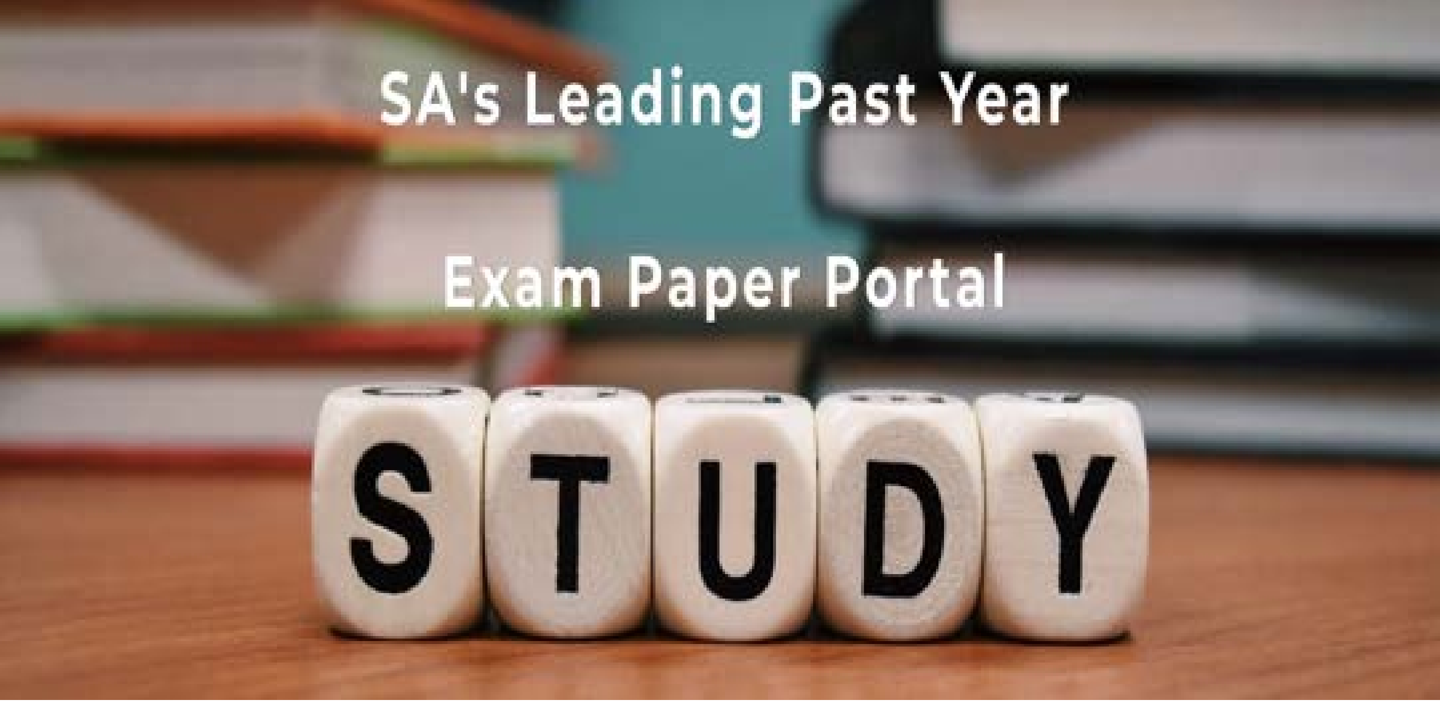


You have Downloaded, yet Another Great Resource to assist you with your Studies ☺

Thank You for Supporting SA Exam Papers

Your Leading Past Year Exam Paper Resource Portal

Visit us @ www.saexampapers.co.za

SA EXAM PAPERS

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2013

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 22 bladsye.

Kopiereg voorbehou

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 in jou ANTWOORDEBOEK.

3. Begin ELKE vraag op 'n NUWE bladsy.

4. Toon ALLE berekeninge in VRAAG 6.4 en rond af tot TWEE desimale plekke.

5. Skryf AL die antwoorde vir AFDELING B, C, D en E in volsinne waar nodig.

6. Nieprogrammeerbare sakrekenaars mag gebruik word.

7. Skryf slegs met swart of blou ink.

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 2014 FIFA Wêreldbeker-toernooi sal in … gehou word.

A Engeland
B Suid-Afrika
C die VSA
D Brasilië

1.1.2 Marthinus van Schalkwyk is sedert 2001 die minister van hierdie departement:

A CATHSSETA
B NDT
C SAT
D TEP

1.1.3 'n Byeenkoms van staats- of regeringshoofde staan as 'n ... bekend.

A beraad
B konferensie
C werkswinkel
D seminaar

1.1.4 Die besienswaardigheidsektor in toerisme sluit beroepe soos vermaaklikheidsbestuurder, dobbeloperateur en … in.

A bankbestuurder
B projekbestuurder
C FOREX-agent
D toeristegids

1.1.5 'n 65-jarige paartjie van Kaapstad geniet seevakansies in Durban. Hulle behoort aan die …-segment van die Plaaslike Toerismegroei-strategie ('DTGS').

