Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 11

NOVEMBER 2022

TOERISME (EKSEMPLAAR)

PUNTE: **200**

TYD: **3 uur**

Hierdie vraestel bestaan uit 22 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies aandagtig deur voordat u die vrae beantwoord.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.
2. AL die 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 u voordeel wees om alle berekeninge te toon.
6. Rond u berekeninge tot twee plekke na die desimale punt in VRAAG 3.4 af.
7. Skryf netjies en leesbaar.
8. Die volgende tabel is ŉ gids om u te help om u tyd volgens elke afdeling toe te ken.

<table>
<tr><th>AFDELING</th><th>VRAAG</th><th>ONDERWERP</th><th>PUNTE</th><th>TYD</th></tr>
<tr><td>A</td><td>1</td><td>Kortvrae</td><td>40 punte</td><td>20 minute</td></tr>
<tr><td rowspan="2">B</td><td>2</td><td>Kaartwerk en Toerbeplanning</td><td rowspan="2">20 punte</td><td rowspan="2">30 minute</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Buitelandse Valutaverhandeling</td></tr>
<tr><td rowspan="3">C</td><td>4</td><td>Toerisme Aantreklikhede</td><td rowspan="3">50 punte</td><td rowspan="3">50 minute</td></tr>
<tr><td>5</td><td>Kultuur en Erfenistoerisme</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Bemarking</td></tr>
<tr><td>D</td><td>7</td><td>Toerismesektore</td><td>50 punte</td><td>50 minute</td></tr>
<tr><td rowspan="2">E</td><td>8</td><td>Binnelandse, Streeks- en Internasionale Toerisme</td><td rowspan="2">40 punte</td><td rowspan="2">30 minute</td></tr>
<tr><td>9</td><td>Kommunikasie en Kliëntediens</td></tr>
</table>

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

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

1.1.1 Die mees geskikte fasiliteit vir die ruil van rand vir buitelandse valuta.

A Groot hotelle
B Toerskepe
C Vakansieoorde
D Buitelandsevaluta-handelaars

1.1.2 Die hoofstad van Angola:

A Kissama
B Luanda
C Libreville
D Kinshasa

1.1.3 Die belangrikste faktore om in ag te neem met die opstel van ŉ toeristeprofiel.

A Reismotiveerder, begroting, datums en lengte van die toer
B Roetebeplanning, klere om in te pak, reisdatums
C Reismotiveerder, koste, roetebeplanning
D Bykomende inligting, aktiwiteite, begroting

1.1.4 Waardevolle items soos historiese geboue wat uit vorige generasies oorgedra is en deel uitmaak van die geskiedenis van ŉ groep of ŉ nasie:

A Erfenis
B Diversiteit
C Tradisie
D Kultuur

1.1.5 ŉ Persoon wat in die gasvryheidsbedryf werk, moet ...

A ŉ toerbus kan bestuur.
B ŉ vlieënierslisensie hê.
C ŉ gekwalifiseerde sjef wees.
D goed in spanverband kan werk.

1.1.6 Die Visrivier-canyon lok toeriste na ...

A Botswana.
B Namibië.
C Demokratiese Republiek van die Kongo.
D Suid-Afrika.

1.1.7 As ŉ Gautrein-passasier die QR-kode op die inligtingsblaadjie skandeer ...

A sal hy/sy outomaties op die volgende beskikbare trein bespreek word.
B sal hy/sy in kontak met die Gautrein-webwerf geplaas word.
C hoef hy/sy nie 'n goue kaart te hê om op die Gautrein te reis nie.
D mag hy/sy op die Gautrein eet en drink.

1.1.8 Die jaarlikse Nasionale Kunstefees wat in ... gehou word, lok ŉ groot aantal plaaslike toeriste.

A Gqeberha
B Makhanda
C Kariega
D Qonce

1.1.9 ŉ Toer wat beplan word om op ŉ gereelde basis te vertrek, ongeag die aantal toeriste wat daarop bespreek is.

A Algemene toer
B Inklusiewe toer
C Geskeduleerde toer
D Persoonlike toer

1.1.10 ŉ Voorbeeld van ŉ promosiereklametegniek (onder-die-lyn):

A Radio
B Uitstalling
C Oudiovisuele vertoning
D Tydskrif

1.1.11 Advies aan iemand wat ŉ motor van ŉ motorverhurings-maatskappy huur.

A Kontroleer die voertuig deeglik vir enige skade voordat u die verhuringsdepot verlaat.
B Maak seker dat u genoeg kontant by u het.
C Kies die goedkoopste opsie, selfs al is die voertuig nie heeltemal geskik nie.
D Om ŉ voertuig te huur, moet die bestuurder ouer as 25 jaar wees.

Kopiereg voorbehou

1.1.12 Hierdie SAOG-lande grens aan die Indiese Oseaan aan die oostekant:

A Suid-Afrika en Angola
B Malawi en Tanzanië
C Angola en Malawi
D Mosambiek en Tanzanië

1.1.13 Indien daar ŉ noodgeval is wanneer jy op die Gautrein reis:

A Bel die polisie
B Maak die deur oop en spring uit
C Maak gebruik van die trein se diensremme
D Druk die alarmknoppie in die treinwa

1.1.14 ŉ Mark- ... is ŉ ander naam vir ŉ groep toerisme-kliënte wat eenders is en soortgelyke eienskappe deel.

A volume
B profiel
C sektor
D segment

1.1.15 ŉ Reisiger wat R32 250 vir ŉ sakereis na Duitsland verruil teen ŉ wisselkoers van 17,46 ontvang:

A €563 085,00
B €1 847,08
C $563 085,00
D $1 847,08

1.1.16 Die Suid-Afrikaanse minister van Toerisme is ...

A Lindiwe Sisulu.
B Mmamoloko Kubayi-Ngubane.
C Thokozile Xasa.
D Fikile Mbalula.

1.1.17 ŉ Toeroperateur vorm deel van die ... sektor van die toerismebedryf.

A reisorganiseerder
B bestemmingsorganiseerder
C ondersteuningsdienste
D kommersiële

1.1.18 ... vorm deel van die volksoorlewerings van verskillende kulture in Suid-Afrika.

A Storievertelling
B Voedselsoorte
C Tradisionele leierskap
D Tradisionele medisyne

1.1.19 ŉ Reisplan is ŉ ...

A lys van uitgawes wat ŉ reisiger kan verwag om tydens sy toer te betaal.
B skedule insluitend datums, tye, aktiwiteite en verblyf vir ŉ toer.
C lys met inligting oor wat reisigers vir hul reis moet inpak.
D skedule wat die besonderhede in ŉ toeristeprofiel insluit.

1.1.20 ... sal werknemers in die toerismebedryf help om dienslewering aan kliënte te verbeter.

A Bemarking
B Opbouende kritiek
C Negatiewe kritiek
D Selfone (20 x 1) (20)

1.2 Kies ŉ term uit KOLOM B wat ooreenstem met ŉ beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–H) langs die vraagnommers (1.2.1 tot 1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.2.6 I. Jy mag ŉ gegewe opsie slegs een keer gebruik.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Word gewoonlik gesê met ŉ effense buig en hande saamgedruk	A	Haram
1.2.2	ŉ Term om voedsel te beskryf wat voldoen aan ŉ streng stel dieetreëls in Judaïsme	B	Advertensiebord
1.2.3	ŉ Japannese vertoning van respek, berou, dankbaarheid en groet	C	Brosjure
1.2.4	ŉ Groot buitelugreklame-struktuur	D	Namaste
1.2.5	Gewoonlik gevou en bevat slegs ŉ opsomming van inligting wat promosiegerig is	E	Videomuur
		F	Buig
		G	Strooibiljet
		H	Kosjer

(5 x 1) (5)

1.3 Kies die korrekte woord(e) vanuit dié tussen hakies. Skryf slegs die woord langs die vraagnommers (1.3.1 tot 1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

1.3.1 ŉ Vlug van New York, VSA, na Rome, Italië, word as ŉ (transatlantiese/transkontinentale) vlug geklassifiseer.

1.3.2 Die Gautrein-stasie wat as skakel na die OR Tambo Internasionale Lughawe dien, is die (Hatfield/Sandton)-stasie.

1.3.3 ŉ Persoon met ŉ beperkte begroting wat ŉ vaart op ŉ luukse toerskip wil bespreek, moet dit oorweeg om 'n (binnekajuit/suite) te bespreek.

1.3.4 ŉ Persoon wat versekering benodig teen skade aan die voorruit van ŉ gehuurde voertuig, sal (OSA *(CDW Engels)*)/VSK *(WDW Engels)*) oorweeg.

1.3.5 Biometriese skandeerders word op internasionale lughawens gebruik om (passasiers vir Covid-19 te skandeer/die identiteit van passasiers te verifieer).

(5 x 1) (5)

1.4 Kies ŉ bestemming uit die lys wat met die beskrywing hieronder ooreenstem. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommers (1.4.1 tot 1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer. Jy mag ŉ gegewe opsie slegs EEN keer gebruik.

Gariepdam; Tsodilo Heuwels; Victoriameer; Katsedam; Okavango-Delta; Bazaruto-eilandgroep; Serengeti Nasionale Park; Etosha Nasionale Park; Karibameer

1.4.1 Namibië se gewildste park vir wildlewe, wat ook deur ŉ groot soutpan gekenmerk word.

1.4.2 Hierdie gewilde vakansiebestemming, gebou in die Lesotho Maluti-berge, bied ŉ verskeidenheid water-gebaseerde aktiwiteite aan.

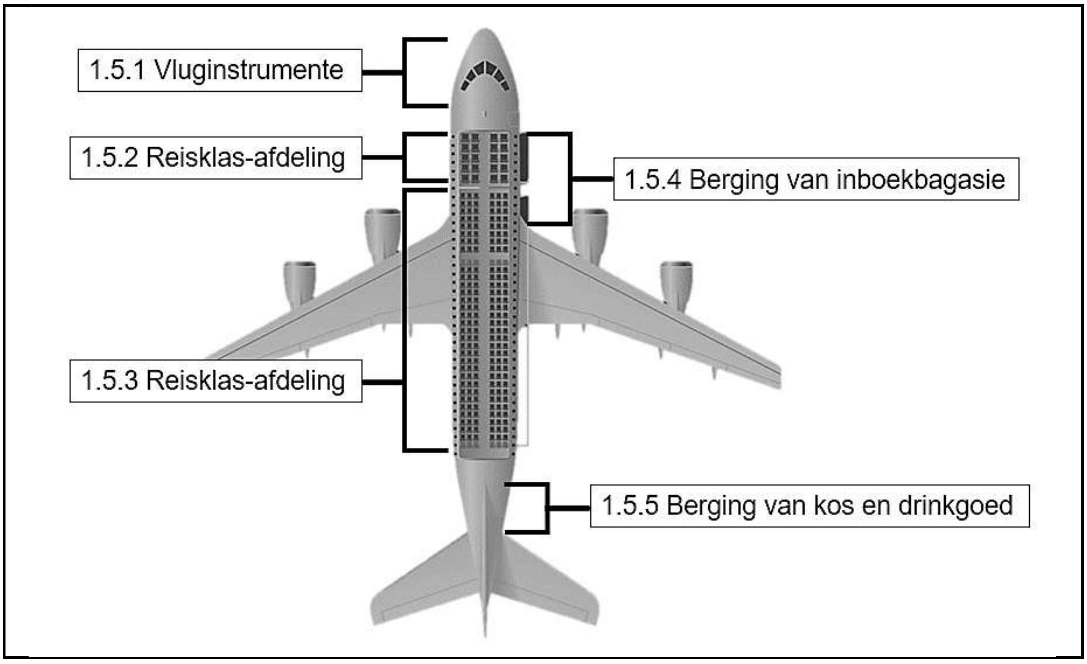
1.4.3 Hierdie aantreklikheid het een van die hoogste konsentrasies rotskuns ter wêreld.

1.4.4 Die grootste mensgemaakte meer ter wêreld langs die grens tussen Zambië en Zimbabwe.

1.4.5 ŉ Luukse, tropiese vakansiebestemming naby die suidkus van Mosambiek geleë.

(5 x 1) (5)

1.5 Bestudeer die beeld van ’n vliegtuig en die beskrywings wat gegee word. Identifiseer die areas gemerk 1.5.1 tot 1.5.5. Skryf slegs die korrekte antwoord langs die vraagnommers (1.5.1 tot 1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.



(5 x 1) (5)

[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTAVERHANDELING

VRAAG 2

Bestudeer die uittreksel en beantwoord die vrae.

RY 'N MOTORFIETS DEUR DIE WILDE AFRIKA-BOS

Stel jou voor dat jy onder die brandende Afrika-son, op sommige van die mooiste paaie en passe ter wêreld ry. Elke dag eindig met verblyf in luukse akkommodasie in die Laeveld van Mpumalanga.

Ons eksklusiewe vyfster motorfiets safaritoer neem u na die hart van die Groot 5-land, deur die mees asemrowende natuurskoon, wat u die ervaring van die Afrika-bos gee. Hierdie is die ervaring van 'n leeftyd.

Die toer neem u deur die Panorama-roete in Mpumalanga. Hoogtepunte sluit in: Blyderivier Canyon met Limpopo se wildreservate, Drakensberg se platorand, Mac Mac Watervalle, God's Window, Pelgrimsrus en Drie Rondawels ... die lys gaan aan!

DIE RIT

- 3 dae se ry in totaal
- Maksimum 6 motorfietsryers per toer
- Motorfietshuur, versekering en brandstof ingesluit
- 2 nagte 4 – 5-ster-verblyf langs die Panorama-roete ingesluit
- Passasiers welkom
- Twee safari-ervarings ingesluit

[Aangepas uit https://famba-famba.com]

2.1 Gee TWEE redes waarom bogenoemde toer vir toeriste uit 'n hoë-inkomstegroep geskik sal wees. (2 x 2) (4)

2.2 Die bogenoemde toerpakket sal vir 'n SIToeris aantreklik wees.

Gee u mening oor hierdie stelling met 'n relevante motivering. (2)

2.3 Stel EEN rede voor waarom hierdie toer tot 'n maksimum van 6 motorfietsryers per toer beperk is. (2)

[8]

VRAAG 3

Bestudeer die beelde en beantwoord die vrae.

3.1 Gee die naam van die geldeenheid genommer **A**. (1)

3.2 Noem die land wat die geldeenheid genommer **B** gebruik. (1)

3.3 Verwys na die prentjie genommer **C** en bespreek die impak wat toeriste-besteding op die ekonomie van die besoekte streek sal hê. (2 x 2) (4)

3.4 Gebruik die gegewe wisselkoerstabel om die vrae te beantwoord.

Buitelandse geldeenheid	Wisselkoers
£	20,28
$	14,74

3.4.1 Bereken die hoeveelheid buitelandse valuta wat ŉ reisiger sal ontvang met die ruil van R18 500 ter voorbereiding van ŉ reis na die Verenigde State van Amerika.

LET WEL: Rond u antwoord tot TWEE desimale plekke af. Toon ALLE stappe van jou berekening. (3)

3.4.2 Bereken die bedrag in rand wat ŉ Suid-Afrikaanse reisiger met die wisseling van £25 met sy terugkeer van ŉ reis na Engeland sal ontvang.

LET WEL: Rond u antwoord tot TWEE desimale plekke af. Toon ALLE stappe van jou berekening. (3)

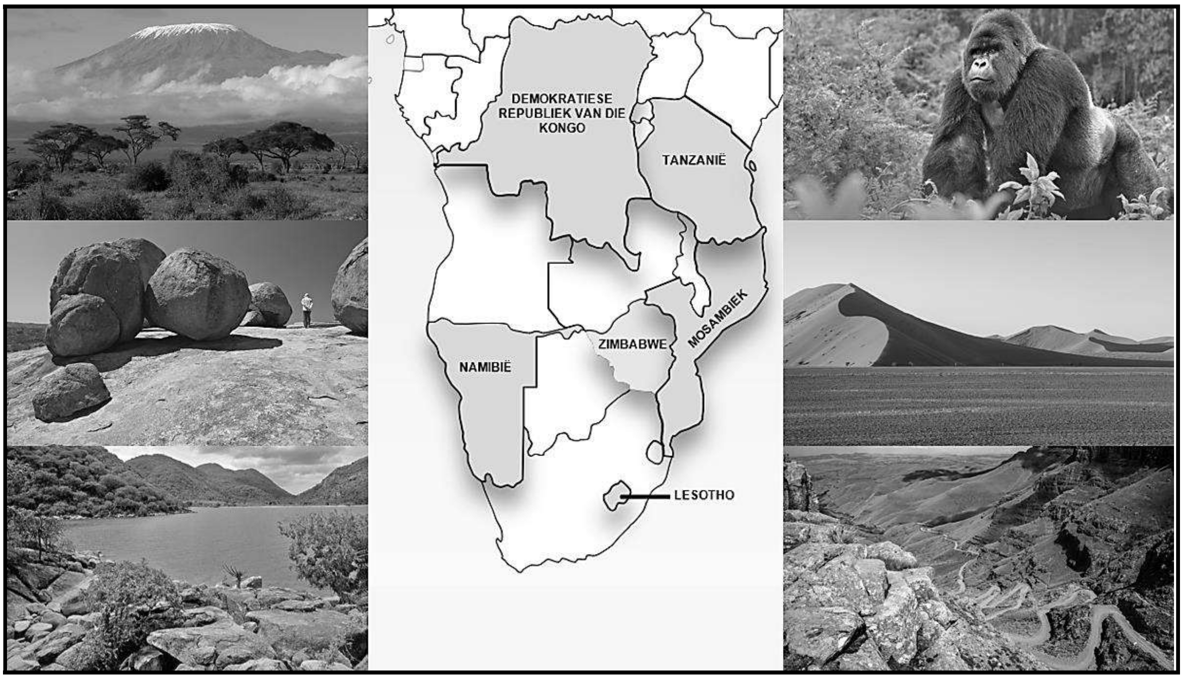
[12]

TOTAAL AFDELING B: 20

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

VRAAG 4

Verwys na die kaart van die SAOG-lande en beelde van besienswaardighede en beantwoord die vrae.



4.1 Bestudeer die beelde hierbo wat SAOG-aantreklikhede toon en koppel elke prent met die naam van die SAOG-land om die onderstaande tabel te voltooi.

Skryf slegs die naam van die SAOG-aantreklikheid langs die vraagnommers (4.1.1 tot 4.1.6) in die ANTWOORDEBOEK neer.

NAAM VAN SAOG-LAND	NAAM VAN AANTREKLIKHEID	
Demokratiese Republiek van die Kongo	4.1.1	
Lesotho	4.1.2	
Mosambiek	4.1.3	
Namibië	4.1.4	
Tanzanië	4.1.5	
Zimbabwe	4.1.6	

(6 x 2) (12)

4.2 Gee 'n voorbeeld van EEN avontuuraktiwiteit waaraan toeriste kan deelneem by die aantreklikheid wat in VRAAG 4.1 geïdentifiseer is tydens 'n besoek aan:

4.2.1 Lesotho (2)

4.2.2 Namibië (2)

4.2.3 Tanzanië (2)

[18]

VRAAG 5

5.1 Bestudeer die resensie wat op Tripadvisor, die wêreld se grootste aanlyn reisbeplanner, geplaas is en beantwoord die vrae.

> **Tripadvisor**
>
> **Robin** het 'n resensie in Desember 2019 geskryf
> Londen, Verenigde Koninkryk
> ●●●●●
>
> **Fantastiese en insiggewende besoek aan 'n Xhosa-dorpie**
>
> Ons was onlangs in Oos-Londen tydens 'n bootvaart en het 'n kulturele dorpstoer vir die middag bespreek. Na 'n skilderagtige rit van 40 km, het ons by Khaya La Bantu Xhosa Kultuurdorp aangekom. Met ons aankoms was die atmosfeer elektries met die klank van dromme, tradisionele dans, kleurvolle, tradisionele klere en sang. Daarna het ons met die gebruik van lobola en Xhosa-erfenis kennisgemaak. Daar was ook 'n geleentheid om tradisionele geregte en plaaslik gebroude bier te proe, asook om interessante kuns en handwerk te koop.
>
> Ons het hierdie toer geniet en beveel dit sterk aan.
>
> [Aangepas uit www.tripadvisor.co.za]

5.1.1 Identifiseer EEN unieke aspek van die Xhosa-kultuur wat die toergroep teëgekom het toe hulle die Khaya La Bantu Xhosa Kultuurdorp binnegegaan het. (2)

5.1.2 Stel DRIE items van Xhosa-kuns en -handwerk voor wat Robin en die toergroeplede tydens hul besoek aan die Khaya La Bantu Xhosa Kultuurdorp sou kon koop. (3 x 2) (6)

5.1.3 Verduidelik die Xhosa-gebruik van *lobola*. (2)

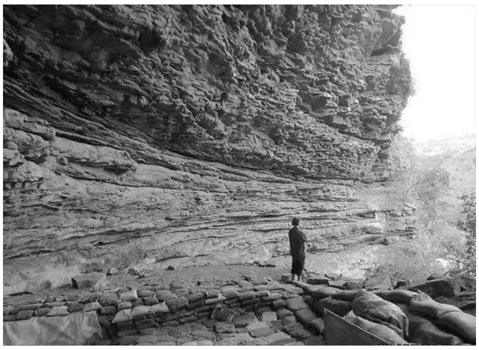
5.2 Bestudeer die inligting en beantwoord die vrae.

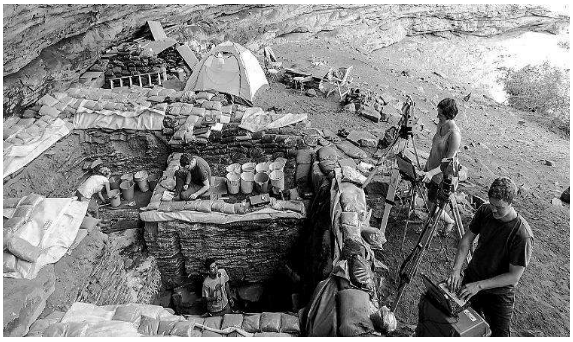
SIBUDU-GROT UITEINDELIK 'N NASIONALE ERFENISTERREIN VERKLAAR

Sibudu-grot, geleë op 'n plaas in Sinembe, Kwadukuza-munisipaliteit in KwaZulu-Natal, is in 2020 tot 'n Nasionale Erfenisterrein verklaar.

Sibudugrot, 'n rotsskuiling bokant die uThongathi-rivier in KwaZulu-Natal, word as een van Suid-Afrika se belangrikste argeologiese terreine beskou.

Sibudu, wat in 1967 ontdek is, is die eerste keer in 1983 deur die argeoloog Aron Mazel van die Natal museum opgegrawe. Tussen 1998 en 2011 het Wits universiteit die opgrawings gelei, en sedert 2011 word opgrawings deur 'n Duitse universiteit gelei.





Daar word vermoed dat hierdie prehistoriese terrein antwoorde oor vroeë menslike gedrag kan gee. Die grot toon 'n lang geskiedenis van bewoning tussen 77 000 en 35 000 jaar gelede gedurende die Middelsteentydperk.

Uit die opgrawings by Sibudu is bewyse van sommige van die vroegste voorbeelde in die wêreld van seeskulpkrale gevind, 'n wye verskeidenheid beengereedskap, beenpylpunte vir jag, die gebruik van kruiemedisyne en die vroegste voorbeeld van die gebruik van beddegoed – almal ongeveer 70 000 jaar oud.

[Aangepas uit https://www.wits.ac.za en www.northcoastcourier.co.za]

5.2.1 Noem die agentskap van die Departement van Kuns en Kultuur wat Sibudu-grot in 2020 tot 'n Nasionale Erfenisterrein verklaar het. (2)

5.2.2 Gee bewyse uit die uittreksel dat die Sibudu-grot aan sommige van die vroegste voorbeelde van menslike tegnologie gekoppel kan word. (2 x 2) (4)

5.2.3 Verduidelik EEN manier hoe die agentskap in VRAAG 5.2.1 'n nasionaal verklaarde argeologiese erfenisterrein, soos Sibudu-grot, sal beskerm. (2)

5.2.4 Gee EEN rede waarom Sibudu-grot bestuur en beskerm moet word. (2)

[20]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

Bestudeer die uittreksel uit die promosieveldtog hieronder en beantwoord die vrae.

Safari wegbreke teen halfprys! Inboks x

Travelstart <noreply@e3.travelstart.com> Teken uit

Aan my

travelstart
Freedom to move

Hierdie week se reisaanbod: Safari bos-wegbreek

Mdluli Safari Lodge

2 nagte, maaltye + wildritte

Van R5 500 ppd

Bespreek Nou

Shepherd's Tree Game Lodge

2 nagte, maaltye + wildritte

Van R4 745 ppd

Bespreek Nou

LET WEL: Alle Travelstart-promosies is onderhewig aan bepalings en voorwaardes. Sien promosiebladsye vir meer besonderhede.

6.1 Identifiseer die toerismeonderneming wat verantwoordelik vir die promosieveldtog is. (1)

6.2 Identifiseer die potensiële toeriste wat in die promosieveldtog geteiken word. (1)

6.3 Die toerismeonderneming maak gebruik van twee advertensietegnieke in hul bemarkingsveldtog. Noem:

6.3.1 EEN mediareklametegniek (bo-die-lyn) (2)

6.3.2 EEN promosiereklametegniek (onder-die-lyn) (2)

6.4 Stel EEN rede vir die toerismeonderneming voor om nie te oorweeg om tyd/ruimte op televisie vir hul bemarkingsveldtog te huur nie. (2)

6.5 Motiveer TWEE personeelonkostes wat in die begroting vir bogenoemde promosieveldtog ingesluit sou wees. (2 x 2) (4)

[12]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE

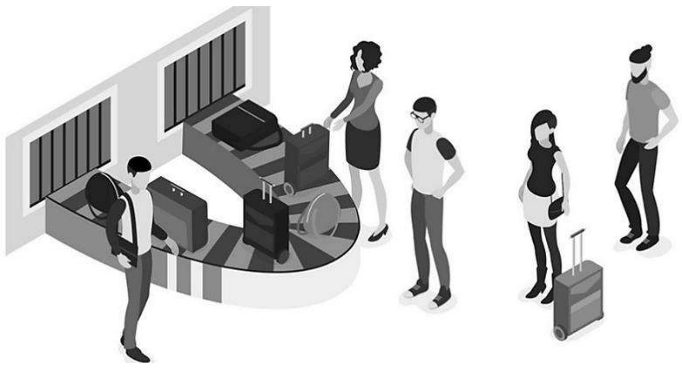
VRAAG 7

7.1 Bestudeer die collage en beantwoord die vrae.

A – Inteken toonbanke

B – Bagasie toedraai

C – Bagasie-opeisgebied



D – Instaphek

7.1.1 Noem EEN dokument wat 'n passasier aan die personeellid van die lugdiens moet oorhandig wanneer hy/sy vir 'n vlug by die toonbanke genommer **A** aanmeld. (2)

7.1.2 Noem die deel van die lughawegebou waarin die gebied genommer **C** geleë is. (2)

7.1.3 Noem EEN voordeel vir 'n passasier wat van die toerusting genommer **B** gebruik maak. (2)

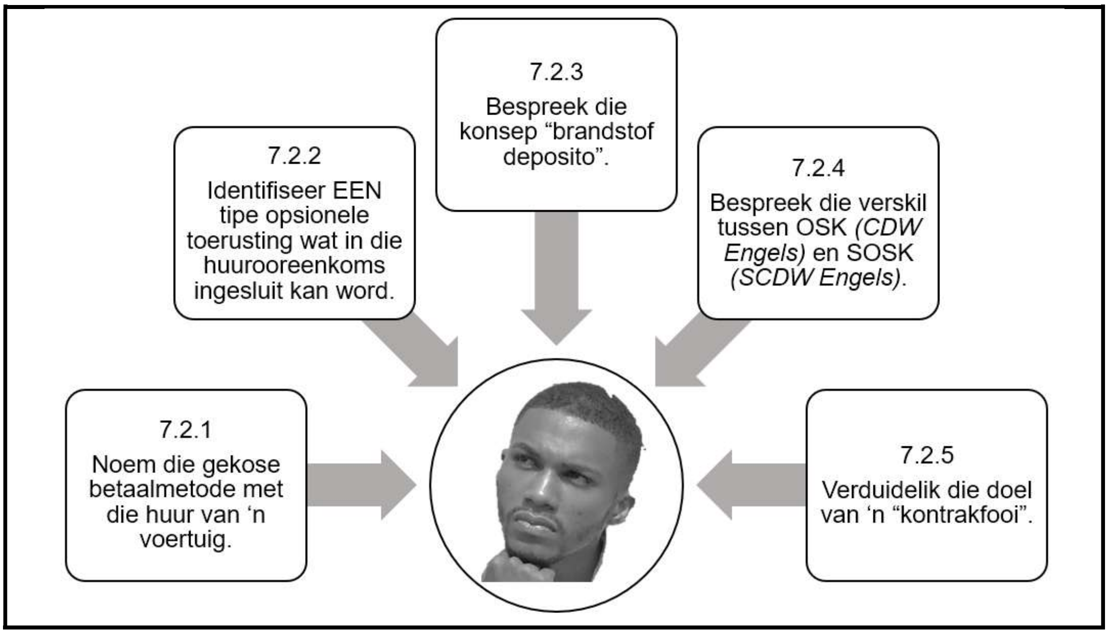
7.1.4 Gee EEN voordeel vir 'n besigheidsklaspassasier wanneer hy/sy in die gebied genommer **D** is. (2)

7.1.5 Verduidelik TWEE stappe in die inboekprosedure, behalwe die stap in VRAAG 7.1.1 genoem, wat 'n passasier moet volg wanneer hy/sy vir 'n vlug inboek. (2 x 2) (4)

7.1.6 Verduidelik die funksie van die toonbank genommer **E** in die prent. (2)

7.1.7 Stel EEN manier voor waarop ACSA aan passasiers wat van die vliegtuig in die aankomsaal arriveer, kan aandui watter vervoerband hulle moet gebruik wanneer hulle hul bagasie in die prentjie genommer **C** afhaal. (2)

7.2 Bestudeer die diagram hieronder.



Thando huur vir die eerste keer 'n voertuig en is onseker oor sekere besonderhede in die huurooreenkoms. Help hom deur op elk van die navrae te reageer. (5 x 2) (10)

7.3 Lees die uittreksel uit "*Beginnersgids vir* treinreise *in Suid-Afrika*" en beantwoord die vrae.

SHOSHOLOZA MEYL LANGAFSTAND PASSASIERSTREINE

Gemaklik en ongelooflik goedkoop, Shosholoza Meyl langafstand passasierstreine verbind Johannesburg met Kaapstad, Durban, Gqeberha (Port Elizabeth) en Oos-Londen. Die trein tussen Kaapstad en Johannesburg ry verby dieselfde wonderlike natuurskoon as die Bloutrein, maar kos slegs R690, insluitend ŉ bed in ŉ 2-slaapplek koepee of 4-slaapplek kompartement. Shosholoza Meyl se treine het ŉ restaurant eetwa waar passasiers ŉ ete kan bestel.

[Aangepas uit www.seat61.com/SouthAfrica.htm]

7.3.1 Verduidelik wat ŉ reisiger wat vir die eerste keer in Suid-Afrika per trein ry kan verwag as hy in die eetwa op die Shosholoza Meyl gaan eet. (2)

7.3.2 Bespreek die betekenis van die verwysing na die kostevergelyking tussen die Shosholoza Meyl en die Bloutrein in die uittreksel. (2)

7.3.3 Vergelyk die vlak van gemak aan boord die Shosholoza Meyl met dié van die Bloutrein. (4)

7.4 Bestudeer die beelde en beantwoord die vrae in die onderstaande tabel. Nommer u antwoorde korrek volgens die tabel.

7.4.1	Noem EEN Suid-Afrikaanse operateur wat elk van die vervoermiddels wat aangedui word, aanbied.	(a)	(b)	(2)
7.4.2	Gee EEN fasiliteit beskikbaar op elk van die aangeduide vervoer-middels.	(a)	(b)	(4)
7.4.3	Bespreek EEN rede waarom ŉ toeris van elk van die aangeduide vervoermiddels sal gebruik maak.	(a)	(b)	(4)

7.5 Lees die koerantberig van die *Penika Times* en beantwoord die vrae wat volg.

REMO'S ITALIAANSE RESTAURANT DEUR COVID-19 GRENDELTYDPERK GETREF

Remo's is 'n Italiaanse restaurant in die Baakensvallei in Gqeberha (Port Elizabeth). Die heerlike resepte wat van geslag tot geslag oorgedra word en die gesinsatmosfeer maak van Remo's die perfekte Italiaanse restaurant.

As gevolg van die Covid-19-pandemie het President Cyril Ramaphosa 'n landswye grendeltydperk op 24 Maart 2020 aangekondig. Dit het die restaurantbedryf erg geraak en Remo's was nie 'n uitsondering nie. Hulle moes hul deure toemaak terwyl hulle koelkamers vol vars produkte gehad het.

Die mede-eienaar van die restaurant, Michelle Puggia, het die geleentheid aangegryp om haar passie vir kook uit te leef en het die vars produkte gebruik om 'n verskeidenheid van Remo's se gunsteling souse en geregte in die gemak van haar eie kombuis te kook en te vries.

Volgens Puggia verkoop die restaurant wegneemetes met groot sukses, aangesien hulle nie hul perseel mag heropen nie.

7.5.1 Identifiseer TWEE persoonlikheidseienskappe wat Michelle Puggia nodig gehad het om Remo's Italiaanse restaurant van sluiting te red tydens die Covid-19-pandemie. (2 x 1) (2)

7.5.2 "Kulinêre vaardighede/kookvaardighede en gesonde sakepraktyke is noodsaaklik vir die restaurantbedryf om die Covid-19-pandemie te oorleef."

Bespreek hierdie stelling deur te verwys na die benadering van Michelle Puggia, mede-eienaar van Remo's. (2 x 2) (4)

[50]

TOTAAL AFDELING D: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING E: BINNELANDSE-, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME; KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS

VRAAG 8

8.1 Bestudeer die Twitter-uittreksel en beantwoord die vrae.

SHO'T LEFT

Volg

Sho't Left
@ShotLeft

Suid-Afrikaanse Toerisme. Volg ons soos wat ons deur Suid-Afrika reis, een #ShotLeft op 'n slag, Dit is derhalwe jou land – geniet dit!

Sho't Left @ShotLeft·Jun 11

Hierdie Junie het @citylodgehotels 'n spesiale Vadersdag-bederf vir al die pa's. Daar is 'n verskeidenheid aanbiedings en etes om die vaderfigure in jou lewe te bederf. Pryse wissel van slegs R700 per nag en R99 per ete. Tarief sluit BTW en toerismeheffing in. Die tarief is per kamer. Bespreek nou:https://clhg.com/specials

[Aangepas uit https://twitter.com/ShotLeft]

8.1.1 Identifiseer die:

(a) Suid-Afrikaanse binnelandse toerisme bemarkingsveldtog (1)

(b) Huidige slagspreuk wat vir die Suid-Afrikaanse binnelandse toerisme bemarkingsveldtog gebruik word (1)

8.1.2 ŉ Groot aantal Suid-Afrikaners reis steeds nie binnelands nie.

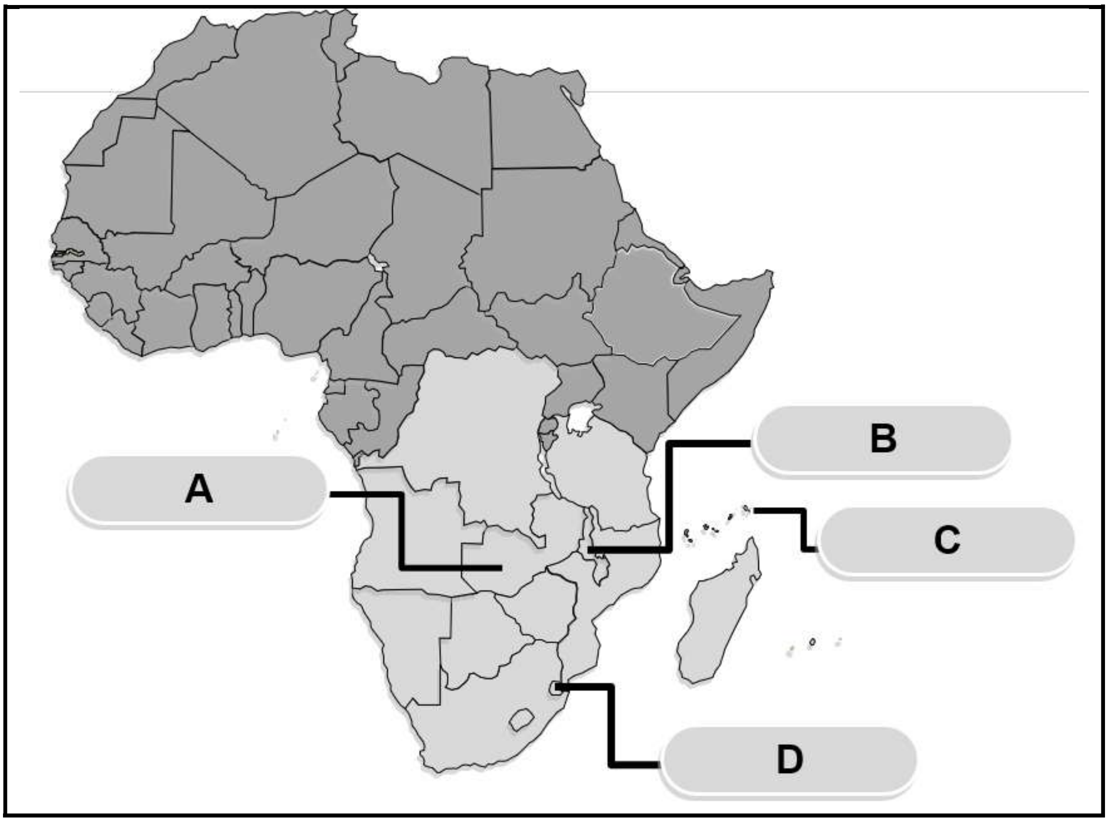
Motiveer bogenoemde stelling deur DRIE redes te verskaf. (3 x 2) (6)

8.1.3 (a) Identifiseer die binnelandse toerismesegment wat deur die binnelandse toerisme bemarkingsveldtog op Twitter geteiken word. (2)

(b) Gee EEN rede waarom die reisaanbod die belangstelling van die geïdentifiseerde marksegment sal lok. (2)

(c) Bespreek TWEE strategiese doelwitte van die Groeistrategie vir Binnelandse Toerisme wat uit die reisooreenkoms op Twitter bereik sal word. (2 x 2) (4)

8.2 Bestudeer die kaart van die SAOG-lidlande en beantwoord die vrae.



8.2.1 Noem die lande genommer **A** en **B**. (2 x 1) (2)

8.2.2 Noem die hoofstede van die lande genommer **C** en **D**. (2 x 1) (2)

8.2.3 ŉ Toename in streektoerisme sal die ekonomieë van SAOG-lidlande bevoordeel.

Motiveer die stelling hierbo. (2)

[22]

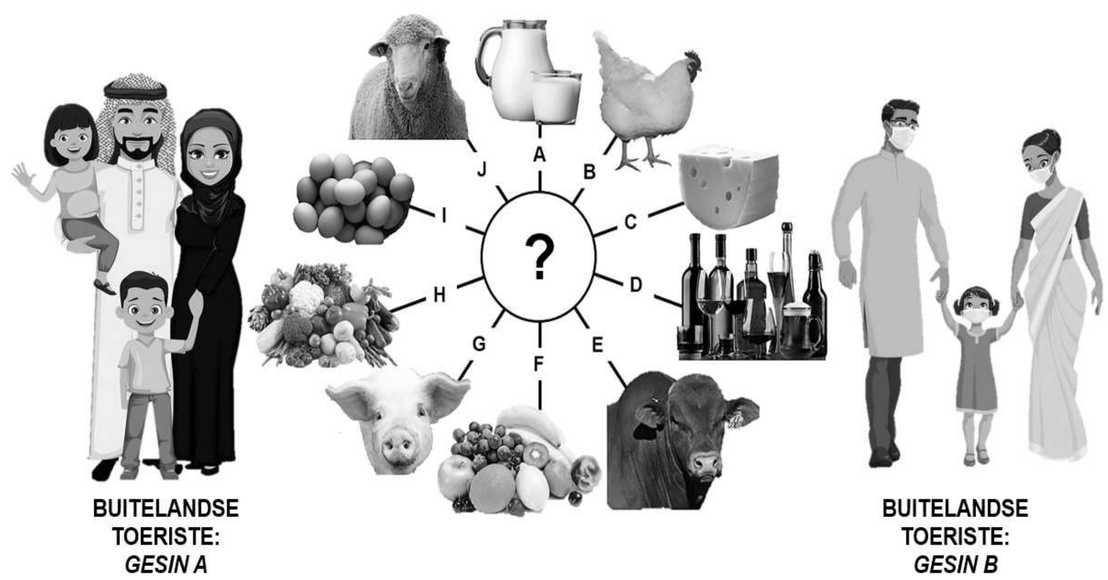
VRAAG 9

9.1 Bestudeer die uittreksel uit die opleidingshandleiding van ŉ hotel en beantwoord die vrae.

ABC HOTEL

WERKNEMER OPLEIDINGSHANDLEIDING

RESPEK VIR DIE KULTURELE EN GODSDIENSTIGE PRAKTYKE VAN BUITELANDSE TOERISTE:
Kos- en drankopsies wat toegelaat en verbode is



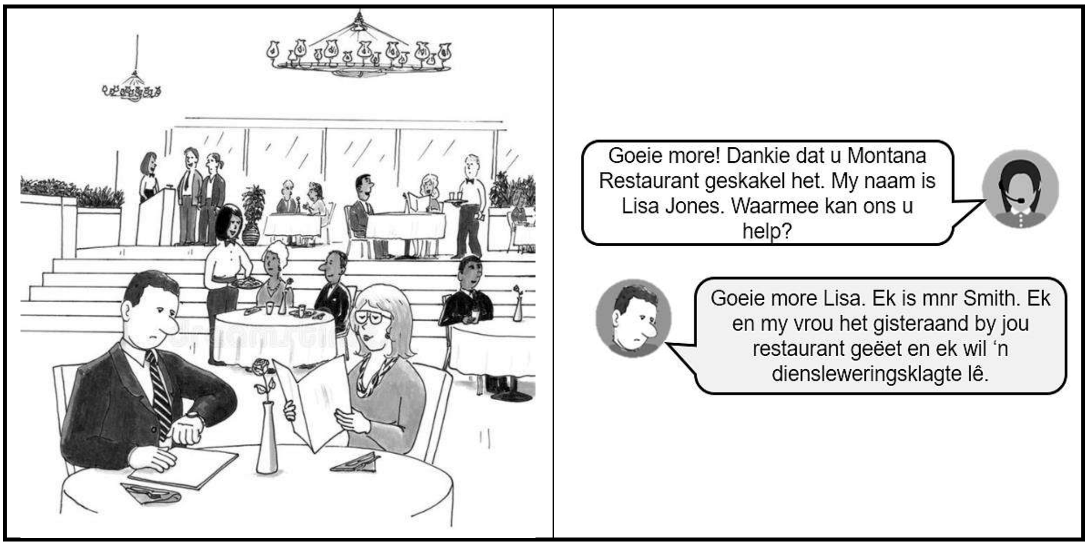
9.1.1 Bestudeer die voedsel- en drankitems gemerk **A–J**.

(a) Identifiseer EEN item wat verbode is vir **Gesin A**, wat die godsdienstige dieetwette streng nakom. (2)

(b) Identifiseer EEN item wat altyd deur **Gesin B** vermy sal word. (2)

Kopiereg voorbehou

9.2 Bestudeer die beeld en beantwoord die vrae.



9.2.1 Gee, uit die restaurantbeeld, die rede vir mnr. Smith se diensleweringsklagte. (2)

9.2.2 Maak 'n lys van die EERSTE VIER stappe, in die korrekte volgorde, wat Lisa Jones moet volg om mnr. Smith se klagte effektief te hanteer. (4 x 2) (8)

9.2.3 Verduidelik TWEE voordele vir Montana restaurant as die klagte van die kliënt bevredigend hanteer word. (2 x 2) (4)

[18]

TOTAAL AFDELING E: 40

GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 11

NOVEMBER 2022

TOERISME
NASIENRIGLYN
(EKSEMPLAAR)

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1	1.1.1	D ✓		
	1.1.2	B ✓		
	1.1.3	A ✓		
	1.1.4	A ✓		
	1.1.5	D ✓		
	1.1.6	B ✓		
	1.1.7	B ✓		
	1.1.8	B ✓		
	1.1.9	C ✓		
	1.1.10	B ✓		
	1.1.11	A ✓		
	1.1.12	D ✓		
	1.1.13	D ✓		
	1.1.14	D ✓		
	1.1.15	B ✓		
	1.1.16	A ✓		
	1.1.17	A ✓		
	1.1.18	A ✓		
	1.1.19	B ✓		
	1.1.20	B ✓	(20 x 1)	(20)
1.2	1.2.1	D ✓ (Namaste)		
	1.2.2	H ✓ (Kosjer)		
	1.2.3	F ✓ (Buig)		
	1.2.4	B ✓ (Advertensiebord)		
	1.2.5	C ✓ (Brosjure)	(5 x 1)	(5)
1.3	1.3.1	transatlanties ✓		
	1.3.2	Sandton ✓		
	1.3.3	binnekajuit ✓		
	1.3.4	VSK ✓		
	1.3.5	verifieer die identiteit van passasiers ✓	(5 x 1)	(5)
1.4	1.4.1	Etosha Nasionale Park ✓		
	1.4.2	Katsedam ✓		
	1.4.3	Tsodilo Heuwels ✓		
	1.4.4	Karibameer ✓		
	1.4.5	Bazaruto-eilandgroep ✓	(5 x 1)	(5)
1.5	1.5.1	Stuurkajuit ✓		
	1.5.2	Besigheidsklas ✓		
	1.5.3	Ekonomieklas ✓		
	1.5.4	Vragruim ✓		
	1.5.5	Kombuis ✓	(5 x 1)	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTAVERHANDELING

VRAAG 2

2.1 Die toerlede sal in 4–5-ster-luukse akkommodasie bly. ✓✓
Die reisplan noem dat die toer eksklusief is, die ruimte is beperk tot 6 motorfietsryers per toer. ✓✓ (2 x 2) (4)

2.2 Stem saam met die stelling (***LET WEL****: Moenie ʼn punt vir hierdie stelling toeken nie.)*
ʼn SIToeris is ʼn toeris wat ʼn spesiale belangstelling in ʼn spesifieke aktiwiteit het. Daarom is die teikenmark van bogenoemde toer toeriste wat nie net in die natuur belangstel nie, maar meer spesifiek motorfietsry deur die Afrika-bos.
Aanvaar ook: Deelnemers sal spesifieke aktiwiteite, soos motorfiets ry geniet. ✓✓ (2)

2.3 Daar kan ʼn beperking wees op die aantal motorfietse wat beskikbaar is. ✓✓
- Dit is makliker om ʼn kleiner aantal motorfietse te hanteer.
- Die toeroperateur wil die toer eksklusief hou. (2)

[8]

VRAAG 3

3.1 Euro ✓ (1)

3.2 Japan ✓ (1)

3.3 Die ekonomie van die streek sal verbeter namate lede van die plaaslike gemeenskap ʼn inkomste uit toerisme kan verdien deur produkte en dienste aan besoekende toeriste te verkoop. ✓✓
Werksgeleenthede (direkte indiensneming en indirekte indiensneming) sal geskep word. ✓✓
- As geld in die plaaslike gemeenskap bestee word, sal die geld later in die plaaslike ekonomie vermeerder word.
- Die ekonomie van die streek sal baat deur die bydrae van die toeriste tot die ekonomie van die gebied. (2 x 2) (4)

3.4 3.4.1 R18 500 ÷ ✓ 14,74 ✓= $ 1 255,09 ✓

OF

$ 1 255,09 ✓✓✓ (3)

3.4.2 £ 25 x ✓20,28 ✓ = R507,00 ✓

OF

R507,00 ✓✓✓ (3)

[12]

TOTAAL AFDELING B: 20

AFDELING C: TOERISTE AANTREKLIKHEDE; KULTUUR- EN ERFENIS TOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

4.1
4.1.1 Virunga Nasionale Park ✓✓
4.1.2 Sani-pas ✓✓
4.1.3 Niassameer ✓✓
4.1.4 Namib-woestyn ✓✓
4.1.5 Berg Kilimanjaro ✓✓
4.1.6 Matopo Heuwels ✓✓ (6 x 2) (12)

4.2
4.2.1 4 x 4 ry ✓✓
- Stap / Dag-Stap (2)

4.2.2 Sandplankry ✓✓
- Vierwielmotorfietsry
- Warmlugballonvaart
- Perdry
- Valskermspring
- Woestyntoere per fiets (2)

4.2.3 Bergklim ✓✓
- Dag-stap
- Wildernisstap
- Perdry (2)

[18]

VRAAG 5

5.1
5.1.1 Dromspeel ✓✓
- Tradisionele dans
- Tradisionele klere
- Sing (2)

5.1.2 Tradisionele klere ✓✓
Kralewerk ✓✓
Kleipotte ✓✓
- Mandjies
- Geweefde matte
- Houtbeelde
- Tradisionele musiekinstrumente
- Tradisionele wapens (3 x 2) (6)

5.1.3 Die bruidegom vergoed die gesin van sy verloofde vir haar hand in die huwelik deur beeste of die geldwaarde daarvan (in moderne tye) te gee. ✓✓ (2)

Kopiereg voorbehou

5.2 5.2.1 Suid-Afrikaanse Erfenishulpbronagentskap ✓✓
- SAEHA (2)

5.2.2 Daar is bewyse gevind van ʼn wye verskeidenheid beengereedskap ✓✓ en beenpylpunte vir jag. ✓✓ (2 x 2) (4)

5.2.3 ʼn Permit moet van SAEHA verkry word om enige veranderinge aan die terrein aan te bring, byvoorbeeld opgrawings. ✓✓ (2)

5.2.4 Om te verseker dat die terrein vir toekomstige geslagte bewaar word. ✓✓
- Die bewaring van die terrein bied geleenthede vir navorsing oor vroeë menslike gedrag gedurende die Middelsteentydperk.
- Die beskerming van die terrein sal tot ʼn groter begrip van vroeë menslike gedrag tydens die Middelsteentydperk bydra. (2)

[20]

VRAAG 6

6.1 Travelstart ✓ (1)

6.2 Ekotoeriste ✓
- Toeriste wat in wildlewe belangstel
- Ontspanningstoeriste
- Natuurliefhebbers (1)

6.3 6.3.1 E-pos ✓✓
- Aanlyn/internetgebaseerde advertensies
- Elektroniese advertensies
- Webgebaseerde advertensies (2)

6.3.2 Verkoopspromosie ✓✓
- Spesiale aanbod (2)

6.4 Die koste om televisie advertensieruimte te huur, is baie hoog. ✓✓ (2)

6.5 Personeel moet in diens geneem en betaal word om telefoonoproepe te maak en e-posse na die advertensie-agentskap en verblyfondernemings wat deel van die bemarkingsveldtog uitmaak te stuur. ✓✓
Personeel moet in diens geneem en betaal word om met potensiële kliënte wat belangstel in die aanbod en kliënte wat aanlyn bespreek het te kommunikeer. ✓✓ (2 x 2) (4)

[12]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE

VRAAG 7

7.1 7.1.1 Identiteitsdokument/ID ✓✓
- Paspoort
- Bestuurderslisensie
- Bewys van identifikasie (2)

7.1.2 Lugkant ✓✓
- Terminaalgebou (2)

7.1.3 Deur die bagasie toe te draai, sal die inhoud van die bagasie teen diefstal beskerm word. ✓✓
- As u die bagasie toedraai, beskerm u die inhoud van die bagasie as die ritssluiter sou breek. (2)

7.1.4 Besigheidsklaspassasiers word toegelaat om voor die ekonomie klas passasiers aan boord die vliegtuig te gaan. ✓✓
- Daar is moontlik ŉ sitkamer waar besigheidsklaspassasiers kan ontspan, en hulle hoef nie op die ongemaklike stoele soos in die prent te sit nie. (2)

7.1.5 Die personeellid sal kyk of die passasier op die vlug bespreek is. ✓✓
Die personeellid sal die passasier vra of hy/sy ŉ voorkeur het vir ŉ spesifieke sitplek op die vliegtuig. ✓✓
- As die passasier bagasie het, word dit geweeg, en die personeellid sal ŉ bagasie-etiket daarop sit en dit sal op die vliegtuig gelaai word.
- Die personeellid sal die passasier ŉ instapkaart gee wat hom/haar in staat stel om op die vliegtuig te klim. (2 x 2) (4)

7.1.6 Die finale kontrolering van passasiers wat op ŉ spesifieke vlug gaan klim, word by hierdie toonbank deur die betrokke lugredery gedoen. ✓✓
- Die personeellid van die lugdiens sal die passasier se instapkaart en identifikasie nagaan en hom/haar toegang tot die vliegtuig gee. (2)

7.1.7 ACSA verskaf ŉ elektroniese bord bo die vervoerband wat die lugdiens en vlugnommer waarvan die passasiers afgeklim het aandui. ✓✓ (2)

7.2 7.2.1 Kredietkaart ✓✓ (2)

7.2.2 Kinderveiligheidsitplekke ✓✓
- GPS
- Paraplegiese handkontroles (2)

7.2.3 As ’n voertuig gehuur word, is die brandstoftenk vol. Daar word verwag dat die huurder die voertuig met ’n vol tenk brandstof sal teruggee. Die huurmaatskappy sal die bedrag van ’n vol tenk brandstof by die huurooreenkoms hef en die bedrag terugbetaal as die voertuig se brandstoftenk met die terugbesorging vol is. ✓✓ (2)

7.2.4 OSK staan vir Ongelukskade Afstanddoening. As die huurder die SOSK-opsie gebruik, is die premie/betaling hoër, maar die bybetaling sal minder wees as die voertuig in ’n botsing/ongeluk betrokke is. ✓✓ (2)

7.2.5 Dit is ’n bedrag wat by die huurgeld van die voertuig bygevoeg word wat die administrasiekoste van die verhuringsmaatskappy dek. ✓✓ (2)

7.3 7.3.1 Die eetwa bied etes in ’n gemeenskaplike fasiliteit aan. ✓✓
- Sitplek is op bankies met basiese tafelgerei.
- Etes is eenvoudig, nie uitgebreide kookkuns nie.
- Etes is nie by die kaartjieprys ingesluit nie. (2)

7.3.2 ’n Rit op die Shosholoza Meyl kos R690 en bied die passasiers dieselfde wonderlike natuurskoon as die Bloutrein, wat baie meer geld kos. ✓✓
- Die koste-vergelyking dui aan dat ’n rit op die Shosholoza Meyl meer waarde vir geld is as ’n rit op die Bloutrein. (2)

7.3.3 Die Shosholoza Meyl bied ’n basiese vlak van gemak ✓✓terwyl die Bloutrein ’n uiters luukse trein is. ✓✓ (4)

7.4 7.4.1 (a) MSC Cruises ✓ (1)

(b) Interkaap ✓
- Translux
- City to City

LET WEL: Aanvaar enige relevante plaaslike operateurs. (1)

7.4.2 (a) Casino ✓✓
- Restaurante
- Spa en fiksheidssentrum/gimnasium
- Winkels
- Biblioteek
- Teater
- Bioskoop
- Swembaddens
- Sitkamers
- ŉ Verskeidenheid akkommodasiegeriewe (kajuite)
- Kindersorggeriewe
- Vermaakfasiliteite soos: kegelbalbane, ysskaatsbane, rotsklimmure, minigolfbane, video-arkades, basketbalbane en tennisbane

LET WEL: *Moenie voorbeelde van geriewe aan boord van die luukse toerskip aanvaar nie.* (2)

(b) Badkamerfasiliteite ✓✓
- ŉ Verskeidenheid soorte sitplekke (terugkantelend of nie)
- Peuselhappie-kiosk

LET WEL: *Moenie voorbeelde van geriewe aan boord die bus aanvaar nie.* (2)

7.4.3 (a) Reis op ŉ luukse vaartuig gaan oor die rustige ervaring, nie om van punt A na punt B te reis nie. Daarom is ontspanning die rede vir reis op ŉ luukse vaartuig. ✓✓ (2)

(b) Reis met ŉ toerbus is ŉ relatief goedkoop vervoer om tussen stede of dorpe in Suid-Afrika te reis. ✓✓ (2)

7.5 7.5.1 Toewyding aan uitstekende kliëntedienslewering ✓
ŉ Positiewe gesindheid ✓
- Leergierigheid
- Passie en entoesiasme
- Uithouvermoë (2 x 1) (2)

7.5.2 Puggia het haar kookkuns in die praktyk toegepas toe sy die vars produkte gebruik het om ŉ verskeidenheid van Remo's se gunsteling souse en geregte te vries in plaas daarvan om dit te mors. ✓✓
Puggia het deeglike kennis van sakepraktyke getoon deur wegneemetes te verkoop toe gaste nie by die restaurant kon eet nie. ✓✓
- Puggia het deeglike kennis van sakepraktyke getoon deur die vars produkte te gebruik voordat dit vrot geraak het. (2 x 2) (4)

[50]

TOTAAL AFDELING D: 50

AFDELING E: BINNELANDSE-, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME; KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS

VRAAG 8

8.1 8.1.1 (a) Sho't Left ✓ (1)

(b) Dit is jou land, geniet dit ✓ (It's your country, enjoy it) (1)

8.1.2 Geen rede om 'n reis te onderneem nie ✓✓
Geen tyd om te reis nie ✓✓
Hou nie van reis nie ✓✓

- Werkloosheid
- Gebrek aan 'n reiskultuur, veral onder voorheen benadeelde gemeenskappe
- Beperkte ontwikkeling van toerismeprodukte
- Kommer oor veiligheid en sekuriteit (3 x 2) (6)

8.1.3 (a) Nuwe Horizon-gesinne ✓✓ (2)

(b) Spesiale aanbiedings by hotelle sal hierdie segment aanmoedig om te reis. ✓✓

- Kwaliteittyd vir die gesin om saam te spandeer, en 'n beloning vir harde werk.
- Reis is 'n manier om kwaliteit gesinstyd deur te bring en die gesin se horisonne te verbreed.
- Reis is 'n manier om hul kinders op te voed en om hulle die geleentheid te gee om hul perspektiewe te verbreed.
- Reis bied 'n manier om die gesin se horisonne te verbreed.
- Reis word as 'n beloning vir harde werk beskou.
- Hierdie segment het 'n besteebare inkomste van R5 000 tot R10 000 per maand.
- Hierdie segment is 35 jaar en ouer, swart, bruin en Indies. (2)

(c) Verhoog binnelandse toerismebesteding. ✓✓
Verhoog binnelandse toerismevolume. ✓✓

- Verbeter maatreëls en pogings om seisoenaliteit en gelyke geografiese verspreiding aan te spreek.
- Verhoog die vlak van die kultuur van toerisme/reis onder Suid-Afrikaners. (Enige 2 x 2) (4)

8.2 8.2.1 **A** – Zambië ✓
B – Malawi ✓ (2 x 1) (2)

8.2.2 **C** – Victoria ✓
D – Mbabane ✓ (2 x 1) (2)

8.2.3 ŉ Toename in die aantal toeriste sal ŉ inkomste oplewer vir SAOG-lidlande deur toeristebesteding, bv. verblyf, besienswaardighede, inkopies en vervoer. ✓✓
- Toerisme is arbeidsintensief en ŉ groot aantal mense sal in diens geneem word.
- Die vermenigvuldigereffek sal in werking gestel word, wat tot ekonomiese groei sal lei.
- Daar sal ŉ aanvraag wees na nuwe en verbeterde ontwikkeling van toerisme-infrastruktuur, bv. lughawens en kommunikasienetwerke.
- Die streek sal buitelandse beleggings lok en inkomste uit uitvoere genereer. (2)

[22]

VRAAG 9

9.1 9.1.1 (a) G ✓✓ (Vark) (2)
- D (Alkoholiese drank)

(b) E ✓✓ (Beesvleis) (2)

9.2 9.2.1 Wag lank voordat hul bestelling geneem is. ✓✓
- Word deur die kelner/kelnerin geïgnoreer. (2)

9.2.2 Luister aandagtig na wat die kliënt te sê het en laat hom klaar praat. ✓✓
Stel vrae op ŉ sorgsame en besorgde manier. ✓✓
Vra om verskoning sonder om te blameer. ✓✓
Los die probleem onmiddellik op. ✓✓ (4 x 2) (8)

9.2.3 Daar sal herhaalbesoeke wees. ✓✓
Daar sal positiewe mondelinge advertensie wees. ✓✓
- Die bestuur sal hul indiensopleiding kan aanpas om te verseker dat so ŉ voorval nie herhaal word nie.
- Die beeld van die onderneming sal nie negatief beïnvloed word nie.
- Die wins van die onderneming sal nie negatief beïnvloed word nie. (4)

[18]

TOTAAL AFDELING E: 40
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou