



education

Department:
Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

TOERISME

FEBRUARIE/MAART 2010

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 26 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies aandagtig deur voordat die vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.
2. Beantwoord AL die vrae.
3. Begin elke afdeling op 'n NUWE bladsy.
4. 'n Sakrekenaar mag gebruik word.
5. Nommer die antwoorde korrek volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
6. Die tabel hieronder is 'n gids om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling te verdeel.

AFDELING A	Kortvrae	40 punte	20 min.
AFDELING B	Toerisme as 'n Interverwante Stelsel	40 punte	40 min.
AFDELING C	Verantwoordelike en Volhoubare Toerisme	40 punte	40 min.
AFDELING D	Toerismegeografie, Aantreklikhede en Reisneigings	50 punte	50 min.
AFDELING E	Kliëntediens en Kommunikasie	30 punte	30 min.

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, byvoorbeeld 1.1.21 C.

1.1.1 DEAT het die Toerisme Gemeenskapspromosietoere as deel van hulle ... -strategie begin.

- A Uitstekende Diens ('Service Excellence')
- B SEB
- C Binnelandse Toerismegroei
- D Ekonomiese-impak-assessering

1.1.2 Breëbasis Swart Ekonomiese Bemagtiging behels die ekonomiese bemagtiging van ...

- A alle swart mense.
- B slegs gestremde mense.
- C slegs die jeug van Suid-Afrika.
- D slegs mense in landelike gebiede.

1.1.3 Grieweprosedures wat in die werkplek gevolg moet word, word gewoonlik in die ... vervat.

- A maatskappy se gedragskode
- B dienskontrak
- C verlofaansoekvorm
- D maatskappyprofiel op die Internet

1.1.4 Die posbeskrywing van 'n werknemer word gewoonlik in die ... vervat.

- A gedragskode
- B regeringsbeleidsdokument
- C Wet op Arbeidsverhoudinge, 1995 (Wet 66 van 1995)
- D dienskontrak

1.1.5 Volgens die Nasionale Restaurantvereniging van Suid-Afrika sal een klant elf mense van sy/haar restaurantervaring vertel. Hierdie tipe reklame word ... genoem.

- A koöperatiewe reklame
- B mondelinge reklame
- C franchisereklame
- D Geeneen van die bogenoemde nie

1.1.6 'n Proses waardeur die bestuurder en werknemer 'n plan ontwikkel van hoe die werknemer sy/haar prestasie kan verbeter om sodoende vir aansporings of 'n bevordering in die maatskappy te kwalifiseer:

- A Klantopnames
- B Professionele beeldkonsultasies
- C Prosesprestasie
- D Prestasiebestuur

1.1.7 'Bunny chow', 'n geurige kerrie wat in 'n uitgeholde kwart-, halwe of hele brood bedien word, het by die ... ontstaan.

- A Chinese
- B Indiërs
- C San
- D Duitsers

1.1.8 Die uitdrukking  (Batho Pele) verwys na ...

- A sensitiwiteit teenoor die behoeftes van ander in die privaat sektor.
- B uitstekende dienslewering in die openbare sektor.
- C die verbetering van die standaarde van dienslewering in die privaat sektor.
- D besighede wat verantwoordelikheid teenoor die omgewing toon.

1.1.9 Die lengllyn van waar alle tydsones gemeet word, word die ... genoem.

- A Universele Tydkoördinaat (UTC)
- B Internasionale Datumlyn (IDL)
- C ewenaar
- D Steenbokskeerkring

1.1.10 Op 'n kaart word die tydsones in intervale van ... uur aangedui.

- A 1
- B 2
- C 12
- D 25

- 1.1.11 Die Suid-Afrikaanse Lugdiens gebruik die kode 'Y' op hulle tariefstate ('rate sheets')/skedules (roosters) om ... aan te dui.
- A eersteklas
 - B besigheidsklas
 - C 'n APEX-tarief
 - D ekonomiese klas
- 1.1.12 Toeriste wat hierdie provinsie in Suid-Afrika besoek, moet voorsorgmaatreëls tref om te voorkom dat hulle malaria opdoen:
- A Vrystaat
 - B Mpumalanga
 - C Gauteng
 - D Kusgebiede van die Noord-Kaap
- 1.1.13 Gedurende die 'inboek'-proses by 'n lughawe word die gewig van 'n passasier se bagasie op die ... gedruk.
- A vlugkaartjie
 - B paspoort
 - C instapkaart
 - D gesondheidsertifikaat
- 1.1.14 Vir bemerkingsdoeleindes is die 'Wanderlust'-toeris in hierdie ouderdomsgroep gegroepeer:
- A 17 – 21 jaar
 - B 25 – 40 jaar
 - C 41 – 60 jaar
 - D 65 jaar en ouer
- 1.1.15 Die koers wat deur die bank gebruik word om buitelandse valuta aan 'n uitgaande internasionale toeris te verkoop, is die ...
- A bankkoopkoers.
 - B bankverkoopkoers.
 - C wisselkoers.
 - D direktekwotasie-koers.
- 1.1.16 In buitelandsevaluta-transaksies verwys 'kommissie' na die ...
- A verskil tussen die koop- en verkoopkoers.
 - B hanteringsfooi wat deur die verkoper aan die kliënt gehef word.
 - C belasting wat deur die verkoper aan die regering betaal word.
 - D footjie wat die kliënt betaal word om goeie diens te beloon.

- 1.1.17 Die term *inkomende internasionale toeris* kan die beste beskryf word as 'n ...
- A binnelandse toeris wat binne sy/haar eie land reis.
 - B toeris wat in 'n land inkom vanaf 'n ander land.
 - C plaaslike toeris wat na 'n internasionale bestemming reis.
 - D toeris wat vir minder as 24 uur na 'n bestemming reis.
- 1.1.18 Kies die benadering tot spanwerk wat tot die lewering van kwaliteitdiens sal lei.
- A Argumenteer dat jou opinie deur die span aangeneem moet word.
 - B Lei 'n 'dinkskrum'-sessie met net die sekretaris om op 'n aantal strategieë te besluit.
 - C Nomineer een persoon as die leier en volg en respekteer dan al sy/haar instruksies of punte.
 - D Bespreek die taak saam en vind die beste werkbare oplossing.
- 1.1.19 Die volgende is noodsaaklike vaardighede wat nodig is vir die effektiewe deelname in 'n span:
- A Luistervaardighede, respek, deelname
 - B Ondervraging, selfsugtigheid, arrogansie
 - C Verdediging van idees, luistervaardighede, mededeelsaamheid
 - D Hulp, respek, dominerende
- 1.1.20 Die volgende simbool op 'n rekenaarskerm dui ... aan.



- A elektroniese pos
- B Gmail
- C Internet
- D elektroniese bankdienste

(20 x 1) (20)

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

Verenigde Nasies Wêreldtoerisme-organisasie ('UNWTO'); immunisering; inspuiting; vlugvoosheid; Forex-tabel; elektroniese bord; visum; paspoort; Wêreldgesondheidsorganisasie (WGO); Internasionale Bestuurspermit (IDP)

- 1.2.1 Verwys na die organisasie wat verantwoordelik is om internasionale gesondheid en gesondheidsregulasies te lei en te koördineer
- 1.2.2 'n Dokument wat toeriste toelaat om voertuie in ander lande te bestuur
- 1.2.3 Die dokument wat deur die bestemmingsland uitgereik word en toeriste toestemming gee om vir 'n bepaalde tydperk vir sekere doeleindes in die land in te kom
- 1.2.4 Mediese voorkoming deur streeksdokters of gesondheidsklinieke wanneer iemand na of vanaf gebiede reis waar daar 'n gesondheidsrisiko is
- 1.2.5 Die tabel wat deur toeriste gebruik word om die wisselkoers van buitelandse geldeenheide te bepaal

(5)

- 1.3 Kies 'n term uit KOLOM B om by die beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A – G) langs die vraagnommer (1.3.1 – 1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.3.6 H.

KOLOM A		KOLOM B
1.3.1	'n Spesiale belasting wat gehef word op goedere wat buite Suid-Afrika gekoop word	A gesondheidsertifikaat
1.3.2	Word deur reisagente gebruik om 'n beplande roete of reis aan te dui. Sluit bestemmings, datums en reistye in	B paspoort
1.3.3	Die reisdokument wat deur jou eie land uitgereik word as bewys van identiteit en nasionaliteit	C transitovisum
1.3.4	'n Dokument wat bewys dat 'n toeris ingeënt is	D identiteitsdokument (ID)
1.3.5	'n Visum wat nie meer as 72 uur toegang tot 'n land oorskry nie, en wat slegs uitgereik word aan persone wat 'n aansluitende vlugkaartjie het	E reisplan
		F mediese visum
		G doeanereg

(5 x 1)

(5)

- 1.4 Voltooi die blokkiesraaisel hieronder. Om jou te help om hierdie vraag te beantwoord, doen die raaisel eers op die vraestel, en skryf dan SLEGS die antwoord langs die vraagnommer (1.4.1 – 1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.4.6 Indië.

MOENIE die blokkiesraaisel in jou ANTWOORDEBOEK oorteken nie.

LEIDRADE:

DWARS:

- 1.4.1 'n Hoogs aansteeklike siekte wat met besoedelde water geassosieer word
- 1.4.2 Die grootste poort na Suid-Afrika is in hierdie Suid-Afrikaanse provinsie geleë
- 1.4.3 Een van die hoofgeldeenhede van die wêreld

AF:

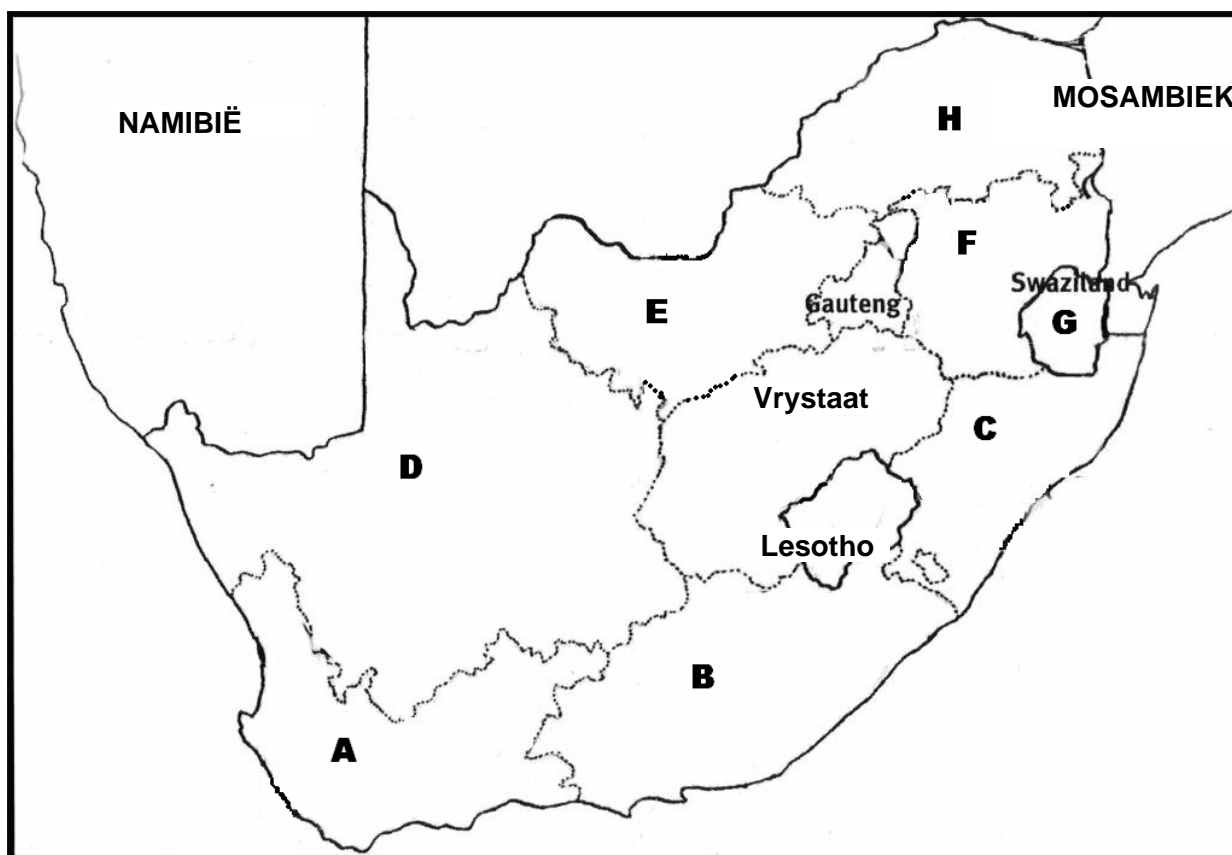
- 1.4.4 Die owerheid verantwoordelik vir Toerisme, Gasvryheid en Sportopvoeding en -opleiding
- 1.4.5 Hierdie Britse stad was gedurende die afgelope paar jaar die teiken van terroristebomaanvalle

BLOKKIESRAAISEL									
			1.4.1			1.4.5			
1.4.2				1.4.4		N			
						1.4.3			
			T						

MOENIE die blokkiesraaisel in die ANTWOORDEBOEK oorteken nie.

(5)

- 1.5 Dui die provinsies aan waar die feeste of kultuuraktiwiteite hieronder plaasvind. Skryf slegs die letter (A – H) langs die vraagnommer (1.5.1 – 1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.5.6 K.



- 1.5.1 Die eerste Indiërs het in 1860 in Suid-Afrika aangekom om op die suikerplantasies te werk. Hulle vier steeds die Fees van Ligte een maal per jaar.
- 1.5.2 Die jaarlikse viering van Tweede Nuwejaar word op 2 Januarie tydens straatparades met kleurvolle kostuums en musiek gevier.
- 1.5.3 Die nasionale kunstefees wat jaarliks in Grahamstad gehou word, is een van die grootste en mees diverse kunsbyeenkomste in Afrika.
- 1.5.4 Modjadji, die Reënkoningin, se hoofrol is om die jaarlikse mistieke rituele uit te voer om goeie reën vir die volgende jaar te verseker.
- 1.5.5 Die Kulturele Kalbasfees is 'n jeugkunstefees wat in die plattelandse dorpie Taung plaasvind, tuiste van die bekende Taungkinderskedel wat vroeg in die 20^{ste} eeu gevind is.

(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

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

2.1 Lees die volgende uittreksels en beantwoord die vrae wat volg.

TOERISME SAL 12% VAN SA SE BBP TEEN 2010 BYDRA

Michael Appel – BuaNews

Mthatha – Die toerisme-industrie sal teen 2010 ongeveer 12% van die land se BBP uitmaak wanneer die 2010 FIFA Wêreldbeker-sokkertoernooi begin, sê die Hoof Uitvoerende Beampte van Toerisme Suid-Afrika.

"Ons verwag 450 000 internasionale reisigers oor 'n tydperk van ses weke," het hy gesê, en bygevoeg dat Suid-Afrika heeltemal in staat is om die invloed van sokkergeesdriftiges te hanteer.

Toerisme kan 'n bydrae lewer tot die ontwikkeling van die ekonomie in al nege provinsies. "Mense kan 'n inkomste verdien as gevolg van toerisme. Jy kan nie van toerisme praat sonder om van ekonomiese ontwikkeling te praat nie, en jy kan nie van ekonomiese ontwikkeling praat sonder om van uitstekende diens te praat nie," het mnr. Mosola gesê.

[Aangepas en vertaal uit: *BuaNews*, www.buanews.gov.za]

WAT DOEN DIE REGERING?

Marthinus van Schalkwyk – Minister van Omgewingsake en Toerisme

Ons poog om besoekers se tevredenheid te verhoog en het 'n verreikende strategie ontwikkel om uitstekende diens in die toerisme-industrie te bereik. Vandag is ons departement, in samewerking met verskeie belanghebbendes, trots om die Voorlopige Nasionale Uitstekende Diensleweringstrategie vir Toerisme in Suid-Afrika bekend te stel.

Die 'Tourism Satellite Account' (TSA), wat ons sal help om die ekonomiese invloed van toerisme beter te meet, is gefinaliseer en sal in Mei 2009 by die Toerisme Indaba bekendgestel word.

Die Plaaslike Regering Toerisme Indaba sal in Januarie 2009 gehou word. Ons hoop dat hierdie Indaba beter beplanning deur die plaaslike owerhede sal aanmoedig om te verseker dat die behoeftes van die industrie (aangaande ontwikkeling en verbetering van infrastruktuur) in gedagte gehou word.

[Aangepas en vertaal uit: Die Minister se toespraak by die 7^{de} jaarlikse Toerismekonferensie by Emperor's Palace, Gauteng, 3 November 2008]

2.1.1 Gee die volledige term vir die afkorting *BBP*. (1)

2.1.2 Gee TWEE voorbeelde (wat nie in die uittreksel gebruik is nie) van hoe die toerisme-industrie tot die BBP bydra. (4)

2.1.3 Gee EEN rede waarom uitstekende dienslewering in die toerisme-industrie meer buitelandse toeriste na Suid-Afrika sal lok. (2)

2.1.4 Gebruik die inligting uit die uittreksel en identifiseer en verduidelik DRIE maniere waarop die regering gepoog het om toerisme laat in 2008 en vroeg in 2009 te verbeter. (6)

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



2.2.1 Gee die volledige term vir *SMME* en gee EEN voorbeeld uit die grafiek wat die toeris aan 'n unieke kulturele ervaring sal blootstel. (2)

2.2.2 Verduidelik die TWEE doelwitte van die 'TOURISM ENTERPRISE PARTNERSHIP' (TEP). (4)

2.2.3 TEP het onlangs met 500 toerismebelanghebbendes regoor Suid-Afrika onderhoude gevoer om die SMME-mark in toerisme vir 2010 te verstaan. TEP wou 'n geloofwaardige bron van inligting aan alle belanghebbendes verskaf en het hierdie inligting gebruik om sekere strategieë vir die industrie te ontwikkel.

Gee TWEE redes, in jou eie woorde, waarom TEP die navorsing hierbo gedoen het. (2)

2.2.4 Identifiseer uit die grafiek hierbo TWEE toerismeprodukte wat die meeste by TEP se programme kan baat. (2)

- 2.2.5 Identifiseer uit die grafiek op die vorige bladsy die toerismeproduk wat die beste in Suid-Afrika gevestig is. (1)
- 2.2.6 Behalwe TEP, noem EEN ander program of strategie wat poog om ongelykhede uit die verlede in toerisme-eienaarskap en -deelname reg te stel. (1)
- 2.3 Stel EEN voordeel vir toerismebesighede voor as hulle aan die vereistes voldoen wat deur die Toerisme-SEB-manifes voorgeskryf word. (2)
- 2.4 Bestudeer die spotprent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



[Bron: www.artisans.com]

- 2.4.1 Voorspel waar die gesin in die spotprent hul jaarlikse vakansie gaan deurbring. (2)
- 2.4.2 Verduidelik hoe 'n verhoging in die petrol- en dieselprys 'n negatiewe uitwerking op Suid-Afrika se toerisme-industrie kan hê. (2)

[31]

VRAAG 3

3.1 Die volgende punte verskyn in die SATSA Gedragskode:

GEDRAGSKODE



A. Standaard van Diens

- Lede moet 'n hoë standaard handhaaf wanneer die publiek bedien word en moet aan alle relevante statutêre vereistes voldoen.
- Lede moet alles moontlik doen om te verseker dat akkurate inligting gegee word om kliënte in staat te stel om 'n ingeligte besluit te neem in hul keuse van fasiliteite.

B. Kansellasië deur Kliënte

- 'n Lid moet duidelik in sy/haar besprekingsvoorwaardes die bedrag van die kansellasiëfooie aandui wat deur die kliënt verskuldig is, sowel as die terme en voorwaardes waaronder die kliënt vir sulke fooie verantwoordelik sal wees.

C. Advertensies

D. Vervoer

[Bron: www.satsa.co.za]

As 'n raadslid van SATSA is dit jou werk om 'n gedragskode vir jou lede op te stel. Die eerste twee punte is in die uittreksel hierbo gegee.

Gee EEN punt wat onder elk van die volgende opskrifte ingesluit kan word:

- 3.1.1 Advertensies (rakende betroubaarheid) (2)
- 3.1.2 Vervoer (rakende veiligheid) (2)
- 3.2 Noem DRIE moontlike werkseleenthede by 'n kulturele museum. (3)
- 3.3 Vultooi die volgende sin. Skryf slegs die ontbrekende woord(e) langs die vraagnommer (3.3) in die ANTWOORDEBOEK neer.

Om die beskerming van hulle regte te verseker, moet alle werknemers altyd op 'n geskrewe ... aandrang wanneer hulle 'n nuwe pos aanvaar. (2)

[9]

TOTAAL AFDELING B: 40

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

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



**environment
& tourism**

Department:
Environmental Affairs and Tourism
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

In 1996 het die Suid-Afrikaanse regering die Witskrif oor die Ontwikkeling en Bevordering van Toerisme in Suid-Afrika uitgereik, waarin verantwoordelike toerisme beskryf is as 'n 'absolute noodsaaklikheid indien Suid-Afrika 'n suksesvolle internasionale mededinger wil wees'.

Om nasionale leiding te verskaf om vordering na die beginsels van verantwoordelike toerisme te demonstreer, is die volgende riglyne, konferensies, toekenningseremonies en handelsmerkliggame deur die regering ingestel:

- Riglyne vir Verantwoordelike Toerisme is in 2002 gepubliseer.
- In 2001 het Toerisme Suid-Afrika die Opkomende Toerisme-entrepreneur van die Jaar Toekenning ('ETEYA') geloods, wat hoofsaaklik ontwerp is om die ontwikkeling van klein besighede in die toerisme-industrie aan te moedig en te onderhou.
- By die Wêreldberaad oor Volhoubare Ontwikkeling in 2002 is die Imvelo-toekenning in Johannesburg aangekondig.
- Die 'Fair Trade in Tourism South Africa'- (FTTSA-) handelsmerk, 'n ICUN- (World Conservation Union) inisiatief, is in 2003 gestig om erkenning te gee aan sekere spesiale toerismebedighede vir hul pogings in volhoubare toerisme.

- 4.1.1 Noem die organisasie wat verantwoordelik was vir die opstel van die Riglyne vir Verantwoordelike Toerisme. (1)
- 4.1.2 Verduidelik hoe die Riglyne vir Verantwoordelike Toerisme sal verseker dat toerismebedighede verantwoordelike en volhoubare toerisme bedryf. (2)
- 4.1.3 Verantwoordelike toerisme handel oor die drie pilare (Driedubbele-sloetreël-benadering) ('Triple Bottom-Line Approach') van volhoubare ontwikkeling.

Gee 'n verduideliking vir elk van die volgende pilare:

- (a) Ekonomiese verantwoordelikheid
- (b) Sosiale ontwikkeling en verantwoordelikheid
- (c) Verantwoordelikheid teenoor die natuurlike omgewing (3 x 2) (6)

4.1.4 Verduidelik waarom 'n toerismebesigheid die volgende toekennings sal ontvang:

(a) Imvelo-toekennings (2)

(b) ETEYA-toekennings (2)

4.1.5 Gee TWEE redes waarom ekotoeriste gewillig is om 'n hoër prys vir toerismeprodukte en -dienste te betaal wat deur FTTSA onderskryf (aanvaar) word. (4)

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

Die Koolstofvloek

(Koolstofbelasting is omgewingsbelasting op die uitlating (emissies) van fossielbrandstowwe.)

Koolstofbelasting is gebaseer op die idee dat die besoedelaars betaal



Die aarde is ongetwyfeld besig om warmer te word – en mense dra waarskynlik by tot die oorsaak. Ons brand fossielbrandstowwe en stel miljoene ton koolstof per dag in die atmosfeer vry.

