basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

FEBRUARIE/MAART 2011

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 28 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.

3. Beantwoord ELKE afdeling op 'n NUWE bladsy.

4. Nommer die antwoorde korrek volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.

5. Rond in VRAAG 6.4 jou bewerkings tot TWEE desimale plekke af.

6. Jy mag 'n sakrekenaar gebruik.

7. Die volgende tabel 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 Ineengeskakelde Stelsel	40 punte	40 minute
AFDELING C	Verantwoordelike en Volhoubare Toerisme	40 punte	40 minute
AFDELING D	Toerismegeografie, 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, byvoorbeeld 1.1.21 C.

1.1.1 Die minister aan die stuur van die nasionale Departement van Toerisme (NDT) is ...

A Jeff Radebe.
B Cyril Ramaposa.
C Pieter Mulder.
D Marthinus van Schalkwyk.

1.1.2 Die dokument wat transformasie binne die toeristebedryf aanspreek en op deelname en eienaarskap van die toerismeproduk fokus:

A Toerisme- Breedgebaseerde Swart Ekonomiese Bemagtiging handves (BGSEB)
B 'Tourism service excellence initiative' ('TSEI')
C Toerisme Graderingsraad van Suid-Afrika ('TGCSA')
D Toerisme-satellietrekening ('TSA')

1.1.3 Die 'TSEI' (' Tourism service excellence initiative') van 2010 is van stapel gestuur om meer aandag aan uitstekende diens te gee. Watter van die doelwitte hieronder sal bydra tot uitstekende diens in Suid-Afrika?

A Verhoging en handhawing van standaarde vir uitstekende dienslewering
B Verhoog die sektor se bydrae tot ekonomiese groei
C Handhaaf die bedryf se mededingendheid in die wêreld
D Al die bogenoemde

1.1.4 ... is die totale waarde van alle goedere en dienste wat in 'n land in een jaar vervaardig word.

A BTW
B BBP
C TSEI
D TSA

1.1.5 Die proses van ekonomiese en maatskaplike opheffing van mense wat in 'n spesifieke area woon:

A Besigheidstoerisme
B Demonstrasie-effek
C Gemeenskapsontwikkeling
D Bestemming-standaardstelling

1.1.6 Die onderstaande logo ...

A is Suid-Afrika se nuwe internasionale bemarkingslogo wat ontwerp is om vorige logo's, wat deur verskeie toerisme-bemarkingsagentskappe gebruik is om Suid-Afrika te verteenwoordig, te vervang.
B is ontwerp vir die 2010 Wêreldbeker-sokkertoernooi.
C is ontwerp vir gebruik by die 2010 INDABA in Durban.
D is ontwerp om die logo vir die Blou Vlag-strande van Suid-Afrika te vervang.

1.1.7 Besoldiging, as deel van diensvoorwaardes, verwys na …

A jaarlikse siekteverlof.
B gemiddelde werksure.
C betaling van 'n salaris of loon vir werk wat gedoen is.
D gesinsverantwoordelikheidsverlof.

1.1.8 'n Opname oor kliëntetevredenheid kan nuttig wees vir 'n toerismebesigheid, want ...

A dit doen verslag oor personeel se optrede – positief en negatief.
B dit gee terugvoer oor kliënte se idees.
C dit gee raad oor kliënte se verwagtinge.
D Al die bogenoemde

1.1.9 Hierdie kulturele groep word hoofsaaklik in die Noord-Kaap aangetref en woon in matjieshuise, genaamd haru oms, wat uitmekaar gehaal kan word:

A Zoeloe
B Nama
C Xhosa
D Venda

1.1.10 Hierdie unieke dans, wat uit verskillende sokkerbewegings bestaan, is vir die 2010 Wêreldbeker-sokkertoernooi geskep:

A Diski-dans
B Zoeloe-rietdans
C Domba-dans
D Volkspele

1.1.11 Die taal wat NIE een van die 11 amptelike tale in Suid-Afrika is NIE:

A Sesotho
B Tshivenda
C Khoisan
D IsiNdebele

1.1.12 Een van die etniese groepe in Suid-Afrika wat hulle oorsprong na 'n groter groep, bekend as die Nguni-mense, kan terugspoor:

A Setswana
B Tsonga
C Tswana
D Xhosa

1.1.13 Die beoefening van Dagligbesparingstyd begin gedurende die … -seisoen.

A somer
B winter
C lente
D herfs

1.1.14 Suid-Afrika se tyd word vanaf hierdie lengtelyn gelees:

A 15°W
B 15°O
C 30°O
D 30°W

1.1.15 Die stadion waar die openingseremonie van die 2010 Wêreldbeker-sokkertoernooi aangebied is:

A Nelson Mandela-baai
B Moses Mabida
C Soccer City
D Groenpunt

1.1.16 Toe die Suid-Afrikaanse sokkerspan (Bafana Bafana) in Rio de Janeiro (45°W) was vir die FIFA-Wêreldbeker-voorbereiding, moes hulle hul horlosies … aanpas.

A 6 ure voor Suid-Afrika se plaaslike tyd
B 6 ure na Suid-Afrika se plaaslike tyd
C 5 ure voor Suid-Afrika se plaaslike tyd
D 5 ure na Suid-Afrika se plaaslike tyd

1.1.17 Hierdie simbool verteenwoordig die Japannese geldeenheid:

A $
B ¥
C £
D €

1.1.18 Gedurende die 2010 Wêreldbeker-sokkertoernooi moes die Brasiliaanse toeskouers die volgende amptelike dokumente by hulle dra:

A Identiteitsdokument en visum
B Paspoort en gesondheidsertifikaat
C Paspoort en visum
D Identiteitsdokument en paspoort

1.1.19 Die slagspreuk *'Ontmoet meer dikwels van AANGESIG TOT AANGESIG, vir veel minder as die prys van 'n vliegkaartjie'* kom uit 'n advertensie wat hierdie tipe tegnologie adverteer:

A 'n Telefoonoproep
B Videokonferensie
C Telekonferensie
D 'n e-pos-boodskap

1.1.20

'n Toeris sal in staat wees om dadelik vir inligting oor beskikbare hotelle te soek, deur hierdie advertensie uit 'n … te gebruik.

