



education

Department:
Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

**TOERISME
NOVEMBER 2009**

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 26 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies noukeurig voordat die volgende 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. Die volgende tabel dien as 'n riglyn om jou te help om jou tyd vir 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	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 In elk van die volgende vrae word vier opsies as moontlike antwoorde gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A – D) langs die vraagnommer (1.1.1 – 1.1.15) in die ANTWOORDEBOEK neer.

1.1.1 Hierdie is 'n marksegment van die 'Plaaslike Toerismegroei-strategie' wat gebruik word om plaaslike toerisme in Suid-Afrika te bevorder:

- A Geen-inkomste-gesinne
- B Ouer, opkomende sakemanne
- C SWT's ('BATs')
- D Goue, ouer paartjies

1.1.2 Een van die hoofredes waarom toerisme belangrik is vir ekonomiese groei in Suid-Afrika, is dat dit ...

- A arbeidsintensief is en baie werkseleenthede kan skep.
- B op dienslewering in alle besighede staatmaak.
- C geheel afhanklik is van die inkomste wat deur entrepreneurs genereer word.
- D slegs inkomste genereer deur belastingheffings wat aan die regering betaal word.

1.1.3 Die doelwitte van die Suid-Afrikaanse Toerisme Witskrif is ...

- A slegs die bevordering van toerisme in Suid-Afrika.
- B die ontwikkeling en bevordering van toerisme in Suid-Afrika.
- C slegs die ontwikkeling van toerisme in Suid-Afrika.
- D die ontwikkeling en bevordering van toerisme in Suid-Afrika en die SAOG.

1.1.4 Die doelwit van die Ramsar Konvensie is om ...

- A geslagsgelykheid te bevorder.
- B die verstandige (slim) gebruik van alle vleilande te bevorder deur middel van plaaslike, streeks-, nasionale en internasionale samewerking.
- C MIV/Vigs te beveg.
- D die vrystelling van kweekhuysgasse wêreldwyd te verminder.

1.1.5 Hierdie groep mense is bekend vir hulle rotstekeninge:

- A Zulu
- B Ndebele
- C Xhosa
- D San

- 1.1.6 UTK ('UTC') het voorheen as ... bekend gestaan.
- A Greenwich-meridiaantyd
 - B Standaardtyd
 - C Internasionale Datumlyn
 - D Hoofmeridiaan
- 1.1.7 Deur oor die 180°-lengtelyn te beweeg, sal bepaal of 'n dag verloor of bygetel word. Hierdie is ook bekend as die ...
- A Internasionale Datumlyn.
 - B Ewenaar.
 - C Greenwich-meridiaan.
 - D Hoofmeridiaan.
- 1.1.8 Alle lande oos van Suid-Afrika se tyd is ...
- A later.
 - B vroeër.
 - C 2 uur later.
 - D 2 uur vroeër.
- 1.1.9 Vlugvoosheid kan 'n gevolg wees van reis oor verskeie ...
- A dagligbesparingstye.
 - B breedtesones.
 - C tydsones.
 - D universele sones.
- 1.1.10 Die prys van een geldeenheid uitgedruk in terme van eenhede van 'n ander geldeenheid:
- A Bankverkoopkoers
 - B Bankaankoopkoers
 - C Buitelandse valuta
 - D Wisselkoers
- 1.1.11 Die koers wat deur 'n bank gebruik word wanneer 'n inkomende internasionale toeris die plaaslike geldeenheid wil ruil vir 'n buitelandse geldeenheid:
- A Wisselkoers
 - B Bankverkoopkoers
 - C Bankaankoopkoers
 - D Buitelandse valuta

- 1.1.12 Hierdie is die koers wat deur 'n bank gebruik word wanneer 'n buitelandse geldeenheid na 'n plaaslike geldeenheid omgeskakel word:
- A Wisselkoers
 - B Bankverkoopkoers
 - C Bankaankoopkoers
 - D Buitelandse valuta
- 1.1.13 Suid-Afrika het hierdie sokkergebeurtenis in 2009 aangebied:
- A FIFA Wêreldbekersokkertoernooi
 - B Konfederasiebeker
 - C Afrika Nasiesbeker
 - D Euro Beker
- 1.1.14 Hierdie sektor van die toerismebedryf skep werksgeleenthede, veral vir toeristegidse:
- A Industrieel en kommersieel
 - B Voedsel
 - C Akkommodasie
 - D Besienswaardighede
- 1.1.15 Watter persoon in 'n groep of span verseker dat elke lid van die span 'n regverdige kans kry om deel te neem?
- A Inisieerder
 - B Hekwag
 - C Verduideliker
 - D Aanmoediger

(15 x 1) (15)

- 1.2 Kies 'n term wat in die onderstaande lys gegee word wat die beskrywings wat volg die beste beskryf. Skryf slegs die term langs die vraagnommer (1.2.1 – 1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

spitsberaad; kompeterende voordeel; terugvoersirkel;
immunisasie; medikasie; beeld; konvensie; WGO ('WHO')

- 1.2.1 Toeriste wat van 'n geelkoersarea afkomstig is, moet volgens die WGO hierdie voorsorgmaatreël tref
- 1.2.2 Om iets unieks aan te bied wat ander besighede nie het nie
- 1.2.3 'n Byeenkoms van staatshoofde of regeringshoofde
- 1.2.4 Die manier waarop 'n besigheid deur sy kliënte gesien word, byvoorbeeld die voorkoms van die gebou en die optrede van die personeel
- 1.2.5 'n Byeenkoms van mense met 'n gemeenskaplike belang oor 'n sekere kwessie

(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 Die (Agenda 21/WSSD)-beraad is in 2002 in Johannesburg gehou en het lande vanoor die hele wêreld aangemoedig om toegewyd te wees aan volhoubare ontwikkeling vir die huidige geslag en die nageslag deur samewerking en verskeie strategieë wat die voortsetting van volhoubare ontwikkeling sal verseker.
- 1.3.2 Die (Kyoto/Montreal) Protokol is deur baie lande onderteken om kweekhuiskasse te beperk en aardverwarming te bekamp.
- 1.3.3 Inligting oor verlobbepalings vir werknemers word in die (Wet op Vergoeding van Werkers/Wet op Basiese Diensvoorwaardes) vervat.
- 1.3.4 Die Sotho-mense in Suid-Afrika word hoofsaaklik in (KwaZulu-Natal/die Vrystaat) aangetref.
- 1.3.5 (Nuwe markte/Bestaande markte) verwys na markte waarvandaan Suid-Afrika die meeste van sy toeriste kry. (5 x 1) (5)

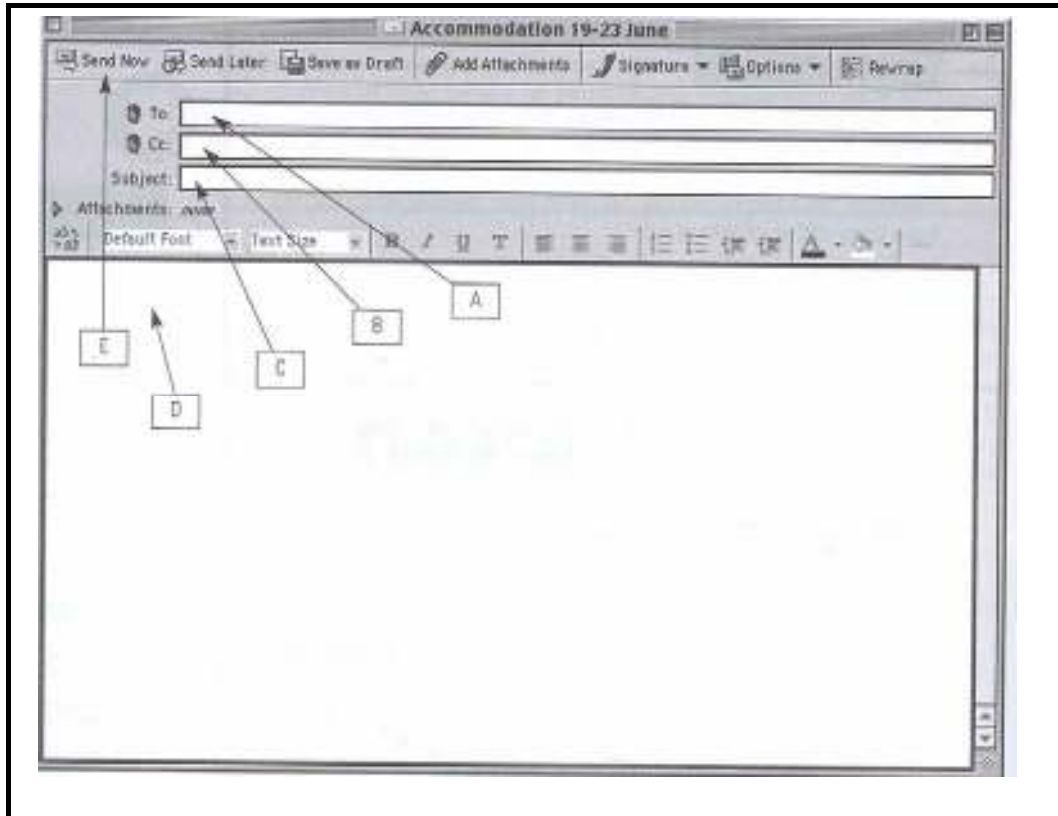
- 1.4 Pas die logo's wat in die toerismebedryf in KOLOM A voorkom, by dit wat hulle in KOLOM B verteenwoordig. Skryf slegs die letter (A – G) langs die vraagnommer (1.4.1 – 1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.4.6 H.

	KOLOM A		KOLOM B
1.4.1		A	die ses beginsels wat deur die Suid-Afrikaanse regering gebruik word in die lewering van uitstekende diens in die openbare sektor
1.4.2		B	toekennings wat erkenning gee aan daardie besighede en individue wat die standaarde in die toerismebedryf verhoog het, deur hul standaard van kliëntediens te verbeter en uitstekende diens te lewer
1.4.3		C	een van hulle fokuspunte is om die agteruitgang van die planeet se natuurlike omgewing te keer
1.4.4		D	fokus op navorsing en die ontwikkeling van vermoëns met die doel om mense se verhouding met hul omgewing wêreldwyd te verbeter
1.4.5		E	toerismebesighede wat buitengewone verantwoordelikheid teenoor die omgewing toon
		F	hierdie toekennings aanmoedig en ondersteun die ontwikkeling van klein besighede binne die toerismebedryf
		G	beheerliggaam vir die beskerming van bedreigde spesies

(5 x 1)

(5)

- 1.5 Bestudeer die leë elektroniese-pos-bladsy hieronder en dui aan watter byskrif die beste pas by die beskrywing wat gegee word, byvoorbeeld 1.5.6 F.



- 1.5.1 Tik die boodskap in.
- 1.5.2 Tik die e-posadres van enigiemand anders in vir wie jy 'n kopie van die e-pos wil stuur.
- 1.5.3 Klik op die stuur- ('send') knoppie wanneer jy gereed is om die e-pos weg te stuur.
- 1.5.4 Tik die e-posadres of die naam van die persoon in aan wie jy die e-pos stuur.
- 1.5.5 Die onderwerp van die e-pos. (5 x 1) (5)

1.6 Hieronder is 'n lys van onlangse gebeure en politieke situasies wat op wêreldwyd plaasgevind het.

- | | |
|---|-------------------------------|
| A | VSA Presidensiële Verkiesing |
| B | Olimpiese Spele in Beijing |
| C | Selfmoorbomaanvalle in Israel |
| D | Rugbywêreldbeker in Frankryk |
| E | Orkaan Hugo in Kuba |

Rangskik die bogenoemde in die volgende kategorieë: politieke situasies, onvoorsiene gebeure en megasportgeleenthede.

Skryf slegs die letter en die korrekte antwoord.

Voorbeeld: F – politieke situasies

(5 x 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

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

2.1 Lees die onderstaande uittreksel en beantwoord die vrae wat volg.

**TOERISME, DIE MIDDELPUNT VAN GROEI EN ONTWIKKELING
IN SUID-AFRIKA**

Tydens sy toespraak by die 7de jaarlikse Toerismekonferensie in Johannesburg, het die Minister van Omgewingsake en Toerisme, Marthinus van Schalkwyk, gesê dat bykans 5,5 miljoen buitelandse toeriste Suid-Afrika in die eerste sewe maande van 2008 besoek het, 'n 7,8%-toename teenoor die 5,1 miljoen buitelanders wat die land in dieselfde tydperk in 2007 besoek het.

"Toerisme se bydrae tot die Suid-Afrikaanse Bruto Binnelandse Produk (BBP) het 'n geskatte styging van 22 miljard rand getoon vanaf 2006 tot 2007," het die Minister gesê. "Die aantal werkseleenthede wat direk en indirek in die ekonomie deur toerisme geskep is, het met 5% gestyg tot 941 000 in 2007." Toerisme in Suid-Afrika plaas meer dakke oor Suid-Afrikaners se koppe en meer kos op Suid-Afrikaners se borde as enige ander bedryf.

Hy het egter swak diensleweringvlakke as een van Toerisme se grootste uitdagings geïdentifiseer.

'n Verslag wat in 2007 uitgereik is, het Suid-Afrika se standaard van dienslewering – in besonder op die gebied van "sagte vaardighede" soos besigheidsetiket, kliëntediens en houding teenoor dienslewering – as die swakste in die wêreld gelys.

In reaksie hierop het die Departement van Toerisme en die Toerisme Besigheidsraad, in samewerking met internasionale kundiges, 'n omvattende **strategie** ontwikkel om uitstekende dienslewering in die toerismebedryf te verseker.

Tydens die bekendstelling van die **Voorlopige Nasionale Uitstekende Diensleweringstrategie vir Toerisme in Suid-Afrika** aan die media, het Van Schalkwyk gesê: "Die plan sal die land se voorsiening van vaardighede, openbare bewustheid en opvoeding ten opsigte van minimum standaard, die meting van standaard en die totstandkoming van 'n effektiewe openbare terugvoerstelsel, aanspreek."

"Kliëntetevredenheid is nie iets waaroor ons 'n kompromie kan aangaan nie," het hy gesê.

[Verwerk en vertaal uit: www.southafrica.net (November 2008)]

- 2.1.1 Gebruik die uittreksel en identifiseer die aantal buitelandse besoekers wat Suid-Afrika gedurende die eerste sewe maande van 2008 besoek het. (1)
- 2.1.2 Haal EEN sin uit die leesstuk aan wat aandui dat 'n toename in toeristebesoeke meer werksgeleenthede geskep het. (2)
- 2.1.3 Noem EEN manier hoe die skep van werk deur die toerisme-bedryf tot die groei van die BBP bydra. (2)
- 2.1.4 Verduidelik wat die Minister, Marthinus van Schalkwyk, bedoel wanneer hy sê: "Toerisme in Suid-Afrika plaas meer dakke oor Suid-Afrikaners se koppe en meer kos op Suid-Afrikaners se borde as enige ander bedryf." (2)
- 2.1.5 Minister van Schalkwyk het swak diensleweringvlakke as een van Toerisme se grootste uitdagings geïdentifiseer.
- (a) Identifiseer die plan wat die regering en ander rolspelers ontwikkel het om hierdie probleem op te los. (1)
- (b) Bespreek hoe die plan in (a) die doelwitte en mikpunte van *Die Witskrif oor die Bevordering en Ontwikkeling van Toerisme in Suid-Afrika* sal probeer bereik. (2)

2.2 Bestudeer die strokiesprent hieronder en beantwoord die vrae.



- 2.2.1 Identifiseer die diens wat deur die toeriste in die strokiesprent benodig word. (1)
- 2.2.2 Voltooi die sin: Die toeriste in raam 2 is buitelandse toeriste omdat ... (1)
- 2.2.3 Sê of jy dink dat hierdie toeriste bewus is van Suid-Afrika se misdadaatsituasie en motiveer jou antwoord. (2)
- 2.2.4 Voorspel wat moontlik met hierdie toeriste op pad na die hotel gaan gebeur. (2)
- 2.2.5 Verduidelik hoe hierdie ondervinding 'n invloed op toekomstige besoeke aan Suid-Afrika sal hê. (2)

2.3 Lees die gevallestudie oor SEB en beantwoord die vrae wat volg.

In die verlede is die meerderheid Suid-Afrikaners uitgesluit uit toerisme en dit is belangrik dat hierdie neiging reggestel word.

Sello Tswalo (49) is 'n uitstekende kok en het vir baie jare in 'n luukse restaurant in Kaapstad gewerk. In 1992 is hy saam met 'n groep top sjefs van Suid-Afrika na 'n internasionale sjefskompetisie en het waardevolle ondervinding opgedoen. Van daardie dag af het hy daarvan gedroom om sy eie restaurant te besit. As gevolg van die situasie in Suid-Afrika gedurende daardie jare, was dit nooit vir hom moontlik nie.

Na 1996 het Sello aansoek gedoen om finansiële hulp by 'n instelling wat toerismebesighede gefinansier het en het 'n bedrag van R1,3 miljoen ontvang. Vandag is hy die trotse eienaar van een van die besigste en suksesvolste restaurante in Franschoek, nie ver van Kaapstad af nie. Hy het 48 permanente werkers uit voorheen benadeelde gemeenskappe in diens en is betrokke by opleidingsprogramme vir junior sjefs in die plaaslike hoërskool. Sello se restaurant het onlangs die "Restaurant van die Jaar"-toekenning ontvang.

2.3.1 Sello se verhaal is 'n bewys dat vorige neigings reggestel word.

Stem jy saam met hierdie stelling?
Gee TWEE redes vir jou antwoord.

(3)

Voorheen agtergeblewe groepe kan nou in baie sektore van die toerismebedryf betrokke wees/in diens geneem word.

2.3.2 (a) Gee TWEE voorbeelde van moontlike werkseleenthede in Sello se restaurant waar daar direkte kontak met die publiek is.

(2)

(b) Verduidelik hoe Sello se opleidingsprogramme by die plaaslike hoërskool sy eie restaurant kan bevoordeel.

(2)

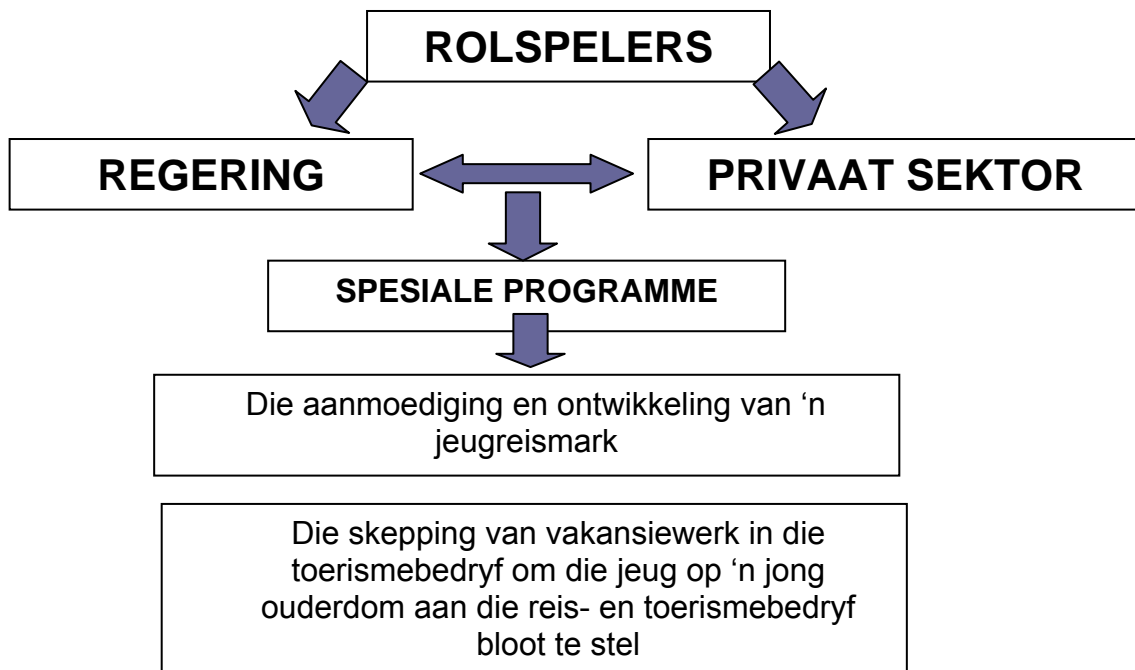
2.3.3 Bestudeer die onderstaande inligting en beantwoord die vrae wat volg.

Jonk en opkomend



Jongmense het 'n belangrike rol om te speel in die groei en ontwikkeling van die toerismebedryf. Die regering moet oorweging skenk aan spesiale programme wat op die behoeftes van die jeug gemik is, veral om agterstande in opleiding, werkskepping en ontspanning uit te wis.

[Aangepas uit: *Witskrif oor die Ontwikkeling en Bevordering Van Toerisme In Suid-Afrika (1996)*]



- (a) Gee EEN voorbeeld van hoe die privaat sektor die jeug van Suid-Afrika kan aanmoedig om te reis. (2)
- (b) Gee EEN voorbeeld van hoe die privaat sektor Suid-Afrika se jeug op 'n jong ouderdom aan die toerismebedryf kan blootstel. (2)

(2)
[29]

VRAAG 3

- 3.1 Lees die onderstaande uittreksel en gevallestudie en beantwoord die vrae wat volg.

BEPALINGS TEN OPSIGTE VAN WERKSURE IN DIE GASVRYHEIDSBEDRYF

Maksimum werksure
Maksimum gewone werksure soos bepaal is:

- 45 uur per week, en
- 9 uur per dag, as die werknemer 'n 5-dag-week werk
- 8 uur per dag, as die werknemer 'n 6-dag-week werk

Oortyd
Oortyd mag slegs gewerk word in ooreenstemming met 'n ooreenkoms en mag nie 10 uur per week oorskry nie. 'n Werknemer mag nie meer as 12 uur per dag, oortyd ingesluit, werk nie. Met ander woorde, 'n maksimum van 3 uur oortyd per dag word toegelaat.
Die oortydkoers word bepaal teen een en 'n half keer jou normale loon vir elke uur gewerk.

Betaling vir werk op Sondag
'n Werkgewer moet 'n werknemer wat op 'n Sondag werk, dubbel die werknemer se loon vir elke uur gewerk, betaal, behalwe as die werknemer gewoonlik op 'n Sondag werk, in welke geval die werkgewer die werknemer moet betaal teen een en 'n half keer die werknemer se loon vir elke uur gewerk.

[Bron: www.labournet.com]

Nazlee is 'n ontvangsdame by 'n groot hotel. Sy werk normaalweg 9 uur per dag (08:00 tot 17:00) van Maandag tot Vrydag en verdien R90* per dag. Haar kollega het onverwags siek geword en haar werkgewer het haar gevra om die Sondagskoff van 9 uur te werk. Sy het ingestem.

Die volgende Dinsdagaand het Nazlee eers om 21:00 huis toe gegaan omdat 'n bus vol toeriste opgedaag het en haar kollega nie almal gelyk kon help nie. Nazlee het haar normale R90 per dag en oortydbetaling vir 3 uur vir daardie dag se werk ontvang.

**Slegs 'n voorbeeld*

- 3.1.1 Hou die bepalings ten opsigte van werksure en betalings in gedagte en bereken die bedrag wat Nazlee vir haar Sondagskoff moet ontvang. (2)
- 3.1.2 (a) Sou jy sê haar werkgewer het haar regverdig behandel met betrekking tot haar betaling vir Dinsdag? (1)
- (b) Gee 'n rede vir jou antwoord. (1)
- 3.1.3 Verduidelik hoe dit 'n invloed op sy/haar lojaliteit teenoor die maatskappy sal hê as 'n werknemer onregverdig behandel word ten opsigte van betaling. (2)

3.2 Verwys na die onderstaande prente en beantwoord die vrae wat volg.



3.2.1 Stel DRIE punte voor wat in die *Gedragkode* ingesluit kan word en wat van toepassing sal wees op die loopbane in die bostaande prente. (3)

3.2.2 Noem TWEE ander loopbaangeleenthede in die bostaande sektor van die toerismebedryf. (2)
[11]

TOTAAL AFDELING B: 40

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

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

**IMVELO-TOEKENNINGS VIR VERANTWOORDELIKE TOERISME**

Stormsriver Adventures, Trots Suid-Afrikaanse "Maatskappy van die Jaar (SMME) 2007" het onlangs die Imvelo-toekenning vir verantwoordelike toerisme ontvang en is as "wenner" vir "Beste Praktyk – Ekonomiese Impak" deur die beoordelaars aangewys.

Die IMVELO-toekennings gee erkenning aan toerismebesighede wat verbind is tot verantwoordelike toerismebeginsels.

"Beste Praktyk – Ekonomiese Impak" is toegeken aan *Stormsriver Adventures* en is gebaseer op die maatskappy se toewyding aan plaaslike aankope, gelyke indiensneming, Swart Ekonomiese Bemagtiging (SEB) en opleidings- en ontwikkelingsprogramme vir werknemers.

Eko-avontuurtoerisme is gebruik as medium in die opheffingsproses. Die wêreldbekende "Tsitsikamma Canopy Tour" lok jaarliks duisende plaaslike en internasionale toeriste na Stormsrivier as gevolg van hulle uitstekende omgewingspraktyke. As 'n geakkrediteerde "Regverdige Handel (Fair Trade)"-maatskappy, verseker *Stormsriver Adventures* dat die voordele van eko-avontuurtoerisme betekenisvolle opheffing van die gemeenskap tot gevolg het.

[Verwerk uit: www.stormsriver.com]

4.1.1 Gee EEN rede waarom *Stormsriver Adventures* hierdie toekenning ontvang het. (2)

4.1.2 *Stormsriver Adventures* het die praktyke van die Driedubbele-slotreël-benadering ('Triple Bottom Line approach') ingesluit.

(a) Verduidelik die begrip *Driedubbele Slotreël* ('*Triple Bottom Line*'). (3)

(b) Stem jy saam dat *Stormsriver Adventures* die Driedubbele-slotreël-benadering toepas? Motiveer jou antwoord deur voorbeelde uit die uittreksel te verskaf. (4)

- 4.1.3 *Stormsriver Adventures* is 'n geakkrediteerde "Regverdige Handel (Fair Trade)"-maatskappy.
- (a) Noem TWEE beginsels van FTTSA. (4)
- (b) Gee TWEE voorbeelde uit die uittreksel van hoe *Stormsriver Adventures* die FTTSA-beginsels wat in (a) genoem word, toepas. (4)
- 4.1.4 "As deel van hulle bemarkingstrategie, maak *Stormsriver Adventures* gebruik van koooperatiewe advertering."
- Verduidelik *koooperatiewe advertering*. (2)
- 4.1.5 Bespreek TWEE maniere waarop die ontvang van die Imvelo-toekenning *Stormsriver Adventures* sou kon help met hulle bemarkingstrategie. (4)
- 4.1.6 Jy word gevra om die 'Tsitsikamma Canopy Tour' aan inkomende internasionale toeriste te bemark.
- (a) Noem TWEE elemente van die bemarkingsmengsel. (2)
- (b) Verduidelik hoe jy EEN van die elemente genoem in VRAAG 4.1.6 (a) in 'n advertensie sou gebruik om die 'Tsitsikamma Canopy Tour' te bemark. (2)

- 4.2 Lees die onderstaande uittreksel, bestudeer die prente en beantwoord dan die vrae wat volg.

Aardverwarming word direk aan menslike optrede gekoppel. Daar word gesê dat dit die oorsaak van klimaatsverandering is wat groter uiterstes in die weer tot gevolg het, wat hewiger storms, vloede en droogtes insluit. Baie toeristebestemmings, soos die ski-oorde en kusbestemmings in die foto's, kan deurloop onder weerverwante natuurlike rampe.



- 4.2.1 Verduidelik die begrip *aardverwarming*. (2)
- 4.2.2 Bespreek EEN invloed wat aardverwarming kan hê op toeriste wat die volgende besoek:
- (a) Die ski-oord in die bostaande foto
- (b) Die kusoord in die bostaande foto (2 x 2) (4)
- 4.2.3 Noem DRIE dinge wat jy kan doen om die aardverwarmingskrisis te help oplos. (3)

[36]

VRAAG 5

Suid-Afrika se diverse kultuur lok jaarliks duisende toeriste wat meer wil leer oor ons verskillende kulture of wat ons verskillende kulture wil ervaar.

Bestudeer die advertensie uit 'n brosjure hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



Umhlanga Explorer neem jou op 'n reis om die dag deur te bring by Phezulu Safari Park om die plaaslike Zoeloe-kultuur, die krokodil- en slangpark te beleef. Daarna reis ons al langs die Vallei van 'n Duisend Heuwels en Tala Privaat Wildpark. Tala Privaat Wildpark in KwaZulu-Natal is ongeveer 45 minute se ry vanaf Durban en is die tuiste van kameelperde, renosters, seekoeie, wildsbokke, sebras en ander diere, wat meer as 300 voëlspesies insluit.



Ekurhuleni stad-toer

Die toer spog met 'n verskeidenheid toerismeprodukte vir die kieskeurige reisiger. Dit sluit 'n township-toer, 'n besoek aan 'n tradisionele Afrika-dokter en geleenthede om tradisionele kos, musiek en danse te ervaar, in.

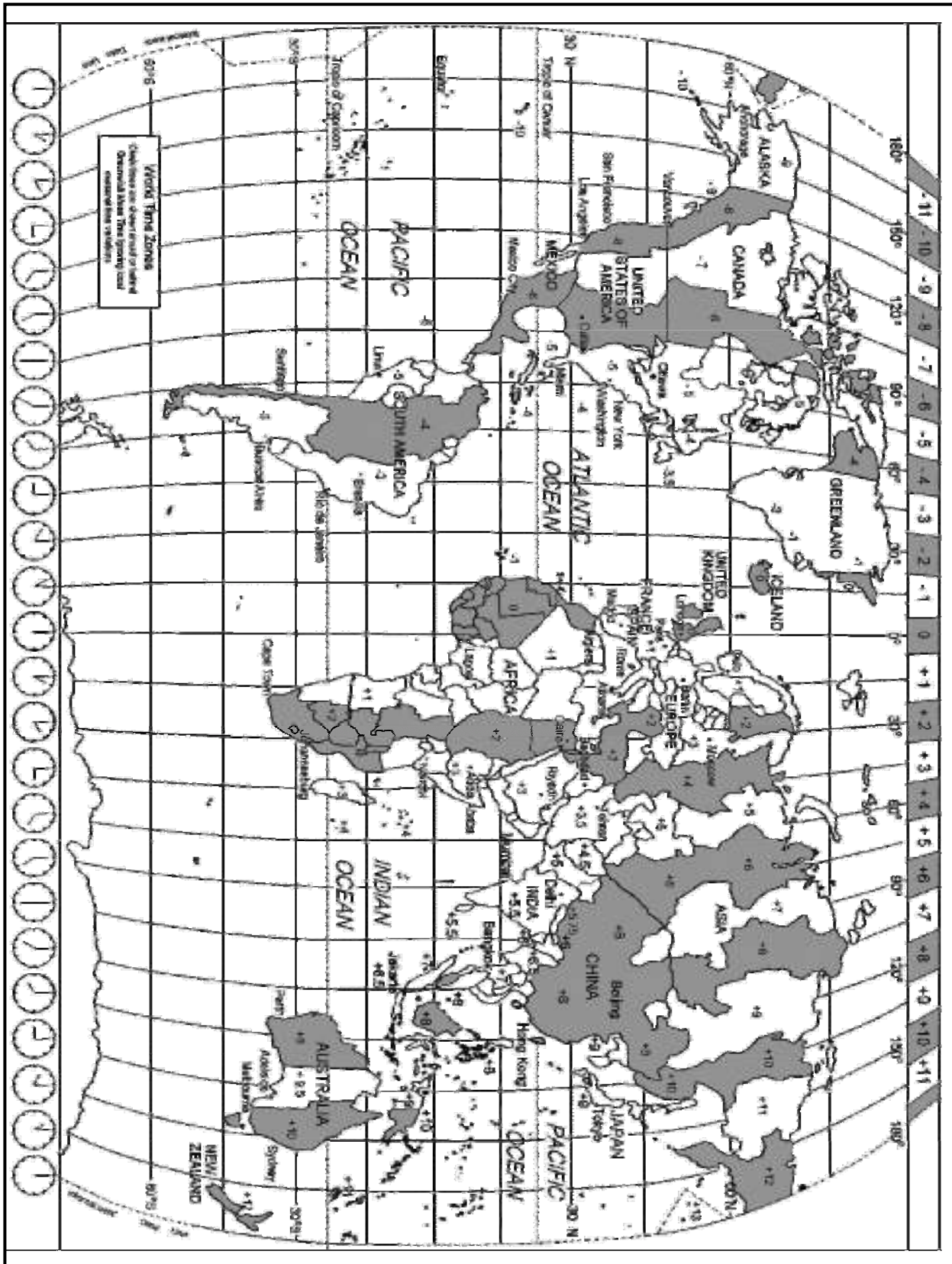
As 'n buitelandse toeris wat Suid-Afrika vir die eerste keer besoek, kies EEN van die twee toere waar jy die meeste oor Suid-Afrika se diverse kulture sal leer en deel kan wees van 'n kulturele ondervinding. Skryf die naam van die toer neer en gee TWEE redes vir jou antwoord.

[4]

TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D: TOERISME AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS

VRAAG 6



- 6.1 Gedurende die 2009 FIFA Konfederasiebekertoernooi het sokkertoeskouers van Washington (-5 UTC) en Tokio (+9 UTC) na Suid-Afrika (OR Tambo Internasionale Lughawe) gevlieg om die amptelike opening van die sokker-extravaganza (skouspel) te aanskou. Die amptelike tyd vir die opening in die Ellispark Sokkerstadion in Gauteng was 17:00 (plaaslike tyd) op 14 Junie 2009. Die besoekers van Washington en Tokio het drie uur voor die amptelike openingstyd in Suid-Afrika geland.
- 6.1.1 Bereken die vertrektyd en die datum in Washington as die vliegtyd 15 uur was. (4)
- 6.1.2 Bereken die vertrektyd en die datum in Tokio as die vliegtyd 18 uur was. (4)
- 6.1.3 Met hulle aankoms in Suid-Afrika het een van die toeskouers van Tokio besluit om sy vriend in Berlyn (UTC+1) te bel.
- Bereken hoe laat die oproep in Berlyn ontvang is. (2)
- 6.2 Jacob is 'n reisagent en hy het 'n toerplan vir die Washington- en Tokio-toeskouers na die 2009 FIFA Konfederasiebekertoernooi in Suid-Afrika saamgestel.
- 6.2.1 (a) Identifiseer die tipe toeris vir wie hierdie toerplan opgestel is. (1)
- (b) Gee 'n rede vir jou antwoord. (1)
- 6.2.2 Noem TWEE faktore wat 'n reisagent in gedagte moet hou wanneer 'n reisprogram opgestel word. (4)
- 6.2.3 Gee TWEE redes waarom 'n algemene reisprogram meer gepas sal wees vir hierdie groep as 'n persoonlike reisprogram vir elke lid van die groep. (4)
- 6.3 Verduidelik waarom die toeskouers van Washington en Tokio die volgende inligting voor hulle reis na Suid-Afrika nodig sal hê:
- Klimaat (2)
 - Veiligheid (2)
 - Die belangrikheid van reisversekering (2)
 - Wisselkoerse (2)

6.4 As deel van Suid-Afrikaanse Toerisme se bemarkingstrategie het Suid-Afrika aan *internasionale handelskoue* deelgeneem en het weereens die *Toerisme INDABA* aangebied.

6.4.1 Noem TWEE voordele wat hierdie bemarkingstrategie vir Suid-Afrika as 'n toerismebestemming inhou. (4)

6.4.2 Noem TWEE nadele van hierdie bemarkingstrategie. (4)

6.5 Bestudeer die onderstaande tabelle voordat die vrae wat daarop volg, beantwoord word.

TABEL A	TABEL B
GEMIDDELDE JAARLIKSE WISSELKOERSE VOOR DIE EKONOMIESE RESESSIE	GEMIDDELDE JAARLIKSE WISSELKOERSE NA DIE EKONOMIESE RESESSIE
R7,41 = \$1 (VS dollar) R14,28 = £1 (Britse pond) R9,42 = €1 (euro)	R9,83 = \$1 R15,70 = £1 R11,64 = €1

6.5.1 Vergelyk TABEL A met TABEL B en evalueer (stel vas) die volgende:

(a) EEN positiewe uitwerking wat die internasionale ekonomiese resessie op die Suid-Afrikaanse toerismebedryf gehad het (2)

(b) EEN negatiewe uitwerking wat die ekonomiese resessie op die wêreldtoerismebedryf gehad het (2)

6.5.2 Gee EEN rede waarom Suid-Afrika meer uitgaande toeriste in TABEL A as in TABEL B gehad het. (2)

6.5.3 'n Suid-Afrikaanse toeris het R20 000 gespaar om Engeland toe te gaan. Bereken die waarde van R20 000 in Britse pond voor en na die ekonomiese resessie. (4)

6.6 Die 2008-verkiesing in die Verenigde State van Amerika (VSA), die terroriste-aanvalle in sommige lande en die 2008 politieke situasie in Zimbabwe het 'n positiewe en negatiewe uitwerking op die toerismebedryf gehad.

6.6.1 Noem EEN positiewe uitwerking van die 2008-verkiesing in die VSA op die toerismebedryf van daardie land. (2)

6.6.2 Noem EEN negatiewe uitwerking wat terroriste-aanvalle op reisneigings het. (2)

TOTAAL AFDELING D: 50

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

7.1 Onderskei tussen 'n *nismark* ("niche market") en *marksegmentasie*. (4)

7.2 Wanneer 'n toeris se profiel saamgestel word, vra reisagente toeriste uit oor hulle behoeftes, belangstellings en verwagtinge.

Gee EEN verduideliking waarom dit vir 'n reisagent nodig is om te weet wat toeriste se behoeftes, belangstellings en verwagtinge is. (2)

7.3 Wanneer jy in die toerismebedryf werk, is dit noodsaaklik om bewus te wees van jou inkomende markte se kulture. Gee TWEE redes waarom dit noodsaaklik is. (4)

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



7.4.1 Gee TWEE moontlike redes waarom hierdie reisagentskap geen besigheid kry nie. (2)

7.4.2 Maak TWEE aanbevelings oor hoe hierdie besigheid kan verander om meer winsgewend te word. (2)

7.5 Lees die onderstaande gevallestudie en beantwoord die vrae wat volg.

Susan het onlangs 'n klein hotelletjie gekoop. Sy het gou besef dat die vorige eienaars nie baie aandag aan kliëntedienslewering gegee het nie. Sy het besluit om al die bestaande personeel weer op te lei om die vlak van kliëntedienslewering, wat sy teenoor haar gaste verwag, te verkry.

7.5.1 Noem DRIE eienskappe waarvoor 'n werknemer moet beskik om uitstekende kliëntediens te kan lewer. (3)

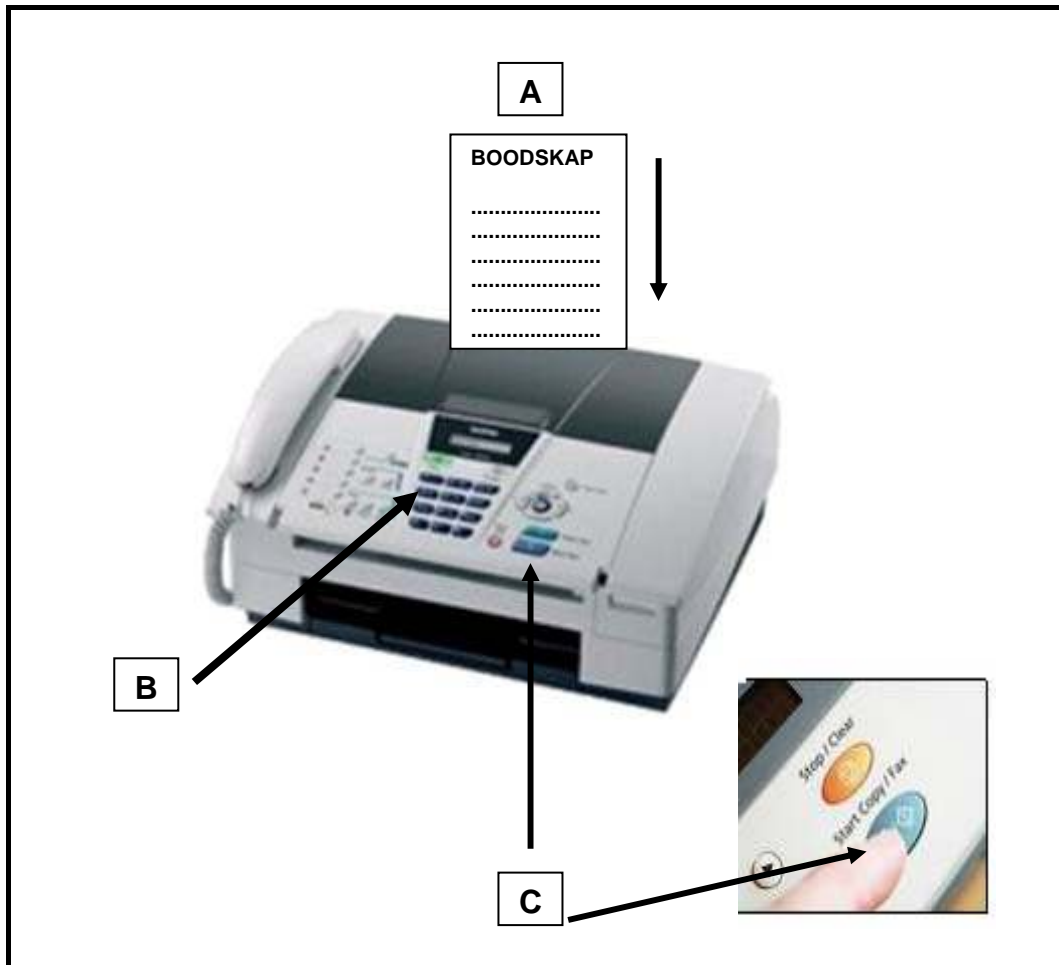
7.5.2 Verduidelik hoe Susan 'n "geheime kliënt" kan gebruik om te evalueer of haar kwaliteitskriteria nagekom word.

("geheime kliënt" – 'n Persoon [wat hom voordoen as 'n kliënt] wat deur 'n besigheid of organisasie gebruik word om die standaard van dienslewering van werknemers in die besigheid of organisasie te evalueer.)

(2)
[19]

VRAAG 8

8.1 Bestudeer die onderstaande prent van 'n soort tegnologie wat in die toerismebedryf gebruik word en beantwoord die vrae wat volg.



- 8.1.1 Identifiseer die tegnologie in die bostaande prent. (1)
- 8.1.2 Gee EEN voorbeeld waarvoor 'n reisagent dié tipe tegnologie (in VRAAG 8.1.1) sal gebruik. (1)
- 8.1.3 Gee byskrifte vir die prosesse wat by A, B en C gevolg moet word. (3)
- 8.1.4 Noem EEN voordeel en EEN nadeel van die gebruik van hierdie soort tegnologie. (2)
- 8.2 Een van die vaardighede wat in die toerismebedryf vereis word, is die vermoë om saam met 'n groep mense aan 'n gemeenskaplike taak te werk sodat 'n gemeenskaplike doel bereik kan word, en die vermoë om verskille of konflik openlik en positief te hanteer.
- Stel TWEE maniere voor hoe konflik in 'n span hanteer moet word ten einde dienslewering te verbeter. (4)

[11]

TOTAAL AFDELING E: 30

GROOTTOTAAL: 200