A strewende-families
B welgestelde-huislike-paartjies
C goue-aktiewe-paartjies
D jong-en-opkomende

Kopiereg voorbehou

1.1.6 Die volgende gebeurtenis in 2013 het 'n positiewe uitwerking op plaaslike toerisme in Suid-Afrika gehad:

A Olimpiese Spele in Londen
B 'n Aardbewing in Japan
C Die Afrikanasiesbeker ('The African Cup of Nations')
D Politieke onstabiliteit in Sirië

1.1.7 Toeriste wat by 'n FTTSA-gesertifiseerde onderneming tuisgaan, is verseker dat:

1. Hulle besoek vir plaaslike gemeenskappe voordelig is.
2. Die besigheid se wins gewaarborg is om drasties te styg.
3. Die besigheid eties bedryf word.
4. Die besigheid op 'n maatskaplik- en omgewings-verantwoordelike wyse bedryf word.

A 1, 2, 3
B 1, 3, 4
C 2, 3, 4
D Al die bogenoemde

1.1.8 Erfenistoerisme kan … insluit.

A reksspronge
B begraafplaastoere
C voetslaansafari's
D B en C is korrek

1.1.9 Die verduideliking van simbole wat op 'n kaart aangetref word, staan as … bekend.

A 'n legende
B skale
C afstandaanduiders
D ikone

1.1.10 Die breedtelyn wat die aarde in die Noordelike en Suidelike Halfronde verdeel:

A Ewenaar
B Kreefskeerkring
C Steenbokskeerkring
D Universele Tydkoördinaat ('UTC')

1.1.11 Die tipe vliegtuig wat op 'n vlugrooster aangedui word, lig die passasier in oor die …

A naam van die lugdiens.
B prys van die kaartjie.
C frekwensie van die vlugte (hoe gereeld daar vlugte is).
D grootte van die vliegtuig.

1.1.12 Hierdie is 'n algemene simptoom van vlugvoosheid:

A Groter eetlus
B Hoë energievlakke
C Nagblindheid
D Disoriëntasie

1.1.13 Hierdie Europese land gebruik NIE die euro as hulle geldeenheid NIE:

A Griekeland
B Spanje
C Italië
D Engeland

1.1.14 Die 1%-heffing wat deur TOMSA van toerismebesighede verhaal word, word gebruik om …

A gebeurtenisse/geleenthede te borg.
B eiendom te koop.
C nuwe hotelle te bou.
D Suid-Afrika te bemark.

1.1.15 'n Metode wat deur toerismebesighede gebruik word om hulle bemarkingsdoelwitte te behaal, is 'n bemarkings-…

A plan.
B instrument.
C resep.
D aksie.

1.1.16 Die … mark is die kernmark wat die grondslag vorm waarop toerismegroei in 'n land gebou word.

A internasionale
B opkomende
C plaaslike
D gevestigde internasionale

1.1.17 Die kategorie toeris wat as deel van 'MICE'-toerisme geklassifiseer word:

A Avontuurtoeris
B Besigheidstoeris
C Ekotoeris
D Gesondheidstoeris

1.1.18 Hierdie toekenning gee erkenning aan uitstekende kliëntediens in die toeristebedryf:

A Welkom
B ETEYA
C Imvelo
D Kudu

1.1.19 Hierdie tipe tegnologie kan NIE gebruik word om 'n betaling te doen NIE:

A Outomatiese tellermasjien
B Spoedpunt-masjien
C Telekonferensie
D Telefoon

1.1.20 Hierdie gebeurtenis het in 2012 'n NEGATIEWE uitwerking op Suid-Afrika se beeld as 'n potensiële inkomende toeriste-bestemming gehad:

A Die prestasies van die paralimpiese spanne
B Die swak prestasie van die rand
C Die Marikana-ramp
D Die prestasies van die nasionale rugby- en sokkerspanne

(20 x 1) (20)

1.2 Gee EEN woord/term/frase vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord/term/frase langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 Die valutakode vir Suid-Afrika se geldeenheid (1)

1.2.2 Die proses om geld van een geldeenheid vir 'n ander te ruil (1)

1.2.3 Die waardeverandering van 'n geldeenheid van dag tot dag (1)

1.2.4 Die waarde van een geldeenheid in vergelyking met 'n ander geldeenheid (1)

1.2.5 Die totale waarde van goedere en dienste wat oor een jaar in 'n land gelewer word (1)

1.3 Kies die korrekte woord(e) uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.3.6 paspoort.

1.3.1 Die kleurvolle huise van die Bo-Kaap word met die (Griekse/ Maleise) mense verbind. (1)

1.3.2 Kralewerk en klere is voorbeelde van toerisme-(produkte/dienste). (1)

1.3.3 Batho Pele is 'n frase wat (mense eerste/trots Suid-Afrikaans) beteken. (1)

1.3.4 Die grootte van die omgewingsimpak van toerisme op besigheids-bedrywighede staan as sy (koolstofvoetspoor/koolstofafskrif) bekend. (1)

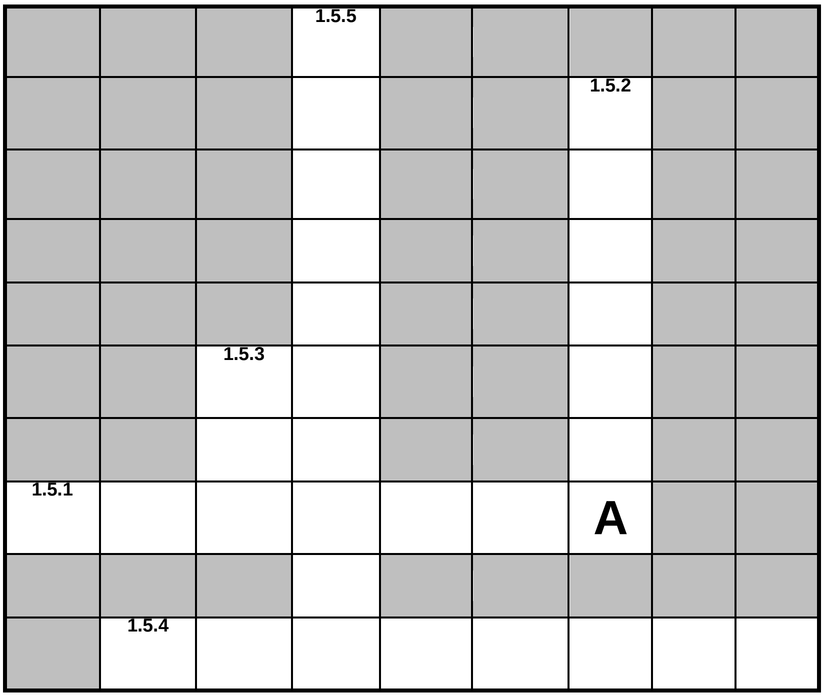
1.3.5 Xenofobiese geweld is 'n voorbeeld van 'n (politieke situasie/ natuurlike gebeurtenis). (1)

1.4 Kies 'n werksbeskrywing uit KOLOM B wat by 'n spanlid in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.4.6 J.

KOLOM A	KOLOM B
1.4.1 Skriba	A 'n kalm, denkende individu wat die groep se besprekings en gevolgtrekkings opsom
1.4.2 Leier	B die belangrikste vaardigheid is om 'n duidelike skryfstyl te hê en die vermoë om inligting te organiseer sodat dit maklik toeganklik is
1.4.3 Verklaarder/Verduideliker	C die persoon wat verskille in die groep hanteer en probeer om vrede tussen individue te bewerkstellig
1.4.4 Hekwag	D die persoon wat nuwe idees gee en oplossings voorstel
1.4.5 Harmoniseerder	E 'n persoon met die energie, deursettingsvermoë en inisiatief om struikelblokke te oorkom en kompeterende dryfkrag aan die span te gee
	F die persoon wat verseker dat elkeen 'n rol het om te vervul en binne die omvang van die projek werk

(5 x 1) (5)

1.5 Gebruik die leidrade wat gegee word om die blokkiesraaisel hieronder te voltooi. MOENIE die blokkiesraaisel in die ANTWOORDEBOEK oorteken NIE. Skryf slegs die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) en die antwoord in die ANTWOORDEBOEK neer.



LEIDRADE:

	DWARS	AF	
1.5.1	Toeriste word afgeraai om in stilstaande water te swem om hulle teen hierdie water-oordraagbare siekte te beskerm.	–	(1)
1.5.2	–	Hierdie potensieel dodelike siekte kom hoofsaaklik in Mpumalanga en Limpopo voor.	(1)
1.5.3	–	Die akroniem vir die organisasie wat wêreldwyd vir die monitering van aansteeklike siektes verantwoordelik is.	(1)
1.5.4	Hierdie voorkomende maatreël word teen geelkoors en hepatitis B getref.	–	(1)
1.5.5	–	Toeriste word aangeraai om … water te drink wanneer hulle in die buiteland reis.	(1)

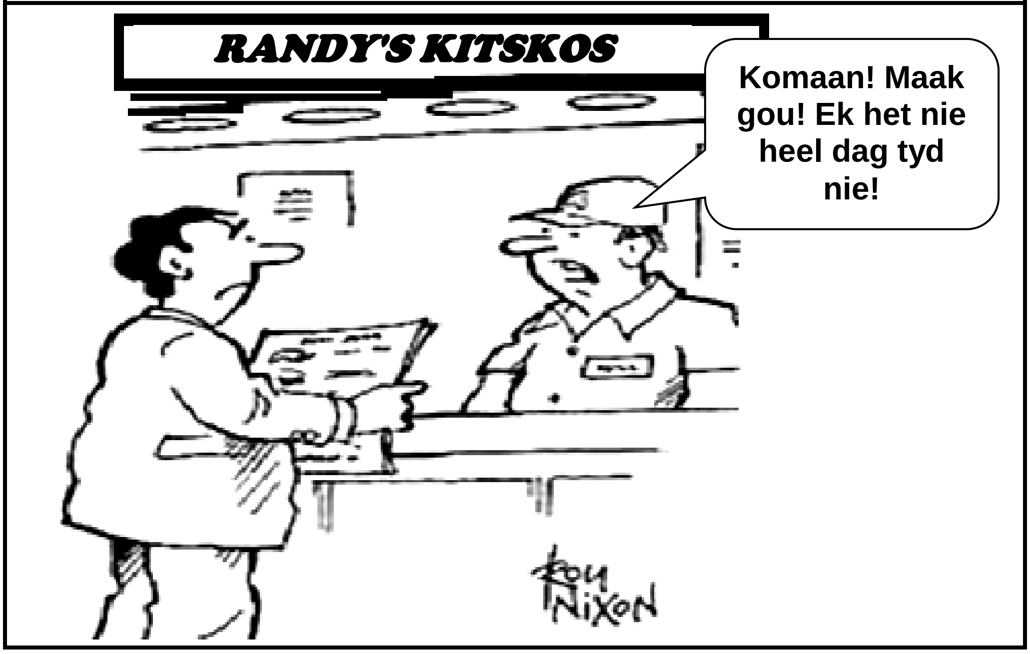
TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: TOERISME AS 'N INTERVERWANTE STELSEL

VRAAG 2

2.1 Bestudeer die spotprente hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

SPOTPRENT A



[Bron: www.cartoonstock.com]

SPOTPRENT B

[Bron: www.cartoonstock.com]

2.1.1 Identifiseer die produk wat in SPOTPRENT A aangebied word. (1)

2.1.2 (a) Identifiseer die gehalte van die diens wat in SPOTPRENT A aan die kliënt gebied word. (1)

(b) Gee TWEE redes om jou antwoord op VRAAG 2.1.2(a) te staaf. (4)

2.1.3 (a) Verduidelik TWEE maniere waarop swak kliëntediens in SPOTPRENT B 'n negatiewe uitwerking op Suid-Afrika se bruto binnelandse produk (BBP) sal hê. (4)

(b) Stel TWEE stappe voor wat die bestuurder van EZEE Lugdiens kan implementeer om kliëntediens te verbeter. (4)

2.2 Verwys na die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

WITSKRIF

DIE ONTWIKKELING EN BEVORDERING VAN TOERISME IN SUID-AFRIKA

REGERING VAN SUID-AFRIKA
DEPARTEMENT VAN OMGEWINGSAKE EN TOERISME

MEI 1996

DIE EKONOMIESE DOELWITTE VAN DIE TOERISME-WITSKRIF

Twee van die elf ekonomiese doelwitte wat in die Witskrif genoem word, is:

- *Om binnelandse toerisme onder alle Suid-Afrikaners te bevorder*
- *Om die beste gebruik te maak van geleenthede vir KMMO's, veral vir opkomende entrepreneurs*

2.2.1 Behalwe vir die twee ekonomiese doelwitte soos in die uittreksel genoem, noem die hoofdoelwit van die Toerisme-Witskrif. (2)

2.2.2 Bestudeer die ekonomiese doelwitte van die Toerisme-Witskrif.

(a) (i) Noem EEN inisiatief/veldtog wat deur die NDT ingestel is wat hierdie doelwit aanpak. (2)

(ii) Verduidelik hoe die inisiatief/veldtog wat jy in VRAAG 2.2.2(a)(i) genoem het, die doelwit aanpak. (2)

(b) (i) Noem EEN inisiatief wat deur die NDT ingestel is wat die doelwit 'om die beste gebruik te maak van geleenthede vir KMMO's, veral vir opkomende entrepreneurs' aanpak. (2)

(ii) Verduidelik hoe die inisiatief/veldtog wat jy in VRAAG 2.2.2(b)(i) genoem het, die doelwit aanpak. (2)

2.3 Die Toerisme-BBSEB-telkaart en -handves word gebruik om die vlak van transformasie van die toeristebedryf te meet.

Noem DRIE aanwysers wat in die BBSEB-telkaart gebruik word om transformasie in die toeristesektor te meet. (6)
[30]

VRAAG 3

Bestudeer die diensvoorwaardes en die advertensie vir 'n vakante pos in die gasvryheidsbedryf hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

BEACON STAR HOTEL: DIENSVOORWAARDES	
	Werksure: 45 uur per week **Oortyd:** Slegs indien vooraf gereël, nie meer as 10 uur per week oortyd nie. **Betaling van oortyd:** Oortyd moet betaal word teen een en 'n half keer die werker se loon. **Werk op Sondae:** As 'n werker nie gewoonlik op 'n Sondag werk nie, moet die werkgewer dubbel die normale tarief betaal. **Openbare vakansiedae:** Werkers werk op 'n openbare vakansiedag as daar so ooreengekom is. **Nagwerk:** Nagwerk kan slegs gedoen word as daar so ooreengekom is. **Verlof:** 'n Werknemer is geregtig op vier tipes verlof, naamlik jaarlikse, siek-, gesinsverantwoordelikheids- en kraamverlof. **Footjies:** Werknemers hou fooitjies ('tips') wat ontvang word.

Die vyfster-Beacon Star Hotel het 'n vakante pos vir 'n portier.
Die advertensie hieronder het in 'n plaaslike koerant verskyn.

VAKANTE POS
Beacon Star Hotel
Kaapstad

☆☆☆☆ ☆

PORTIER

Voordele:

____
____

E-pos aansoeke aan mike@starhotel.co.za

3.1 Noem TWEE hoofpligte van 'n portier. (2)

3.2 Noem TWEE diensvoorwaardes van 'n portier by die Beacon Star Hotel. (2)

3.3 Noem TWEE eienskappe van 'n goeie portier. (2)

3.4 Verduidelik TWEE voordele wat deur die Beacon Star Hotel aangebied word. (4)
[10]

TOTAAL AFDELING B: 40

AFDELING C: VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 4

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

WELKOM BY PJVSA ('PHASA')

Professionele Jagtersvereniging van Suid-Afrika

Ons Visie
Om die toonaangewende professionele jagowerheid te wees wat die beste gebruik maak van die natuurlewe en professionele jagtalent in Suid-Afrika tot voordeel van alle <u>belanghebbendes en die breër gemeenskap</u> op 'n gepaste en volhoubare wyse om sodoende die <u>bronbasis vir die nageslag te bewaar</u>.

Missieverklaring
Die PJVSA ondersteun natuurbewaring en ekologies <u>volhoubare ontwikkeling</u> en gebruik van natuurlike bronne tot voordeel van die huidige geslag en die nageslag, deur etiese jag te bevorder.

JAGPRYSE VAN 'N JAGMAATSKAPPY IN SUID-AFRIKA	
TROFEE	**PRYS**
Bobbejaan	VSA $200
Swartwildebees	VSA $1 150
Blesbok – gewone	VSA $480

[Bron: www.phasa.co.za]

4.1.1 Pas elk van die onderstreepte terme of frases in die uittreksel hierbo by die DRIE pilare van verantwoordelike en volhoubare toerisme. (6)

4.1.2 (a) Dink jy die PJVSA beskerm ons natuurlewe? (1)

(b) Gee EEN rede vir jou antwoord op VRAAG 4.1.2(a). (2)

4.1.3 Stel EEN manier voor waarop wettige jag in Suid-Afrika 'n gemeenskap kan ophef. (2)

4.1.4 Stel EEN metode voor om renosterstropery in Suid-Afrika te stop. (2)

4.1.5 Gee TWEE redes waarom die swartwildebees duurder is om te jag as die ander diere in die tabel hierbo. (4)

4.2 4.2.1 Waarvoor staan die afkorting *CITES*? (2)

4.2.2 Bespreek EEN manier waarop CITES tot die beskerming van ons renosterspesies bydra. (2)
[21]

VRAAG 5

5.1 Lees die advertensies hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

'n Entrepreneur het R7 miljoen en wil 'n gevestigde avontuurtoerisme-besigheid vir groot groepe toeriste koop. Hy moet die twee avontuurtoerisme-eiendomme hieronder met mekaar vergelyk.

ADVERTENSIE A	ADVERTENSIE B
TE KOOP **Dullstroom, Mpumalanga** Klein 200 ha plaas. Kunsvlieghengel, perdryroetes, 4x4-roetes, voetslaanroetes, skermsweef, kampeerfasiliteite en 'n groot tienslaapkamerhuis met en suite-fasiliteite. R6,2 miljoen. Kontak Mervin: 072 633 5478	**TE KOOP** **Ballito, KZN Noordkus** Groot 1 000 ha werkende suikerrietplaas, 50 km vanaf Durban. Direkte toegang tot privaat strand. Klein diepseevissersbootjie ingesluit. Een kothuis met twee slaapkamers. R5,9 miljoen. Kontak Charne: 081 765 8293

5.1.1 Kies die geskikste eiendom vir avontuurtoerisme en gee EEN rede vir jou keuse. (3)

5.1.2 Identifiseer die advertensie wat potensiaal het vir marinetoerisme. Gee EEN rede vir jou keuse. (3)

5.1.3 Gee EEN moontlike rede waarom die entrepreneur 'n gevestigde toerismebesigheid wil koop. (2)

5.1.4 Gee EEN rede waarom die frase 'direkte toegang tot privaat strand' vir die welgestelde-huislike-paartjie-marksegment aantreklik sal wees. (2)

5.1.5 Verwys na ADVERTENSIE A oor die Dullstroom-eiendom.

Bestudeer die SSGB ('SWOT')-analise hieronder en voltooi die tabel deur EEN voorbeeld elk by (a) en (b) te gee.

MOENIE die tabel in die ANTWOORDEBOEK oortrek NIE.

SSGB ('SWOT')-ANALISE	
Sterk punte ('**S**trengths')	Die plaas is 'n klein, beheerbare grootte.
Swak punte ('**W**eaknesses')	Die eiendom is duurder.
Geleenthede ('**O**pportunities')	(a)
Bedreigings ('**T**hreats')	(b)

(2)
(2)

5.2 Bestudeer die foto hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Siyanamukela Kulturele Dorpie

*(*Siyanamukela: 'Jy is welkom.')*

'Dit is hier in Suid-Afrika.'

'n Reënboog van Kulture

Ons unieke en diverse Suid-Afrikaanse kultuur lok baie plaaslike en internasionale besoekers. Ons kos, ons wyn, ons kuns en handwerk en ons gasvrye mense belowe 'n onvergeetlike kulturele ervaring. Die meeste internasionale besoekers verlaat Suid-Afrika met 'n blywende indruk van vriendelike, gemoedelike Suid-Afrikaners wat graag lag.

[Bron: www.southafrica.net]

5.2.1 Identifiseer DRIE kulturele aspekte in die foto wat toeriste in die Siyanamukela Kulturele Dorpie kan ervaar. (3)

5.2.2 Bespreek EEN manier waarop die Siyanamukela Kulturele Dorpie bydra om Suid-Afrika 'n voorkeurbestemming te maak. (2)

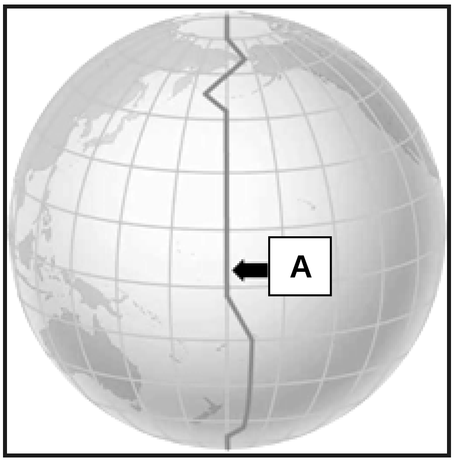
[19]

TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D: TOERISME-AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS

VRAAG 6

6.1



6.1.1 Benoem die lengtelyn by **A** in die illustrasie hierbo. (1)

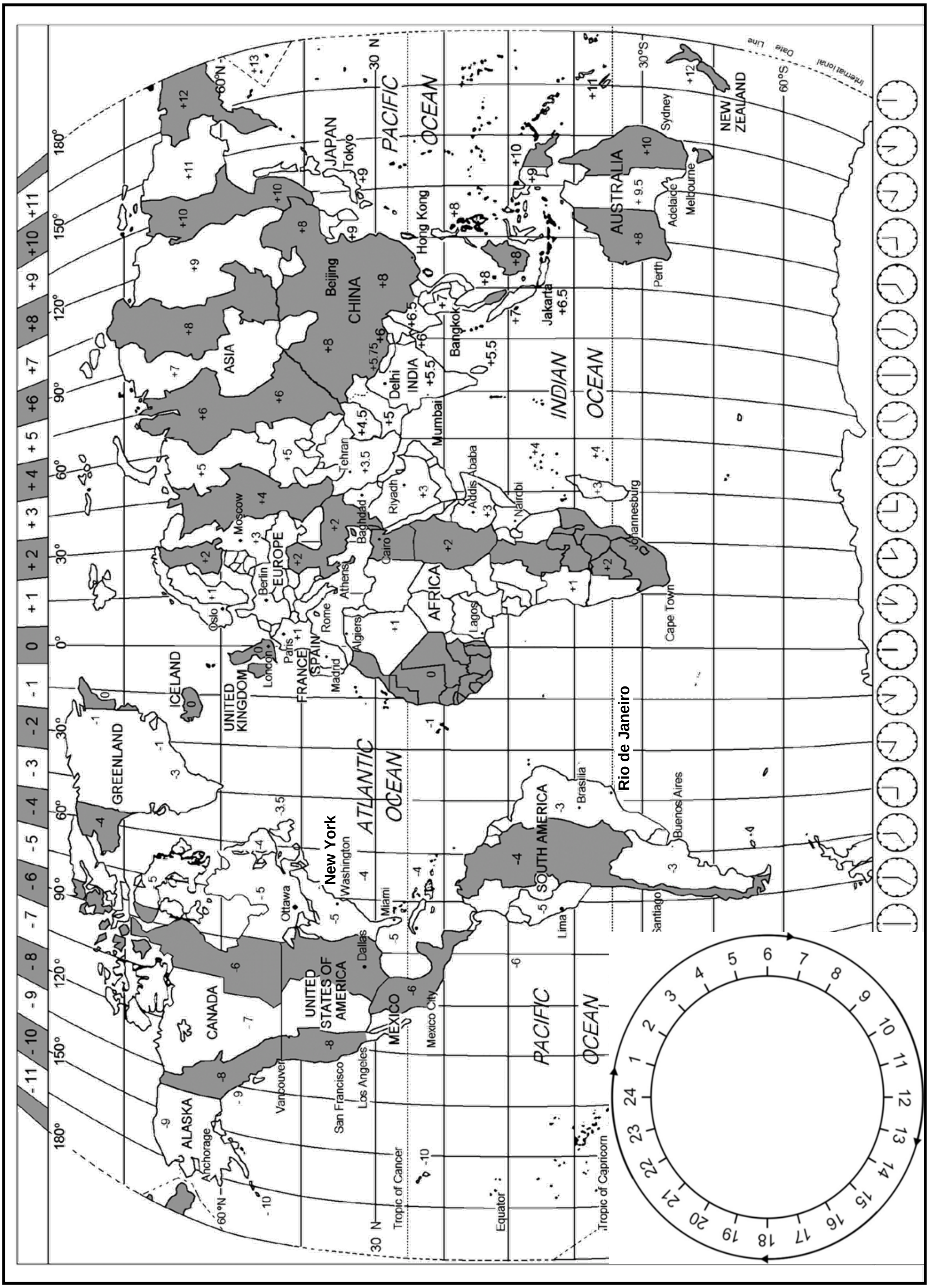
6.1.2 Lewer kommentaar op waarom die vorm van hierdie lyn verskil van dié van die ander lengtelyne. (2)

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

6.2.1 Identifiseer die praktyk wat in die spotprent hierbo uitgebeeld word. (1)

6.2.2 Noem EEN positiewe invloed wat hierdie praktyk op 'n land se toeristebedryf het. (2)

6.3 Bestudeer die wêreldtydsonekaart hieronder en beantwoord die vrae.



6.3 Gebruik die tydsonekaart en die inligting hieronder om die vrae wat volg te beantwoord. Toon ALLE berekeninge en pas DBT ('DST') toe waar nodig.

'n Paartjie van Suid-Afrika beplan 'n reis na Rio de Janeiro in Brasilië. Die paartjie sal vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe vertrek. Hulle sal vir 10 uur vlieg en op 10 Junie om 11:00 in Rio de Janeiro aankom.

6.3.1 Bereken die vertrektyd en dag of datum vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe. (Ignoreer DBT.) (6)

6.3.2 Noem die reisverwante toestand wat die paartjie kan ervaar wanneer hulle in Rio de Janeiro aankom. (1)

6.3.3 Die volgende been van die paartjie se reis sal New York wees. Hulle sal op 30 Junie om 08:00 in New York aankom. Met hulle aankoms sal hulle hul kinders in Suid-Afrika bel.

LET WEL: New York gebruik DBT.

Bereken die tyd en datum waarop die kinders die oproep in Suid-Afrika sal ontvang. (6)

6.4 Bestudeer die valutatabel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

RAND-EKWIVALENT SOOS OP 2 NOVEMBER 2013

VALUTA	BAK	BVK
1 Britse pond (£)	13,30	13,90

BAK: Die bankaankoopkoers word gebruik wanneer banke buitelandse valuta aankoop.
BVK: Die bankverkoopkoers word gebruik wanneer banke buitelandse valuta verkoop.

'n Suid-Afrikaanse paartjie het R21 500 vir hulle vakansie na Londen.

6.4.1 Bereken hoeveel hulle in Britse pond vir hulle R21 500 sal ontvang. (3)

6.4.2 'n Duitse toeris het op die Internet gesoek vir die prys van 'n retoervliegkaartjie vanaf Frankfurt na Johannesburg met die Suid-Afrikaanse Lugdiens (SAL).

	TOTALE PRYS (ALLE BELASTINGS INGESLUIT)	VERTREK-TYD	AANKOMS-TYD
	€1 191,86	20:05	+07:30

(a) Gebruik die wisselkoers van 1 euro = R10,56, en skakel die prys van die vliegkaartjie na rand om. (2)

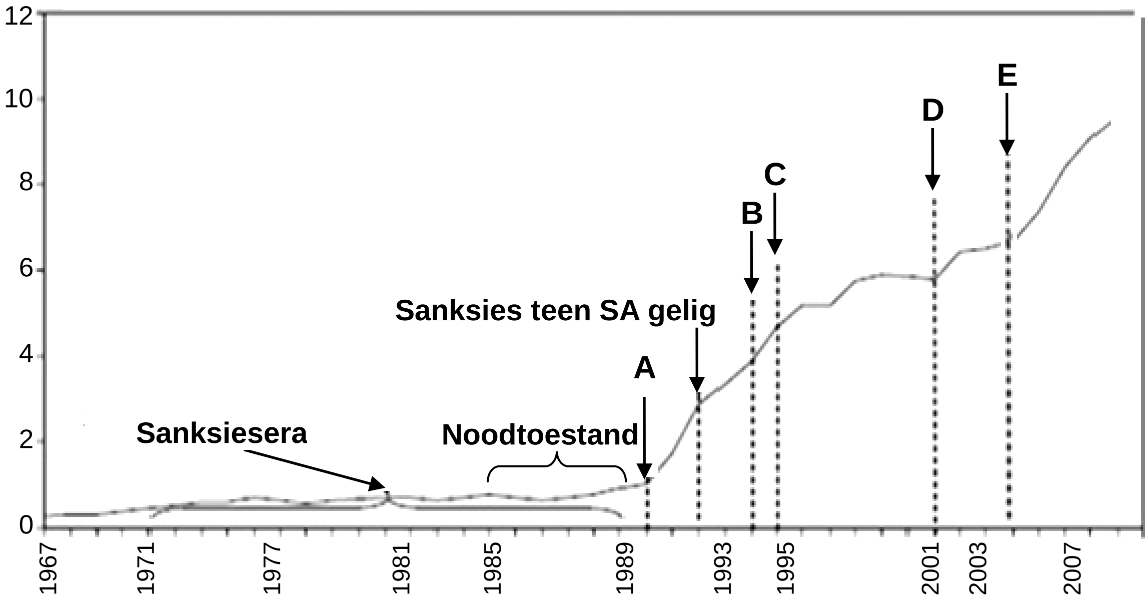
(b) Wat dui die plusteken (+) voor die aankomstyd aan? (1)
[25]

VRAAG 7

7.1 Bestudeer die grafiek en die lys van wêreldgebeure en politieke situasies hieronder wat 'n groot impak op toeristeneigings in Suid-Afrika gehad het en beantwoord die vrae wat volg.

DIE IMPAK VAN WÊRELDGEBEURE EN POLITIEKE SITUASIES OP TOERISME IN SUID-AFRIKA

BUITELANDSETOERISTE-AANKOMSTE IN SUID-AFRIKA, 1967–2009



[Bron: SAToerisme, 2010]

tsoenami in Suidoos-Asië; eerste demokratiese verkiesing in Suid-Afrika; Nelson Mandela vrygelaat; bombardering van die Wêreldhandelsentrum in New York (9/11); Rugbywêreldbeker

7.1.1 Pas VYF wêreldgebeure en politieke situasies in die lys hierbo by die datumlyne in die grafiek. Skryf slegs die letter (A–E) en die antwoord in die ANTWOORDEBOEK neer. (5)

7.1.2 Bespreek TWEE redes waarom daar min groei in toeriste-aankomste vanaf 1981 tot 1989 was. (4)

7.1.3 Die bombardering van die Wêreldhandelsentrum in New York het 'n toename in buitelandse aankomste in Suid-Afrika tot gevolg gehad.

Skryf 'n paragraaf en bespreek DRIE redes vir hierdie verskynsel (gebeurtenis of neiging). (6)

7.2 **DIE ROL VAN SA TOERISME IN DIE BEMARKING VAN SUID-AFRIKA**

Die kern van Suid-Afrikaanse Toerisme (SA Toerisme) se besigheid is bemarking in die **ontspannings-** en **besigheids**toerismemarkte.

7.2.1 Gee EEN rede waarom Suid-Afrikaanse Toerisme hulle bemarking op besigheidstoerisme fokus. (2)

7.2.2 Stel TWEE maniere voor waarop 'n besigheidstoeris oortuig kan word om meer geld in Suid-Afrika te spandeer. (4)

7.2.3 SA Toerisme is voortdurend op soek na nuwe en opkomende internasionale markte om Suid-Afrika as 'n bestemming te bemark.

Verduidelik die TWEE belangrikste aspekte wat Suid-Afrikaanse Toerisme in ag moet neem voordat hulle besluit om geld op internasionale bemarking te spandeer. (4)
[25]

TOTAAL AFDELING D: 50

AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE

VRAAG 8

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

Werknemers van Pezulu Pendeldienste vergader elke maand om die vlak van kliëntetevredenheid te assesseer.

8.1.1 Identifiseer die strategie wat in die tekenprent gebruik word met die doel om die gehalte van diens in hierdie besigheid te verbeter. (2)

8.1.2 Verduidelik die TWEE stappe wat in die gehaltebeheerproses wat jy in VRAAG 8.1.1 geïdentifiseer het, gebruik sal word. (4)

8.1.3 Beskryf TWEE voordele van gehaltebeheer in 'n toerisme-besigheid. (4)

8.1.4 Behalwe die strategie wat jy in VRAAG 8.1.1 geïdentifiseer het, noem TWEE ander maniere waarop toerismebesighede gehaltediens kan lewer en kan handhaaf. (4)

8.1.5 Stel TWEE maniere voor wat die maatskappy kan gebruik om 'n ongelukkige kliënt in 'n gelukkige kliënt te verander. (4)

8.2 Noem EEN moontlike metode wat 'n akkommodasie-onderneming kan gebruik om aan die verwagtinge van die volgende gaste te voldoen:

8.2.1 'n Gas in 'n rolstoel (1)

8.2.2 'n Gas wat rook (1)

8.2.3 'n Gereelde ('frequent') gas (1)

8.2.4 'n Gesin met jong kinders (1)

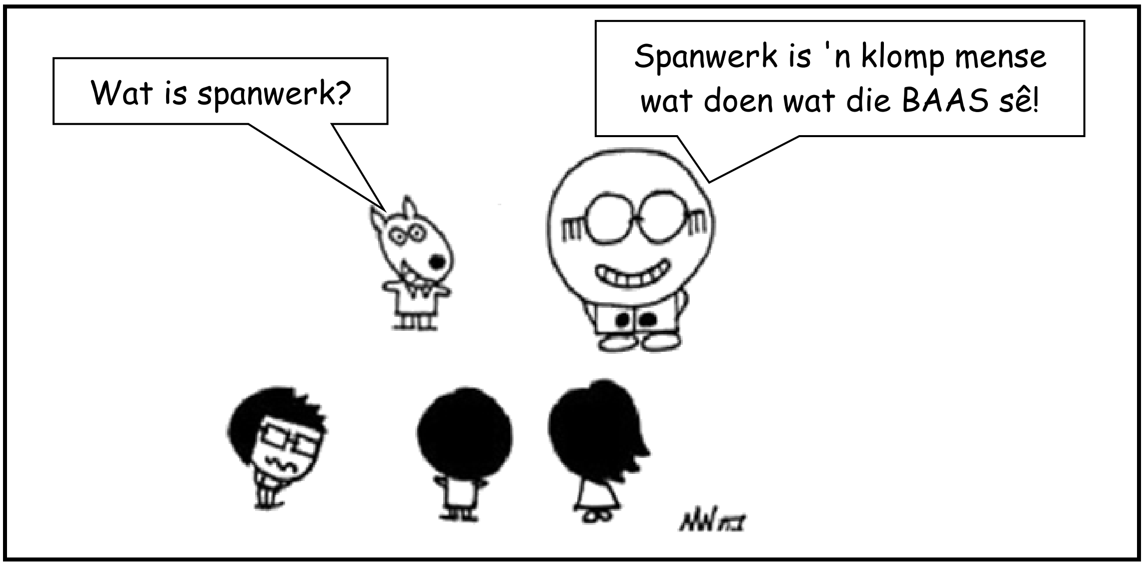
8.3 Die Afrika-kontinent verteenwoordig die grootste inkomende toeristemark.

Noem TWEE kulturele behoeftes wat 'n toerismebesigheid in ag moet neem wanneer hulle met hierdie mark skakel. (2)

[24]

VRAAG 9

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

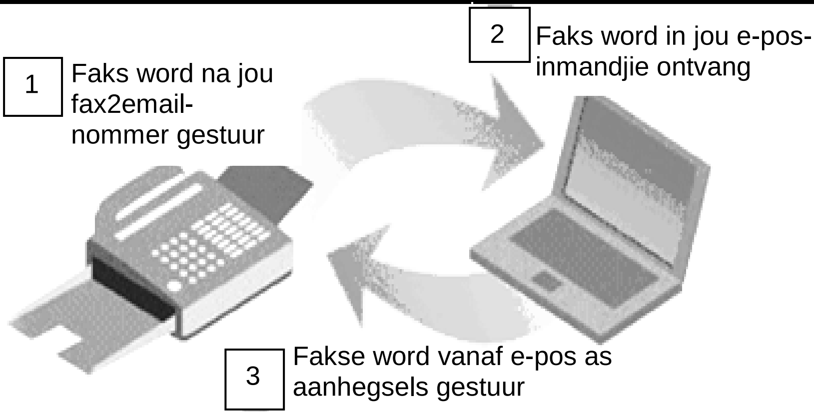


Spanwerk is veel meer as net doen wat die 'baas sê'.
Sê wat jy onder *spanwerk* verstaan. (2)

9.2 Bestudeer die diagram hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Fax2email is 'n nuwe produk wat dit moontlik maak om dokumente wat gefaks word, as e-pos-aanhegsels te ontvang.

Hoe dit werk



9.2.1 Afgesien van die tegnologie in die diagram hierbo, noem EEN ander vorm van tegnologie wat ook gebruik kan word om 'n faks elektronies te ontvang. (2)

9.2.2 Verduidelik EEN voordeel van fax2email vir 'n besigheidstoeris. (2)
[6]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200