



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

TOERISME

FEBRUARIE/MAART 2018

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 25 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies noukeurig voordat jy die vrae beantwoord.

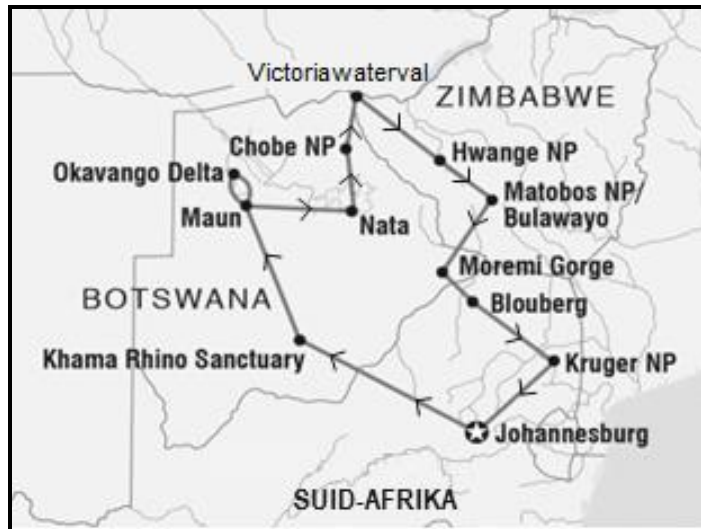
1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.
2. Beantwoord AL die vrae.
3. Begin ELKE vraag op 'n NUWE bladsy.
4. Rond jou antwoorde op VRAAG 3.1 en 3.2 tot TWEE desimale plekke af.
5. Toon ALLE bewerkings.
6. Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.
7. Gebruik die puntetoekenning van elke vraag as 'n riglyn vir die lengte van jou antwoord.
8. Skryf netjies en leesbaar.
9. Die tabel hieronder is 'n riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling in te deel.

AFDELING	ONDERWERP	PUNTE	TYD (minute)
A	Kortvrae	40	20
B	Kaartwerk en Toerbepanning; Buitelandsevalutaverhandeling	50	50
C	Toerismebesienswaardighede; Kultuur- en Erfenistoerisme; Bemarking	50	50
D	Toerismesektore; Volhoubare en Verantwoordelike Toerisme	30	30
E	Plaaslike, Streeks- en Internasionale Toerisme; Kommunikasie en Kliëntediens	30	30
	TOTAAL	200	180

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, byvoorbeeld 1.1.21 D.

1.1.1 Die kaart hieronder sluit 'n reisprogram in wat die ... aandui.



[Bron: Aangepas uit Google Maps]

- A roete van die toer
- B hoofstede wat besoek gaan word
- C provinsies wat besoek gaan word
- D casino's en spa's op die toer

1.1.2 'n Sakpastroeris sal hierdie soort akkommodasie verkies:

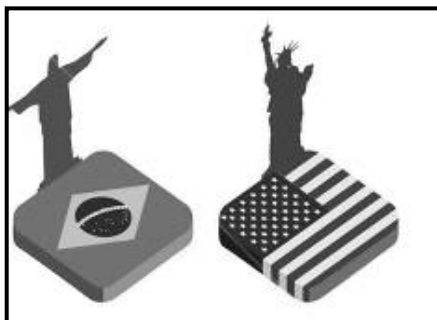
- A Luukse wildlodge
- B Rugsakstappershostel
- C Eksklusiewe spa-en-welstandsoord
- D Bomark-boetiekhôtel

1.1.3 Om 'n hotel in 'n gebied te bou, sal werk aan plaaslike inwoners verskaf en geleenthede vir entrepreneurskap en ander noodsaaklike dienste tot gevolg hê. Hierdie kettingreaksie staan in die algemeen as die ... effek bekend.

- A rimpel-
- B vermenigvuldiger-
- C ballon-
- D visuele

- 1.1.4 Raad wat aan toeriste gegee word voordat hulle langafstandvlugte onderneem om die uitwerking van vlugvoosheid te verminder:
- A Eet 'n groot maaltyd voor die vlug.
 - B Doen intense oefeninge voordat daar aan boord gegaan word.
 - C Geniet 'n koppie sterk koffie die aand voor die vlug.
 - D Kry 'n goeie nagrus voor jou vertrek.
- 1.1.5 Beijing (+8) is ... Lima (-5).
- A voor
 - B op dieselfde lengtelyn as
 - C agter
 - D 5 lengtelyne wes van
- 1.1.6 'n Bergpiek in die Switserse Alpe:
- A Jungfrau-Aletsch
 - B Machu Picchu
 - C Auschwitz
 - D Alcazar van Segovia
- 1.1.7 Die Koepel van die Rots en die Klaagmuur lok baie toeriste na hierdie land:
- A Indië
 - B Ierland
 - C Indonesië
 - D Israel
- 1.1.8 Wanneer toeriste Arizona in die VSA besoek, sal hulle waarskynlik die ... wil sien.
- A Vryheidstandbeeld
 - B Niagarawaterval
 - C Grand Canyon
 - D Corcovado
- 1.1.9 Die Sydney Operahuis is 'n Australiese ikoon as gevolg van sy unieke ...
- A dakstruktuur.
 - B plafonskilderye.
 - C marmermure.
 - D blou teëldak.

