education

Department:
Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

FEBRUARIE/MAART 2009

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 23 bladsye.

Kopiereg voorbehou

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies noukeurig 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. 'n Sakrekenaar mag gebruik word.

5. 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 ineengeskakelde stelsel	40 punte	40 minute
AFDELING C	Verantwoordelike en volhoubare toerisme	40 punte	40 minute
AFDELING D	Toerisme-aardrykskunde, aantreklikhede en reisneigings	50 punte	50 minute
AFDELING E	Kliëntediens en kommunikasie	30 punte	30 minute

Kopiereg voorbehou

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde vir die volgende vrae gegee. Kies die regte 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 'n Skotse paartjie wat in Suid-Afrika toer, het verdwaal. Hulle nader jou vir hulp. Hoe behoort jy te reageer om te verseker dat hulle na ons land sal terugkom vir 'n opvolgbesoek?

A Kan jy nie sien ek is haastig nie? Vra iemand anders.
B Ek is jammer, maar ek praat nie met vreemdelinge nie.
C Ek is jammer jy het verdwaal. Laat ek kyk of ek julle kan help.
D Ek is jammer, maar ek praat nie julle taal nie. (1)

1.1.2 Daar word dikwels na toerisme in Suid-Afrika as die … verwys.

A Platinumbedryf
B Nuwe Goud
C Silwerbedryf
D Nuwe Diamant (1)

1.1.3 Die volgende kan beskou word as probleme met die implementering van die Witskrif op die Bevordering en Ontwikkeling van Toerisme in Suid-Afrika (1996):

A Beperkte integrasie van plaaslike gemeenskappe en voorheen benadeelde groepe in toerisme
B Ons grondvervoerstelsel is nog nie ten volle gereed om toeriste te bedien nie
C Ons dienslewering is nog nie op standaard nie
D Al die bogenoemde (1)

1.1.4 Hierdie Wet is ontwikkel en deur die regering in plek gesit om mense in die werksplek te beskerm:

A Die Toerisme BBSEB Wet
B Wet op billike handelspraktyke in toerisme
C Die Wet op Basiese Diensvoorwaardes
D Die Wet op Toerisme (1)

1.1.5 Suid-Afrika se oudste, grootste en bekendste kunstefees wat in Julie in die Oos-Kaap gehou word:

A Aardklop Kunstefees
B Klein Karoo Nasionale Kunstefees
C Grahamstad Nasionale Kunstefees
D Macufe Fees (1)

1.1.6 Hierdie kulturele groep is bekend vir hulle helderkleurige tradisionele huise:

A Xhosa
B Ndebele
C Venda
D Zoeloes (1)

1.1.7 Die doelstellings van hierdie strategie is om die verlies aan vleilande te verminder en om die verantwoordelike gebruik daarvan te bevorder:

A Agenda 21
B Ramsar Konvensie
C Kyoto Protokol
D Wêreldberaad oor Volhoubare Ontwikkeling (1)

1.1.8 Hierdie studie word voor toerisme-ontwikkeling uitgevoer om die impak daarvan op die omgewing te evalueer:

A Omgewingsbestuurstelsel
B Verantwoordelike toerisme
C Omgewingsimpak
D Omgewingsake (1)

1.1.9 'n Toestand wat ondervind word wanneer 'n reisiger oor verskeie tydsones vlieg:

A Vlugvoosheid
B Vlugstres
C Slaaploosheid
D Engtevrees (1)

1.1.10 Suid-Afrika se tyd word vanaf hierdie lengtelyn bereken:

A 30°W
B 30°O
C 180°
D 0° (1)

1.1.11 Die 0°-lengtelyn staan ook bekend as …

A die Dagligbesparing-tydsone.
B tydsones.
C die ewenaar.
D die Universele Tydkoördinaat. (1)

1.1.12 Die Internasionale Datumlyn bepaal ...

A 'n dag wat oorgeslaan is.
B 'n dag wat bygekry is.
C 'n dag wat oorgeslaan of bygekry is.
D 'n uur wat oorgeslaan word. (1)

1.1.13 Identifiseer EEN element wat NIE deel van 'n reisprogram uitmaak NIE:

A Vervoer
B Aantreklikhede
C Akkommodasie
D Visumvereistes (1)

1.1.14 Die organisasie wat wêreldwyd vir die beheer van reisgesondheidsertifikate verantwoordelik is:

A Departement van Omgewingsake en Toerisme
B Wêreldgesondheidsorganisasie
C Suid-Afrikaanse Toerisme
D VN Wêreld-toerisme-organisasie (1)

1.1.15 Buitelandse valuta kan op die volgende maniere verkry word:

A Swift-kaart
B Telegrafiese oorplasing
C Geldgram
D Al die bogenoemde (1)

1.1.16 Hierdie organisasie is die amptelike toerismeliggaam wat vir die bemarking van Suid-Afrika aan die internasionale wêreld verantwoordelik is:

A VN Wêreld-toerisme-organisasie
B Departement van Omgewingsake en Toerisme
C Suid-Afrikaanse Toerisme
D Suider-Afrika Toerisme-dienstevereniging (1)

1.1.17 Tydens die assessering van spanlede is … nie 'n vereiste vir spanevaluering nie.

A groepmotivering
B self-evaluering
C spanterugvoergesprekke
D portuurassessering (1)

Kopiereg voorbehou

1.1.18 'n Wettige dokument wat deur 'n organisasie opgestel word, waarin die voorwaardes waaronder 'n personeellid moet werk, uiteengesit is:

A Dienskontrak
B Curriculum Vitae
C Gedragskode
D Die Wet op Arbeidsverhoudinge (1)

1.1.19 Hierdie term verwys na positiewe veranderinge in rykdom, armoede, werkloosheid, waarde van valuta, buitelandse inkomste en ander aspekte in 'n land:

A Bruto Binnelandse Produk
B Politieke onrus
C Ekonomiese groei
D Volhoubare toerisme (1)

1.1.20 Toerisme-entrepreneurs verkry finansiële hulp met nuwe en bestaande besighede vanaf die ...

A Toerisme-, Gasvryheid- en Sportonderwys en Opleidingsowerheid (THETA).
B 'Tourism Enterprise Partnership' (TEP).
C Suider-Afrika Toerisme-Dienstevereniging (SATSA).
D Wêreldgesondheidorganisasie (WHO). (1)

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.

1.2.1 Werks- (etnies/etiek) verwys na 'n werknemer se toewyding in die werksplek. (1)

1.2.2 'n (Visum/Paspoort) word deur jou eie land uitgereik. (1)

1.2.3 Hierdie markte, wat as (teiken/niche) -markte bekend staan, is klein, dikwels gespesialiseerde afdelings van 'n groter mark, elk met 'n duidelik gedefinieerde eienskap. (1)

1.2.4 'n (Rooster/Reisprogram) is 'n plan wat aandui waarheen toeriste elke dag sal reis en die aktiwiteite waaraan hulle sal deelneem terwyl hulle toer. (1)

1.2.5 Die (Bankaankoopkoers/Bankverkoopkoers) word gebruik wanneer 'n toeris buitelandse valuta vir ZAR wissel. (1)

1.3 Bestudeer die kentekens hieronder en identifiseer die wêreldgebeurtenis wat deur elke kenteken verteenwoordig word.

Skryf slegs die letters en die korrekte nommers (A – E) langsaan neer.

A

B

C

D

E

(5)

1.4 Lees die volgende opmerkings van lede van gasheergemeenskappe met betrekking tot die invloed wat ekotoerisme op hulle persoonlik gehad het.

Skryf die nommers 1.4.1 tot 1.4.5 neer en langs elkeen of die ekotoerismeprojek 'n positiewe of negatiewe invloed op die gasheergemeenskappe gehad het.

1.4.1

1.4.2

1.4.3

1.4.4

1.4.5

(5)

1.5 Die volgende is 'n vyfstap-benadering om kliënte se klagtes te hanteer. Die stappe is nie in logiese volgorde nie.

Herrangskik die stappe in die korrekte volgorde sodat elke stap die ander logies opvolg. Skryf slegs die letters (A – E) neer.

A Los die probleem of klagte op

B Vra om verskoning

C Luister na die klagte of probleem

D Rapporteer terug

E Simpatiseer met die probleem of klagte (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: TOERISME AS 'N INEENGESKAKELDE STELSEL

VRAAG 2

2.1 Bestudeer die twee uittreksels hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

TOERISME – SUID-AFRIKA SE TOEKOMS

- Die Wêreldbeker-sokkertoernooi sal 96 uur van sokker en vyf weke van toerisme wees.
- Sokkerondersteuners sal die meeste van hulle geld aan vliegkaartjies, akkommodasie, motorhuur, kos en alkohol bestee.
- Kort daguitstappies in en om die stede, voor of na wedstryde, sal meer gewild wees as uitgebreide toere deur die land.
- Die 2010 Wêreldbeker-sokkertoernooi kan daartoe lei dat groot internasionale konferensies, berade en seminare hier aangebied word.
- Ons moet daarin slaag om die verwagtinge van hierdie besoekers te oortref sodat ons verseker dat hulle in die toekoms sal terugkeer.

[Verwerk uit: *Die Volksblad*, 22 Oktober 2007, Gillian Saunders (Grant Thornton)]

GESKATTE BESTEDING VAN BUITELANDSE TOERISTE GEDURENDE DIE WÊRELDBEKER-SOKKERTOERNOOI IN 2010

BUITELANDSE BESOEKERS	LANDE VAN OORSPRONG	VERWAGTE GETALLE *(in duisende)*	GEPROJEKTEERDE BESTEDING *(in miljoene)*
Toeskouers	Afrika	48 145	930
	Oorsese	288 867	5 337
Nie-toeskouers	Afrika	100 000	85
	Oorsese	25 000	462
Spanne	Afrika	200	24
	Oorsese	1 350	129
BBP's	Afrika	995	19
	Oorsese	4 250	79
Media	Afrika	1 700	33
	Oorsese	12 750	236
TOTAAL		**483 257**	**7 333**

[Bron: Grant Thornton]

2.1.1 Gee EEN rede waarom Gillian Saunders sê: 'Die Wêreldbeker-sokkertoernooi sal 96 uur van sokker en vyf weke van toerisme wees.' (2)

2.1.2 Wat verstaan jy onder die term *nie-toeskouers* en gee DRIE voorbeelde van wie as *nie-toeskouers* beskou kan word. (5)

2.1.3 Stel VIER maniere voor hoe plaaslike gemeenskappe geld uit besoekers kan verdien tydens die Wêreldbeker-sokkertoenooi. (4)

2.1.4 Gillian Saunders sê: 'Ons moet daarin slaag om die verwagtinge van hierdie besoekers te oortref sodat ons verseker dat hulle in die toekoms sal terugkeer.'

