbus vir 'n halfdag-erfenistoer deur Soweto.
14:00	Middagete by 'n plaaslike restaurant voordat daar op die Wieg van die Mensdom-toer vertrek word.
19:30	Geniet 'n unieke Suid-Afrikaanse braai by die Wieg van die Mensdom voordat daar na die Boulevard Hotel teruggekeer word.

Identifiseer die VIER belangrikste stukkies inligting in die reisprogram hierbo wat 'n toeris nodig sal kry. (4)

6.4 Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Die kaptein van die MSC Sinfonia gee inligting aan sy bemanning oor die prosedures wat gevolg moet word.

6.4.1 Gee die antwoord op die vraag wat deur die kaptein gevra word. (2)

6.4.2 Verskaf 'n antwoord op die bemanningslid se vraag. (2)

6.5

TOERISTE MOET AAN DIE VOLGENDE TEKENS AANDAG GEE

6.5.1 Behalwe vir die waarskuwings in die prent, noem TWEE ander veiligheidsriglyne wat toeriste moet volg om te verhoed dat hulle slagoffers van kapings word. (2)

6.5.2 Om toeriste veilig te hou is elke Suid-Afrikaner se verantwoordelikheid.

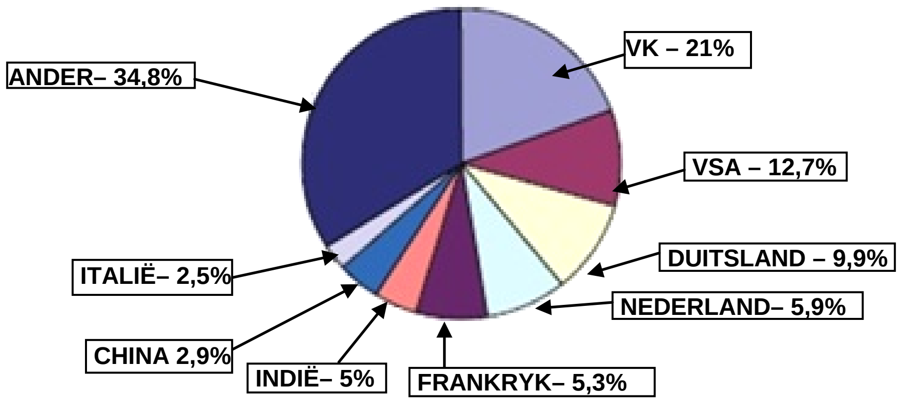
Verduidelik TWEE maniere waarop die veiligheid van toeriste tot meer besoeke aan Suid-Afrika kan lei. (4)

[29]

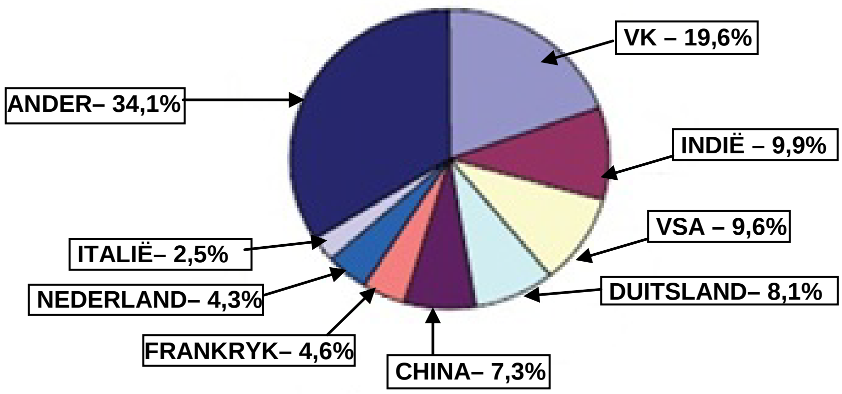
VRAAG 7

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

FIGUUR A
Persentasie aankomste van oorsese vakansietoeriste



FIGUUR B
Persentasie aankomste van oorsese besigheidstoeriste



7.1.1 Vergelyk die grafieke in FIGUUR A en FIGUUR B. Identifiseer die land wat meer besigheidsaankomste as vakansie-aankomste het. (2)

7.1.2 Bestudeer die aankomste van toeriste uit die VK in FIGUUR A en B.

Dink jy Suid-Afrikaanse Toerisme moet hulself op besigheidstoeriste of vakansietoeriste uit die VK toespits? Gee EEN rede vir jou antwoord. (3)

7.1.3 Indië kan as 'n opkomende vakansiemark beskou word. Verduidelik die term *opkomende mark.* (2)

7.2. Bestudeer die prent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

7.2.1 Identifiseer die wêreldgebeurtenis wat in die prent geïllustreer (gewys) word. (2)

7.2.2 Die gebeurtenis wat in die prent hierbo uitgebeeld word, sal 'n negatiewe invloed op toerisme in Suid-Afrika en uiteindelik op die ekonomie hê.

