TAAK 5: FORMELE TOETS 2022: Toerisme Graad 11 KABV

Skole	:	**Hoërskool Brandwag**
Datum	:	**15 September**
Tyd	:	**1 uur**
Marks	:	**60**
Eksaminators	:	**V Rossouw & L Oosthuizen**
Eksterne Moderator	:	**P Bennie**

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord **AL** die vrae.
2. Nommer die antwoorde presies soos wat die vrae genommer is.
3. Begin elke AFDELING (daar is 2: A en B) bo-aan 'n nuwe bladsy.
4. Skryf netjies en leesbaar.
5. Handig beide die vraestel en antwoordblad in.

AFDELINGA

VRAAG 1

Verskeie moontlike antwoorde word vir elk van die volgende vrae voorsien. Skryf slegs die letter van die korrekte antwoord langs die ooreenstemmende nommer op die antwoordblad neer.

1.1 Die konsep van streeks toerisme is toerisme wat plaasvind binne 'n ...

A Spesifieke land
B Spesifieke provinsie
C Spesifieke stad
D Geografiese gebied (1)

1.2

Hierdie beroemde staproete is geleë in ...

A Kenia
B Botswana
C Lesotho
D Eswatini (1)

1.3 Die monetêre eenheid wat in Engeland gebruik word:

A £
B ¥
C $
D € (1)

1.4 Die waarde van een geldeenheid in vergelyking met 'n ander geldeenheid:

A Buitelandse valuta
B Wisselkoers
C Plaaslike geldeenheid
D Reisigers se geldeenheid (1)

1.5 Hierdie land het in 2018 by die SAOG aangesluit.

A Nigerië
B Comore
C Reunion
D Egipte (1)

(5)

VRAAG 2:

Pas die name van die lande in Kolom A by die besienswaardighede in Kolom B. Skryf SLEGS die nommer en die letter wat jy duidelik gekies het.

	A		B
2.1	Demokratiese Republiek van die Kongo	A	Etosha Nasionale Park
2.2	Madagaskar	B	Niassameer
2.3	Mosambiek	C	Karibameer
2.4	Namibië	D	Die Koninklike Heuwels van Ambohimanga
2.5	Zambië	E	Matopo Heuwels
		F	Virunga Nasionale Park

(5)

VRAAG 3:

Lees die volgende stappe vir die hantering van 'n kliënt klagte . Plaas dit dan in die regte volgorde wanneer jy 'n kliënt klag hanteer. Skryf slegs die korrekte letters in die korrekte volgorde neer

- A Los die probleem onmiddelik op
- B Bedank die kliënt dat hul jou ingelig het oor die probleem
- C Vra vrae op 'n besorgde manier
- D Luister deeglik na wat die kliënt sê
- E Vra om verskoning sonder om te blameer.

(5)

AFDELINGA [15]

AFDELING B

VRAAG 4:

Bestudeer die kaart van hierdie SAOG-land en beantwoord dan die vrae wat volg.

4.1 Identifiseer die volgende:

4.1.1 Hoofstad. (1)

4.1.2 Plaaslike geldeenheid (1)

4.2 Identifiseer TWEE natuurlike besienswaardighede in hierdie land (2)

4.3

4.3.1 Die foto hierbo toon 'n toeris wat 'n rit in 'n tradisionele kano geniet. Identifiseer hierdie kano wat by hierdie besienswaardigheid gebruik word. (2)

4.3.2 Gee 'n kort beskrywing van die antwoord in V 4.3.1 (2)

(8)

VRAAG 5:

Bestudeer die prent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

5.1 Gee die geldeenheidskode van die Japannese Jen. (1)

5.1.1 Skryf die geldeenheidsimbool neer. (1)

5.2 Mnr Jones reis as aansporingstoeris van New York na Kaapstad. Hy sal buitelandse valuta moet koop vir sy reis.

5.2.1 Adviseer mnr Jones oor waar hy kan gaan om sy plaaslike geldeenheid na buitelandse valuta te ruil. (1)

5.2.2 Geldeenhede wissel gewoonlik. Beskryf die term *skommeling* (2)

5.3 Verduidelik hoe die geld wat mnr Jones in die land inbring, die plaaslike ekonomie direk sal bevoordeel. (4)

(9)

VRAAG 6:

Bestudeer die uittreksel en beantwoord dan die vrae wat volg

Mnr Jones het USD 1850.00 ontvang om in Kaapstad te spandeer. Hy wil van die groot besienswaardighede in Kaapstad besoek.

Bestudeer die geldeenhede hieronder en beantwoord die vrae wat volg. **NB:** Toon alle berekeninge.

Buitelandse valuta	Geldeenheid Kode	Wisselkoers
Verenigde State Doller	USD	17.01
Euro	EUR	15.29
Pond	GBP	17.62

6.1 Bereken die bedrag geld wat hy in rand sal ontvang. (3)

6.2 Hy het R390.00 op 'n kaartjie na Tafelberg en R600.00 op 'n veerboot kaartjie na Robbeneiland bestee. Bereken sy totale koste in Amerikaanse dollars. (3)

6.3 Aan die einde van die reis het hy R2850.00 oor. Skakel die bedrag in:

6.3.1 Euro (2)

6.3.2 Britse Ponde (2)

(10)

VRAAG 7:

Bestudeer die spotprent en instruksies hieronder.

"Susan, ons dring daarop aan dat jy 'n kliëntediens verhoudinge kursus gaan bywoon"

Die Toerismebedryf is 'n diensverwante bedryf waar die primêre aanduiding van 'n toeriste-ervaring kwaliteit kliëntediens is. Kwaliteitsorg het baie voordele, nie net vir die besigheid nie, maar ook vir die bestemming.

Skryf 'n paragraaf, waar jy 'n **evaluering** doen oor die kliëntediens wat in die spotprent en uittreksel hierbo getoon word. Gebruik die volgende riglyne om te verseker dat jy die vraag korrek beantwoord.

- Verduidelik hoe kliëntediens in die gedrang kom (2)
- Besluit oor die maatreëls wat getref moet word om dienslewering vir die onderneming te verbeter. (4)
- Voorspel die impak van swak kliëntediens op die ander sektore van die toerismebedryf. (4)

Maak gebruik van sommige van die helperwoorde in die blok hieronder. Skryf jou idees in rof enige plek op die vraestel en skryf jou finale paragraaf op jou antwoordblad. **(10)**

Helper woorde

Goed/ sleg stel voor gee raad dit word aanbeveel

Jy kan argumenteer dat... korrek kan voorspel word...

Effek... kan lei tot

VRAAG 8

Ontleed die spotprent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

8.1	Verskaf EEN voorbeeld waarin kultureel uiteenlopende toeriste bygestaan moet word, sodat hulle hul verblyf geniet.	(2)
8.2	Verduidelik TWEE voordele van uitstekende kliëntediens vir die besigheid.	(4)
8.3	Beskryf hoe kulturele bewustheid inkomende toerisme kan bevorder.	(2)
		(8)

AFDELING B **[45]**

TOTAAL **[60]**

TOTAAL = 60 PUNTE