A+

eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

SEPTEMBER 2012

TOERISME

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 19 bladsye.

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies noukeurig deur 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 vraag op 'n NUWE bladsy.

4. Die volgende tabel is 'n riglyn 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	Volhoubare en Verantwoordelike 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

eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

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 die letter (A – D) langs die vraagnommer (1.1.1 – 1.1.20) in die ANTWOORDEBOEK neer.
Bv. 1.1.21 D

1.1.1 Toerisme is belangrik, want dit is …

A arbeidsintensief.
B die grootste werkskepper.
C 'n finale produk.
D al die bogenoemde.

1.1.2 Die … mense word beskou en erken as die inheemse inwoners van die sub-kontinent. Hierdie groep mense verteenwoordig die essensie van Suider-Afrika se diep verlede.

A Ndebele
B Xhosa
C San
D Zulu

1.1.3 … verwys na die kode om vriendelik oor die telefoon te praat om 'n professionele, vriendelike en hulpvaardige beeld van die werkplek oor te dra.

A Telefoon etiket
B Stereotipe
C Verbale kommunikasie
D Luister

1.1.4 Die land wat die IRR Rugby Wêreldbeker in 2011 aangebied het:

A Nieu-Seeland
B Australië
C Wallis
D Ierland

1.1.5 Onderneem in Oktober 2011 om te verseker dat alle Suid-Afrikaners getel word om te verseker dat dienste gelewer kan word met behoorlike beplanning:

A Plaaslike regeringsverkiesings
B Sensus 2011
C Tel 2011
D Geeneen van die bogenoemde

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

1.1.6 Die plaaslike lugredery was onlangs geloods om passasiers tussen Johannesburg en Bhisho te vervoer:

A NAPTOSA
B SAA
C SANTACO
D MANGO

1.1.7 … is Suid-Afrika se nasionale voël.

A Die Peregrine Falcon
B Die Egiptiese gans
C Die Blou kraanvoël
D Die Arend

1.1.8 Hierdie marksegment van die "Binnelandse Toerisme Groeistrategie" word gebruik om binnelandse toerisme in Suid-Afrika te bevorder:

A Geen-inkomste gesinne
B Ouer opkomende sakemanne
C BATS
D Goue ouer paartjies

1.1.9 Die doel van die Ramsar-konvensie is om …

A geslagsgelykheid te bevorder.
B die wyse gebruik van alle vleilande deur plaaslike, streeks, nasionale en internasionale samewerking te bevorder.
C MIV/Vigs te bestry.
D globale uitlating van kweekhuisgasse te verminder.

1.1.10 Die hoofdoel van hierdie jaarlikse toekennings is om mededinging in dienslewering in die Suid-Afrikaanse toerismebedryf uit te bou:

A Imvelo-toekennings
B Welcome-toekenings
C ETEYA Toekennings
D Blou vlag-toekennings

1.1.11 Die doel van die Kyoto-protokol was om …

A geslagsgelykheid te bevorder.
B armoede te verminder.
C MIV/Vigs te bestry.
D globale uitlating van kweekhuisgasse te verminder.

1.1.12 Indien 'n reisiger 15° links van GMT beweeg, sal hy/sy … reis.

A ooswaarts
B weswaarts
C noordwaarts
D suidwaarts

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

1.1.13 Lande wat hul horlosies een uur vooruit stel in verhouding met hul plaaslike tyd, sal … beoefen.

A universele tyd
B primêre tyd
C sentrale Afrikaanse tyd
D daglig-besparingstyd

1.1.14 In spanwerk is die persoon wat sal verseker dat een persoon nie die groep domineer nie en verseker dat sperdatums nagekom word, bekend as die …

A inisiator (inisieerder).
B gatekeeper (hekwagter).
C clarifier (uitklaarder).
D encourager (motiveerder).

1.1.15 Die term wat gebruik word om toeriste te beskryf wat 'n land besoek vir kulturele ervarings, maar nie vir natuurlike ervarings nie, staan bekend as …

A ethnotourism (etnotoerisme).
B ekotoerisme.
C avontuurtoerisme.
D binnelandse-toerisme.

1.1.16 Die internasionale organisasie wat verantwoordelik is vir die insameling van toerisme statistieke wêreldwyd is die …

A Verenigde Nasies Wêreld Toerisme-organisasie (UNWTO).
B Afrika-unie (AU).
C Wêreld Gesondheidsorganisasie (WHO).
D Suider-Afrikaanse Toerisme Diens Assosiasie (SATSA).

1.1.17 … is die manier om kommentaar, voorstelle en klagtes van 'n verskeidenheid inligtingsbronne te kollekteer om bestuursbesluite te beïnvloed:

A Opdrag
B Terugvoering
C Markverkope
D Standaardstelling

1.1.18 'n Vorm van geskrewe kommunikasie wat gebruik word om 'n kort boodskap tussen werkers in dieselfde organisasie oor te dra:

A Verslag
B Faks
C Besigheidsbrief
D Memorandum

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

1.1.19 Hierdie studie word uitgevoer voordat toerisme ontwikkeling kan plaasvind om die impak daarvan op die omgewing te evalueer:

A Omgewingsbestuurstelsel
B Geografiese Inligtingstelsel
C Omgewingsimpak
D Omgewingsaangeleenthede

1.1.20 Buitelandse valuta kan op die volgende maniere verkry word:

A Swift-kaart
B Telegrafiese oordrag
C Money Gram (Bankoordrag)
D Al die bogenoemde (20x1) (20)

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

1.2.1 Werks(etnies/etiek) verwys na ŉ werknemer se betrokkenheid in die werkplek.

1.2.2 ŉ (Visa/Paspoort) word deur ŉ persoon se eie land uitgereik.

1.2.3 Hierdie markte, verwys na as (teiken/nis)-markte, is klein gespesialiseerde afdelings van ŉ groter mark, elk met ŉ duidelike gedefinieerde eienskap.

1.2.4 ŉ (Rooster/Reisplan) is ŉ plan wat aandui waarna die toeriste elke dag reis en die aktiwiteite waaraan hulle sal deelneem gedurende die toer.

1.2.5 Die (Bankaankoopkoers/Bankverkoopkoers) word gebruik wanneer ŉ toeris buitelandse valuta vir ZAR wissel. (5x1) (5)

1.3 Ten einde ŉ suksesvolle toer/uitstappie vir ŉ kliënt te beplan, is dit belangrik vir die persoon wat die toer beplan om noukeurig en logies te werk. Hieronder is ŉ lys van dinge wat gedoen moet word, en soos jy kan sien, is dit nie in ŉ logiese en korrekte volgorde nie. Herskryf die stappe in ŉ logiese volgorde. Skryf slegs die letter langs die ooreenstemmende nommer 1.3.1 – 1.3.5: bv. 1.3.6 E

1.3.1 A Stel die reisiger in kennis en oorhandig al die dokumentasie

1.3.2 B Besluit op die beste en geskikste klas, reisgeld en kamerprys

1.3.3 C Gaan al die kaartjies en dokumentasie na

1.3.4 D Bespreek die vliegtuigkaartjie en hotelkamer

1.3.5 E Identifiseer die behoeftes van die reisiger (5x1) (5)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

1.4 Kies die protokol (regulasies en bepalings) in KOLOM A wat by die agentskap in KOLOM B pas. Skryf slegs die letter (A – G) langs die vraagnommer (1.4.1 – 1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK.
Byvoorbeeld: 1.4.6 E

	KOLOM A		KOLOM B
1.4.1	Japan	A	Wêreldbeheerraad vir Volhoubare Ontwikkeling (WSSD)
1.4.2	Brasilië	B	Montreal-protokol
1.4.3	Suid-Afrika	C	Kyoto-protokol
1.4.4	Denemarke	D	VN Stockholm konferensie oor die menslike omgewing
1.4.5	Kanada	E	Copenhagen Accord/Kopenhagenakkoord)
		F	Berlyndeklarasie (-verklaring)
		G	Aardeberaad

(5x1) (5)

1.5 Bestudeer die onderstaande kentekens (logo's) en noem die globale gebeurtenis wat elkeen verteenwoordig.

A

IKR 2011

B

C

IRR 2011

D

E

(5x1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

AFDELING B: TOERISME AS 'n INEENGESKAKELDE STELSEL

VRAAG 2

2.1 Lees die onderstaande uittreksel en beantwoord die vrae wat daarop gebaseer is.

VAAR DIE SEE (SAILING THE SEAS)

Hierdie MARIENE LOODS help om skepe veilig in die hawe te dok

SY het opgegroei in die klein Oos-Kaapse dorpie, Aliwal-Noord. Sy het nooit gedroom dat sy ooit naby die see sal woon nie. Maar vandag ken LulamaTsholoba (26) nie net sommige van Suid-Afrika se pragtigste kusdorpe en stede nie, maar sy het ook 'n loopbaan vir haarself by die see uitgekap.

As 'n mariene loods wat in Saldanhabaai aan die Weskus woon, is Lulama se hooftaak om skepe te help vasmeer en om weer die Saldanha-hawe veilig te verlaat. "Ek is die skakel tussen die beheerkamer en die kaptein wat met die boot die hawe binnevaar."

Lama, soos sy bekend staan, sê dit is 'n veeleisende werk. "Daar is geen ruimte vir foute nie. Jy moet elke dag op jou hoede wees." Maar sy geniet die uitdaging. Haar belangstelling in 'n mariene loopbaan was gestimuleer toe sy twee manne in hul onberispelike wit uniforms in Kaapstad sien rondloop het. "Hulle het goed gelyk," sê sy, "en ek het gewonder watter soort werk hulle doen. Ek het later uitgevind dat hulle offisiere in die seemag was."

Kort daarna het sy 'n loopbaan-uitstalling by die destydse Kaapse Technikon bygewoon en 'n plakkaat gesien wat maritieme studies adverteer. Op die plakkaat was mense geklee in die onberispelike wit uniforms wat sy onlangs bewonder het. Daar en dan het sy besluit om 'n maritieme loopbaan na te streef.

"Ek wou iets verskillends doen," verduidelik Lama. Selfs toe sy gehoor het dat die maritieme bedryf mans-georiënteerd was, het dit haar nie afgeskrik nie. "Ek hou van 'n goeie uitdaging," lag sy. Sy is nou in diens van Transnet National Port Authority – die enigste maatskappy in SA wat werk vir mariene loodse aanbied. Lama is perfek geskik vir die werk. Sy werk 12-uur skofte, een dag aan diens en die ander dag af, en is aan diens twee naweke per maand. "Geen dag is dieselfde nie," sê sy. "My dae word deur die weer bepaal. As die see kalm is, is dit maklik om 'n boot te meer, maar as die wind begin om te waai of dit reën, kan dinge 'n bietjie rof raak." Ongeag die reën, wind of sonskyn gee Lama net haar beste en aanvaar sy die uitdaging.

Aangepas en vryelik vertaal uit: Drum Magazine Aug 2011

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

2.1.1 Noem die loopbaan wat Lulama vir haar gekies het. (1)

2.1.2 As haar werkgewer, stel DRIE punte voor wat ingesluit kan word as jy 'n gedragskode vir Lulama sou opstel. (3x2) (6)

2.1.3 Vind sinne in die uittreksel wat die volgende voorstel:

(a) Lulama se saak handel oor bemagtiging van vroue. (2)

(b) Lulama is 'n skofwerker (2)

2.1.4 Noem TWEE ander loopbaangeleenthede wat in Lulama se industrie gevind kan word. (2)

2.2 Twee uittreksels (A en B) word hieronder gegee. Lees dit versigtig en beantwoord die vrae wat daarop gebaseer is.

UITTREKSEL A	UITTREKSEL B
BELLAGIO BY DIE BLUBIRD SENTRUM IN BIRNAM	**OLIVA KROEG EN RESTAURANT OP OXFORDWEG 178**
Hierdie diens was nie so goed soos dit moes wees nie. Ons kelner was oud en dooierig, wat veroorsaak het dat sy diens ook lusteloos en sonder inspirasie was. As daar in aanmerking geneem was dat dit middagete was en die restaurant slegs 'n derde vol was, was ons glad nie beïndruk nie. Ons moes vra vir "specials". Hy het my slaai vergeet en sommige van die geregte op die spyskaart was nie beskikbaar nie. Dit was irriterend.	Dit was relatief stil die Dinsdagaand in die eetplek en die twee jong kelners was vriendelik en vinnig. Hulle het ook kraanwater aangedra en nie die irriterende opsies van "still of sparkling" nie, wat veroorsaak dat kliënte verplig moet voel om gebottelde water te koop. Sjef Beer was ook op hande, nie net om kos vir ons aan te dra nie, maar ook vir die ander kliënte. Die beste ding omtrent die eetplek is dat dit aan die sjef behoort en dat die eienaar op die perseel is en te alle tye beskikbaar is.

2.2.1 Noem die belangrikste komponent van die toerismebedryf wat in die twee uittreksels bespreek word. (1)

2.2.2 Kliënte in Restaurant A (Bellagio by die Blubird Sentrum in Birnam) het nie waarde vir hul geld gekry nie. Verskaf bewyse vanuit die uittreksel om die feit te motiveer. (2x2) (4)

2.2.3 Voorspel die impak wat die kliënte-ervaring in Restaurant B (Oliva Kroeg en Restaurant op Oxfordweg 178) vir ons land, Suid-Afrika sal inhou. (3x2) (6)

2.2.4 Noem DRIE ongunstige werksomstandighede vir kelners in restaurante. (3x2) (6)

[30]

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 3

3.1 Lees die verklaring hieronder en beantwoord die vrae wat daarop gebaseer is.

VIER SUKSES IN TOERISME

'n Suksesvolle Swart Vrou van Mthatha

In die verlede was die meerderheid mense uitgesluit uit die Toerismebedryf. Dit is nou belangrik dat hierdie tendens omgekeer moet word.

Aangepas uit "business partners' advertisement"

3.1.1 Noem TWEE maniere hoe hierdie tendens omgekeer kan word. (2)

3.1.2 Hieronder is TWEE toerisme-strategieë van die regering wat tans in ons land in gebruik is. Verduidelik ELKE strategie en noem EEN doelwit van elk.

(a) Die Binnelandse Toerisme Groei-strategieë van DvOT (1 + 1x2) (3)

(b) Die Swart Ekonomiese Bemagtings-(BEE)Handves (1 + 1x2) (3)

3.1.3

Voor 1994 het die voorheen benadeelde gemeenskappe beperkte voordele vanaf die toerismebedryf ontvang. [*Aangepas uit: Toerisme Witskrif Dokument.*]

Noem EEN positiewe bydra om die probleem aan te spreek deur ...

(a) die regering. (1)

(b) die privaatsektor. (1)

[10]

TOTAAL AFDELING B: 40

eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

AFDELING C: VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME

VRAAG 4

4.1 Lees die onderstaande uittreksel en beantwoord die vrae wat daarop gebaseer is.

Duitse lugredery wil OK-biobrandstof koop

'n Duitse lugredery, Lufthansa, het ingestem om vliegtuigbrandstof van 'n Oos-Kaapse maatskappy te koop wat biobrandstof bemark as 'n antwoord om die koolstofvoetspore (carbon footprints) van multi-nasionale maatskappye te beperk.

Entrepreneurspaartjie, William en Sylvia Charles, van die Sakhisizwe Trust, het die afgelope vier jaar aan hierdie projek gewerk, met Lufthansa as hulle eerste kliënt.

Hulle inisiatief het ten doel om die koolstofvoetspoor van die wêreld te verminder, en geleenthede vir werkskepping te verhoog terwyl daar planne beraam word vir die bou van 'n biobrandstof-raffinadery in die provinsie.

“Ons kan nou ons planne openbaar want ons het al die belangrikste boublokke in plek – die grondstowwe, die tegnologie, die aanleg en belangrik, 'n vennoot in Lufthansa,” sê Sylvia, bemarkingsdirekteur van die Sakhisizwe Trust.

Die belangrikste grondstof vir die biobrandstof sal sojabone wees wat in die Oos-Kaap, Vrystaat en KwaZulu-Natal verbou word.

Volgens die maatskappy se mediawoordvoerder, Ed Richardson van Siyathetha-kommunikasies, is Afrika die ideale plek vir so 'n projek omdat Afrika die grond het en biobrandstof plantasies is byderhand. “Dit is meer as net 'n droom, biobrandstof is besig om die wêreld oor te neem,” sê Richardson.

“Al die boustene is in plek; ons moet net die model in plek stel, sodat die boere kan begin.” Die bone bevat groente-olie wat in biokerosene verfyn word, of vliegtuigbrandstof. 'n Besending van sowat 8000 ton ru-groente-olie, gemaak van bone wat in die gebied gegroei het, sal binnekort na Finland verskeep word en in vliegtuigbrandstof verfyn word, en deur Lufthansa vir 'n proef-periode gebruik word. “Daar is omtrent twee of drie ander soortgelyke projekte wat in die lug sweef sonder kliënte, so om vir Lufthansa aan boord te hê is uitstekend,” sê Richardson.

Hy het gesê dat die projek werk in die landelike gemeenskappe sal skep, en die koolstofvoetspoor sal verminder. Onderhandelinge is aan die gang met Clean Tech Africa in Berlin, naby Oos-Londen, wat besig is met die vervaardiging van biobrandstof om dit te toets en sal help om die produksie te bespoedig. 'n Hernieubare energie-middelpunt vir die Oos-Kaap is vasgestel. Daar is wêreldwyd 'n groot aanvraag na biobrandstof-produkte en Lufthansa op sy eie, benodig omtrent 400 miljoen liters per jaar wêreldwyd.

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

Volgens Sylvia Charles is ingenieurs van die tegnologie-verskaffers CimbriaSket, alreeds besig met ʼn fabriek wat in staat is om 100 000 ton sojaboon-olie per jaar te vervaardig, gevolg deur ʼn raffinadery. Volle produksie is geskeduleer om in 2014 te begin. "Ons is in onderhandelinge met landbou-organisasies om te praat oor die produsering van bone," sê sy.

Sy het ook kommer besweer dat die vervaardiging van biobrandstof voedselsekuriteit sal beïnvloed. "Navorsing het getoon dat sojaboonproduksie nie ʼn impak op voedselsekuriteit sal hê nie, maar dit inderdaad sal vermeerder." ʼn Hoog-aangeskrewe Duitse afvaardiging sal in Oktober die Oos-Kaap besoek om die fasiliteite te inspekteer, en besoek af te lê by die twee nywerheidsontwikkelingsone en ʼn draai gaan maak by die plase waar die bone geproduseer sal word. Die globale lugvaartbedryf ondervind uitdagende teikens om die vrystelling van kweekhuisgasse te verminder.

Aangepas en vryelik vertaal uit: City Press

4.1.1 Beskryf DRIE doelwitte van hierdie biobrandstof projek. (3)

4.1.2 Noem DRIE provinsies wat sal baat vind by hierdie inisiatief. (3)

4.1.3 Voorspel hoe die biobrandstofprojek die beginsel van verantwoordelike en volhoubare toerisme in terme van die **Driedubbele-slotreëlbenadering** aanmoedig. (3x2) (6)

4.1.4 Haal ʼn sin uit die uittreksel aan wat daarop dui dat Afrika geskik is vir hierdie projek. (2)

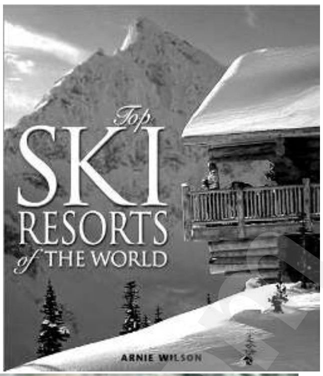
4.1.5 Bespreek die betrokkenheid van die plaasboere in hierdie projek. (2)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

4.2 Bestudeer die advertensie en beantwoord die vrae wat volg.

Aardverwarming word direk gekoppel aan menslike gedrag. Daar word gesê dit is die oorsaak van klimaatsverandering, wat groot uiterstes in weerpatrone veroorsaak, insluitende meer gewelddadige storms, oorstromings en droogte.



4.2.1 Verduidelik die begrip *aardverwarming*. (2)

4.2.2 Meld die volgende:

(a) Een effek wat aardverwarming op die ski-oord sal hê (2)

(b) Een effek van aardverwarming op die ysbere (2)

4.2.3 Lys DRIE dinge wat jy kan doen om te help om die probleem van aardverwarming aan te spreek. (3)

4.2.4 Evalueer die verhouding tussen aardverwarming en die uitsterwing van sekere dierespesies. (2)
[27]

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Noem TWEE natuurlike hulpbronne wat deur inheemse Afrika-kunswerkers gebruik word. (2)

5.1.2 Noem EEN produk van elk van die natuurlike hulpbronne wat jy in VRAAG 5.1.1 hierbo gelys het. (2)

5.2 Identifiseer VYF elemente van die bemarkingsmengsel wat die Afrika kunswerkers moet oorweeg indien hulle hul produkte wil bemark. (5)

5.3 Beskryf die kultuur van die Zulu's onder die volgende onderafdelings:

5.3.1 Godsdienstige oortuigings (2)

5.3.2 Klerasie (2)
[13]

TOTAAL AFDELING C: 40

eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

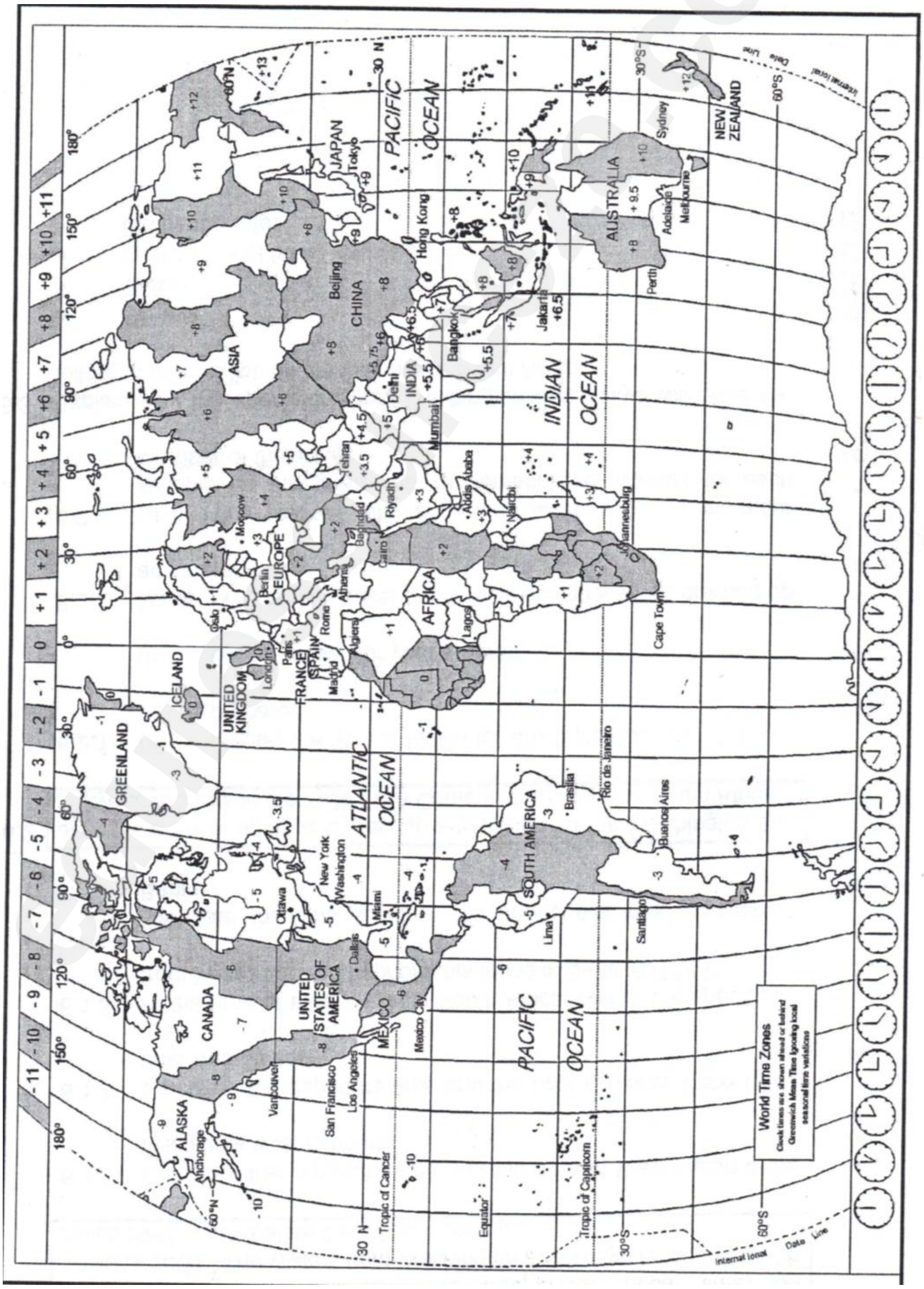
Downloaded from eduresourceza.com

AFDELING D: TOERISME-AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS

VRAAG 6

6.1 Lees die onderstaande gevallestudie en beantwoord die vrae wat volg. Gebruik die Wêreld Tydsonekaart om die vrae te beantwoord.

'n Groep Suid-Afrikaanse atlete stel belang om aan die Olimpiese Spele deel te neem wat gedurende die somer van 2012 in Londen sal plaasvind. Die Suid-Afrikaanse atlete se reisplan is deur die Olimpiese Komitee van Suid-Afrika georganiseer. Die atlete is geïnteresseerd in die volgende inligting: • Die aantal tydsones wat hulle gaan oorsteek • Of Suid-Afrika voor of agter die tyd is in vergelyking met Engeland • Of hulle aan vlugvoosheid sal ly wanneer hulle in Londen sal arriveer



Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

6.1.1 Bepaal die aantal tydsones tussen Johannesburg en Londen. (2)

6.1.2 Meld of Suid-Afrika se tyd voor of agter dié van Londen is. Gee redes vir jou antwoord. (3)

6.1.3 Die Olimpiese Komitee wil 'n telefoonoproep na die organiseerders van die atletiekbyeenkoms om 16:00 maak.

(a) Bereken die tyd wat die oproep in Londen ontvang sal word. Hou in gedagte dat Londen Dagligbesparingstyd gedurende hierdie periode beoefen. (3)

(b) Verduidelik waarom die Suid-Afrikaanse Olimpiese Komitee dit gerieflik sal vind om enige tyd 'n oproep na Londen te maak. (2)

6.1.4 Noem TWEE voordele van Dagligbesparingstyd. (2)

6.1.5

Die Suid-Afrikaanse Nasionale Rugby Span, die (Amabokoboko) het aan die IRR se rugby wêreldbeker in Nieu-Seeland gedurende 2011 deelgeneem. Hulle het op Vrydag, die 2de September 2011, om 08:00 in Nieu-Seeland aangekom. Hulle vliegtuig het 16 uur geneem om vanaf Suid-Afrika te reis. Die wêreldbeker was geskeduleer om amptelik op die 9de September te begin. Die span het vroeg gearriveer om die negatiewe gevolge van vlugvoosheid te verminder voor hul geskeduleerde wedstryd teen Wallis op die 11de September.

(a) Bereken die tyd, dag en datum toe die rugby span vanaf Suid-Afrika se OR Tambo-Internasionale lughawe vertrek het. (4)

(b) Noem TWEE simptome van vlugvoosheid. (2)

(c) Beskryf hoe die Amabokoboko die negatiewe gevolge van vlugvoosheid kon verminder het. (2)

6.2

Gesondheid, sekuriteit en veiligheid is belangrike elemente wat die sukses of mislukking van die toerisme bedryf op globale vlakke bepaal. Lande wat versuim om gesondheid, sekuriteit en veiligheid van sy besoekers te waarborg, staar verskillende probleme in die gesig wanneer dit by toerisme kom.

6.2.1 Noem TWEE bronne waar toeriste inligting oor gesondheid, sekuriteit en veiligheid oor 'n land kan bekom. (2)

6.2.2 Meld EEN rede waarom lande gesondheidsbeperkings toepas. (1)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

6.3 Bestudeer die volgende wisselkoerstabel en beantwoord die vrae wat daarop volg.

GELDEENHEID	WAARDE IN RAND
VSA dollar	8,75
Pond sterling	12,45
Euro	9,95
Japanese yen	0,08

6.3.1 In Suid-Afrika is die prys van 'n bord kos, bestaande uit groente, slaai en vleis, R45,00. Bereken wat dit in Italiaanse geldeenheid sal kos. Toon AL jou berekeninge. (3)

6.3.2 'n Duursame manshemp kos in Londen £15,00. Bereken wat dit in Suid-Afrikaanse Rand sal kos. Toon AL jou berekeninge. (3)

6.3.3 Verduidelik die verskil tussen die *bankverkoopprys* en *bankaankoopprys*. (4)

6.3.4 Noem DRIE verskillende maniere om buitelandse valuta op jou te dra. (3)

6.4 Noem TWEE plekke waar buitelandse valuta verkry kan word. (2)

6.5

FIFA FOKUS NOU OP BRASILIË

Die 2014 Wêreldbeker-sokkertoernooi is op pad na Brasilië. In minder as 4 jaar sal die grootste sokker skouspel na 'n land gaan wat die aanskoulikste sokker speel en ons voorgestel het aan die "beautiful game". Vir die eerste keer in 64 jaar sal sokker se grootste gebeurtenis die stadions van Brasilië versier en 'n fees van sokker sal deur die deelnemers aan die passievolle ondersteuners opgedis word. Brasilië moet egter met die kwessie van die Wêreldbeker gedurende 2010 in Suid-Afrika rekening hou, maar sokker ondersteuners dwarsoor Brasilië vryf hulle hande in afwagting vir die 2014 Brasilië Wêreldbeker-sokkertoernooi.

6.5.1 Definieer die term *globale gebeurtenis.* (2)

6.5.2 Meld enige DRIE positiewe impakte wat die 2014 Wêreldbeker-sokkertoernooi vir Brasilië kan inhou. (3)

6.5.3 Meld enige DRIE negatiewe impakte wat die 2014 Wêreldbeker-sokkertoernooi op Brasilië kan hê. (3)

6.5.4 Ter voorbereiding vir die 2014 FIFA Wêreldbeker-sokkertoernooi moet Brasilië die veiligheid en sekuriteit van hul gestremde sportliefhebbers in ag neem.

(a) Noem TWEE maniere hoe jy die fasiliteite kan verbeter wat vir gestremde reisigers in die akkommodasie sektor voorsien word. (2)

(b) Noem TWEE maniere hoe jy die fasiliteite in sportstadions kan verbeter om voorsiening te maak vir gestremde reisigers. (2)

TOTAAL AFDELING D: 50

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE

VRAAG 7

7.1 Bestudeer die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat daarop gebaseer is.

> Daar is baie toer-operateurs in Suid-Afrika wat vakansie-pakkette verkoop. Hulle verkoop vakansies aan 'n verskeidenheid oorsese markte soos die VK, Duitsland, Italië, Afrika-lande, ens. Soms evalueer hulle die sukses van hul promosie-aktiwiteite. Van tyd tot tyd doen hulle marknavorsing om hul kliënte se behoeftes te bepaal en om aan kliënte tevredenheid te voldoen.

7.1.1 Definieer die term *marknavorsing*. (2)

7.1.2 Onderskei tussen *Bestaande markte* en *Nuwe markte*. (4)

7.1.3 Noem DRIE gebruike van marknavorsing in Toerisme. (3)

7.2

> **Die Pimville-museum in Underberg: Kwa-Zulu Natal**
>
> Die museum is net buite die landbou-dorp Underberg in die Drakensberg Erfenisterrein van Kwa-Zulu Natal geleë. Dit toon hoofsaaklik die geskiedenis van die gebied, insluitende die Anglo Boere-oorlog wat gedurende 1902 plaasgevind het. Die foto's van die grotte en die implemente wat deur die Boesmans gebruik is, is 'n vereiste om te sien. Daar is ongeveer 15 voltydse werkers by die museum. Die bestuur streef daarna om uitstekende diens te lewer. Onlangs het hulle begin kyk na maniere hoe om die gehalte van kliëntediens te evalueer.

7.2.1 Verduidelik die begrip *Kliëntediensterugvoering.* (2)

7.2.2 Kies DRIE toepaslike terugvoeringsmetodes wat die Pimville-museum kan gebruik om kliënte-tevredenheid te evalueer en te meet. (3)

7.2.3 Voorspel die positiewe impakte wat kliëntediensterugvoering vir die Museum en vir Underberg in die algemeen kan inhou. (4)

7.2.4 Bespreek TWEE voordele van voorstel-houers as 'n metode van kliëntediensterugvoering. (4)

[22]

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 8

8.1

> Virginia Town House
>
> "'n B&B-oord in die Dorp".
>
> 'n Plek waar jy waarskynlik alles kan vergeet en weer jonkheid in jou lewe blaas om te wees wie jy regtig wil wees.
>
> 4 enkel lugversorgde *en suite* kamers. Geleë in Mandela Drive in Mthatha, naby die Hotel Savoy.
>
> Tel: 047 5316 323
>
> Faks: 047 5423 118
>
> Virginiahouse@mweb.co.za
>
> www.virginia.co.za

8.1.1 Definieer *e-pos*. (2)

8.1.2 Verskaf die e-pos adres van die B&B. (1)

8.2 8.2.1 Identifiseer die webtuiste-adres van die B&B. (2)

8.2.2 Verduidelik wanneer jy moontlik die adres sal gebruik. (2)

8.3 Haal die slagspreuk van die B&B aan. (1)
[8]

TOTAAL AFDELING E: 30

GROOTTOTAAL: 200

eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com