A webbladsy
B reistydskrif
C brosjure
D koerant (20 x 1) (20)

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

kliënteverhoudinge; Welkom-veldtog; xenofobie; Trots Suid-Afrikaans; stereotipering; reënboognasie; transformasie

1.2.1 Die term wat deur Desmond Tutu gebruik is vir die baie verskillende nasionaliteite en kulture wat in een land saamwoon

1.2.2 Om 'n vasgestelde beeld of idee oor 'n tipe persoon te hê wat tot 'n spesifieke rassegroep behoort, kan 'n negatiewe invloed op dienslewering en kliëntediens hê

1.2.3 Vrees vir en afkeer van mense van ander lande

1.2.4 'n Departement binne 'n toerismebesigheid wat kliënte se klagtes en navrae hanteer

1.2.5 Die logo wat die gebruik van Suid-Afrikaanse produkte en dienste ondersteun (5 x 1) (5)

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

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Hierdie interregeringsorganisasie bevorder integrasie, sosio-ekonomiese, politieke en veiligheid- samewerking tussen Suider-Afrikaanse lidlande.	A	TEP Tourism Enterprise Partnership
1.3.2	Hierdie organisasie sien om na die belange van toerismebesighede in Suid-Afrika.	B	South African NATIONAL PARKS
1.3.3	Hierdie organisasie is verantwoordelik vir die bemarking van Suid-Afrika – plaaslik en internasionaal.	C	tbcsa
1.3.4	Hierdie organisasie verskaf bykomende fondse vir Suid-Afrikaanse Toerisme (SAT) om Suid-Afrika internasionaal te bemark.	D	SOUTH AFRICA 2010 FIFA WORLD CUP
1.3.5	Een van die funksies van hierdie regeringsorganisasie is die bewaring van Suid-Afrika se fauna en flora.	E	TOMSA
		F	SOUTH AFRICA It's possible
		G	SADC SOUTHERN AFRICAN DEVELOPMENT COMMUNITY TOWARDS A COMMON FUTURE

(5 x 1) (5)

1.4 Voltooi die tabel hieronder wat die name van toerisme-organisasies, hulle afkortings en hulle doelwitte bevat. Skryf slegs die korrekte antwoord langs die vraagnommer (1.4.1 – 1.4.5) neer.

AFKORTING	NAAM VAN DIE ORGANISASIE	DOELWIT
FEDHASA	1.4.1	Om die behoeftes van die gasvryheidsektor te beskerm en te dien
1.4.2	Die Toerisme, Gasvryheid en Sport Onderwys- en Opleidingsowerheid	1.4.3
WTTC	1.4.4	1.4.5

(5 x 1) (5)

1.5 Dui die provinsies aan waar die feeste of kulturele aktiwiteite hieronder plaasvind. Skryf slegs die naam van die provinsie langs die vraagnommer (1.5.1 – 1.5.5) neer, byvoorbeeld 1.5.6 Wes-Kaap.

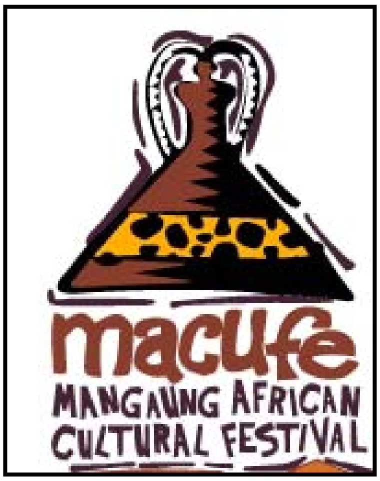
1.5.1

Hermanus Walvisfees

1.5.2

Modjadji, die Reënkoningin

1.5.3



1.5.4

Grahamstad Nasionale Kunstefees

1.5.5

ABSA
KKNK
KLEIN KAROO NASIONALE KUNSTEFEES

(5 x 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: TOERISME AS 'N INEENGESKAKELDE STELSEL

VRAAG 2

2.1 Lees die uittreksel hieronder en antwoord die vrae wat volg.

Uitnemende dienslewering sal groei in 2010 en daarna, 'n hupstoot gee

Die opwindende 'Tourism Service Excellence Initiative' ('TSEI')-program is in 2010 bekendgestel. Die inisiatief, 'n publieke–private vennootskap tussen die nasionale Departement van Toerisme (NDT) en die Toerismebesigheidsraad van Suid-Afrika (TBCSA), behels 'n geïntegreerde benadering tot diensuitnemendheid in Suid-Afrika. Dit het ten doel om die land se dienslewering te verbeter, wat deur die Wêreld Reis- en Toerismeraad 62ste op die ranglys van 124 lande geplaas is.

Die voorlopige fokusareas is:

- Ingesteldheid – luister, respekteer en verstaan die kliënt
- Skep 'n kultuur van kliëntediensuitnemendheid reg oor Suid-Afrika
- Die regte mense vir die regte werk
- Bemagtig die voorste linie, verduidelik die 'hoekoms'
- Verstaan, as lande, wie kliënte is
- Moenie net op die 2010 Wêreldbeker-sokkertoernooi fokus nie.

'Ons moet veral meer aandag aan diensuitnemendheid gee, want uiteindelik is dit die besoekers se ervaring in ons land wat sal bepaal of hulle wil terugkeer of nie.'

'Suid-Afrika beskou toerisme as baie belangrik om groter ekonomiese groei, infrastruktuurontwikkeling, bevordering van handel en werkskepping te bewerkstellig. Toerisme verskaf vinnige toegang tot die arbeidsmag, veral vir die jeug en vroue in stedelike en landelike gemeenskappe.'

[Aangepas uit: *Departement van Toerisme-nuusbrief*, Desember 2009]

2.1 2.1.1 As wat staan die voormalige DVOT ('DEAT') nou bekend? (1)

2.1.2 Identifiseer uit die uittreksel die TWEE hoofrolspelers in die totstandkoming van hierdie inisiatief. (2)

2.1.3 Die Wêreld Reis- en Toerismeraad het Suid-Afrika se diensleweringstandaard 62ste op die ranglys van 124 lande geplaas, wat as 'n lae plasing beskou word.

Bespreek TWEE maniere waarop hierdie lae plasing 'n invloed op Suid-Afrika se inkomende internasionale toerismebedryf sal hê. (4)

2.1.4 Een van die hooffokusareas van hierdie inisiatief is:

'Ingesteldheid – luister, respekteer en verstaan die kliënt'

Stel EEN manier voor waarop die eienaar van 'n toerismebesigheid hierdie fokus kan implementeer. (2)

2.1.5 Haal EEN sin uit die leesstuk aan wat die hoofrede waarom toeriste na 'n land terugkeer, verduidelik. (2)

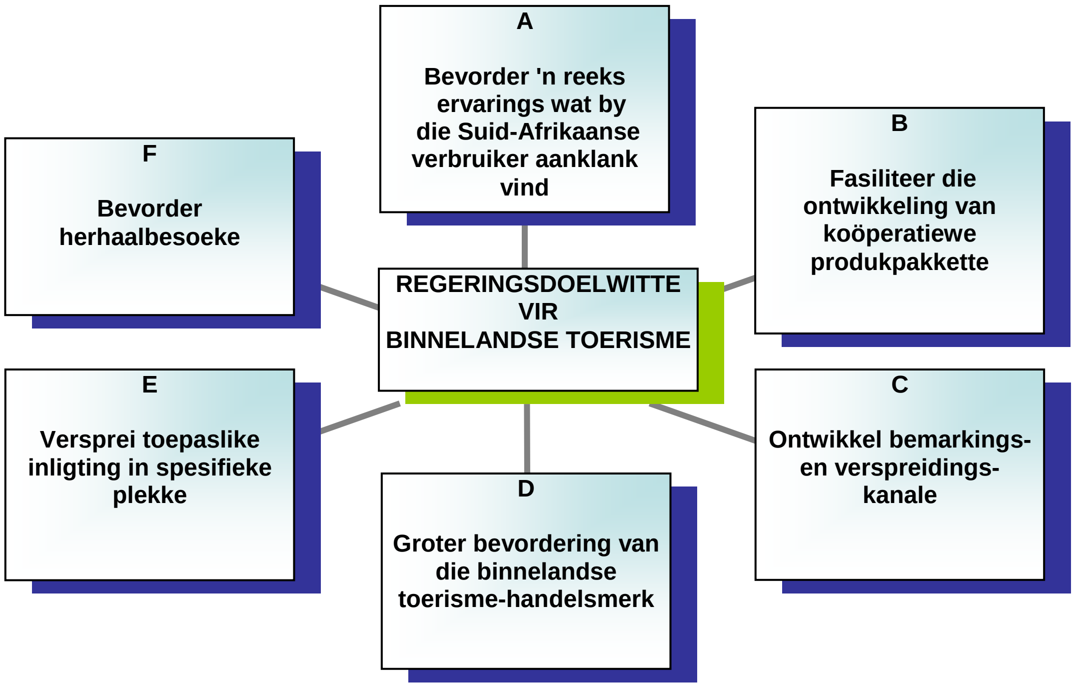
2.1.6 Verduidelik waarom hierdie inisiatief nie slegs op 2010 fokus nie. (2)

2.1.7 Noem DRIE voordele van toerisme vir Suid-Afrika uit die uittreksel. (3)

2.2 Die diagram hieronder wys die doelwitte van die Binnelandse Toerismegroeistrategie.

Onder die diagram word die strategieë oor hoe hierdie doelwitte bereik word, genoem. Pas die geskikste strategie by die doelwit. Skryf slegs die letter (A – F) langs die vraagnommer (2.2.1 – 2.2.6) neer, byvoorbeeld 2.2.7 H.

DIE SES REGERINGSDOELWITTE VIR BINNELANDSE TOERISME



STRATEGIEË

2.2.1 Skep beloningsprogramme vir gereelde binnelandse reisigers om hulle aan te moedig om selfs meer van ons land te ervaar. (2)

2.2.2 Maak meer binnelandse toerisme-inligting en -onderrig aan alle Suid-Afrikaners beskikbaar om hulle aan te moedig om meer dikwels te reis. (2)

2.2.3 Verseker dat vakansie-ervarings vir almal toeganklik is. Ervarings kan insluit wegbreek uit stede, kuswegbreke, ontvlugting na die berge, kulturele ontdekkings, plattelandse kronkelroetes, boservarings en sportgebeure. (2)

2.2.4 Moedig nasionale en provinsiale departmente van toerisme aan om produkte te ontwikkel wat by die Suid-Afrikaanse binnelandse reisigersmark aanklank sal vind. (2)

2.2.5 Moedig innoverende en bekostigbare bemarking van plaaslike toerismeprodukte aan om binnelandse reisigers aan hierdie produkte bloot te stel. (2)

2.2.6 Gee aan bestemmings binne Suid-Afrika 'n handelsmerk en skep 'n vakansiekultuur onder alle Suid-Afrikaners. Die SAToerisme binnelandse handelsmerk sal meer as ooit gehoor en gesien word. (2)

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

2.3.1 Identifiseer die soort vervoer wat deur hierdie toeris gebruik sal word. (1)

2.3.2 Noem die dokument wat vereis word om deur Hek 5 te gaan en wat ook sy sitpleknommer sal aandui. (1)

2.3.3 Voltooi die sin:

Daar word van die passassier-hanteringsagent by die inboektoonbank verwag om 'n uniform te dra, want ... (2)

2.3.4 Noem TWEE kommunikasievaardighede waaroor die passassier-hanteringsagent moet beskik. (2)

[34]

VRAAG 3

Lees die uittreksel hieronder wat die werksvoorwaardes van restaurante uiteensit en beantwoord die vrae wat volg.

Tabby se Restaurant & Taverne

DIENSVOORWAARDES

Werkstitel: Kelner/Kelnerin

Pligte:
Bedien tafels en bedien kliënte se kos, alkoholiese en nie-alkoholiese drankies. Die werknemer sal hierdie en enige ander pligte uitvoer soos die besigheid van tyd tot tyd mag vereis.

Werksure:
8-uur-skofte daagliks. Skofreëlings is van toepassing.
Werknemers is geregtig op 'n middagete-pouse en gratis personeel-etes sal daagliks voorsien word.
Werknemers sal oortyd betaal word vir skofte langer as 8 uur.

Jaarlikse verlof:
17 betaalde verlofdae per jaar. Werknemers moet op openbare vakansiedae werk.

3.1 3.1.1 Sê of daar van 'n kelner/kelnerin by Tabby se Restaurant & Taverne verwag kan word om voorraadopnames as deel van haar werksbeskrywing te doen. (1)

3.1.2 Motiveer jou antwoord op VRAAG 3.1.1 deur uit die uittreksel aan te haal. (2)

3.2 Gee 'n moontlike rede waarom 'n 17-jarige persoon nie deur hierdie restaurant in diens geneem mag word nie. (2)

3.3 Gee EEN pasella/voordeel (pluspunt) wat in die uittreksel genoem word wat die kelner/kelnerin geld sal spaar. (1)
[6]

TOTAAL AFDELING B: 40

AFDELING C: VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME

VRAAG 4

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

'Fair Trade in Tourism South Africa' (FTTSA) bevorder regverdige en verantwoordelike besigheidspraktyke deur Suid-Afrikaanse toerisme-besighede. FTTSA meet die verantwoordelike bestuur van toerismebesighede.

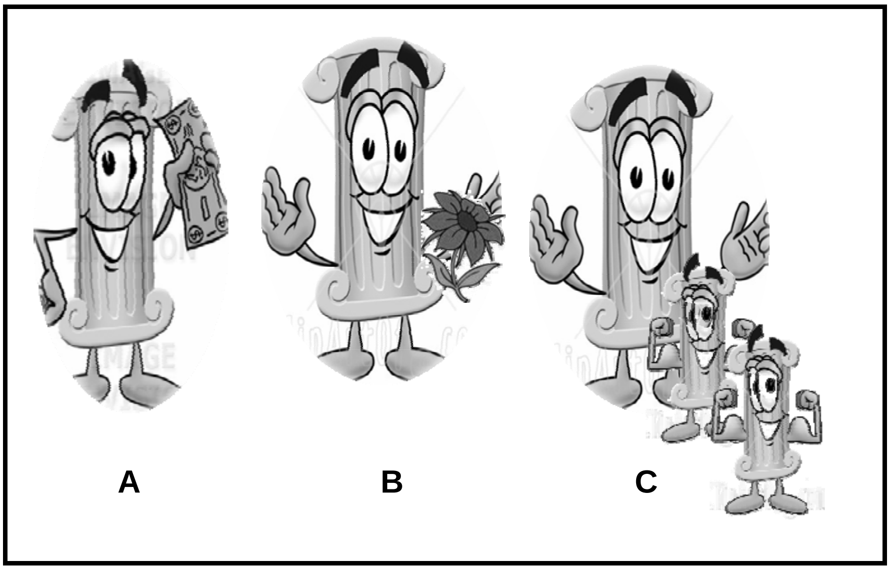
Besighede wat die FTTSA-handelsmerk wil ontvang, moet aan die volgende kriteria voldoen:

- Billike lone en werksomstandighede
- Alle deelnemers in die toerismebesigheid moet 'n gelyke deel van die wins ontvang
- Belanghebbendes moet betrokke wees in besluitnemingsprosesse
- Respek vir menseregte, kultuur en die omgewing
- Besighede moet opleiding verskaf, personeel bemagtig en plaaslike mense in diens neem
- Besigheidspraktyke moet deursigtig wees

Verantwoordelike toerisme – impliseer dat almal wat by toerisme betrokke is, aanspreeklik moet wees vir hulle optrede in natuurlike en mensgemaakte omgewings. Verantwoordelike toerisme hanteer dit deur die drie pilare van volhoubare ontwikkeling te gebruik.

[Aangepas uit: www.fttsa.co.za]

4.1.1 Die drie spotprentkarakters hieronder verteenwoordig die drie pilare van volhoubare ontwikkeling. Noem die DRIE pilare van volhoubare ontwikkeling.



(3)

4.1.2 Kies EEN kriterium uit die FTTSA-uittreksel wat met die volgende verbind word:

(a) Pilaar A (2)

(b) Pilaar B (2)

(c) Pilaar C (2)

4.1.3 Bespreek TWEE redes waarom dit so belangrik vir die Suid-Afrikaanse regering is om toerisme verantwoordelik te bestuur. (4)

4.1.4 Noem TWEE maniere waarop 'n toerismebesigheid lede van die plaaslike gemeenskap onbillik kan behandel. (4)

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

Namate die toerismebedryf volwassenheid bereik in baie lande regoor die wêreld, word volhoubaarheid 'n bekommernis vir toeriste, regerings en die toerismebedryf. Die implementering van strategieë en monitering van die doeltreffendheid vir volhoubare toerisme bly 'n struikelblok wat die toerismebedryf moet oorbrug. Sonder meer optrede op regerings- en publieke–privatesektorvlak, sal toerisme voortgaan om die natuurlike omgewing te gebruik en te vernietig.

In 1992 het wêreldleiers by die Aardeberaad in Rio de Janeiro, Brasilië byeengekom, om Agenda 21 te onderteken. Agenda 21 is 'n verklaring van hulle voorneme om 'n balans te vind tussen die behoeftes van die Aarde se huidige menslike bevolking en die behoeftes van toekomstige geslagte. Tien jaar later in 2002 het staatshoofde in Johannesburg byeengekom vir die Wêreldberaad oor Volhoubare Ontwikkeling (WSSD) om die vordering te hersien, hulle toegewydheid aan Agenda 21 te herbevestig en om nuwe doelwitte te beplan. Die beraad het ook dringende kwessies soos uiterste armoede, globalisasie, agteruitgang van die omgewing, gesondheidskwessies en toegang tot markte bespreek.

