



# basic education

Department:  
Basic Education  
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

## NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

FEBRUARIE/MAART 2013

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 24 bladsye.

**INSTRUKSIES EN INLIGTING**

Lees die instruksies aandagtig deur voordat die vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings: AFDELING A, B, C, D en E.
2. Beantwoord AL die vrae.
3. Begin ELKE vraag op 'n NUWE bladsy.
4. Rond jou berekeninge in VRAAG 7.3 korrek tot TWEE desimale plekke af.
5. Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.
6. Skryf netjies en leesbaar.
7. Die tabel hieronder is 'n riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling in te deel:

AFDELING A	Kortvrae	40 punte	20 minute
AFDELING B	Toerisme as 'n Interverwante Stelsel	40 punte	40 minute
AFDELING C	Volhoubare en Verantwoordelike Toerisme	40 punte	40 minute
AFDELING D	Toerisme-aardrykskunde, Besienswaardighede en Reisneigings	50 punte	50 minute
AFDELING E	Kliëntediens en Kommunikasie	30 punte	30 minute

**AFDELING A: KORTVRAE****VRAAG 1**

1.1 Vier opsies word as moontlike antwoorde vir die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.20) in die ANTWOORDEBOEK neer.

1.1.1 Die ... is verantwoordelik vir nasionale toerismebeleid en -regulering, en die ontwikkeling van toerisme in Suid-Afrika.

- A NDT
- B TEP
- C DHN ('DTI')
- D SAT

1.1.2 Suid-Afrikaanse Toerisme is die nasionale toerismeliggaam wat daarvoor verantwoordelik is om Suid-Afrika ... as 'n voorkeur-toeristebestemming te bemark.

- A beide internasionaal en plaaslik
- B slegs internasionaal
- C slegs plaaslik
- D Geeneen van die bogenoemde nie

1.1.3 'n Toeristevisum word deur die ... uitgereik.

- A land waar jy gebore is
- B land waar jy woon
- C land wat besoek gaan word
- D Al die bogenoemde

1.1.4 Die totale waarde van goedere en dienste gelewer en verbruik in 'n land in 'n gegewe jaar:

- A Toerismesatellietrekening
- B Bruto Binnelandse Produk
- C Nasionale Toerismesektorstrategie
- D Nasionale Inisiatief vir Uitstekende Dienslewering in Toerisme

1.1.5 ... word nou CATHSSETA genoem as die amptelike organisasie wat verantwoordelik is vir vaardighedsontwikkeling in toerisme.

- A MERSETA
- B THETA
- C ETDPA SETA
- D TETA

- 1.1.6 'n Werknemer by 'n vyfsterhotel wie se werk dit is om gaste te help met teater- en restaurantbesprekings, asook toer- en reisreëlings:
- A Bestuurder
  - B Ontvangspersoon
  - C Concierge
  - D Portier
- 1.1.7 Hierdie jaarlikse toekenning word gegee aan klein opkomende besighede wat die beste presteer:
- A Imvelo-toekennings
  - B SANParke Kudu-toekennings
  - C 'Welcome'-toekennings
  - D ETEYA-toekennings
- 1.1.8 IsiXhosa-sprekende mense word hoofsaaklik in hierdie twee provinsies aangetref:
- A KwaZulu-Natal en Limpopo
  - B Oos-Kaap en Wes-Kaap
  - C Noordwes en Limpopo
  - D Vrystaat en Mpumalanga
- 1.1.9 Die hoeveelheid koolstofdiksied (CO<sub>2</sub>) wat 'n individu in sy/haar daaglikse aktiwiteite tot die omgewing bydra, staan as ... bekend.
- A die koolstofvoetspoor-rekenaar
  - B sy/haar koolstofvoetspoor
  - C koolstofbelasting
  - D koolstofdiksied
- 1.1.10 Die doel van die organisasie wat deur hierdie logo verteenwoordig word, is om ...



- A wêreldwyd toerismestatistieke te versamel.
- B wêreldwyd reisverwante gesondheidskwessies te reguleer.
- C internasionale handel in bedreigde spesies te reguleer.
- D die vernietiging van die planeet se natuurlike omgewing te stop.

- 1.1.11 Die ... is daarvoor verantwoordelik om die ontwikkeling en groei van KMMO's in die toerismesektor te ondersteun.
- A BBP
  - B CATHSSETA
  - C TEP
  - D FTTSA
- 1.1.12 Die land met die meeste tydsone:
- A Australië
  - B Verenigde State van Amerika
  - C Nieu-Seeland
  - D Rusland
- 1.1.13 Die praktyk om meer sonligure in die somer uit 'n dag te verkry, word ... genoem.
- A IDL
  - B DBT
  - C UTK
  - D MGT
- 1.1.14 Hierdie is die logo van die ...



- A Suid-Afrikaanse Ontwikkelende Gemeenskap.
  - B Suider-Afrikaanse Ontwikkelende Gemeenskap.
  - C Suid-Afrikaanse Ontwikkelingsgemeenskap.
  - D Suider-Afrikaanse Ontwikkelingsgemeenskap.
- 1.1.15 Die organisasie wat verantwoordelik is vir die invordering van toerismeheffings in Suid-Afrika:
- A TOMSA
  - B NDT
  - C SA Toerisme
  - D Gauteng Toerisme

- 1.1.16 Hierdie organisasie monitor die gehalte van akkommodasie en konferensieplekke regoor Suid-Afrika:
- A FTTSA
  - B TGCSA
  - C SAACI
  - D ASATA
- 1.1.17 Uitstekende dienslewering sluit in ...
- A om moeite te doen om te verseker dat die persoon wat die diens ontvang, gelukkig is.
  - B om met 'n glimlag te werk en gehaltewerk met 'n goeie gesindheid en respek te lewer.
  - C om die behoeftes en verwagtinge van die verbruiker oor die produkte en dienste te oortref deur meer as jou plig te doen.
  - D Al die bogenoemde
- 1.1.18 'n Element van die bemarkingsresep wat advertensies, handelsuitstallings, openbare skakelwese en direkte bemarking insluit:
- A Prys
  - B Plek
  - C Produk
  - D Promosie
- 1.1.19 Hierdie stad in Suid-Afrika was in 2011 die gasheerstad vir COP17:



- A Kaapstad
- B Durban
- C Bloemfontein
- D Johannesburg

1.1.20 'n Tydsverskil van 5,5 tussen twee lande op 'n tydsonekaart beteken ...

- A 5 uur 50 minute.
- B 5 uur 30 minute.
- C 5 uur 15 minute.
- D 5 uur 45 minute.

(20 x 1) (20)

1.2 Verskillende rolspelers werk saam om 'n suksesvolle toerismebedryf te verseker. Elkeen het 'n spesiale funksie in die toerismebedryf.

Noem EEN funksie van elk van die volgende rolspelers deur 'n funksie uit die lys hieronder te kies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

produkte en KMMO; vervoer; bemarking en handelsmerke;  
vaardighede en diensvlakke; gehalteversekering;  
die regstel van historiese wanbalanse; veiligheid

1.2.1 CATHSSETA en NDT

1.2.2 Suid-Afrikaanse Toerisme (SAT)

1.2.3 Die Toerismegraderingsraad van Suid-Afrika (TGCSA) en die Registrateur van Toeristegidse (NDT en provinsies)

1.2.4 Die Suid-Afrikaanse Voertuigverhuring- en Bruikhuurvereniging (SAVRALA)

1.2.5 Die sektortransformasie-afdeling van die NDT (5)

1.3 Kies die korrekte woord(e) tussen hakies. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

1.3.1 (Kaapstad/Johannesburg) gebruik 'Die Moederstad' as hulle handelsmerk.

1.3.2 (Rugsakreis Suid-Afrika/Die Tyddeelinstituut van Suid-Afrika) is 'n trustorganisasie wat 'n prettige en opwindende manier om in Suid-Afrika te reis, aan laekostereisigers bekendstel.

1.3.3 'n (Mediese safari/Spafari)-ervaring word aan toeriste gebied wat belangstel in 'n Afrika-safari wat met ontspanningsbehandelings gekombineer word.

1.3.4 (Robbeneiland/Tafelberg) is die enigste Suid-Afrikaanse ikoon wat in 2011 as een van die Nuwe Sewe Wonders van die Natuur aangewys is.

1.3.5 (Mens en Biosfeer/Die Ramsar-konvensie) fokus wêreldwyd op navorsing en die verbetering van die verhouding tussen mense en hulle omgewing. (5)

1.4 Kies 'n diens uit KOLOM B wat by die diensverskaffer in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.4.1	Streekstoerismekantoor	A	internasionale bestuurspermit
1.4.2	Reiskliniek	B	visumdokument
1.4.3	Departement van Binnelandse Sake	C	forex
1.4.4	Handelsbanke	D	geelkoorsertifikaat
1.4.5	Ambassade	E	inligting oor besienswaardighede
		F	paspoort

(5 x 1) (5)

1.5 Bestudeer die tekenprent en voltooi die paragraaf deur die woorde in die lys hieronder te gebruik. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

vervoer; vloede; aarde; kweekhuis; atmosfeer; klimaatsverandering



Die tekenprent illustreer (1.5.1) ... as gevolg van (1.5.2) ... Toeriste word aangemoedig om meer omgewingsvriendelike (1.5.3) ...-middels te gebruik, soos kleiner voertuie wat sal help om die vrystelling van (1.5.4) ... gasse in die (1.5.5) ... te verminder.

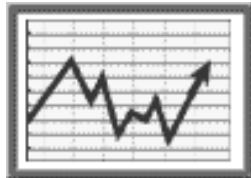
(5)

**TOTAAL AFDELING A: 40**



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

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

**UITSTEKENDE DIENSLEWERING = MEER GELD IN DIE EKONOMIE EN  
IN GEMEENSAPPE****Toerisme bring geld in**

Suid-Afrika het toerisme as 'n hoofsektor geïdentifiseer ten opsigte van ekonomiese groei (bydrae tot die BBP), werkskepping, buitelandsevaluta-verdienste, landelike ontwikkeling, armoedeverligting en swart ekonomiese bemagtiging.

**Gemeenskappe trek voordeel**

Die ontwikkeling van gemeenskapstoerismeprodukte, soos tradisionele restaurante, begeleide toere, drama- en koorgroepe, en kuns- en handwerkgroepe, het die potensiaal om inkomste vir die toerismebedryf in alle gemeenskappe te verdien.

**Verander die manier waarop ons na kliënte kyk**

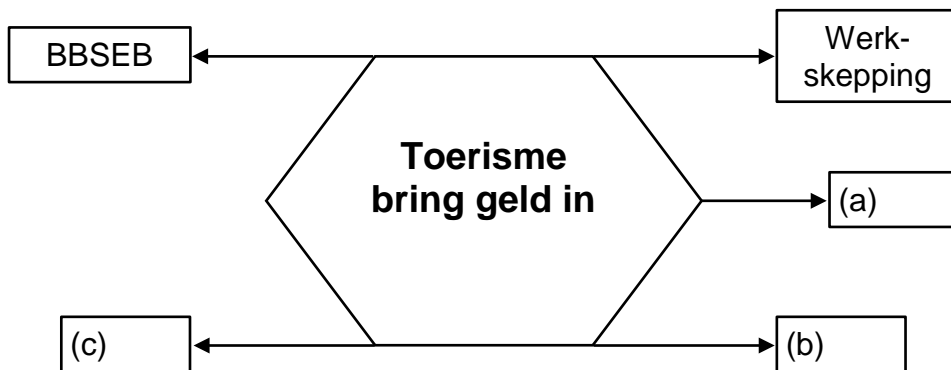
Groot bedrae geld word in die ontwikkeling van gemeenskapstoerismeprodukte belê. Die mense wat in hierdie besighede werk, verstaan egter nie altyd watter waarde uitstekende dienslewering vir die besigheid kan toevoeg nie.

**Die belangrikheid van uitstekende kliëntediens**

Insidente van swak diens moet die uitsondering, eerder as die reël wees. Dit is belangrik om te onthou dat gelukkige kliënte sal terugkom en dat ongelukkige kliënte nuus oor die swak diens wat hulle ontvang het, versprei.

[Aangepas uit: *Toerismejaarverslag 2010/2011*]

- 2.1.1 Verwys na die uittreksel en voltooi die spinnekopdiagram hieronder om te wys hoe toerisme geld vir die land genereer (verdien). Skryf slegs die antwoord langs die letter (a–c) in die ANTWOORDEBOEK neer.



- 2.1.2 Noem DRIE maniere waarop 'n gemeenskap voordeel kan trek uit die verkoop van hul toerismeprodukte en -dienste. (3)
- 2.1.3 Verduidelik EEN manier waarop uitstekende dienslewering die wins van 'n toerismebesigheid positief kan beïnvloed. (2)
- 2.1.4 Verduidelik hoe die volgende aanhaling betrekking het op toerismebesighede: (2)
- 'Insidente van swak diens moet die uitsondering, eerder as die reël wees.'

- 2.2 Bestudeer die teks hieronder en antwoord die vrae wat volg.

	<p>Suid-Afrika se toerismebedryf moet nog meer transformeer. Die tempo waarteen transformasie in die toerismebedryf plaasvind, is baie stadig. Bestaande toerismebesighede moet meer transformeer en meer besighede in swart besit moet gestig word.</p> <p>Die BBSEB-kode vir toerisme het in Mei 2009 beleid geword en toerismebesighede word nou deur die wet verplig om hieraan te voldoen.</p>
<p>[Aangepas uit: <i>Nasionale Toerismesektorstrategie</i>, Februarie 2011]</p>	

- 2.2.1 Skryf die afkorting *BBSEB* voluit. (2)
- 2.2.2 Identifiseer die TWEE hoofareas in die uittreksel waar *BBSEB* steeds nie ten volle geïmplementeer word nie. (2)
- 2.2.3 Noem TWEE nadele vir 'n toerismebesigheid as dit nie aan *BBSEB*-regulasies voldoen nie. (4)
- 2.2.4 Noem TWEE maniere waarop TEP opkomende toerismebesighede bestaan. (4)

2.2.5 Voltooi die sinne hieronder. Skryf slegs die ontbrekende woord(e) langs die letter (a–b) in die ANTWOORDEBOEK neer.



(a) Die veldtog hierbo is deel van die ... strategie. (1)

(b) Die veldtog se doel is om ... vakansiepakkette aan Suid-Afrikaners te bied om hulle eie land te ervaar. (1)

2.2.6 Bespreek TWEE maniere waarop die veldtog in VRAAG 2.2.5 historiese wanbalanse in toerisme sal regstel. (4) [28]

**VRAAG 3**

Lees die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



**THE CONFERENCE COMPANY**

By *The Conference Company* is ons liefde vir die besigheidstoerismebedryf sigbaar in ons persoonlike diens en aandag aan detail.

**PROFESSIONELE KONFERENSIE-ORGANISEERDERS**

---

**ONS DIENSTE SLUIT IN:**

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konsultasie en koördinerings</li> <li>▪ Sekretariële en administrasiedienste</li> <li>▪ Registrasie en bestuur van afgevaardigdes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reël van akkommodasie en reise</li> <li>▪ Pendeldienste</li> <li>▪ Reël van toere voor en na konferensies</li> </ul>
---	---

3.1 Jy stel belang om vir The Conference Company te werk.  
Noem enige EEN kwalifikasie wat deur 'n tersiëre instelling aangebied word, wat jou geskik sal maak om deur The Conference Company in diens geneem te word. (2)

3.2 Noem TWEE moontlike pligte wat van jou as 'n werknemer in die konferensievervoerdienste-afdeling verwag kan word. (4)

- 3.3 As deel van The Conference Company se span sal daar van 'n werknemer verwag word om ook buite besigheidsure te werk.
- 3.1.1 Noem die dokument waarin 'n werknemer inligting oor werksure kan kry. (2)
- 3.1.2 Gee TWEE redes waarom daar van 'n persoon wat vir The Conference Company werk, verwag kan word om na besigheidsure te werk. (4)
- TOTAAL AFDELING B: 40**

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

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

Die uitwerking van toerisme word dikwels vergelyk met dié van vuur: dit kan jou kos gaarmaak en jou huis verhit, maar dit kan ook die huis afbrand. (Dit beteken dat toerisme wel baie voordele het, maar ook ernstige skade kan veroorsaak as dit nie reg bestuur word nie.)

**Voordele van toerisme:**

- Verskaf werk- en inkomstegeleenthede
- Kan beskermde gebiede finansier en bewustheid by besoekers en gashere skep

**Nadele van toerisme:**

- Dit kan groot hoeveelhede natuurlike hulpbronne gebruik en ekosisteme vernietig
- Dit kan die lewenskoste van plaaslike inwoners laat styg
- Dit kan plaaslike kultuur vernietig
- Wins kan uit die bestemming vloe met min plaaslike voordele

**Om die positiewe uitwerking van toerisme op 'n gemeenskap en 'n bestemming te onderhou, beteken dat:**

- Die omgewing bewaar moet word
- Goeie beleid en wetlike raamwerke ingestel moet word
- Toepaslike tegnologie gebruik moet word
- Die belanghebbendes toegewyd moet wees

Toerisme-ontwikkeling moet die omgewing beskerm en maatskaplike en ekonomiese voordele vir die gasheergemeenskappe inhou.

[Aangepas uit: *Konvensie oor Biologiese Diversiteit*, 2010]

4.1.1 Identifiseer die sin uit die uittreksel wat die driedubbele-slotreël-benadering tot volhoubare toerisme illustreer. (2)

4.1.2 Lees die inligting in die blokkie hieronder en beantwoord die vraag wat volg.

**Ongekontroleerde toerisme-ontwikkeling en praktyke sluit in:**

- Die bou van strukture in omgewingsensitiewe gebiede
- Aktiwiteite wat die natuurlike omgewing kan beskadig
- Om te veel toeriste in 'n sekere gebied toe te laat
- Die afwesigheid van beleide wat ontwikkeling en praktyke reguleer

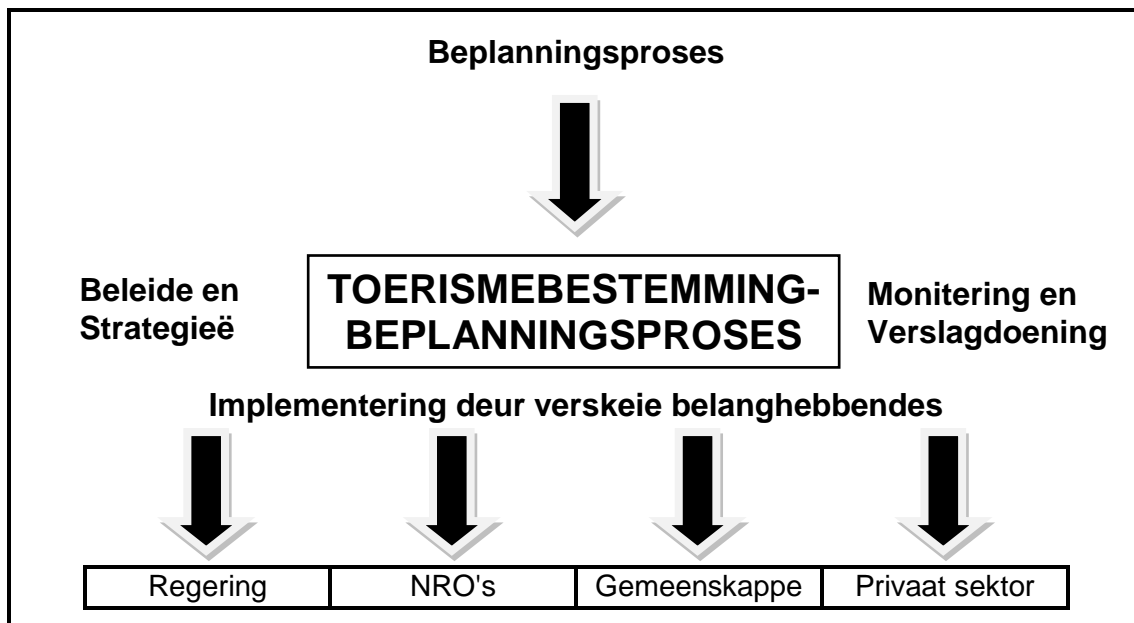
Verduidelik hoe ongekontroleerde toerisme-ontwikkeling die volgende kan veroorsaak:

