EKURHULENI NOORD DISTRIK

GRAAD 11

TOERISME
NOVEMBER EKSAMEN 2017

PUNTE: 200

TYD: 3 URE

Hierdie vraestel bestaan uit 26 bladsye.

INSTRUKSIES: Lees die instruksies sorgvuldig deur voordat die vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.
2. Alle vrae in AFDELING A, B, C, D & E is VERPLIGTEND.
3. Beantwoord al die vrae op die korrekte antwoordblad.
4. Nommer u antwoorde korrek.
5. Begin ELKE AFDELING op 'n NUWE BLADSY.
6. Gebruik die puntetoekenning as 'n riglyn vir die lengte van elke verwagte antwoord.
7. Gebruik die volgende tabel om jou te help om jou tyd vir elke afdeling te verdeel.

AFDELING	INHOUD	PUNTE	TYD
A	Kort vrae (alle afdelings)	40	20 minute
B	Kaartwerk en toerbeplanning, buitelandse valuta	20	20 minute
C	Toerisme-attraksies, kultuur en erfenis toerisme; bemarking	50	50 minute
D	Toerisme sektore	50	50 minute
E	Binnelandse, streeks- en internasionale toerisme; Kommunikasie en kliëntediens	40	40 minute
	TOTAAL	200	180 MINUTE

AFDELING A: KORT VRAE

VRAAG 1:

1.1 **In elk van die volgende vrae word vier opsies as moontlike antwoorde verskaf. Kies die korrekte antwoord en skryf slegs die letter (A-D) langs die vraagnommer neer. Bv: 1.1.21 B**

1.1.1 Hierdie lugredery is Suid-Afrika se jongste lae-koste lugredery:

A SAFAIR
B SAA
C British Airways
D Kulula (1)

1.1.2 'n Element wat 'n produk of diens van 'n ander laat verskil.

A 'n Universele SB
B Internet diensverskaffer (ISP)
C Unieke verkoopspunt
D Bemarkingsbegroting (1)

1.1.3 Die naam van hierdie hawe is verander na King Shaka Internasionale Lughawe.

A Cape Town Internasionale Lughawe
B Johannesburg Internasionale Lughawe
C Durban Internasionale Lughawe
D Bloemfontein Lughawe (1)

1.1.4 Die bemarkingsmengsel wat gebruik word as deel van die bemarkingstrategie vir 'n nuwe produk is ...

A Mense, produk, plek en prys.
B Promosie, gehoor, plek en prys.
C Promosie, produk, plek en prys.
D Promosie, produk, prys en mense. (1)

1.1.5 Die gedeelte van 'n lughawe wat toeganklik is vir die algemene publiek is ...

A sekuriteitsbeheerpunt
B landkant
C lugkant
D bagasieopeis-area (1)

1.1.6 Koeksisters is 'n voorbeeld van ... tradisionele eetgoed.

A Xhosa
B Basotho
C Kaapse Maleier
D Afrikaanse (1)

1.1.7 Die prys van een geldeenheid in vergelyking met 'n ander geldeenheid.

A buitelandse valuta makelaars
B wisselkoers
C geld
D reisigerstjeks (1)

1.1.8 Die volgende opsies is onder-die-lyn promosietegnieke, behalwe ...

A persoonlike verkope.
B TV advertensies.
C promosieborgskappe.
D verkope bemarking. (1)

1.1.9 Die bemarkingsegment sluit hoofsaaklik hoë inkomste swartes, bruin mense en indiërs met afhanklike kinders in.

A nuwe horison families
B spontane sakpas verkenners
C welgestelde Mzanzi families
D hoë lewe entoesiaste (1)

1.1.10 UNESCO Wêrelderfenisterreine in die SAOG-lande sluit die volgende in:

A Tsodilo Heuwels, Eiland van Mosambiek, Stone Town van Zanzibar
B Etosha Panne, Namibwoestyn
C Katsedam, Karibadam, Cahora Bassa Dam (1)
D Mkhaya Wildreservaat, Kafue NP, Hwange NP

1.1.11 SAEHA noem die volgende as erfenisterreine, behalwe ...

A skeepswrakke.
B meteoriete.
C posseëls.
D paleontologiese ontdekkings. (1)

1.1.12 Die volgende is NIE 'n voorvereiste vir motorhuur nie:

A kredietwaardigheid.
B ondertekening van 'n kontrak
C versekering
D ouderdom (1)

1.1.13 Busse wat gevestigde roetes volg en toeriste na spesifieke bakens in 'n stad neem staan bekend as ...

A slaapbus
B minibus
C toerbusse
D spesiale doelbusse (1)

1.1.14 Dié organisasie verantwoordelik vir bemarkingstoerisme in die SAOG-streek is ...

A UNESCO.
B UNWTO.
C SAEHA
D RETOSA. (1)

1.1.15 'n Verskeidenheid plante en diere in 'n bepaalde gebied word genoem.

A biosfeer
B inheems
C rooidatalys
D biodiversiteit (1)

1.1.16 Galileo sluit nie 'n besprekingstelsel in vir .... nie.

A treinvervoer
B lugvervoer
C hotel
D kitskos

1.1.17 ‘Argipel’ verwys na 'n groep ...

A buurstate.
B eilande.
C toeriste.
D diere. (1)

1.1.18 Die geldeenheid wat in Hong Kong gebruik word, is die …

A Yen.
B Pond.
C Dollar.
D Euro. (1)

1.1.19 SOSA (‘SCDW’) met betrekking tot motorverhuring verwys na …

A Super Ongeluk Skade Assosiasie.
B Standaard Ongeluk Skade Agentskap.
C Super Ongeluk Skade Afstanddoening/kwytskelding.
D Standaard Ongeluk Skade Afstanddoening/kwytskelding. (1)

1.1.20 Die afkorting SAOG verwys na …

A Suid-Afrikaanse Onderwys Gemeenskap.
B Suider- Afrikaanse Onderlinge Gemeenskap.
C Suid-Afrikaanse Ontwikkelingsgemeenskap.
D Suider-Afrikaanse Ontwikkelingsgemeenskap. (1)

[20]

1.2 **Kies die korrekte antwoord van die keuse tussen hakies. Skryf die vraagnommer en die antwoord bv 1.2.6 Kaapstad**

1.2.1 Die (Namibwoestyn/ Visrivier-Canyon) kry nie reën nie, maar slegs genoeg vog van die see af om sekere unieke plante en diere te onderhou.

1.2.2 (Die Okavangodelta/ Victoria-meerdelta) is die grootste binnelandse delta in die wêreld met ‘n area wat beslaan word deur vleiland en waterweë.

1.2.3 (Victoria-watervalle/ Hwange Nasionale Park) word beskou as een van die wêreld se grootste natuurwonders.

1.2.4 (Kariba meer / Niassa meer) is Afrika se grootste mensgemaakte dam.

1.2.5 Die (Ngorongoro Bewaringsarea / Kahuzi-Biega Nasionale Park)) is vernoem na twee uitgewerkte vulkane.

(5)

1.3 **Kies ‘n konsep van die woordbank hieronder wat die beste pas by die gelyste beskrywings (1.3.1 – 1.3.5)**

Digitale uitstallings *Selfoonadvertensies* *Web-gebaseerde advertensies* *Audio-visuele - aanbiedings* *Videomure*

1.3.1 Mobiele telefoonboodskappe en advertensies.

1.3.2 Veelvuldige monitors of televisies wat een groot skerm vorm.

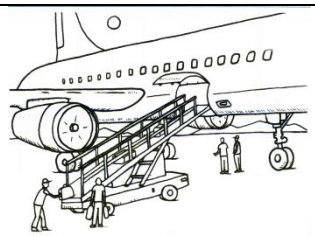
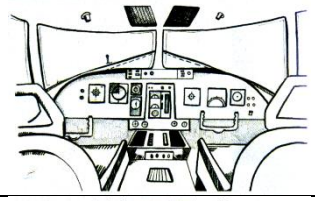
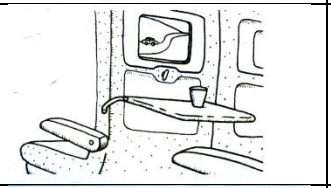
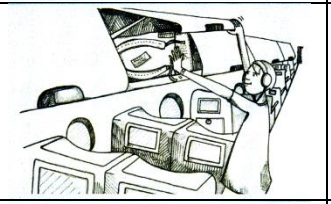
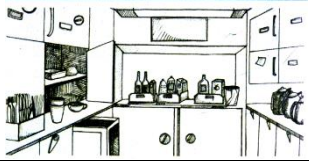
1.3.3 Materiale wat klank en beelde soos bv. videos gebruik.

1.3.4 ‘n Advertensie wat in blokvorm bo-aan ‘n webblad advertensie geplaas word.

1.3.5 ‘n Voorstelling wat inligting verskaf in die vorm van elektroniese letters en syfers.

(5)

1.4 **Voltooi die onderstaande tabel deur die korrekte illustrasies in Kolom A by die term in Kolom B en dan by die definisie van daardie term in Kolom C te pas.** (10)
Voorbeeld: 1.4.1 G, vii.

KOLOM A		KOLOM B		KOLOM C	
1.4.1		A	Paadjie (gang)	i	Opvoutafels wat gewoonlik oopgevou word wanneer maaltye bedien word.
1.4.2		B	Oorhoofse bagasierak	ii	Die area van die vliegtuig waar die bagasie gestoor word.
1.4.3		C	Vliegtuig-kombuis	iii	Die looparea tussen rye sitplekke.
1.4.4		D	Vragruim	iv	Die ingeslote area aan die voorkant van die vliegtuig waar die vlieënier die vliegtuig beheer.
1.4.5		E	Opvou skinkbord-tafels	v	Die bergingskompartemente in die vliegtuig wat gebruik word om bagasie te stoor.
		F	Stuurkajuit	vi	Die gebied van die vliegtuig waar kos gestoor, gekook en voorberei word.

(10)

TOTAAL AFDELING A = 40 Merke

AFDELING B: KAARTWERK,TOERBEPLANNING EN BUITELAANDSE VALUTA

VRAAG 2:

2.1 **Lees die gevallestudie en beantwoord die vrae wat volg.**

AVONTUUR TYD

Alhoewel dit deel van die ervaring is om dinge taamlik stadig te vat op die Midlands Meander, is dit ook die tuiste van een van Suid-Afrika se opwindendste eko-avontuuraktiwiteite. Het jy al ooit gewonder hoe dit sal voel om Tarzan te wees? 'n Zip-lyntoer deur die boomtoppe met Karkloof Canopy Tours sal jou in ‘n japtrap so laat voel. In die gly mistbeltbos van die Karkloof-natuurreservaat laat die toere besoekers van een platform na die volgende gly. Zig zag deur die bome op agt glybane tydens 'n twee uur lange reis deur die bos. Met die glybane tot 30 meter hoog en 180 meter lank, moet jy jou gevoel van vertigo verower, maar selfs diegene met 'n vrees vir hoogtes kan die toer geniet - dit is 100% veilig en geskik vir mense van alle ouderdomme.

2.1.1 Definieer die reisplan. (2)

2.1.2 Identifiseer DRIE faktore wat in ag geneem moet word wanneer 'n reisplan beplan word. (3)

2.1.3 Maak gebruik van die gevallestudie hierbo en voltooi 'n reisplan vir EEN dag vir 'n toeris.
Maak gebruik van die tabel hieronder. Teken die gegewe tabel oor in u antwoordblad: :

Dag	Tyd	Vervoer	Akkommodasie	Attraksies	Aktiwiteite	Begroting
Twee	09:00	Eie voertuig	Silver Hills Lodge	(1)	(1)	(1)

[8]

2.2 **Bestudeer die wisselkoerstabel hieronder en beantwoord dan die onderstaande vrae:**

- **Dui alle bewerkings aan.**
- **Alle antwoorde moet afgerond wees tot TWEE desimale.**

Buitelandse geldeenheid	Wisselkoers (ZAR)
USD	13.17
GBP	16.99
EUR	15.49

[source: http://www.xe.com/currencyconverter/convert/: 21/08/2017]

2.2.1 Peter moet Londen, Engeland verlaat om na Kaapstad, Suid-Afrika, te reis vir 'n sakereis van 4 dae. Hy het gekies om in die 5-stêr Le Franschhoek Hotel & Spa vir R1520 per nag te bly. Bereken die koste van sy verblyf per nag in sy plaaslike geldeenheid deur die wisselkoerstabel hierbo te gebruik. (3)

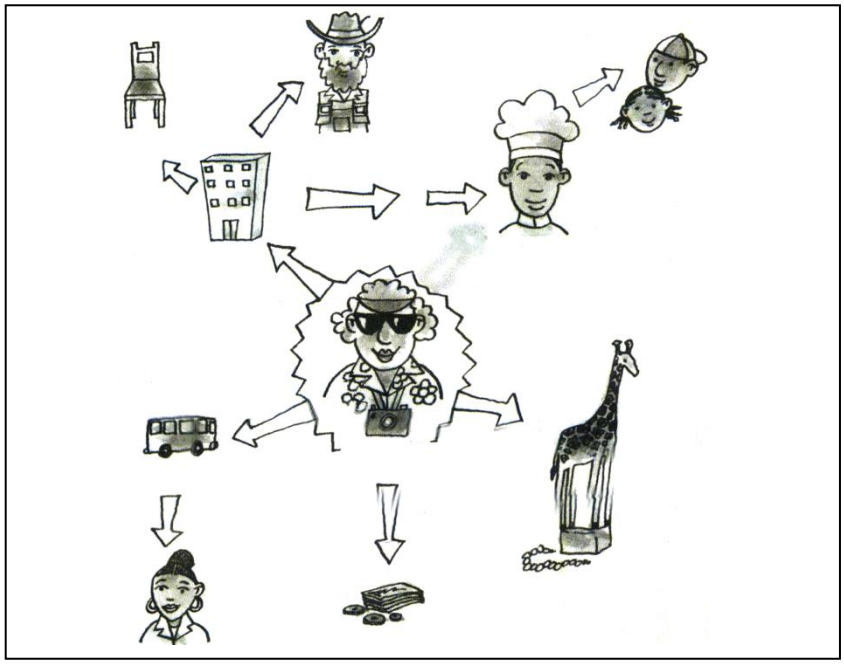
2.2.2 Peter het slegs £1000 vir sy sakereis gespaar. Bereken die waarde van sy spaargeld in die bestemmingsgeldeenheid. (3)

2.2.3 Die prent hierbo is een van die plekke waar toeriste buitelandse valuta kan ruil. Iidentifiseer nog twee, behalwe die een in die prent hierbo. (2)
[8]

VRAAG 3

Studeer die diagraam hieronder en beantwoord die vrae wat volg

3.1



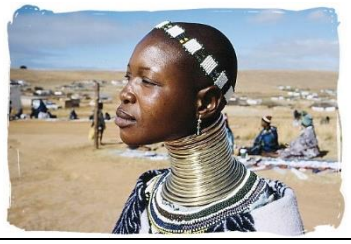
3.1.1 Gebruik die diagram hierbo en verduidelik in 'n paragraaf hoe toerisme plaaslike mense direk en indirek kan bevoordeel. Gebruik voorbeelde om te illustreer hoe dit bereik sal word. (4)

TOTAAL AFDELING B: [20]

AFDELING C : TOERISME ATTRAKSIES, KULTUUR EN ERFENIS TOERISME EN BEMARKING

VRAAG 4

4.1 Pas die beskrywing/terme in KOLOM B by die regte prent in KOLOM A. Skryf SLEGS die korrekte letter langs die korrekte vraagnommer neer, BV. 4.1.6. H

KOLOM A	KOLOM B
4.1.1	A. Die kultuurfees sluit hoofsaaklik Afrikaanse teater, dans en musiek in.
4.1.2	B. Ndebele
4.1.3	C. Zoeloe
4.1.4 	D. Tsonga
4.1.5	E. Was gebruik om te kommunikeer in die myne.
	F. Khoisan
	G. Basotho

[5]

4.2 **Bestudeer die volgende prente en uittreksel en beantwoord dan die vrae wat daarop volg:**

BESKERM ONS ONDERWATER ERFENIS

Baie van Suid-Afrika se erfnisterreine lê onder die bodem van die see, uit sig uit. Ons moderne geskiedenis is aansienlik beïnvloed deur skepe wat ons oewers bereik het in die verlede. Daar is bewyse daarvan langs die Suid-Afrikaanse kuslyn, wat besaai is met die oorblyfsels van skepe wat hul lot ontmoet het op hul seeroetes.

Baie van hierdie skeepswrakke is gewilde duikplekke en bied ‘n unieke ervaring aan duikers wat aangemoedig word om hul impak op die onderwateromgewing te verminder.

Historiese skeepswrakterreine word wettig beskerm deur die Wet op Nasionale Erfenishulpbronne (No. 25 of 1999.)

[Bron: Aanepas vanaf www.southafrica.info]

4.2.1 Gee die naam van die agentskap wat die bestuur van ons erfenishulpbronne beheer. (2)

4.2.2 Noem EEN funksie van die agentskap genoem in VRAAG 4.2.1. (2)

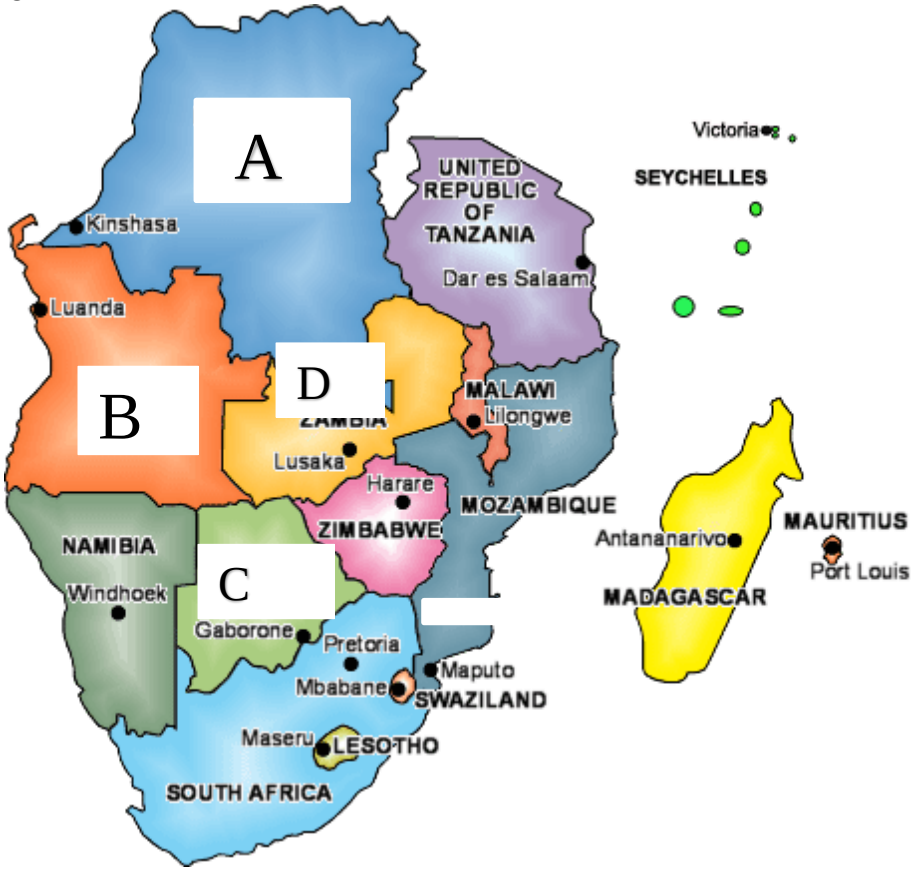
4.2.3 Verduidelik waarom dit belangrik is om skeepswrakke en die artefakte wat in skeepswrakke gevind word ,te beskerm. (2)

4.2.4 Gee EEN voorbeeld van ‘n tipe artefak, wat duikers kan vind wanneer hulle 'n skeepswrak ondersoek. (2)

[8]

VRAAG 5 : TOERISME ATTRAKSIES
Studeer die kaart van die SAOG lande

5.1 Bestudeer die kaart hieronder en vul die lande in genommer A-D. Skryf slegs die letter en die korrekte antwoord neer.



[4]

5.2 **Kyk na die prent hieronder en beantwoord dan die vrae wat volg:**

Hierdie rotstekekninge word gevind by die Tsodilo Heuwels in Botswana.

5.2.1 Wat was die doel van hierdie rotstekeninge? (1)

5.2.2 Verduidelik waarom hulle as 'n toeristeattraksie beskou word. (2)
[3]

5.3 Teken die volgende tabel oor in jou antwoordeboek en beantwoord die vrae

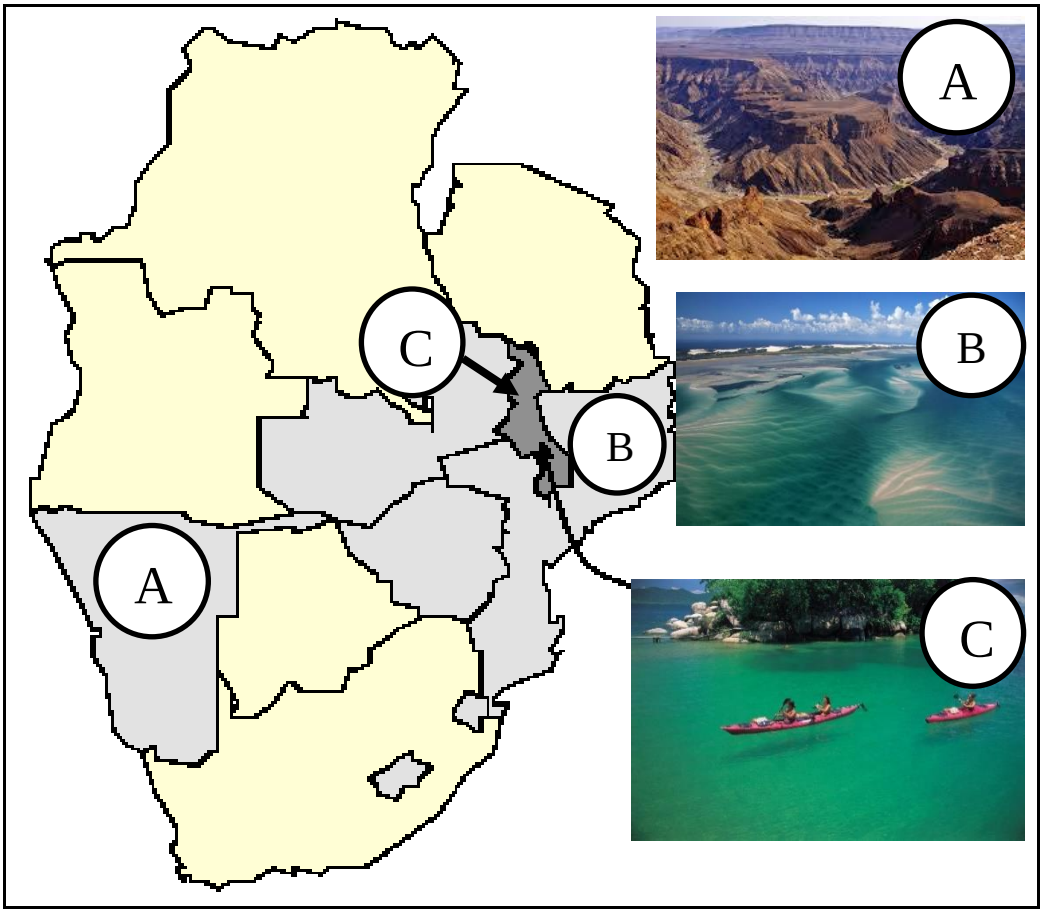
Land	Attraksie	WET: Ja/Nee
Madagaskar	5.3.1	5.3.2
Mauritius	5.3.3	Nee

Land | Attraksie | WET: Ja/Nee
Madagaskar | 5.3.1 | 5.3.2
Mauritius | 5.3.3 | Nee

Land	Attraksie	WET: Ja/Nee
Madagaskar	5.3.1	5.3.2
Mauritius	5.3.3	Nee

[3] (3)

5.4 **Studeer die kaart hieronder en beantwoord die vrae wat volg**



5.4.1 Identifiseer die toerisme attraksies gemerk A-C, deur die prente te koppel met hul liggings op die kaart. (3)

5.4.2 Gee EEN tipe toeris vir elk van die bogenoemde attraksies. (3)
[6]

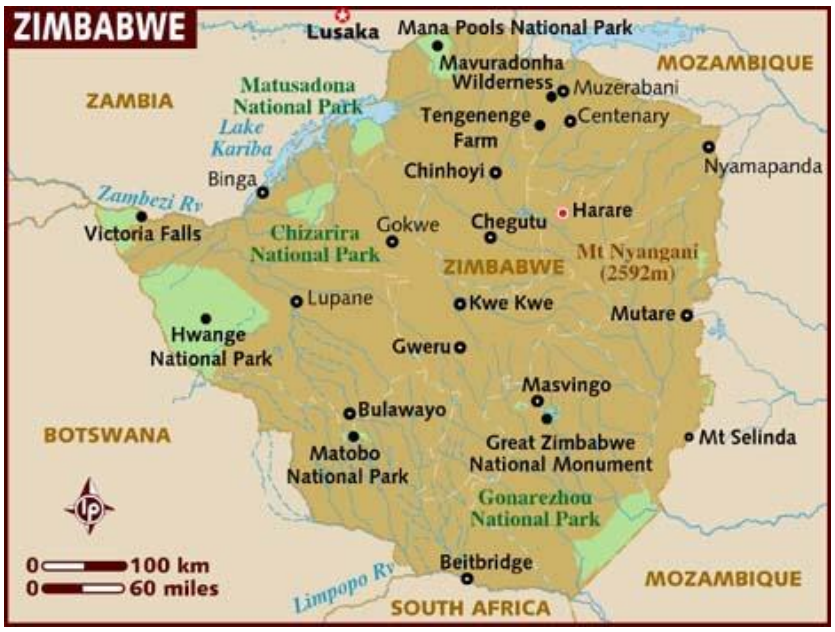
5.5 Die Seychelles is ‘n baie populêre toeristeattraksie.

5.5.1 Wanneer toeriste die Seychelles besoek, watter tipe vervoer sal hulle kan gebruik om die eiland te bereik? (2)

5.5.2 Swaziland word na verwys as die “Plek van Konings”. Verduidelik waarom. (2)

5.5.3 Gee TWEE aktiwiteite wat toeriste kan doen wanneer hulle Swaziland besoek. (2)
[6]

5.6 **Bestudeer die kaart hieronder en beantwoord die vrae:**



5.6.1 Noem enige EEN van Zimbabwe se Wêrelderfenisterreine. (1)

5.6.2 Identifiseer TWEE natuurlike attraksies, behalwe die Victoria-waterval, wat beide Zimbabwe en Zambië met mekaar deel. (2)

5.6.3 Beskryf hoe toerisme na die Victoria-waterval die ekonomieë van Zimbabwe en Zambië kan beïnvloed. (3)
[6]

VRAAG 6

6.1 **Bestudeer elk van die volgende senario's en gee EEN advertensiemetode wat die doeltreffendste is vir elk van die produkte of dienste:**

6.1.1 'n Nuwe 3-stêr hotelgroep. (1)

6.1.2 'n Luukse vakansie in die Seychelles. (1)

6.1.3 Nationale bustoer vir plaaslike bejaardes. (1)

6.1.4 'n Toonaangewende wildlodge. (1)
[4]

6.2 Advertensies en promosies speel 'n belangrike rol in bemarking. Lees die volgende artikel en beantwoord die vrae wat daarop volg:

Imfolozi Wildreservaat benut promosiereklamebemarking
Imfolozi in die noorde van KwaZulu-Natal is een van Afrika se oudste wildreservate. Die bemarkingsafdeling wat deur Anita Wong bestuur word, gebruik verskeie promosietegnieke om die reservaat te bemark. Elke jaar, in Junie, is daar 'n wildsveiling, wat baie nasionale media-aandag lok. "Ons nooi die media, joernaliste uit wat vir tydskrifte soos Die Weg!, skryf, sowel as filmspanne om oor hul ervaring te skryf,

Imfolozi het 'n wye verskeidenheid volkleurbrosjures beskikbaar vir die publiek en elke gas kry hul komplimentêre tydskrif.

6.2.1 Noem EEN bo-die-lyn promosietegniek wat Imfolozi gebruik om hul wildreservaat te bemark. (1)

6.2.2 Gee 'n voorbeeld van 'n onder-die-lyn promosietegniek wat deur Imfolozi gebruik word. (1)

[2]

6.3 Bestudeer die spotprent hieronder en beantwoord dan die vrae:

6.3.1 Noem die koste wat verband hou met die bemarkingsbegroting wat in die spotprent uitgebeeld word. (1)

6.3.2 Verduidelik jou begrip van 'n bemarkingsbegroting. (2)

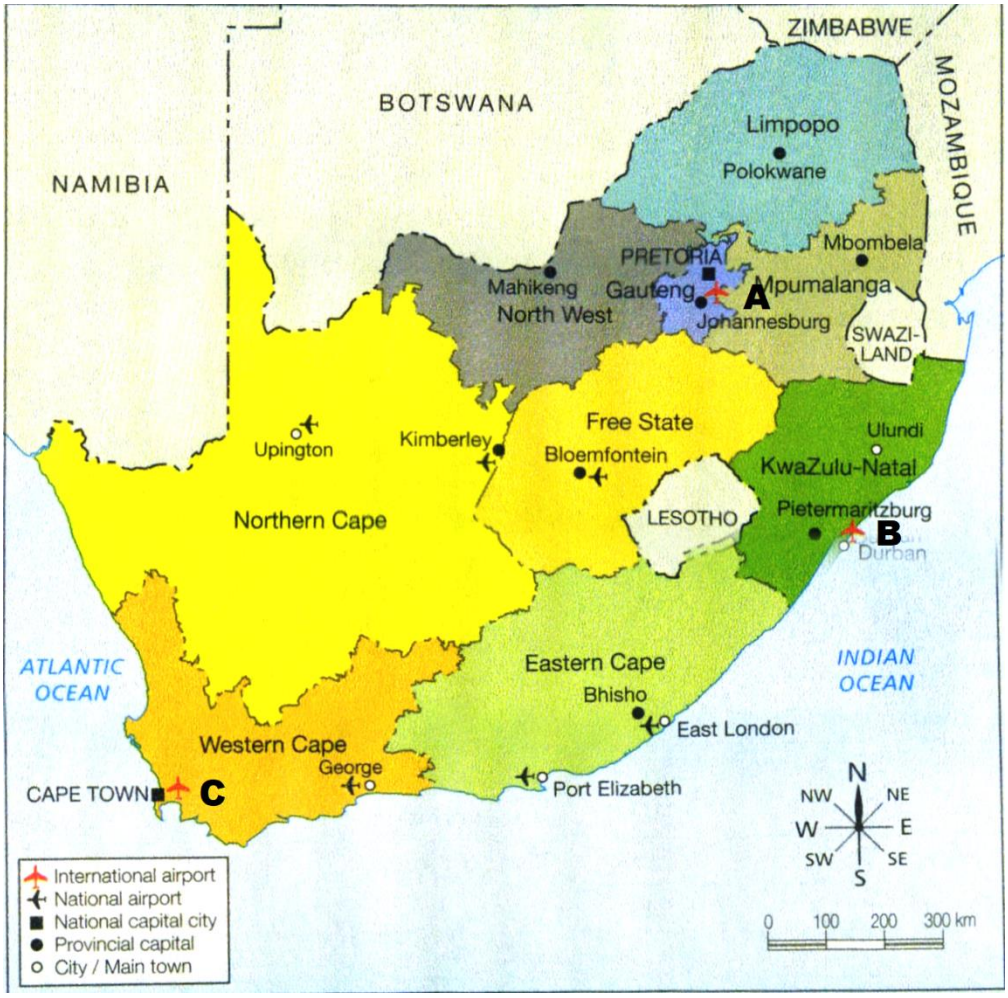
[3]

TOTAAL AFDELING C= 50 Merke

AFDELING D: TOERISME SEKTORE

VRAAG 7

7.1 **Gebruik die kaart hieronder en beantwoord die vrae wat volg.**



7.1.1 Identifiseer die Internasionale **Lughawens** gemerk A - C (3)

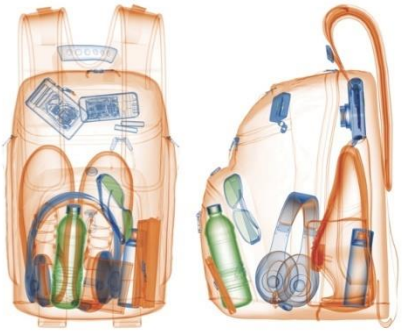
7.1.2 Verduidelik die verskil tussen Ekonomiese Klas en Besigheid Klas sitplekke op 'n vliegtuig. (4)

7.2 Die onderstaande logo verteenwoordig ACSA, identifiseer drie **Nasionale** lughawens wat deur hulle bedryf word.

AIRPORTS COMPANY
SOUTH AFRICA

(3)

7.3 **Die tegnologie in die onderstaande foto word gebruik vir sekuriteitsdoeleindes by 'n lughawe.**



7.3.1 Identifiseer die tipe tegnologie in die prent hierbo. (1)

7.3.2 Verskaf TWEE redes waarom lughawens van die tegnologie in 7.3.1 gebruik sal maak. (2)

[13]

VRAAG 8

8.1 **Maak gebruik van die Greyhound luukse diens busskedule wat voorsien word en beantwoord die vrae hieronder.**

GREYHOUND LUUKSE DIENS
Kaapstad – Bloemfontein – Johannesburg – Pretoria
Dreamliner

SERVICE NUMBER		GCBJ1807 DAILY
Kaapstad	Dep	18:00
Bellville	Dep	18:30
Paarl	Dep	18:55
Worcester	Dep	19:40
Touwsrivier	Dep	20:30
Laingsburg	Dep	22:00
Prince Albert	Dep	23:15
Beaufort Wes	Dep	00:05
Drie Susters	Dep	01:10
Richmond	Dep	02:00
Hanover	Dep	02:45
Colesburg	Dep	03:40
Bloemfontein	Dep	06:20
Johannesburg	Dep	12:20
Midrand	Dep	12:45
Pretoria	Dep	13:10

Nota: Passasiers kan verversings koop van die kajuitbemanning aan boord en by stilhouplekke

Vertrek dorp / stad	Fisiese adres
Pretoria	Busterminaal, Pretoria Stasie
Midrand	Caltex Star Stop, N1 Hoofweg
Johannesburg	Park City Transit Centre, Jhb Stasie

Bloemfontein	Ultra City
Colesburg	Caltex Vulstasie
Hanover	Richmond Vulstasie
Richmond	Shell Ultra City
Drie Susters	Engen One Stop
Beaufort West	North & South Hotel, Prince Albertweg, N1
Prince Albert	Toeristesentru, Park Road
Laingsburg	Ultra City
Touwsriver	Loganda Karoo Lodge
Worcester	Breedevallei Ultra City
Paarl	Monument Shell
Bellville	Greyhound Kantoor, Durban Rd
Kaapstad	Greyhound Kantoor, Langafstand Bus Fasilitiet

[bron: https://www.greyhound.co.za/route-map/]

8.1.1 Verduidelik waarom toeriste busskedules benodig? (2)

8.1.2 Lys 2 items wat op 'n busskedule gevind kan word (2)

Freddie is 'n student aan die Universiteit van Kaapstad. Hy het pas sy eerstejaar-eksamens afgelê. Direk na afloop van sy eksamen het hy vir 'n paar weke na sy vriend se huis in Worcester gegaan. Hy wil na sy huis in Pretoria toe gaan om Kersfees saam met sy familie te spandeer. Hy wil van 'n veilige en betroubare vorm van vervoer gebruik maak en het besluit om die Greyhound-busdiens te gebruik.

8.1.3 Gebruik die busskedule hierbo en sê vir Freddie waar en wanneer die bus na Pretoria vertrek. (2)

8.2 **Gebruik die onderstaande prente en beantwoord die vrae wat volg:**

A

B

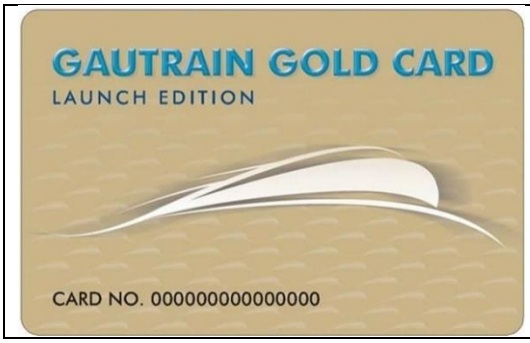
8.2.1 Identifiseer die tipe trein wat in foto's A en B geïllustreer word (2)

8.2.2 Verduidelik die verskil tussen die twee tipes treine wat in vraag 8.2.1 geïdentifiseer is (2)

[10]

Gebruik die inligting wat oor die Gautrain Gold-kaart verskaf word om die vrae hieronder te beantwoord.

8.3



Hierdie kaart kos R10 en kan met verskillende bedrae gelaai word afhangende van die reis wat u graag wil neem. Die kaart kan te enige tyd op verskillende plekke herlaai word, insluitend kaartjieskantore by Gautrain-stasies, of geldige winkels soos vulstasies, bakkerye en kruideniersware in die omgewing van die busroetes.

8.3.1 Verduidelik een voordeel van die Gautrein aan die toerismebedryf. (2)

8.3.2 Verskaf DRIE dienste wat verkry kan word sodra jy 'n Gautrein Gold Card gekoop het. (3)

[5]

8.4 **Bestudeer die onderstaande prent en beantwoord die vrae wat volg.**

Cruise liner pakkette kan soms in reistydskrifte en reisdele van die koerant geadverteer word. Dit word ook aanlyn gevind op die webtuistes van die groot luukse toerskip organisasies of in pamflette by reisagente.

8.4.1 Deur na die prent hierbo te kyk, hoekom dink word daar soms na ‘n luukse toerskip verwys as ‘n drywende hotel? (2)

8.4.2 Inligting wat verskaf word op luukse toerskip pakkette kan wissel, maar sluit gewoonlik sekere relevante inligting in. Noem drie van hierdie items. (3)

[5]

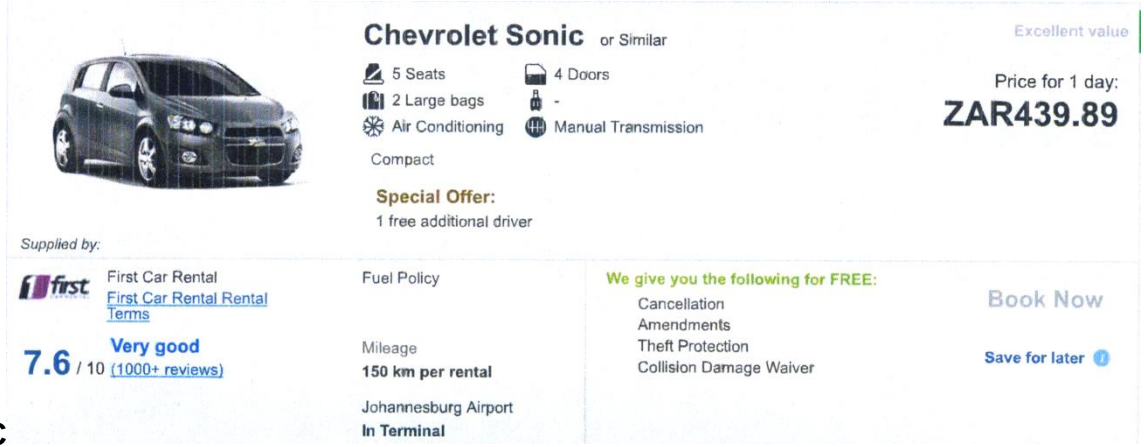
Gebruik die inligting in die vergelykende motorhuurblad en beantwoord die vrae wat volg.

8.5

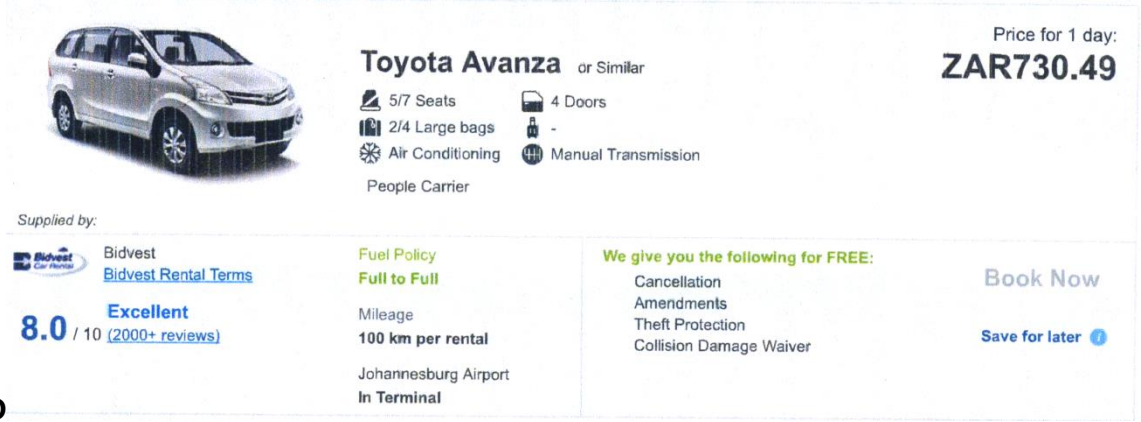
A

B

C



D



E

Mnr en mev. Von Drais, wat van Duitsland af kom, sal vanjaar Suid-Afrika besoek. Hulle sal by OR Tambo-lughawe land. Hulle gaan saam met 'n tweejarige baba en mnr. Von Drais se 22-jarige neef, Karl, reis. Hulle wil graag enige mediumgrootte voertuig hê wat al hul bagasie en 'n motorsitplek vir die tweejarige kan akkommodeer. Hulle beplan om vir 9 dae te reis en gaan die motor terug besorg by die KZN-tak van die motorhuuragentskap.

8.5.1 Deur die bogenoemde motorhuur paketter per dag te vergelyk, watter van die 5 opsies (A - E) wat gegee word, sal die beste pas by die Von Drais-familie se behoeftes? (1)

8.5.2 Gee 'n rede waarom jy die opsie in 8.5.1 gekies het. (2)

8.5.3 Al die bogenoemde motorhuuropsies sluit in ongelukskade-afstanddoening. Verduidelik wat ongelukskadeafstand-doening beteken. (2)
[5]

[38]

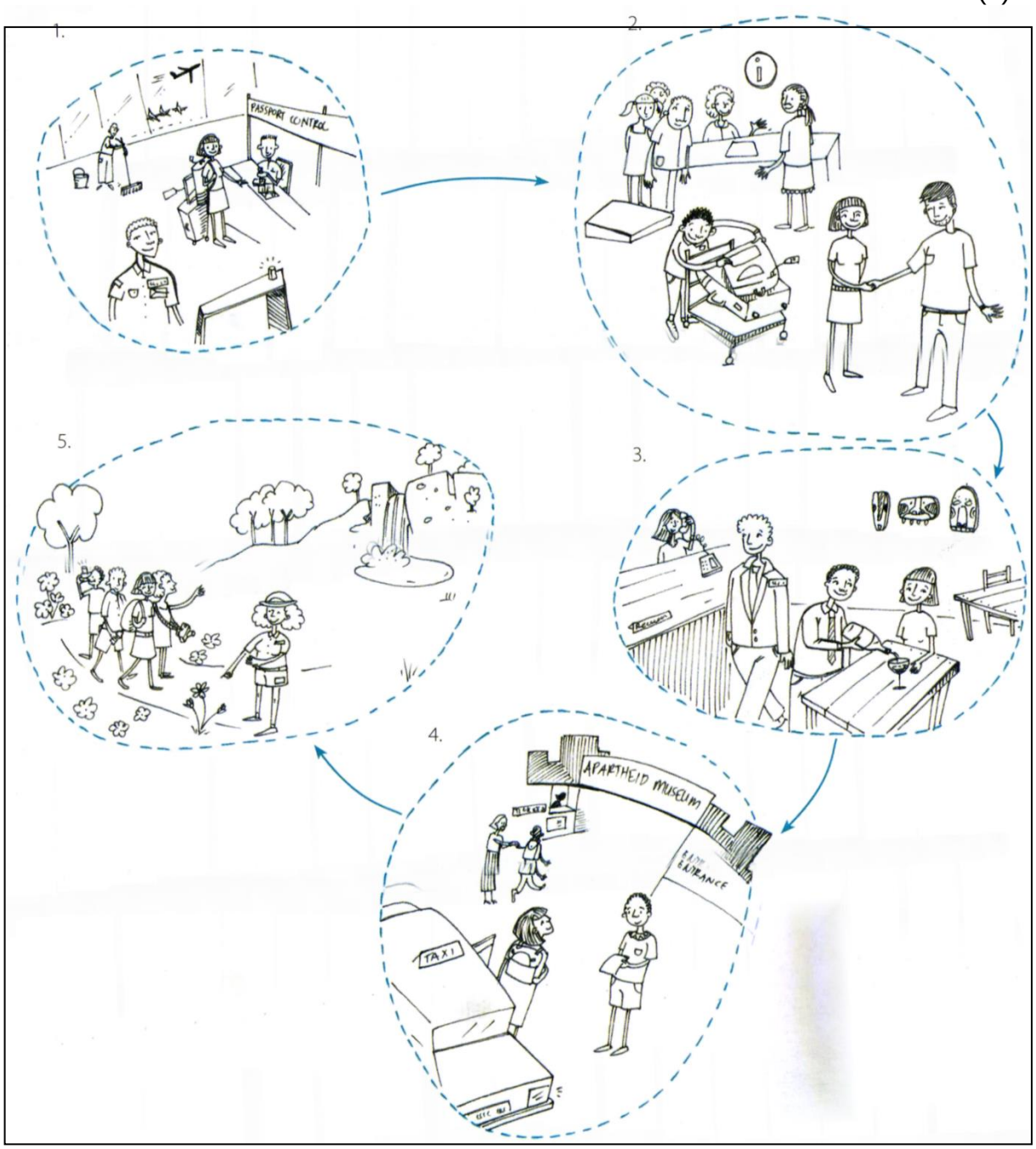
VRAAG 9

9.1 Kyk na die onderstaande illustrasie en beantwoord die volgende vraag.

9.1.1 **Identifiseer die toerismesektor in illustrasies 1 – 4 en lys EEN werk wat mense uitoefen om die diens wat**

geïllustreer word, te verskaf.

(8)



Lees die gevallestudie hieronder en beantwoord die vraag wat volg.

Alhoewel sy beleefd, geliefd en uiters hardwerkend is, is Lucy skaam en haat om opgemerk te word. Sy is detailgeoriënteerd en het 'n goeie kop vir syfers. Sy sal egter situasies vermy waar daar konflik is of waar sy op haarself moet aanspraak maak. Dikwels is dit 'n probleem in haar werk omdat sy 'n gewilde restaurant van haar familie by die V & A Waterfront bestuur. Sy bestuur 'n groot personeel en die omset van kliënte is hoog. Soms stry personeellede oor wie sekere tafels sal bedien, of oor skofte. Daar was klagtes oor die gehalte van die kos en onprofessionele diens. Aangesien die restaurant deel van 'n kettingroep is, word daar ook van Lucy verwag om vergaderings by te woon en by te dra saam met ander bestuurders van die

restaurantketting.

9.1.2 Watter van Lucy se karaktereienskappe is 'n probleem in haar werk? (2)

9.1.3 Deur die gevallestudie hierbo te lees, sou jy sê Lucy sou 'n goeie toerisme-entrepreneur wees? Motiveer jou antwoord. (2)

[12]

TOTAAL AFDELING D= 50 Merke

AFDELING E - PLAASLIKE, STREEK- EN INTERNASIONALE TOERISME, KOMMUNIKASIE EN KLIëNTESORG

VRAAG 10

10.1 Bestudeer die statistieke vir elk van die provinsies wat as voorkeur bestemming gekies is vir oornagreise, Januarie-Junie, 2016 en beantwoord die vrae wat volg:

Tabel 5b : Bestemmingvan provinsie van die meeste oornagreise, Januarie – Junie 2016

Hoof Bestemming	Oornagreis			
	Kwartaal 1		Kwartaal 2	
	Getal ('000)	Persentasie	Getal ('000)	Persentasie
Wes-Kaap	641	9.7	411	7.6
Oos-Kaap	943	14.3	619	11.4
Noord-Kaap	176	2.7	139	2.6
Vrystaat	302	4.6	217	4.0
KwaZulu-Natal	786	11.9	690	12.7
Noordwes	451	6.8	472	8.7
Gauteng	971	14.8	732	13.5
Mpumalanga	616	9.4	644	11.9
Limpopo	1149	17.4	975	17.9
Nie-geïdentifiseer	548	8.3	536	9.9
Totaal	6584	100.00	5435	100.00

(bron: Domestic Tourism Survey: Biannual report 2016)

10.1.1 Noem die provinsie wat die hoogste aantal oornagreise vir kwartaal 1 toon. (1)

10.1.2 Gee een rede waarom die provinsie genoem in vraag 10.1.1 die hoogste aantal oornagreise toon. (2)

10.1.3 Bereken die gemiddelde aantal oornagreise vir Gauteng. (2)

10.1.4 Skryf die akroniem GSPT volledig uit. (2)

10.1.5 Verduidelik TWEE redes waarom die GSPT ontwikkel is. (4)

[11]

10.2 Toeriste wat provinsies besoek, kan verdeel word in vyf marksegmente.

Voltooi die volgende tabel deur SLEGS die vraagnommer en die korrekte antwoord neer te skryf, bv. 10.2.5 - Nuwe horison families.

Segment	Spontane sakpas-verkenners	Nuwe Horison Families	10.2.1	Ervare Ontspanning stoeriste	10.2.2
Rede vir reis	10.2.3	Reis is 'n manier om hul kinders op te voed, en tyd saam te spandeer, en beloning vir harde werk	Reis is 'n manier om jou sosiale status te versterk, en om die fyner dinge in die lewe te ervaar	Reis om te ontsnap, ontspan en spandeer kwaliteit tyd saam met geliefdes	10.2.4

[4]

VRAAG 11 PLAASLIKE EN INTERNASIONALE TOERISME

11.1

11.1.1 RETOSA speel 'n belangrike rol in toerisme vir die SAOG lande. Skryf die akroniem SAOG volledig uit. (1)

11.1.2 Bespreek die funksie van RETOSA in die SAOG-lande. (2)

11.1.3 Stel voor hoe die rol van RETOSA toerisme in die Suider-Afrikaanse streek sal bevoordeel (2)

[5]

VRAAG 12 KOMMUNIKASIE EN KLIëNTESORG

Lees die volgende gevallestudie en beantwoord dan die vrae wat daarop volg:

Galileo Suider-Afrika is 'n toonaangewende GVS in die toerismebedryf. Die maatskappy verskaf inligting aan reisagente op ongeveer 1 200 plekke in Suider-Afrika. Galileo verskaf inligting en besprekings vir al die belangrike

lugdiensmaatskappye, hotelgroepe, motorhuurmaatskappye, luukse skeepsvaarte en die belangrikste toeroperateurs wêreldwyd. Galileo is verantwoordelik vir ongeveer 90% van alle reisbesprekings in Suider-Afrika, waaronder SA, Botswana, Namibië, Lesotho en Swaziland deel is.

12.1 **VERDUIDELIK** in 'n paragraaf waarvoor 'n GDS gebruik word. Neem die volgende aspekte in ag:
- Wat 'n GDS is, met die volledige betekenis van GDS (2)
- Hoekom dit 'n nuttige hulpmiddel vir reisagente is (3)
- Stel TWEE voordele voor van die gebruik van 'n GDS (2)

[7]

12.2 Die toerismebedryf vertrou op tegnologie om aan kliënte volhoubare, vinnige en betroubare diens te verskaf. Beskryf wat 'n SBS is en waarvoor dit gebruik word. (2)

Kliëntediens:

12.3 Verduidelik kortliks hoe die toerismebedryf voordeel kan trek deur uitstekende kliëntesorg aan te bied. (2)

12.4 Lees die volgende stelling en verduidelik wat daarmee bedoel word deur te verwys na die waarde van klienteklagtes

. " 'n Klag is soos 'n geskenk wat 'n kliënt vir die maatskappy kan gee". (3)

12.5 **Die bestuur van gehalte diens is belangrik vir die sukses van die toerismebedryf.**

Kyk na die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg:

KLIëNT KOMMENTAAR KAART				
BESIGHEID: Blue Cafe				
KLIËNT VERSKAFFER: John				
DIENS GELEWER: kelner by tafel				
DATUM: 30/10/2014	TYD: **20:00**			
	UITSTEKEND	**GOED**	**GEMIDDELD**	**SLEG**
Professionaliteit				✓
Houding				✓
Oplettend			✓	
Produktiwiteit				✓
Omgewing			✓	
Algemene indruk			✓	
KOMMENTAAR:				
AKSIEPLAN:				
Kom gou weer terug	**Kom nooit terug nie**			
Groot loon	✓ **Lae/geen loon**			
Lof aan bestuurder	✓ **Stel bestuuder in kennis**			

12.5.1	Identifiseer die strategie wat Blue Café gebruik om kwaliteit diens te behaal en dit in stand te hou.	(1)
12.5.2	Noem TWEE voordele wat dit vir die bestuur van Blue Café sal inhou om hierdie strategie te gebruik.	(2)
12.6.3	Beskryf hoe dienste wat in een sektor gelewer word, die dienste in 'n ander sektor kan beïnvloed.	(3)
		[13]

TOTAAL AFDELING E = 40 merke

GROOT TOTAAL: 200 PUNTE