Iets moet omtrent dit alles gedoen word. Daar was 'n internasionale poging om lande sover te kry om ooreen te kom om hulle kweekhuisemissies te verminder deur 'n protokoldokument te onderteken. Groot besoedelaars, soos die Verenigde State en Australië het egter geweier om die protokol te onderteken, maar die meeste ander lande het, insluitend Suid-Afrika en baie ander lande in Afrika.

As jy dus by die Zimbabwiese of Zambiese grens aankom in jou dieselvraat-viertrek en koolstofbelasting moet betaal, is dit dalk irriterend, maar dit is moontlik 'n teken van vooruitgang.

By die Zimbabwiese grens sal 'n klein motor met R60 belas word en 'n voertuig groter as 3 000 cc sal jou R270 kos. As jy in Zambië ingaan, is die belasting omtrent dieselfde en in beide gevalle moet jy in buitelandse valuta betaal. Burgers van hierdie lande moet ook koolstofbelasting betaal, alhoewel dit minder is, en dit kan in die plaaslike geldeenheid betaal word.

[Aangepas en vertaal uit: *Getaway*, September 2006]

- 4.2.1 Noem EEN oorsaak van kweekhuisemissies wat in die uittreksel genoem word, wat uit toerisme-aktiwiteite kan voortspruit. (2)
- 4.2.2 Noem die internasionale ooreenkoms wat deur lande onderteken word om hul kweekhuisemissies te verlaag. (2)
- 4.2.3 (a) Dink jy dat die internasionale ooreenkoms wat in VRAAG 4.2.2 genoem is, wêreldwyd suksesvol is in die verlaging van kweekhuisemissies? (1)
- (b) Motiveer jou antwoord. (2)
- 4.2.4 (a) Identifiseer uit die illustrasie die buitelandse geldeenheid wat internasionale toeriste in Zimbabwe en Zambië moet gebruik om koolstofbelasting te betaal. (1)
- (b) Gee EEN rede waarom van internasionale toeriste vereis word om in hierdie buitelandse geldeenheid te betaal. (2)
- 4.2.5

Jy is 'n bemarkingskonsultant vir RETOSA (Streekstoerisme-organisasie van Suider-Afrika). As deel van jou bemarkingstrategie word van jou verwag om die instelling van koolstofbelasting in al die SAOG-lande te motiveer.
- (a) Gee EEN rede waarom jy koolstofbelasting in SAOG-lande sal instel. (1)
- (b) Stel DRIE maniere voor waarop 'n toeris kan bydra tot verlaagde fossielbrandstofemissies. (6)
- [34]**

VRAAG 5

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



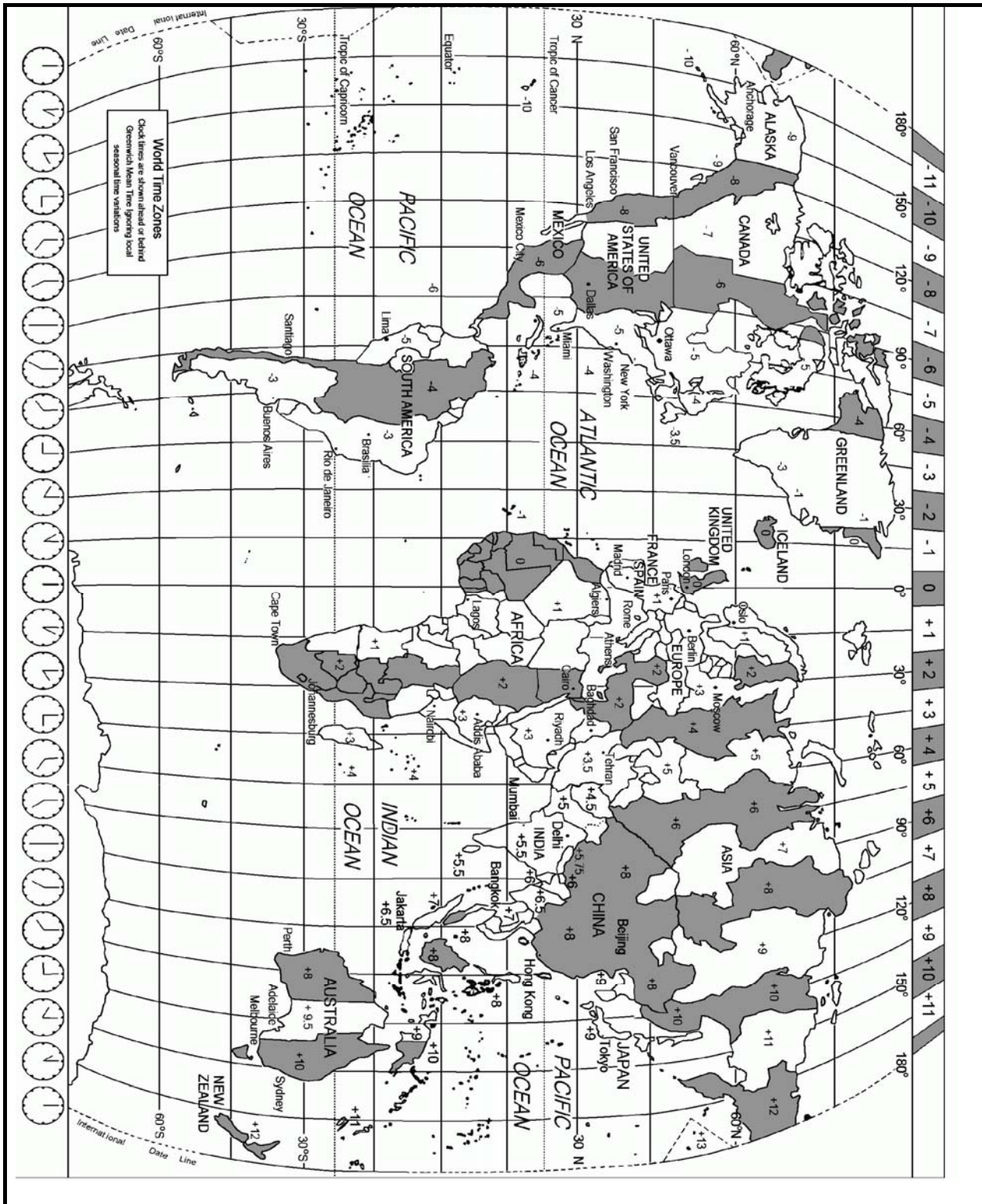
**SUID-AFRIKA
DIE REËNBOOGNASIE**

- 5.1.1 Verduidelik die slagspreuk *Die Reënboognasie*. (2)
- 5.1.2 Stel TWEE maniere voor waarop die slagspreuk 'Die Reënboognasie' gebruik kan word om inkomende internasionale en plaaslike toerisme te bevorder. (4)
[6]

TOTAAL AFDELING C: 40

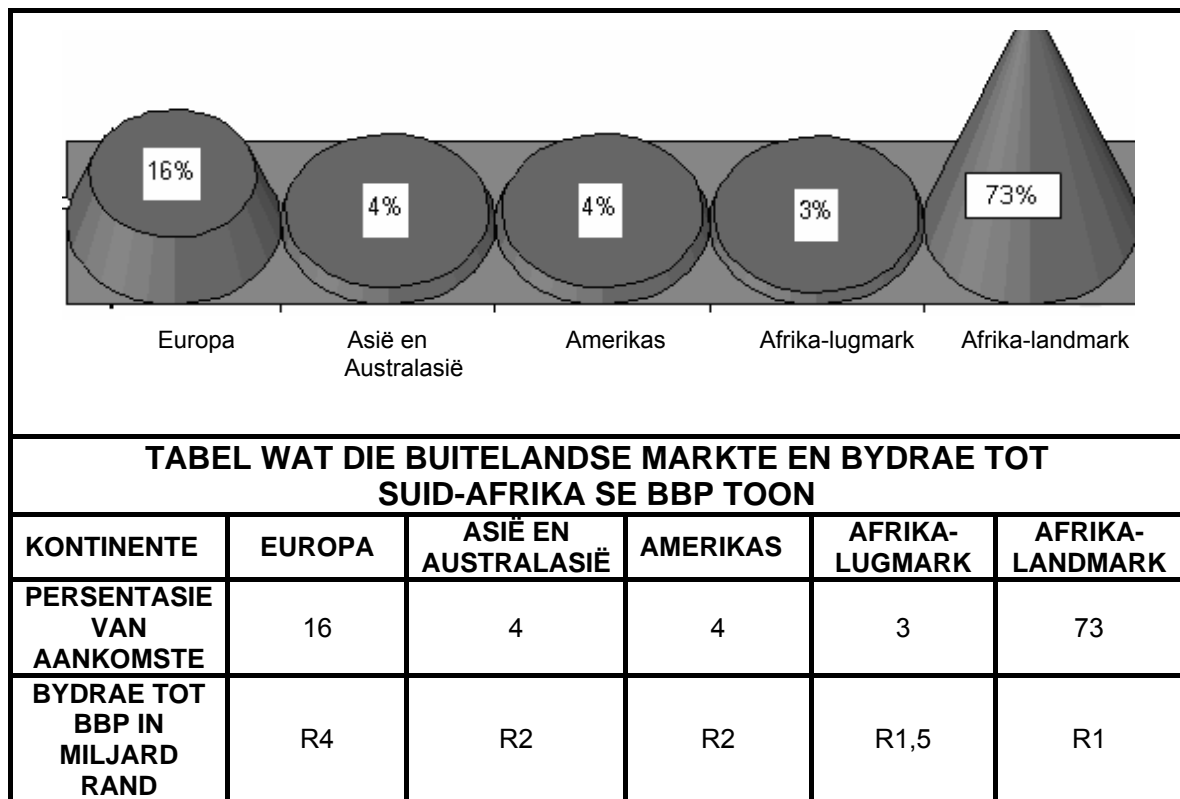
AFDELING D: TOERISMEGEOGRAFIE, AANTREKLIKHEDE EN REISNEIGINGS**VRAAG 6**

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



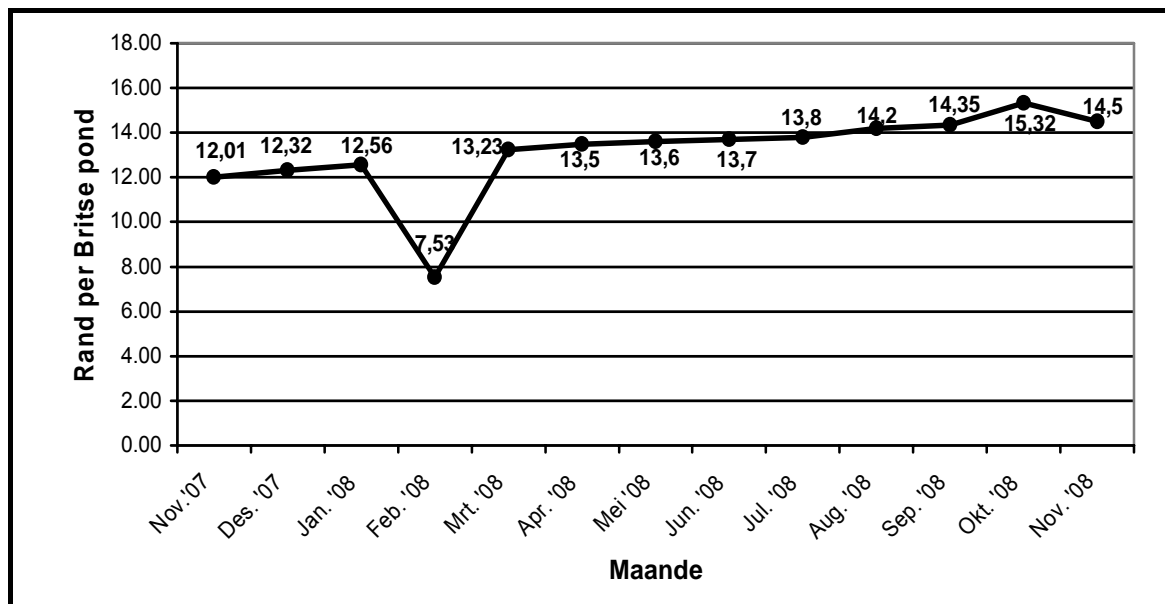
- 6.1.1 Noem waarom die hele Suid-Afrika op die kaart geskakeer is, terwyl die Verenigde State van Amerika beide geskakeer en ongeskakeer is. (2)
- 6.1.2 'n Vlug na Londen het OR Tambo Lughawe in Johannesburg op 30 Mei 2009 om 20:00 verlaat. Bereken die datum en tyd waarop dit by Heathrow Lughawe in Londen aangekom het indien die vlugtyd 12 uur was. Jy moet in ag neem dat Somertyd ('Daylight Saving Time') in hierdie periode toegepas word. (5)
- 6.1.3 Mnr. Burger woon in Perth. Hy maak om 17:00 'n oproep na sy vriend in Sydney. Bereken hoe laat dit in Sydney sal wees wanneer sy vriend die oproep ontvang. (3)
- 6.1.4 Indien Suid-Afrika Somertyd sou instel, verduidelik waarom die begin van die lente die ideale tyd sou wees om so 'n verandering aan te bring. (2)
- 6.2 **Gesondheids- en veiligheidskwessies is belangrik in die toerisme-industrie. Reisigers ondervind verskeie addisionele gesondheids- en veiligheidsrisiko's wat hulle nie by die huis ervaar nie.**
- 6.2.1 Gee toeriste raad oor die volgende:
- (a) EEN veiligheidswenk (2)
 - (b) EEN gesondheidswenk (2)
- 6.2.2 Gee EEN rede waarom jy 'n toeris sal aanraai om reisversekering uit te neem. (2)

- 6.3 Bestudeer die buitelandse markte-grafiek hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



- 6.3.1 Verduidelik die term *buitelandse markte*. (2)
- 6.3.2 Kernmarkte verwys na markte wat die meeste geld in die toerisme-industrie genereer, terwyl taktiese markte nog onbenut is.
- (a) Identifiseer EEN taktiese mark uit die bostaande grafiek. (2)
- (b) Gee EEN aanbeveling oor hoe Toerisme Suid-Afrika hierdie taktiese mark in 'n kernmark kan verander. (2)
- 6.3.3 Stel EEN manier voor waarop Toerisme Suid-Afrika sy bestaande markte kan behou. (2)

6.4 Bestudeer die onderstaande grafiek wat die waarde van die rand in verhouding met die Britse pond aandui.



6.4.1 Verduidelik die term *wisselkoers*. (2)

6.4.2 Stel EEN rede voor waarom Suid-Afrikaners sou verkies om die Verenigde Koningryk in Februarie 2008 te besoek, eerder as in Oktober 2008. (2)

6.4.3 Stel EEN rede voor waarom mense van die Verenigde Koningryk sou verkies om Suid-Afrika in Oktober 2008 te besoek, eerder as in Februarie 2008. (2)

6.4.4 Twee gesinne (Gesin 1 en Gesin 2) van Engeland het 'n prys van £800,00 elk gewen. Gesin 1 het in November 2007 in Suid-Afrika getoer en Gesin 2 het in November 2008 in Suid-Afrika getoer.

(a) Bereken die bedrag in rand wat Gesin 1 vir hul Britse pond sou ontvang. (2)

(b) Bereken die bedrag in rand wat Gesin 2 vir hul Britse pond sou ontvang. (2)

(c) Noem watter een van die twee gesinne die grootste voordeel uit hul besoek aan Suid-Afrika getrek het. Gee EEN rede vir jou antwoord. (2)

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

HUPSTOOT VIR DIE EKONOMIE



Volgens die konsultasiefirma, Grant Thornton, sal die Wêreldbeker-sokkertoernooi ongeveer R21,3 miljard in Suid-Afrika se ekonomie pomp, wat 'n beraamde R12,7 miljard in direkte besteding sal genereer en 'n geskatte 159 000 nuwe werkseleenthede sal skep.

Die land se toerisme-industrie sal baat vind by die geraamde drie miljoen besoekers wat vir die toernooi verwag word, terwyl konstruksie- en ingenieursmaatskappye sal uitsien na 'n deel van die miljarde wat tydens die aanloop tot die geleentheid op infrastruktuur spandeer sal word.

Die indirekte byvoordele van 'n verbeterde buitelandse beeld kan egter 'n selfs groter impak op die ekonomie hê.

"Daar sal 'n groot direkte inspuiting vir die ekonomie wees," sê Standard Bank se ekonoom, Goolam Ballim, nadat FIFA die 2010-gasheerland aangekondig het. "Maar die indirekte impak kan meer betekenisvol wees vir 'n volhoubare ekonomiese inspuiting in die toekoms ... Dit sal help om die persepsies te verander wat 'n groot aantal buitelandse beleggers van Suid-Afrika het."

[Aangepas en vertaal uit: SouthAfrica.info]

- 6.5.1 Die 2010 FIFA Wêreldbeker-sokkertoernooi is 'n wêreldwye aktuele gebeurtenis. Gee EEN rede waarom dit as 'n wêreldwye gebeurtenis beskou kan word. (2)
- 6.5.2 Stel TWEE voordele voor wat elk van die volgende sal geniet deur die aanbied van die 2010 FIFA Wêreldbeker-sokkertoernooi:
- (a) Infrastruktuur (4)
 - (b) Suid-Afrikaanse ekonomie (4)
- 6.5.3 Verwys na die uittreksel en stel EEN indirekte voordeel voor wat die aanbied van die 2010 FIFA Wêreldbeker-sokkertoernooi vir Suid-Afrika sal inhou. (2)

TOTAAL AFDELING D: 50

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

7.1 Bestudeer die tabel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

TOTAAL: BUITELANDERS WAT SUID-AFRIKA BESOEK				
Land van herkoms	JUNIE 2008	JUNIE 2007	Verskil	%
Frankryk	12 379	10 365	2 014	19,4
Duitsland	15 043	18 018	-2 975	-16,5
Nederland	10 908	7 212	3 696	51,2
VK	28 991	38 073	-9 082	-23,9
VSA	18 869	18 911	-42	-0,2
Israel	1 402	1 098	304	27,7
Botswana	66 621	89 897	-23 276	-25,9
Lesotho	134 772	202 223	-67 451	-33,4
TOTAAL: BESOEKE PER KONTINENT				
Europa	97 218	103 828	-6 610	-6,4
Noord-Amerika en Kanada	22 915	22 820	95	0,4
Sentraal- en Suid-Amerika	4 756	4 499	257	5,7
Australië	9 909	9 233	676	7,3
Asië	17 122	16 917	205	1,2
Midde-Ooste	3 108	2 588	520	20,1
Afrika	551 499	620 646	-69 150	-11,1

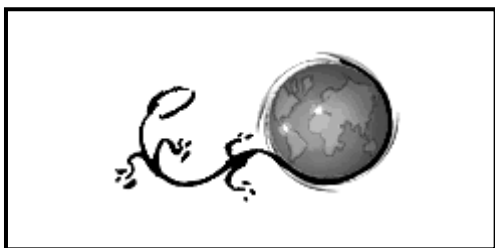
7.1.1 Identifiseer die land wat die grootste groeipersentasie in toeriste na Suid-Afrika getoon het gedurende die periode Junie 2007 tot Junie 2008. (2)

7.1.2 Noem die land van waar Suid-Afrika die meeste toeriste in 2008 ontvang het en stel EEN hoofrede vir hul besoek voor. (3)

7.1.3 Die Midde-Ooste het 'n 20,1% groeikoers gedurende hierdie periode getoon, waarvan 80% van Arabiese afkoms was. Een manier waarop Toerisme Suid-Afrika hierdie groeikoers kan verbeter, is om te verseker dat die toerisme-industrie in staat is om aan die kulturele verwagtinge van hierdie toeriste te voldoen.

Stel TWEE maniere voor waarop jy sal verseker dat daar aan die kulturele verwagtinge van die toeriste in die uittreksel hierbo voldoen word. (4)

- 7.2 Lees die klagbrief en die antwoord daarop hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



www.worldleisure.com

Die Bestuurder
BeterBeste Taxi's en Toere
Posbus 78654
Kaapstad
8000

28 Augustus 2009

Geagte Meneer/Mevrou

SWAK DIENSLEWERING: BETERBESTE TAXI'S EN TOERE

Ons maatskappy het 'n groep afgevaardigdes van buite die stad ontvang en ons moes deur die loop van die dag na verskillende plekke reis. By die verskillende plekke was daar ander mense om te ontmoet, dus was tydsberekening belangrik. Ons het BeterBeste Taxi's en Toere bespreek en 'n geskrewe bevestiging vir 08:00 op 28 Augustus 2009 by ons kantore ontvang.

Om 08:20 was daar geen teken van die bestuurder nie en ons het nie 'n oproep ontvang om ons oor enige vertraging in te lig nie. Ek het Vuyisile by 021 419 7742 gekontak, en is ingelig dat die bestuurder nog 20 minute weg is en dat hy "nie weet hoekom die bestuurder laat is nie, want hy het gisteraand van die afspraak geweet". Uiteindelik het die bestuurder om 08:55 (amper 'n uur laat) opgedaag.

Dit is nou my taak om al die vergaderings vir vandag met 'n hele klomp verskillende mense te herskeduleer en dit dra 'n swak beeld van ons maatskappy se bekwaamheid uit.

Ons sal van nou af WorldHire gebruik omdat hulle ons nog nooit in die steek gelaat het nie. Dit is duidelik dat BeterBeste nie betroubaar is nie.

Die uwe

Peter L. RADEBE
HUB – WORLD LEISURE BELEGGINGS

World Leisure Beleggings
Posbus 11039
Kaapstad
8000
Suid-Afrika
Info@hydepark.co.za



+27 021 9865412



info@worldl.co.za



0734567890

[Aangepas en vertaal uit: www.hellopeter.com]

Antwoord van BeterBeste Taxi's en Toere

28 Augustus 2009
16:00

Geagte mnr. Radebe

Dankie dat u hierdie saak onder ons aandag gebring het. Ons vra om verskoning vir enige ongerief wat ons veroorsaak het. Ons bestuurder was 55 minute laat as gevolg van nalatigheid – 'n menslike fout. Ons het die nodige stappe gedoen om dit reg te stel.

Verder sal daar ook nie enige koste vir vandag se diens wees nie, en ons bied 'n komplimentêre taxi-diens vir een volle dag vir u maatskappy aan. Ons hoop dat u ons 'n kans sal gee om ons gewone hoë standaard van diens te bewys.

Die uwe

Henco Nel
HUB: BeterBeste Taxi's en Toere

[Aangepas en vertaal uit: www.hellopeter.com]

7.2.1 Verduidelik hoe swak dienslewering persoonlike ongerief vir mnr. Pieter Rademan veroorsaak het. (2)

7.2.2 In sy antwoord aan Worldleisure Investments, bied die HUB van BeterBeste Taxi's en Toere vergoeding aan vir enige ongerief wat veroorsaak is.

Identifiseer EEN manier waarop BeterBeste Taxi's en Toere aanbied om Worldleisure Investments te vergoed. (2)

7.2.3 Gee EEN rede waarom maatskappye vergoeding sal aanbied waar hulle swak diens gelewer het. (2)

7.2.4 Stel EEN manier voor waarop BeterBeste Taxi's en Toere die bestuurder kan hanteer wat swak diens gelewer het deur kliënte te laat wag. (2)

7.3 Deur gereeld kliëntetegerugvoering te kry, kan toerismeprodukeienaars waardevolle inligting bekom.

Verduidelik TWEE maniere waarop inligting, wat uit kliëntetevredenheidsopnames verkry word, besighede kan help om hul dienslewering te verbeter.

(4)
[21]

VRAAG 8

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



8.1.1 Dink jy die werk van die reisagent word deur die Internet bedreig? (1)

8.1.2 Motiveer jou antwoord met TWEE redes. (4)

8.2 Stel TWEE redes voor waarom dit belangrik is dat al die spanlede 'n gemeenskaplike doelwit in 'n industrie soos toerisme het. (4)
[9]

TOTAAL AFDELING E: 30

GROOTTOTAAL: 200