- 1.1.10 Die kontinente wat deur die ikone in die prente hieronder verteenwoordig word:



- A Afrika en Australië
B Suid-Amerika en Noord-Amerika
C Asië en Australië
D Europa en Asië
- 1.1.11 Die openbare sektor wat verantwoordelik is vir die hantering van werknemers se dispute (geskille) in die gasvryheids- en toerismebedryf:
- A Departement van Vervoer
B Departement van Gesondheid
C Departement van Binnelandse Sake
D Departement van Arbeid
- 1.1.12 Die kalender hieronder word as die ... van 'n besigheid of organisasie gebruik.



[Aangepas uit www.southafrica.net]

- A regsdokumente
B bemerkingsmateriaal
C kliëntediens
D produkverpakking

- 1.1.13 As deel van hulle gedragkode, laat die Hilton Hotel-groep nie sy werknemers toe om geskenke van gaste of verskaffers te aanvaar nie. Hierdie praktyk verseker dat werknemers ... behou.
- A goeie kommunikasievaardighede
 - B 'n professionele voorkoms
 - C leierskapseienskappe
 - D professionele verantwoordbaarheid
- 1.1.14 Toeriste wat 'n omgewing besoek om die skade te sien wat deur 'n onvoorsiene natuurlike gebeurtenis veroorsaak is, is 'n voorbeeld van ... toerisme.
- A volhoubare
 - B verantwoordelike
 - C ramp-
 - D ontspannings-
- 1.1.15 Die bevordering van inheemse flora en fauna is 'n voorbeeld van hierdie soort verantwoordelike en volhoubare toerisme:
- A Korporatiewe maatskaplike belegging
 - B Omgewingsverantwoordelikheid
 - C Ekonomiese verantwoordelikheid
 - D Maatskaplike verantwoordelikheid
- 1.1.16 Die openbare sektor wat verantwoordelik is vir die hersiening van die Witskrif oor die Ontwikkeling en Bevordering van Toerisme in Suid-Afrika 1996:
- A SATSA
 - B NDT
 - C TBRSA ('TBCSA')
 - D DHN ('DTI')
- 1.1.17 'n Jaarlikse gebeurtenis wat in Suid-Afrika aangebied word:
- A Wimbledon
 - B Winter Olimpiese Spele
 - C Tour de France
 - D Comrades-marathon

1.1.18 Die foto hieronder toon ...



- A kontinentale toeganklikheid.
- B die maak-ons-strande-skoon-veldtog.
- C 'n waarskuwing teen haaiaanvalle.
- D universele toeganklikheid.

1.1.19 'n Natuurramp waar 'n groot golf seewater kustoeristebestemmingsverwoes:

- A Windmeul
- B Sneestorm
- C Tsoenami
- D Waterglybaan

1.1.20 Die gastehuseienaar moet die terugvoering oor ... klagtes wat uit opnames verkry is, in gedagte hou wanneer 'n aksieplan ontwikkel word.

- A ontoepaslike
- B algemene
- C onregverdige
- D beledigende

(20 x 1) (20)

1.2 Gee EEN woord/term vir elk van die volgende beskrywings deur 'n woord/term uit die lys hieronder te kies. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

terugvoering; lengte van verblyf; kredietkaart; uitgawe; reisprogram; elektroniese fondsoorplasing (EFO/'EFT'); klimaatsverandering; HIV/Vigs

- 1.2.1 'n Betalingsmetode wat 'n toeris toelaat om by die verkooppunt te betaal en die rekening op 'n latere datum te vereffen
- 1.2.2 Die gerief om 'n rekenaar of draagbare toestel te gebruik om vir konsertkaartjies vanaf jou huis te betaal
- 1.2.3 'n Metode wat toerismebesighede gebruik om dienslewering te evalueer
- 1.2.4 Die term wat na toeriste se gemiddelde besteding per dag verwys
- 1.2.5 Die fokus van die COP 23-wêreldberaad wat in 2017 gehou is (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, byvoorbeeld 1.3.6 paspoort.

1.3.1 Kajuitbemanning kan inligting oor die lugdiens se uniforms in die (gedragskode/dienskontrak) kry.

1.3.2 Betaling vir oortydwerk kan as ('n byvoordeel/jaarlikse verlof) beskou word.

1.3.3 Persoonlike (reisprogramme/versekering) word deur reisagente ontwikkel.

1.3.4 'n Langafstandvlug sonder dat daar oor tydsones gevlieg word, sal tot gevolg hê dat passasiers (vlugvoosheid/vluguitputting) ervaar.

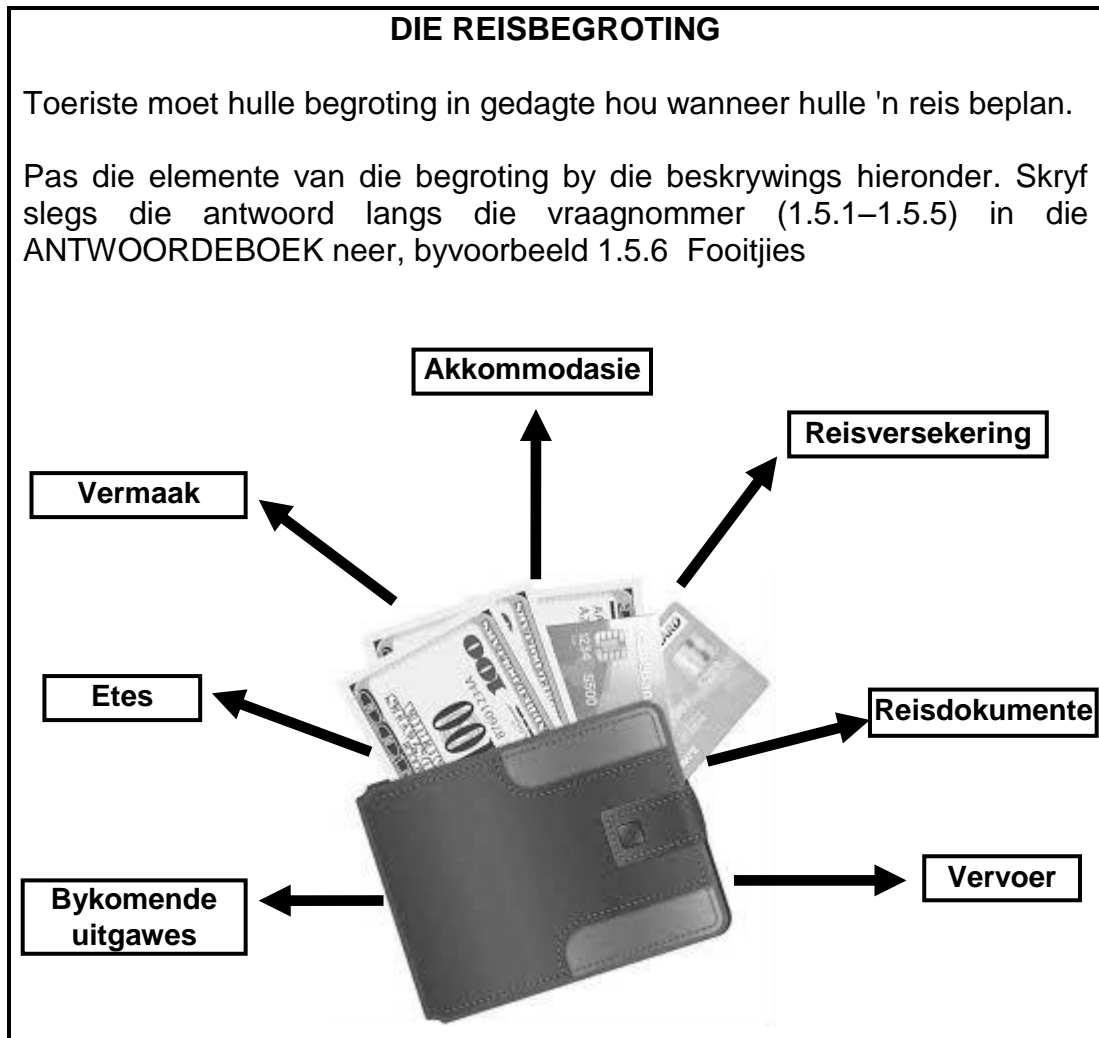
1.3.5 Dit is (ACSA/SAVRALA) se verantwoordelikheid om passasiers in te lig oor die veiligheid van hul bagasie by lughaweterminale. (5 x 1) (5)

1.4 Kies die soort gebeurtenis uit KOLOM B wat by die beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.4.6 G.

KOLOM A		KOLOM B	
1.4.1	Die WGO reik 'n wêreldwye gesondheidswaarskuwing oor 'n uitbreek van die Zikavirus uit	A	onrus
		B	wêreldresessie
1.4.2	Gewelddadige dienslewering protesaksies oor die hele Suid-Afrika	C	terrorisme
		D	burgeroorlog
1.4.3	Volgehoue konflik in Sirië tussen die regering en opposisiemagte wat tot 'n vlugtelingkrisis gelei het	E	aardverwarming
		F	siektes
1.4.4	Die verswakking van die belangrikste geldeenhede regoor die wêreld wat tot negatiewe BBP-groei lei		
1.4.5	Die saai van paniek en vrees deur onskuldige mense oor die hele wêreld heen dood te maak en te beseer		

(5 x 1) (5)

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



Die element van die begroting wat betaal vir:

- 1.5.1 Vlugte, motorverhuring, treinkaartjies en bootritte
- 1.5.2 Paspoorte, visums en gesondheidsertifikate
- 1.5.3 Onvoorsiene gebeurtenisse soos vlugkansellaries, bagasie wat verlore raak, siekte en dood
- 1.5.4 Besoeke aan temparke, nagklubs en casino's
- 1.5.5 Opsionele toere, inkopies en geskenke

(5 x 1)

(5)

TOTAAL AFDELING A:

40

**AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-
VERHANDELING****VRAAG 2**

2.1 Lees die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Tony het pas teruggekeer na Suid-Afrika na 'n vakansie in Indië. Op die OR Tambo Internasionale Lughawe het hy deur die groen kanaal by doeane beweeg.

2.1.1 Noem die openbare sektor wat verantwoordelik is om te verseker dat reisigers aan die betrokke doeaneregulasies op Suid-Afrika se internasionale lughawes voldoen. (1)

2.1.2 Gee TWEE redes waarom Tony deur die groen kanaal en NIE die rooi kanaal by doeanebeheer gegaan het NIE. (4)

2.1.3 Tydens Tony se reis na Indië het die temperatuur tussen 35°C en 40°C gewissel.

Gee Tony raad oor die volgende:

(a) TWEE redes waarom hy slegs gebottelde water moet drink (4)

(b) TWEE redes waarom dit belangrik is om sonblokroom te gebruik (4)

2.2 Lees die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

DROOMVAKANSIES

Watter bestemmings is boaan jou wenslysie?

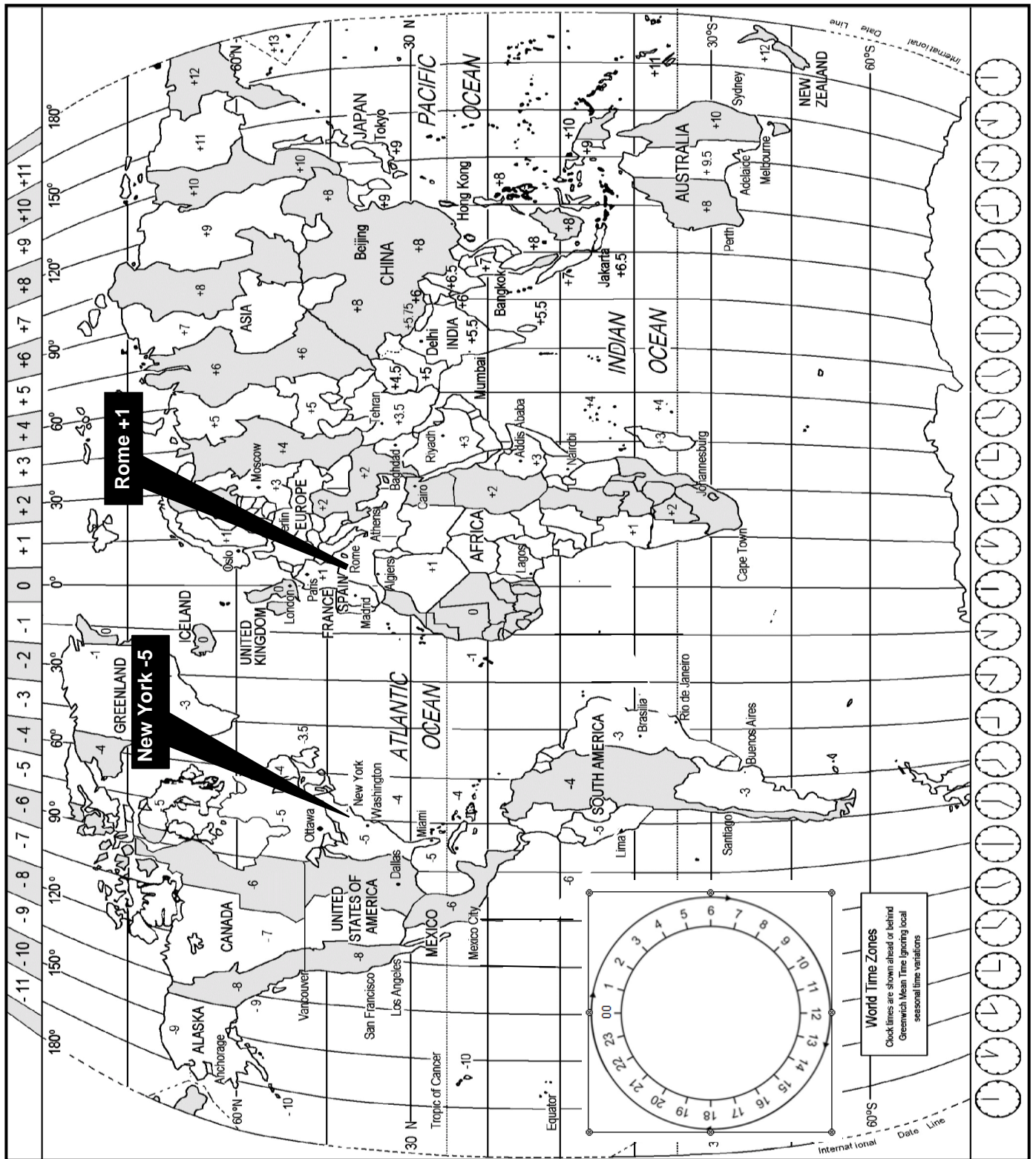
Waarheen jy ook al droom om volgende keer te reis, moet reise na spesiale plekke deeglik beplan word. Die kans is goed dat jy slegs een keer in jou lewe daarheen sal reis.

Besoek ons dus by Droomvakansies waar 'n deeglik beplande reisprogram jou drome sal verwesenlik.

2.2.1 Noem TWEE elemente van 'n reisprogram. (2)

2.2.2 Gee TWEE redes waarom Droomvakansies glo 'n deeglik beplande reisprogram die sleutel tot 'n suksesvolle vakansie is. (4)

2.3 Bestudeer die Wêreldtydsonekaart hieronder, lees die inligting en beantwoord dan die vrae wat volg.



- 2.3.1 Karlien het van Johannesburg na Rome gereis.
- Haar vlug het om 14:00 op 6 Februarie 2018 vanaf die OR Tambo Internasionale Lughawe vertrek.
 - Die vlug vanaf Johannesburg na die Leonardo Da Vinci Internasionale Lughawe in Rome het 14 uur geduur.

(a) Gee die tydsverskil tussen Johannesburg en Rome. (2)

(b) Bereken die tyd en datum waarop sy in Rome sal aankom.

Toon ALLE berekeninge. (5)

(c) Dit is 08:00 in Rome en Karlien wil haar vriend in New York bel.

Bereken hoe laat haar vriend die telefoonoproep in New York sal ontvang.

Toon ALLE berekeninge. (4)

2.3.2 Londen pas DBT toe.

(a) Verduidelik die begrip *dagligbesparingstyd (DBT)*. (2)

(b) Bespreek TWEE positiewe uitwerkings van dagligbesparingstyd vir Londen. (4)

[36]

VRAAG 3

Bestudeer die inligting en die forex-tabel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

'n Suid-Afrikaanse universiteitskoor is uitgenooi om by 'n internasionale musiekfees wat in Londen (VK) gehou word, op te tree.

Die koorlede het elk R610,00 sakgeld ontvang.

WISSELKOERSE			
LAND	VALUTAKODE	BAK	BVK
Verenigde Koninkryk	GBP	16.09	17.18
Verenigde State van Amerika	USD	14.31	14.45

- 3.1 Bereken die bedrag in pond wat elke student ontvang het toe hulle R610,00 by die buitelandsevaluta-verhandelingskantoor op die OR Tambo Internasionale Lughawe verruil het.

LET WEL: Rond jou antwoord tot TWEE desimale plekke af.
Toon AL die stappe van jou berekening.

(4)

- 3.2 Met hulle aankoms in Suid-Afrika het een van die koorlede £26,35 by die buitelandsevaluta-verhandelingskantoor op die OR Tambo Internasionale Lughawe verruil.

Bereken die bedrag in rand wat hy ontvang het.

LET WEL: Rond jou antwoord tot TWEE desimale plekke af.
Toon AL die stappe van jou berekening.

(4)

- 3.3 Maak 'n lys van SES faktore wat 'n uitwerking op verhandelingkoersskommelings in Suid-Afrika kan hê.

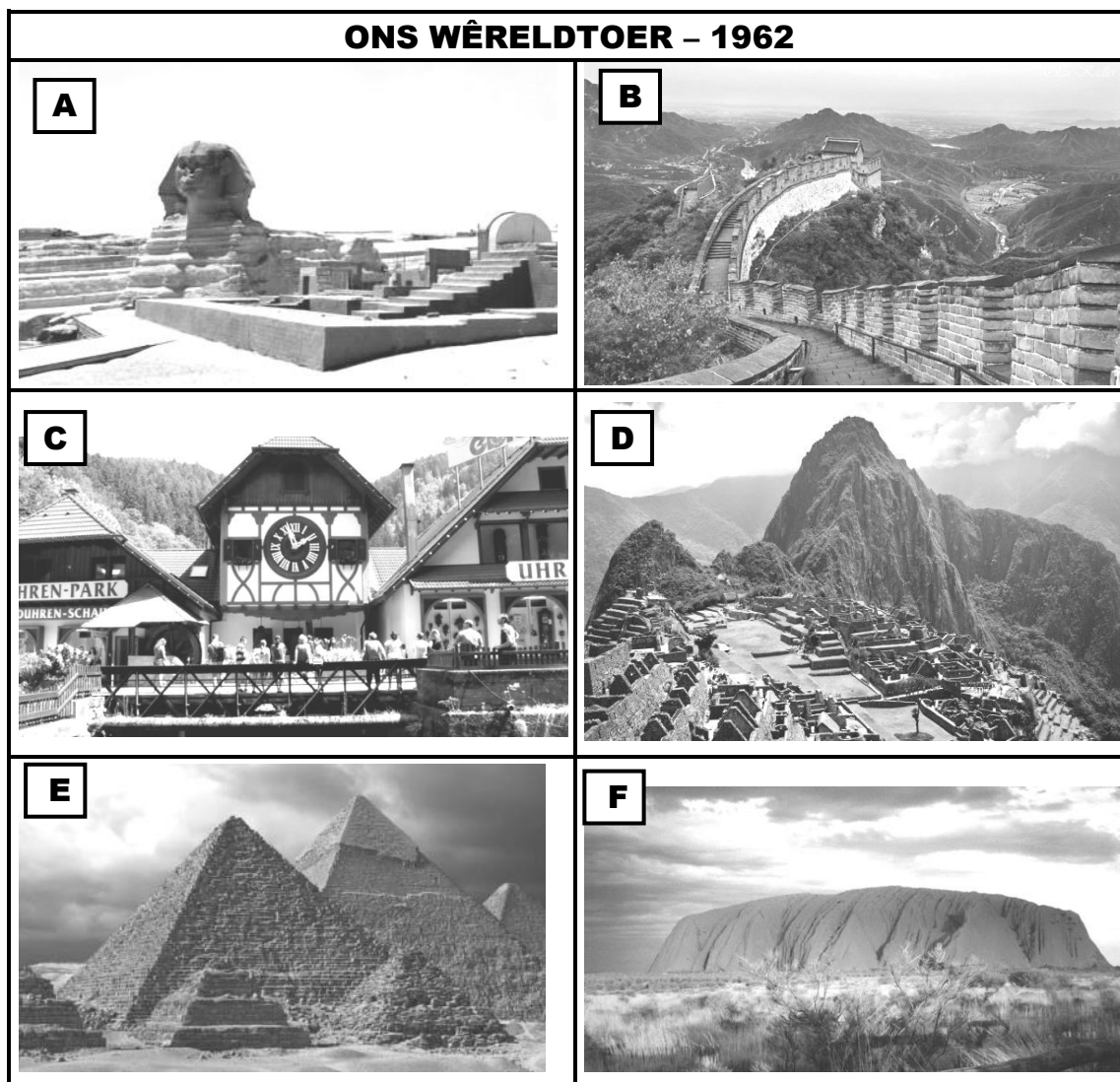
(6)
[14]**TOTAAL AFDELING B: 50**

AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENIS-TOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

Jy het op 'n ou fotoalbum van jou ouma afgekom.

Bestudeer die ses foto's (A–F) van 'n wêreldtoer in haar album hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



[Aangepas uit www.placestoseeinyourlifetime.com]

4.1 Identifiseer die ikone en die lande in die foto's (A–E) wat jou ouma op haar wêreldtoer besoek het.

Skryf slegs die letter (A–E) en die naam van die ikoon en land langs die vraagnommer (4.1.1–4.1.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld J Vryheidstandbeeld – VSA

(10)

4.2 4.2.1 Gee die getal lande wat jou ouma op haar 1962-toer besoek het.

(2)

4.2.2 Noem die kontinent wat sy NIE besoek het NIE.

(2)

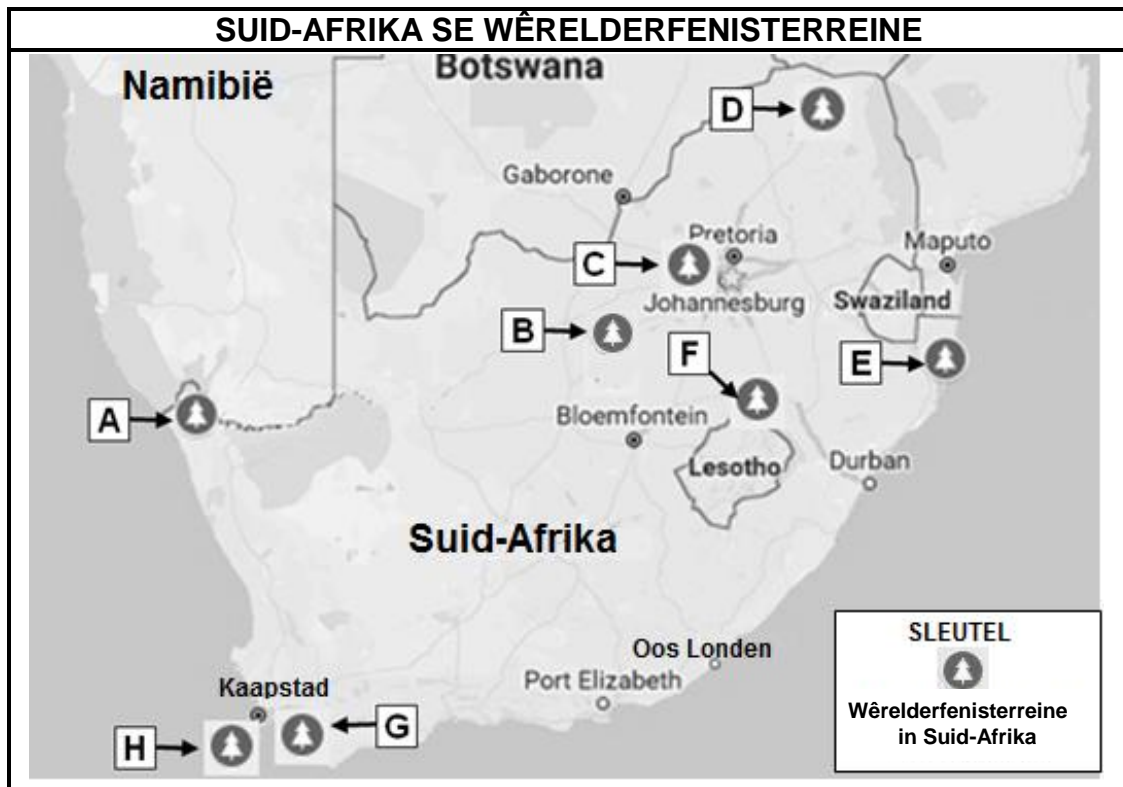
4.2.3 Identifiseer EEN land wat sy in die Suidelike Halfrond besoek het.

(2)

[16]

VRAAG 5

5.1 Bestudeer die kaart hieronder en beantwoord die vrae wat volg.




[Aangepas uit Google Maps]

Pas die ligging van die Wêrelderfenisterreine (A–H) op die kaart by die naam van die Wêrelderfenisterrein (5.1.1–5.1.5).

Skryf slegs die letters (A–H) langs die vraagnommer (5.1.1–5.1.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 5.1.6 J.

- 5.1.1 iSimangaliso-vleilandpark (2)
- 5.1.2 Vredefortkoepel (2)
- 5.1.3 Wieg van die Mensdom (2)
- 5.1.4 Richtersveld Kulturele en Botaniese Landskap (2)
- 5.1.5 uKahlamba-Drakensbergpark (2)

5.2 Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

<p style="text-align: center;">DIE ROL VAN UNESCO</p> <p>UNESCO streef daarna om netwerke tussen nasies te bou en het die idee van Wêrelderfenis geskep om unieke terreine regoor die wêreld te beskerm sodat die nageslag dit ook kan geniet.</p>	
---	--

5.2.1 Noem TWEE provinsies in Suid-Afrika wat NIE 'n Wêrelderfenisterrein het NIE. (2)

5.2.2 Noem TWEE aspekte waarna UNESCO kyk wanneer terreine vir Wêrelderfenisstatus oorweeg word. (4)

5.2.3 **UNESCO SE KRITERIUM (iii)**
... om 'n unieke of minstens uitstaande getuienis te wees vir 'n kulturele tradisie of vir 'n lewende beskawing of een wat verdwyn het.

Noem EEN Suid-Afrikaanse Wêrelderfenisterrein wat aan die beskrywing in kriterium (iii) hierbo voldoen. (2)

5.2.4 Bespreek TWEE voordele vir die Suid-Afrikaanse toerismebedryf as Suid-Afrika nog 'n Wêrelderfenisterrein sou bykry. (4)
[22]

VRAAG 6

Bestudeer die skermskoot (prent) van 'n video op YouTube.



[Aangepas uit <http://youtu.be/WJclC-SA5KA>]

- 6.1 Noem die organisasie wat hierdie video op YouTube gelaai het. (2)
 - 6.2 Behalwe vir die nuwe handelsmerkvideo in die skermskoot hierbo, gee die name van TWEE soortgelyke video's wat op YouTube opgelaai is. (4)
 - 6.3 In 'n paragraaf, evalueer die gebruik van hierdie video as 'n bemarkingstrategie om Suid-Afrika as 'n toerismebestemming bekend te stel. (6)
- Jou paragraaf moet die volgende insluit:
- Redes vir die gebruik van YouTube om Suid-Afrika te bemark
 - Geskiktheid van die titel van die nuwe handelsmerkvideo
 - Kykersgetalle

(6)
[12]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

- 7.1 Goeie kommunikasie is 'n hoofoorweging vir besighede wanneer dit by die handhawing van 'n professionele beeld kom.
- Die bestuurder van A1 Hotel het 'n e-pos ontvang waarin 'n hotelgas gekla het oor die swak werksetiese van sommige van die hotelpersoneel en die gebrek aan goeie dienslewering.



- 7.1.1 Noem die dokument wat werknemers moet onderteken wanneer hulle 'n pos in die gasvryheidsbedryf aanvaar. (2)
- 7.1.2 Verduidelik waarom die eienaar van hierdie hotel dissiplinêre stappe teen die bestuurder kan doen nadat hy die e-pos hierbo gelees het. (2)
- 7.1.3 Verduidelik EEN rede waarom die hotel se slagspreuk 'Ons stel jou eerste' in die hotel se kliënteterrugvoeringsbeleid ingesluit sal word. (2)
- 7.1.4 Die bestuurder van die A1 Hotel het swak sakekryfvaardighede.
- (a) Identifiseer TWEE voorbeelde van swak skriftelike kommunikasie in die bestuurder se e-pos wat NIE in sakekommunikasie gebruik moet word NIE. (2)
- (b) Korreger (maak reg) TWEE voorbeelde van swak skriftelike kommunikasie wat in VRAAG 7.1.4(a) geïdentifiseer is. (2)

VRAAG 8

Bestudeer die inligting hieronder en antwoord die vrae wat volg.

**MAAKJY REGTIG 'N VERSKIL?
DIE STORIE VAN DIE BLOEDLEEUS**

Hierdie artikel is gebaseer op 'n dokumentêre program oor Bloedleeus wat op televisie uitgesaai is. Dit ondersoek die leeujaagbedryf en gee ontstellende waarhede wat daartoe aanleiding gegee het dat Billike Handeltoerisme (FTT) hulle standpunt oor wildlewetoeflugsoorde (plekke van veiligheid) hersien het.



Die bemarkingsbestuurder van Billike Handeltoerisme verduidelik dat die dokumentêre program die volgende aan die lig gebring het:

- Leeuwelpies word na geboorte van hulle moeders geskei en na sogenoemde 'leeutoeflugsoorde' gestuur. Dit skep 'n wanindruk dat die welpies deur hulle moeders verwerp is, en dat hulle in die wildernis hervestig gaan word – iets wat baie selde gebeur.
- Die toeriste word baie geraak deur die verwerpte leeuwelpies en hulle is gretig om hulle dollars te gee om die welpies te vertroetel, terwyl hulle onder die indruk verkeer dat hulle help om na die welpies om te sien.
- Wanneer die leeuwelpies 4 jaar oud is, word hulle na 'n jagplaas geneem, waar nog internasionale jagters gretig is om dollars te betaal om hierdie leeus te jag.
- Die hartseer storie eindig nie daar nie, die leeus se karkasse (doie leeus) word dan vir R20 000 tot R30 000 aan die Verre Ooste vir medisinale doeleindes verkoop.

Volgens Billike Handeltoerisme, mag geen organisasie wat deur FTT gesertifiseer wil word, vanaf 1 Junie 2016 fisiese interaksie tussen toeriste en diere in aanhouding toelaat nie.



[Aangepas uit *Sawubona*-tydskrif, September 2016]

- 8.1 Verduidelik die teenstellings (teenoorgestelde standpunte) wat in die dokumentêre program oor toeflugsoorde vir leeus uitgelig word. (2)

8.2 Die beginsels van FTT:

- Etiese besigheidspraktyke
- Respek vir menseregte, kultuur en omgewing
- Billike lone en werksomstandighede
- Billike verspreiding van voordele
- Billike werksaamhede, aankope (koop by plaaslike verskaffers) ingesluit
- Volhoubare praktyke

Lees die beginsels van FTT hierbo.

Identifiseer die TWEE beginsels van FTT wat NIE deur hierdie toevlugsoorde vir leeus toegepas word NIE. (2)

8.3 Bespreek hoe ELK van die TWEE beginsels wat in VRAAG 8.2 geïdentifiseer is, in konflik is met die praktyke wat in die dokumentêre program oopgevlak is. (4)

8.4 Bespreek die hoofmotivering vir die misbruik van hierdie leeus volgens die dokumentêre program. (2)

8.5 Stel EEN manier voor waarop FTT probeer het om hierdie uitbuiting (misbruik) reg te stel om verantwoordelik en volhoubare toerisme te bevorder. (2)



8.6 Verduidelik TWEE negatiewe uitwerkings wat hierdie dokumentêre program op ekotoeriste kan hê wat 'n egte (ware) Suid-Afrikaanse wildlewe-ervaring in Suid-Afrika wil hê. (4)
[16]

TOTAAL AFDELING D: 30

AFDELING E: PLAASLIKE, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME; KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS


VRAAG 9

9.1 Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

INVLOED VAN FIFA WÊRELDBEKER-TOERNOOIE		
 <p>SOUTH AFRICA 2010 FIFA WORLD CUP</p>	 <p>2014 FIFA WORLD CUP Brasil</p>	 <p>FIFA WORLD CUP RUSSIA 2018</p>
<p>Die befondsing vir 'n FIFA Wêreldbeker-toernooi word spandeer aan die konstruksie van nuwe en bestaande infrastruktuur wat die gebeurtenis sal ondersteun.</p> <p>Suid-Afrika het meer geld as wat oorspronklik beplan is aan die 2010 FIFA Wêreldbeker-toernooi spandeer. Die vyf stadions wat vir die gebeurtenis gebou is, is nie almal in staat om hulleself volhoubaar te bedryf nie.</p> <p>In Brasilië is party van die stadions en projekte steeds onvoltooid na die FIFA Wêreldbeker-toernooi. Rusland het egter die koste van infrastruktuur-ontwikkeling vir die 2018 FIFA Wêreldbeker-toernooi verminder.</p> <p style="text-align: right;">[Aangepas uit www.duke.edu]</p>		

- 9.1.1 Verwys na die uittreksel en noem EEN positiewe ekonomiese uitwerking vir lande wat die FIFA Wêreldbeker-toernooi aanbied. (2)
- 9.1.2 Daar is geen waarborg dat die aanbied van 'n FIFA Wêreldbeker-toernooi ekonomiese voordele sal inhou nie.
- Besprek EEN rede waarom die gasheerland die risiko van oorbesteding sal neem, wetende dat daar 'n finansiële verlies kan wees met die aanbied van die FIFA Wêreldbeker-toernooi. (2)
- 9.1.3 Stel EEN manier voor waarop die nuwingsgewende stadions in Suid-Afrika na plekke wat 'n inkomste genereer, omgeskakel kan word. (2)

9.2 Lees die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

HOTEL ONDER SNEEU BEGRAWE	
	<p>Na swaar sneeustorms en kragtige aardbewings in 2017, het 'n sneeustorting 'n hotel in Italië getref en 29 toeriste is dood en 11 mense is beseer.</p>
<p>[Aangepas uit www.news.sky.com]</p>	

9.2.1 Identifiseer die soort onvoorsiene gebeurtenis. (2)

9.2.2 Bespreek TWEE invloede wat die gebeurtenis hierbo op die ski-oord in Italië kan hê. (4)


9.3 Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

'N TEKORT AAN KONTANT IN ZIMBABWE	
<p>Toeriste in Zimbabwe kan moontlik nie kontant by OTM'e onttrek nie as gevolg van 'n kontanttekort in die land.</p>	
<p>[Aangepas uit www.ftwonline.co.za]</p>	

9.3.1 Verduidelik EEN uitdaging wat toeriste in Zimbabwe gaan ervaar wanneer hulle by 'n OTM kontant wil onttrek. (2)

9.3.2 Gee raad aan 'n toeris wat na Zimbabwe reis oor TWEE maniere om die uitdaging in VRAAG 9.3.1 te oorkom. (4)

9.4 Bestudeer die inligting en beantwoord die vrae wat volg.

TOP 5 BUITELANDSE AANKOMSTE PER LUG IN DESEMBER 2016		NUWE LUGREDERY IN SUID-AFRIKA  Eurowings
LUGMARKTE	AANKOMSTE GETALLE	
Frankryk	13 952	Eurowings is 'n sakpaslugredery wat deur Lufthansa (Nasionale Lugdiens van Duitsland) besit word. Die Suid-Afrikaanse owerhede het toestemming aan Eurowings verleen om vanaf 5 November 2017 tot 18 Maart 2018 'n direkte seisoenale vlug tussen Kaapstad en Cologne, Duitsland, te bedryf.
Duitsland	31 603	
Nederland	14 986	
Verenigde Koninkryk	53 462	
Verenigde State van Amerika	31 309	
[Aangepas uit www.southafrica.net]		[Aangepas uit www.eurowings.com]

- 9.4.1 Uit die statistiek hierbo, identifiseer die lugmark waarvandaan Suid-Afrika sy grootse buitelandse markaandeel ontvang. (2)
- 9.4.2 Met die instelling van die Eurowings-vlugte, identifiseer die bestaande lugmark wat 'n toename in toeriste-aankomste na Suid-Afrika sal toon. (2)
- 9.4.3 Bespreek EEN rede waarom die Suid-Afrikaanse owerhede toestemming aan Eurowings gegee het om in Suid-Afrika besigheid te doen. (2)

[24]

VRAAG 10

Bestudeer die uittreksel hieronder en antwoord die vrae wat volg.

'N RESTAURANT KRY DIT REG	
	<p>Die restaurant se kliënte het oor stadige diens en die kwaliteit van die kos gekla. Die restaurant het gevolglik 'n SMS-terugvoeringstelsel ingestel. Kliënte kry 'n kaartjie met die restaurant se selnommer daarop en word gevra om terugvoering per SMS te gee.</p> <p>Wanneer daar 'n klagte per SMS ontvang word, reageer die bestuurder van die restaurant binne 10 minute. Hy stuur 'n SMS-boodskap terug en verseker die kliënt dat die klagte ondersoek sal word en bied 20%-afslag op hulle volgende besoek aan.</p> <p style="text-align: right;">[Aangepas uit www.marketingminefield.co.uk]</p>

- | | | |
|---------------------------|--|------------|
| 10.1 | In die uittreksel hierbo, identifiseer TWEE voordele van die gebruik van SMS'e as terugvoeringsmetode. | (4) |
| 10.2 | Gee EEN ander terugvoeringsmetode waar die kliënte tegnologie vir hulle klagtes kan gebruik. | (2) |
| | | [6] |
| TOTAAL AFDELING E: | | 30 |
| GROOTTOTAAL: | | 200 |