(a) Sê of jy saamstem met of verskil van hierdie stelling. (1)

(b) Staaf jou antwoord deur EEN rede te verskaf hoe dit 'n invloed op die Suid-Afrikaanse toerismebedryf sal hê. (2)

7.3 Bestudeer die wisselkoerstabel hieronder om die vrae wat volg te beantwoord. Rond jou antwoord korrek af tot TWEE desimale plekke en dui die geldeenheid in jou finale antwoord aan. Dit kan tot jou voordeel wees om AL jou berekeninge te toon.

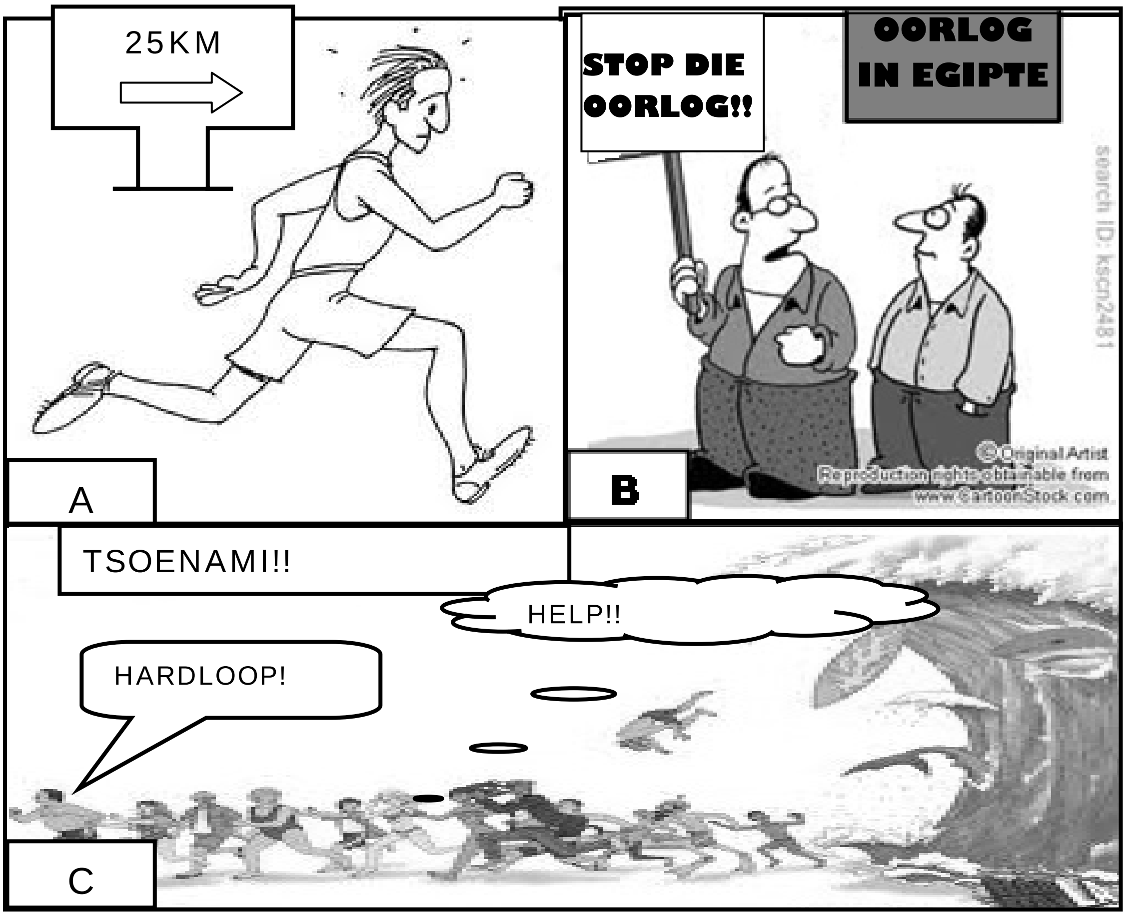
Geldeenheid	BAK	BVK
VS$	R7,70	R8,50

'n Toeris wissel 2 500 VS dollar vir ZAR om vir verblyf, besienswaardighede, etes en sakgeld gedurende 'n besoek aan Suid-Afrika te betaal.