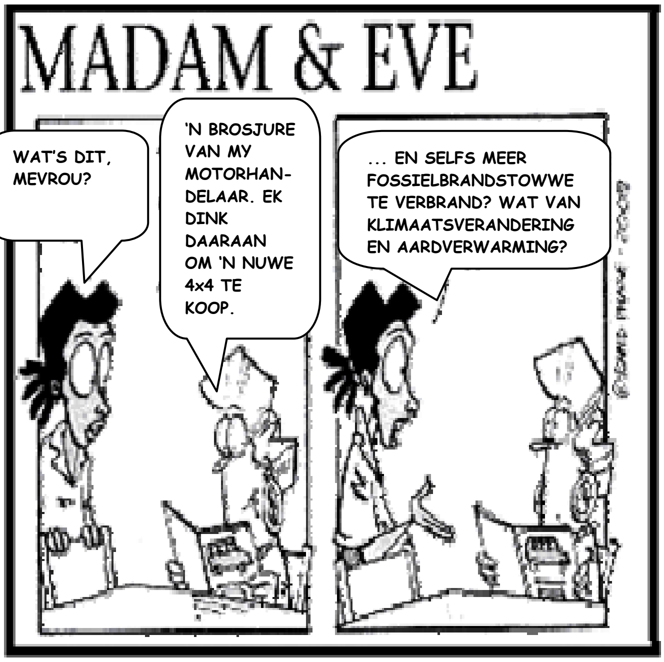
[Aangepas uit: *Managing Tourism in South Africa* deur Richard George]

4.2.1 Gee EEN rede waarom Brasilië en Suid-Afrika gekies is om die Aardeberaad (1992) en die WSSD (2002) aan te bied. Verwys na hulle ekonomieë en toeristebedrywe. (2)

4.2.2 Identifiseer TWEE kwessies wat by die WSSD in 2002 hanteer is. (4)

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

Omgewingskwessies is belangrik en baie mense oral op Aarde, soos Eve, is baie bekommerd oor die omgewing op ons planeet. Daar word voorspel dat aardverwarming, wat klimaatsverandering tot gevolg het, weerpatrone in baie van die wêreld se belangrikste toerisme-bestemmings kan beïnvloed.



4.3.1 Noem die internasionale organisasie wat hulle werk uitgebrei het van die bewaring van wildlewe na kwessies rondom aardverwarming. (1)

4.3.2 Verduidelik hoe Mevrou tot aardverwarming sal bydra deur 'n 4x4-voertuig te koop. (2)

4.3.3 (a) Noem die sektor van die toerismebedryf wat die meeste tot aardverwarming bydra. (2)

(b) Gee EEN rede vir jou antwoord. (2)

[30]

VRAAG 5

Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

UBUNTU-BENADERING TOT KOS

Die Marung Restaurant en Kroeg in Newtown, Johannesburg, spesialiseer in Afrika-kookkuns met 'n mengsel van Westerse geregte. Geregte waarin die restaurant spesialiseer sluit idombolo (gestoomde brood), mogodu (afval) en umngqusho (stampmielies en boontjies) in. Die tradisionele gemmerbier en umqombothi (tradisionele bier) is ook op die spyskaart.

Nancy Nxumalo, die eienaar van die Marung Restaurant en Kroeg sê: 'Wat die besigheid aan die gang hou, is die ubuntu-gasvryheid wat ons tradisies en kultuur koester op die manier waarop ons ons geregte bedien.'

Die afwaartse swaai in toerisme, veral die afname in internasionale besoekers na Suid-Afrika, het nie haar besigheid onaangeraak gelaat nie. Nxumalo het besigheidsure verkort, wat weer 'n invloed op besoldiging (salarisse) gehad het en dus 'n verandering aan haar besigheidsplan vereis het.

Dit het ook beteken dat hulle slimmer te werk moes gaan en die besigheidstrategie fyner moes beplan. 'Ons het ons strategie verander; ons doen meer spyseniering buite die restaurant om te oorleef.'

Dit was egter nie alles sleg nie en Nxumalo sê sy is besig om haar konsep na ander provinsies uit te brei en die besigheid in 'n konsessie ('franchise') te omskep.

[Aangepas uit: *Sunday Tribune*, Julie 2009]

5.1 Die uittreksel hierbo toon voorbeelde van unieke toerismeprodukte en -dienste. Identifiseer EEN unieke toerismeproduk en EEN diens. (2)

5.2 Verduidelik waarom dit voordelig vir 'n besigheid is om 'n unieke produk te hê. (2)

5.3 Die ekonomiese resessie in 2009 het Nxumalo se besigheid nadelig beïnvloed. Verduidelik hoe Nxumalo in staat was om 'n regrukstrategie te implementeer. (2)

5.4 Verduidelik die *ubuntu-gasvryheid*-konsep en die belangrikheid daarvan vir die toerismebedryf. (2)

5.5 Me Nxumalo sê sy is besig om haar konsep na ander provinsies uit te brei en die besigheid in 'n konsessie ('franchise') te omskep. (2)

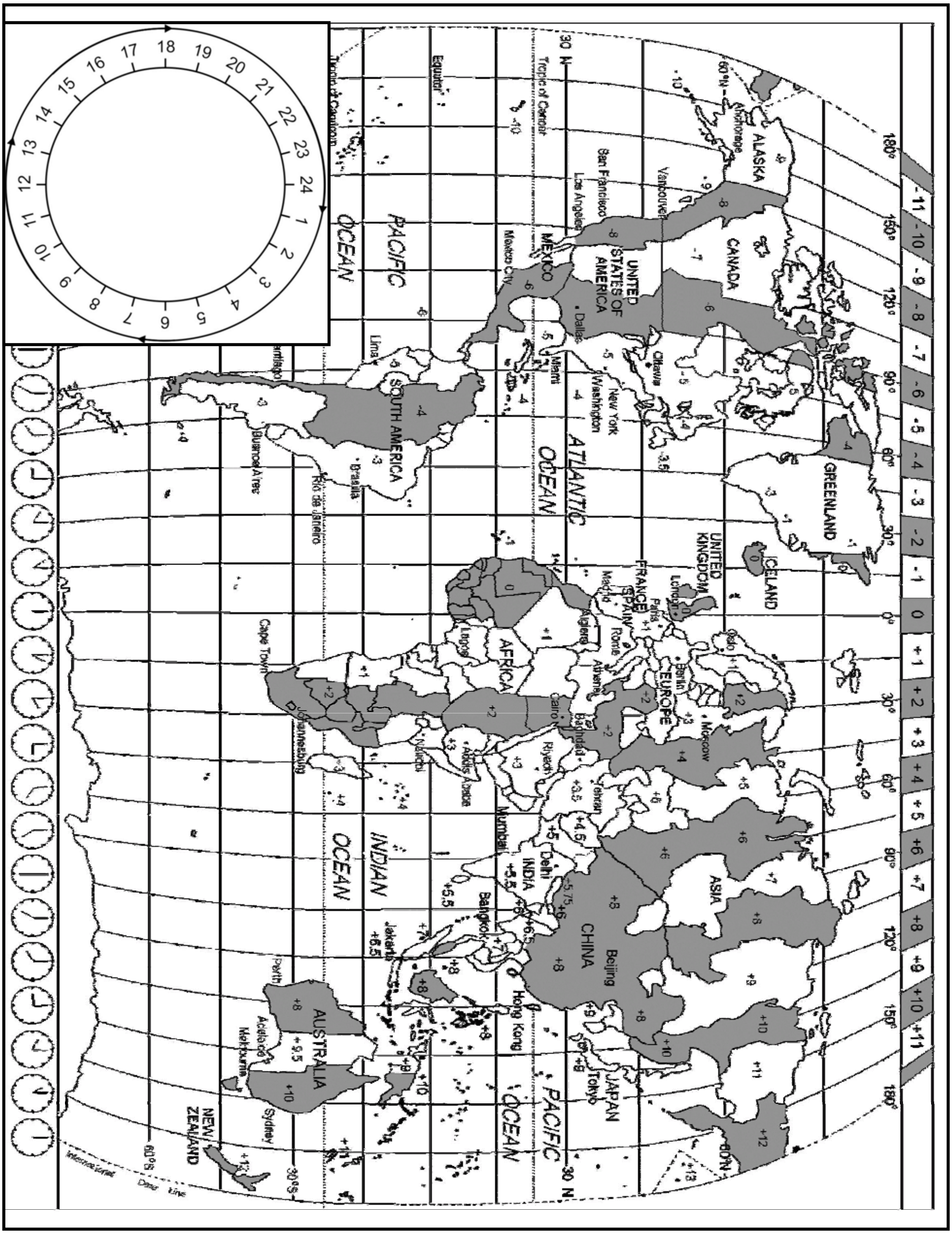
5.6 Stel voor hoe sy voordeel kan trek deur die besigheid in 'n konsessie in ander provinsies ('franchise') te omskep. (2)
[10]

TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D: TOERISMEGEOGRAFIE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS

VRAAG 6

6.1 Bestudeer die Wêreldtydsonekaart hieronder en lees die gevallestudie voordat jy die vrae wat volg, beantwoord.



> Gedurende die 2010 FIFA Wêreldbekertoernooi in Suid-Afrika het ongeveer 1 000 sokkertoeskouers uit Meksiko Suid-Afrika besoek. Hulle het die amptelike openingseremonie van hierdie sportskouspel en die afskop tussen Meksiko en Suid-Afrika (Bafana Bafana) bygewoon. Die twee gebeurtenisse het op 11 Junie 2010 by Soccer City in Johannesburg plaasgevind. Die amptelike openingseremonie het om 14:00 Suid-Afrikaanse plaaslike tyd begin en die afskop tussen hierdie twee lande was twee ure na die begin van die seremonie.
>
> Om 05:00 Suid-Afrikaanse tyd het mnr. Sondezol, 'n lid van die Meksikaanse toergroep, sy vrou in Meksiko-stad gebel, alhoewel hy gedehidreerd gevoel het en 'n verlies aan eetlus gehad het.
>
> Kort nadat die 2010 FIFA Wêreldbekertoernooi verby was, het 'n groep van ongeveer 60 Meksikaanse toeriste besluit om die res van Suid-Afrika, insluitend die Nasionale Krugerwildtuin te besoek. Hulle het ook op 'n vier-dag-toer na die Victoria-waterval in Zimbabwe gegaan. Hulle is ingelig oor die risiko van die opdoen van malaria in die Nasionale Krugerwildtuin en hulle was onseker oor visumregulasies om Zimbabwe binne te gaan.

6.1.1 Gee EEN rede vir mnr. Sondezol se dehidrasie en verlies aan eetlus met sy aankoms op die OR Tambo Internasionale Lughawe. (2)

6.1.2 Gee die plaaslike tyd in Meksiko-stad toe mev. Sondezol die telefoonoproep van haar man ontvang het. (3)

6.1.3 Die vliegtyd vanaf Meksiko-stad na Suid-Afrika was 18 ure. Bereken die tyd en die datum van vertrek uit Meksiko-stad as hulle aankoms in Suid-Afrika 10 ure voor die amptelike openingseremonie was. (5)

6.1.4 Bereken hoe laat die mense in Sydney (Australië) die televisie-uitsending van die openingseremonie van die 2010 FIFA Wêreldbekertoernooi sou sien wat om 14:00 op 11 Junie 2010 begin is. (3)

6.2

> Kort nadat die 2010 FIFA Wêreldbekertoernooi verby was, wou ongeveer 60 Meksikaanse toeriste na die Nasionale Krugerwildtuin en die Victoria-waterval in Zimbabwe toer. Hulle grootste bekommernis was malaria en toegangsregulasies na Zimbabwe.

6.2.1 Noem TWEE voorsorgmaatreëls wat die Meksikaanse groep kon neem sodat hulle nie malaria opdoen nie. (2)

6.2.2 Die vereistes vir die verkryging van 'n vakansievisum na Zimbabwe is baie dieselfde as dié van Suid-Afrika. Noem DRIE items wat die Meksikane moes hê om vir 'n Zimbabwiese visum aansoek te doen. (3)

6.2.3 Gee EEN rede waarom die Meksikane aansoek gedoen het vir 'n vakansievisum en nie vir 'n transitovisum nie. (2)

6.3 Bestudeer die buitelandsetoeriste- aankomstetabel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

SUID-AFRIKAANSE BUITELANDSETOERISTE-AANKOMSTE TUSSEN DESEMBER 2008 EN DESEMBER 2009

AREA	DES. 09	DES. 08
Europa	139 396	139 901
Noord-Amerika	30 066	26 250
Sentraal- en Suid-Amerika	7 414	5 584
Australasië	12 017	12 247
Asië	17 120	14 609
Midde-Ooste	3 425	4 114
Oorsese Totaal	**209 978**	**202 705**
Afrika-vasteland	710 731	754 864
Totaal Afrika	**712 464**	**756 614**
Ongespesifiseerd	6 548	4 871
Groottotaal	**928 990**	**964 190**

[Bron: SA Toerisme]

6.3.1 Verduidelik die verskil in die aankomsstatistieke uit Afrika en dié uit oorsese markte. (2)

6.3.2 Verduidelik waarom Suid-Afrika Europa as 'n kernmark beskou ('n mark wat alreeds bestaan en 'n noemenswaardige inkomste lewer) as dit met die Midde-Ooste vergelyk word. (4)

6.3.3 Stel TWEE maniere voor waarop SA Toerisme die Midde-Ooste vanaf 'n taktiese mark ('n mark met toerismepotensiaal vir sterk groei) na 'n kernmark kan verander. (4)

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

2010 FIFA WÊRELDBEKER-BESOEKERS NA SUID-AFRIKA				
LAND	**TOTALE AANTAL TOESKOUERS**	**BEDRAG GESPANDEER IN SUID-AFRIKA PER TOESKOUER**		**WISSELKOERS**
Engeland	30 000	GBP	1 000,00	11,04
Duitsland	40 000	EUR	1 500,00	9,94
VSA	60 000	USD	1 000,00	7,42
Meksiko	1 000	MXN	5 000,00	0,59
Brasilië	5 000	BRL	3 000,00	4,26
Algerië	30 000	DZD	50 000,00	0,10
Nigerië	20 000	NRN	100 000,00	0,04

6.4.1 (a) Identifiseer EEN Europese land wat die meeste toeskouers na die 2010 FIFA Wêreldbekertoernooi gelok het. (1)

(b) Bereken die bedrag in ZAR wat deur EEN toeskouer vanaf die land geïdentifiseer in VRAAG 6.4.1(a), gespandeer is. (2)

6.4.2 'n Meksikaan spandeer R5 000,00 op vliegkaartjies binne Suid-Afrika. Bereken hoeveel die Meksikaan in MXN betaal het. (2)

6.4.3 Bereken die bedrag in ZAR wat EEN Amerikaanse toeskouer gedurende die sokkergebeurtenis in Suid-Afrika spandeer het. (2)

6.4.4 Bestudeer die wisselkoers tussen die Britse pond en die Brasiliaanse reaal.

(a) Watter van die twee lande het die meeste bygedra tot die Suid-Afrikaanse ekonomie? (1)

(b) Gee EEN rede vir jou antwoord op VRAAG 6.4.4(a). (2)

6.5

Die aanbied van 'n wêreldgebeurtenis gaan nie altyd gepaard met die positiewe nie; daar is negatiewe dinge ook. Hoewel internasionale toeriste alles goed mag vind, kan binnelandse toeriste dalk net die teenoorgestelde ervaar.

6.5.1 Stel EEN manier voor waarop die vervoersektor uit die aanbied van die 2010 FIFA Wêreldbekertoernooi voordeel getrek het. (2)

6.5.2 Stel EEN negatiewe gevolg voor wat binnelandse toeriste in die vervoersektor gedurende die 2010 FIFA Wêreldbekertoernooi ervaar het. (2)

6.5.3 Verduidelik hoe jy die term *hedendaagse gebeure/aktuele sake* verstaan. (2)

6.5.4 Bespreek TWEE negatiewe gevolge vir die toerismebedryf in Suid-Afrika as daar 'n styging in die misdaadsyfer gedurende die 2010 FIFA Wêreldbekertoernooi sou wees. (4)

TOTAAL AFDELING D: 50

AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE

VRAAG 7

7.1 7.1.1 Party van die Meksikane wat Suid-Afrika besoek het, kon nie Engels praat nie. Stel EEN manier voor waarop hierdie probleem opgelos sou kon word. (2)

7.1.2

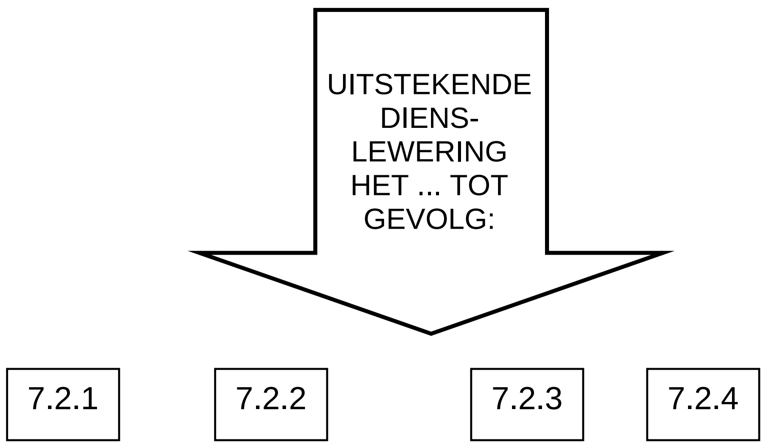
Die gasvryheidsektor in Suid-Afrika het baie verskillende kultuurgroepe gedurende die 2010 Wêreldbeker-sokkertoernooi ontvang. Dit was moeilik om in al die behoeftes en verwagtinge van elke kultuurgroep te voorsien.

(a) Gee EEN rede waarom dit vir die gasvryheidsektor moeilik was om in al die behoeftes en verwagtinge van die diverse kultuurgroepe te voorsien. (2)

(b) Beveel TWEE maniere aan waarop werknemers in die gasvryheidsektor kan verseker dat hulle nie enige kultuurgroep aanstoot gee nie. (4)

7.1.3 Verduidelik wat jy onder die term *kultuur-spesifieke behoeftes* verstaan. (2)

7.2 Die lewering van uitstekende diens is noodsaaklik vir die volhoubaarheid van enige toerismebesigheid.

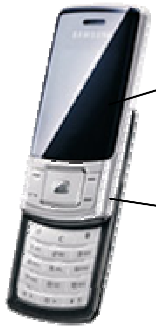


Noem VIER maniere waarop die lewering van uitstekende diens 'n toerismebesigheid sal bevoordeel. (4)

7.3 Bestudeer die advertensie hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

MELD SWAK DIENS AAN – DEUR SMS

Selfoontegnologiebesighede ***Clickatell*** en ***Don't Go*** het 'n nuwe diens bekend gestel wat verbruikers in staat stel om hulle kliëntediens-ervaring te deel – en te kla oor swak diens – deur SMS.



NUWE SMS-DIENS
Verskaf onmiddellik eerlike kliënteterugvoer aan organisasies en besighede.

DON'T GO
SMS 'dont' na 34040 + naam van besigheid + opmerking of klagte.

RESTAURANTE | **KRUIDENIERSWARE-KETTINGWINKELS** | **HOTELLE** | **WINKELS**

LUGDIENSTE | **KLEREWINKELS** | **MOTOR-VERHURING** | **BESIENSWAARDIG-HEDE**

Moenie toelaat dat verbruikers summier hulle ondersteuning vir die produk of diens onttrek en die besigheid kritiseer by enige iemand wat wil luister nie.

Don't Go
Don't go sal die inligting via e-pos aan intekenare stuur teen 'n geringe koste per maand, terwyl nie-intekenare vir die eerste insident kosteloos gebel sal word om hulle bewus te maak.

[Aangepas uit: *SAinfo reporter*]

7.3.1 Gee EEN rede waarom 'n kliënt die diens wat in die advertensie hierbo aangebied word, nuttig sal vind. (2)

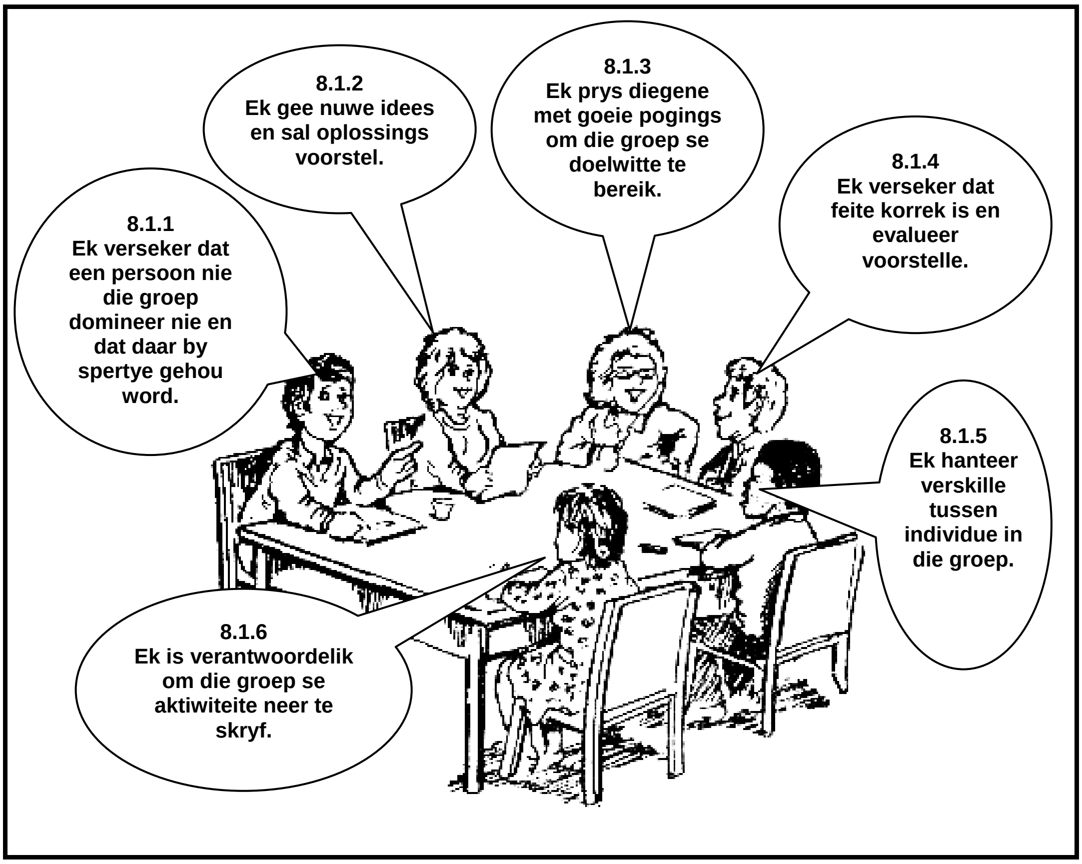
7.3.2 Gee TWEE redes waarom 'n restaurant van die diens in die advertensie gebruik sal maak. (4)

7.3.3 Gee EEN voorbeeld van hoe hierdie diens tot uitstekende dienslewering in die toerismebedryf kan bydra. (1)
[21]

VRAAG 8

8.1 Bestudeer die bespreking van die lede waar hulle hul rolle in die span verduidelik. Identifiseer uit die lys hieronder die rol van elke lid. Skryf slegs die rol van die lid langs die vraagnommer (8.1.1 – 8.1.6) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld, 8.1.8 skriba.

harmoniseerder; uitklaarder; inisieerder; hekwag; motiveerder; skriba; opsommer; inligtingsoeker



(5)

8.2 Vooruitgang in tegnologie beteken dat toeriste in staat sal wees om toerismeprodukte en -dienste te kies sonder die hulp van 'n toeroperateur of reisagent.

In die lys hieronder is die bemarkingsaktiwiteite van 'n besigheid en die tradisionele metodes van bemarking.

Direkte bemarking word as 'n voorbeeld gegee.

TRADISIONELE BEMARKING TEENOOR e-BEMARKING		
Bemarkingsaktiwiteit	**Tradisionele bemarking**	**e-Bemarking**
Direkte bemarking	Pamflette, telebemarking gepos	SMS, e-pos, poslyste
Kliëntediens	Kliëntedienste is normaalweg tot besigheidsure beperk	8.2.1
Advertensies	Maak 'n video, gebruik standaardmedia soos televisie, radio, koerante en reistydskrifte	8.2.2

Verduidelik hoe 'n toerismebesigheid die nuutste tegnologie vir e-bemarkingsdoeleindes in die volgende bemarkingsaktiwiteite sal gebruik:

8.2.1 Kliëntedienste (2)

8.2.2 Advertensies (2)
[9]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou