

SA EXAM PAPERS This Paper was downloaded from SAEXAMPAPERS  
**SA's Leading Past Year**

**Exam Paper Portal**



*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](http://www.saexampapers.co.za)



**SA EXAM  
PAPERS**

SA EXAM PAPERS  
Proudly South African



# basic education

Department:  
Basic Education  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

**NASIONALE  
SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**TOERISME  
NOVEMBER 2025**

**PUNTE: 200**

**TYD: 3 uur**

**Hierdie vraestel bestaan uit 28 bladsye.**



## INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies aandagtig voordat jy die vrae beantwoord.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.
2. Beantwoord AL die vrae.
3. Begin ELKE vraag op 'n NUWE bladsy.
4. Rond jou antwoorde vir VRAAG 3.3 en 3.4 tot TWEE desimale plekke af.
5. Toon ALLE berekeninge.
6. Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.
7. Gebruik die puntetoekenning van elke vraag as 'n riglyn vir die lengte van jou antwoord.
8. Skryf netjies en leesbaar.
9. Die tabel hieronder is 'n riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling in te deel.

AFDELING	ONDERWERPE	PUNTE	TYD (minute)
A	Kortvrae	40	20
B	Kaartwerk en Toerbepanning; Buitelandse Valuta-verhandeling	50	50
C	Toeristebesienswaardighede; Kultuur- en Erfenistoerisme; Bemarking	50	50
D	Toerismesektore; Volhoubare en Verantwoordelike Toerisme	30	30
E	Plaaslike, Streeks- en Internasionale Toerisme; Kommunikasie en Kliëntediens	30	30
	<b>TOTAAL</b>	<b>200</b>	<b>180</b>

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

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommers (1.1.1 tot 1.1.20) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.1.21 D.

1.1.1 'n Faktor wat waardering toon wat by 'n reisbegroting ingesluit moet word:

- A Huur 'n private straler ('jet')
- B Koop luukse aandenkings
- C Betaal toelaes of footjies ('tips')
- D Eet by fynproewer-restaurante

1.1.2 Suid-Afrika het 'n nuwe Witskrif vir Toerisme.

Die departement verantwoordelik vir die ontwikkeling van die **Witskrif oor die Ontwikkeling en Bevordering van Toerisme in Suid-Afrika**:

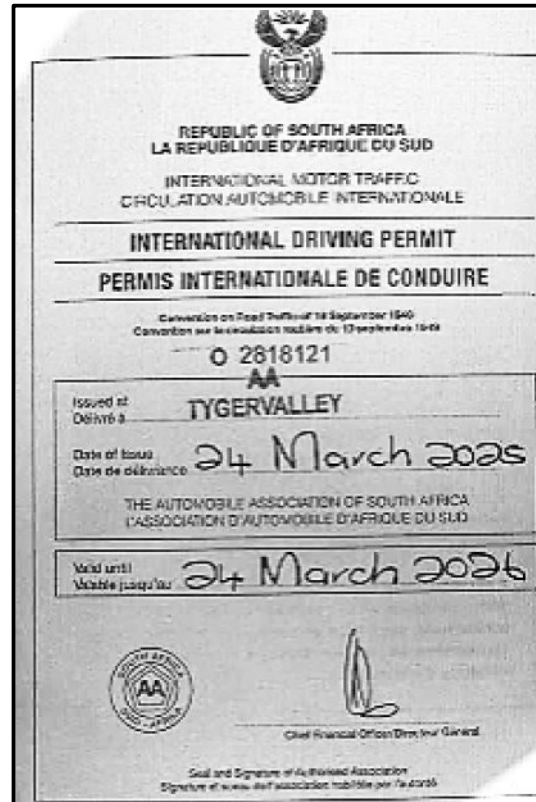


- A Nasionale Departement van Toerisme
- B Departement van Toerisme
- C Departement van Omgewingsake en Toerisme
- D Departement van Binnelandse Sake

1.1.3 Die 180°-lengtelyn staan ook as die ... bekend.

- A Greenwich-meridiaan
- B Kreefskeerkring
- C UTK (Universele Tydkoördinaat)
- D internasionale datumlyn

- 1.1.4 'n Internasionale bestuurspermit word deur die ... in Suid-Afrika uitgereik.



- A Departement van Gesondheid  
 B Departement van Binnelandse Sake  
 C Automobiel-Assosiasie  
 D Lughawemaatskappy van Suid-Afrika
- 1.1.5 Die dokumente wat benodig word voordat buitelandse valuta vir 'n oorsese reis aangekoop kan word:
- A Bewys van inkomste en bankstate  
 B Geldige visum en internasionale bestuurspermit  
 C Betaalde vliegkaartjie en geldige paspoort  
 D Brief vanaf werkgewer en toestemmingsvorm van ouers
- 1.1.6 Die Africa Travel Indaba wat Suid-Afrika aan plaaslike en streekmarkte bekend stel, word jaarliks in ... gehou.
- A Kaapstad  
 B Bloemfontein  
 C Durban  
 D Johannesburg

- 1.1.7 Hierdie woestynstad, wat in die Midde-Ooste geleë is, is een van die wêreld se rykste en grootste argeologiese terreine:
- A Parthenon
  - B Windmeulens
  - C Agra
  - D Petra
- 1.1.8 'n Toename in besoekersgetalle en tyd wat by 'n besienswaardigheid deurgebring word, sal ... tot gevolg hê.
- A laer as verwagte besoekersgetalle
  - B inkomste wat die teikengetalle oorskry
  - C minder terugkeerbeseoeke na die bestemming
  - D uitbuiting van die plaaslike gemeenskap
- 1.1.9 Die organisasie wat vir die verklaring van Wêrelderfenisterreine verantwoordelik is:
- A UNESCO
  - B SAHRA
  - C PRASA
  - D 'ACSA'
- 1.1.10 'Meetings Africa' is 'n reishandelskou wat ... toeriste lok.
- A MESE
  - B BVF ('VFR')
  - C SBT ('SIT')
  - D BTW
- 1.1.11 Om vlugkaartjies te ontvang waarop daar afslag gegee word, is 'n ... voordeel vir 'n werknemer.
- A besoldigings-
  - B by-
  - C verlof-
  - D mediese
- 1.1.12 Blouvlag-sertifisering gee erkenning aan ... wat aan hoë bestuurstandaarde en volhoubaarheid in 'n mariene omgewing voldoen.
- A gholfbane
  - B strande en marinas
  - C casino's en oorde
  - D temaparke

- 1.1.13 Die organisasie wat verantwoordelike en volhoubare praktyke in toerismebesighede aanmoedig en sertifiseer:
- A FTT
  - B SAL
  - C TGRSA ('TGCSA')
  - D TBRSA ('TBCSA')
- 1.1.14 WESSA onderskryf die ... pilaar van volhoubare toerisme.



- A ekonomiese
  - B maatskaplike
  - C omgewings-
  - D wins-
- 1.1.15 Volhoubare praktyke wat die omgewingsimpak van toerisme verminder:
- A Tuinbou-inisiatiewe
  - B 'Wit was'-inisiatiewe
  - C 'Groen was'-projekte
  - D Hulpbronbestuur
- 1.1.16 Die mees aanvaarbare vorm van betaling wanneer 'n voertuig gehuur word:
- A Kontant
  - B Kredietkaart
  - C Reisigerstjek
  - D Elektroniese fondsoordrag ('EFT')

- 1.1.17 Die 'QR'-kode in die prent hieronder word gebruik om ...



- A toegang tot die webtuiste van die besigheid te kry.  
 B klante raad te gee oor toepaslike optrede.  
 C werknemers weer op te lei en hulle vaardighede te verbeter.  
 D persoonlike besonderhede van 'n klant te verkry.
- 1.1.18 Die Wêreld-atletiekkampioenskap, wat in September 2026 in Boedapest gehou gaan word, is 'n voorbeeld van 'n ...
- A sportgebeurtenis.  
 B wêreldberaad.  
 C welwillendheidskonsert.  
 D internasionale konferensie.
- 1.1.19 Die kodes wat vir internasionale finansiële transaksies tussen banke vereis word:
- A Snapscan  
 B SWIFT  
 C Banknota  
 D SHYFT
- 1.1.20 Die verwoestende aardbewings wat Thailand in Maart 2025 getref het, word as ... gekategoriseer.
- A 'n protesaksie  
 B politieke onrus  
 C 'n pandemie  
 D 'n natuurramp







(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 vraagnommers (1.2.1 tot 1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.2.6 bankaankoopkoers.

doeane-amptenare; reistoelaes; frank; gesondheidsertifikaat;  
gesondheidsvoorsorgmaatreëls; doeaneregulasies; euro

- 1.2.1 Die amptelike geldeenheid van Duitsland
- 1.2.2 Die dokument wat bevestig dat 'n reisiger die vereiste inentings ontvang het om sekere lande binne te gaan
- 1.2.3 Die gebruik van voorkomende medikasie, insekweerders en sonskerm om tydens reis persoonlike welstand in stand te hou
- 1.2.4 'n Bedrag geld wat 'n reisiger jaarliks vir buitelandse valuta mag omruil wanneer daar na die buiteland gereis word
- 1.2.5 Regulasies wat die beweging van items, soos alkohol, tabak en valuta wat in 'n land ingebring word, beheer (5 x 1) (5)
- 1.3 Kies die korrekte woord(e) uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommers (1.3.1 tot 1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.3.6 paspoort.
- 1.3.1 Die duur van 'n vlug tussen vertrek en aankoms staan as (vliegtyd/oorstaantyd) bekend.
- 1.3.2 Die Middellandse See-kuslyn, wat vir glansryke stede soos Nice en Cannes bekend is, staan as die (Franse Riviera/Amalfi-kus) bekend.
- 1.3.3 Die windmeulens is 'n gewilde attraksie in (België/Nederland).
- 1.3.4 (BVK/KMB) verwys na 'n maatskappy se inisiatiewe wat op 'n bydrae tot maatskaplike ontwikkeling bo en behalwe hulle kernbesigheidsaktiwiteite gerig is.
- 1.3.5 Die statistiek wat die aantal inkomende reisigers meet wat 'n land binne 'n gegewe tydperk besoek, staan as (immigrasie/buitelandse aankomste) bekend. (5 x 1) (5)

- 1.4 Pas die faktore wat tot die sukses van 'n toeriste-atraksie in KOLOM A bydra, by die voorbeeld in KOLOM B. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommers (1.4.1 tot 1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.4.6 G.

KOLOM A		KOLOM B	
1.4.1	Misdaadvoorkoming op die terrein van die atraksie	A	
1.4.2	Voorkoms en instandhouding van 'n atraksie	B	
1.4.3	Bemaking van die atraksie	C	
1.4.4	Universele toegang tot die atraksies	D	
1.4.5	Bekwame en etiese gedrag van die personeel wat by die atraksie werk	E	
		F	

(5 x 1)

(5)

- 1.5 Bestudeer die inligtingsgrafika hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Pas die aspekte van toerbeplanning, soos in die inligtingsgrafika hieronder geïllustreer word, by die beskrywings wat volg. Skryf slegs die vraagnommers (1.5.1 tot 1.5.5) en die korrekte aspek in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.5.6 attraksies.



[Bron: Eksaminators se eie skepping]

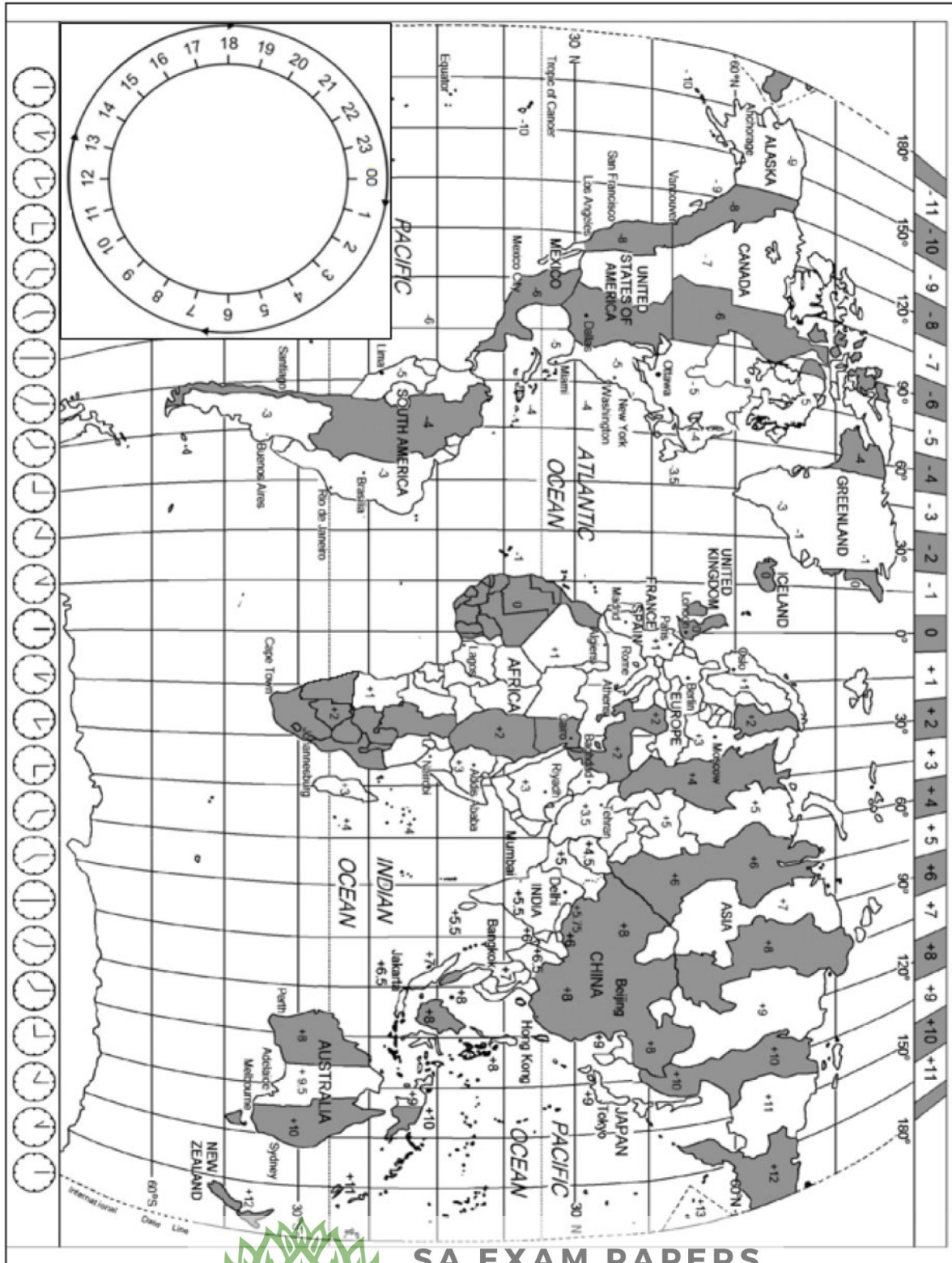
- 1.5.1 Om 'n ... te gebruik, kan help om 'n logiese roete te beplan.
- 1.5.2 'n Deposito kan vereis word om 'n bespreking by hierdie fasiliteit te bevestig.
- 1.5.3 Lugdienste bepaal die gewig en grootte van persoonlike eiendom wat aan boord geneem word.
- 1.5.4 'Moet-sien'-plekke wat by 'n bestemming besoek moet word.
- 1.5.5 Reisigers moet ... hê om dienste en produkte voor of gedurende 'n reis te bekom. (5 x 1) (5)

**TOTAAL AFDELING A: 40**

### AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-VERHANDELING

#### VRAAG 2

Bestudeer die Wêreldtidsonekaart hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



- 2.1 Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

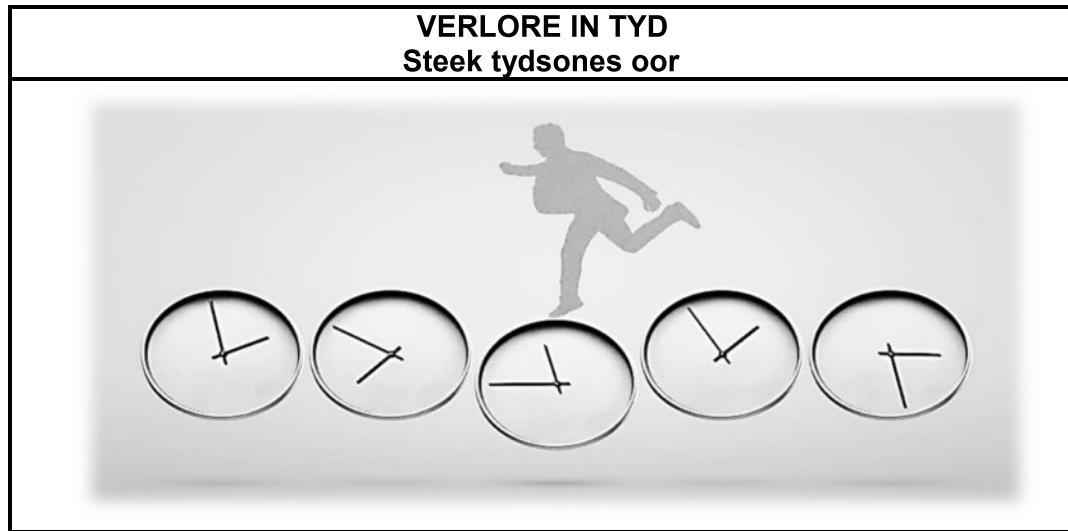
<b>'n DROOM WORD WAAR</b>	
<p>Thabo, 'n passievolle sokkerondersteuner van Johannesburg, Suid-Afrika, sal na Meksikostad in Meksiko reis om te kyk hoe sy gunstelingspan in die 2026 FIFA-Wêreldbekertoernooi speel. Dit sal sy eerste langafstand- internasionale vlug wees. Daarom moet hy deeglik beplan en met sy aankoms in Meksiko by die nuwe tydsone aanpas. Hy sal dan die sokkerwedstryde kan geniet sonder om uitgeput te voel.</p> <p>Sy vlugbesonderhede word hieronder gegee.</p> <div style="text-align: center;">  <p><b>2026</b> <b>FIFA WÊRELDBEKERTOERNOOI</b> VSAIKANADAIMEKSIKO</p> </div>	 <p><b>MEKSIKO</b></p>

[Aangepas uit [www.future.fandom.com](http://www.future.fandom.com)]

<b>VERTREKSTAD</b>	<b>OORSTAANSTAD</b>	<b>AANKOMSSTAD</b>
Johannesburg	Londen	Meksikostad
Vertrektyd: 22:00	Oorstaantyd: 7 ure	
Die totale duur van die vlug is 18 uur, wat die oorstaantyd in Londen insluit.		

- 2.1.1 Bepaal die getal tydsone wat Thabo sal oorsteek wanneer hy vanaf Johannesburg na Meksikostad vlieg. (2)
- 2.1.2 Verduidelik die term *langafstandvlug*. (2)
- 2.1.3 Bereken Thabo se aankomstyd in Meksikostad. (5)
- 2.1.4 Die openingseremonie in Meksikostad sal om 20:00 plaaslike tyd wees.
- Bepaal die tyd in Johannesburg wanneer Suid-Afrikaners die seremonie lewendig op televisie sal kan kyk. (4)
- 2.1.5 Noem TWEE belangrike reisdokumente wat Thabo nodig sal hê om Meksiko binne te gaan. (2)

- 2.2 Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



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

- 2.2.1 Thabo het in Meksikostad aangekom en was heeltemal uitgeput.  
Noem die toestand waaraan Thabo gely het nadat hy baie tydsone oorgesteek het. (2)
- 2.2.2 Noem TWEE ander simptome van die toestand wat in VRAAG 2.2.1 genoem is, waaraan Thabo gely het. (4)

- 2.3

<b>GESONDHEID EN VEILIGHEID</b>
Voor sy reis het Thabo 'n reiskliniek besoek om raad te kry oor die aanbevole en verpligte inentings wat vereis word om Meksiko binne te gaan.
Thabo het ook navorsing gedoen oor hoe om veilig te wees, terwyl hy die Wêreldbeker geniet. Hy het inligting oor dreigemente teen toeriste in Meksikostad en ander algemene veiligheidsrisiko's tydens sy besoek gekry.
[Bron: Eksaminators se eie skepping]

- 2.3.1 Verduidelik EEN verskil tussen *aanbevole* en *verpligte* inentings. (4)
- 2.3.2 Gee EEN rede waarom Thabo NIE kraanwater in Meksiko moet drink NIE. (2)
- 2.3.3 Stel EEN manier voor waarop Thabo sy veiligheid in die volgende omstandighede kan verseker:
- (a) Wanneer 'n taxidiens gebruik word (2)
- (b) Deur 'n paar Spaanse frases te leer (2)

2.4

**ROOI OF GROEN KANAAL?**

Na 'n opwindende twee weke in Meksiko vir die 2026 Wêreldbeker-sokkertoernooi het Thabo na Suid-Afrika teruggekeer. Thabo het Meksikaanse aandenkings, 'n leerbaadjie en gedroogde, verseëldde Meksikaanse speserye gekoop wat alles binne die belastingvrye toelaag geval het.



- 2.4.1 Identifiseer die EERSTE ingangspunt terug in Suid-Afrika, waar hy sy paspoort moes toon. (2)
- 2.4.2 Verduidelik die konsep *belastingvry*. (2)
- 2.4.3 Identifiseer die doeanekanaal waardeur Thabo op OR Tambo Internasionale Lughawe moes beweeg. (2)

**[37]**

**VRAAG 3**

Bestudeer die wisselkoerstabel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

'n Toeris wat na Londen reis, het besluit om op die Kaapstadse Internasionale Lughawe Suid-Afrikaanse rand vir Britse pond te verwissel, voordat uit Suid-Afrika vertrek word.

<b>BUITELANDSE GELDEENHEDE WISSELKOERSTABEL</b>		
<b>GELDEENHEID</b>	<b>BAK</b>	<b>BVK</b>
Euro	18,76	19,79
Britse pond	22,50	23,50
VS-dollar	17,29	18,15


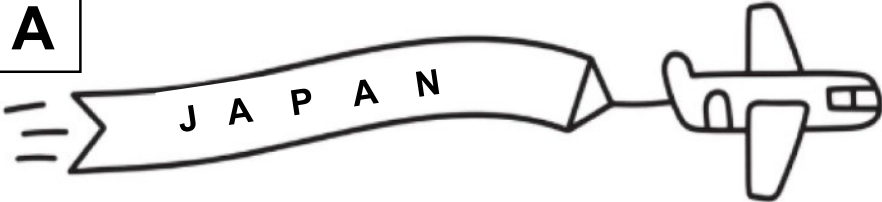
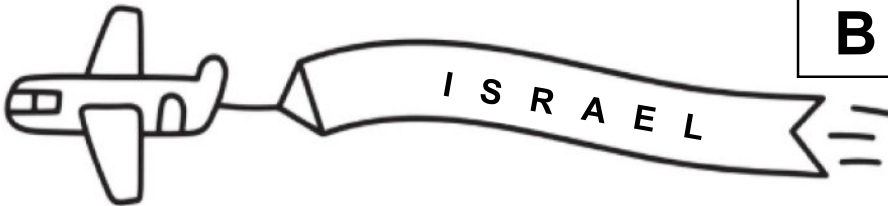

- 3.1 Gee die valutakode vir die Britse pond. (1)
- 3.2 Verduidelik die volgende terme:
- 3.2.1 Skommeling van wisselkoerse (2)
- 3.2.2 Bankaankoopkoers (2)
- 3.3 Bereken hoeveel Britse pond 'n toeris sal ontvang as hy ZAR20 000 omruil. (3)
- 3.4 Bereken hoeveel rand 'n toeris sal ontvang wanneer hy 200 Britse pond met sy aankoms in Suid-Afrika omruil. (3)
- 3.5 Verduidelik EEN rede waarom 'n toeris die wisselkoerse in gedagte moet hou wat deur die verskillende forex-kioske op die lughawe aangebied word, voordat geld omgeruil word. (2)
- [13]**

**TOTAAL AFDELING B: 50**

**AFDELING C: TOERISTEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENIS-TOERISME; BEMARKING**

**VRAAG 4**

4.1 Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

<b>AFSLAG OP REISPAKKETTE</b>	
<p>'n Reis die Wêreld-reisagent bied afslag op toerpakkette aan. Drie pakkette, <b>A</b>, <b>B</b> en <b>C</b>, word op die baniere hieronder getoon.</p>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"><b>A</b></div> 	
	 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"><b>B</b></div>
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"><b>C</b></div> 	

[Aangepas uit [www.za.pinterest.com](http://www.za.pinterest.com)]

- 4.1.1 Noem die berge wat toeriste kan besoek wanneer hulle pakket **A** en **C** kies. (2)
- 4.1.2 Noem EEN ooreenkoms van die berge by **A** en **C**. (2)
- 4.1.3 Noem EEN tipe toeris wat graag die ikone in land **B** sou wou besoek. (2)

- 4.1.4 Verwys na die berg in **C**.
- (a) Gee TWEE redes waarom hierdie ikoon uniek is. (4)
- (b) Bespreek TWEE maniere, behalwe rommelbeheer, waarop volhoubare en verantwoordelike bestuurspraktyke by hierdie berg geïmplementeer kan word. (4)
- (c) Verduidelik TWEE redes waarom dit belangrik is om volhoubare en verantwoordelike praktyke by die berg te hê. (4)

4.2 Bestudeer die inligtingsgrafika hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

CHICHEN ITZA – 'DIE MOND VAN DIE PUT'		
Chichen Itza is een van die Nuwe 7 Wonders van die Wêreld.	El Castillo (die Tempel van Kulkulkan) is die grootste gebou op die terrein.	Daar is geen bewyse waarom die mense hierdie stad eeue gelede verlaat het nie.
Die naam Chichen Itza beteken 'die mond van die put van Itza'. Daar word geglo dat 'Itza' 'watertowenaars' beteken.		
	 <p>Die Maya-trein neem besoekers op besigtigingstoere na die ruïnes en argeologiese terreine.</p>	Op 28 Januarie 2024 het die historiese ruïnes van Chichen Itza 'n bywoningsrekord van 7 500 besoekers op een dag gehad.

[Bronne: [www.odigootravel.com](http://www.odigootravel.com) en [www.theyucatanimes.com](http://www.theyucatanimes.com)]

- 4.2.1 (a) Noem die land waar Chichen Itza geleë is. (2)
- (b) Noem die kontinent waar Chichen Itza geleë is. (2)
- 4.2.2 Stel EEN rede voor waarom die naam van die trein (Maya) nou met Chichen Itza verbind word. (2)
- 4.2.3 Chichen Itza is een van die Nuwe 7 Wonders van die Wêreld.
- Verduidelik EEN manier waarop hierdie status voordelig vir die ikoon kan wees. (2)
- 4.2.4 Bespreek TWEE maniere waarop die Maya-trein tot die sukses van Chichen Itza, as 'n attraksie, kan bydra. (4)

[30]

**VRAAG 5**

Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.


<b>SUID-AFRIKA SE 12<sup>de</sup> WÊRLDERFENISTERREIN</b>	
<b>Menseregte, Bevryding en Versoening: Die Nelson Mandela-nalatenskapterreine</b>	
	
<p>Die terrein bestaan uit 14 komponente wat oor die land heen geleë is en wat almal met Suid-Afrika se bevrydingstryd verband hou. Hierdie komponentterreine sluit die <b>Uniegebou</b>, die <b>Sharpeville-terreine</b> en <b>Die Groot Plek by Mqhekezweni</b> in.</p> <p>Hierdie terreine getuig van sleutelgebeure wat met die lang stryd teen die apartheidstaat verbind word.</p> <p style="text-align: right;">[Aangepas uit <a href="http://www.unesco.org">www.unesco.org</a> en <a href="http://www.linkedin.com">www.linkedin.com</a>]</p>	

- 5.1 Noem die tipe Wêrelderfenisterrein in die uittreksel hierbo. (2)
- 5.2 Maak 'n lys van die VIER provinsies waar die komponentterreine geleë is. (4)
- 5.3 Noem EEN ander Wêrelderfenisterrein wat met mnr. Mandela verbind word. (2)
- 5.4 Bespreek TWEE redes waarom UNESCO die Nelson Mandela-nalatenskapterreine as 'n Wêrelderfenisterrein verklaar het. (4)

**[12]**

**VRAAG 6**

Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

<b>TOMSA (TOURISM MARKETING SOUTH AFRICA)</b>	
<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 10px;"><b>A</b></div> <p>Tourism Levy South Africa is 'n privaatsektor-gedrewe en openbare sektor-ondersteunde heffings-bydrae-inisiatief.</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 10px;"><b>B</b></div> <p>TOMSA is in 1999 gestig om bykomende befondsing te verskaf vir die bemerking van Suid-Afrika as 'n voorkeurbestemming.</p>
<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 10px;"><b>C</b></div> <p>Die stigting van TOMSA deur die land se privaat toerismesektor was die eerste stap in die suksesvolle bemerking van Suid-Afrika.</p>	

[Aangepas uit [www.tomsa.co.za](http://www.tomsa.co.za)]


6.1 Verwys na die inligting in blok **B** hierbo.

Verduidelik hoe TOMSA befondsing kry om Suid-Afrika plaaslik en internasionaal te bemark. (2)

6.2 Suid-Afrika word volgens die inligting in blok **B** as 'n voorkeurbestemming bemark.

Verduidelik die betekenis van *voorkeurbestemming*. (2)

- 6.3 Voltooi VRAAG 6.3.1 en VRAAG 6.3.2 hieronder. Skryf die antwoorde in die ANTWOORDEBOEK.

	<b>TOMSA</b>
6.3.1	Gee die naam van die administrateur van die fonds.
6.3.2	Noem die liggaam wat vir die plaaslike en internasionale bemaking van Suid-Afrika verantwoordelik is.

(2)

(2)

**[8]****TOTAAL AFDELING C:****50**


## AFDELING D: TOERISESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

### VRAAG 7

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

**EERSTE INDRUKKE MAAK SAAK**

Navorsing toon dat dit slegs vyf sekondes neem om 'n eerste indruk van 'n werknemer te vorm.



Hey, ek is Jack, die nuwe diensbestuurder.

DIT IS NIE HOE BESTUURERS AANTREK OM 'N INDRUK TE MAAK NIE!

[Aangepas uit <http://bing.com.ai/dresscode>. Toegang op 28 Februarie 2025 verkry.]

Volgens hierdie besigheid se kleredragreëls is die volgende items onvanpas om werk toe aan te trek:

- Plakkies, sportskoene of informele skoene
- T-hemde
- Hempies met 'n oop rug
- Deursteekjuwele in die gesig ('Facial piercings')
- Oormatige juwele
- Kortbroeke
- Kort rompies en kort rokkies

7.1.1 Identifiseer TWEE bepalinge van die besigheid se kleredragreëls wat die werknemer in die prent hierbo oortree. (2)

7.1.2 Verduidelik wat die bestuurder met *aantrek om 'n indruk te maak* bedoel. (2)

7.1.3 Bespreek TWEE maniere waarop dit vir die besigheid voordelig sal wees indien alle personelede die kleredragreëls nakom. (4)

7.1.4 Stel EEN manier voor waarop 'n bestuurder leiding aan 'n werknemer kan gee wat nie die besigheid se kleredragreëls nakom nie. (2)

7.2 Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

### DIENSVORWAARDES VIR KAJUITBEMANNING



#### Uittreksel uit die diensvoorwaardes vir kajuitbemanning

- Kajuitbemanning moet aanpasbare ure ('flexible hours') werk, wat aande, naweke en openbare vakansiedae insluit, omdat vlugroosters dikwels verander.
- Hulle ontvang 'n uniform en moet dit ten alle tye korrek dra, terwyl versorgingstandaarde nagekom word.
- Hulle ontvang 'n vasgestelde salaris met aftrekkings vir belasting, pensioenfonds en ander bydraes.
- Hulle is geregtig op jaarlikse verlof, maar dit moet met inagneming van die lugdiens se vlugroosters beplan word.
- Hulle moet Engels kan praat en duidelik met passasiers kan kommunikeer.
- Hulle moet gesond wees om lang vlugte te kan hanteer.

Hulle diens kan beëindig word indien hulle nie aan prestasiestandaarde voldoen nie.

[Aangepas uit <http://copilot.com.ai/flightattendant>. Toegang op 2 Maart 2025 verkry.]

7.2.1 Identifiseer die hoofplig (belangrikste plig) van 'n lid van die kajuitbemanning. (2)

7.2.2 Gee TWEE redes waarom lugdienste duidelike diensvoorwaardes vir lede van die kajuitbemanning moet hê. (4)

[16]

**VRAAG 8**

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

<b>VERANTWOORDELIKE TOERISMEPRAKTYKE</b>	
	
<p>Wanneer toeriste 'n staptoer onderneem, is dit belangrik dat hulle verantwoordelik optree. Een voorbeeld van verantwoordelike toeristegedrag is om rommel in die blikke wat voorsien word, te gooi, in plaas daarvan om dit op die staproete te los. Klein aksies, soos die korrekte manier om van afval ontslae te raak, kan 'n groot verskil maak.</p>	
<p>[Aangepas uit <a href="http://copilot.com.ai/verantwoordelik-toerisme">http://copilot.com.ai/verantwoordelik toerisme</a>. Toegang op 7 Maart 2025 verkry.]</p>	

- 8.1.1 Verduidelik wat dit beteken om 'n verantwoordelike toeris in 'n natuurlike omgewing te wees. (2)
- 8.1.2 Noem TWEE voordele daarvan om rommel in die blikke wat voorsien word, weg te gooi. (4)
- 8.1.3 Stel TWEE alternatiewe (iets anders) voor om water tydens 'n staptog te dra, in plaas van die gebruik van enkelgebruik-plastiekwaterbottels. (4)

- 8.2 Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

<b>GOEIE OMGEWINGSPRAKTYKE</b> <b>Beheer van uitheemse indringerplante</b>	
Die verwydering van uitheemse en indringerplante in natuurreservate is 'n belangrike stap om omgewingsvolhoubaarheid te bevorder. Hierdie praktyk bevoordeel die plaaslike omgewing en is in ooreenstemming met volhoubare toerismepogings.	
<b>Vriende van die Kloofendal Natuurreservaat</b> <b>Gemeenskapsprojek</b>	
	
	
<b>Beheer van uitheemse indringerplante</b> Die beheer van uitheemse indringerplante binne die Kloofendal Natuurreservaat, is 'n voortgesette projek wat voortdurende moeite vereis.  <a href="http://www.kloofendalfriends.org.za/projects">www.kloofendalfriends.org.za/projects</a>	
[Bron: <a href="http://www.kloofendalfriends.org/projects">www.kloofendalfriends.org/projects</a> ]	

- 8.2.1 Noem EEN negatiewe invloed op die natuur as uitheemse plante gelos word om wild en onbeheersd te groei. (2)
- 8.2.2 Bespreek EEN voordeel vir die Kloofendal Natuurreservaat wanneer lede/ondersteuners van die gemeenskapsprojek indringerplante verwyder. (2)

[14]

**TOTAAL AFDELING D: 30**

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

**VRAAG 9**

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

**VLUGTE GERAAK DEUR CHAOS BY DIE  
LONDEN HEATHROW INTERNASIONALE LUGHAWE,  
VERENIGDE KONINKRYK**

Heathrow Lughawe is een van die besigste lugvaartmiddelpunte wat as 'n uiters belangrike deurgang vir internasionale reise regoor Europa, Noord-Amerika, Asië en verder dien. Reischao het uitgebreek nadat 'n massiewe brand op 21 Maart 2025 by 'n elektriese substasie naby Heathrow Lughawe uitgebreek het. Die insident het Heathrow gedwing om vir tussen 18 en 28 uur bedrywighede te staak, wat aanhoudende lugdiensontwrigtings lank ná die gebeurtenis veroorsaak het. Meer as 1 300 vlugte is vertraag, gekanselleer of na ander Verenigde Koninkryk- en Europese lughawens verwys, wat ongeveer 300 000 passasiers beïnvloed het.

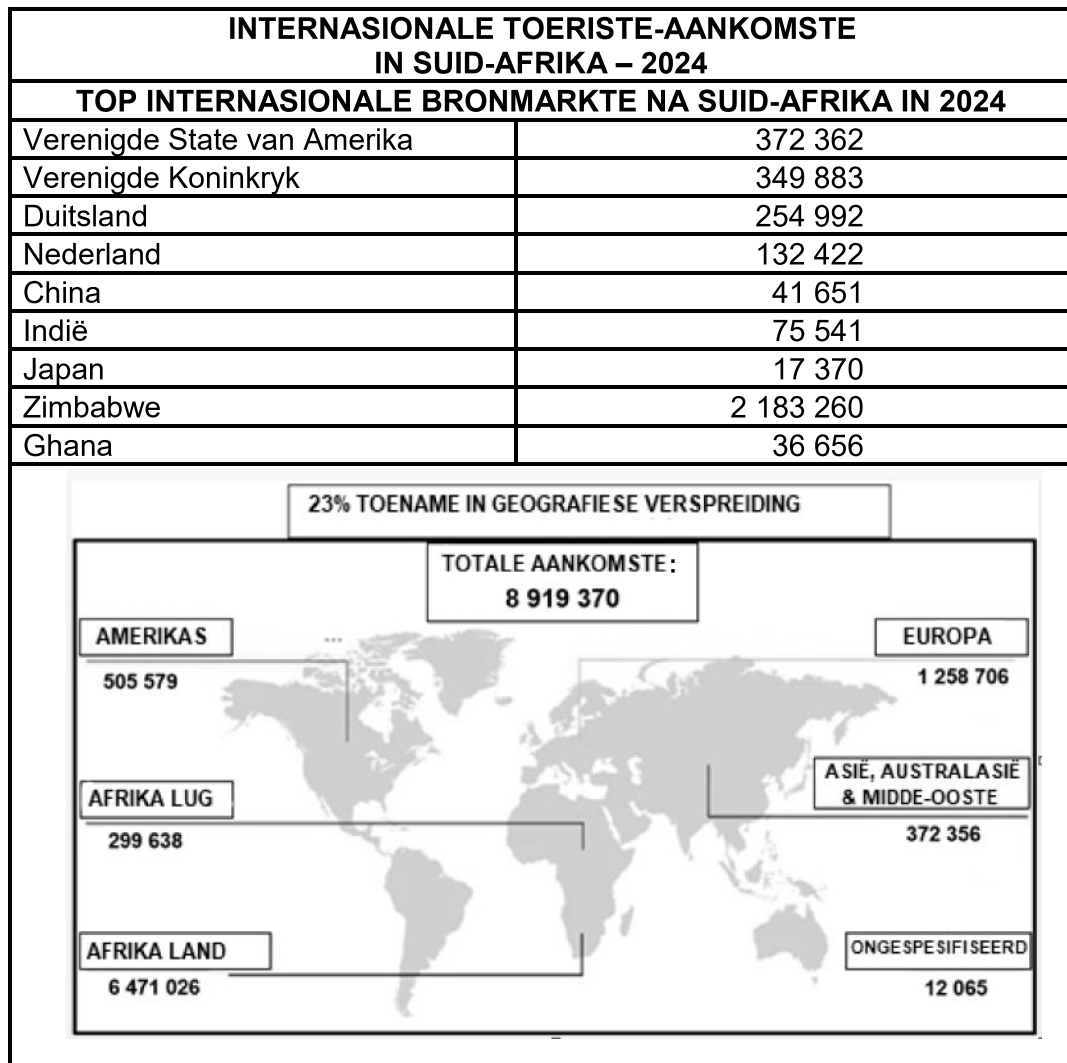
Alhoewel lugdienste weer die volgende dag begin besigheid doen het, was daar nog lank ná die gebeurtenis ontwrigtings.



[Aangepas uit <https://www.npr.org>]

- 9.1.1 Noem die kontinent waar hierdie wêreldgebeurtenis plaasgevind het. (2)
- 9.1.2 Identifiseer TWEE ontwrigtings vir lugdiensbedrywighede wat deur die uitbreek van die brand veroorsaak is. (4)
- 9.1.3 Bespreek TWEE ekonomiese invloede wat hierdie gebeurtenis op die wêreld se toerismebedryf gehad het. (4)

- 9.2 Bestudeer die inligtingsgrafika oor buitelandse markaandeel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



[Aangepas uit [www.gov.za](http://www.gov.za) en [www.tourismupdate.co.za](http://www.tourismupdate.co.za)]

- 9.2.1 Identifiseer, in die tabel, die top-bronmark:
- Met die grootste getal toeriste-aankomste in Suid-Afrika in 2024 (2)
  - Met die derde grootste getal toeriste-aankomste in Suid-Afrika in 2024 (2)
- 9.2.2 Verduidelik EEN voordeel wat die 23%-toename in geografiese verspreiding vir die toerismebedryf in Suid-Afrika sal hê. (2)
- 9.2.3 Stel TWEE redes voor waarom Afrika-landmarkte tot die grootste persentasie toeriste-aankomste in Suid-Afrika bydra. (4)

[20]

**VRAAG 10**

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



[Bron: <https://hyken.com>]

- 10.1.1 Verduidelik EEN rede waarom 'n kliënt se terugvoering as 'n geskenk aan die besigheid beskou kan word. (2)
- 10.1.2 Stel EEN manier voor waarop die besigheid 'n ongelukkige kliënt in 'n gelukkige kliënt kan verander. (2)

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



[Aangepas uit <https://www.typeform.com>]

- 10.2.1 Noem TWEE metodes, behalwe onmiddellike ('real-time') terugvoering en handgeskrewe opnames, wat 'n besigheid kan gebruik om kliënteterugvoering te verkry. (4)
- 10.2.2 Onmiddellike terugvoering is wanneer voorstelle of kritiek gedurende en nadat 'n diens gelewer is, gedeel word.

Verduidelik EEN manier waarop dit 'n besigheid meer as 'n handgeskrewe opname sal bevoordeel.

(2)  
[10]

**TOTAAL AFDELING E: 30**  
**GROOTTOTAAL: 200**