7.3.1 Bereken hoeveel ZAR die toeris sal ontvang. (3)

7.3.2 Voordat die toeris Suid-Afrika verlaat, wil hy 'n bedrag van R1 824,50 wissel. Bereken hoeveel VS dollar die toeris sal ontvang. (3)

7.4 Bestudeer die prente van wêreldgebeure hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



Identifiseer die tipe wêreldgebeurtenis wat deur elk van die prente gemerk **A**, **B** en **C** uitgebeeld word. Skryf die tipe gebeurtenis langs die letter (A–C) in die ANTWOORDEBOEK neer. (3)

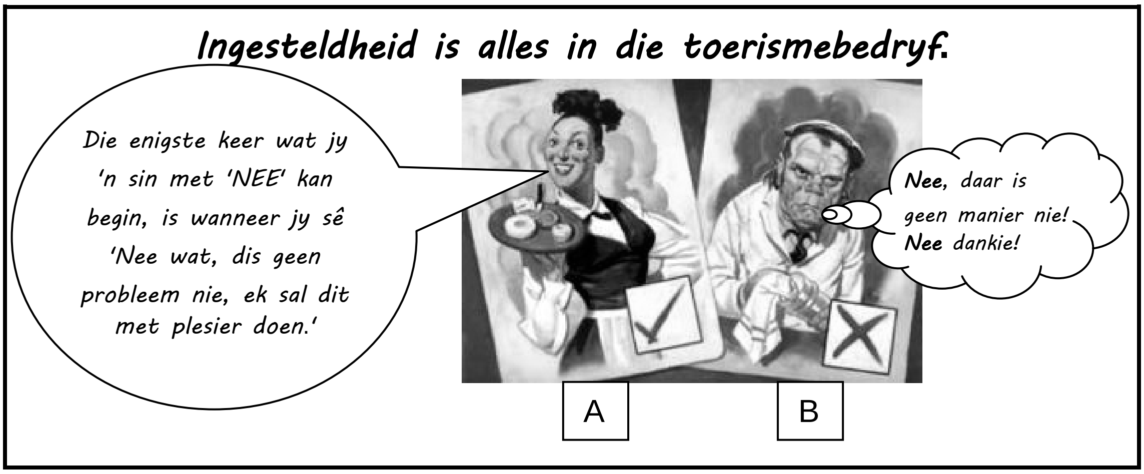
[21]

TOTAAL AFDELING D: 50

AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE

VRAAG 8

8.1 Bestudeer die prent hieronder.



8.1.1 Kies die geskikste persoon in die prent hierbo om in diens te neem as voorstewerkslyn-personeel in jou restaurant. (1)

8.1.2 Gee EEN rede vir jou antwoord op VRAAG 8.1.1. (2)

8.1.3 Noem TWEE vaardighede wat nodig is om 'n kelner/kelnerin te word. (4)

8.1.4 Verduidelik waarom uitstekende kliëntediens in 'n restaurant baie belangrik is. (2)

8.2 Lees die uittreksel hieronder.

Neem Gastetevredenheid na die 21ste Eeu

Om terugvoer van gaste te kry, word as een van die waardevolste instrumente beskou om diensstandaarde in die toeristebedryf te handhaaf. Akkommodasieverskaffers moet weet hoe kliënte hulle diens en die gehalte van hulle kamers ervaar en of daar aan verwagtinge voldoen is. Kry nou die mees gevorderde kliënteterugvoerprogram, **EGuestSurv**.

Besighede gebruik eGuestSurv se opnameresultate in **personeelprestasie-bestuursprogramme**.

Koop en laai **eGuestSurv** nou vir jou besigheid af!!

eGuestSurv
Aanlyn-gastetevredenheid-opnames

Kenmerke:
***onmiddellike resultate**

***werklike tyd 24/7**

Kry onmiddellik terugvoer van jou kliënte op jou webtuiste.

8.2.1 Identifiseer die tipe produk wat hierbo geadverteer word. (2)

8.2.2 Identifiseer die sektor in die toeristebedryf wat spysenieringsdienste verskaf en wat dalk kan belangstel om hierdie produk te koop. (1)

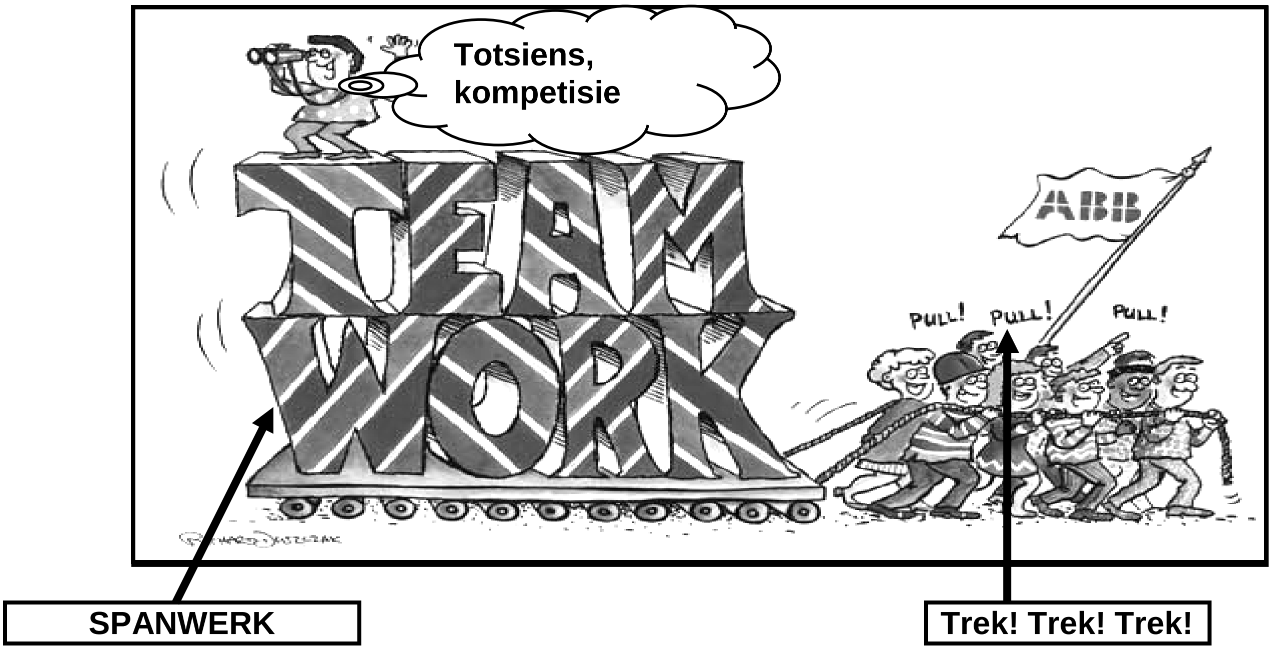
8.2.3 Noem TWEE maniere waarop 'n besigheid voordeel kan trek as hulle hierdie produk koop en gebruik. (4)

8.2.4 Verduidelik waarom dit belangrik is dat die produk 24/7 gebruik kan word. (2)

8.2.5 Bespreek EEN manier waarop positiewe terugvoer van kliënte tot die voordeel van 'n besigheid gebruik kan word. (2)
[20]

VRAAG 9

9.1 Bestudeer die tekenprent hieronder.



9.1.1 Noem die volgende rolspelers in 'n span:

(a) Die persoon wat verantwoordelik is vir die hou van geskrewe rekords van alle besprekings (1)

(b) Die persoon wat verantwoordelik is daarvoor om seker te maak dat die projek afgehandel word (1)

(c) Die persoon wat moet verseker dat daar geen wrywing en konflik onder spanlede is nie (1)

9.1.2 Verduidelik waarom die leier van die span sê: 'Totsiens, kompetisie'. (2)

9.2 Bestudeer die prent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

9.2.1 Voltooi die sin: Al die funksies wat hierbo genoem word, het betrekking op toeriste wat per … reis. (1)

9.2.2 Identifiseer die TWEE tipes tegnologie wat gebruik word om toegang te kry tot die funksies wat in die prent genoem word. (4)
[10]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou