Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 11

NOVEMBER 2020

TOERISME
EKSEMPLAAR

PUNTE: **200**

TYD: **3 uur**

Hierdie vraestel bestaan uit 25 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies aandagtig voordat die vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.
2. ALLE vrae in AFDELING A, B, C, D en E is VERPLIGTEND.
3. Begin ELKE vraag op ŉ NUWE bladsy.
4. Jy mag ŉ nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.
5. Dit sal tot jou voordeel wees om alle berekeninge te toon.
6. Rond alle berekeninge af tot TWEE plekke na die desimale punt.
7. Gebruik die puntetoekenning van elke vraag as ŉ riglyn vir lengte van die antwoord.
8. Skryf netjies en leesbaar.
9. Die tabel hieronder is ŉ riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling in te deel.

AFDELING	VRAAG	ONDERWERP	PUNTE	TYD MINUTE
A	1	Kortvrae	40	20
B	2	Kaartwerk en Toerbeplanning	20	30
	3	Buitelandse Valutaverhandeling		
C	4	Toerisme Aantreklikhede	50	50
	5	Kultuur- en Erfenistoerisme		
	6	Bemarking		
D	7	Toerismesektore	50	50
E	8	Plaaslike-, Streeks- en Internasionale Toerisme	40	30
	9	Kommunikasie en Kliëntediens		
		TOTAAL:	200	180

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

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

1.1.1 Tegnologie in gebruik by lughawens om passasiers vir verhoogde temperatuur te skandeer:

A Volle liggaamskandeerder
B Termiese liggaamskandeerder
C Biometriese skandeerder
D X-straal skandeerder

1.1.2 Die tradisionele gelowe, gebruike en verhale van ŉ gemeenskap, wat mondelings deur generasies oorgedra is:

A Kultuur
B Feite
C Erfenis
D Volksverhale

1.1.3 Indien ŉ persoon wat ŉ voertuig huur ŉ R1 000 boete kry omdat hy/sy die spoedgrens met die gehuurde voertuig oorskry het, sal hy/sy die volgende moet betaal:

A Slegs ŉ verkeersboeteadministrasiefooi
B Slegs die bedrag van die boete
C Niks, indien hy/sy die superkwytskeldingsopsie gekies het
D ŉ Verkeersboeteadministrasiefooi en die bedrag van die boete

1.1.4 Die Vredefortkoepel is huidig die grootste en een van die oudste … impakterreine in die wêreld.

A asteroïde
B meteoriet
C artifak
D skeepswrak

1.1.5 ŉ Passasier op ŉ luukse toerskip wat seesiek word moet ŉ … kajuit kies om die effek van die beweging van die see minder te maak.

A middel van die skip
B hoëvlak-
C luukse
D suite-

1.1.6 Die Kissama Nasionale Park is in … geleë.

A Angola
B Botswana
C Demokratiese Republiek van die Kongo
D Malawi

1.1.7 Ten einde beweging gestremde passasiers te akkommodeer het die Gautrein …

A ŉ webtuiste.
B oudio-afkondigings.
C gelyke aanboordstap-fasiliteite.
D kringtelevisiekameras.

1.1.8 Die Ngorongoro Bewaringsgebied in Noord- … is die tuiste van een van die mees skouspelagtige safari-ervarings op die vasteland van Afrika.

A Tanzanië
B Malawi
C Madagaskar
D Demokratiese Republiek van die Kongo

1.1.9 ŉ Semi-luukse busdiens wat passasiers by rugsakreisigers-hostelle aflaai.

A Translux
B Algoa Bus
C Baz Bus
D SA Roadlink

1.1.10 Een van die hoof toeriste-aantreklikhede in Mauritius:

A Bazzaruto-eilandgroep
B Matopo Heuwels
C Gekleurde aarde van Chamarel
D Mana Pools

1.1.11 Die enigste oorblywende natuurskoon toeristetrein wat ontspannende treinritte deur Suid-Afrika se platteland bied.

A Umgeni Stoomtrein
B Banana Express
C Apple Express
D Outeniqua Choo-Tjoe

1.1.12 … terreine is Nasionale Erfenisterreine en word deur die Suid-Afrikaanse Erfenis- en Hulpbronagentskap bestuur.

A Graad I
B Graad II
C Graad III
D Graad IV

1.1.13 ’n Voorbeeld van ’n beroep in die toerisme gasvryheidsektor:

A Persoonlike chauffeur
B Concierge
C Kajuitpersoneel
D Professionele konferensie-organiseerder

1.1.14 Effektiewe verbale kommunikasie sluit in:

A Gebruik van vaktaal (‘*jargon*’)
B Gebruik van handgebare
C Verandering aan jou stemtoon
D Rusteloosheid

1.1.15 ’n Item wat in die “Addisionele inligting” kolom met die opstel van ’n reisplan ingesluit kan word:

A Paspoort en visumvereistes
B Datum en duur van reis
C Vervoerreëlings
D Gesondheid- en veiligheidsmaatreëls om te verhoed dat mens tydens ’n vakansie siek word

1.1.16 Die Suid-Afrikaanse Minister van Toerisme is …

A Elizabeth Thabethe.
B Derek Hanekom.
C Thokozile Xasa.
D Mmamoloko Kubayi-Ngubane.

1.1.17 ’n Versekeringsopsie met die huur van ’n voertuig wat die huurder van die voertuig in hulle persoonlike kapasiteit dek.

A VSK (WDW)
B DVK (TLW)
C POV (PAI)
D DAK (TWC)

1.1.18 Die hoofstad van Namibië is ...

A Luanda.
B Windhoek.
C Etosha.
D Namib.

1.1.19 As ŉ passasier van Suid-Afrika in Kaïro, Egipte land en van vliegtuig verander op pad na Genève, Switserland word daar gesê dat hy/sy op ŉ … -vlug is met sy/haar vertrek vanaf Kaïro, Egipte.

A langafstand
B aansluitings
C transatlanties
D streeks

1.1.20 Drukwerk-, telefoon-, faks- en internet-uitgawes maak deel uit van die … kostes van ŉ bemarkingsbegroting.

A voertuig en vlug
B kommunikasie
C akkommodasie
D personeel

(20 x 1) (20)

1.2 Kies ŉ term uit KOLOM B wat die beste by ŉ beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommers (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.2.6 H. Jy mag elke gegewe opsie slegs EEN keer gebruik.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	ŉ Suid-Afrikaanse trein wat luukse safari treinritte in die SAOG-streek bied	A	Prestasiebestuur ('Peer review')
1.2.2	ŉ Fooi wat deur die kaptein van ŉ luukse toerskip aan hawe-owerhede vir die gebruik van hawefasiliteite en dienste betaal word	B	Opname
1.2.3	ŉ Strategie wat deur toerisme ondernemings gebruik word om gehaltediens te bereik en te behou	C	Daar is steeds niks soos Mzanzi nie ('There's Still Nothing Like Mzanzi')
1.2.4	Die slagspreuk van ŉ nasionale bemarkingsveldtog wat daarop gemik is om plaaslike toerisme te bevorder	D	Shongololo Express
1.2.5	ŉ Metode wat deur ŉ toerisme-onderneming gebruik word om die vlak van kliëntetevredenheid te bepaal	E	Niks is meer pret as ŉ Sho't Left nie ('Nothing's more fun than a Sho't Left')
		F	Bloutrein
		G	Hawekoste

(5 x 1) (5)

1.3 Kies die korrekte woord(e) uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommers (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.3.6 paspoort.

1.3.1 (Autopax/Prasa) is die organisasie wat vir die administrasie van toeristetreine in Suid-Afrika verantwoordelik is.

1.3.2 As daar van Suid-Afrikaanse Rand na ’n buitelandse geldeenheid omgeskakel word moet mens (deel/maal).

1.3.3 ’n Toer wat gereeld op spesifieke datums en op spesifieke tye vertrek, ongeag die getal toeriste staan as ’n (geskeduleerde toer/reisplan) bekend.

1.3.4 Amadeus is ’n voorbeeld van ’n (Sentrale Besprekingstelsel/ Wêreldverspreidingstelsel).

1.3.5 (Vra om verskoning sonder om skuld te gee/Luister aandagtig) is die eerste stap as verbale kliënteklagtes hanteer word. (5 x 1) (5)

1.4 Kies ’n bestemming uit die lys wat gegee word wat by ’n onderstaande beskrywing pas. Skryf slegs die naam van die bestemming langs die vraagnommers (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer. Jy mag elke gegewe opsie slegs een keer gebruik.

Mkhaya-natuurreservaat; Sanipas; Grand Baie; Visrivier-canyon; Serengeti Nasionale Park; Etosha Nasionale Park; Koninklike Heuwels van Ambohimanga

1.4.1 Hierdie terrein in Tanzanië is bekend vir die jaarlikse migrasie van meer as 1,5 miljoen wildebees en 250 000 sebra

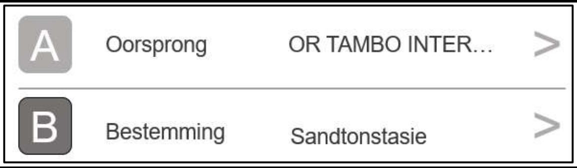
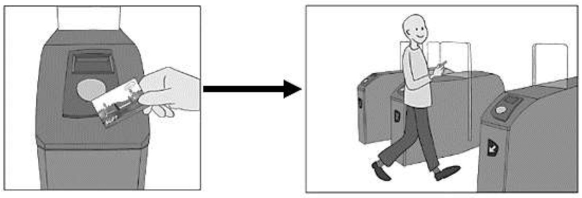
1.4.2 Een van die skouspelagtigste en beste natuurskoon 4x4 - voertuigroetes in die hele Afrika

1.4.3 ’n Belangrike spirituele en geskiedkundige terrein vir die burgers van Madagaskar

1.4.4 Hierdie park is die tuiste van die grootste bevolking van swart renosters in die Koninkryk van Eswatini

1.4.5 In Namibië geleë en word as een van die gewildste staproetes in Suidelike-Afrika beskou (5 x 1) (5)

1.5 Bestudeer die prente wat aspekte van Gautrein-tegnologie uitbeeld en koppel die prent met die gegewe beskrywings hieronder gegee. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommers (1.5.1–1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK. Jy mag elke gegewe opsie slegs een keer gebruik.

A	
B	
C	
D	
E	

1.5.1 "Real time" (onmidellike) inligting oor treinskedules word aan passasiers verskaf wat op die Gautreinstasie se platform wag

1.5.2 Skandeer jou Gouekaart om toegang tot die Gautreinstasie-platform te kry

1.5.3 Reis op die Gautrein is onmoontlik sonder 'n Gautrein Gouekaart

1.5.4 Skandeer die QR-kode om toegang tot die Gautrein webtuiste te kry

1.5.5 Die besonderhede van vertrek- en aankomsstasies vir elke Gautreinreis word duidelik op die Gautrein webtuiste gegee

(5 x 1) (5)

[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTAVERHANDELING

VRAAG 2

Lees die uittreksel en beantwoord die vrae.

2 nagte verblyf by die 5-ster Twelve Apostles Hotel & Spa vanaf slegs R3 785 per persoon wat deel	
Diensverskaffer	**Geldig: 01 Mei 2020 tot 30 Sep 2020**
WAT IS INGESLUIT?	**HOTEL BESONDERHEDE**
• 2 Nagte by die 5-ster Twelve Apostles Hotel & Spa • Ontbyt daagliks • Gratis geskeduleerde pendeldiens na en van Kampsbaai en die V&A Waterfront • R1 000 kredietbewys per kamer, per verblyf vir gebruik by enige Twelve Apostles fasiliteit gedurende die tydperk van verblyf Thompsons For Travel	Die Twelve Apostles Hotel en Spa is in die 12 Apostles-bergreeks geleë en bied wonderlike uitsigte van die Atlantiese-oseaan. Dit is die beste ontspanningswegbreek om te ervaar terwyl jy die pragtige uitsig geniet. Fasiliteite sluit ’n kroeg en sitkamer, restaurant, spa, ’n fiksheidsentrum en ’n swembad in.

[Verwerk uit www.pentravel.co.za]

2.1 Identifiseer EEN tipe toeris wat van die spesiale aanbieding by die 5-ster Twelve Apostles Hotel & Spa gebruik sal maak. (2)

2.2 Noem TWEE fasiliteite van die Twelve Apostles Hotel & Spa wat by die profiel van die toeris in VRAAG 2.1 geïdentifiseer, sal pas. (2)

2.3 Stel EEN fasiliteit voor waar ’n besoeker aan die Twelve Apostles Hotel & Spa die R1 000 kredietbewys per kamer die beste sal kan gebruik. Motiveer jou antwoord.

LET WEL: *Oorweeg dit wat in bogenoemde spesiale aanbieding ingesluit is.* (3)

2.4 Bepaal die toerisme-seisoen waarin hierdie spesiale aanbieding beskikbaar is. (1)

[8]

VRAAG 3

3.1 Bestudeer die prente en beantwoord die vrae. Jou antwoorde moet vanuit die perspektief (standpunt) van 'n Suid-Afrikaanse bank gegee word.

A	
B	
C	

3.1.1 Identifiseer EEN letter wat by die plaaslike geldeenheid in bogenoemde prente pas. (1)

3.1.2 Identifiseer EEN letter wat by 'n buitelandse valuta geldeenheid in bogenoemde prente pas. (1)

3.1.3 Gee die amptelike naam van die geldeenheid genommer **B**. (1)

3.1.4 Gee die geldeenheidskode van die geldeenheid genommer **A**. (1)

3.1.5 Noem EEN fasiliteit waar 'n reisiger sy/haar plaaslike geldeenheid vir buitelandse geld kan wissel. (2)

3.2 Bestudeer die wisselkoerstabel en beantwoord die vrae.

Buitelandse geldeenheid	**Wisselkoers**
£	23,53
€	20,24

3.2.1 Gebruik die wisselkoerstabel en bereken hoeveel 'n reisiger sal ontvang as hy/sy ZAR 10 500,00 vir 'n reis na Londen wissel.

LET WEL: Rond jou antwoord af tot TWEE plekke na die desimale punt.
Toon ALLE berekeninge. (3)

3.2.2 Gebruik die wisselkoerstabel en bereken hoeveel 'n reisiger sal ontvang as hy/sy ZAR 9 800,00 vir 'n reis na Frankryk wissel.

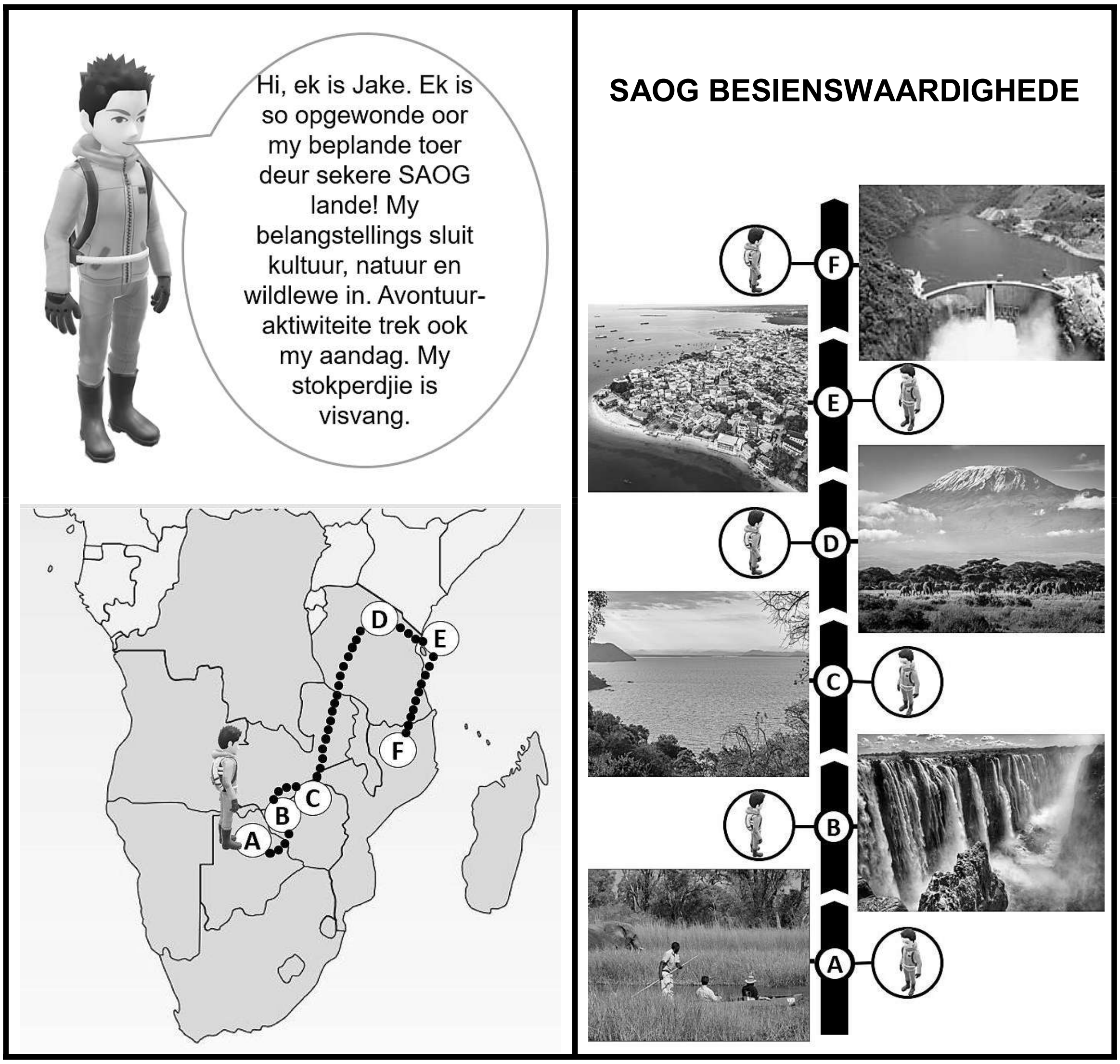
LET WEL: Rond jou antwoord af tot TWEE plekke na die desimale punt.
Toon ALLE berekeninge. (3)
[12]

TOTAAL AFDELING B: 20

AFDELING C: TOERISME BESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR-EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

Verwys na die inligting oor die SAOG lande en beantwoord die vrae.



4.1 Identifiseer die SAOG toerisme-besienswaardighede, genommer **A** tot **F** wat Jake tydens sy toer gaan besoek. (6 x 2) (12)

4.2 Gee EEN voorbeeld van 'n water-gebaseerde uitstappie wat Jake kan onderneem om die groot verskeidenheid wild by die besienswaardigheid genommer **A** is, te besigtig. (2)

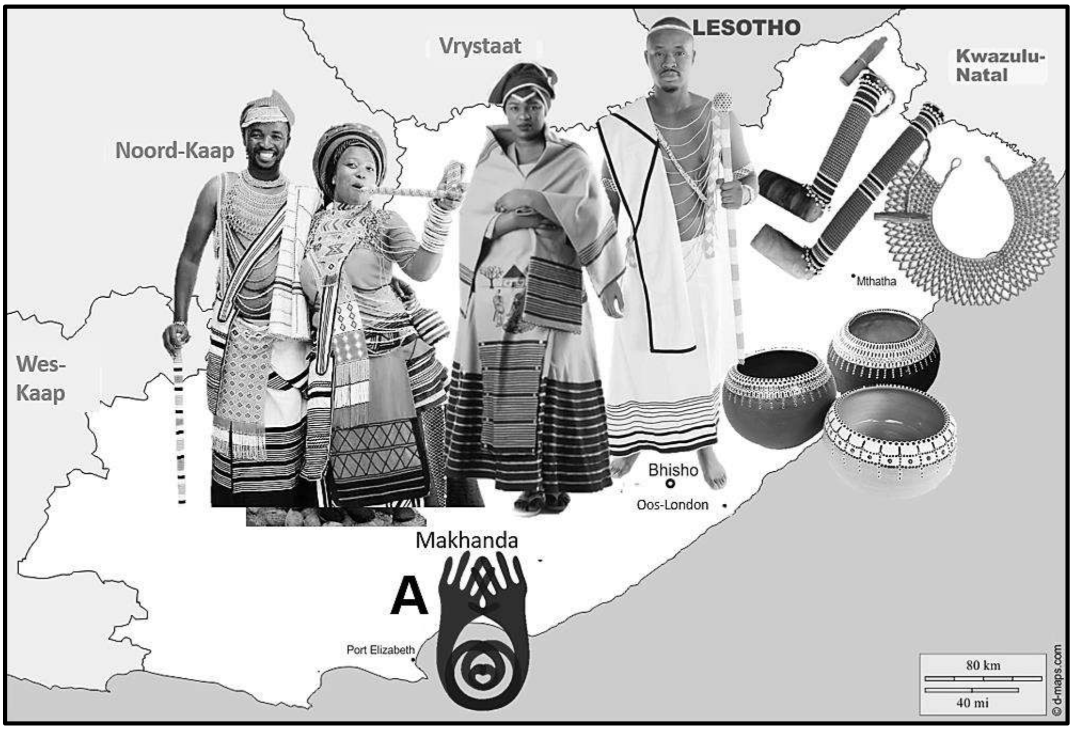
4.3 Noem die gewilde aktiwiteit waaraan Jake by beide besienswaardighede genommer **C** en **F** kan deelneem. (2)

4.4 Beskryf EEN gemeenskaplike (gedeelde) kenmerk met verwysing na die besienswaardighede genommer **B** en **C**. (2)

[18]

VRAAG 5

5.1 Bestudeer die kulturele eienskappe op die kaart van die Oos-Kaap en beantwoord die vrae.



5.1.1 Baie toeriste word deur die kulturele uniekheid van die Oos-Kaap gelok.

Gee jou begrip van die konsep *kulturele uniekheid*. (2)

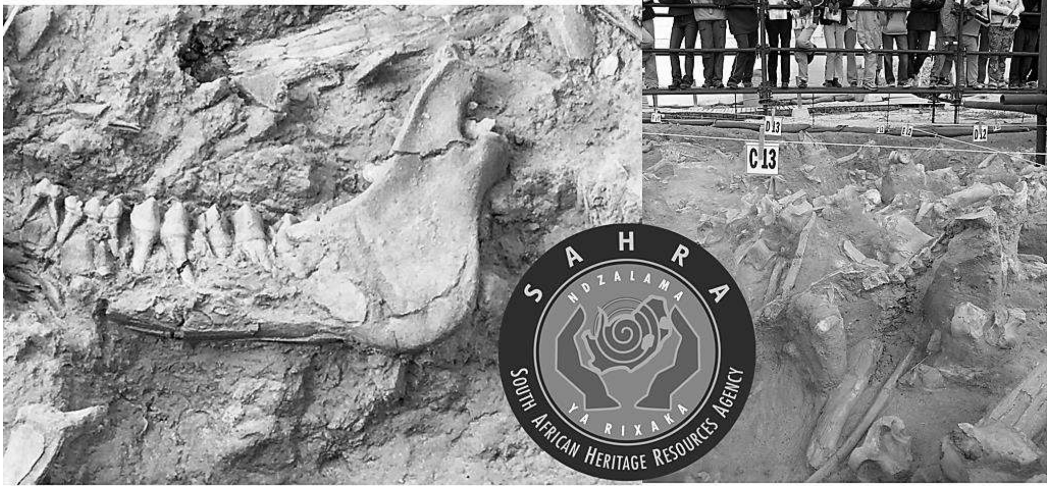
5.1.2 Identifiseer DRIE verskillende eienskappe van Xhosa-kultuur, soos op die kaart aangedui, wat kulturele toeriste sal motiveer om die Oos-Kaap te besoek. (3 x 2) (6)

5.1.3 Suid-Afrika se kulturele diversiteit bevorder plaaslike- en internasionale inkomende toerisme. Elke jaar, vir 11 dae, stroom meer as 50 000 mense na Makhanda (Grahamstad) om die kultuurfees genommer **A** te besoek.

Bespreek hoe hierdie fees die ryk kulturele diversiteit van Suid-Afrika vertoon. (2 x 2) (4)

5.2 Bestudeer die inligting en beantwoord die vrae.

WESKUS FOSSIELPARK



Die Weskus-fossielpark te Langebaanweg in die Wes-Kaap, ongeveer 120 km noord van Kaapstad, is ŉ vyf miljoen jaar oue fossielbed wat in die 1960's op die vloer van ŉ myn gevind is.

Deurlopende opgrawings by die paleontologiese terrein het meer as een miljoen werwelfossiele (*diere wat ŉ ruggraat het*) opgelewer.

Enkele fossiele is verwyder en word nou by die Iziko Nasionale Museum in Kaapstad gehuisves. ŉ Deel van die opgrawings is egter op die oorspronklike plek bewaar sodat lede van die publiek oor hierdie terrein en die wonderlike diere wat daar gevind is kan leer.

Die Weskus-fossielpark is in 2014 deur die Suid-Afrikaanse Erfenis- en Hulpbronagentskap (SAEHA) as Nasionale Erfenisterrein verklaar.

[Verwerk uit www. https://fossilpark.org.za]

5.2.1 Voltooi die sin:

SAEHA het die Weskus-fossielpark as ŉ … Nasionale Erfenisterrein gekategoriseer. (2)

5.2.2 Verduidelik EEN manier hoe SAEHA die Weskus-fossielpark gebruik om Suid-Afrikaners oor ons erfenis te leer. (2)

5.2.3 Gee bewyse uit die uittreksel dat SAEHA sy rol vervul om Suid-Afrika se erfenishulpbronne te beskerm. (2 x 2) (4)

[20]

VRAAG 6

Bestudeer die bemarkingsveldtog-prente hieronder en beantwoord die vrae.

6.1 Identifiseer die potensiële kliënte wat deur die MRA bemarkingsveldtog geteiken word. (2)

6.2 MRA maak gebruik van 'n verskeidenheid bemarkingstegnieke in hul bemarkingsveldtog. Identifiseer:

6.2.1 DRIE mediareklame-promosietegnieke (3 x 1) (3)

6.2.2 DRIE promosiereklametegnieke (3 x 1) (3)

6.3 Lei TWEE redes af waarom reiskostes in MRA se bemarkingsveldtog-begroting ingesluit word. (2 x 2) (4)

[12]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE

VRAAG 7

Bestudeer die gevallestudie en beeld hieronder en beantwoord die vrae.

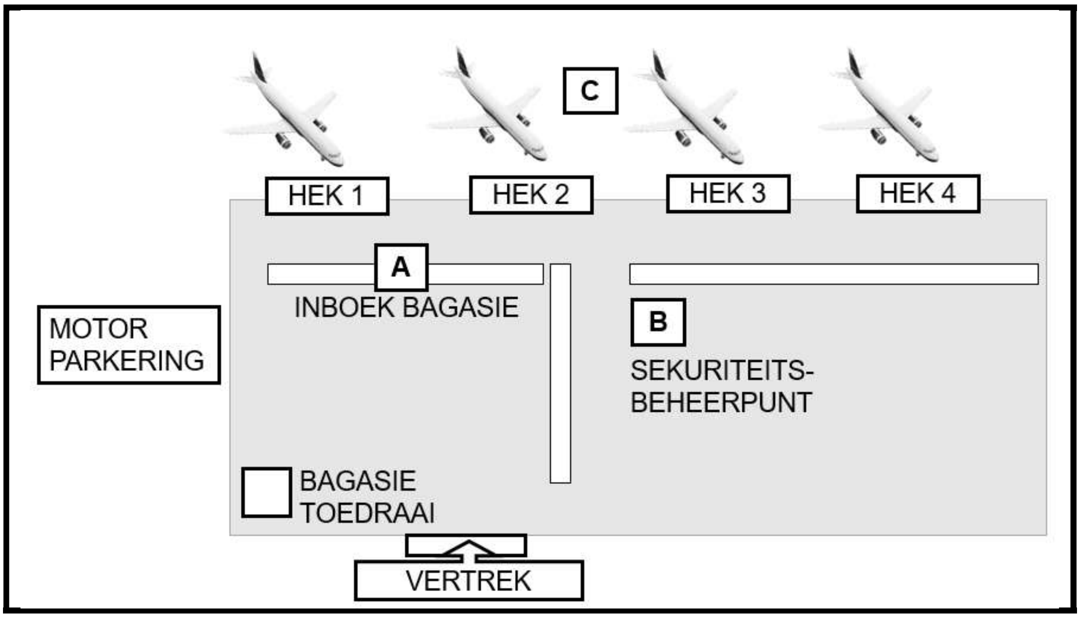
Me. Thomas, 'n Toerisme-onderwyser in Durban, KwaZulu-Natal het beplan om haar graad 11-klas op 'n stadstoer van Durban se vervoerdienste te neem in April 2020.

As gevolg van die Covid-19 grendeltyd kon me. Thomas nie haar klas op die beplande uitstappie neem nie. Sy het toe besluit om die klas na 'n virtuele toer van Durban en die omliggende gebied se vervoerdienste uit te nooi. Na die toer het me. Thomas van haar leerders verwag om 'n aantal vrae, op die virtuele toerervaring gebaseer, te beantwoord. Die vrae word op die volgende bladsy gegee, genommer 7.1 tot 7.6.

Die onderstaande foto's beeld die virtuele toer uit.

7.1 Lys TWEE fasiliteite wat King Shaka Internasionale Lughawe moet hê om dit van ’n nasionale lughawe te onderskei. (2 x 1) (2)

7.2 Bestudeer die prentjie van die uitleg van ’n lughawe en beantwoord die vrae.



7.2.1 Noem EEN dokument wat ’n passasier moet toon met hul inboek vir ’n vlug by die punt genommer **A** in die beeld. (1)

7.2.2 Stel EEN rede voor waarom ’n passasier sy/haar bagasie sal toedraai voor hul vir ’n vlug inboek. (2)

7.2.3 Identifiseer die gebied van die lughawe genommer **C**. (1)

7.2.4 Voordat ’n vliegtuig kan opstyg moet die kajuitpersoneel ’n veiligheidsdemonstrasie vir passasiers doen. Lys TWEE veiligheidsaspekte wat in die demonstrasie ingesluit moet word. (2 x 2) (4)

7.2.5 Verduidelik die belangrikheid van ’n aanboordstapkaart vir ’n passasier wat beplan om ’n vlug te neem. (2)

7.2.6 Bespreek die prosedure wat gevolg moet word wanneer ’n passasier by die gebied genommer **B** in die prentjie aanmeld. (2 x 2) (4)

7.3 Bestudeer die uittreksel wat op die motorverhuringsmaatskappy wat tydens die virtuele toer besoek is, gebaseer is en beantwoord die vrae.

<table>
<tr><th colspan="4">Groep T Kia Picanto 1.0 LX of soortgelyk</th><th>Reisplan</th></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="4"> </td><td colspan="2">Versekeringsopsies</td><td rowspan="15">Oplaai:
3 April 2020 @ 10:00 King Shaka Lughawe

Aflaai:
8 April 2020 @ 10:00 King Shaka Lughawe

Voertuigkeuse:
Kia Picanto 1.0 LX of soortgelyk

Opsomming van koste
Voertuig:
R1 710,00

Kontrakfooi:
R90,00

Opsionele ekstras:
R1 101,00

TOTAAL:
R2 901.00

Addisionele tarief:
(p/km) R2,00</td></tr>
<tr><td></td><td>100 km gratis per dag, STANDAARD AFSTAND-DOENING Ingsl.</td></tr>
<tr><td>X</td><td>200 km gratis per dag, SUPER AFSTAND-DOENING Ingsl.</td></tr>
<tr><td></td><td>Onbeperkte km SUPER AFSTAND-DOENING Ingsl.</td></tr>
<tr><td colspan="4">Opsomming van opsionele ekstras:</td></tr>
<tr><td>1</td><td>X</td><td>Bande en voorruit-dekking</td><td>R41,00 per dag</td></tr>
<tr><td>2</td><td>NvT</td><td>Babasitplek</td><td>R493,00 per huurkontrak</td></tr>
<tr><td>3</td><td>X</td><td>Addisionele bestuurder</td><td>R361,00 per huurkontrak</td></tr>
<tr><td>4</td><td>X</td><td>Navigasie eenheid/GPS</td><td>R107,00 per dag</td></tr>
<tr><td colspan="4">Koste van opsionele ekstras:</td></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="3">R205,00</td></tr>
<tr><td>3</td><td colspan="3">R361,00</td></tr>
<tr><td>4</td><td colspan="3">R535,00</td></tr>
<tr><td colspan="4">Afstanddoening opsies:</td></tr>
<tr><td></td><td>Standaard-versekering</td><td>X</td><td>Superversekering</td></tr>
</table>

7.3.1 Identifiseer EEN opsionele ekstra, waarvan jy die totale koste gee, wat die huurder van die voertuig gekies het tydens die aanlyn-bespreking hierbo. (2)

7.3.2 Gee die bedrag per kilometer wat die huurder ekstra moet betaal indien hy/sy 200 km per dag oorskry. (2)

7.3.3 Noem die gekose betalingsmetode met die huur van ŉ voertuig. (2)

7.3.4 Verduidelik die verskil tussen *standaard-* en *superversekering-afstanddoening*. (2 x 2) (4)

7.4 Bestudeer die uittreksel wat op MSC Bootvaarte (Cruises), wat deur die klas tydens die virtuele toer besoek is, gebaseer is en beantwoord die vrae.

MSC BOOTVAARTE (CRUISES) BEGIN KONSTRUKSIE VAN DURBAN BOOTVAART TERMINAAL

MSC Bootvaarte (Cruises), het konstruksie aan die nuwe Durban bootvaart terminaal begin. Daar is beplan dat die terminaal vanaf Januarie 2021 operasioneel sal wees.

MSC Bootvaarte (Cruises) sal die MSC Musica in Durban ontplooi. Die MSC Musica bied aan passasiers ŉ verskeidenheid aktiwiteite en fasiliteite. Hierdie sluit onder andere swembaddens, speelparke vir kinders, teaters, casino's, restaurante, winkels en nagklubs in.

Daar is ŉ verskeidenheid verblyftipes, van binnekajuite tot dié met hul eie balkon asook elegante suites, om aan elke behoefte te voorsien.

[Aangepas uit https://www.cruiseandferry.net & https://www.msccruises.co.za]

7.4.1 Identifiseer TWEE fasiliteite, vanuit dié in die uittreksel genoem, wat slegs oop is vir passasiers wanneer die MSC Musica op die oop see vaar. (2 x 1) (2)

7.4.2 Verduidelik die vlak van luuksheid/gemak t.o.v verblyf wat ŉ passasier kan verwag as hy/sy ŉ binnekajuit op die MSC Musica bespreek. (2)

7.5 Die virtuele toer het ŉ besoek aan Moses Mabhida-treinstasie in Durban ingesluit. Bestudeer die uittreksel wat op treinreise in Durban gebaseer is en beantwoord die vrae.

Treinreis in Durban

Die Passasierspooragentskap van Suid-Afrika (PRASA) bedryf treinpendeldienste deur Metrorail, en vervoer meer as 1,7 miljoen passasiers op weeksdae oral in Suid-Afrika.

PRASA bestuur al die stasies in Durban deur hul binnestad-takke van Metrorail. Pendelaars wat per trein wil reis moet besluit op hulle vertrekstasie en hulle aankomsstasie en dan ŉ kaartjie van die stasie se kaartjiekantoor koop.

[Bron: https://www.metrorail.co.za]

7.5.1 Lys TWEE fasiliteite wat vir passasiers op die Metrorail beskikbaar is. (2)

7.5.2 Verduidelik die begrip *pendelaar*. (2)

7.6 Bestudeer die uittreksel wat op luukse Greyhound busvervoer tussen Durban en Pretoria gebaseer is en beantwoord die vraag.

Vertrekreis		
Durban – Johannesburg/Pretoria met Greyhound Dreamliner van R230,00 per persoon		
GREYHOUND	**Vertrekdatum:** Vr, 10 April 2020 @ 08:00	**Aankomsdatum:** Vr, 10 April 2020 @ 15:45
Retoerreis		
Pretoria/Johannesburg – Durban met Greyhound Dreamliner van R320,00 per persoon		
GREYHOUND	**Vertrekdatum:** Ma, 13 April 2020 @ 22:00	**Aankomsdatum:** Di, 14 April 2020 @ 05:15

[Bron: https://bookings.greyhound.co.za]

Oorweeg die totale koste van bogenoemde reis en vergelyk dit met die totale koste van ŉ retoer vliegtuigkaartjie tussen Durban en Johannesburg. (2 x 2) (4)

7.7 Bestudeer die uittreksel en beantwoord die vrae.

GROOTSTE NUWE ONTWIKKELINGSPLANNE VIR DIE GAUTREIN

Die Gautrein bied aan Suid-Afrikaners ŉ moderne, veilige, doeltreffende en betroubare vervoeralternatief.

Voordele van die Gautrein is werkskepping, vaardigheidsontwikkeling, stimulering van die ekonomie en sosiale voordele vir pendelaars en gemeenskappe. Toerisme is nog ŉ wenner aangesien drie van die land se grootste konferensiesentrums binne bereik van ŉ Gautreinstasie is.

ŉ Uitbreidingsplan oor die volgende aantal jare is om die bestaande stelsel met nuwe spore en stasies uit te brei om sodoende ŉ groter gebied te kan dek. Daar word verwag dat meer as R134 biljoen spandeer sal word. Die beplande ontwikkelde netwerk sal skakels met bestaande treinstasies en die toegewyde busskakelnetwerke verbeter.

[Bron: https://www.iol.co.za]

7.7.1 Identifiseer EEN voordeel van die Gautrein vir toerisme in Gauteng. (2)

7.7.2 Lys EEN manier wat ŉ passasier wat op die Gautrein busskakelnetwerk reis vir sy/haar kaartjie kan betaal. (2)

7.7.3 Stel EEN manier voor hoe ŉ passasier wat op die Gautrein busskakelnetwerk reis op brandstofkostes kan bespaar. (2)

7.8 Lees die uittreksel en beantwoord die vrae.

ʼn ‘Toerisme entrepreneur’ kan gedefinieer word as ʼn persoon of ʼn groep persone wat innoverende toerismeprodukte produseer en bestuur. In hierdie proses moet die entrepreneur entrepreneursvaardighede asook vaardighede wat benodig word om in die gasvryheidsbedryf te kan werk, besit. Navorsing het getoon dat die meeste toerisme entrepreneurs finansiële bestuur as die grootste uitdaging in hul loopbane beskou, gevolg deur probleemoplossing en interpersoonlike vaardighede.

[Verwerk uit www.yourarticlelibrary.com & www.academicstar.us]

7.8.1 Lys TWEE entrepreneursvaardighede wat benodig word om ʼn suksesvolle toerisme entrepreneur te wees. (2 x 1) (2)

7.8.2 Stel TWEE persoonlikheidskwaliteite (eienskappe) voor wat deur ʼn werknemer in die gasvryheidsbedryf benodig word. (2 x 1) (2)

7.8.3 Noem EEN uitdaging, behalwe vir dié wat in die uittreksel genoem is, wat ʼn toerisme-entrepreneur in die gesig kan staar. (2)

[50]

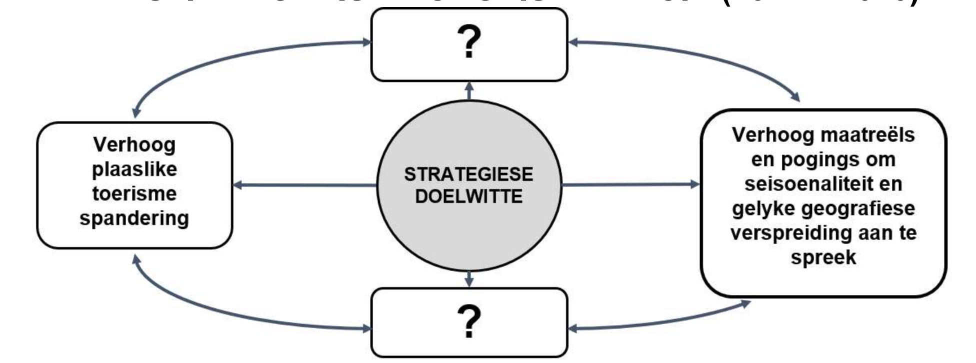
TOTAAL AFDELING D: 50

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

VRAAG 8

8.1 Bestudeer die inligting oor plaaslike toerisme en beantwoord die vrae.

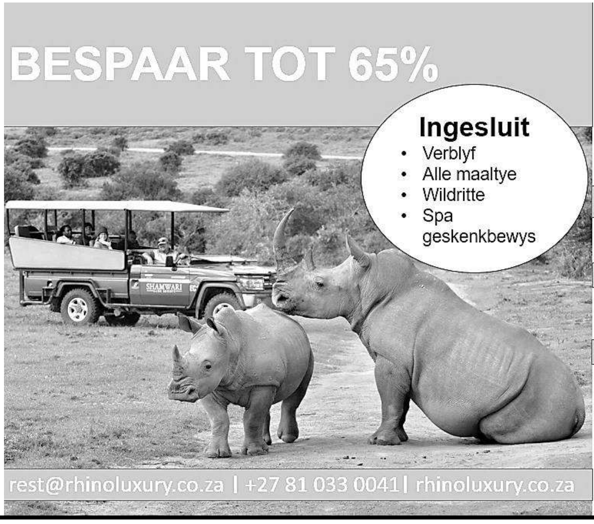
8.1.1 **PLAASLIKE TOERISME GROEISTRATEGIE (2012 – 2020)**



Voltooi die vloeidiagram. (2 x 2) (4)

8.1.2 Verwys na die plaaslike toerisme reisaanbiedings en beantwoord die vrae.

REISAANBIEDING A



Bespreek nou, reis later

Geniet 'n alles-ingesluit luukse safarivakansie by die Rhino Lodge wat 'n herhaalde ontvanger van toekennings is

LUUKSE SUITE

Slegs R2990* per persoon per nag wat deel

SUPERIEURE SUITE

Slegs R4500* per persoon per nag wat deel

LUUKSE VILLA

Slegs R16500* per villa per nag

Bespreek en betaal teen 30 Junie 2020 met plooibare reisdatums tot 18 Desember 2020

REISAANBIEDING B

KWAZULU-NATAL
SLOERTOER (*ROAD TRIP*)
DRAKENSBERG 2020
3 Nagte Drakensberg

- Kamer tipe: 3 Slaapkamer Chalet
- Ontbyt daagliks
- Retoer vervoer: Johannesburg/Durban
- Bergstaproetes
- 3 Avontuuraktiwiteite: (Ziplyn, Vlieënde Sweefstok, Koningswaai, Reksprong-bons) (*Zip Line, Flying Trapeze, King Swing, Bungee Bounce*)
- 1 Aandete – Braai
- R2995.00 per persoon wat deel

REISAANBIEDING C

NOORDWES
HARTBEES NAWEEK RUSPLEK

Hartbeespoort
2 Nagte Luukse Kamer
Ontbyt daagliks
R1598 per persoon

Koppel elk van die reisaanbiedings genommer **A**, **B** en **C** met een van die plaaslike toerisme marksegmente wat deur die Groeistrategie vir Plaaslike Toerisme bemarkingsveldtog geteiken is. Verskaf EEN rede waarom die reisaanbieding die belangstelling van die geïdentifiseerde marksegment sal lok. (3 x 4) (12)

8.2 Lees die uittreksel en beantwoord die vraag.

Die SAOG-lande, saam met die res van die wêreld, ly aan die ekonomiese skade deur die COVID-19 pandemie veroorsaak. Met inagneming van die verskeidenheid van aantreklikhede in die SAOG streek, kan die toerismebedryf 'n sleutelrol in vernuwing van plaaslike ekonomieë speel.

[Verwerk uit https://www.futuredirections.org.au]

Bespreek DRIE ekonomiese voordele van streekstoerisme vir SAOG lidlande as grendeltyd-beperkings verminder word en hulle hul grense vir streeksreise heropen. (3 x 2) (6)

[22]

VRAAG 9

9.1 Bestudeer die uittreksels oor kliëntediens vir buitelandse toeriste en beantwoord die vrae.

RAINBOW NATION LUGDIENS

"Die vlerke van Suid-Afrika"

SPESIALE MAALTYE

Indien jy spesiale dieetvereistes het, stel ons betyds in kennis en ons sal ŉ spesiale maaltyd aan jou verskaf.

<u>Spesiale maaltyd-opsies</u>

Lae-kalorie dieet: Laevet en lae-suiker maaltyd.

Asiatiese vegetariër-maaltyd: Vegetariese maaltyd met speserye en beperkte gebruik van suiwelprodukte.

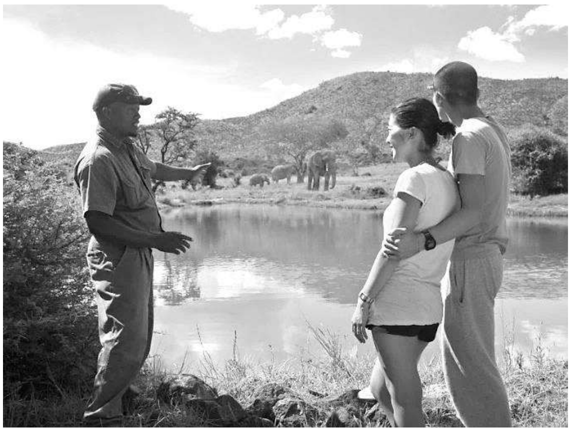
Kosjer-dieet: ŉ Maaltyd wat slegs uit kosjer-kosse bestaan, deur ŉ erkende spesialiskombuis voorberei.

Hindoe-dieet: Maaltyd is voorberei deur Hindoe-dieetgewoontes en geloof te respekteer.

Moslem-dieet: Maaltyd is voorberei deur Moslem-dieetgewoontes en geloof te respekteer.

GROOT 5 WILDRESERVAAT

BELANGRIKE PUNTE OM TE ONTHOU TYDENS VERWELKOMING VAN SJINESE BESOEKERS



- ŉ Mondelingse groet, eerder as fisiese kontak, is aanvaarbaar
- Moenie druk, op die rug slaan of jou arm om jou Sjinese besoekers se skouers sit as jy hulle vir die eerste keer ontmoet nie. Sjinese hou nie daarvan dat vreemdelinge aan hulle raak nie
- Gebruik beide hande as jy iets vir iemand gee, soos ŉ teekoppie of ŉ besigheidskaartjie

9.1.1 Noem EEN voedselproduk wat uit die volgende spesiale maaltye wat deur Rainbow Nation Lugdiens aangebied word, uitgesluit sal word:

(a) Kosjer-dieet (2)

(b) Moslem-dieet (2)

(c) Hindoe-dieet (2)

9.1.2 In ŉ paragraaf, verduidelik TWEE voordele vir die Suid-Afrikaanse toerismebedryf as ondernemings strategieë implementeer om respek vir die kulturele en godsdienstige praktyke van buitelandse toeriste te toon. (2 x 2) (4)

Kopiereg voorgehou

9.2 Bestudeer die prentjie en beantwoord die vrae.

ONS ERVARING BY PARADISE-HOTEL

9.2.1 Identifiseer die tipe klagte deur die gaste gebruik, nadat hulle teruggekeer het huis toe, om hulle ontevredenheid met die diens wat deur Paradise-hotel gebied is uit te spreek. (2)

9.2.2 Stel EEN manier voor hoe die bestuur van Paradise-hotel, in reaksie op die klagte, die gaste kan beloon. (2)

9.2.3 Verduidelik TWEE voordele vir Paradise-hotel indien bogenoemde kliëntklagte bevredigend hanteer word. (2 x 2) (4)

[18]

TOTAAL AFDELING E: 40
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorgehou

Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 11

NOVEMBER 2020

TOERISME
NASIENRIGLYN
EKSEMPLAAR

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 13 bladsye.

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1	1.1.1	B ✓		
	1.1.2	D ✓		
	1.1.3	D ✓		
	1.1.4	B ✓		
	1.1.5	A ✓		
	1.1.6	A ✓		
	1.1.7	C ✓		
	1.1.8	A ✓		
	1.1.9	C ✓		
	1.1.10	C ✓		
	1.1.11	A ✓		
	1.1.12	A ✓		
	1.1.13	B ✓		
	1.1.14	C ✓		
	1.1.15	D ✓		
	1.1.16	D ✓		
	1.1.17	C ✓		
	1.1.18	B ✓		
	1.1.19	B ✓		
	1.1.20	B ✓	(20 x 1)	(20)
1.2	1.2.1	D ✓		
	1.2.2	G ✓		
	1.2.3	A ✓		
	1.2.4	E ✓		
	1.2.5	B ✓	(5 x 1)	(5)
1.3	1.3.1	Prasa ✓		
	1.3.2	deel ✓		
	1.3.3	Geskeduleerde toer ✓		
	1.3.4	Wêreldverspreidingstelsel ✓		
	1.3.5	Luister aandagtig ✓	(5 x 1)	(5)
1.4	1.4.1	Serengeti Nasionale Park ✓		
	1.4.2	Sanipas ✓		
	1.4.3	Koninklike Heuwels van Ambohimanga ✓		
	1.4.4	Mkhaya-natuureservaat ✓		
	1.4.5	Visrivier Canyon ✓	(5 x 1)	(5)
1.5	1.5.1	B ✓		
	1.5.2	C ✓		
	1.5.3	E ✓		
	1.5.4	D ✓		
	1.5.5	A ✓	(5 x 1)	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTAVERHANDELING

VRAAG 2

2.1 Ontspanningstoeris ✓✓
- Natuurliefhebber
- Gesondheidstoeris (2)

2.2 Kroeg en sitkamer-area ✓✓
- restaurant
- spa
- fiksheidsentrum
- swembad (2)

2.3 Die restaurant ✓sal die beste fasiliteit wees om die kredietbewys te gebruik.
Motivering: die spesiale aanbod sluit slegs ontbyt daagliks in. Gaste sal dus ander maaltye by die restaurant moet eet. ✓✓

OF

- Die kroeg sal die beste fasiliteit wees om die kredietbewys te gebruik.
- **Motivering:** gaste gaan dalk ʼn drankie by die kroeg wil koop tydens hul verblyf.

OF

- Die spa sal die beste fasiliteit wees om die kredietbewys te gebruik.
- **Motivering:** gaste gaan dalk ʼn spa-behandeling wil hê.

OF

- Die fiksheidsentrum sal die beste fasiliteit wees om die kredietbewys te gebruik.
- **Motivering:** gaste gaan dalk wil oefeninge tydens hul verblyf doen. (3)

2.4 Lae seisoen ✓
- Winter (1)

[8]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 C ✓ (1)

3.1.2 A ✓
- B (1)

3.1.3 Britse Pond ✓
- Pond Sterling (1)

3.1.4 VSD ✓ (1)

3.1.5 Buitelandse valuta-handelaar ✓✓
- Bureau de change
- Kommersiële bank (2)

3.2 3.2.1 ZAR 10 500,00 ÷ ✓ 23,53 ✓ = £446,24 ✓

OF

£446,24 ✓✓✓ (3)

3.2.2 ZAR 9 800,00 ÷ ✓20,24 ✓ = €484,19 ✓

OF

€484,19 ✓✓✓ (3)
[12]

TOTAAL AFDELING B: 20

AFDELING C: TOERISME BESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR-EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

4.1 **A –** Okavango-delta ✓✓
B – Victoria-watervalle ✓✓
C – Karibameer ✓✓
D – Berg Kilimanjaro ✓✓
E – Stone Town van Zanzibar ✓✓
F – Cahora Bassa-dam ✓✓ (6 x 2) (12)

4.2 Bootrit ✓✓ (2)
- Mokoro-safari

4.3 Visvang ✓✓
- Bootry
- Swem (2)

4.4 Hierdie twee aantreklikhede is op die grens tussen die twee lande geleë. ✓✓
- Hierdie twee aantreklikhede is op die Zambezi-rivier tussen Zimbabwe en Zambië geleë. (2)

[18]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Die kulturele ervaring is eie aan die gebied en kan nêrens anders ervaar word nie. ✓✓ (2)

5.1.2 Kleredrag ✓✓`
Kuns en handwerk ✓✓
Cuisine (kos) ✓✓ (Enige volgorde) (3 x 2) (6)

5.1.3 Elke kunssoort word by die Nasionale Kunstefees verteenwoordig, van teater, dans, opera, kabaret, die skone kunste, handwerkkuns, klassieke musiek, jazz tot voorlesings van gedigte. ✓✓
Daar is iets vir elke smaak met handwerkstalletjies, techno danssessies (raves), middel-eeuse feesmaaltye, kuber-kafee's, karnavalle, straatsangers en staptoere. ✓✓
- Die fees dien as 'n platform vir beide erkende en ontluikende Suid-Afrikaanse kunstenaars van 'n verskeidenheid kulturele agtergronde.
- Die Nasionale Kunstefees dien as 'n platform vir kulturele innovering en ontwikkeling. (2 x 2) (4)

5.2 5.2.1 paleontologiese ✓✓ (2)

5.2.2 Enkele van die opgrawings is op hulle oorspronklike plek bewaar sodat lede van die publiek oor die terrein en die wonderlike diere wat daar ontdek is kan leer. ✓✓

- Fossiele wat verwyder is, is by die Iziko Nasionale Museum in Kaapstad gehuisves om die bewaring daarvan te verseker. (2)

5.2.3 SAEHA het die Weskus-fossielpark as ŉ Nasionale Erfenisterrein verklaar.✓✓
Fossiele wat verwyder is by die Iziko Nasionale Museum word in Kaapstad gehuisves om die bewaring daarvan te verseker. ✓✓ (2 x 2) (4)
[20]

VRAAG 6

6.1 Avontuurtoeriste ✓✓ (2)

6.2 6.2.1 Koerante ✓
Radio ✓
Web-gebaseerd ✓/selfoon/sosiale media/Internet (3 x 1) (3)

6.2.2 Verkoopspromosie ✓
Persoonlike verkope ✓
Skoue ✓/uitstallings/tentoonstellings (3 x 1) (3)

6.3 MRA moes vir vlugkaartjies begroot aangesien werknemers van die Oos-Kaap na KwaZulu-Natal moes reis om die onderneming by die Travel & Adventure Show te verteenwoordig. ✓✓
MRA moes vir motorverhuring begroot omdat personeel vervoer benodig wanneer hulle in KwaZulu-Natal werk. ✓✓

- MRA moes vir akkommodasie en voedselkostes begroot vir die werknemers wat die onderneming by die KZN Reis-en avontuurskou verteenwoordig het. (2 x 2) (4)

[12]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE

VRAAG 7

7.1 Doeane en immigrasiefasiliteite ✓
Addisionele sekuriteitsfasiliteite ✓
- Langer aanloopbane
- Fasiliteite om groter vliegtuie te kan akkommodeer
- Fasiliteite om vrag te berg en te laai (2 x 1) (2)

7.2 7.2.1 Identiteitsdokument ✓
- Paspoort (1)

7.2.2 Die toedraai van bagasie hou die inhoud van die tas veilig sodat niemand daaraan peuter of probeer diefstal pleeg. ✓✓
- Bagasietoedraai hou die inhoud van die tas veilig indien die tas op enige manier beskadig sou word. (2)

7.2.3 Lugkant ✓ (1)

7.2.4 Vasmaak van sitplekgordels ✓✓
Gebruik van elektroniese toerusting aanboord die vliegtuig ✓✓
- Gebruik van suurstofmaskers indien daar 'n noodgeval is
- Ligging van nooduitgange
- Die posisie wat die passasiers moet inneem in die geval van 'n noodlanding
- Berg van skinkbordtafels (2 x 2) (4)

7.2.5 Indien 'n passasier in besit is van 'n aanboordstapkaart gee dit aan hom/haar toegang tot die vlug. ✓✓
- 'n Aanboordstapkaart is bewys dat die passasier op die vlug bespreek het en dat hy/sy vir die vlug ingeboek het. (2)

7.2.6 Die passasier moet sy/haar aanboordstapkaart en identifikasie dokument toon. ✓✓
Die passasier se handbagasie en enigeiets wat hy/sy dra moet deur die X-straal-skandeerder gesit word om geskandeer te word. ✓✓
- Die passasier moet deur die metaalverklikker stap om te verseker dat hy/sy geen versteekte items dra wat nie op die vliegtuig toegelaat word nie. (2 x 2) (4)

7.3 7.3.1 Bande en voorruitdekking – R205,00✓✓/ R41,00 per dag
- Addisionele bestuurder – R361,00 / R361,00 per huurkontrak
- Navigasie-eenheid/GPS – R535,00 / R107,00 per dag (2)

7.3.2 R2,00 per kilometer ✓✓ (2)

7.3.3 Kredietkaart ✓✓ (2)

7.3.4 **Standaardversekering afstanddoening:** die huurder betaal ŉ laer premie vir die huur van die voertuig maar moet ŉ hoër bybetaling in die geval van ŉ insident (diefstal/ botsing) betaal. ✓✓
Superversekering afstanddoening: die huurder betaal ŉ hoër premie vir die huur van die voertuig maar sal ŉ laer bybetaling in die geval van ŉ insident (diefstal/botsing) betaal. ✓✓ (2 x 2) (4)

7.4 7.4.1
- Casino's ✓
- Winkels ✓ (2 x 1) (2)

7.4.2 Binnekajuite is die mees basiese vlak van gemak op ŉ toerskip.✓✓
- Binnekajuite is die kleinste kajuit wat vir passasiers beskikbaar is.
- Binnekajuite het nie vensters nie.
- Binnekajuite is aan die binnekant van die skip geleë. (2)

7.5 7.5.1
- Sitplekfasiliteite ✓
- Badkamerfasiliteite ✓ (2)

7.5.2 **Pendelaar:** ŉ persoon wat op ŉ gereelde basis van een plek na die ander reis en terug. ✓✓ (2)

7.6 Reis op ŉ luukse toerbus is goedkoper as lugreis. ✓✓ ŉ Retoerreis in bogenoemde voorbeeld sal in totaal R550 kos. ✓✓ ŉ Retoervlug tussen Durban en Pretoria sal baie meer kos. (2 x 2) (4)

7.7 7.7.1 Aangesien drie van die grootste konferensiesentrums in Suid-Afrika binne bereik van ŉ Gautreinstasie is kan dit lei tot ŉ toename in die getal besigheids-/MICE/MESE toeriste na Gauteng. ✓✓ (2)

7.7.2 Die Gautrein Gouekaart word gebruik om vir ritte op die Gautrein busskakelnetwerk te betaal. ✓✓ (2)

7.7.3 ŉ Reisiger op die Gautrein-busskakelnetwerk kan brandstof bespaar deur nie sy/haar eie voertuig te gebruik nie, maar van die Gautrein-bus gebruik te maak. ✓✓ (2)

7.8 7.8.1 Motivering ✓
Toewyding ✓
- Vermoë om onafhanklik te werk
- Bereidwilligheid om risiko's te neem
- Kreatiwiteit
- Vermoë om 'n geleentheid raak te sien en aan te gryp

LET WEL: *Aanvaar enige relevante entrepreneurs-vaardighede.* (2 x 1) (2)

7.8.2 Positiewe gesindheid ✓
'n Goeie spanspeler ✓
- Hoflikheid
- Entoesiasme
- Respek
- Geduld

LET WEL: *Aanvaar enige relevante persoonlikheids-eienskappe.* (2 x 1) (2)

7.8.3 Gepaste infrastruktuur ✓✓
- Kompetisie
- Tekort aan kennis oor beskikbare tegnologie
- Regeringsregulasies
- Veranderinge in die mark (2)

[50]

TOTAAL AFDELING D: 50

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

VRAAG 8

8.1 8.1.1 Om plaaslike toerisme volumes te verhoog. ✓✓
Om 'n reiskultuur onder Suid-Afrikaners aan te moedig. ✓✓
(Enige volgorde) (2 x 2) (4)

8.1.2 **Reisopsie A:**
Hoë-lewe entoesiaste ✓✓
***Rede*:**
Reis is 'n manier om hulle sosiale status te verhoog, en om die fyner dinge in die lewe in nuwe omstandighede te ervaar. ✓✓

- Verkies 'n naweek vakansie gevul met aktiwiteite in vergelyking met 'n rustige naweek wegbreek.
- Het R10 000 of meer besteebare inkomste per maand.

OF

- Welgestelde Mzanzi-families

Rede:

- Reis gaan daaroor om uit die stad te ontsnap en 'n geleentheid om tyd saam met familie en vriende in verskillende omgewings deur te bring.
- Reis gaan ook daaroor om kinders aan alternatiewe leefstyle en aktiwiteite bloot te stel.
- Spesiale aanbiedings op hotelverblyf sal hulle aanmoedig om binne Suid-Afrika te reis.
- Het R10 000 of meer besteebare inkomste per maand.

Reisopsie B:
Spontane Sakpasverkenners ✓✓
Rede:
Verkies 'n naweek vakansie gevul met aktiwiteite in vergelyking met 'n rustige naweek wegbreek. ✓✓

- Reis is 'n manier om nuwe mense te ontmoet en nuwe plekke en ervarings te ontdek.
- Reis om weg te kom van die eentonigheid van die daaglikse lewe.
- Reis om lewenservaringe aan te vul en opwindende herinneringe te skep.
- Het ongeveer R5 000 of meer besteebare inkomste per maand.

Reisopsie C:

Ervare ontspanningsoekers ✓✓

Rede:

Reis om weg te breek, te ontspan en kwaliteit tyd saam met geliefdes deur te bring. ✓✓

- Reis is ’n leefstyl en ’n noodsaaklikheid.
- Hierdie groep verbruikers verstaan die waarde van reiservarings en herinneringe bo handelsware.
- Het R5 000 of meer besteebare inkomste per maand. (3 x 4) (12)

8.2 ’n Toename in die volume toeriste sal ’n inkomste vir SAOG-lidlande genereer deur toeriste-besteding, bv. verblyf, aantreklikhede, inkopies en vervoer. ✓✓

Toerisme is arbeidsintensief en talle mense sal in diens geneem word. ✓✓

Die vermenigvuldigereffek sal in werking tree wat tot ekonomiese groei sal lei. ✓✓

- ’n Toename in internasionale besoekers sal tot buitelandse valuta-inkomste lei.
- Daar sal ’n aanvraag ontstaan vir nuwe en verbeterde toerisme infrastruktuur ontwikkeling, bv. lughawens en kommunikasie-netwerke.
- Groei in streekstoerisme sal buitelandse beleggings lok. (3 x 2) (6)

[22]

VRAAG 9

9.1 9.1.1 (a) Varkvleis ✓✓
- Haasvleis
- Volstruis
- Skulpvis
- 'n Kombinasie van vleis en suiwelprodukte (2)

(b) Varkvleis✓✓
- Kossoorte wat nie Halaal is nie (2)

(c) Vleis✓✓
- Vis
- Eiers (2)

9.1.2 Toeriste-tevredenheid sal toeneem. ✓✓
Toeriste sal na die land terugkeer (herbesoeke). ✓✓
- Positiewe mondelingse advertensie sal ander toeriste aanmoedig om die land te besoek.
- 'n Toename in toeriste getalle sal tot verhoogde verkope lei.
- Suid-Afrika se beeld as 'n voorkeurbestemming sal verbeter.
- Positiewe mondelingse advertensie sal die bemarkingsbegroting verminder.
- Daar sal minder kliënteklagtes wees.
- 'n Toename in toeristegetalle sal tot werkskepping en vaardigheidsontwikkeling lei.
- Suid-Afrika sal 'n mededingende voordeel bo ander lande hê.
- 'n Toename in toeristegetalle sal tot nuwe, verbeterde infrastruktuur ontwikkeling lei.
- Werknemers sal groter werkstevredenheid ervaar.

LET WEL: *Kolpunte is gegee om nasien te vergemaklik.* (2 x 2) (4)

9.2 9.2.1 Geskrewe ✓✓
- E-pos
- webtuiste
- aanlyn (2)

9.2.2 **Bied die gaste:**
'n Geskenkbewys vir een aand se gratis verblyf vir hulle volgende besoek. ✓✓
- 'n Gratis geskenkbewys vir 'n maaltyd
- 'n Volle terugbetaling
- 'n Brief om verskoning te vra (2)

9.2.3 **Bevredigende hantering van die klagte sal:**
Die bestuur help om aspekte wat verbetering benodig te identifiseer. ✓✓
Kliëntetevredenheid verbeter. ✓✓

- Herbesoeke aanmoedig.
- 'n Beter onderneming bou.
- Tot positiewe mondelinge advertering lei.
- Tot kliëntelojaliteit lei.
- Die beeld/reputasie van die hotel verbeter.
- Die bemarkingsbegroting van die hotel verminder.
- Werknemers sal minder foute maak.
- Die bestuur sal strategieë inbring om die gehalte van produkte en dienste te verbeter.
- Goeie positiewe mondelinge advertering sal meer kliënte lok. (2 x 2) (4)

[18]

TOTAAL AFDELING E: 40
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorgehou