basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

FEBRUARIE/MAART 2012

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 28 bladsye.

Kopiereg voorbehou

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies aandagtig deur voordat die vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.

2. Alle vrae in AFDELING A, B, C, D en E is VERPLIGTEND.

3. Begin ELKE afdeling op 'n NUWE bladsy.

4. Rond jou antwoorde in VRAAG 6 korrek tot TWEE desimale plekke af.

5. 'n Nie-programmeerbare sakrekenaar mag gebruik word.

6. Behalwe vir AFDELING A moet alle ander vrae in volsinne beantwoord word.

7. 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
	TOTAAL	**200 punte**	**180 minute**

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1 Verskeie 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 In 2009 het die Departement van Toerisme sy eie portefeulje gekry. Die Departement van Toerisme staan nou bekend as die …

A Departement van Omgewingsake en Toerisme.
B Departement van Toerisme.
C Nasionale Departement van Toerisme.
D Toerismedepartement.

1.1.2 Die dokument wat deur beide werkgewers en werknemers geteken word as 'n ooreenkoms om in diens te neem en te werk:

A Dienskontrak
B Arbeidswet
C Gedragskode
D Al die bogenoemde

1.1.3 Die grootste toerismebemarkingsgeleentheid op die Afrika-kontinent:

A Toerisme-Indaba
B Toerisme-Ekspo
C TOMSA
D Toerisme-Handelskou

1.1.4 Die primêre doel van hierdie organisasie is om alle belanghebbendes te betrek om strategieë te ontwikkel wat 'n omgewing vir toerisme-ontwikkeling sal skep:

A THETA
B ASATA
C TBRSA ('TBCSA')
D FEDHASA

1.1.5 … verwys na die gebruik van 'n naam, term, simbool of ontwerp of 'n kombinasie hiervan om die produk van 'n organisasie te identifiseer en om dit van dié van mededingers te onderskei.

A Bemarking
B Advertering/Reklame
C Beeld
D Handelsmerk

EASTERN CAPE

1.1.6 'n Regeringstrategie om diensvlakke in die openbare sektor te verbeter:

A PPV-instrument ('PPP toolkit')
B Batho Pele
C Transformasie
D Ubuntu

1.1.7 Die Imvelo-toekennings word aan toerismebesighede gegee vir hulle bydrae tot …

IMVELO-TOEKENNINGS

A uitstekende dienslewering.
B verantwoordelike toeristepraktyke.
C BGSEB ('BBBEE').
D die skepping van KMMO's ('SMMEs').

1.1.8 Hierdie stad het in Desember 2011 die beraad oor klimaatsverandering aangebied:

A Rio de Janeiro
B Kopenhagen
C Kaapstad
D Durban

1.1.9 Modjadji, die reënkoningin, is 'n kulturele legende wat met hierdie provinsie verbind word:

A Limpopo
B Noordwes
C Vrystaat
D Noord-Kaap

1.1.10 Die frase wat in die prent hieronder gebruik word, verwys na 'n praktyk wat ... genoem word.

DIS TYD OM JOU HORLOSIE TE VERSTEL

A standaardtyd
B plaaslike tyd
C dagligbesparingstyd
D universele tyd

1.1.11 Kaapstad se tydsone word geassosieer met die …-lengtelyn.

A 30 grade wes
B 15 grade oos
C 15 grade wes
D 30 grade oos

1.1.12 Die volgende produk(-te) vorm deel van die doeanevrye goedere wat in beperkte hoeveelhede op 'n lughawe in Suid-Afrika toegelaat word:

A Plante
B Vleis
C Parfuum
D Wapens

1.1.13 Toeriste moet voorsorgmaatreëls tref teen die volgende reisverwante, aansteeklike siektes:

A Cholera, buiktifus, malaria
B Cholera, buiktifus, diarree
C Cholera, buiktifus, trombose
D Cholera, buiktifus, bergsiekte

1.1.14 Die praktyk om 'n groep mense te kies en hulle 'n spesifieke produk aan te bied, staan as … bekend.

A groepbemarking
B teikenbemarking
C mengselbemarking
D direkte bemarking

1.1.15 Die prent hieronder dui die maatskappy se verbintenis tot … aan.

A die Ramsar Konvensie oor Vleilande
B die driedubbele slotreël
C die Kyoto Protokol
D die Wêrelderfenis Konvensie

1.1.16 Die eerste Suid-Afrikaanse stad wat 'n energiestrategie, wat uit die Kyoto Protokol voortspruit, ontwikkel het:

A Johannesburg
B Kaapstad
C Durban
D Pretoria

1.1.17 Hierdie drie stede het gasheer gespeel vir berade oor klimaatsverandering:

A Kyoto, Parys, New York
B Kyoto, Kopenhagen, Durban
C Kyoto, Parys, Kaapstad
D Kyoto, Kopenhagen, Johannesburg

1.1.18 'n Konferensie of vergadering van hoëvlakleiers wat gewoonlik byeengeroep word om 'n program van aksie te ontwikkel:

A Konvensie
B Protokol
C Beraad
D Seminaar

1.1.19 'n Van-aangesig-tot-aangesig-metode om kliënteterugvoer te kry:

A Die maatskappy vra kliënte om 'n elektroniese opname op hulle webtuiste te voltooi.
B 'n Personeellid bel 'n kliënt en vra terugvoer oor diens wat ontvang is.
C Die maatskappy stuur 'n SMS-boodskap en vra die kliënt om 'n produk of diens te beoordeel.
D Die kelner in 'n restaurant vra die kliënte of hulle tevrede was met die kos.

1.1.20 Hierdie logo verteenwoordig …

A Suid-Afrikaanse Toerisme.
B die FIFA 2010 Wêreldbeker-toernooi.
C die Departement van Toerisme.
D Suid-Afrika. (20 x 1) (20)

1.2 Kies die korrekte woord(e) uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.2.6 paspoort.

1.2.1 Die tydverskil tussen Suid-Afrika en Tokio is (elf/sewe) uur. (1)

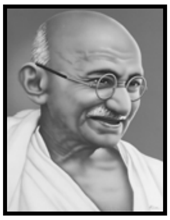
1.2.2 Die internasionale datumlyn is op die (180/120) grade-lengtelyn geleë. (1)

1.2.3 Die valutakode vir Zambië is (ZKW / ZMK). (1)

1.2.4 Klein spesialismarkte is ook bekend as (promosie/nis)-markte. (1)

1.2.5 (Malaria/Geelkoors) word deur 'n vroulikemuskiet-byt oorgedra. (1)

1.3 Voltooi die volgende paragraaf, gebaseer op 'n aanhaling deur Mahatma Gandhi, oor die belangrikheid van 'n kliënt vir enige besigheid, deur die woord/term uit die lys hieronder te kies. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.



buitestander; afhanklik; kliënt; geleentheid; onderbreking

'n (1.3.1) … is die belangrikste besoeker op ons perseel. Hy is nie (1.3.2) … van ons nie; ons is afhanklik van hom. Hy is nie 'n (1.3.3) … in ons werk nie; hy is die doel daarvan. Hy is nie 'n (1.3.4) … in ons besigheid nie; hy is deel daarvan. Ons doen hom nie 'n guns deur hom te bedien nie; hy doen ons 'n guns deur ons 'n (1.3.5) … te gee om dit te doen. (5 x 1) (5)

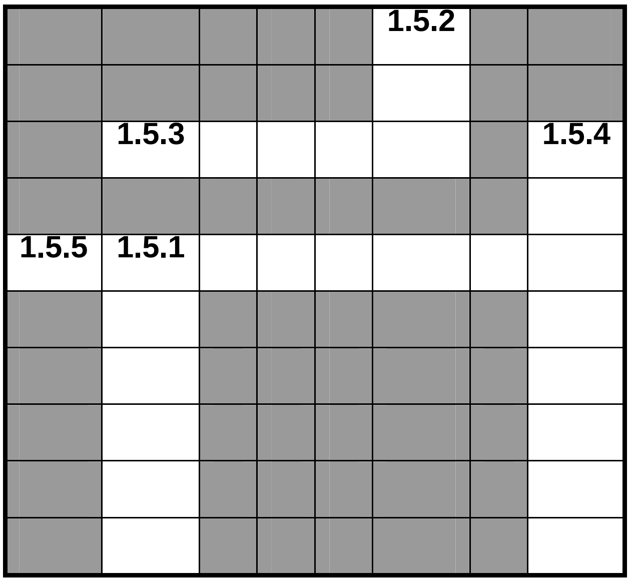
1.4 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.4.6 G.

KOLOM A	KOLOM B
1.4.1 Hierdie tegnologie stel jou in staat om groot hoeveelhede harde kopieë van dokumente te dupliseer.	A massa SMS-bondels
1.4.2 Hierdie tegnologie stel maatskappye in staat om vinnige, kort en direkte bemarkingsboodskappe aan 'n groot aantal voornemende kliënte te stuur.	B skootrekenaar
1.4.3 Hierdie tegnologie kan gebruik word om harde kopieë van dokumente aan kliënte in 'n ander stad te stuur.	C selfoon
1.4.4 Hierdie draagbare tegnologie word gebruik om elektroniese dokumente te skep en is nie beperk tot gebruik in 'n kantoor nie.	D fotokopieerder
1.4.5 Hierdie tegnologie is handig om verbaal te kommunikeer en kan ander nuttige funksies uitvoer wat voorheen slegs in 'n kantoor gedoen kon word.	E faksmasjien
	F rekenaar

(5 x 1) (5)

EASTERN CAPE

1.5 Voltooi die blokkiesraaisel. Die leidrade (1.5.1–1.5.5) word hieronder gegee. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK neer. MOENIE die blokkiesraaisel in die ANTWOORDEBOEK oorteken NIE.



LEIDRADE:

1.5.1 (Af) Toerisme wat aan toeriste die geleentheid bied om na die maan te reis (1)

1.5.2 (Af) Die organisasie verantwoordelik vir die jongste inligting oor reisverwante gesondheidskwessies (1)

1.5.3 (Dwars) Een van die sakpas-lugdienste wat binne Suid-Afrika besigheid doen (1)

1.5.4 (Af) Die 2014 FIFA Wêreldbeker-toernooi sal in hierdie land in Suid-Amerika plaasvind (1)

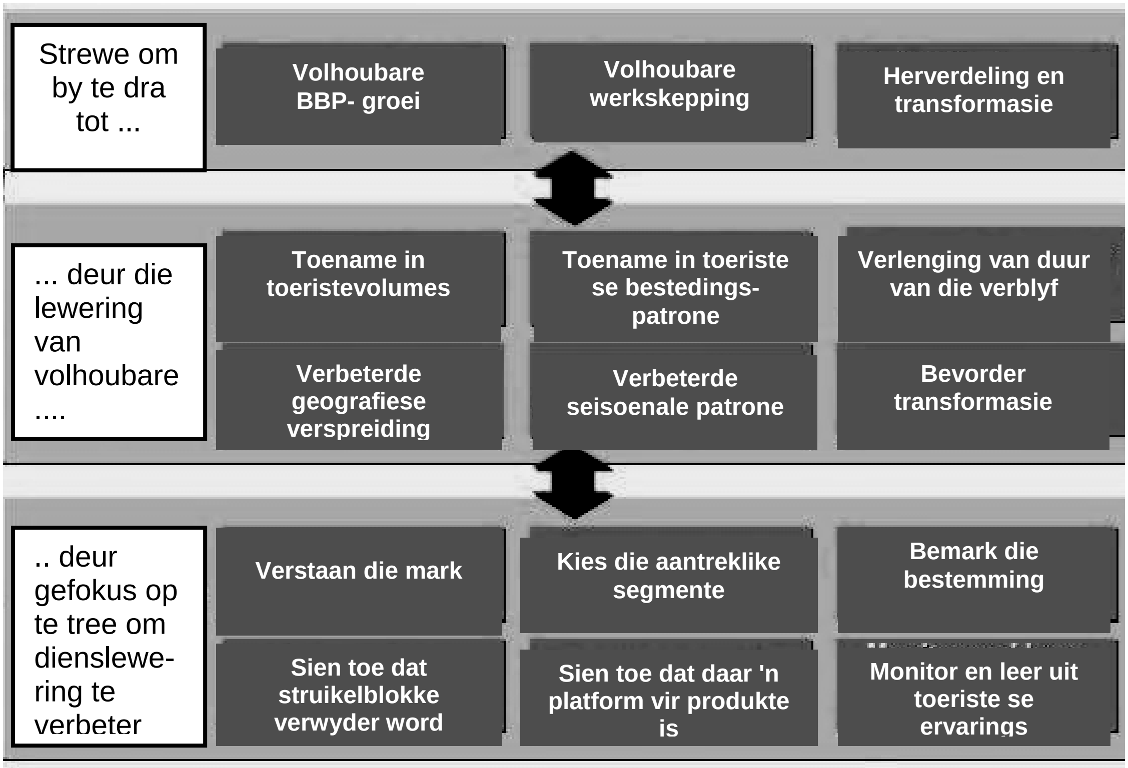
1.5.5 (Dwars) Die Gautrain het sy roetes vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe na ... uitgebrei (1)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: TOERISME AS 'N INTERVERWANTE STELSEL

VRAAG 2

2.1 Die vloeidiagram hieronder dui aan hoe Suid-Afrika beplan om sy plaaslike toeristebedryf te laat groei.



[Bron: *'DTGS' 2006*]

2.1.1 Noem die strategie wat die Nasionale Departement van Toerisme gebruik om toerismegroei in Suid-Afrika te verbeter. (1)

2.1.2 Om toerismegroei in Suid-Afrika te verbeter, sal die regering hard probeer om volhoubare BBP-groei te ondersteun en te bevorder.

(a) Waarvoor staan die term (akroniem) *BBP*? (2)

(b) Stel EEN manier voor waarop 'n toename in toeriste se bestedingspatrone BBP-groei sal bevorder. (2)

2.1.3 Identifiseer TWEE benaderings in die vloeidiagram hierbo wat die regering sal gebruik om sy dienslewering te verbeter. (4)

2.1.4 Stel EEN manier voor waarop 'n bestemming toeriste kan aanmoedig om langer te bly. (2)

2.1.5 Die regering sal strewe om tot die herverdeling en transformasie van die toeristebedryf by te dra.

(a) Noem TWEE regeringstrategieë wat ingestel is om die herverdeling en transformasie van die toeristebedryf te hanteer. (2)

(b) Stel EEN manier voor waarop die toeristebedryf die regering se doelwit om werkloosheid te verminder en werksgeleenthede in Suid-Afrika te skep, sal bereik. (2)

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

TOERISME WORD NA DIE TOWNSHIPS GENEEM

'n Toeriste-bewusmakingsbekendstellingstoer is gehou om toerisme in die stad se minderbevoorregte gebiede te bevorder. Hierdie inisiatief is deur die Buffalo City Munisipaliteit en hulle vennote as deel van Toerisme-maand onderneem. Gemeenskappe is ingelig oor die belangrikheid van toerisme en die rol wat elke gemeenskap kan speel om die bedryf te bevorder. Die doel van die bekendstellingstoer was om gemeenskappe uit te nooi om aan toerisme deel te neem en hulle te laat voel dat hulle deel is van hierdie belangrike bedryf.

Volgens die munisipaliteit het internasionale toeriste dikwels hierdie gebiede besoek om oor hulle ryk geskiedenis te leer. Ten spyte hiervan het die plaaslike inwoners nie die waarde van internasionale toeriste in hulle gebiede verstaan nie. Raadslid Luntu Bobo het gesê: '… dit word dan 'n verlore geleentheid. Ons het bed-en-ontbyt-besighede in hierdie gebiede nodig sodat sommige van hierdie toeriste die nag daar kan deurbring en die dinge wat hulle oor ons townships en landelike gebiede leer, kan ervaar.'

Die stad wil ook alle gemeenskappe by die ontwikkeling van toerisme betrek. Hulle het programme wat ten doel het om mense op te lei in maniere waarop hulle hulle vaardighede kan gebruik om voordeel te trek uit toerisme.

[Bron: www.southafrica.net]

2.2.1 Gee EEN rede waarom die Buffalo City Munisipaliteit die gemeenskapsbekendstellingstoer gehou het. (2)

2.2.2 Noem die organisasie wat die vaardigheidsopleidingsprogramme, soos voorgestel deur die Buffalo City Munisipaliteit, moontlik sal maak, bestuur en sertifiseer. (2)

2.2.3 Volgens die munisipaliteit het internasionale toeriste dikwels hierdie gebiede besoek om oor hulle ryk geskiedenis te leer. Ten spyte hiervan het die plaaslike inwoners nie die waarde van internasionale toeriste in hulle gebiede verstaan nie. Raadslid Luntu Bobo het gesê: '… dit word dan 'n verlore geleentheid.'

(a) Verduidelik waarom Raadslid Luntu Bobo dit as 'n verlore geleentheid beskou. (2)

(b) Noem EEN entrepreneurskapsgeleentheid wat ontwikkel kan word deur die kultuur van die plaaslike mense te gebruik. (2)

2.2.4 Bespreek hoe die verlenging van die duur van die verblyf van die internasionale toeriste in die gebied tot die opheffing van die gemeenskap kan lei. (2)
[25]

VRAAG 3

3.1 Lees die uittreksel uit die webtuiste www.satsa.com hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

> SATSA Southern Africa Tourism Services Association
>
> Wanneer jy na toerismedienste in Suidelike Afrika soek, of jy nou 'n toeris is of deel van die reisbedryf is, maak seker dat jy 'n SATSA-lid gebruik. SATSA is bewus van die belangrikheid van 'n hoë standaard van uitstekende dienslewering in die toeristebedryf en voorsien daarom 'n streng gedragskode vir SATSA-lede.

3.1.1 Verduidelik wat 'n *gedragskode* is. (2)

3.1.2 Uitstekende dienslewering het 'n invloed op ekonomiese groei.

(a) Stem jy met hierdie stelling saam? (1)

(b) Gee EEN rede vir jou antwoord. (2)

3.1.3 Stel voor waarom 'n toeris 'n toerismebesigheid wat 'n lid van SATSA is, sal kies. (2)

3.2

KOLLIG OP LOOPBANE

Om 'n loopbaan in enige gebied van toerisme te beplan, is 'n uitstekende belegging in jou toekoms. As die vinnigste groeiende bedryf in die wêreld word nuwe werksgeleenthede geskep en die vaardighede wat benodig word om hierdie posisies te vul, vereis 'n wye verskeidenheid belangstellings en vermoëns. Werksgeleenthede kan wissel van bedryfsrolle tot toesighoudende, bestuurs- of uitvoerende posisies. Soos in die meeste ander bedrywe lei intreevlakposisies dikwels tot groter en beter geleenthede. Hieronder is die werksbeskrywings van die verskillende posisies wat in die toeristebedryf beskikbaar is:

Bedryfsposisies (voorstewerkslyn-personeel) – Dit behels direkte kontak met toeriste.
Toesighoudende posisies – Mense in hierdie posisies neem in diens, bestuur, motiveer en verskaf ondersteuning aan voorstewerkslyn-personeel.
Bestuursposisies – Hierdie posisies behels begroting, beplanning en die bestuur van werknemers om die organisasie te help groei. Daar kan ook interaksie met ander toerismesektore en gemeenskaps- betrokkenheid wees.
Uitvoerende posisies – Uitvoerende beamptes is dikwels verantwoordelik vir verskeie departemente of afdelings en werk gewoonlik op streeks-, nasionale of internasionale vlak.

In die blokkie hieronder is vier voorbeelde van moontlike loopbaan-geleenthede in die toeristebedryf.

- Uitvoerende Huishoudster
- Toerisme-Indaba Funksiekoördineerder
- Visepresident van Protea Hotelle
- Concierge

Kies die geskikste loopbane in die blokkie vir die posisies wat hieronder gegee word, byvoorbeeld 3.2.5 Bedryfsposisie – toeristegids.

3.2.1 Bedryfsposisie (2)

3.2.2 Toesighoudende posisie (2)

3.2.3 Bestuursposisie (2)

3.2.4 Uitvoerende posisie (2)
[15]

TOTAAL AFDELING B: 40

AFDELING C: VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME

VRAAG 4

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

Molatedi-gemeenskapsdorpie

GEMEENSKAPSEKOTOERISME

Thakadu Rivierkamp het 'n sertifikaat ontvang vir die toon van billike en verantwoordelike toerisme-ontwikkeling in Suid-Afrika. Thakadu is 'n vyfster-, tent-safarikamp in gemeenskapsbesit in die Madikwe Wildreservaat in die Noordwes. Thakadu is 'n ekotoerismevennootskap tussen Noordwes Parke, die Molatedi- gemeenskap en die Madikwe-versameling. Hierdie vennootskapkonsep is 'n innoverende (nuwe) benadering tot gemeenskapsontwikkeling in Suid-Afrika, waar (in die geval van Thakadu) die gemeenskap die bates besit. Dit beteken dat die Molatedi-gemeenskap 'n 45 jaar-huuropsie het om 'n kommersiële lodge binne die Madikwe Wildreservaat te bedryf. Die konsep is uniek in Suid-Afrika omdat die gemeenskap die ontwikkeling besit met aansienlike voordele en winste in terme van ekonomiese voordele asook vaardigheidsontwikkeling. Hierdie benadering tot sosio-ekonomiese ontwikkeling is in ooreenstemming met die doelwitte van die mense van die plaaslike gebied. Hulle glo dat nie net die omgewing bewaar moet word nie, maar daar moet ook volhoubare werksgeleenthede deur hierdie ontwikkeling geskep word. Die gemeenskap is nou in vennootskap met die Madikwe Wildreservaat in bewaringspogings om die omgewing en die wildlewe van die reservaat te beskerm.

[Bron: www.thakadurivercamp.co.za]

Kopiereg voorbehou

4.1.1 Noem die organisasie in die uittreksel wat 'n sertifikaat aan Thakadu Rivierkamp toegeken het vir die toon van billike en verantwoordelike toeriste-ontwikkeling in Suid-Afrika. (1)

4.1.2 Voltooi die frase:

Die driedubbele slotreël beteken dat verantwoordelike toerisme …

(a) … verantwoordelik,
(b) … verantwoordelik en
(c) … verantwoordelik moet wees. (3)

4.1.3 Gebruik voorbeelde uit die uittreksel om te illustreer hoe ELKE pilaar van die driedubbele slotreël, waarna in VRAAG 4.1.2 verwys word, in Thakadu Rivierkamp toegepas word. (6)

4.1.4 (a) Noem EEN van die rolspelers wat by hierdie toeristebesigheid betrokke is. (1)

(b) Beskryf die verantwoordelikheid van die rolspeler wat in VRAAG 4.1.4(a) genoem word. (2)

4.1.5 Verduidelik hoe hierdie gemeenskapsprojek van ander toerisme-gemeenskapsprojekte verskil. (2)

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

4.2.1 Identifiseer die omgewingsprobleem in die spotprent wat op elkeen van ons 'n invloed het. (1)

4.2.2 Gee EEN moontlike rede waarom die water in die strate van Kaapstad gestyg het. (2)

4.2.3 Die omgewingsprobleem in VRAAG 4.1.1 is 'n groot bekommernis vir die toeristebedryf.

(a) Verduidelik EEN manier waarop 'n hotel toeriste van hulle verantwoordelikheid om energie in hulle kamers te bespaar, bewus kan maak. (2)

(b) Noem TWEE maniere waarop toeriste energie kan bespaar terwyl hulle in 'n hotel tuisgaan. (4)

4.3 Pas die logo's van organisasies (A–E) by die voorbeelde van wêreldpogings met die doel om die omgewing te beskerm (4.3.1–4.3.5). Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (4.3.1–4.3.5) neer, byvoorbeeld 4.3.6 F.

A

Kyoto Protokol

B

C

D

E

4.3.1 Hierdie beraad het ten doel om lande tot volhoubare ontwikkeling te verbind vir huidige en toekomstige geslagte deur samewerking en verskeie strategieë. (1)

4.3.2 Die doelwit van hierdie konvensie is om vleilande te beskerm en te bewaar. (1)

4.3.3 Hierdie program fokus op navorsing en monitor beskermde areas (biosfeerreservate) in die hoof-ekosisteme op die planeet. (1)

4.3.4 Hierdie fonds het ten doel om die afbreking (vernietiging) van die planeet se natuurlike omgewing te keer en om 'n toekoms, waarin mense in harmonie met die natuur leef, te bou. (1)

4.3.5 Tydens hierdie samekoms wil lande probeer om kweekhuisgasse te verminder in 'n poging om klimaatsverandering te voorkom. (1)

[29]

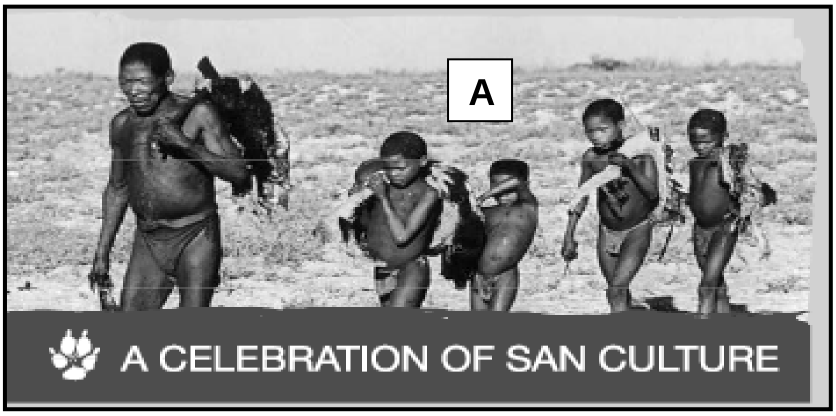
Kopiereg voorbehou
EASTERN CAPE

VRAAG 5

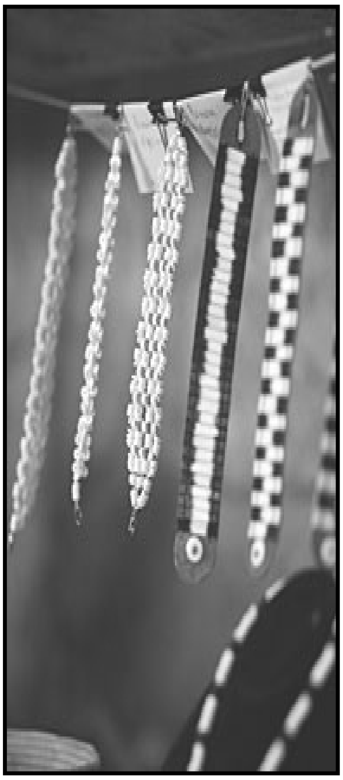
5.1 Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

!Khwa ttu
SAN SPIRIT DISCOVERED

FAIR TRADE IN TOURISM SOUTH AFRICA



!Khwa ttu, die San Opvoeding- en Kultuursentrum, is toegewy aan die kultuur en erfenis van die San-mense van Suidelike Afrika.
!Khwa ttu is gebaseer op die tema ' 'n Viering van die San-kultuur, die hede en die verlede, vir 'n beter toekoms'.

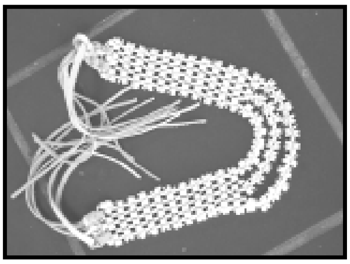


!KHWA TTU-KUNSHANDWERKWINKEL

Die !Khwa ttu-winkel bied aan die San-kunshandwerkers van Suidelike Afrika 'n aantreklike verkoopspunt vir hulle produkte. Van die mooiste kunshandwerk wat in die winkel te sien is, word van volstruiseierdoppe gemaak deur slegs eenvoudige handgereedskap te gebruik.

In die winkel kan jy San-tekeninge, pyle en boë, houtsneewerk en nog baie ander items koop.

Billike handelspraktyke word toegepas.



[Bron: www.Khwattu.org]

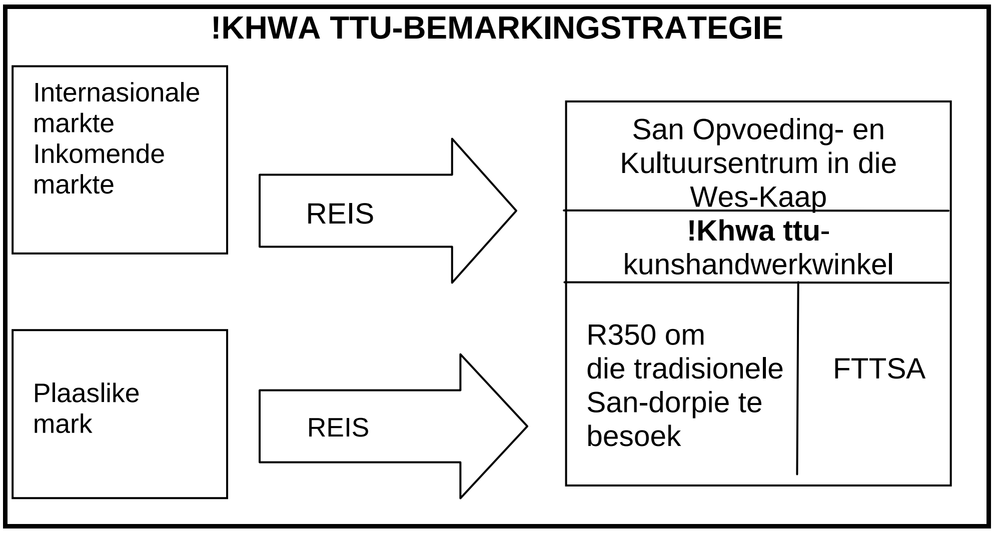
5.1.1 Uit die prentjies en uittreksel, identifiseer TWEE kulturele produkte wat die San-mense van ander inheemse, kulturele groepe in Suid-Afrika onderskei. (2)

5.1.2 Verwys na die raam wat **A** gemerk is, *'n Viering van San-kultuur.*

Identifiseer EEN unieke produk wat die San-mense as 'n kulturele toeristebesienswaardigheid kan gebruik. (2)

5.1.3 Bespreek hoe die erfenis van die San-mense tot die historiese belangrikheid van ons land bygedra het. (2)

5.1.4



Uit die diagram hierbo, identifiseer voorbeelde van die bemarkingsresep volgens:

(a) Prys (1)

(b) Produk (1)

(c) Mense (1)

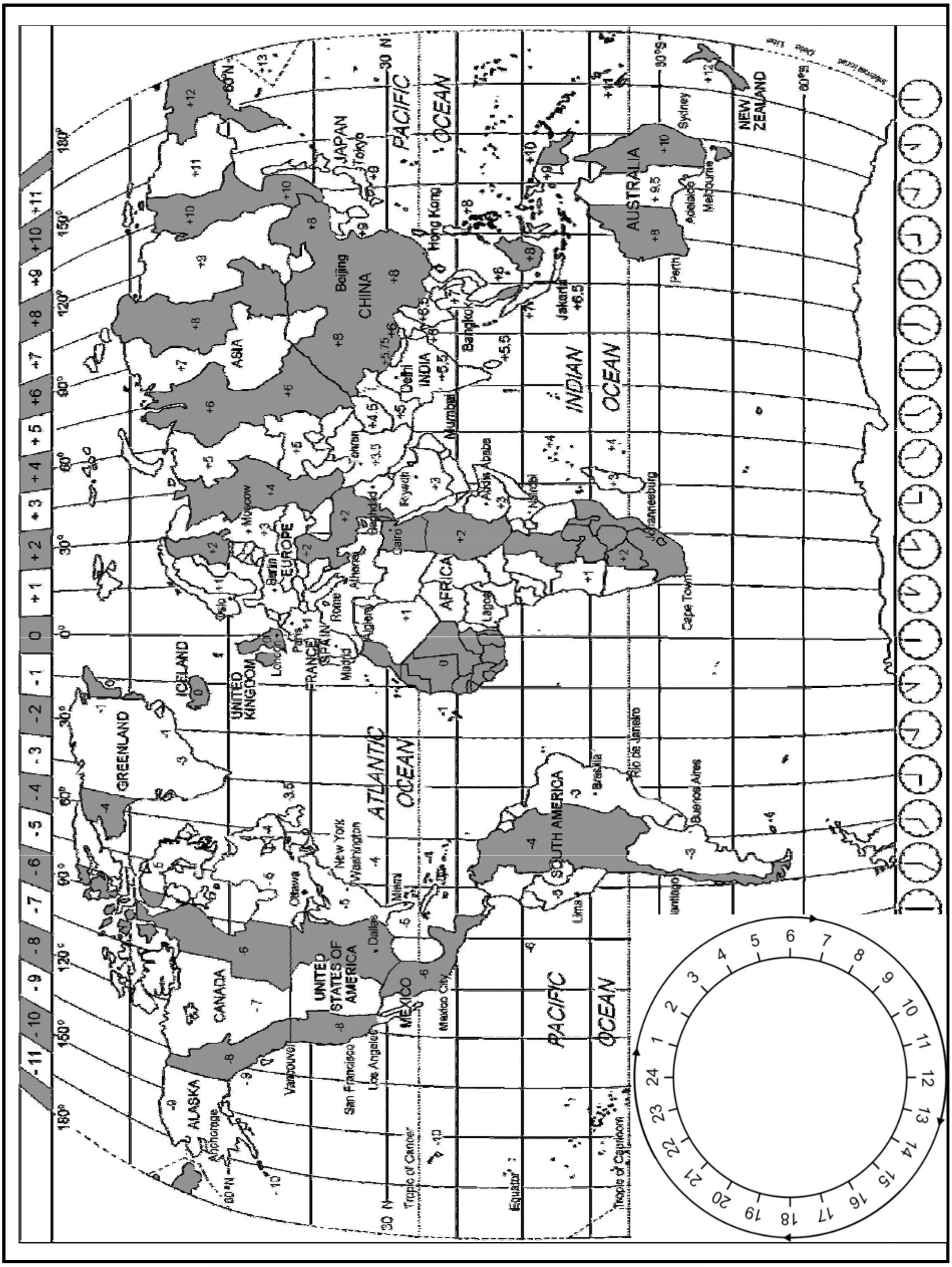
5.1.5 Verduidelik waarom hulle FTTSA-sertifisering as deel van die !Khwa ttu-bemarkingstrategie ingesluit is. (2)
[11]

TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D: TOERISME-AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS

VRAAG 6

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



EASTERN CAPE

Bestudeer die storiebord hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

[Bron: wwwkickinthehead.org]

6.1.1 Voltooi die volgende sin:

Die toeris in die storiebord ly waarskynlik aan … (1)

6.1.2 Behalwe vir moegheid en 'n onderbroke slaappatroon, noem TWEE ander simptome wat die toeris, wat aan die toestand in VRAAG 6.1.1 ly, sal toon. (2)

6.2 Mev. Nevada, 'n besigheidsvrou van New York, het Tokio vir 'n vyfdag-besigheidskonferensie besoek.

6.2.1 Tydens die konferensie moes dokumente, wat sy dringend nodig gehad het, vanaf haar kantoor in New York aan haar gefaks word. Sy het om 16:00 Tokio-tyd 'n oproep na haar kantoor gemaak.

(a) Bereken die tyd en dag (vorige dag/dieselfde dag/volgende dag) wat die oproep in New York ontvang sou word. Ignoreer DBT ('DST'). Toon AL jou berekenings. (4)

(b) Dink jy dit is 'n gepaste tyd om 'n oproep na haar kantoor te maak? (1)

(c) Motiveer jou antwoord op VRAAG 6.2.1(b). (2)

6.2.2 Haar vlug vanaf New York het om 16:00 op Donderdag 17 Januarie vertrek. Die vliegtyd vanaf New York na Japan was 14 uur.

Bereken die tyd en dag of datum wat die vlug in Japan aangekom het. Ignoreer DBT ('DST'). Toon AL jou berekenings. (4)

6.2.3 Mev. Nevada wil 'n vyfdag onafhanklike toer van Tokio onderneem ná die konferensie.

Noem TWEE elemente van toerbeplanning wat sy in gedagte moet hou wanneer sy haar toer beplan. (2)

6.2.4 Verduidelik aan mev. Nevada waarom dit vir haar belangrik is om die volgende inligting in gedagte te hou voor haar reis:

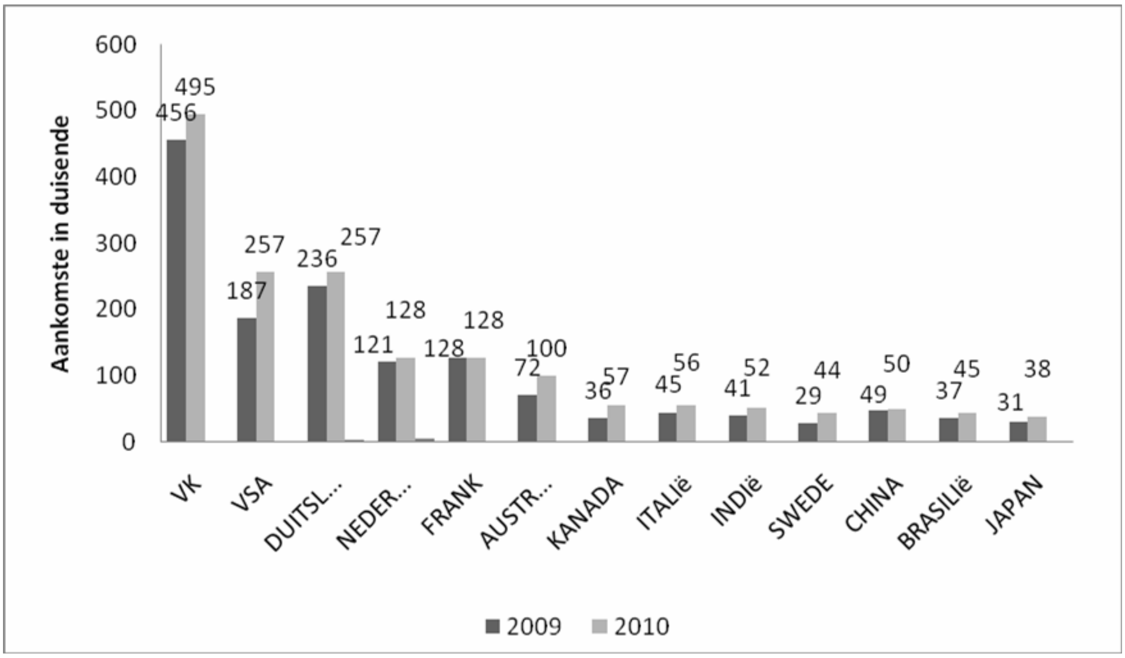
(a) Gesondheidsvoorsorgmaatreëls

(b) Klimaat

(c) Reisversekering (6)

6.3 Bestudeer die grafiek hieronder wat *Aankomste na Suid-Afrika per Land* aandui en beantwoord die vrae wat volg.

AANKOMSTE NA SUID-AFRIKA PER LAND



6.3.1 Bepaal watter van die twee lande, die VSA of die Verenigde Koninkryk, die grootste toename in aankomste tussen 2009 en 2010 gehad het. (2)

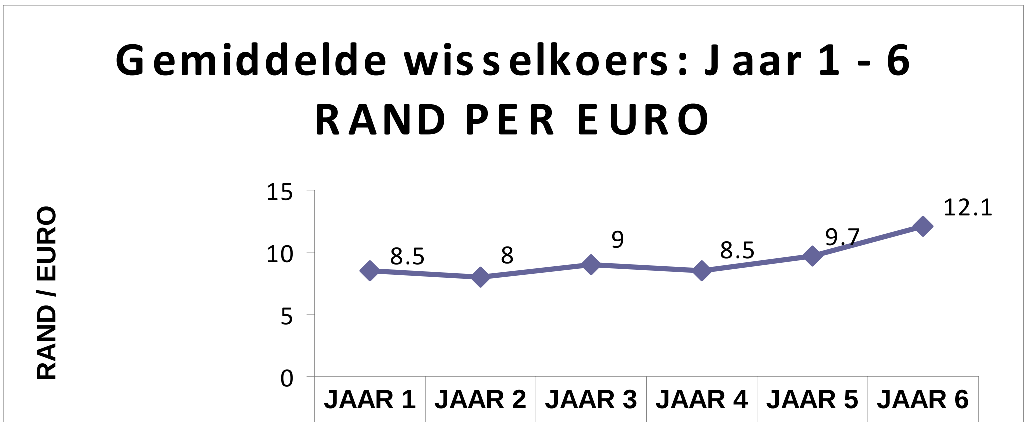
6.3.2 Al die lande wat op die grafiek aangedui is, word deur SA Toerisme as langafstandmarkte beskou.

Verduidelik jou begrip van die term *langafstandmarkte.* (2)

6.3.3 Identifiseer die TWEE top langafstandmarkte op die grafiek. (2)

6.3.4 Behalwe Frankryk het alle ander lande 'n toename in aankomste in 2010 getoon. Gee EEN moontlike rede vir hierdie toename. (2)

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



	JAAR 1	JAAR 2	JAAR 3	JAAR 4	JAAR 5	JAAR 6
GEMIDDELDE JAARLIKSE WISSELKOERS IN RAND	**8.5**	**8**	**9**	**8.5**	**9.7**	**12.1**

6.4.1 'n Groep van tien jong ekotoeriste uit Europa het Suid-Afrika elke jaar, vir die afgelope ses jaar, besoek.

(a) Identifiseer die jaar waarin die rand die sterkste teenoor die euro was. (1)

(b) Gee 'n rede vir jou antwoord op VRAAG 6.4.1(a). (2)

6.4.2 Beantwoord die vrae hieronder deur die gemiddelde jaarlikse wisselkoerse in die tabel hierbo te vergelyk.

(a) In watter jaar het hulle die beste waarde vir hulle valuta ontvang? (1)

(b) Gee 'n rede vir jou antwoord op VRAAG 6.4.2(a). (2)

6.5 Gebruik die wisselkoerse hieronder om die vrae wat volg te beantwoord.

VALUTA	RAND
GBP	10,60
EURO	9,44
VSD	6,50

'n Toeris uit Engeland wil graag ZAR vir sy besoek aan Kaapstad koop.

Die totale koste van sy besoek is soos volg:

- Verblyf = R5 440,00
- Vervoer = R2 300,00
- Etes en drankies = R2 573,00
- Geskenke en aktiwiteite = R3 800,00

6.5.1 Bereken die totale koste van sy besoek in sy eie land se valuta. (3)

6.5.2 Hy koop 'n geskenk ter waarde van R1 025,00 vir sy suster in New York. Bereken die koste van die geskenk in haar land se valuta. (3)

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

DIE SON SAK OOR ZIMBABWE SE TOERISME

Sedert die politieke onstabiliteit in Zimbabwe het die land die volgende ondervind:

- Toerisme het geleidelik afgeneem.
- Na 'n groot opwelling gedurende die 1990's, het bedryfsyfers 'n 75%-afname in besoekers na Zimbabwe getoon.
- Minder as 20% van hotelkamers is bespreek.

Dit het 'n negatiewe uitwerking op Zimbabwe se ekonomie gehad. Duisende werksgeleenthede het verlore gegaan omdat besighede toegemaak het of bloot nie in staat was om hul personeel se lone te betaal nie.

EASTERN CAPE

6.6.1 Verduidelik die betekenis van die opskrif, 'Die Son Sak Oor Zimbabwe se Toerisme', in jou eie woorde. (2)

Volgens die uittreksel het die politieke onstabiliteit in Zimbabwe 'n negatiewe uitwerking op die mense, die land en die ekonomie gehad.

6.6.2 Verduidelik TWEE negatiewe uitwerkings van die politieke situasie op toerisme in Zimbabwe. (4)

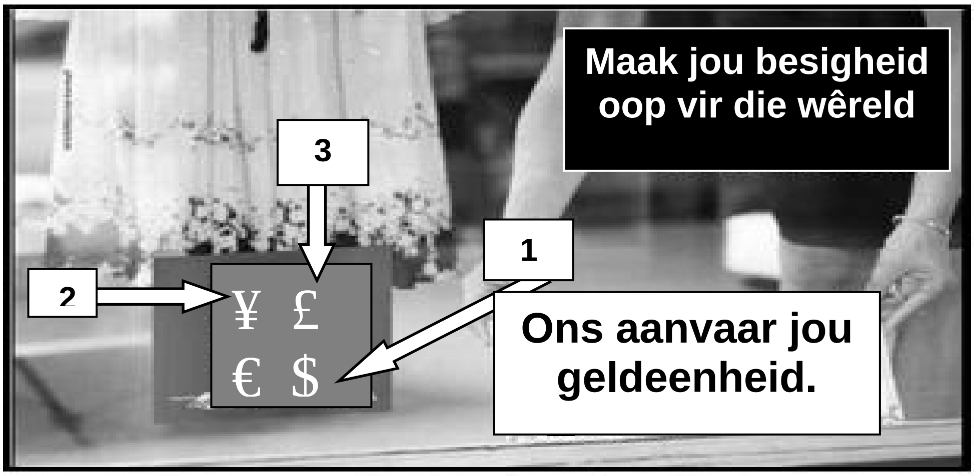
6.6.3 Stel EEN manier voor waarop 'n gastehuiseienaar in Zimbabwe meer gaste na sy of haar onderneming kan lok. (2)

TOTAAL VIR AFDELING D: 50

AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE

VRAAG 7

7.1 Die prent hieronder wys hoe besighede in die toeristebedryf die manier waarop hulle besigheid doen, aanpas, om in die behoeftes van internasionale toeriste te voorsien. Bestudeer die prent en beantwoord die vrae wat volg.



7.1.1 Verduidelik waarom inkopies by die besigheid in die prentjie vir party internasionale toeriste gerieflik sal wees. (2)

7.1.2 Noem die lande, wat as **1**, **2** en **3** op die prent aangedui word, wie se geldeenhede deur hierdie besigheid aanvaar word. (3)

7.1.3 Noem EEN manier waarop hierdie besigheid voordeel sal trek deur meer as een internasionale geldeenheid te aanvaar. (2)

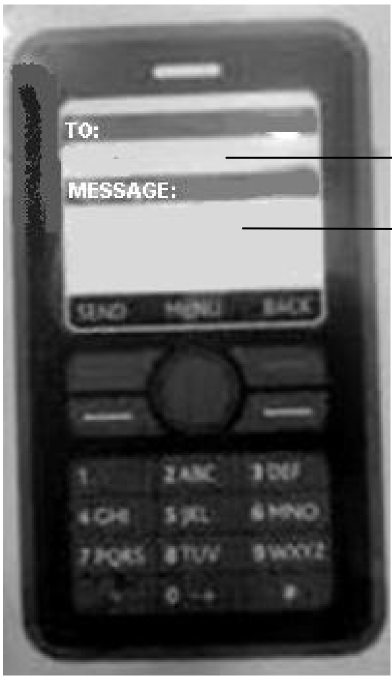
7.2 Bestudeer die prent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Hierdie vorm van kliënte-terugvoer is in die badkamers van die OR Tambo Internasionale Lughawe gesien.

7.2.1 Gee EEN rede waarom die Lughawensmaatskappy van Suid-Afrika (ACSA) hierdie kennisgewings in die badkamers by die lughawe opgesit het. (2)

7.2.2 Verduidelik waarom die maatskappy die badkamer 'n nommer (**C2F**) gee. (2)

7.2.3 Jy het onlangs die badkamer besoek en dit baie skoon en higiënies gevind. Gebruik die instruksies in die prent hieronder en voltooi **A** en **B** saam met jou terugvoer aan die maatskappy.



A (1)

B (4)

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

Elke personeellid in 'n besigheid is verantwoordelik vir uitstekende kliëntediens.

7.3.1 Gee EEN rede waarom die kliënte by hierdie restaurant hierdie boodskap op die tafel gelos het. (1)

7.3.2 Noem EEN vorm van geskrewe kliënteterugvoer wat deur restaurante gebruik kan word. (1)

7.3.3 (a) Dink jy dat hierdie boodskap as 'n vorm van kliënteterugvoer beskou kan word? (1)

(b) Motiveer jou antwoord op VRAAG 7.3.3(a). (2)

7.3.4 (a) Noem wie vir die frustrasie van die kliënte in hierdie insident verantwoordelik gehou moet word. (2)

(b) Stel EEN korrektiewe aksie voor wat deur die bestuur geneem kan word wat verbeterde kliëntediens tot gevolg sal hê. (2)

[25]

VRAAG 8

Die bestuurspan van Bingo Lugdienste in Johannesburg is vir 'n noodvergadering byeengeroep.

8.1 Identifiseer die probleem wat die span moet oplos in die prent hierbo. (1)

8.2 Gee EEN rede waarom dit belangrik is om as 'n span saam te werk in 'n krisissituasie soos hierdie. (2)

8.3 Identifiseer TWEE vorme van tegnologie in die prent hierbo wat gebruik kan word om met die lughawepersoneel te kommunikeer. (2)
[5]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

EASTERN CAPE