eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

SEPTEMBER 2016

TOERISME

PUNTE: **200**

TYD: **3 uur**

TRSMA

Hierdie vraestel bestaan uit 22 bladsye.

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies aandagtig voordat die 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 VRAAG op 'n NUWE bladsy.
4. Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.
5. Skryf netjies en leesbaar.
6. Die volgende tabel is 'n riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling in te deel.

AFDELING	VRAAG	ONDERWERP	PUNTE	TYD
A	1	Kortvrae	40 punte	20 minute
B	2	Kaartwerk en Toerbeplanning	50 punte	50 minute
	3	Buitelandse Valutaverhandeling		
C	4	Toerisme Attraksies	50 punte	50 minute
	5	Kultuur- en Erfenistoerisme		
	6	Bemarking		
D	7	Toerisme Sektore	30 punte	30 minute
	8	Volhoubare en Verantwoordelike Toerisme		
E	9	Plaaslike-, Streeks- en Internasionale Toerisme	30 punte	30 minute
	10	Kommunikasie en Kliëntediens		

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

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, bv. 1.1.21 A.

1.1.1 Hierdie UNESCO Wêrelderfenisterrein is ŉ bewys van die opkoms en daaropvolgende agteruitgang van die eerste inheemse koninkryk in Suid-Afrika tussen 900 en 1300 NC:

A Richtersveld Kulturele en Botaniese Landskap
B Wieg van die Mensdom
C Mapungubwe Kulturele Landskap
D Vredefortkoepel

1.1.2 ŉ …-inenting is beskikbaar vir mense wat internasionaal reis na hoë risikogebiede.

A Geelkoors
B Malaria
C Bilharzia
D Cholera

1.1.3 Die besigheidseenheid van SA Toerisme wat verblyfinstellings evalueer om die standaard van fasiliteite en dienste te verseker:

A TOMSA
B TGCSA
C TBCSA
D TEP

1.1.4 Goedere wat, as dit ŉ land binnegebring word, vrygestel word van doeaneregte en BTW tot ŉ sekere waarde, staan bekend as …

A goedere om te verklaar.
B reistoelae.
C belastingvry goedere.
D verbode goedere.

1.1.5 Hierdie land gaan die gasheerland vir die FIFA-wêreldbeker in 2018 wees:

A Katar
B Suid-Korea
C Maleisië
D Rusland

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

1.1.6 Die verlangde dokumentasie wat benodig word indien ŉ toeris beplan om in die buiteland te bestuur:

A UTK
B IBP
C WGO
D UNIVISA

1.1.7 Die Algarve, ŉ gewilde toeriste aantreklikheid, is in … geleë.

A Portugal
B Frankryk
C Meksiko
D Brasilië

1.1.8 Identifiseer die beginsel wat NIE deur Regverdige Handel Toerisme (*Fair Trade Tourism*) onderskryf word NIE:

A Respek
B Billike aandeel
C Vertroue
D Demokrasie

1.1.9 Suid-Afrika, as ŉ mededinger in die globale toerismebedryf, is in staat om hulle buitelandse markaandeel te bepaal deur statistiek te verkry oor die …

A totale hoeveelheid aktiwiteite waaraan inkomende reisigers deelneem.
B tydperk wat inkomende reisigers bly.
C totale hoeveelheid inkomende reisigers na die land.
D totale hoeveelheid provinsies wat deur inkomende reisigers besoek word.

1.1.10 Die betroubaarste bron om inligting oor doeane-regulasies wanneer daar na Suid-Afrika gereis word te bekom:

A www.info@gov.co.za
B Groenkanaal by doeane met aankoms in die land
C Vriende of familie wat al na Suid-Afrika gereis het
D www.sars.gov.za

1.1.11 In 2014 het die regering reis vir alle nie-burgers vanaf Guinea, Liberië en Sierra Leone verban in ŉ poging om verspreiding van die …-virus na Suid-Afrika te keer.

A Ebola
B Zika
C Dengue
D H1N1

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

1.1.12 As geld deursyfer na die ekonomie van ŉ land en terselfde tyd tot voordeel is van verskeie toerismebesighede van daardie land, staan dit as … bekend.

A koopkrag
B die vermenigvuldiger-effek
C ŉ sterk Rand
D die wisselkoers

1.1.13 ŉ Inisiatief, wat deur NDT in 2013 geloods is, om diensuitnemendheid in die toerismebedryf te erken en te beloon:

A *Welcome*-toekennings
B ETEYA-toekennings
C *Imvelo*-toekennings
D *Lilizela*-toekennings

1.1.14 Wanneer ŉ Suid-Afrikaanse reisiger van Londen terugkeer en £25 omruil vir die plaaslike geldeenheid, sal die bank van die … gebruik maak met die berekening van die transaksie.

A inflasiekoers
B bankverkoopkoers
C fluktuasiekoers
D bankaankoopkoers

1.1.15 Die laaste twee stappe met die analisering van kliëntediensterugvoering is:

A Kom ooreen oor ŉ plan van aksie nadat die algemeenste klagtes geïdentifiseer is
B Kom ooreen oor ŉ plan van aksie en loods die intervensieproses
C Loods die intervensieproses nadat die algemeenste klagtes geïdentifiseer is
D Bestudeer die terugvoering en kry konsensus oor ŉ plan van aksie

1.1.16 Die tyd in Johannesburg as dit 14:00 in Rio de Janeiro is:

A 19:00
B 09:00
C 19h00
D 09h00

1.1.17 ŉ Besigtigingstoer in ŉ tradisionele, gondelwatervoertuig met ŉ plat onderkant, is een van die hoogtepunte as hierdie stad in Italië besoek word:

A Venesië
B Rome
C Florence
D Pisa

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

1.1.18 Identifiseer die faktor wat die MINSTE tot die professionele beeld van 'n toerismebesigheid sal bydra:

A Fisiese voorkoms van die besigheid
B Interaksie van die personeel met kliënte
C Tipe voertuig wat die ontvangspersoon bestuur
D Maatskappy skryfbehoeftes

1.1.19 In 2015 het die leiers van die G7 in Duitsland byeengekom vir hulle jaarlikse … om die globale ekonomie te bespreek.