(a) Vernietiging van plaaslike kultuur (2)

(b) Die uitvloe van wins uit die bestemming met min plaaslike voordele (2)

4.1.3 Bespreek die belangrikheid van die skep van 'n vennootskap met die gasheergemeenskap sodat die toerismeprojek of bestemming volhoubaar kan wees. (2)

4.2 Die vloeiagram hieronder illustreer die prosesse van volhoubare toerisme wat beplanning, beleid- en wetlike raamwerke, en vennootskappe met verskeie belanghebbendes vereis.



4.2.1 Noem die VIER stadiums in die beplanning van 'n toerismebestemmingsprojek. (4)

4.2.2 Die Nasionale Departement van Toerisme het riglyne ingestel en konferensies en toekenningsereemonies gehou om hulle toewyding aan verantwoordelike toerisme te toon.

Noem die volgende strategieë en toekennings wat deur die NDT ingestel is.

(a) Riglyne oor verantwoordelike toerisme wat in 2002 deur die regering opgestel is (2)

(b) Die konferensie oor klimaatsverandering wat in 2011 in Durban gehou is (2)

(c) 'n Toekenning wat erkenning gee aan toerismebesighede wat hulself aan verantwoordelike toerismebeginsels toegewy het (2)

(d) Hierdie organisasie beloon toerismebesighede met sertifisering vir hulle uitstekende implementering van die driedubbele-slotreël-benadering (2)

4.2.3 Bespreek die rol wat deur NRO's gespeel word om 'n toerismeprojek volhoubaar te maak. (2)

[22]

**VRAAG 5**

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

**Droom dit.  
Doen dit.  
Jy kan met Budget.**



Nou kan jy 'n avontuur beleef en 'n nuwe ervaring geniet ...  
op die Budget-manier!

- Bekostigbaar
- Afsetpunte landswyd
- Wêreldklasdiens
- Wye reeks voertuie
- Verskeie pakkette



Besoek [www.budget.co.za](http://www.budget.co.za)  
of skakel +27 86 101 66 22

- 5.1.1 Identifiseer die produk wat geadverteer word. (1)
- 5.1.2 Verduidelik hoe Budget die elemente van die bemarkingsresep, plek en prys, effektief gebruik het om hulle produk in die advertensie te bemark. (4)
- 5.1.3 Identifiseer die slagspreuk wat deur Budget gebruik is en verduidelik hoe hierdie slagspreuk mense sal motiveer om te reis. (3)
- 5.1.4 Hierdie advertensie is 'n voorbeeld van 'n gedruktemedia-advertensie. Noem EEN nadeel van die gebruik van gedrukte media. (2)
- 5.1.5 Verduidelik hoe Budget die geslaagdheid van die advertensie kan bepaal. (2)

- 5.2 Voltooi die tabel hieronder oor die verskillende feeste wat in Suid-Afrika gehou word. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (5.2.1–5.2.6) in die ANTWOORDEBOEK neer.

<b>NAAM VAN DIE FEES</b>	<b>DORP/STAD WAAR DIT GEHOU WORD</b>	<b>BESKRYWING VAN DIE FEES</b>
<b>5.2.1</b>	<b>5.2.2</b>	Kaapse Klopse loop deur die strate in kleurvolle uitrustings terwyl hulle sing en dans
<b>5.2.3</b>	Grahamstad	<b>5.2.4</b>
Macufe	<b>5.2.5</b>	<b>5.2.6</b>

(6)  
[18]

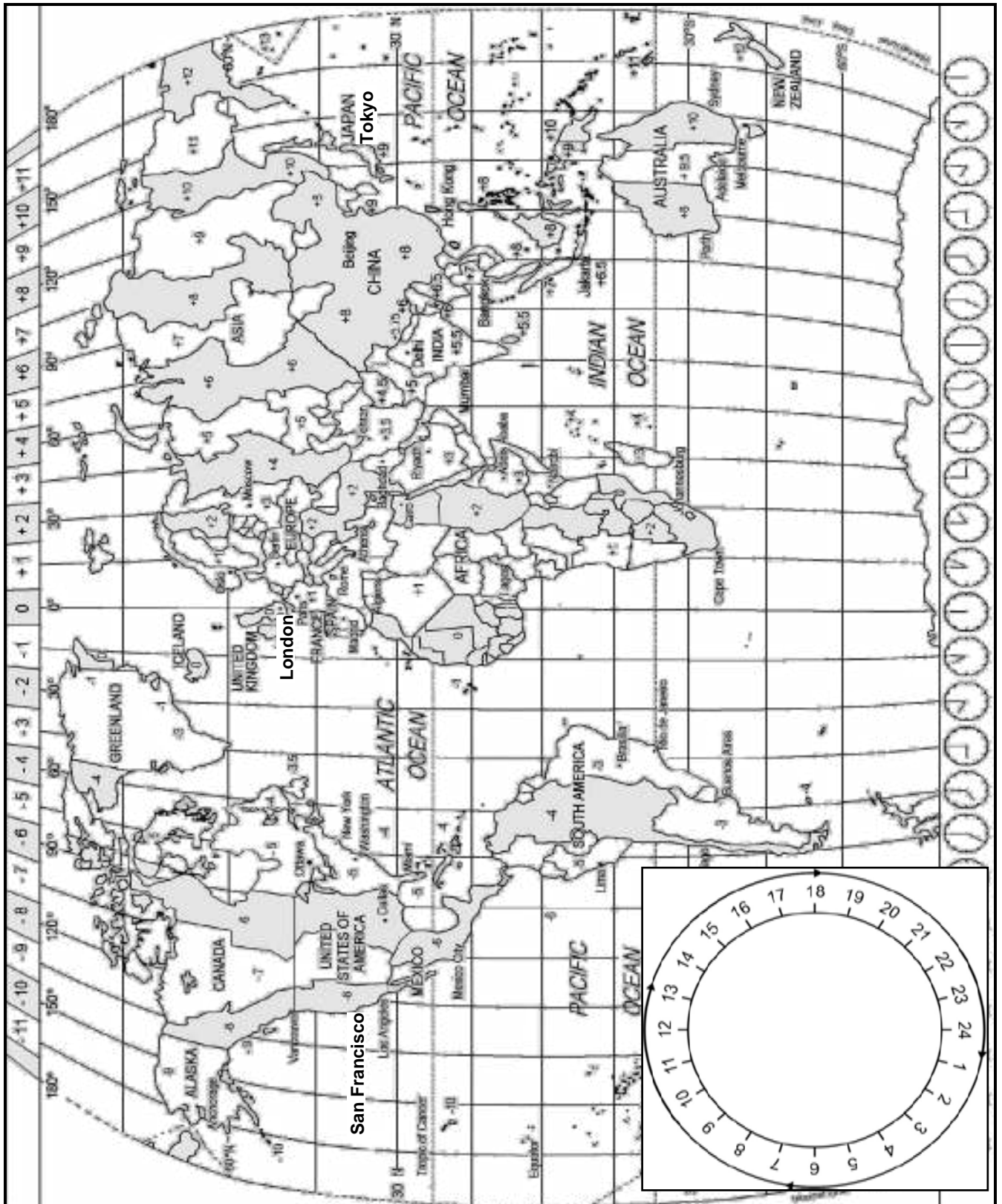
**TOTAAL AFDELING C: 40**



**AFDELING D: TOERISME-AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHED E EN REISNEIGINGS**

**VRAAG 6**

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



6.1 Bestudeer die selfoontoepassing ('app') hieronder wat verskillende tye regoor die wêreld aandui en beantwoord die vrae wat volg. Toon ALLE berekeninge.



- 6.1.1 Verwys na die tyd in Londen en bereken die tyd en datum/dag in Tokio. Ignoreer DBT. (6)
- 6.1.2 Noem EEN voordeel vir 'n besigheidstoeris as hy toegang tot hierdie toepassing (inligting) op sy foon kan kry. (2)
- 6.1.3 'n Besigheidsreisiger vertrek Dinsdag om 08:00 vanaf Tokio na San Francisco. Die vliegtyd sal 14 uur wees. Bereken die aankomstyd en -dag in San Francisco. Pas DBT vir San Francisco toe. (6)

6.2 Bestudeer die instapkaart hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



- 6.2.1 Identifiseer die reisklas wat deur mnr. Luka gebruik is. (1)
- 6.2.2 Noem die lughawe waarvandaan mnr. Luka vertrek het. (1)
- 6.2.3 Verduidelik jou begrip van 'n instapkaart. (2)

6.3 Bestudeer die weer vir die dorp hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

	<b>Graskop, Mpumalanga</b>
	<b>15 Desember</b>
	Maksimum: 34 °C Minimum: 15 °C

6.3.1 Beskryf die weer vir die dag. (2)

6.3.2 Gee 'n toeris raad oor TWEE toepaslike kledingstukke om in te pak na aanleiding van die weervoorspelling vir die dag. (2) [22]

**VRAAG 7**

7.1 Verwys na die tabelle hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

**Tabel 1: Suid-Afrikaanse Toerisme-indeks: Januarie tot Maart 2011**

<b>Totale toeriste-aankomste</b>	<b>2 051 776</b>	↑	<b>7,1%</b>
Afrika-landmarkte	1 428 859	↑	8,7%
Afrika-lugmarkte	83 280	↑	9,9%
Amerikas	95 586	↑	16,8%
Asië en Australasië	85 622	↑	20,1%
Europa	352 850	↓	-2,3%

**Tabel 2**

	<b>1<sup>ste</sup> kwartaal 2010</b>	<b>1<sup>ste</sup> kwartaal 2011</b>
<b>Geskatte gemiddelde besteding in SA per buitelandse toeris</b>	<b>R10 000</b>	<b>R9 000</b>
• Landmarkte	R9 100	R8 200
• Lugmarkte	R12 100	R11 100
<b>Gemiddelde lengte van verblyf</b>	<b>8,1 nagte</b>	<b>8,1 nagte</b>
• Landmarkte	4,8 nagte	4,6 nagte
• Lugmarkte	16,3 nagte	17,3 nagte
<b>Totale koste van bednagte in SA deurgebring</b>	<b>R14,8 miljoen</b>	<b>R15,9 miljoen</b>
• Landmarkte	R6,4 miljoen	R6,6 miljoen
• Lugmarkte	R8,4 miljoen	R9,2 miljoen

[Bron: Suid-Afrikaanse Toerisme – Plaaslike Opname, Suid-Afrikaanse Toerisme]

7.1.1 In Tabel 1 is Europa die enigste mark wat negatiewe groei getoon het. Gee EEN moontlike rede vir die negatiewe groei. (2)

- 7.1.2 (a) Verwys na Tabel 2. Vergelyk die land- en lugmarkte van 2011. Verduidelik elke mark ten opsigte van die volgende:
- 'n Definisie van die mark
  - Gemiddelde besteding per toeris
  - Gemiddelde duur van verblyf
- (6)
- (b) Noem die kontinent waarvandaan Suid-Afrika die meeste van sy inkomende landmarkte kry. (2)
- (c) Gee EEN rede waarom landmarkte vanaf hierdie kontinent Suid-Afrika besoek. (2)

7.2 Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord(e) neer te skryf. Skryf slegs die woord(e) langs die letter (a–b) in die ANTWOORDEBOEK neer.

- (a) Die ... word gebruik wanneer 'n toeris ZAR vir 'n buitelandse geldeenheid verwissel wanneer hy/sy in Suid-Afrika is. (1)
- (b) Die ... word gebruik wanneer 'n toeris 'n buitelandse geldeenheid vir ZAR verwissel wanneer hy/sy in Suid-Afrika is. (1)

7.3 Bestudeer die valutakoerstabel hieronder en beantwoord die vrae wat volg. Rond korrek af tot TWEE desimale plekke en dui die basisgeldeenheid in jou finale antwoord aan. Toon ALLE berekeninge.

GELDEENHEID	KODE	BVK
Britse pond	GBP	R12,11

- 7.3.1 By die 2012 Olimpiese Spele in Londen het 'n kaartjie vir die openingseremonie GBP 70 gekos.
- Gebruik die bankverkoopkoers (BVK) hierbo om die prys van 'n kaartjie vir 'n Suid-Afrikaanse toeris te bereken. (3)
- 7.3.2 Mnr. Singh van Suid-Afrika wil die Spele in Londen bywoon. Hy het R15 800 gespaar vir sakgeld vir sy reis. Hy besoek sy naaste buitelandsevaluta-kantoor om die korrekte geldeenheid te kry.
- Bereken die bedrag sakgeld wat hy in Britse pond sal ontvang. (3)

- 7.4 Bestudeer die opskrifte hieronder wat op 'n reiswebtuiste verskyn het en beantwoord die vrae wat volg.

**Reisnuus**

**18 September**

**Twee Britte by Keniaanse oord aangeval**

**1 Oktober**

**Franse vrou ontvoer aan Noord-Keniaanse kus**

**7 Oktober**

**Westerse regerings:  
'Bly weg van Kenia af!'**

**10 November**

**Keniaanse toerisme deur  
nuwe ontvoering geknou**

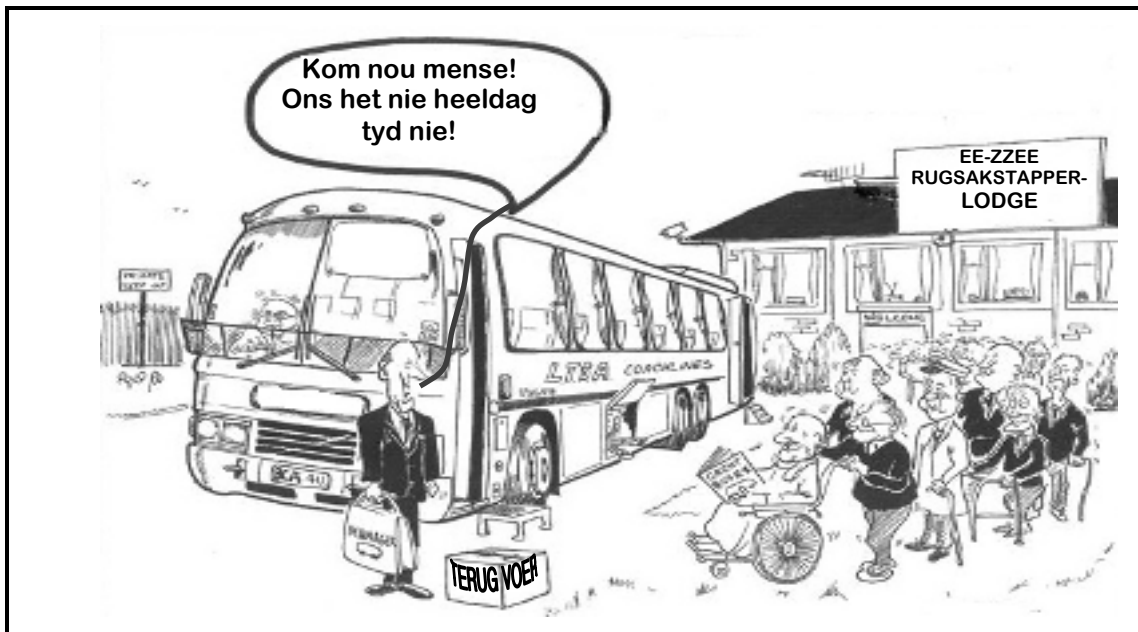
- 7.4.1 Verduidelik TWEE maniere waarop die ontvoering 'n negatiewe impak op die toerismebedryf in Kenia kan hê. (4)
- 7.4.2 Noem TWEE maniere waarop die negatiewe impak van hierdie insidente op toeristebesienswaardighede in Kenia geminimaliseer kan word. (4)

[28]

**TOTAAL AFDELING D: 50**

**AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE****VRAAG 8**

8.1 Bestudeer die tekenprent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

**VERSTAAN KLIËNTE SE BEHOEFTE EN VERWAGTINGE**

[Bron: [www.mcHumor.com](http://www.mcHumor.com)]

- 8.1.1 (a) Dink jy hierdie tipe akkommodasie sal voorsien in die behoeftes van die toeriste in die tekenprent? (1)
- (b) Gee EEN rede vir jou antwoord. (2)
- 8.1.2 Die bus in die tekenprent is nie 'n geskikte vervoermiddel vir die toeriste nie. Stel TWEE maniere voor waarop hierdie bus aangepas kan word om in hul behoeftes te voorsien. (4)
- 8.1.3 (a) Verduidelik die doel van die 'Terugvoer'-houer langs die toerbestuurder. (2)
- (b) Dink jy dit is aanvaarbaar om terugvoer te vra voordat hulle op die toer gaan? (1)
- (c) Gee EEN rede vir jou antwoord op VRAAG 8.1.3(b). (2)
- 8.1.4 Prestasiebestuur is 'n proses waar werknemers geëvalueer word op grond van prestasie.
- Bespreek EEN manier waarop prestasiebestuur in 'n toerismebedryf dienslewering aan kliënte kan verbeter. (2)

8.2



Navorsing wat onlangs in die dokument *Kliëntedienslewering in Suid-Afrika* gepubliseer is, stel dit duidelik dat goeie kliëntediens ...

**nie goed genoeg is nie!**


Om 'n kliënt te ignoreer, onbepelbaar te wees en om onvriendelik te wees, is 'n paar voorbeelde van 'n onverskillige houding teenoor 'n kliënt.

- 8.2.1 Noem TWEE negatiewe gevolge van 'n werknemer se onverskillige gesindheid teenoor 'n kliënt. (4)
  
  - 8.2.2 Beveel EEN manier aan waarop goeie diens in uitstekende diens verander kan word in elk van die volgende scenario's:
    - (a) 'n Dame loop na 'n restaurant toe, 'n baba op die heup, inkopiesakke in die een hand en sy hou die hand van 'n 2-jarige kind in die ander vas. Die kelner maak die deur vir haar oop. (2)
  
    - (b) 'n Toeris vra die ontvangspersoon waar die plaaslike taverne is. Die ontvangspersoon antwoord: 'Kom ek teken vir u 'n kaart. Dit sal vir u baie makliker wees om te vind.' (2)
- [22]**

**VRAAG 9**


- 9.1 Gee EEN rede waarom besighede hulle personeel na spanbouprogramme stuur. (2)
  
- 9.2 Bestudeer die advertensie hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

**VERSKUIF JOU BESIGHEID VAN**



POSBUS

na ...



inmandjie

[www.tourismupdate.co.za](http://www.tourismupdate.co.za) / [info@tourismupdate.co.za](mailto:info@tourismupdate.co.za)

[Aangepas uit: *Tourism Update*, November 2011]

- 9.2.1 (a) Identifiseer die e-posadres in die advertensie hierbo. (1)
  
- (b) Identifiseer die webtuiste-adres in die advertensie hierbo. (1)

9.2.2	Verduidelik waarvoor 'n inmandjie gebruik word.	(2)
9.2.3	Noem TWEE voordele wanneer 'n besigheid van 'n posbus na 'n inmandjie verander.	(2) <b>[8]</b>
	<b>TOTAAL AFDELING E:</b>	<b>30</b>
	<b>GROOTTOTAAL:</b>	<b>200</b>