



education

Department:
Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2008

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 27 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies noukeurig voordat die vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.
2. Beantwoord AL die vrae.
3. Begin ELKE afdeling op 'n NUWE bladsy.
4. 'n Sakrekenaar mag gebruik word.
5. Nommer die antwoorde korrek volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
6. Die volgende tabel is 'n riglyn om jou te help met tydsindeling vir elke afdeling.

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	Aardrykskundige Toerisme, Besienswaardighede en Reisneigings	50 punte	50 minute
AFDELING E	Kliëntediens en Kommunikasie	30 punte	30 minute

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

- 1.1 Vier moontlike opsies word as antwoorde vir die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A – D) langs die vraagnommer (1.1.1 – 1.1.15) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.1.16 C.
- 1.1.1 Die nasionale Minister van die Departement van Omgewingsake en Toerisme is ...
- A Pallo Jordan.
 - B Marthinus van Schalkwyk.
 - C Manto Tshabalala-Msimang.
 - D Valli Moosa.
- 1.1.2 Indien jy die akkreditasiesimbool van die volgende organisasie by jou gastehuis vertoon, kan gaste van goeie dienslewering verseker wees:
- A IATA
 - B TGCSA
 - C SAVRALA
 - D TBC
- 1.1.3 Indien die dienskontrak van 'n permanente werker in die toerismebedryf bepaal dat hy of sy daagliks vanaf 23:00 tot 07:00 moet werk, word na so 'n werker as 'n ... werker verwys.
- A tydelike
 - B stuk-
 - C skof-
 - D plaasvervanger-
- 1.1.4 Hierdie strategie is die regering se onderneming om te verseker dat toerisme-ondersteuningstelsels en -dienste vir die mense van Suid-Afrika toeganklik gemaak word:
- A Suid-Afrika Toerisme se Plaaslike Toerismegroei-strategie
 - B Witskrif oor die Ontwikkeling van Toerisme in Suid-Afrika
 - C Toerisme-besigheidstrategie
 - D Die Program vir die Verligting van Armoede van DO&T ('DEAT')
- 1.1.5 Hierdie organisasie is verantwoordelik vir streeksbemarking in Suidelike Afrika:
- A CITES
 - B RETOSA
 - C UNESCO
 - D TOMSA

- 1.1.6 Hierdie Afrika-Kulturfees van tien dae word in Bloemfontein gehou en vertoon die beste Afrika- en internasionale talent:
- A Splashy Fen
 - B Joy en Jazz
 - C Oppikoppi Bosveldfees
 - D Macufe
- 1.1.7 Die term wat gebruik word om toeriste te beskryf wat 'n land besoek om kulturele – en nie vir natuurervarings nie, staan as ... bekend.
- A etniese toerisme
 - B eko-toerisme
 - C avontuurtoerisme
 - D plaaslike toerisme
- 1.1.8 Hierdie kulturele groep is bekend vir hulle kleurvol versierde huise wat van modder, stene, pleister en dekgras gemaak is:
- A Tsonga
 - B Sotho
 - C Tswana
 - D Ndebele
- 1.1.9 Hierdie land het slegs EEN tydsone:
- A Verenigde State van Amerika
 - B Suid-Afrika
 - C Rusland
 - D Australië
- 1.1.10 Die meeste lande wat Dagligbesparingstyd ('DST') gebruik, draai hulle horlosies ... uur/ure vorentoe.
- A 1
 - B 2
 - C 12
 - D 24
- 1.1.11 Die internasionale organisasie wat verantwoordelik is vir die insameling van wêreld toerisme statistieke.
- A Verenigde Nasies Wêreldtoerisme-Organisasie ('UNWTO')
 - B Afrika-Unie ('AU')
 - C Wêreldgesondheidsorganisasie ('WHO')
 - D Suider-Afrikaanse Toerisme Dienste-organisasie ('SATSA')

- 1.1.12 'n Silwerplaat by die ingang van 'n gegradeerde hotel beteken ...
- A baie goeie dienslewering.
 - B standaard dienslewering.
 - C uitstaande dienslewering.
 - D Geeneen van die bogenoemde nie
- 1.1.13 Batho Pele-beginsels sluit die volgende in:
- A Openheid en deursigtigheid
 - B Inligting en regstelling
 - C Toeganklikheid en hoflikheid
 - D Al die bogenoemde
- 1.1.14 ... is 'n metode om kommentaar, aanbevelings en klagtes van 'n verskeidenheid inligtingsbronne te verkry om besluite op bestuursvlak te beïnvloed.
- A Opdrag
 - B Terugvoer
 - C Markverkope
 - D Standaardstelling ('Benchmarking')
- 1.1.15 'n Vorm van skriftelike kommunikasie wat gebruik word om 'n kort boodskap tussen mense in dieselfde organisasie oor te dra:
- A Verslag
 - B Faks
 - C Besigheidsbrief
 - D Memorandum
- (15 x 1) (15)

- 1.2 Kies 'n woord(e) uit KOLOM B om by die beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A – H) langs die vraagnommer (1.2.1 – 1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Die ontwrigting van 'n mens se liggaamsritmes wat veroorsaak word deur oor verskeie tydsones te vlieg	A	Suid-Afrika Toerisme
1.2.2	'n Term wat gebruik word om te verwys na enige kommersiële transaksie wat te doen het met die verskaffing of aankoop van geldeenhede wat nie eie aan jou land is nie	B	Departement van Omgewingsake en Toerisme (DO&E/'DEAT')
1.2.3	Hierdie organisasie is verantwoordelik vir beleidsrigtings, regulasies en die ontwikkeling van toerisme in Suid-Afrika	C	buitelandse valuta
1.2.4	Hierdie vorm van geld is veiliger as kontant en kan vervang word as dit verloor of gesteel word	D	vlugvoosheid
1.2.5	Geldeenhede wat deur ander lande gebruik word	E	buitelandse wissels
		F	reisigerstjeks
		G	bankaankoopkoers
		H	oortrokke bankrekening

(5 x 1)

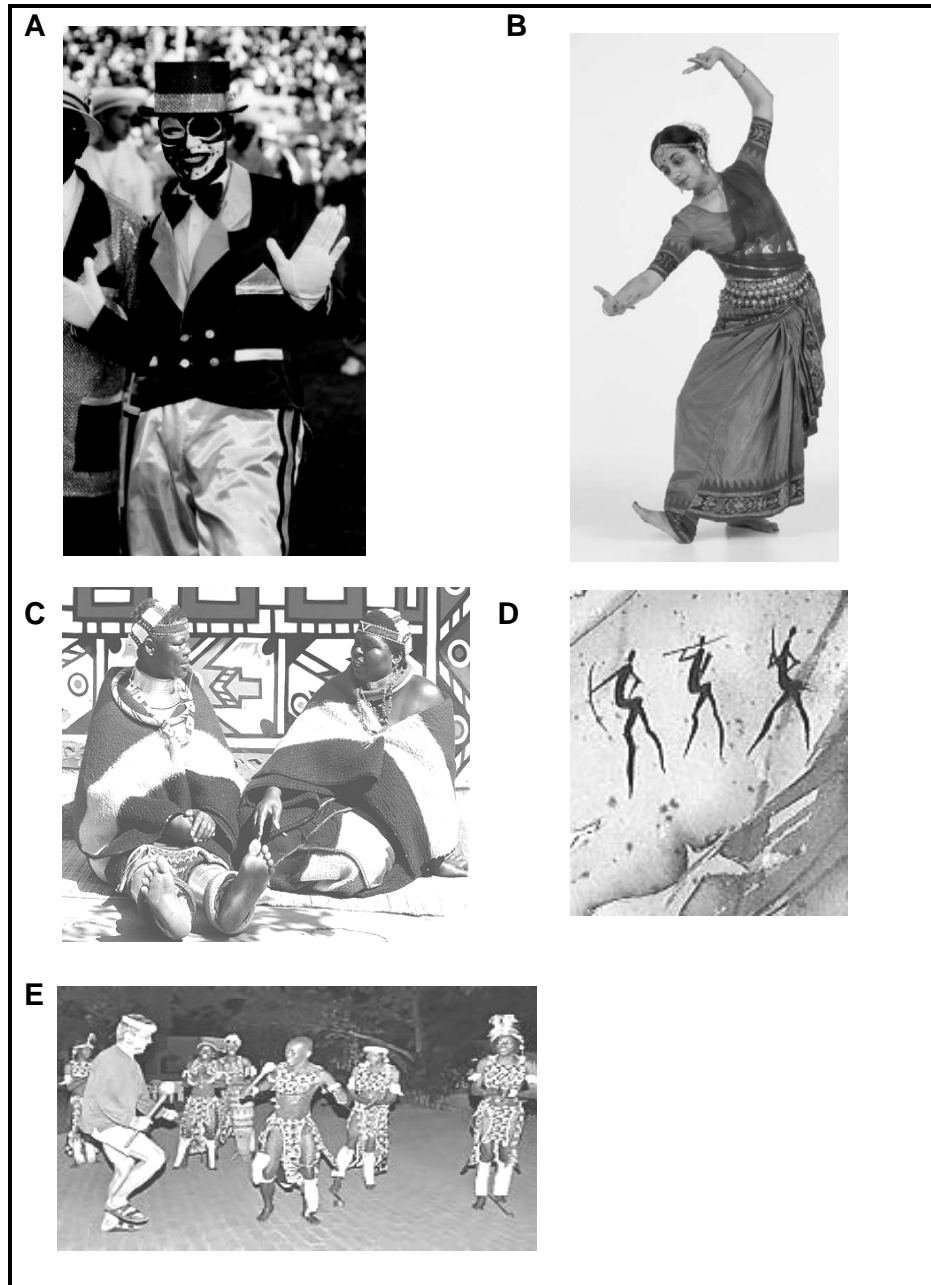
(5)

- 1.3 Kies die korrekte woord(e) uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.3.1 – 1.3.7) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.3.8 Groot Vyf.

- 1.3.1 (Koöperatiewe advertering/Franchise-advertering behels die gebruik van een handelsmerk van 'n produk om 'n ander niekompeterende handelsmerk te adverteer.
- 1.3.2 (Agenda 21/Die Aarderaad ['Earth Council']) is 'n wêreld-aksieplan wat die prioriteite vir volhoubare ontwikkeling in die 21ste eeu uitspel.
- 1.3.3 Die organisasie wat verantwoordelik is vir die magtiging van regulasies oor reisgesondheidsertifikate wêreldwyd, is die (WHO/WTTC).

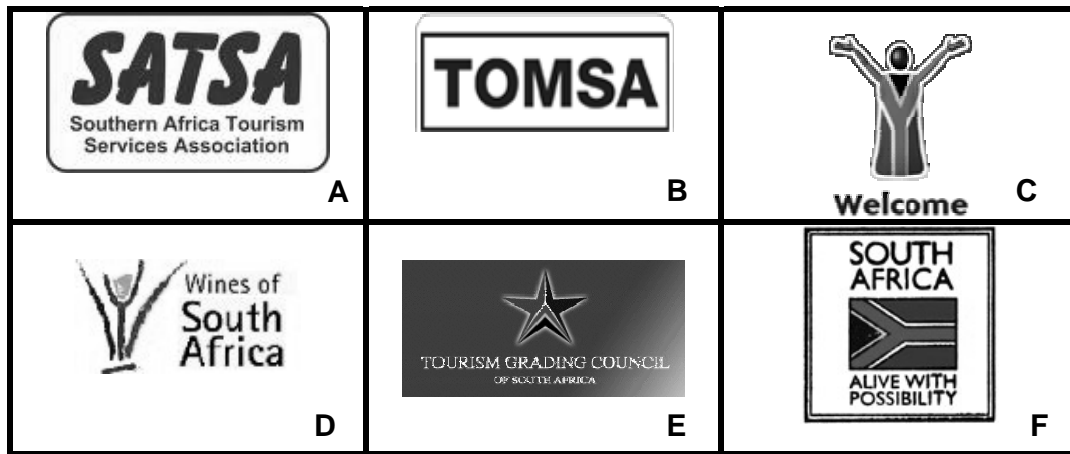
- 1.3.4 Die gebrek aan geleenthede in die toerismebedryf wat in die verlede bestaan het, word in die (Plaaslike Toerismegroei-strategie/Witskrif oor die Ontwikkeling van Toerisme in Suid-Afrika) aangeroe en reggestel.
- 1.3.5 Die (Groter St. Lucia-vleilandpark-/uKahlamba Wêrelderfenisterrein) staan nou bekend as 'iSimangaliso'.
- 1.3.6 (THETA/IATA) bestuur die vaardigheidsontwikkelings proses in 'n spesifieke afdeling van 'n bedryf, byvoorbeeld die toerismebedryf.
- 1.3.7 (Visums/Paspoorte) vir toestemming tot toegang word verkry vanaf die land waarheen gereis word. (7 x 1) (7)

- 1.4 Bestudeer die prente hieronder en identifiseer die kulturele groep wat in elke prent uitgebeeld word. Skryf die letter (A – E) en die kulturele groep in jou ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld F – Xhosa kulturele groep.



(5)

- 1.5 Identifiseer DRIE logos uit die opsies wat gegee word, wat verseker dat standarde in die gasvryheidsbedryf gehandhaaf word. Skryf slegs die letters in die ANTWOORDEBOEK neer.



(3)

- 1.6 Vind die korrekte terme uit die grys areas in die onderstaande woordraaisel om by die beskrywings te pas. Skryf slegs die term langs die vraagnommer (1.6.1 – 1.6.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.6.7 REIS.

B	E	Y	A	B	Y	C	H	O	L	E	R	A
R	R	H	S	E	F	H	E	W	S	P	J	K
U	T	J	D	S	G	D	T	R	E	I	S	T
T	Y	K	F	T	H	S	S	A	S	E	F	H
O	U	L	G	E	K	A	G	R	Q	A	C	L
B	I	W	H	E	G	N	P	T	E	T	A	M
I	O	Q	O	B	D	E	O	H	Y	I	K	N
N	P	Z	N	A	S	M	A	L	A	R	I	A
N	L	C	W	R	A	S	U	J	D	E	N	V
E	K	S	E	E	I	F	O	L	J	S	I	C
L	K	D	T	A	J	P	P	E	A	G	S	T
A	J	T	T	H	F	Z	L	O	G	V	I	Y
N	H	J	I	J	G	E	B	U	S	E	E	M
D	G	I	G	K	P	T	U	F	P	N	E	B
S	F	H	E	R	W	I	N	Q	O	Y	R	C
E	D	O	J	P	Y	U	K	G	R	T	D	V
P	S	P	A	Q	T	N	J	E	T	E	E	Z
R	S	L	G	Z	Q	V	F	T	F	S	R	T
O	D	K	W	V	W	X	E	R	E	C	R	Y
D	F	U	I	N	K	O	M	S	T	E	E	P
U	G	N	T	Y	W	W	T	Z	H	W	D	Z
K	H	M	H	O	E	I	R	X	J	P	F	X

- 1.6.1 Die totale waarde van vervaardigde goedere en dienste wat in een jaar in 'n land gelewer word
- 1.6.2 'n Siekte wat deur muskiete veroorsaak word
- 1.6.3 Hierdie persoon in die span kom met nuwe idees vorendag en stel oplossings voor.
- 1.6.4 Bronne wat weer gebruik kan word
- 1.6.5 Die onwettige doodmaak van diere (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: TOERISME AS 'N INEENGESKAKELDE STELSEL**VRAAG 2**

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

Uitstekende dienslewering – stof tot nadenke

Uitstekende dienslewering maak 'n vakansie die moeite werd en dienslewering aan kliënte kan aangeleer word. Toegegee, dit vereis werklike belangstelling in mense en 'n begeerte om van diens te wees, maar daar is sekere vaardighede wat selfs deur die jongste lid van die personeel aangeleer kan word en dit kan 'n reuse verskil maak. Alle personeel wat met die publiek werk, moet opleiding in hierdie vaardighede ontvang. As jy wil hê dat jou besigheid vir sy hoë standaarde bekend moet wees, moet almal, van skoonmakers tot veërs, parkeerbeamptes, vullisverwyderaars en kokke, by opleidingsprogramme ingesluit word.

Dit is vyf keer duurder om 'n nuwe kliënt te wen as om 'n bestaande kliënt te behou. In die toerismebedryf is daar nie so iets soos 'Dit is nie my werk nie'. Jou posbeskrywing is 'Hou die gaste gelukkig'. Dit maak nie saak of jy 'n reisagent, hotelontvangsdame, gids, kok of motorbestuurder is nie, en of jy in die voorkantoor of in die agterkantoor werk nie, 'n gas is JOU gas.

Jy hoef nie op duur kursusse te gaan nie – let net op na die fyner detail. Baie van ons topmaatskappye in die inkomende toerismemark word alreeds geprys vir hulle hoë standaarde van dienslewering, maar enige iemand kan die beste lewer - en as ons dit in Suid-Afrika regkry, is ons bo-aan die leer saam met die wêreld se bestes.

Uitstekende dienslewering waarborg mondelinge aanbevelings (wat miljoene in gratis reklame werd is) en verseker dat mense sal terugkeer. Personeel kan uitstaan as die mense wat die ekstra myl loop en toegewyd is aan die geluk en gerief van jou kliënte. Gryp elke geleentheid aan om die 'Wow'-faktor tydens interaksie met jou gaste in te bring. Uitstekende dienslewering is nie 'n grootse gebaar nie; dit is 'n reeks klein dingetjies wat jou gaste laat voel hulle is in goeie hande. Gaste sal vir ewig lojaal wees teenoor jou besigheid as jy hulle verwagtinge oortref.

Is dit nie hoog tyd dat jou besigheid se slagspreuk die volgende word nie:

'Ons doel is nie om ons kliënte tevrede te stel nie – ons doel is om hulle asems weg te slaan!'

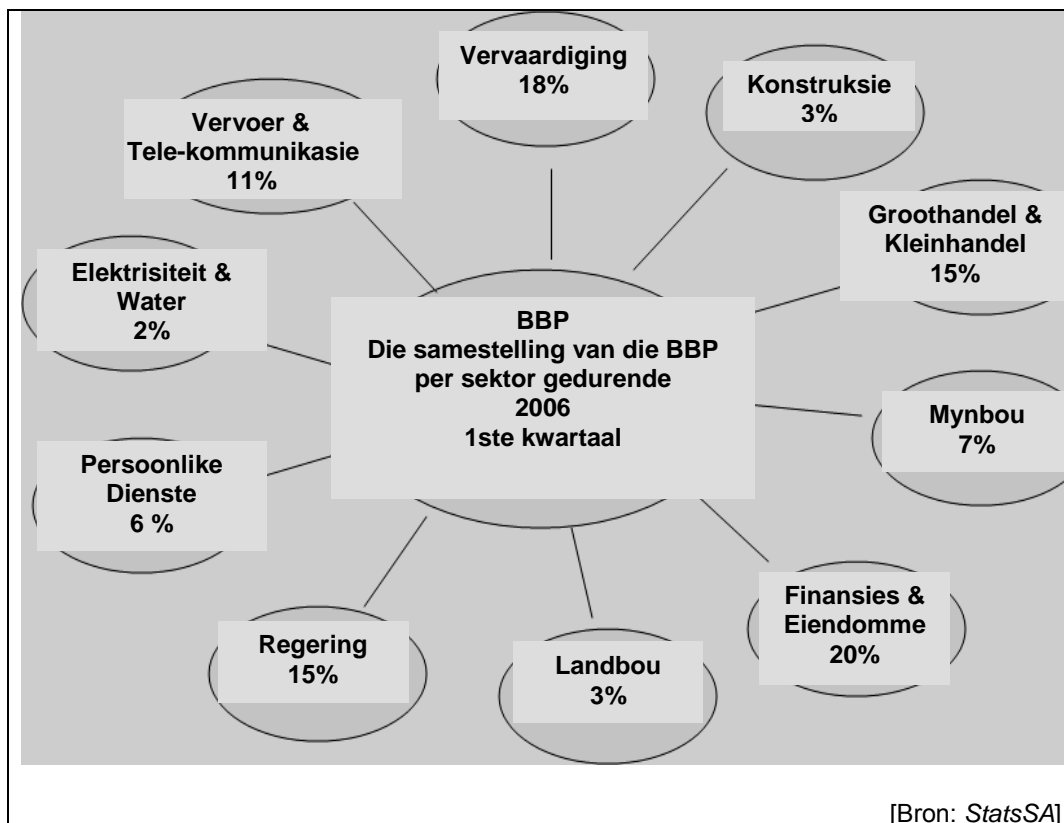
[Aangepas uit: *Tourism Tattler*, Uitgawe Drie 2006]

- 2.1.1 Identifiseer, uit die bostaande uittreksel, TWEE baie belangrike persoonlike eienskappe waarvoor werknemers in die toerismebedryf moet beskik om uitstekende diens te lewer. (2)
- 2.1.2 Verduidelik wat met die volgende bedoel word: 'Dit is vyf keer duurder om 'n nuwe kliënt te wen as om 'n bestaande kliënt te behou.' (3)
- 2.1.3 Verduidelik waarom personeel wat in die voorkantoor werk meer dikwels met kliënte se klagtes te doen kry as ander personeellede. (2)
- 2.1.4 Bespreek hoe positiewe mondelinge aanbevelings miljoene werd is vir die ontwikkeling van Suid-Afrikaanse gemeenskappe en vir ekonomiese groei in Suid-Afrika. (6)

- 2.2 Lees die uittreksel en verwys dan na die diagram om die vrae wat volg, te beantwoord.

Toerisme is 'n belangrike bedryfstak in die ekonomie. Alhoewel toerisme nie 'n tasbare produk lewer nie, is dit in ander industrieë of sektore ingewef. As daar gekyk word na die uitwerking van toerisme op die plaaslike ekonomie in die geheel, is daar baie sektore wat 'n direkte of indirekte uitwerking op die toerismebedryf het.









[Aangepas uit: *Pan-African Investment & Research Services (Pty) Ltd, www.pan-African.co.za*]



Gebruik die bostaande diagram om die grootste sektor van die BBP te identifiseer wat met die volgende sektore, subsektore en rolspelers in die toerismebedryf te doen het:

- | | | |
|-------|-------------------------|-----|
| 2.2.1 | Tyddeelakkommodasie | (2) |
| 2.2.2 | Toeristegidse | (2) |
| 2.2.3 | Handwerksentrums | (2) |
| 2.2.4 | Internasionale bemaking | (2) |

- 2.3 Bestudeer die uittreksel uit die SEB ('BEE')-webtuiste en antwoord die vrae wat volg.

TOERISME SEB-HANDVES-INSTRUMENTE		TOURISM BEE CHARTER Council 
Besighede en individue kan 'n opsie uit hierdie webtuiste kies om inligting te vind of te plaas om alle Suid-Afrikaners ekonomies te bemagtig.		
A 	Swart Talent CVs ('Black Talent CVs') Stel jou CV OP en voeg dit by die Black Talent-databasis.	
B 	Swart Talent Werk ('Black Talent Jobs') Soek en doen aansoek vir toerismebetrekkings. Registreer jou organisasie om werksgeleenthede te adverteer.	
C 	SEB-Self-Assessering ('BEE Self-Assessment') Wat is jou organisasie se SEB-status? Vind nou uit en begin jou transformasiereis!	
D 	SEB-verskaffers ('BEE Suppliers') Hoe vind jy SEB ('BEE')-verskaffers? Soek deur ons databasis van organisasies en voeg jou detail by om nuwe geleenthede te kry!	
E 	Bemagtigingsvennote ('Empowerment Partners') Die regte bemagtigingsvennoot kan 'n groot verskil maak. Plaas jou bemagtigingsdoelwitte en kwalifikasies op die webtuiste. Soek deur ons vennootdatabasis!	
F 	CSI-projekte ('CSI Projects') Niewinsgewende projekte benodig befondsing. Vind projekte wat aan jou CSI-doelwitte voldoen of plaas projekte wat fondse benodig op die webtuiste!	
G 	Besigheidsontwikkelingsgevallestudies ('Enterprise Development Case Studies') Vier suksesverhale oor transformasie saam met ons en leer meer by ander deur wat hulle doen. Plaas jou organisasie se suksesverhale op die webtuiste!	
[Vertaal en aangepas uit: www.beecharter.co.za]		

Gebruik die bostaande inligting om die beste opsie vir elke individu, besigheid of organisasie wat hieronder beskryf word, te vind. Skryf slegs die letter (A – G) langs die vraagnommer (2.3.1 – 2.3.4) neer, byvoorbeeld 2.3.5 H.

- 2.3.1 Die Protea Hotel-groep is op soek na 'n taximaatskappy wat aan die vereistes van die SEB-handves ('BEE charter') voldoen om hulle gaste te vervoer.

(2)

- 2.3.2 Bingo Car Hire wil 'n gekwalifiseerde verhuringsagent by een van hulle kantore in Midrand aanstel. (2)
- 2.3.3 'n Lektor by 'n universiteit, wat navorsing oor die sukses van die SEB-handves ('BEE charter') doen, is op soek na inligting. (2)
- 2.3.4 Susan Kotze wil weet of haar restaurant aan die regulasies van die SEB-handves ('BEE charter') voldoen. (2)
- 2.4 Maak 'n lys van die DRIE doelwitte wat gesamentlik deur Suid-Afrika Toerisme DO&T ('DEAT') opgestel is in hulle Plaaslike Toerismegroei-strategie wat wanbalanse uit Suid-Afrika se verlede regstel. (3)
[32]

VRAAG 3

- 3.1 Verduidelik waarom dit vir 'n besigheid belangrik is om 'n gedragskode te hê. (3)
- 3.2 Die volgende is een van die bepalings in ASATA se gedragskode:
- Absolute integriteit met die hantering van kliënte se geld en die terugbetaling van kliënte se geld.
- Verduidelik waarom ASATA hierdie bepaling in hulle gedragskode vir werknemers ingesluit het. (3)
- 3.3 Dui aan waarom dit vir enige werker in die toerismebedryf belangrik is om 'n dienskontrak te hê. (2)
[8]

TOTAAL AFDELING B: 40

AFDELING C: VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME**VRAAG 4**

4.1 Lees die onderstaande gevallestudie en beantwoord die vrae wat volg.



Maloti Drakensberg Oorgrensprojek

Herstel die natuur deur grense te verwyder

Die Maloti Drakensberg Oorgrensprojek (MDOP) is gestig om maniere te vind waarop Suid-Afrika en Lesotho kan saamwerk om die Maloti- en Drakensberg bergreekse te bewaar. Die berge beskik oor betekenisvolle biodiversiteit en beide lande is toegewyd om indringerplante uit te roei. Daar is ook wêreldbekende rotskuns en ander kulturele-erfenis kenmerke wat stories vertel van die baie mense wat deur die jare vir hulle voortbestaan van die berge afhanklik was.

Dis baie belangrik om maniere te vind waarop die berge steeds die baie mense wat daar woon en wat van die berge afhanklik is, te onderhou. Een moontlikheid is natuur- en kultuurgebaseerde toerisme.

Die MDOP werk nou saam met 'n aantal vennootskapsgroepe wat gemeenskapsgebaseerde toerismeprojekte stig. Gemeenskappe in die streek is opgewonde oor wat die streek aan 'n reisiger kan bied – 'n handwerksentrum, voetslaanroetes, voëlkyk, vliegengel en 'n verskeidenheid avontuurgedrewe sportsoorte. Nog 'n hoogtepunt is om die mense van die streek te ontmoet en daar is ook baie geleenthede om meer te leer van die mense wat deur die jare daar gewoon het.

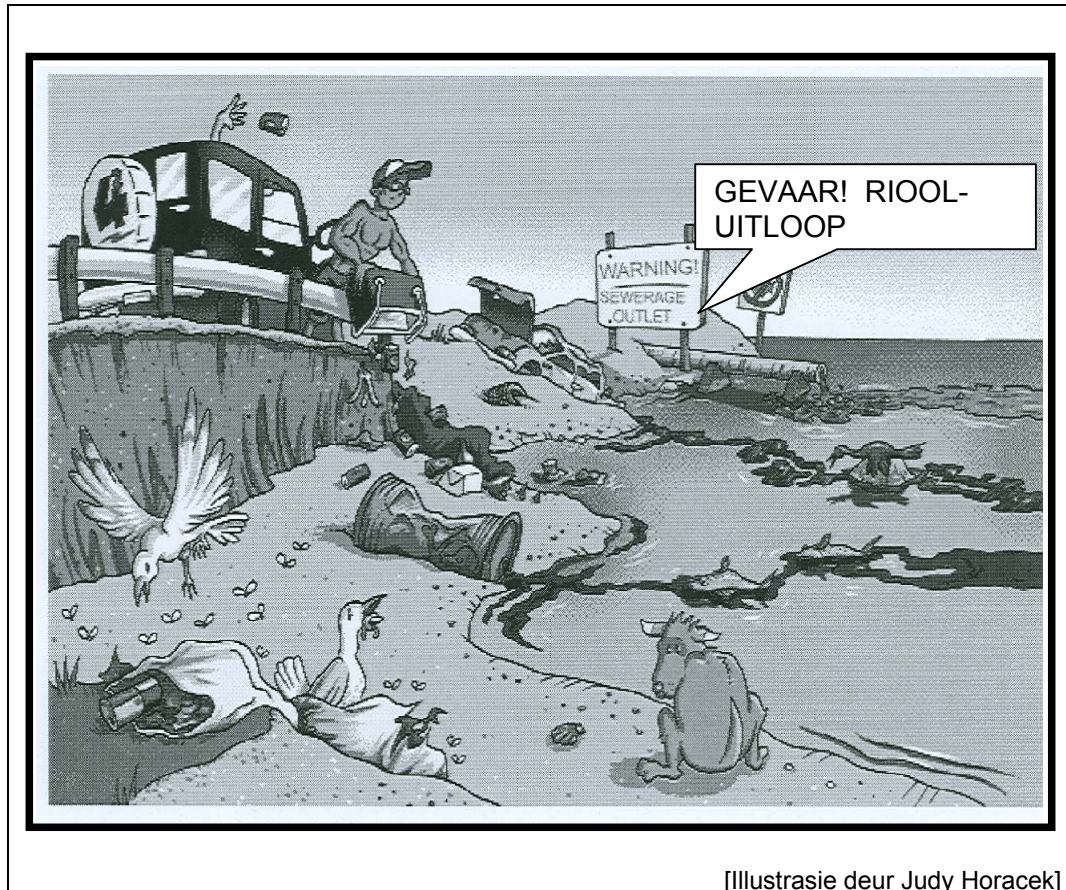
[Aangepas en vertaal uit: *MDOP NEWS Quarterly Vol.2 Nr.4*, Desember 2006 en *Sunday Tribune*, 5 Aug. 2007]

- 4.1.1 Identifiseer die TWEE SAOG-lande wat by MDOP betrokke is. (2)
- 4.1.2 Verduidelik die subopskrif: 'Herstel die natuur deur grense te verwyder'. (2)
- 4.1.3 Behalwe werkskepping en werksgeleentheid, noem EEN positiewe ekonomiese faktor van oorgrensparke. (2)
- 4.1.4 Verduidelik hoe die plaaslike gemeenskap suksesvol by die volgende aspekte van volhoubare ontwikkeling betrokke is: (6)
- (a) Die omgewing
 - (b) Sosiaal
 - (c) Ekonomies

- 4.2 Respek vir die plaaslike kultuur en ondersteuning vir sosiale ontwikkelinge is noodsaaklik vir verantwoordelike toerismepraktyk. Onbeheerde ontwikkeling kan egter 'n hele gemeenskap vernietig.
- 4.2.1 Bespreek hoe onbeheerde ontwikkeling van die MDOP 'n negatiewe sosiale uitwerking kan hê. (4)
- 4.2.2 Noem TWEE stappe wat gedoen kan word om die sosiale vernietiging van die gebied te verhoed. (2)
- 4.3 Daar word beweer dat natuur- en kultuurgebaseerde toerisme die volhoubaarheid van hierdie projek sal verseker.
- 4.3.1 Verduidelik hoe jy dink die MDOP beplan om die projek deur natuur- en kultuurgebaseerde toerisme volhoubaar te maak. (4)
- 4.3.2 Stel DRIE maniere voor waarop die handwerksentrum verbeter kan word sodat dit met ander besighede in die omgewing kan meeding. (3)
- 4.3.3 Identifiseer TWEE toerismebesienswaardighede uit die gevallestudie wat die potensiaal het om in unieke toerisme-besighede te ontwikkel. (2)
- 4.4 Gee EEN voorbeeld van 'n goeie omgewingspraktyk uit die gevallestudie. (1)
[28]

VRAAG 5

- 5.1 Bestudeer die prent en die inligting hieronder om die vrae wat volg te beantwoord.



Blou Vlag-status ('Blue Flag status') word aan enige strand toegeken wat veiligheid en sekuriteit bied, wat genoeg fasiliteite en geriewe bied en wat 'n hoë standaard van higiëne, netheid en watergehalte handhaaf.

- 5.1.1 Dui aan waarom die strand in die bostaande prent nie vir Blou Vlag- status sal kwalifiseer nie. (2)
- 5.1.2 Verduidelik hoe 'n Blou Vlag-toekenning tot volhoubare en verantwoordelike toerisme kan bydra. (4)

5.2 Bestudeer die onderstaande spotprent en beantwoord die vrae wat volg.



- 5.2.1 Identifiseer die omgewingsprobleem wat in die spotprent uitgebeeld word. (2)
- 5.2.2 Gee die naam van die wêreldnatuurorganisasie wat huidiglik op die omgewingsprobleem hierbo fokus. (2)
- 5.2.3. Gee EEN voorstel hoe die probleem in VRAAG 5.2.1 opgelos kan word. (2)
- [12]

TOTAAL AFDELING C: 40

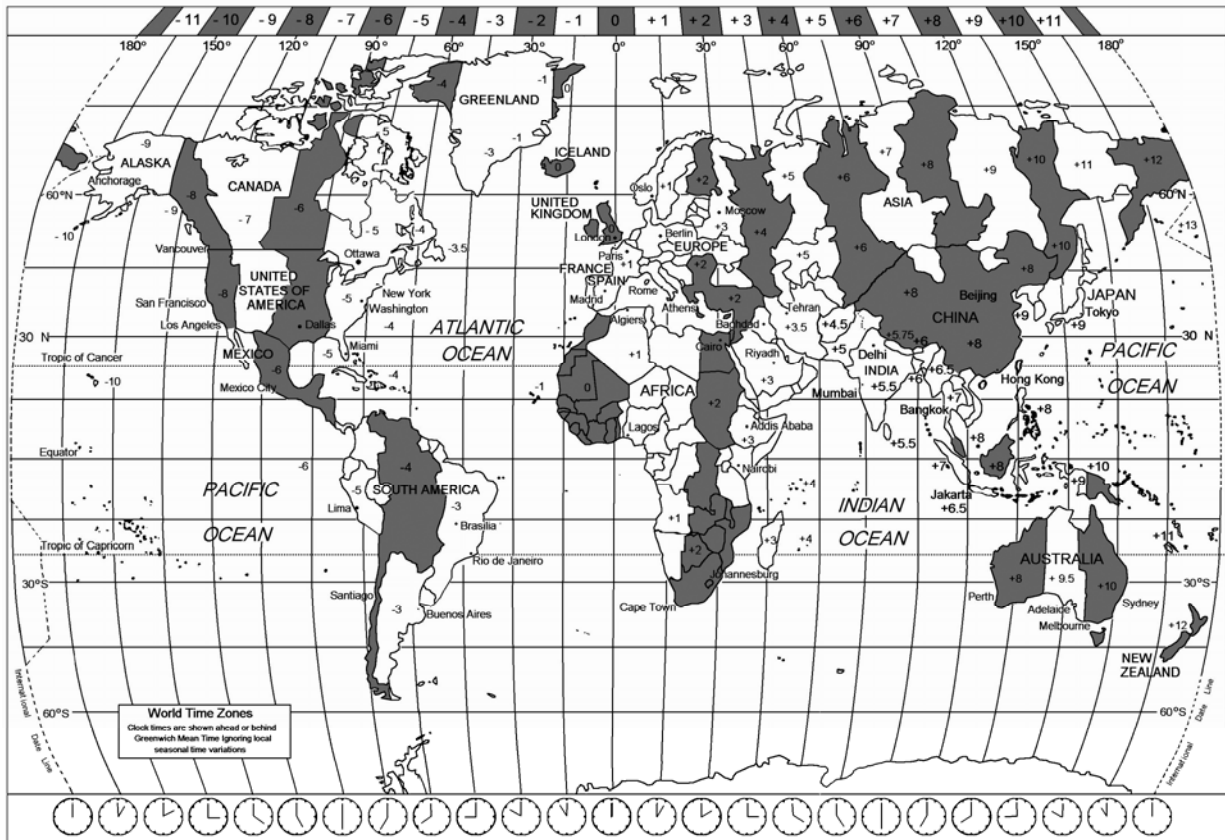
AFDELING D: AARDRYKSKUNDIGE TOERISME, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS

VRAAG 6

6.1 Lees die gevallestudie en gebruik die onderstaande tydsonekaart om die vrae te beantwoord.

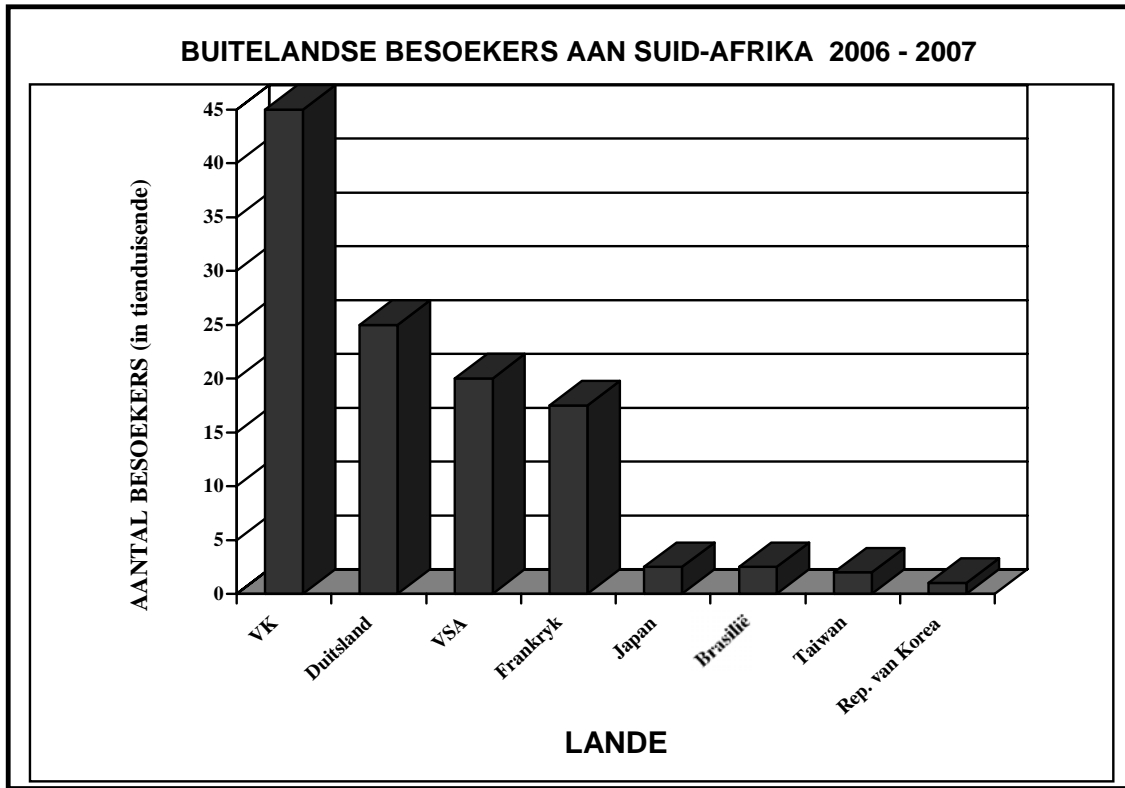
'n Groep Suid-Afrikaanse atlete stel belang om deel te neem aan 'n Ope Atletiek-kampioenskapsbyeenkoms wat in Julie 2009 in Dallas gehou gaan word. Dallas sal Dagligbesparingtyd ("DST") gedurende hierdie tydperk toepas. Die Suid-Afrikaanse atlete se reisbeplanning word deur Tshwane Travel Agency in Suid-Afrika gedoen. Die atlete stel in die volgende inligting belang:

- Die aantal tydsone waaroor hulle gaan vlieg
- Of Suid-Afrika se tyd voor of agter Dallas se tyd is
- Of hulle aan vlugvoosheid sal ly as hulle in Dallas aankom



- 6.1.1 Bereken die aantal tydsones tussen Johannesburg en Dallas. (3)
- 6.1.2 Sê of Suid-Afrika se tyd voor of agter Dallas se tyd is. Gee redes vir jou antwoord. (2)
- 6.1.3 Tshwane Travel Agency wil om 16:00 'n oproep na die organiseerders van die atletiekbyeenkoms maak.
- (a) Bereken hoe laat die oproep in Dallas ontvang sal word as daar in gedagte gehou word dat Dagligbesparingstyd (DST) daar toegepas word. (3)
- (b) Verduidelik waarom die Tshwane Travel Agency die oproep om 16:00 Suid-Afrikaanse tyd sal maak, en nie vroeër nie. (2)
- 6.1.4 Gee TWEE voordele van Dagligbesparingstyd (DST) vir Dallas. (2)
- 6.1.5 Verduidelik hoe vlugvoosheid ('jet lag') 'n negatiewe uitwerking op die Suid-Afrikaanse atlete sal hê en watter raad jy aan hulle sal gee om vlugvoosheid te oorkom. (4)
- 6.2 Gesondheid, sekuriteit en veiligheid is belangrike elemente wat die sukses of mislukking van die toerismebedryf op 'n internasionale skaal bepaal. Lande wat nalaat om die gesondheid, sekuriteit en veiligheid van sy besoekers te waarborg, kry met verskillende tipes probleme te doen sover dit toerisme aangaan.
- Noem TWEE bronne wat 'n toeris kan gebruik om inligting oor gesondheid, sekuriteit en veiligheid van 'n land te verkry. (2)
- 6.3 Ter voorbereiding vir die komende 2010 FIFA Wêreldbeker-sokkertoernooi, moet Suid-Afrika begin aandag skenk aan die veiligheid en sekuriteit van gestremde sportliefhebbers.
- 6.3.1 Noem TWEE maniere waarop fasiliteite vir gestremde reisigers in die akkommodasiesektor verbeter kan word. (2)
- 6.3.2 Noem TWEE maniere waarop fasiliteite vir gestremdes in sportstadions verbeter kan word. (2)

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



- 6.4.1 Verduidelik die term *bestaande markte* en deur na die grafiek te verwys, gee 'n voorbeeld van Suid-Afrika se grootste bestaande mark. (2)
- 6.4.2 Verduidelik die term *nuwe markte* en noem die mark met die meeste groeipotensiaal in Suid-Afrika. (2)
- 6.4.3 Noem TWEE metodes wat Suid-Afrika Toerisme in sy bemarkingstrategie gebruik wanneer daar na nuwe markte gesoek word. (2)
- 6.4.4 Verduidelik waarom dit nodig is vir Suid-Afrika Toerisme om voortdurend navorsing te doen oor toeriste wat Suid-Afrika besoek. (2)

- 6.5 Bestudeer die volgende wisselkoerstabel en beantwoord die vrae wat volg.

WISSELKOERSTABEL

GELDEENHEID	ONS KOOP
£	14.50
VS\$	7.50
€	9.20

- 6.5.1 Verduidelik die verskil tussen die *bankverkoopkoers* en die *bankaankoopkoers*. (4)
- 6.5.2 Met sy aankoms in Suid-Afrika besluit 'n Britse toeris om GBP 120 vir Suid-Afrikaanse rand te wissel. Bereken die totale bedrag wat die toeris in rand ontvang het. (2)
- 6.5.3 Nadat die toeris R500.00 van die bedrag in VRAAG 6.5.2 ontvang, uitgegee het, reis hy verder na die VSA en sit die res om in VSA dollar. Bereken die totale bedrag dollar wat die toeris ontvang het. (4)

- 6.6 Wêreld politieke, historiese en sportgebeure, sowel as natuurrampe, kan 'n positiewe of negatiewe invloed op die toerismebedryf hê. Die onlangse totstandkoming van die Afrika-unie is nie 'n uitsondering op sulke wêreldgebeure nie.

Op 9 September 1999 het die Organisasie van Afrika-eenheid 'n verklaring uitgereik (die Sirte Verklaring) wat gevra het vir die stigting van 'n Afrika-Unie.

Die redes vir hierdie stigting sluit die versnelling van integrasie op die kontinent in sodat Afrika sy regmatige plek in die wêreld ekonomie kan inneem. Terselfdertyd moet verskeie sosiale, ekonomiese en politieke probleme ondersoek word.

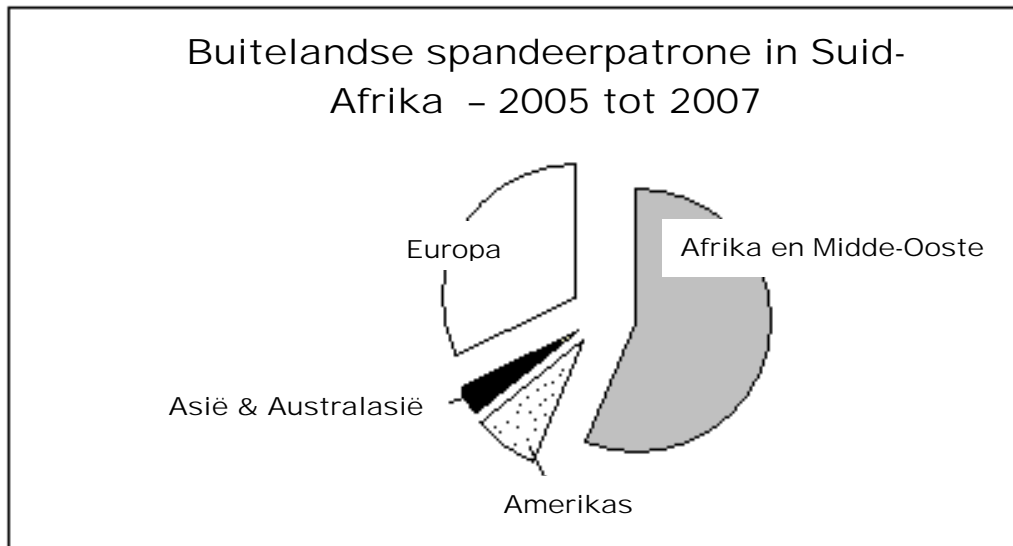
[Bron: www.dfa.gov.za]

- 6.6.1 Verduidelik die term *wêreldgebeurtenis*. (2)
- 6.6.2 Noem TWEE positiewe uitwerkings van toerisme in Afrika wat jy dink uitvloeisels is van die totstandkoming van die Afrika-Unie. (4)
- 6.6.3 Noem TWEE negatiewe uitwerkings van toerisme in Afrika wat jy dink uitvloeisels is van die totstandkoming van die Afrika-Unie. (4)

TOTAAL AFDELING D: 50

AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE**VRAAG 7**

7.1 Bestudeer die volgende grafiek en beantwoord die vrae wat volg.



[Aangepas uit: *Suid-Afrika Toerisme Kwartaallikse Oorsig, Q1 2007 (Jan. – Mar.)*]

- 7.1.1 Identifiseer die streek wat die meeste geld uitgegee het tydens besoeke aan Suid-Afrika gedurende die tydperk 2005 tot 2007. (1)
- 7.1.2 Gee 'n rede waarom jy dink hierdie streek 'n reuse inkomende mark vir Suid-Afrika is. (2)
- 7.1.3 Identifiseer die streek wat die minste geld uitgegee het tydens besoeke aan Suid-Afrika. (1)
- 7.1.4 Maak EEN voorstel hoe hierdie spanderings-patroon verhoog kan word. (2)

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

KLAGTE DEUR 'n KLIËNT AAN FRIED CHICKEN SE KLIËNTEDIENSPROGRAM	VERSKAFFER SE TERUGVOER
<p>Ek is regtig nuuskierig om te weet of die kliëntediensafdeling ooit mense se klagtes lees. Dit lyk asof daar 'n algemene antwoord vir elke klagte uitgestuur word. Mense doen navraag oor die aankoop van sous en dieselfde terugvoer word gegee.</p> <p>Is ek die enigste een wat dit opgelet het?</p> <p>Ek verwag nie terugvoer van Fried Chicken oor hierdie een nie ... ek wonder maar net.</p>	<p>Dankie vir die terugvoer oor jou navraag en kommentaar. Elke klagte en kompliment word gelees en dan word die korrekte terugvoer aan die kliënt gegee. Daar word dan met die kliënt kontak gemaak en 'n persoonlike benadering word gebruik. Telefoniese en skriftelike terugvoer is beter instrumente om die kliënt te antwoord. Nogmaals dankie vir jou kommentaar en voorstelle.</p> <p>Vriendelike groete Fried Chicken-kliëntediens</p> <p>[Aangepas en vertaal uit: www.hellopeter.com]</p>

- 7.2.1 Identifiseer die kliënt se klagte uit die bostaande uittreksel. (2)
- 7.2.2 Verduidelik die belangrikheid van terugvoer aan kliënte in enige besigheid. (2)
- 7.2.3 Die kliënt het die klagte via e-pos gestuur. (2)
- Lys TWEE ander metodes wat besighede kan gebruik om terugvoer van kliënte te kry. (2)

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

	<p>TOESPRAAK GELEWER DEUR DIE ADJUNKPRESIDENT, PHUMZILE MLAMBO NGCUKA, TYDENS DIE TOERISME- INDABA 6 MEI 2006</p>	 Welcome
<p>Ek wil weereens die belangrikheid van kliëntediens beklemtoon, so ook die bou van langtermynverhoudings met ons besoekers gerugsteun deur 'n reeds bestaande wêreldklas handelmerk wat eie aan ons is.</p> <p>Ons kliëntediens moet net die beste wees. Suid-Afrikaners is baie erg oor besoekers. Ons hou daarvan om hulle gelukkig en op hulle gemak by ons te laat voel. Daar word ook gesê dat 'n hemelse ervaring 'n ervaring is waar Suid-Afrikaners sorg vir gasvryheid. Wanneer ons iemand in ons huise verwelkom, moedig ons hulle altyd aan om langer te bly.</p> <p>[Vertaal en aangepas uit: <i>News and Events</i> (www.dfa.gov.za)]</p>		

- 7.3.1 Verduidelik waarom kliëntediens vir die Adjunkpresident so belangrik is. (2)
- 7.3.2 Ons Adjunkpresident sê dat Suid-Afrikaners baie erg is oor besoekers en dat ons daarvan hou om hulle gelukkig te maak.
- Gee VIER redes hoekom dit vir alle Suid-Afrikaners belangrik is om as 'n span saam te werk om die regte ingesteldheid teenoor kliëntediens te ontwikkel. (4)
- 7.3.3 Een van Suid-Afrika Toerisme se slagspreuke is 'Toerisme is almal se verantwoordelikheid - doen jou deel'.
- Stel TWEE maniere voor hoe jy jou deel sal doen om toeriste in Suid-Afrika te laat welkom voel. (2)
- [20]**

VRAAG 8

8.1 Lees die onderstaande advertensie en beantwoord die vrae wat volg:



Pelican
Lugdiens

Tel: 0027 (0)11 973 3649
Sel: 0027 (0)83 375 2008
Faks: 0027 (0)11 395 3054

info@pelicanair.co.za
www.pelicanair.co.za

[Aangepas en vertaal uit: *GSA Travel Marketing Magazine*, September 2006]

8.1.1 Gee Pelican Lugdiens se e-pos-adres en sê wat jy onder e-pos verstaan. (2)

8.1.2. Gee Pelican Lugdiens se webadres en sê waarom jy hierdie adres sal gebruik. (2)

8.1.3 Verduidelik die groepering van syfers van die volgende telefoonnommer:

0027 (0)11 9733649
 { { {
 A B C (3)

- 8.2 Kies die geskikste vorm van kommunikasie vir elk van die onderstaande persone.

telefoon; selfoon; faks; e-pos; fotostaatmasjien
--

- 8.2.1 Xiang moet mondelings met sy vennoot in 'n ander stad kommunikeer (1)
- 8.2.2 IT Travels wil dringend 'n afskrif van 'n besprekingskaartjie hê (1)
- 8.2.3 'n Duitse toeris benodig bevestiging van sy vlug deur 'n Suid-Afrikaanse reisagentskap voordat hy uit Duitsland vertrek. (1)

TOTAAL AFDELING E: 30

GROOTTOTAAL: 200