A beraad
B konferensie
C debat
D seminaar

1.1.20 Die beste bron om inligting te verkry oor gesondheidsvoorsorgmaatreëls as 'n toer beplan word:

A Plaaslike hospitaal
B Reiskliniek
C Internet
D *Getaway*-tydskrif (20 x 1) (20)

1.2 Kies 'n term uit die onderstaande lys wat die beste by die gegewe begrippe, gekoppel aan toerbeplanning, pas. Jy mag elke begrip SLEGS EEN keer gebruik. Skryf slegs die begrip langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

Roetebeplanning; algemene reisplan; toeristeprofiel; begroting; dag-vir-dag reisplan; pakkettoer; toevallige kostes

1.2.1 Beïnvloed die toeris se keuse van vervoermiddel

1.2.2 Behoort op 'n logiese wyse gedoen te word

1.2.3 Sluit 'n gedetailleerde lys van alle vervoer, verblyf en aktiwiteite wat elke dag onderneem gaan word, in

1.2.4 Reflekteer die voorkeure en verwagtinge van die toeris

1.2.5 Die gekwoteerde prys sluit verblyf en aktiwiteite in (5 x 1) (5)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

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

1.3.1 (Australië/Demokratiese Republiek van die Kongo) word as ŉ hoë-risikobestemming vir malaria-infeksie beskou.

1.3.2 (Hepatitis A/Bilharzia) is ŉ siekte wat deur kontak met stilstaande water oorgedra word.

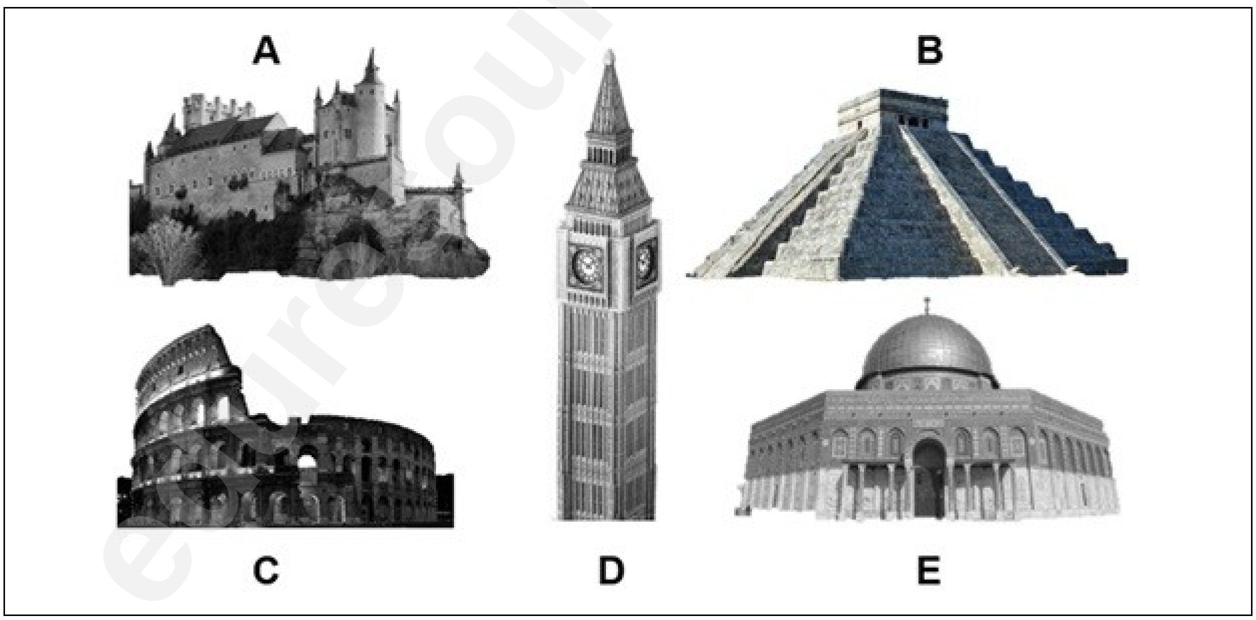
1.3.3 ŉ Reisdokument vir gereelde reisigers wat aan Suid-Afrikaanse burgers ouer as 16 jaar uitgereik word, staan bekend as ŉ (toeristevisum/maksi-toeristepaspoort).

1.3.4 Die vermindering, hergebruik en herwinning van afvalprodukte vorm deel van die (omgewings-/ekonomiese) pilaar van volhoubare toerisme.

1.3.5 Die praktyk waarby plaaslik vervaardigde produkte vir ŉ toerismebesigheid in daardie gebied bekom word, staan as (BSEB/plaaslike verkryging) bekend.

(5 x 1) (5)

1.4 Bestudeer die prente wat verskillende wêreldikone voorstel. Kies die prent wat die beskrywing hieronder die beste pas. Skryf SLEGS die letter (A–E) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK, bv. 1.4.6 F.



1.4.1 Die klank afkomstig uit hierdie ikoon is, volgens tradisie, die fokus van Nuwejaarfeesvieringe in Londen.

1.4.2 Hierdie Spaanse ikoon, wat dateer uit die 12de eeu, is al as ŉ vesting, koninklike paleis en ŉ militêre akademie gebruik.

Downloaded from eduresourceza.com

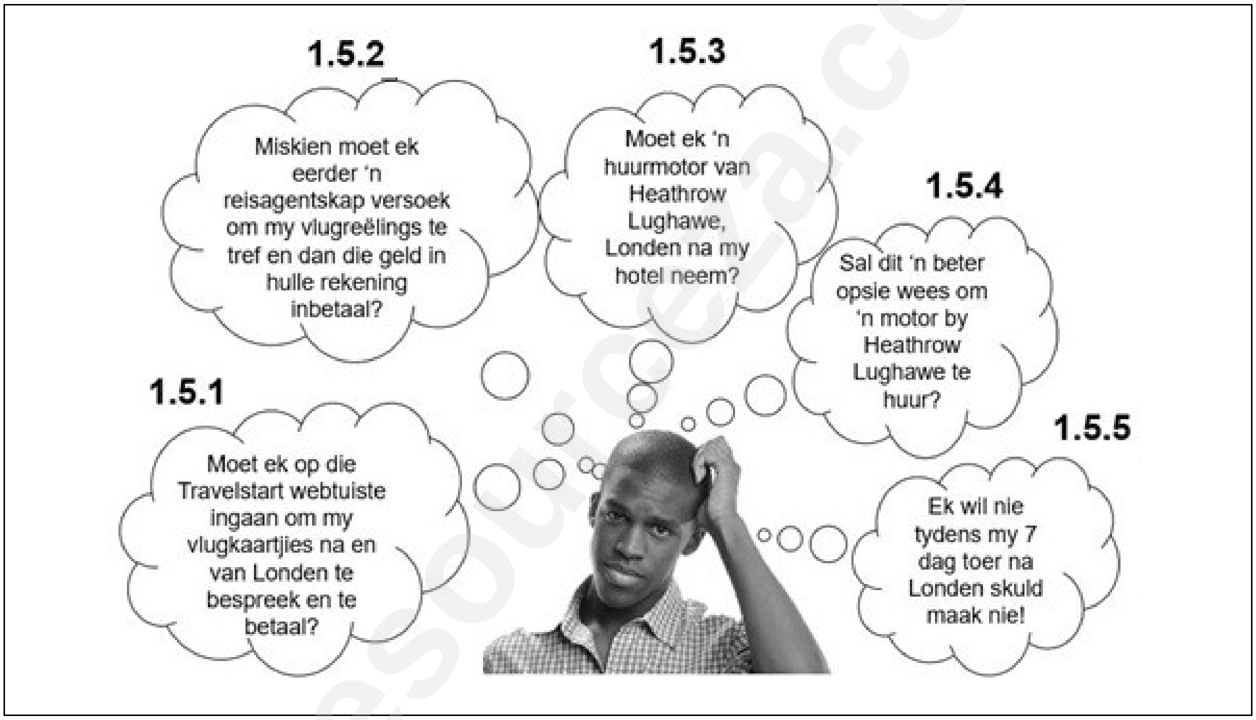
Downloaded from eduresourceza.com

1.4.3 Hierdie heilige Moslemplek, geleë op Tempelberg in Jerusalem, is in 691 NC gebou.

1.4.4 Gebou in 70 NC, hierdie ikoon was al ŉ terrein waar feesvieringe, sportgeleenthede en bloedvergieting plaasgevind het. Vandag is dit ŉ bekende toeriste aantreklikheid met 3,9 miljoen besoekers jaarliks.

1.4.5 Die Tempel van Kukulcan is die herkenbaarste struktuur wat in hierdie antieke Maja-stad in Meksiko geleë is. (5 x 1) (5)

1.5 Bestudeer die onderstaande scenario en beantwoord die vraag wat daarop volg.



Identifiseer die mees gepaste vorm van betaling wat die reisiger in elk van die bostaande situasies vir sy toer na Londen kan gebruik.

Skryf slegs die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) en die betalingsvorm in die ANTWOORDEBOEK, bv. 1.5.6 Telegrafiese oorplasing. (5 x 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

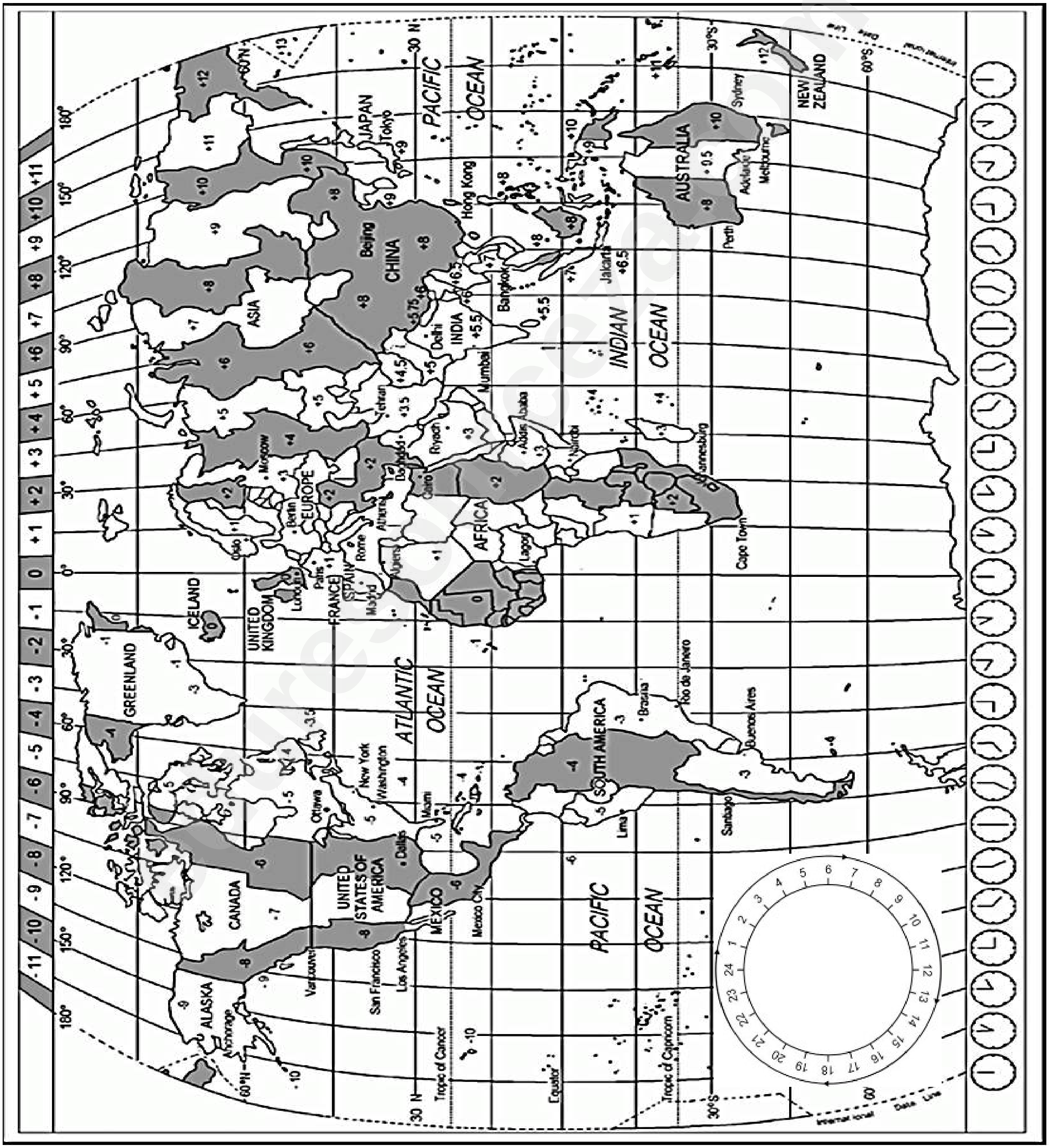
Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTAVERHANDELING

VRAAG 2

2.1 Bestudeer die Wêreldtydsonekaart hieronder, lees die gegewe inligting en beantwoord die daaropvolgende vrae.



Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

2.1.1 Themba Biyana is 'n joernalis van die Johannesburg *Star*-koerant. Hy sal na Washington, VSA reis om oor die 2016 VSA-presidensiële verkiesings verslag te doen. Sy vlugbesonderhede word in die onderstaande tabel gegee:

Vertrek- en aankomsstede en lughawens:	Johannesburg (O.R. Tambo Int. Lughawe) na Washington (Dulles Int. Lughawe)	Washington (Dulles Int. Lughawe) na Johannesburg (O.R. Tambo Int. Lughawe)
Vlugnommer:	SA 209	SA 210
Datum:	Vrydag, 4 November 2016	Maandag, 14 November 2016
Vertrektyd:	18:45	17:40
Duur van vlug:	17h40m	16h50m

Bereken die tyd en datum waarop Themba in Washington sal aankom. Toon alle berekeninge. Onthou dat dagligbesparingstyd tot 6 November 2016 in die VSA toegepas word. (7)

2.1.2 Themba gaan sy verslag oor die VSA presidensiële verkiesings na sy kantoor in Johannesburg voor sy vertrek op 14 November epos. Bereken die tyd en datum wat dié verslag in Johannesburg ontvang sal word indien hy die epos om 10:30 vanaf sy hotel stuur.

Onthou dat die VSA slegs dagligbesparingstyd tot 6 November toepas. Moet nie dagligbesparingstyd in jou berekening insluit nie. (4)

2.1.3 Lys TWEE moontlike voordele vir die toerismebedryf van 'n land in die beoefening van dagligbesparingstyd. (2 x 1) (2)

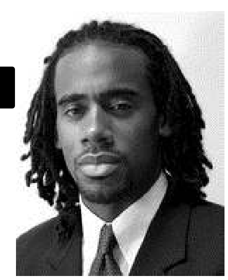
2.1.4 Adviseer Themba oor TWEE maniere om vlugvoosheid te voorkom. (2 x 2) (4)

2.1.5 **VSA Visumvereistes:**

- Geldige paspoort wat nie binne ses maande van die toer verval nie
- Nie-immigrante Visum-aansoekvorm
- Een 5 x 5 cm kleurfoto wat binne die afgelope 6 maande geneem is

Addisionele dokumente wat benodig word vir Media en Joernaliste. Moet ingehandig word by die onderhoud by die VS Ambassade of Konsulaat:

- Bewys van indiensneming
- 'n Afskrif van die amptelike Pers-ID indien van toepassing



Themba Biyana

(a) Benoem die plek waar Themba sy aansoek om 'n paspoort moet indien. (1)

(b) Verduidelik die begrip "visum". (2)

(c) Stel EEN rede voor waarom aansoekers verplig word om addisionele dokumente aan die VS-Ambassade of Konsulaat te verskaf ten einde 'n visum te kry. (2)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

2.1.6 Terwyl Themba in die VSA is, koop hy 'n 50 ml bottel parfuum vir sy meisie en 'n tweedehandse kamera ter waarde van R4 000. Met sy terugkeer na Suid-Afrika sal Themba by OR-Internasionale Lughawe deur doeane moet gaan.

Adviseer Themba oor watter kanaal (rooi of groen) hy met sy aankoms by doeane by OR Tambo moet kies. Motiveer jou antwoord. (2)

2.2 Bestudeer die uittreksels vanuit TWEE toerpakkette hieronder en beantwoord die vrae.

	TOER A **PONDO-EXPLORER STAPROETE**	**TOER B** **NAMAKWALAND TREINTOER**
Toer-besonderhede	3-Nag Selfsorg Staproete - Noordelike Wildekus	7-Dag Bus- en treintoer deur die Namakwalandgebied
Verblyf	• 1 Nag *DBB* by *Mbotyi River Lodge* • Semi-luukse Tentkamp	• Bed & ontbyt-instellings op die roete • Luukse *Premier Classe*-trein
Aktiwiteite	• Staptog: Dag 1: 16 km Dag 2: 17,5 km Dag 3: 11 km • Sonsondergang roei, kanovaart, rots- & seehengel, swem in die oseaan & geleenthede vir snorkelduik	• Besoek aan die Noordkaap Kalahari en wyngebied, Augrabies Nasionale Park • Geleenthede vir fotografie in Springbok, Kamiesberggebied en Vredendal • Besoek aan die Rooibostee-fabriek en die Veldskoenfabriek in die Clanwilliamgebied
Koste	2 Persone - R 2830/pp	2 Persone - R 5680/pp

2.2.1 Identifiseer die tipe toeris wat waarskynlik 'n bespreking op **Toer A** en **Toer B** sal maak. Motiveer jou antwoord. (2 x 2) (4)

2.2.2 Gee aan 'n toeris wat 'n bespreking op **Toer B** maak EEN veiligheidswenk wat tydens ekskursies in ag geneem moet word. (2)

[30]

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 3

3.1 Mnr en Mev Mahoney van Oos-Londen gaan gedurende die Junie-vakansie Italië toe en daarna na die VSA. Die egpaar het R15 000 om op elke deel van hulle toer te spandeer. Met hulle terugkeer van die VSA het hulle USD 150 van hulle sakgeld oor.

Land	Geldeenheid	Bankaankoopkoers	Bankverkoopkoers
Italië	Euro	16,05	16,65
VSA	USD	14,83	15,19

[Bron: www.absa.co.za]

3.1.1 (a) Gee aan die egpaar raad oor EEN plek waarheen hulle kan gaan om hulle ZAR vir buitelandse-valuta voor hulle vertrek om te ruil. (2)

(b) Bereken die hoeveelheid buitelandse-valuta wat Mnr en Mev Mahoney vir hulle toer na Italië sal ontvang. Toon alle berekeninge. (3)

3.1.2 Met hulle terugkeer huistoe, het die egpaar USD 150 van hulle sakgeld oor. Bereken hoeveel ZAR hulle sal ontvang. Toon alle berekeninge. (3)

3.1.3 Bepaal watter vakansiebestemming die beste waarde aan Mnr en Mev Mahoney vir hulle sakgeld gegee het. Motiveer jou antwoord. (2)

3.1.4 Verduidelik hoe Mnr en Mev Mahoney se besoek 'n bydrae kon lewer aan die ekonomiese toestande van hul bestemmings. (2 x 2) (4)

3.2 Bestudeer die onderstaande tabel:

Wisselkoers: Suid-Afrikaanse Rand (ZAR) tot 1 VS Dollar (USD)	
Desember 2013	10,50
Desember 2014	11,50
Desember 2015	15,63

Skryf 'n paragraaf waarin jy die effek van die afwaartse neiging van die ZAR in verhouding tot die VS Dollar bespreek met betrekking tot:

- Inkomende toerisme van die VSA (2 x 2)
- Suid-Afrikaanse uitgaande toerisme na die VSA (1 x 2) (6)

[20]

TOTAAL AFDELING B: 50

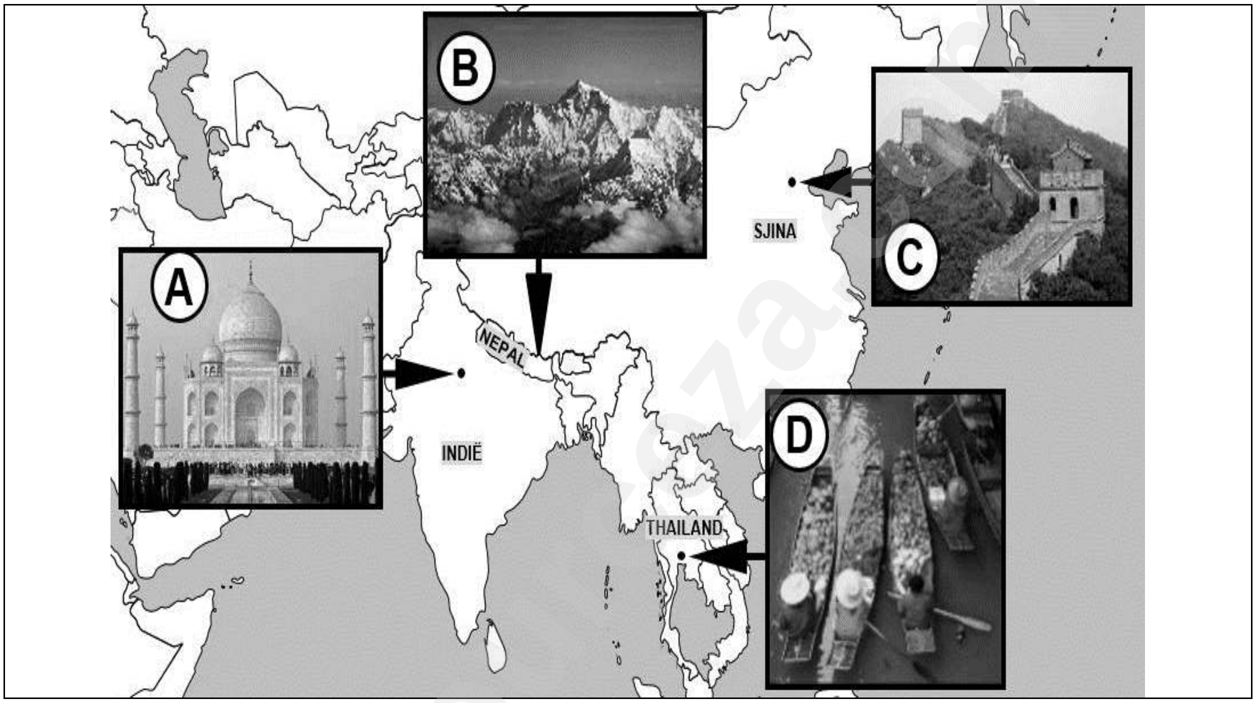
Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

AFDELING C: TOERISME ATTRAKSIES; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

4.1 Bestudeer die kaart van Suidoos-Asië en die Verre Ooste en beantwoord die onderstaande vrae.



4.1.1 Verwys na die kaart en identifiseer die ikone **A**, **B**, **C** en **D**. Skryf slegs die letter en die amptelike naam van die ikoon neer. (4 x 2) (8)

4.1.2 Benoem die stad waar ikoon **A** geleë is. (1)

4.1.3 Gee EEN rede waarom ikoon **C** as 'n simbool van buitengewone menslike prestasie beskou word. (2)

4.1.4 Verduidelik waarom ikoon **B** toeriste sal lok wat belangstel in buitemuurse aktiwiteite wat 'n mate van risiko insluit. (2)

4.1.5 Gee EEN rede waarom ikoon **D** toeriste sal lok wat belangstel in fotografie. (2)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

4.2 Lees die onderstaande uittreksel en beantwoord die vrae wat daarop volg.

Petra in Jordanië is ŉ UNESCO Wêrelderfenisterrein wat honderde duisende besoekers jaarliks lok. Ten spyte van die inkomste wat van hierdie besoekers gegenereer word, is die bestuur bekommerd oor drie kwessies wat ŉ impak kan hê op die toekomstige sukses van Petra. Die kwessies wat geïdentifiseer is sluit in; die skade wat aangerig word aan Petra as argeologiese erfenis en sy monumente deur mense en werkende diere, die toestand en welsyn van werkende diere wat gebruik word om toeriste na en van die terrein te vervoer en die welsyn van kinders waarvan daar verwag word om aandenkings en donkieritte te verkoop ten koste van hulle skoolloopbane.

In Oktober 2014 is die "Sorg vir Petra" ("Care for Petra")-veldtog, wat gemik is op toeriste en die toerismebedryf, geloods om hierdie kwessies aan te spreek. Die veldtog maak gebruik van ŉ opvoedkundige animasiefilm wat aan toegangers gewys word asook strooibiljette, plakkate en baniere.

*SORG VIR PETRA/KINDERS, DIERE, ERFENIS/DINK VOORDAT JY/DOEN/KOOP OF RY

4.2.1 Haal uit die uittreksel aan om te bewys dat die bestuur van Petra die sosiale welsyn van die plaaslike gemeenskap geïdentifiseer het as ŉ kwessie wat aangespreek moet word. (2)

4.2.2 Adviseer die toerisme-operateurs by Petra oor EEN manier hoe hulle op ŉ verantwoordelike manier kan optree om die welsyn van diere wat toeriste vervoer te bevorder. (2)

4.2.3 Jy is ŉ besoeker aan Petra.

Verduidelik DRIE maniere hoe die "Sorg vir Petra"-veldtog jou gedrag en optrede sal beïnvloed om die korrekte besluite te maak om Petra vir die nageslag te beskerm. (3 x 2) (6)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

4.3 Bestudeer die inligting vanuit die *Ratanga Junction*-webtuiste en beantwoord die vrae.

Ratanga Junction, 'n gewilde temapark en toeriste aantreklikheid in Suid-Afrika, is 13 km vanaf Kaapstad geleë. Ritte wissel vanaf Kinder- en Familieritte tot adrenalienritte vir meer avontuurlustiges. Daar is ander aantreklikhede vir kinders en families. Ritte kan tydelik gesluit word gedurende elektriese storms, reën of sterk winde maar word heropen sodra veiligheid verseker kan word. Geen terugbetalings word gegee in die geval van slegte weersomstandighede nie.

Ratanga Junction bied ongelooflike afslag en voordele vir groepe van 20 of meer aan wat vooraf bespreek en vir hulle besoek betaal.

Ratanga Lidmaatskapklub voordele sluit in:

- 'n Gratis rit-kaartjie op jou verjaarsdag
- Afslagpryse
- Voordele vir gereelde besoekers
- Wen kontant en pryse in ons Klub-kompetisies en BAIE BAIE MEER!

*SLUIT AAN BY ONS RATANGA LIDMAATSKAPKLUB VANDAG/DIT IS GRATIS

[Verwerk uit: www.ratanga.co.za]

4.3.1 Identifiseer EEN bedreiging wat 'n impak op die groei van besoekergetalle by *Ratanga Junction* kan hê. (1)

4.3.2 Beskryf EEN strategie waarvan die bestuur van *Ratanga Junction* gebruik maak om herbesoeke aan te moedig. (2)

4.3.3 Stel EEN verbetering voor wat die bestuur kan implementeer om die hoeveelheid geld wat besoekers aan *Ratanga Junction* spandeer te vermeerder. (2)

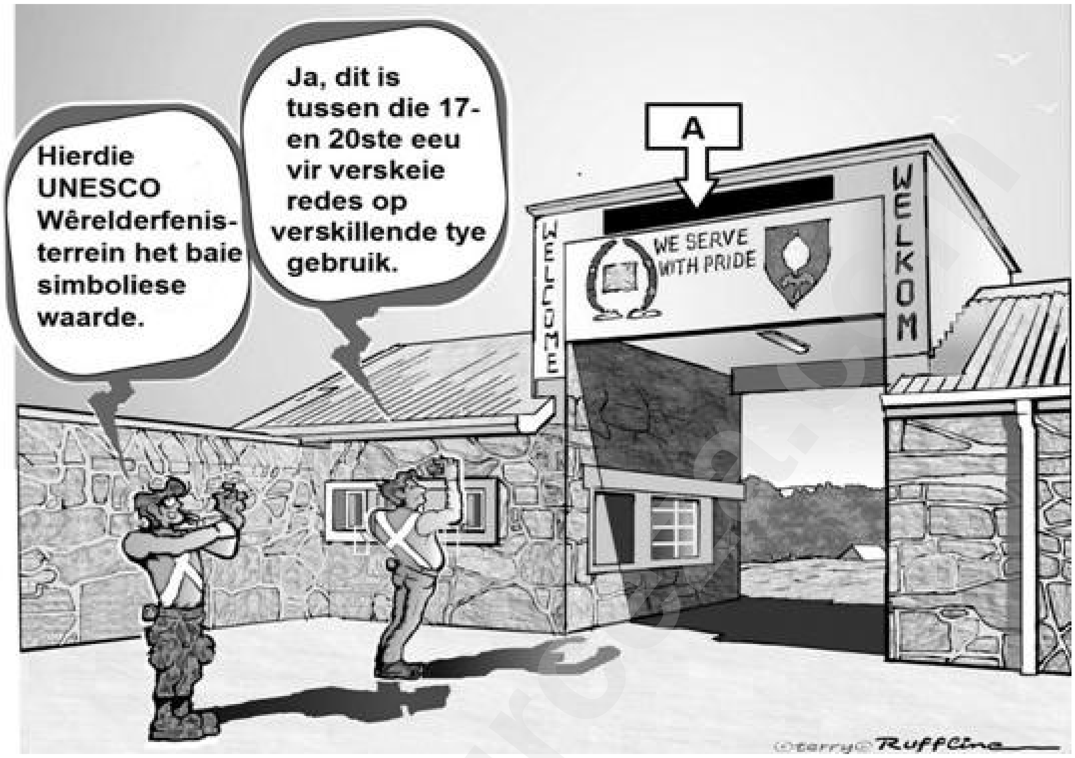
[30]

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 5

Bestudeer die onderstaande strokiesprent en beantwoord die vrae.



*WE SERVE WITH PRIDE/ONS DIEN MET TROTS

5.1 Gee die naam van die Suid-Afrikaanse Wêrelderfenisterrein wat in die spasie genommer **A** behoort te verskyn. (1)

5.2 Benoem die provinsie waar die Wêrelderfenisterrein wat in VRAAG 5.1 geïdentifiseer is, geleë is. (1)

5.3 Verduidelik die begrip *"Wêrelderfenisterrein".* (2)

5.4 Bestudeer die uittreksel vanuit UNESCO Wêrelderfenisterrien se kriteria vir seleksie.

Kriteria 3:	Om 'n unieke of ten minste uitsonderlike getuienis tot 'n kulturele tradisie, of lewende of uitgestorwe beskawing te wees.
Kriteria 6:	Om op 'n direkte of tasbare wyse verbind te wees met geleenthede of lewende tradisies, met idees of oortuigings, met kunstige of literêre werke wat van uitstaande universele betekenis is.

Verduidelik TWEE maniere waarop die Wêrelderfenisterrein waarna daar in VRAAG 5.1 verwys word aan UNESCO se Kriteria 3 en Kriteria 6 voldoen. (2 x 2) (4)

5.5 Bespreek EEN manier hoe die Suid-Afrikaanse toerismebedryf bevoordeel word uit die Wêrelderfenisstatus van die terrein wat in VRAAG 5.1 geïdentifiseer is. (2)

[10]

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 6

Bestudeer die onderstaande beelde en beantwoord die vrae wat daarop volg.

6.1 **BEMARKING VAN SUID-AFRIKA AS 'n TOERISME-BESTEMMING**

SA Toerisme smee bande met globale nuusnetwerke om reis na Suid-Afrika aan te moedig.

Verduidelik DRIE maniere hoe potensiële besoekers na Suid-Afrika deur hierdie internasionale bemarkingspogings beïnvloed kan word. (3 x 2) (6)

6.2

ITB

world travel market®

INDABA
Africa's Top Travel Show

*world travel market/wêreldreismark
Africa's Top Travel Show/Afrika se top reisuitstalling

SA Toerisme se bemarking en handelsmerk strategieë fokus op die globale, binnelandse en SAOG streeksmark.

Gee TWEE maniere hoe SA Toerisme se deelname in reishandelskoue en uitstallings geleenthede vir die Suid-Afrikaanse toerismebedryf bied. (2 x 2) (4)
[10]

TOTAAL AFDELING C: 50

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

AFDELING D: TOERISME SEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

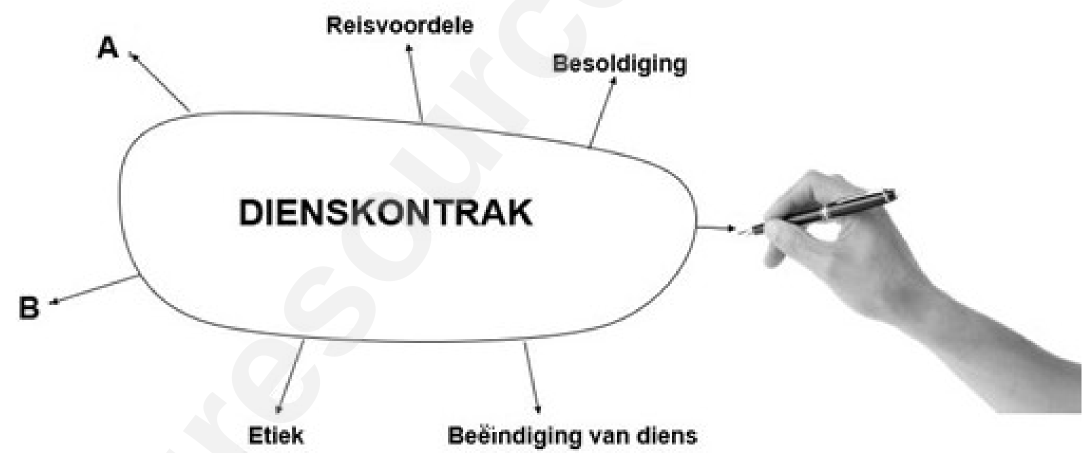
7.1 Bestudeer die onderstaande beelde en beantwoord die vrae wat daarop volg.

ONTVANGSPERSOON A	ONTVANGSPERSOON B

Die beeld van personeel in die gasvryheidsbedryf het ŉ impak op die indruk van gaste in dié bedryf.

Motiveer hierdie stelling deur die bostaande beelde te vergelyk. (4)

7.2



7.2.1 Lys TWEE diensvoorwaardes wat ingesluit kan word by **A** en **B** om die diagram te voltooi. (2 x 1) (2)

7.2.2 Bespreek die waarde van ŉ dienskontrak vir ŉ werknemer in die gasvryheidsbedryf. (2)

7.2.3 ŉ Gedragskode is ŉ noodsaaklike dokument in die gasvryheidsbedryf.

Verduidelik die doel van hierdie dokument. (2)

[10]

eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 8

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

Marine Dynamics SHARK TOURS	Dyer Island Cruises WHALE & ECO TOURS

Marine Dynamics is 'n Haaihokduik-maatskappy in Kleinbaai, 'n klein hawedorp wat deel is van Gansbaai in die Weskaap. Hierdie gebied is bekend vir Witdoodshaai besigtigings en is een van die beste plekke in die wêreld om hierdie diere te sien en met hulle te duik. Sustermaatskappy, *Dyer Island Cruises* is 'n boot gebaseerde Eko-Marine Toerisme maatskappy wat aan besoekers 'n onvergeetlike ervaring bied om die Marine Groot Vyf - walvisse, dolfyne, robbe, pikkewyne en haaie, asook baie ander skaars voëlsoorte wat naby aan die kuslyn bly te besigtig.

Marine Dynamics Tours en *Dyer Island Cruises* beoefen verantwoordelike toerisme en is sedert 2008 Regverdige Handel geakkrediteer (*Fair Trade certified*).

Bewaringspogings, wat deur VWSA ondersteun word as deel van hulle korporatiewe maatskaplike beleggingsprogram, sluit in 'n Afrika-Pikkewyn en Seevoëlreservaat, navorsing oor bewaring van die Witdoodshaai en 'n projek waarvan die klem op verwydering van vislyn wat skade aan seediere kan rig, fokus. Die maatskappye dra by tot Omgewingsopvoeding deur Eko Skole te ondersteun. Hulle werk ook nou saam met *Dibanisa Football Foundation* wat 'n gereelde opvoedingsprogram koördineer vir jeug in die Gansbaaigebied.

Die *Great White House*, 'n gastehuis wat naby die see geleë is, behoort aan beide maatskappye en bied aan toeriste ontspannende verblyf na 'n dag van walvisbesigtiging op die boot en haaihokduik.

[Verwerk uit: www.sharkwatchsa.com]

8.1 Gee EEN voorbeeld hoe die twee maatskappye die driedubbele slotreël (*triple bottom line*) in hulle besigheid opgeneem het deur te verwys na die …

8.1.1 maatskaplike pilaar. (2)

8.1.2 omgewingspilaar. (2)

8.2 Stel EEN manier voor hoe *Marine Dynamics Tours* en *Dyer Island Cruises* 'n bydrae kan lewer tot die ekonomiese pilaar van die driedubbele slotreël. (2)

8.3 8.3.1 Verduidelik die begrip *"Regverdige Handel geakkrediteer".* (2 x 2) (4)

8.3.2 Bespreek hoe die Regverdige Handel-akkreditasie van die twee maatskappye kan bydra om omgewingsbewuste toeriste na die Kleinbaai gebied te lok. (2)

8.4 8.4.1 Verduidelik die begrip korporatiewe maatskaplike belegging (KMB). (2)

8.4.2 Bespreek EEN manier hoe KMB tot voordeel van VWSA kan wees. (2)

8.5 Stel TWEE maniere voor hoe die *Great White House* goeie omgewingspraktyke kan beoefen in hulle daaglikse bestuur van die gastehuis. (2 x 2) (4)

[20]

TOTAAL AFDELING D: 30

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

AFDELING E: PLAASLIKE-, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME; KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS

VRAAG 9

9.1 Lees die koerantberig hieronder en beantwoord die daaropvolgende vrae.

Die Koste van die Parys-aanvalle

Franse toerisme verwag om 'n korttermyn afname te beleef

Ten minste 129 mense het gesterf na 'n reeks gewelddadige aanvalle in die Parys, Frankryk omgewing op Vrydag, 13 November 2015. Gewapende mans en selfmoord-aanvallers het gelyktydig op 'n konsertsaal, 'n groot stadion, restaurant en kroeë toegeslaan. Die volgende dag het groot groepe toeriste na treinstasies en *Charles de Gaulle*-lughawe beweeg waar lang toue op hulle gewag het. Na afloop van die aanvalle het Parys al hulle parke en toeriste-aantreklikhede gesluit.

Parys is die gewildste stad in die wêreld onder internasionale reisigers. Die stad is nie net die politieke, finansiële en kulturele hoofstad van Frankryk nie, maar is ook die middelpunt van 'n toerismebedryf wat ongeveer 8% bydra tot die Franse ekonomie. Meer as 22 miljoen toeriste het in 2014 in Parys-hotelle gebly.

[Verwerk uit: www.mirror.co.uk]

9.1.1 Identifiseer die tipe politieke toestand wat in die artikel beskryf word. (2)

9.1.2 Bespreek EEN manier, met 'n rede, hoe hierdie politieke toestand onmiddellik 'n invloed gehad het op:

(a) Toeroperateurs in Parys (1 x 2) (2)

(b) Die Eiffeltoring (1 x 2) (2)

(c) Poorte in Parys (1 x 2) (2)

9.1.3 Gee EEN rede waarom die skrywer van die artikel 'n korttermyn afname in die Franse toerismebedryf voorspel het. (2)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

9.2 Bestudeer die statistiek oor reisneigings van buitelandse inkomende reisigers na Suid-Afrika en beantwoord die daaropvolgende vrae.

Tabel 1

SUID-AFRIKAANSE TOERISME INDEKS 2015 KWARTAAL 1 (Januarie-Maart)				
	2014	**2015**	**Verskil**	**% Verandering**
Totale inkomende toeriste	2 435 341	2 292 169	143 172	-5,9%
Afrika landreismarkte	1 713 543	1 617 570	95 973	-5,6%
Afrika lugreismarkte	102 006	95 332	6 674	-6,5%
Die Amerika's	107 859	92 710	15 149	-14,0%
Asië en Australasië	103 903	81 498	22 405	-21,6%
Europa	405 894	402 223	3 671	-0,9%

Tabel 2

2015 KWARTAAL 1 (Januarie-Maart)	**2014**	**2015**
Gemiddelde spandering in SA per buitelandse toeris per dag • Landreismarkte • Lugreismarkte	R900 R1 030 R800	R880 R1 010 R770
Gemiddelde lengte van verblyf • Landreismarkte • Lugreismarkte	8,7 nagte 6,8 nagte 14,1 nagte	8,3 nagte 6,3 nagte 13,5 nagte

[Bron: www.satouris.net/research]

9.2.1 Verwys na Tabel 1.

(a) Identifiseer die kontinent waarvan Suid-Afrika die grootste aandeel van inkomende lugreismarkte in 2015 ontvang het. (1)

(b) Alle bronmarkte het 'n afname in aankomste in Suid-Afrika in 2015 in vergelyking met 2014 getoon. Gee EEN moontlike rede vir hierdie afname. (2)

9.2.2 Verwys na Tabel 2.

(a) Onderskei tussen landreismarkte en lugreismarkte. (2 x 2) (4)

(b) Vergelyk die "Gemiddelde spandering in SA per buitelandse toeris per dag" en "Gemiddelde lengte van verblyf" in 2015.

Verduidelik die duidelike neiging tussen landreismarkte en lugreismarkte. (2 x 2) (4)

[21]

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 10

Bestudeer die kliënteterugvoer-metode wat deur *Jimmy's Restaurant* gebruik word en beantwoord die daaropvolgende vrae.

10.1 Gee EEN voordeel van die tipe terugvoeringmetode wat deur *Jimmy's Restaurant* gebruik is. (2)

10.2 Identifiseer die diensverskaffingsarea in *Jimmy's Restaurant* wat onmiddellike aandag van die bestuur benodig. (1)

10.3 Stel TWEE strategieë voor wat die bestuur van *Jimmy's Restaurant* kan implementeer om diensverskaffing in die area geïdentifiseer in VRAAG 10.2 te verbeter. (2 x 2) (4)

10.4 Verduidelik waarom die strategieë geïdentifiseer in VRAAG 10.3 sal lei tot kliënte-lojaliteit. (2)
[9]

TOTAAL AFDELING E: 30

GROOTTOTAAL: 200

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com