Gee TWEE voorbeelde van verwagtinge van buitelandse besoekers aan ons land met betrekking tot die volgende:

(a) Diens (2)

(b) Veiligheid (2)

2.1.5 In vergelyking met ander besoekers sal die sokkerspanne tydens die 2010 Wêreldbeker-sokkertoernooi minder geld en tyd aan toerisme-aktiwiteite spandeer. Alhoewel ons nie nou biljoene uit hierdie teikenmark gaan verdien nie, is daar groot potensiaal vir terugkeerbesoeke.

Gee TWEE redes waarom die spanne dalk na Suid-Afrika sal terugkeer. (4)

2.2 2.2.1

Gee die volledige term vir die akroniem *SEB*. (2)

2.2.2 Gee TWEE redes waarom SEB deur die Suid-Afrikaanse regering ingestel is. (4)

2.3 Die Witskrif oor die Bevordering en Ontwikkeling van Toerisme in Suid-Afrika (1996) gee die volgende as een van die voordele van toerisme:

(i) 'Toerisme verteenwoordig 'n noemenswaardige geleentheid vir Suid-Afrika'

Reis en toerisme is die wêreld se grootste bedryf deurdat dit werk aan 212 miljoen mense wêreldwyd verskaf, dit $3,4 triljoen wêreldwyd in bruto verdien en $655 biljoen tot regerings se belastinginkomste bydra. Daar word verwag dat die toerismebedryf 'n groei van 50% teen 2009 gaan toon. Die bedryf behoort dan VS$7 triljoen vir die wêreldekonomie werd te wees.'

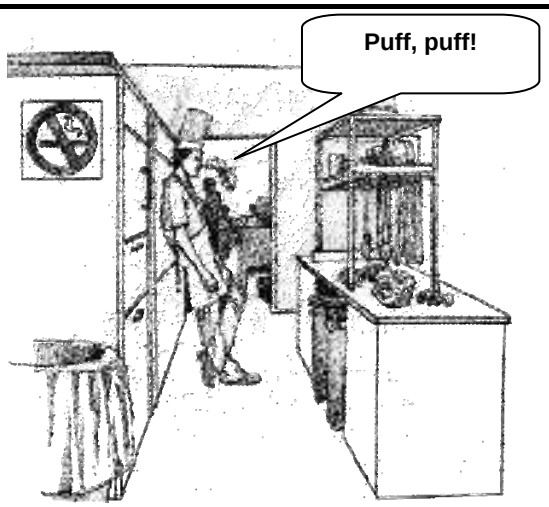
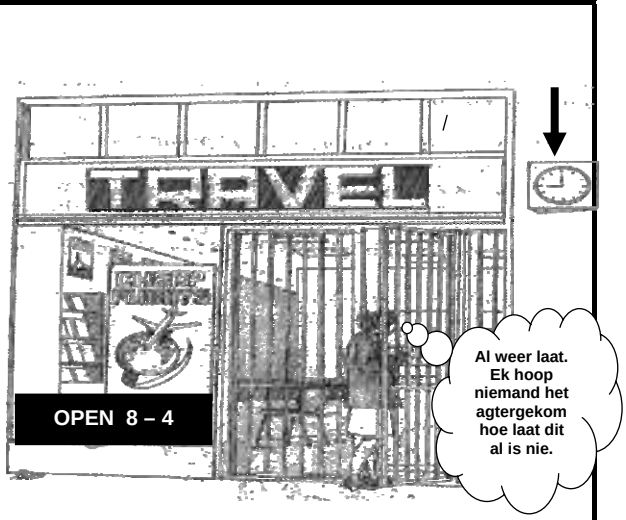
Verwys na die uittreksel hierbo en gee TWEE verduidelikings vir die verskynsel dat die groei in die Suid-Afrikaanse toerismebedryf tot die BBP van Suid-Afrika bydra. (4)

2.4 Noem die hoofdoelstelling van die Billike Handelspraktyke in Toerisme Suid-Afrika ('Fair Trade in Tourism South Africa') (FTTSA) -program. (1)

[30]

VRAAG 3

3.1 Bestudeer die prente hieronder noukeurig en beantwoord die vrae wat volg.

PRENT A	PRENT B
	

[Bron: *Kliëntedienste & Menslike Verhoudings*, L van Hoepen, V Verster]

Dit is belangrik dat werknemers hulle onderwerp (gehoorsaam wees) aan die gedragskode van die besigheid of organisasie waar hulle werk. In albei prente, A en B, het die werknemers NIE by die reëls van hulle gedragskodes gehou NIE.

3.1.1 Identifiseer die reël wat in PRENT A gebreek is. (2)

3.1.2 Stel TWEE maniere voor waarop teen die werknemer opgetree kan word. (4)

3.1.3 Identifiseer die reël wat in PRENT B gebreek is. (2)

3.1.4 Verduidelik hoe die optrede van die werknemer in PRENT B die winsgewendheid van die reisagentskap kan beïnvloed. (2)
[10]

TOTAAL AFDELING B: 40

AFDELING C: VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME

VRAAG 4

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

EZEMVELO KZN WILDLIFE

Die jaar 2007 was 'n suksesvolle jaar vir die iSimangaliso Vleilandpark (voorheen bekend as die Groter St Lucia Vleilandpark).

Hier volg 'n paar van hulle suksesse:

(i) Het die Diamant Toekenning vir die opwindendste en interessantste erfenisterrein ontvang.
(ii) Naamsverandering wat geleentheid bied vir 'n nuwe bemarkings- en handelsmerkprogram.
(iii) Die verbod van 4x4-voertuie op die strande.
(iv) Meer as 17,4 miljoen rand bestee aan nuwe toeristepaaie en ingangshekke.
(v) Toeriste-akkommodasie in en om die park het 'n 59%-styging getoon.
(vi) SEB en klein- tot mediumgrootte besighede was suksesvol met kontrakte ter waarde van 11 miljoen rand en handwerk-, kultuur- en toerisme-ontwikkeling sorg vir inkomste en werksgeleenthede.
(vii) Daar is meer as 100 geregistreerde navorsingsprojekte in die park.

[Verwerk en vertaal uit: *Sunday Tribune*, 2007-09-19]

4.1.1 Uit die uittreksel, identifiseer en verduidelik TWEE maniere waarop die park suksesvol was met hulle poging om te verseker dat die natuurlike omgewing bewaar word. (6)

4.1.2 Die iSimangaliso Vleilandpark is 'n sensitiewe omgewingsarea. Die park moet beskerm word teen enige moontlike negatiewe invloede wat deur die teenwoordigheid van toeriste veroorsaak kan word.

(a) Verduidelik TWEE skadelike invloede op die omgewing wat deur besoekers veroorsaak word. (4)

(b) Stel TWEE maatreëls voor wat ingestel kan word om die vloei van besoekers na die park te bestuur. (4)

4.1.3 Dui aan hoe die verbetering van die infrastruktuur die park bevoordeel het. (2)

4.1.4 Aardverwarming veroorsaak klimaatsverandering.

(a) Verduidelik die term *aardverwarming.* (2)

(b) Bespreek EEN invloed wat aardverwarming op die park sal hê. (2)

(c) Stel TWEE voorsorgmaatreëls voor wat die park kan instel om die aardverwarmingskrisis te bestuur. (4)

4.1.5 Dui aan of die park se bestuur mense uit voorheen benadeelde groepe by hulle projekte betrek het. Motiveer jou antwoord. (2)

4.1.6 Seisoenaliteit is dikwels 'n groot uitdaging vir bestemmings.

Stel TWEE maniere voor waarop Ezemvelo KZN Wildlife en die gemeenskap kan saamwerk om toeriste aan te moedig om die park heeljaar te besoek. (4)

[30]

VRAAG 5

5.1 Suid-Afrika se Wêrelderfenisterreine word onder die handelsmerk 'Ons Afrika-Erfenis' bemark. Die nuwe handelsmerk is ontwerp om al die terreine aan mekaar te koppel aangesien hulle voorheen almal in isolasie (apart) bemark is.

[Deur: Darren Sandras]

5.1.1 Verduidelik EEN positiewe invloed wat jy dink hierdie tipe 'handelsmerk' op ons erfenisterreine kan hê. (2)

5.1.2 Gee EEN rede waarom 'n bemarkingsplan belangrik is vir die volhoubaarheid van hierdie terreine. (2)

5.1.3 In Suid-Afrika is daar baie verskillende kulture. Wanneer 'Ons Afrika-Erfenis' bemark word, sal die verskillende inheemse kulture beklemtoon word.

Noem die inheemse kulture wat by die volgende Wêrelderfenisterreine aangetref word en noem EEN unieke aspek of iets waarvoor hulle kultuur bekend is:

(a) ISimangaliso Vleilandpark (2)

(b) Richtersveld Kulturele en Botaniese Landskap (2)

5.1.4 Noem TWEE elemente van die bemarkingsmengsel wat die gasheergemeenskappe moet oorweeg wanneer hulle 'n toerismeproduk ontwikkel. (2)

[10]

TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D: TOERISME-AARDRYKSKUNDE, AANTREKLIKHEDE EN REIS-NEIGINGS

VRAAG 6

6.1 Lees die gevallestudie hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

- Mnr. Ndlovu en sy vrou het besluit om vir twee weke met vakansie te gaan.
- Hulle vertrek op 21 Augustus 2008 om 21:25 (Suid-Afrikaanse plaaslike tyd) vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe (JHB) na New York (JFK) via Londen Heathrow Internasionale Lughawe (LHR).
- Londen is in die Verenigde Koninkryk ('United Kingdom').
- Die vliegtyd vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe na Londen Heathrow Internasionale Lughawe was tien uur.
- Hulle bly vir twee dae in Londen en het £150 spandeer. Terwyl hulle in Londen was, was die wisselkoers soos volg:

1£ = R13,50

- Op 24 Augustus 2008 om 11:15 (plaaslike tyd) het hulle vanaf Londen Heathrow Internasionale Lughawe (LHR) na New York (JFK) vertrek.
- Die vliegtyd na New York was sewe uur.
- Terwyl hulle in die VSA was, was die wisselkoers soos volg:

1 VS$ = R7.50

- Van die R30 000 wat hulle aanvanklik vir die reis begroot het, het die paartjie 'n totaal van VS$3 000 uitgegee, vlugkaartjies uitgesluit.

6.1.1 Gebruik die Tydsonekaart (op die volgende bladsy) om die volgende vrae te beantwoord.

(a) Bereken die tyd en die datum waarop hulle op Londen Heathrow Internasionale Lughawe (LHR) aangekom het.

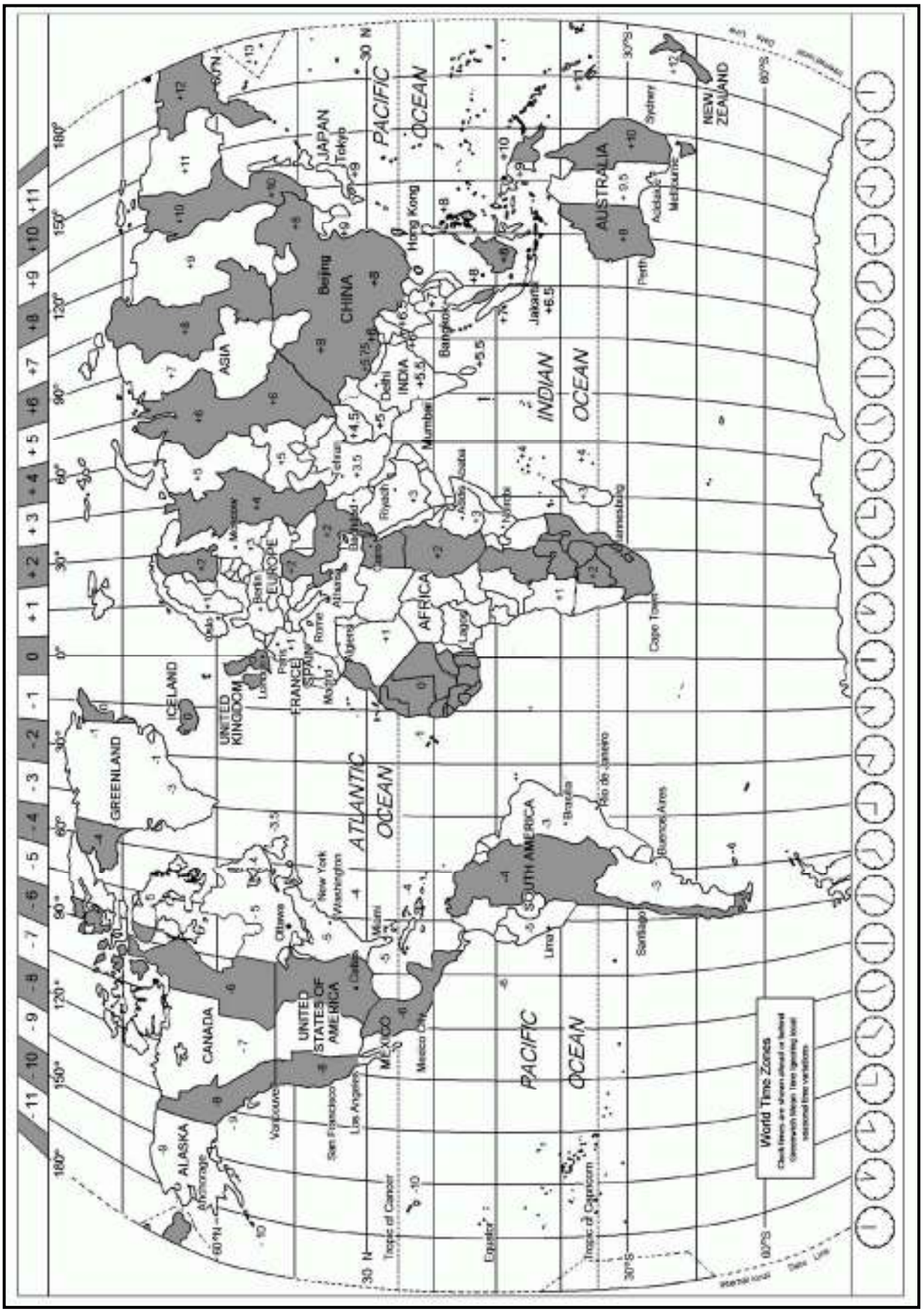
Neem kennis dat Londen van Dagligbesparingtyd (DST) gebruik maak. (4)

(b) Bereken hoe laat hulle op JFK Internasionale Lughawe in New York aangekom het. (3)

6.1.2 Noem EEN voordeel van Dagligbesparingtyd in toerisme. (2)

6.1.3 Bereken hoeveel Suid-Afrikaanse rand (vlugkaartjies uitgesluit) hulle aan die einde van hulle vakansie oorgehad het. (4)

WÊRELDTYDSONEKAART



6.2 Noem waarom dit vir 'n reisagent belangrik is om die volgende in gedagte te hou wanneer 'n toerplan uitgewerk word:

6.2.1 Koste van die toer (2)

6.2.2 Tipes akkommodasiegeriewe (2)

6.3 Jou vriende beplan om 'n 'lodge' in die Nasionale Kruger Wildtuin gedurende die somer te besoek. Gedurende die somer kan malaria 'n hoë risiko inhou.

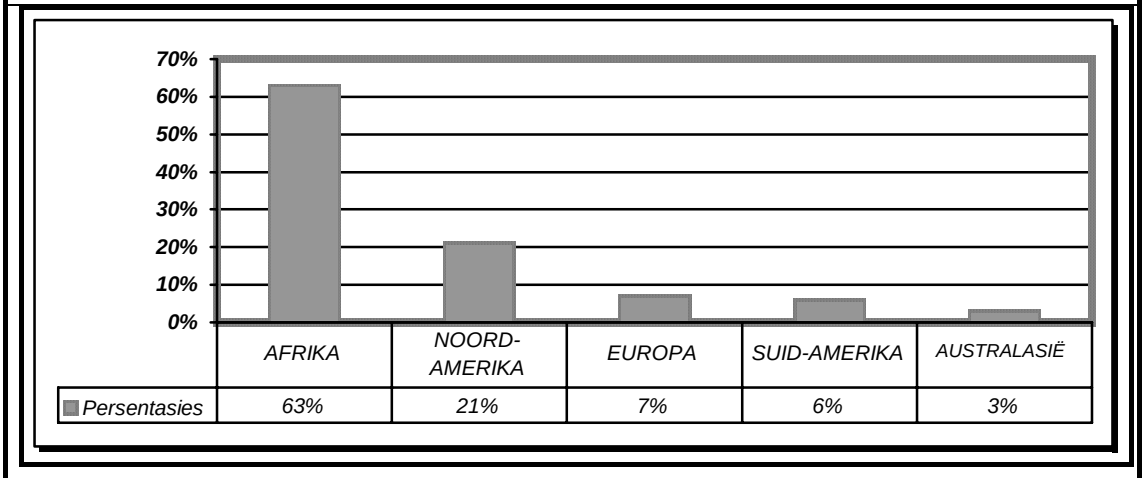
6.3.1 Verduidelik aan jou vriende hoe 'n mens malaria kan opdoen. (2)

6.3.2 Stel enige TWEE voorsorgmaatreëls voor wat jou vriende kan tref om te verhinder dat hulle malaria opdoen. (4)

6.3.3 Noem EEN manier waarop die 'lodge' kan verseker dat jou vriende se eiendom veilig is gedurende hulle verblyf. (2)

6.4 Bestudeer die grafiek getiteld "AANKOMSSTATISTIEKE VAN BUITELANDSE MARKTE NA SUID-AFRIKA TUSSEN 2007 EN 2008" hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

AANKOMSSTATISTIEKE VAN BUITELANDSE MARKTE NA SUID-AFRIKA TUSSEN 2007 EN 2008

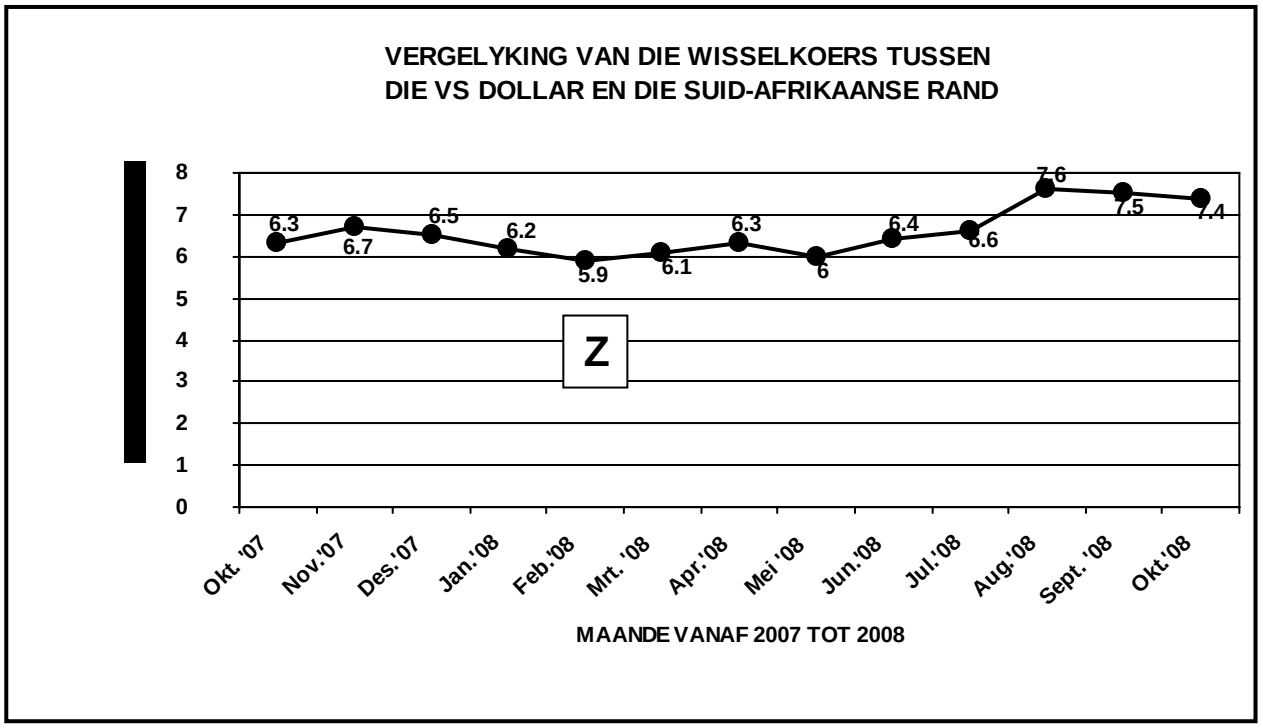


6.4.1 Onderskei tussen *nuwe buitelandse markte* en *bestaande buitelandse markte*. (4)

6.4.2 Indien jy vir Suid-Afrikaanse Toerisme gewerk het, watter TWEE strategieë sou jy voorstel om nuwe toeristemarkte van Australasië af te lok? (4)

6.4.3 Bespreek EEN strategie wat Suid-Afrikaanse Toerisme kan gebruik om die getal besoekers uit Afrika na Suid-Afrika dieselfde te hou. (2)

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



6.5.1 ***Thembi Ontwerpe*** het 'n bestelling vir pottebakkery van 'n Huis-en-Ontwerpmaatskappy in die VSA ter waarde van R10 850,43 gekry. Sy het haar betaling volgens die wisselkoers wat as **Z** op die grafiek aangedui is, ontvang.

Bereken hoeveel sy in VS dollars ontvang het. (Jou antwoord moet tot TWEE desimale plekke afgerond word.) (3)

6.5.2 Gee TWEE redes vir die skommeling (fluktuasie) in die rand/dollar-wisselkoers tussen Februarie 2008 en September 2008. (4)

6.6 Lees die onderstaande inligting oor aktuele sake in Afrika en beantwoord die vrae wat volg.

In 2008 sal Ghana die gasheer vir die 2008 AFCON-beker ('African Confederation Cup') wees. Die AFCON-beker is 'n sokkertoernooi waarin 16 Afrikalande een maal elke twee jaar meeding.

In Desember 2007 het Kenia politieke onstabiliteit ervaar omdat sy burgers ontevrede was met die verkiesingsuitslae. Dit het aanleiding gegee tot die uitbreek van geweld in sekere dele van die land.

6.6.1 Bespreek die positiewe invloed van die 2008 AFCON-beker op toerisme in Ghana. (4)

6.6.2 Sê of die politieke onstabiliteit in Kenia 'n positiewe of negatiewe invloed op die toerismebedryf in daardie land gehad het. (1)

6.6.3 Gee DRIE voorbeelde van die invloed wat in VRAAG 6.6.2 geïdentifiseer is. (3)

TOTAAL AFDELING D: 50

AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE

VRAAG 7

7.1 Lees die onderstaande inligting en beantwoord die vrae wat volg.

In 2006 het buitelandse toeriste-aankomssyfers na Suid-Afrika met 13,9% tot bykans 8,4 miljoen gestyg, aangedryf deur 'n styging van 16,9% toeriste van binne die Afrika-kontinent, 11,2% vanaf die Amerikas en 5,6% vanaf Asië en Australië.

Aankomssyfers vanaf Nigerië en Kenia toon ook 'n dubbelsyfer-groeikoers in die eerste vyf maande van 2007.

Die hoofrede vir hierdie styging is die groter lugruimte wat aan Suid-Afrika toegeken is.

Statistieke van die 'Southern African Association for the Conference Industry' (SAACI) wys dat Suid-Afrika wêreldwyd 32ste gelys word vir besigheidstoerisme.

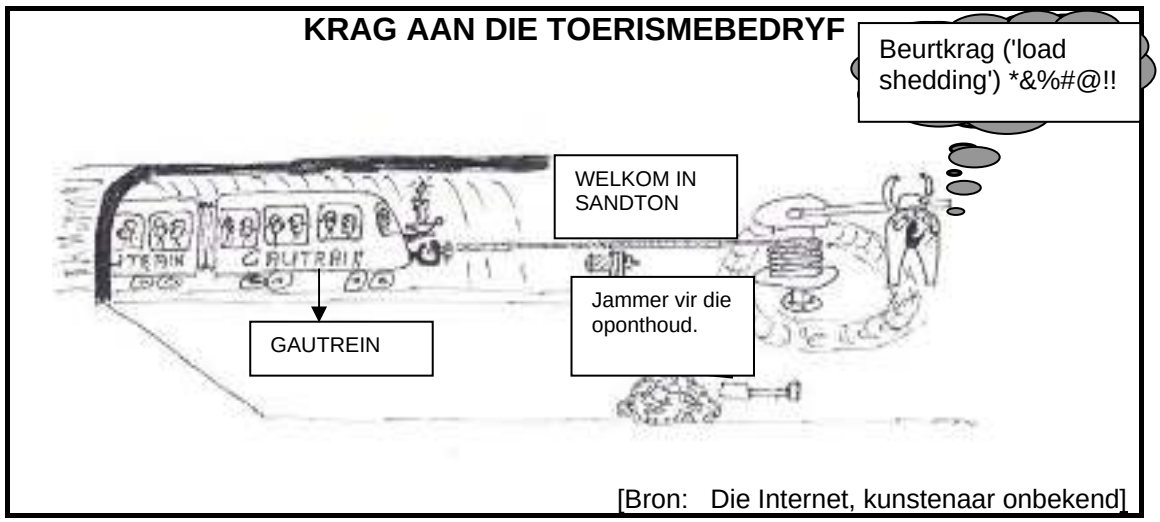
[Bron: www.southafrica.net]

7.1.1 Uit die uittreksel, identifiseer DRIE van Suid-Afrika se vernaamste inkomende toeristemarkte. (3)

7.1.2 Uit die uittreksel, gee TWEE redes vir die groei van 13,9% in die aankomssyfers van buitelandse toeriste na Suid-Afrika in 2006. (4)

7.1.3 'n Konferensieganger vanaf Noord-Afrika is 'n Moslem. Noem EEN faktor wat jy, as geleentheidsbeplanner ('events coordinator') in gedagte sal moet hou ten opsigte van sy of haar kulturele behoeftes. (2)

7.2 Bestudeer die onderstaande spotprent en beantwoord die vrae wat volg.



[Bron: Die Internet, kunstenaar onbekend]

Swak dienslewering het nie net 'n invloed op werknemers, kliënte en besighede in een toerismesektor nie, maar dit beïnvloed ook dienslewering in ander toerismesektore.

7.2.1 Verduidelik hoe die spotprent hierbo die gebrek aan dienslewering illustreer. (2)

7.2.2 Dui DRIE maniere aan hoe die situasie hierbo 'n negatiewe invloed op die toerismebedryf kan hê. (3)

7.3 Een manier om gehaltediens te verkry en vol te hou, is deur middel van prestasiebestuursplanne.

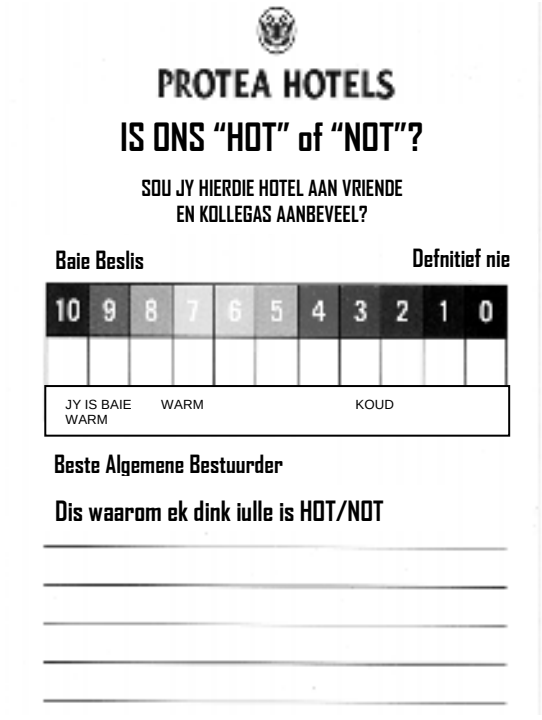
Verduidelik EEN manier waarop 'n besigheid die prestasiebestuursplan kan gebruik om te verseker dat sy werknemers uitstekende diens lewer. (2)

7.4 Lees die gevallestudie en kliëntediensdokumente, A en B, van 'n bekende hotelgroep hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Mnr. en mev. Bergman het vir hulle wittebrood by die Hluhluwe Game Lodge, wat deel is van die Protea Hotel-groep in KwaZulu-Natal, tuisgegaan. Hulle het vyfster-behandeling ontvang wat hulle baie spesiaal laat voel het. Hulle het gratis wildritte met goed opgeleide gidse ontvang en is met sonsonderganguitstappies met gratis verversings bederf. Daar is elke aand mooi toegedraaide sjokolade op hulle kopkussings geplaas en hulle het hope vriendelike glimlagte en warm gasvryheid tydens hulle hele verblyf ontvang. Hulle was so beïndruk met die dienslewering dat hulle onmiddellik 'n bespreking vir hulle volgende vakansie gemaak het.

A

B



[Bron: Protea Hotel-groep]

7.4.1 Bestudeer die terugvoerkaart gemerk **B** hierbo.

(a) Besluit op 'n punt (1 tot 10) vir hierdie wildplaas ('game lodge'). (1)

(b) Uit die leesstuk, identifiseer EEN uitstaande ondervinding by die wildsplaas ('lodge') om jou punt te regverdig. (1)

7.4.2 Dui aan of jy dink hierdie 'lodge' is HOT of NOT en skryf jou opmerkings, in nie meer as DRIE sinne nie, op die kliënt se terugvoerkaart neer. Begin met 'Beste Algemene Bestuurder' namens die Bergman-paartjie. Skryf die antwoord in die ANTWOORDEBOEK. (3)

VRAAG 8

8.1 Spanwerk is 'n noodsaaklike deel van die toerismebedryf.

Bespreek TWEE maniere waarop jy spanwerk in 'n maatskappy sal verbeter sodat jy gehaltedienslewering kan verseker. (4)

8.2 Bestudeer die onderstaande spotprent en beantwoord die vrae wat volg.

8.2.1 Skryf die afkorting *e-pos* volledig uit. (1)

8.2.2 Noem EEN voordeel om e-pos eerder as die posbode as 'n tipe kommunikasie in die toerimebedryf te gebruik. (2)

Kopiereg voorbehou

8.2.3

E-POS KAN POSBODES ONNODIG MAAK.

Hierdie stelling is nie absoluut korrek nie, aangesien daar wel situasies is waar die toerismebedryf die dienste van die poskantoor sal benodig.

Gee EEN voorbeeld wanneer so 'n situasie kan voorkom. (2)

TOTAAL AFDELING E: 30

GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou