basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

FEBRUARIE/MAART 2017

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 23 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies noukeurig voordat die vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.

2. Beantwoord AL die vrae.

3. Begin ELKE vraag op 'n NUWE bladsy.

4. Rond jou antwoorde op VRAAG 3.2 tot TWEE desimale plekke af.

5. Toon ALLE bewerkings.

6. Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.

7. Gebruik die puntetoekenning van elke vraag as 'n riglyn vir die lengte van jou antwoord.

8. Skryf netjies en leesbaar.

9. Die tabel hieronder is 'n riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling in te deel.

AFDELING	ONDERWERP	PUNTE	TYD (minute)
A	Kortvrae	40	20
B	Kaartwerk en Toerbeplanning, Buitelandsevaluta-verhandeling	50	50
C	Toerismebesienswaardighede, Kultuur- en Erfenistoerisme, Bemarking	50	50
D	Toerismesektore, Volhoubare en Verantwoordelike Toerisme	30	30
E	Plaaslike, Streeks- en Internasionale Toerisme, Kommunikasie en Kliëntediens	30	30
	TOTAAL	**200**	**180**

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Skryf die vraagnommer (1.1.1–1.1.20) neer, kies die antwoord en maak 'n kruisie (X) oor die letter (A–D) van jou keuse in die ANTWOORDEBOEK.

VOORBEELD:				
1.1.21	**A**	**B**	**C**	**~~D~~**

1.1.1 Hierdie land het beide die 2014 FIFA Wêreldbeker en die 2016 Olimpiese Somerspele aangebied:

A Engeland
B Indië
C Brasilië
D Suid-Afrika

1.1.2 'n Moontlike negatiewe invloed op die omgewing wanneer 'n land 'n wêreldgebeurtenis aanbied:

A Verhoogde publisiteit
B Beleggingsgeleenthede
C Werkskepping
D Massatoerisme

1.1.3 'n Kaart wat deur baie toeriste gebruik word wanneer hulle internasionaal reis:

A MasterCard
B Wild Card
C Lojaliteitskaart
D Beloningskaart

1.1.4 Die … het tussen 2013 en 2014 'n afname in buitelandse aankomste in Suid-Afrika getoon.

TOERISTE-AANKOMSTE	**2013**	**2014**
Afrika-landmarkte	6 394 380	6 957 843
Afrika-lugmarkte	390 621	374 575
Amerikas	433 526	434 919
Europa	1 278 065	1 365 472

[Aangepas uit StatsSA, *Suid-Afrikaanse Toerisme-ontleding, 2014*]

A Afrika-landmarkte
B Afrika-lugmarkte
C Amerikas
D Europa

1.1.5 'n Gevolg van swak dienslewering vir 'n besigheid:

A Verhoogde personeelmotivering
B Swak openbare beeld
C Swak persoonlike higiëne
D Verhoogde personeellojaliteit

1.1.6 Gesondheidsraad wat 'n reisagent aan die span sal gee wat aan die Tour de France-fietstoer in Frankryk sal deelneem:

A Ken die padreëls van hierdie fietstoer.
B Wees vertroud met die roete van die fietstoer.
C Hou 'n herstelstelletjie byderhand ingeval jy 'n pap band kry.
D Maak seker jy wend sonroom aan wanneer jy gedurende die dag fiets ry.

1.1.7

Die SAID het op VSA$78 miljoen beslag gelê wat in bagasie by die internasionale aankomsterminaal op die OR Tambo Internasionale Lughawe versteek was.

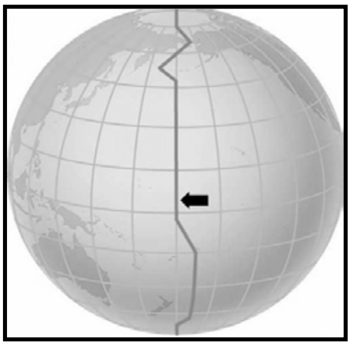
Die opskrif hierbo verskyn in 'n plaaslike koerant. Hierdie insident sal deur die polisie en … amptenare by die lughawe hanteer word.

A inboek-
B doeane-
C belastingvrye
D gesondheids-

1.1.8 Goedere wat 'n permit vereis wanneer jy Suid-Afrika binnekom:

A Dwelmmiddels
B Bedreigde plantspesies
C 200 pakkies sigarette
D 3 liter wyn

1.1.9 Die lyn wat op die aardbol hieronder aangedui is, toon die …



A IDL.
B DBT.
C GMT.
D UTK.

1.1.10 'n Suid-Afrikaanse uitgaande toeris met plaaslike valuta besoek 'n buitelandsevaluta-verhandelingsburo voordat hy met vakansie vertrek. Die bank sal die …-koers gebruik wanneer die transaksie gedoen word.

A bankaankoop
B bankverkoop
C buitelandsevaluta-verhandelings
D randteenwaarde

1.1.11 Die Piramides van Giza is …

A grafkelders.
B forte.
C kerke.
D akwariums.

1.1.12 Die Groot Kremlin is noemenswaardig, want dit …

A is 'n godsdiensterrein in Mekka waar Moslem-pelgrims besoek aflê.
B is die plek waar die antieke Romeine teen swaardvegters geveg het.
C word aan baie belangrike geskiedkundige gebeure in Rusland gekoppel.
D is die tempel van 'n verlore beskawing in Suid-Amerika.

1.1.13 Die sukses van 'n besienswaardigheid word deur … bepaal.

A goeie bestuurspraktyke
B wêreldgesondheidsregulasies
C nagemaakte goedere
D immigrasiewette

1.1.14 Die gebeurtenis wat in die logo hieronder getoon word, word jaarliks in die … aangebied.

CAPE
Getaway
SHOW

A Oos-Kaap
B Wes-Kaap
C Noord-Kaap
D Suid-Kaap

1.1.15 Die reisiger in die foto hieronder ly aan vlugvoosheid. Hierdie toestand is veroorsaak deur vanaf … te reis.

A Londen na Sydney
B Bangkok na Sydney
C Rome na Londen
D Moskou na Rome

1.1.16 Die term wat gebruik word wanneer iemand moeite doen met sy/haar persoonlike voorkoms om 'n professionele beeld uit te straal:

A Witwas
B Groenwas
C Handelsmerk
D Selfversorging

1.1.17 'n Hotel wat 'n komplimentêre pendeldiens na die lughawe aanbied, is 'n voorbeeld van …

A professionele wangedrag.
B kliëntediens.
C korporatiewe maatskaplike belegging.
D wêreldbemarking.

1.1.18 Etiese gedrag in 'n besigheid word in die … omskryf.

A gedragskode
B vergoedingsbeleid
C byvoordele
D reisvoordele

1.1.19 Opvoedkundige ondersteuning wat aan gemeenskappe in die area waar toerismebesigheid gedoen word, gegee word:

A 'CRS'
B BBP
C KMB
D 'GDS'

1.1.20 'n Voorbeeld van onverantwoordelike omgewingsgedrag deur 'n toeris:

A Plaas vullis in 'n vullisdrom
B Verwyder plante of diere uit hulle natuurlike habitatte
C Maak vuur in aangewese areas
D Ondersteun omgewingsbewustheid-veldtogte (20 x 1) (20)

1.2 Gee EEN woord/term vir elk van die volgende beskrywings deur 'n woord/term uit die lys hieronder te kies. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.2.6 Bankaankoopkoers.

'UNWTO'; transitovisum; Berg Everest; logiese volgorde; Berg Fuji; Schengen-visum; reisdokumente; WGO; maatskappywins; kleredragreëls

1.2.1 'n Aspek wat tot die professionele beeld van 'n maatskappy bydra (1)

1.2.2 Die organisasie wat daarvoor verantwoordelik is om die wêreldgemeenskap in te lig oor kwessies wat met internasionale openbare gesondheid verband hou (1)

1.2.3 'n Noodsaaklike faktor wat die roetebeplanning van 'n toerplan beïnvloed (1)

1.2.4 Hierdie visum gee 'n toeris toestemming om vir 'n kort rukkie in 'n land te vertoef voordat hy/sy na sy/haar finale bestemming reis (1)

1.2.5 Die hoogste bergpiek in die wêreld (1)

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

1.3.1 (UNESCO/SAHRA) is verantwoordelik vir die verklaring van Wêrelderfenisterreine in 'n land. (1)

1.3.2 Die Mapungubwe Kulturele Landskap is in (Limpopo/Noordwes) geleë. (1)

1.3.3 Die Vredefortkoepel het deur die impak van 'n (meteoriet-/myn-) ontploffing ontstaan. (1)

1.3.4 Die (iSimangaliso-vleilandpark/Richtersveld Kulturele Landskap) voldoen aan die kriterium dat dit 'n lewende erfenis van die Nama-mense is. (1)

1.3.5 Robbeneiland is as ŉ Wêrelderfenisterrein verklaar omdat dit Nelson Mandela se (aftreetuiste/politieke gevangenis) was. (1)

1.4 Kies 'n voorbeeld uit KOLOM B wat pas by 'n faktor wat met die sukses van toeristebesienswaardighede in KOLOM A verbind word. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.4.6 G.

KOLOM A	KOLOM B
1.4.1 Bekwame en etiese gedrag van personeel	A Die Lesedi Kulturele Dorpie stel hulle uniekheid by die Indaba-handelskou ten toon.
1.4.2 Bemarking	B Die Kirstenbosch Nasionale Botaniese Tuin verseker dat alle dele van die tuin rolstoelvriendelik is.
1.4.3 Misdaadvoorkoming	C Die KwaZulu-Natalse Haaieraad bied dagtoere vir studente aan.
1.4.4 Universele toegang	D Sipho daag elke dag betyds by die werk op.
1.4.5 Volhoubare bestuur	E uShaka Mariene-wêreld het 'n lys van gemagtigde kaartjieverkopers by hulle toegangshekke aangebring om bedrog te voorkom.
	F Die Shamwari Wildreservaat bied toere vir klein groepies aan om die invloed op die fauna en flora te verminder.

(5 x 1) (5)

1.5 Lees die inskrywing in Sean se reisjoernaal oor sy Londense stadstoer. Voltooi die inskrywing deur die ontbrekende woord(e) in die lys hieronder te gebruik. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

Toringbrug; Buckingham-paleis; Big Ben; Toring van Londen; aflossing van die wag

MY REISJOERNAAL: DINSDAG 5 JULIE 2016

Die besigtigingstoer vandag was ongelooflik. Ek het gevoel asof ek deel van die koninklike familie was toe ek die koninklike tuiste, (1.5.1) …, besoek het. Hier het ek gesien hoe 'n seremonie, bekend as die (1.5.2) …, deur mans in uniform, in diens van die koningin, uitgevoer word.

Liam, ons toergids, het ons toe na die ikoniese horlosietoring, (1.5.3) …, geneem wat vir sy uitstekende tydhouvermoë bekend is.

Die groep het daarna die geskiedkundige fort in Londen, die (1.5.4) …, besoek. Dit het amptelik as 'n koninklike paleis en later as 'n tronk gedien en is nou 'n museum.

Nadat ons die middag ontspan het, het ons oor die (1.5.5) … gery wat ons na die anderkant van die Teemsrivier geneem het.

Ek dink nie my besoek aan Londen sou volledig gewees het as ek nie al hierdie ikoniese terreine besoek het nie. Dit was 'n roerende ervaring!

Sean

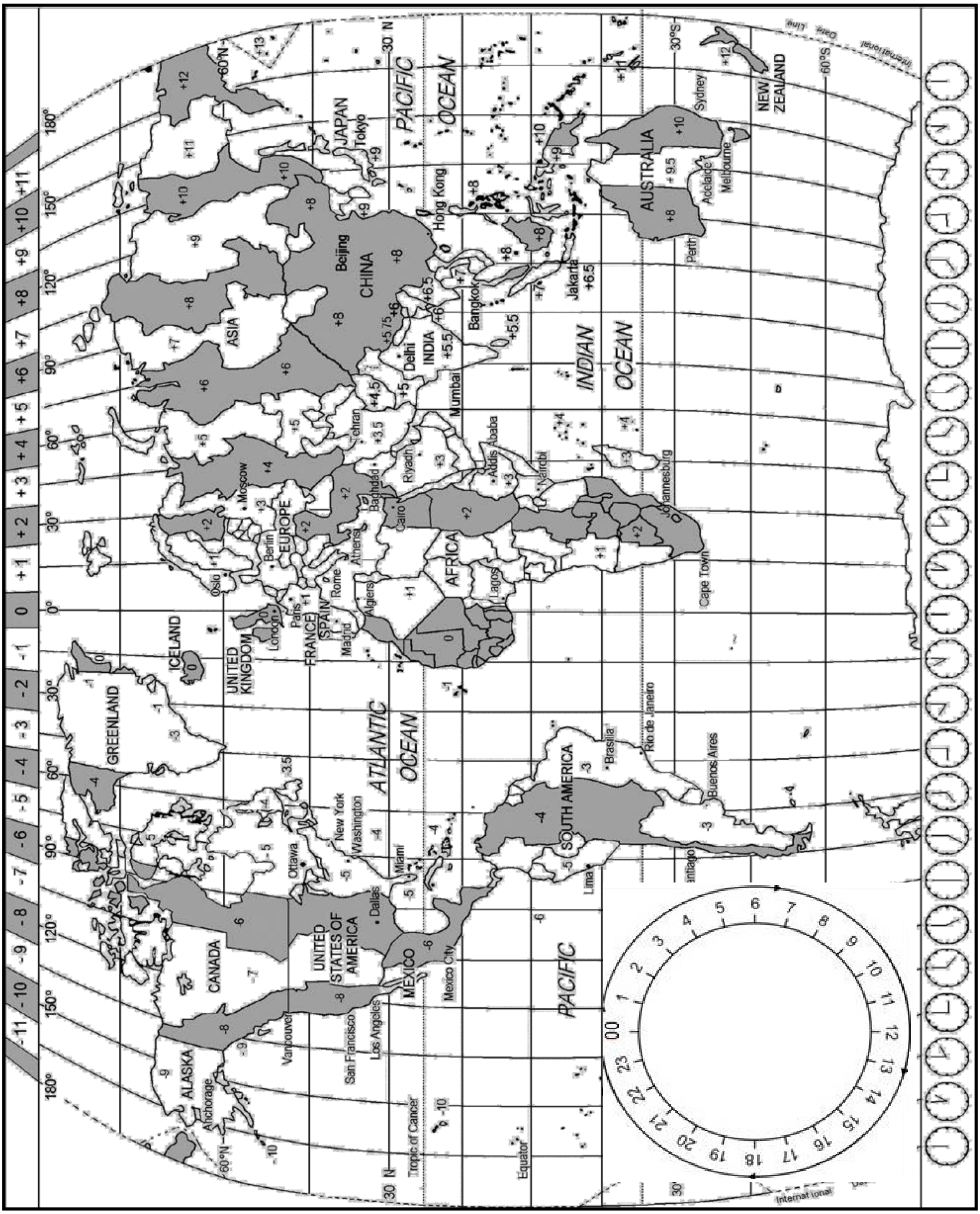
(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING, BUITELANDSEVALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

2.1 Bestudeer die Wêreldtydsonekaart en beantwoord die vrae wat volg.



2.1.1 Identifiseer die land in die Suidelike Halfrond wat drie tydsones het. (2)

2.1.2 Skryf TWEE feite oor die 0º(nul graad)-lengtelyn wat vir 'n toeris interessant sal wees. (4)

2.2 Lees die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

	Die Suid-Afrikaanse fietsryer, Jacques Janse van Rensburg, het aan die 2016 Tour De France-fietswedren deelgeneem. Alhoewel die grootste gedeelte van die Tour De France-fietswedren in Frankryk plaasvind, vind sekere dele van die wedren in buurlande plaas. [Bron: www.sport24.co.za]

2.2.1 Jacques het vanaf Johannesburg na Parys, Frankryk, gevlieg. Hy het om 13:00 op 26 Junie 2016 uit Johannesburg vertrek. Hy het om 23:00 op 26 Junie 2016 in Parys aangekom.

Bereken sy vliegtyd vanaf Johannesburg na Parys.

LET WEL: Parys pas DBT toe. (7)

2.2.2 Terwyl Jacques in Parys was, wou hy sy vriend in New York bel. Hy het om 15:00 op 5 Julie 2016 die oproep van Parys af gemaak.

Bereken die tyd en datum waarop sy vriend die oproep in New York sou ontvang het.

LET WEL: Moet NIE DBT in ag neem NIE, aangesien albei lande DBT toepas. (4)

2.2.3 Na afloop van die wedren het Jacques van Parys na Dubai (+4) gevlieg om van die wedren te herstel.

- Sy vlug het om 08:00 op 25 Julie 2016 uit Parys vertrek.
- Sy vliegtyd van Parys na Dubai was 7 uur.

Bereken hoe laat Jacques in Dubai aangekom het.

LET WEL: Dubai pas NIE DBT toe NIE. (7)

2.3 Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

'n Schengen-visum gee 'n toeris toegang tot 14 lande wat lid van die Europese Unie is.

Jacques moet na die Franse Ambassade gaan om vir 'n Schengen-visum aansoek te doen.

[Bron: www.franceinfo.com]

2.3.1 Gee EEN rede waarom Jacques 'n Schengen-visum vir die wedren sou nodig hê. (2)

2.3.2

> Die Tour De France is 'n hoë-uithouwedren wat tot beserings kan lei en stremming op deelnemers se gesondheid plaas. Die Franse regering sal nie vir enige ongelukke of beserings aanspreeklikheid aanvaar nie.

Noem EEN verpligte dokument wat Jacques by sy visumaansoek moet insluit na aanleiding van die stelling hierbo. (2)

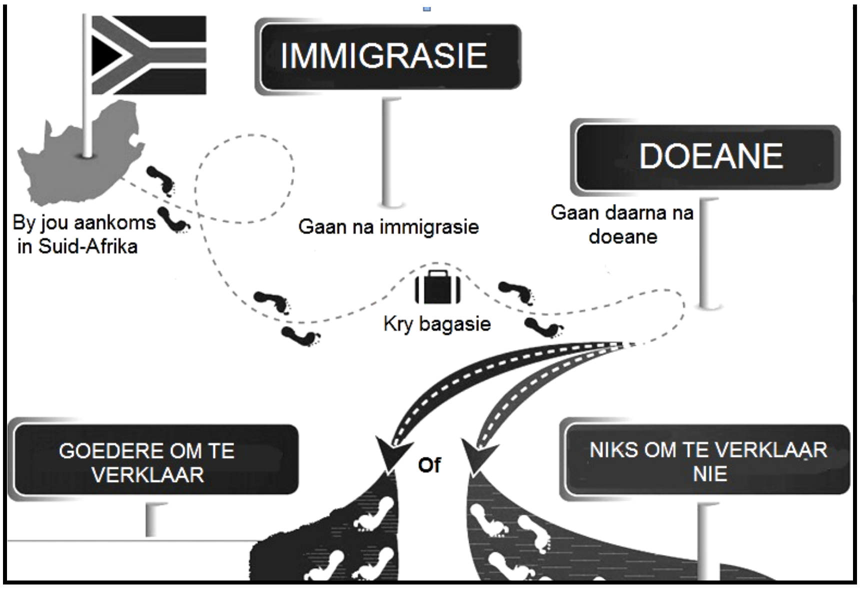
2.3.3

> Na die terreuraanvalle in Parys gee die meeste hotelle in Frankryk vir hulle gaste veiligheidsmaatreëls om te volg indien so 'n aanval weer sou plaasvind.

Noem TWEE veiligheidsmaatreëls wat hotelle in die inligtingsboekies in die kamers sou insluit. (4)

2.3.4 Gebruik die diagram hieronder en lig Jacques in oor die logiese roete om te volg met sy aankoms by die lughawe in Suid-Afrika.

Jacques het slegs sy fietstoerusting, sy klere, 50 mℓ parfuum en 1 liter wyn by hom.



(6)
[38]

VRAAG 3

3.1 Bestudeer die tekenprent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

DIE SKIELIKE DALING IN DIE WAARDE VAN DIE RAND IN DIE LAASTE HELFTE VAN 2015

3.1.1 In die tekenprent hierbo, verduidelik wat die kunstenaar met betrekking tot die waarde van die rand te kenne wil gee. (2)

3.1.2 Bespreek EEN manier waarop die waarde van die rand die Amerikaanse toeris tydens haar besoek aan Suid-Afrika bevoordeel het. (2)

3.2 Bestudeer die valutakoerstabel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

LAND	VALUTAKODE	BAK	BVK
Verenigde State van Amerika	USD	15.90	16.50
Groot-Brittanje	GBP	23.57	23.95

3.2.1 'n Britse toeris het 2 800,00 GBP en wil die GBP vir ZAR ruil vir 'n vakansie in Suid-Afrika. Met sy aankoms by die OR Tambo Internasionale Lughawe besoek die toeris die buitelandsevaluta-verhandelingsburo om die geld te ruil.

Bereken hoeveel die toeris in rand sal ontvang. (4)

3.2.2 Pume, 'n Suid-Afrikaner, woon 'n konferensie in die Verenigde State van Amerika by. Haar maatskappy het haar R15 500,00 vir enige ekstra uitgawes gegee. Sy gaan na 'n buitelandsevaluta-verhandelingsburo om hierdie geld op 'n voorafgelaaide buitelandsevaluta-debietkaart te laai.

Bereken hoeveel sy in VS-dollar op die voorafgelaaide kaart sal ontvang. (4)
[12]

TOTAAL AFDELING B: 50

AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE, KULTUUR- EN ERFENIS-TOERISME, BEMARKING

VRAAG 4

4.1 Bestudeer die ikone hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

4.1.1 Identifiseer ikoon **A**. (2)

4.1.2 Ikoon **A** is as 'n geskenk aan Amerika gegee.

Noem die land wat hierdie ikoon aan Amerika gegee het. (2)

4.1.3 Gee EEN rede waarom hierdie geskenk aan Amerika gegee is. (2)

4.1.4 Noem die lande waar ikoon **B** en **C** geleë is. (4)

4.1.5 Ikoon **B** en **C** is aanvanklik albei vir 'n spesifieke doel gebou.

Gee EEN rede waarom die volgende ikone gebou is:

(a) Ikoon **B** (2)

(b) Ikoon **C** (2)

4.2 Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

DIE SWARTWOUD

Die Swartwoudstreek is nie baie groot nie, ongeveer 150 km lank en 50 km breed. Dit het ongelooflike natuurtonele. Klein dorpies en nedersettings en plaaslike tradisies kan in 'n paar dae met 'n motor verken word.

Die Swartwoudstreek is bekend vir koekoekhorlosies, kersiekoeke, plaashuise, golwende heuwels met donker immergroen woude en diep valleie.

Die eerste kommersiële bedryf in die gebied was hout en houtbewerking. Die boere het in die wintermaande houtwerk gedoen. So het die bekende koekoekhorlosiebedryf en die vervaardiging van musiekinstrumente ontwikkel. Hierdie bedrywe verskaf steeds werk, maar inkomste word nou hoofsaaklik uit toerisme verdien. Die toerismebedryf is 'n bedryf wat heeljaar plaasvind as gevolg van toeriste wat ski-oorde en spageriewe besoek.

[Aangepas uit www.roughguides.com]

4.2.1 (a) Noem die kontinent waar die beroemde Swartwoud geleë is. (2)

(b) Verduidelik hoe die Swartwoud sy naam gekry het. (2)

4.2.2 Identifiseer TWEE aktiwiteite in die uittreksel hierbo waaraan toeriste kan deelneem wanneer hulle die Swartwoud in die winter besoek. (4)

4.2.3 Verduidelik DRIE maniere waarop die aktiwiteite wat in VRAAG 4.2.2 geïdentifiseer is, 'n positiewe invloed op die toerismebedryf in die Swartwoud kan hê. (6)
[28]

VRAAG 5

Bestudeer die inligting oor die uKhahlamba-Drakensbergpark hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

UKHAHLAMBA-DRAKENSBERGPARK

Die uKhahlamba-Drakensbergpark is 'n Wêrelderfenisterrein. Hierdie Wêreld-erfenisterrein bewaar die bergwildernisomgewing en antieke rotskuns.

Aktiwiteite in die bergagtige park sluit in om met die voetslaanpaadjies langs te stap, die grotte met rotskuns te verken, piekniek te hou, in rotspoele te swem, foto's te neem, 'n aasvoëlrestaurant te besoek, te abseil, rotse te klim en ysklim in die winter te doen. Verskeie avontuurtoeroperateurs bied begeleide aktiwiteite en toere aan.

Daar sal van sekere besoekers aan die uKhahlamba-Drakensbergpark verwag word om die bergreddingsregisters by sekere ingangspunte in te vul om hulle veiligheid te verseker.

[Aangepas uit www.zulu.org.za]

5.1 Noem die kulturele groep wie se nalatenskap daartoe gelei het dat die uKhahlamba-Drakensbergpark Wêrelderfenisstatus gekry het. (2)

5.2 Verduidelik hoe die kulturele groep wat in VRAAG 5.1 genoem is, steeds tot die gewildheid van die uKhahlamba-Drakensbergpark-area bydra. (2)

5.3 Volgens UNESCO word Wêrelderfenisterreine as natuurlike, kulturele en gemengde erfenisterreine geklassifiseer.

5.3.1 Gee die klassifikasie van die uKhahlamba-Drakensbergpark. (2)

5.3.2 Gee EEN rede uit die uittreksel om jou antwoord op VRAAG 5.3.1 te verduidelik. (2)

5.4 Verduidelik TWEE maniere waarop die veiligheid van avontuuraktiwiteite by die uKhahlamba-Drakensbergpark bestuur word. (4)
[12]

VRAAG 6

Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

SUID-AFRIKA SE BETROKKENHEID BY DIE ITB

- SAToerisme het 'n stalletjie by die ITB Berlyn.
- Vyftig toerismemaatskappye van Suid-Afrika stal by die SAToerisme-stalletjie uit.
- Uitstalruimte by die ITB is duur.
- Suid-Afrika sal weer by die volgende ITB, vanaf 8 tot 12 Maart 2017, uitstal.

[Aangepas uit www.itb50.com]

6.1	Noem die tipe toerismegebeurtenis wat by die ITB Berlyn plaasvind.	(2)
6.2	Noem EEN rol wat SAToerisme by die ITB Berlyn vertolk.	(2)
6.3	Verduidelik TWEE maniere waarop Suid-Afrika uit SAToerisme se aktiwiteite by die ITB Berlyn voordeel trek.	(4)
6.4	Noem EEN manier waarop TOMSA geld by toerismebesighede in Suid-Afrika invorder om SAToerisme se bemarkingsaktiwiteite te befonds.	(2) **[10]**

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE, VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

Bestudeer die prent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

BEELD VAN 'N MAATSKAPPY

POSITIEF OF NIE?

[Aangepas uit www.cartoonstock.com]

7.1 Identifiseer die toerismebedryfsektor wat in die prent uitgebeeld word. (2)

7.2 Verduidelik die belangrikheid van persoonlike voorkoms in die sektor wat in VRAAG 7.1 geïdentifiseer is. (2)

7.3 Die werknemer in die prent hierbo voldoen nie aan die gedragskode van die Palms Hotel nie.

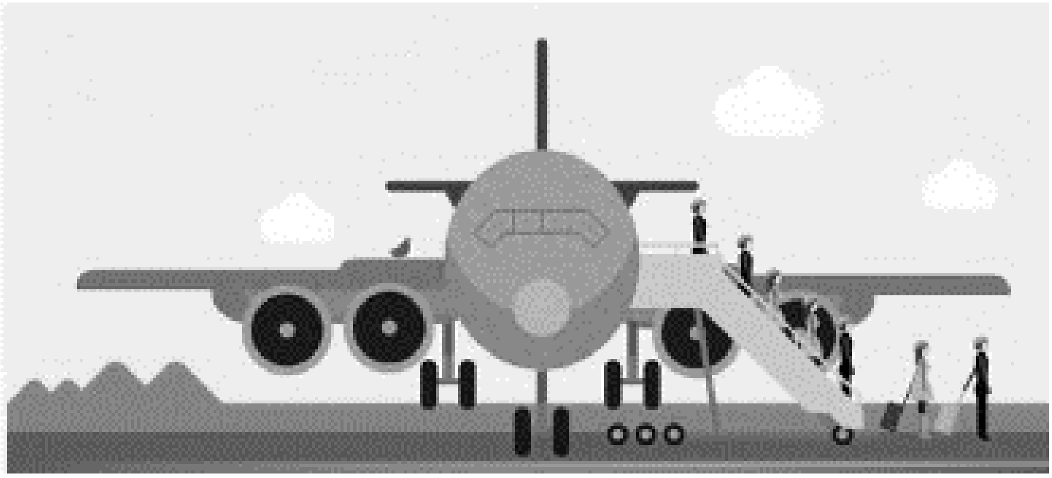
Identifiseer DRIE voorbeelde van onprofessionele voorkoms/optrede deur die werknemer in die prent. (6)

7.4 Stel DRIE ingrypingstrategieë aan die bestuur voor wat hierdie werknemer se gedrag sal verbeter. (6)
[16]

VRAAG 8

Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

VERANTWOORDELIKE GEDRAG DEUR TOERISTE



KAN LUGVERVOER AS VOLHOUBAAR BESKOU WORD?

Die lugvaartbedryf het 'n groot invloed op klimaatsverandering. Lugvervoer word beskou as die hooffaktor wat tot aardverwarming in die toerismebedryf bydra. Dit is verantwoordelik vir bykans 40% van die totale koolstofvrystellings wat deur die toerismebedryf veroorsaak word.

Die lugvaartbedryf het nog nie genoeg gedoen om hulle koolstofvrystellings te verminder nie.

[Aangepas uit *Climate Change and Tourism: Responding to World Challenges*, UNEP en 'UNWTO', 2007]

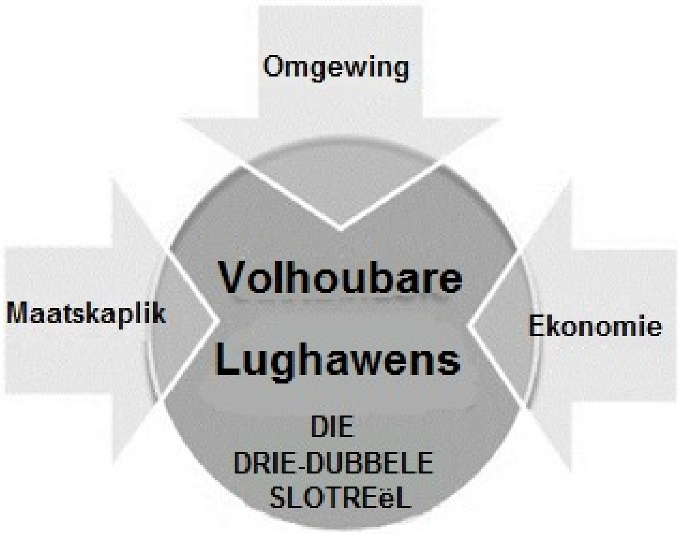
8.1 Verduidelik wat *omgewingsvolhoubaarheid in die lugvaartbedryf* vir jou beteken. (2)

8.2 Die invloed van lugvervoer op klimaatsverandering word tans onder nasionale of internasionale wette nie genoegsaam beheer nie. Daarom is dit belangrik dat individue en besighede die invloed van hulle lugvervoer op die omgewing verklein.

Noem TWEE maniere waarop toeriste hulle koolstofvoetspoor kan verklein wanneer hulle lugvervoer gebruik. (4)

8.3 Bestudeer die diagram hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

DIT IS DIE LUGHAWENSMAATSKAPPY SUID-AFRIKA ('ACSA') SE VERANTWOORDELIKHEID OM DIE LUGVAARTBEDRYF VOLHOUBAAR TE HOU



[Aangepas uit www.faa.gov/lughawens]

Verwys na die driedubbele slotreël en gee TWEE voorbeelde ELK van hoe ACSA lughawens ten opsigte van die volgende volhoubaar hou:

8.3.1 Die gemeenskap waarin dit besigheid doen (4)

8.3.2 Die invloed op die omgewing (4)
[14]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

9.1 Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

DURBAN SE STATEBOND-GLORIE

Die 2022 Statebondspele in Durban sal 'n tikkie 'Madiba magic' insluit tydens die openingseremonie wat vir 18 Julie 2022 – wyle Nelson Mandela se verjaarsdag – beplan word.

Die HUB van die Statebondspele het gesê: 'Om die gasheerland van die 2022 Spele te wees, sal vir alle Suid-Afrikaners voordelig en inspirerend wees.'

Suid-Afrika sal meer as 10 000 vrywilligers nodig hê om by die Spele, wat van 18 tot 29 Julie 2022 sal plaasvind, bystand te verleen. Die opening- en afsluitingseremonies sal by die Moses Mabhida-stadion plaasvind.

Openbare, privaat en nieregeringsbelanghebbendes het onderneem om groter finansiële bystand aan Suid-Afrikaanse atlete te bied ter voorbereiding vir die komende Spele.

[Aangepas uit *Sunday Times*, 14 Februarie 2015]

9.1.1 Die openingseremonie van die Statebondspele word vir 18 Julie 2022 beplan.

Gee TWEE redes waarom die reëlingskomitee van mening is dat hierdie datum, 18 Julie 2022, waarde by die Statebondspele sal voeg. (4)

9.1.2 Die Statebondspele sal wyd bemark word om soveel toeriste as moontlik te lok.

Stel TWEE positiewe en TWEE negatiewe invloede voor wat die Statebondspele op die ekonomie van die gasheerstad sal hê. (8)

9.2 Bestudeer die buitelandsetoeriste-aankomste in Suid-Afrika in die tabel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

BUITELANDSETOERISTE-AANKOMSTE IN SUID-AFRIKA JUNIE 2014/JUNIE 2015			
LAND	**JUNIE 2014**	**JUNIE 2015**	**% VERSKIL**
Duitsland	22 830	14 640	34%
Verenigde Konkinkryk	37 749	29 825	21%
China	8 123	6 694	18%
Verenigde State van Amerika	21 687	18 776	13%
Indië	7 494	5 808	22%

[Aangepas uit www.tourismupdate.co.za]

9.2.1 Identifiseer die TWEE BRICS-lande wat 'n noemenswaardige afname in toeriste-aankomste in Suid-Afrika vir die tydperk hierbo getoon het. (4)

9.2.2 Die toerismebedryf is van mening dat veranderings aan Suid-Afrikaanse visumwette verantwoordelik is vir die afname in toeriste-aankomste vanaf kern- en opkomende markte.

Bespreek DRIE maniere waarop veranderings aan die visumwette 'n invloed op die Suid-Afrikaanse toerismebedryf gehad het. (6)
[22]

VRAAG 10

Lees die hoofbestuurder se boodskap aan alle gaste by die Trinity Hotel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

TRINITY HOTEL
Longhornrylaan 174, Livingstone
Tel. 033 489 6373
manager@trinity.co.za
www.trinityhotel.co.za

20 November 2016

Geagte Gas

Dit is vir ons 'n plesier om u by ons te verwelkom en ons hoop u is tevrede met ons geriewe en diens. Ons doelwit is om 'n aangename en vriendelike atmosfeer vir u voortgesette gerief te skep.

Ons stel altyd belang in terugvoering van ons gaste en sal dit op prys stel indien u tyd kan afstaan om ons terugvoeringskaart in u kamer in te vul. Wees verseker dat dit spesiale aandag sal kry en dat dit opgevolg sal word.

Baie dankie vir u vriendelike ondersteuning.

Jerry Weezel
Hoofbestuurder

OF ➔ **Skandeer hierdie QR-kode met u slimfoon om vir ons terugvoering te gee oor u verblyf.**

10.1 'n Hotelgas, mnr. Roberts, het reeds by die hotel uitgeteken. Hy wil terugvoering oor sy verblyf by die hotel gee.

Identifiseer TWEE elektroniese metodes wat in die boodskap hierbo genoem word wat hy kan gebruik om terugvoering te gee. (4)

10.2 Verduidelik TWEE redes waarom die Trinity Hotel verskillende metodes gebruik om kliënteterugvoering te kry. (4)
[8]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

FEBRUARIE/MAART 2017

MEMORANDUM

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 13 bladsye.

Onderwerpe in die Toerisme-KABV		**Afkortings**
Onderwerp 1	Toerismesektore	TS
Onderwerp 2	Kaartwerk en toerbeplanning	KTB
Onderwerp 3	Toerismebesienswaardighede	TB
Onderwerp 4	Volhoubare en verantwoordelike toerisme	VVT
Onderwerp 5	Plaaslike, streeks- en internasionale toerisme	PSI
Onderwerp 6	Kultuur- en erfenistoerisme	KK
Onderwerp 7	Buitelandsevaluta-verhandeling	BVV
Onderwerp 8	Kommunikasie en kliëntediens	CC
Onderwerp 9	Bemarking	B

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1	1.1.1	C✓	PSI	
	1.1.2	D✓	PSI	
	1.1.3	A✓	PSI	
	1.1.4	B✓	PSI	
	1.1.5	B✓	CC	
	1.1.6	D✓	KTB	
	1.1.7	B✓	KTB	
	1.1.8	B✓	KTB	
	1.1.9	A✓	KTB	
	1.1.10	B✓	BVV	
	1.1.11	A✓	TB	
	1.1.12	C✓	TB	
	1.1.13	A✓	TB	
	1.1.14	B✓	TB	
	1.1.15	A✓	KTB	
	1.1.16	D✓	TS	
	1.1.17	B✓	TS	
	1.1.18	A✓	TS	
	1.1.19	C✓	VVT	
	1.1.20	B✓	VVT	(20 x 1)
1.2	1.2.1	kleredragreëls✓	TS	
	1.2.2	WGO✓	KTB	
	1.2.3	logiese volgorde✓	KTB	
	1.2.4	transitovisum✓	KTB	
	1.2.5	Berg Everest✓	TB	(5 x 1)
1.3	1.3.1	UNESCO✓	KK	
	1.3.2	Limpopo✓	KK	
	1.3.3	meteoriet✓	KK	
	1.3.4	Richtersveld Kulturele Landskap✓	KK	
	1.3.5	politieke gevangenis✓	KK	(5 x 1)
1.4	1.4.1	D✓	TB	
	1.4.2	A✓	TB	
	1.4.3	E✓	TB	
	1.4.4	B✓	TB	
	1.4.5	F✓	TB	(5 x 1)
1.5	1.5.1	Buckingham-paleis✓	TB	
	1.5.2	aflossing van die wag✓	TB	
	1.5.3	Big Ben✓	TB	
	1.5.4	Londen-toring✓	TB	
	1.5.5	Toringbrug✓	TB	(5 x 1)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Australië✓✓ KTB (2)

2.1.2 Die 0º (nul grade) lengtelyn loop deur 'n dorp met die naam Greenwich in Londen wat 'n besienswaardigheid geword het.✓✓
Toeris sal die 0º (nul grade) lengtelyn gebruik om die tyd van hul aankomsbestemming te bereken.✓✓

- Staan bekend as die Universele Tydkoördinaat (UTK) wat gebruik word om tyd te bereken. (4)

2.2 2.2.1 JHB +2 Parys +1 KTB

Tydsverskil	2-1	=	1 uur✓
Daarom: Parys is 1 uur agter Suid-Afrika			
13:00 –✓ 1 uur		=	12:00✓
12:00 +✓ 1 uur DBT ✓		=	13:00
13:00 tot 23:00✓			10 ure✓ vliegtyd

OF

10 ure✓✓✓✓✓✓✓ vliegtyd (7)

2.2.2 Parys +1 New York -5 KTB

Tydsverskil 1+5	=	6 uur✓
Daarom: New York is 6 uur agter Parys		
15:00 – ✓6 uur	=	9:00✓ 5 Julie 2016✓

OF

9:00✓✓✓5 Julie 2016✓ (4)

2.2.3 Parys +1 Dubai +4 KTB

Tydsverskil	4 – ✓ 1	=	3 uur✓
Daarom: Dubai is 3 uur voor Parys			
8:00 + 3 uur		=	11:00✓
11:00 +✓ 7 uur vliegtyd		=	18:00✓
18:00 – ✓1 uur DBT		=	17:00✓

OF

17:00 ✓✓✓✓✓✓✓ (7)

Kopiereg voorbehou

2.3 2.3.1 Die Tour De France roete loop deur baie Europese lande en daarom sal 'n Schengen-visum vir hom toegang tot al die lande op die Tour De France wedrenroete gee.✓✓ **KTB**
- Met 'n Schengen-visum sal hy nie nodig hê om vir elke land op die roete 'n aparte visumaansoek in te dien nie. (2)

2.3.2 Reisversekering✓✓
- Mediese versekering (2)

2.3.3 Bly in die hotel as die insident buite die hotel plaasvind. ✓✓. **KTB**
Volg nood ontruimingsprosedures wat in die hotel vertoon word as die bedreiging van binne-in die hotel is. ✓✓
- Hou die betrokke mense op hoogte van waar jy jouself bevind.
- Meld by jou land se ambassade aan.
- Bly weg van die gebied waar daar 'n bedreiging is.
- Indien moontlik, moet die land so gou as moontlik verlaat word.
- Bly weg van gewilde areas en areas waar groot skares bymekaarkom, want dit kan terroristebrandpunte wees.
- Indien daar 'n aanval plaasvind, bly weg van openbare vervoerstelsels, aangesien dit gemeenskaplike teikens van terroriste kan wees. (4)

2.3.4 Verlaat die vliegtuig en volg die aanwysingsborde na immigrasie✓✓. **KTB**
Kry jou bagasie✓✓
Gaan na doeane (groen kanaal)✓✓

Let wel: die volgorde moet korrek wees

(6)
[38]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Die skielike afname in die waarde van die rand✓✓ **BVV**
- Die val in die waarde van die rand.
- Die afname in die waarde van die rand het 'n afname in die ekonomie van Suid-Afrika tot gevolg.
- Dit bevoordeel inkomende internasionale toeriste. (2)

3.1.2 Die Amerikaanse toeris sal meer rand vir sy dollar ontvang.✓✓ **BVV**
- Die toeris sal meer spandeerkrag hê
- Dit sal 'n beter waarde-vir-geld bestemming vir die toeris wees. (2)

3.2 3.2.1 GBP2 800 x✓ 23.57✓ (BAK) **BVV**
= ZAR✓/R65 996,00✓ *(geldeenheid moet aangedui word)* (4)

3.2.2 ZAR15 500 ÷✓ 16.50✓ (BVK) **BVV**
= VSD✓939, 39✓ *(korrek afgerond)* (4)
[12]

TOTAAL AFDELING B: 50

AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Vryheidstandbeeld✓✓ **TB** (2)

4.1.2 Frankryk✓✓ **TB** (2)

4.1.3 Dit dui op die VSA se demokratiese beginsels wat op verskeie vryhede gebaseer is.✓✓ **TB**

- Is aan die VSA gegee vir hulle Vryheidsverklaring wat elke jaar op 4 Julie gevier word.
- Afskaffing van slawerny.
- 'n Simbool wat aan immigrante na die VSA hoop gee vir 'n moontlike nuwe begin en 'n lewe met meer vryhede.
- Simbool van menslike vryheid. (2)

4.1.4 Ikoon B –Nederland✓✓ **TB**

Ikoon C – Australië✓✓ (4)

4.1.5 **(a) IKOON B** **TB**

Om graan te maal✓✓

- Om water te dreineer en laagliggende grond droog te lê.
- Om hout te saag
- Om windenergie te genereer vir meganiese prosesse
- Om grondwater na die oppervlak te pomp om vars water te voorsien. (2)

(b) IKOON C

Uitvoerende kunste sentrum met veeldoelige lokale✓✓

- As 'n operateater
- Teaters vir dramatiese werke
- Vermaaksentrum met vertonings en restaurante
- 'n Grootse argitektoniese struktuur van die 20ste eeu.

(2)

4.2 4.2.1 (a) Europa✓✓ TB (2)

(b) Die digte donkergroen bome in die woud skep 'n donker (swart) kleur ✓✓ TB
- Die swart skaduwees kom van die donker-gekleurde blare van die bome in die woud. (2)

4.2.2 Toeriste kom ski by die ski-oorde gedurende die winterseisoen as dit sneeu. ✓✓ TB
Toeriste kom steeds na die gebied gedurende winter en bly binnenshuis om die spafasiliteite te geniet. ✓✓
- Toeriste reis na die Swartwoud om te sien hoe koekoek-horlosies gemaak word.
- Toeriste reis na die Swartwoud om te sien hoe musiek-instrumente gemaak word.
- Ritte deur die woud om die natuurskoon te bewonder.
- Voetslaanroetes deur die woud.
- Ontdek plaaslike tradisies en kulture. (4)

4.2.3 Werkskepping vir die plaaslike inwoners✓✓ TB
BBP groei in die streek✓✓
Buitelandse inkomste word verdien✓✓
- Beter lewensomstandighede vir die plaaslike gemeenskap
- Verhoogde inkomste/vermenigvuldigingseffek
- Beter geografiese verspreiding in die streek
- Verskeidenheid toeristeprodukte beskikbaar dwarsdeur die Swartwoud.
- Toeriste vertoef langer om die verskeidenheid toeriste-produkte wat in die streek beskikbaar is, te ervaar.
- Verbeterde seisoenaliteit – winter- en someraktiwiteite word aangebied wat uniek aan die streek is.
- Duitsland word as 'n bestemming met veelvuldige toerisme-ervarings beskou.
- Infrastruktuurontwikkeling vir ski- en spafasiliteite
- Geleenthede vir plaaslike entrepreneurs om dienste en produkte te lewer aan dagbesoekers en toeriste wat vir korter tydperke vertoef.
- Beperk seisoenale arbeid (6)

[28]

VRAAG 5

5.1 San ✓✓ **KK** (2)

5.2 Die San het baie besonderse voorbeelde van rotskuns dwarsoor die uKhahlamba-Drakensbergpark – omgewing nagelaat.✓✓ **KK**
- Nalatenskap van 'n kulturele groep se leefwyse in kunsvorm.
- Rotskuns muurtekeninge het die geskiedenis van 'n kulturele groep wat baie jare gelede bestaan het, openbaar gemaak. (2)

5.3 5.3.1 Dit is 'n gemengde Wêreld Erfenisterrein **KK**
- Dit voldoen aan beide natuurlike en kulturele kriteria. ✓✓ (2)

5.3.2 Natuurlike – die unieke bergwildernishabitat✓✓ **KK**
- Natuurlike grotte in die berge

Kulturele – beskerm die San erfenis✓✓
- Antieke rotskuns
- Bewyse van menslike bewoners in die grotte in die vorm van San rotskuns. (4)

5.4 Toeriste wat aan sekere avontuuraktiwiteite in die park wil deelneem, moet 'n reddingsregister voltooi by sekere toegangpunte na die park. ✓✓ **TB**
Opgeleide gidse sal toeriste na uKhahlamba neem om hulle veiligheid te verseker.✓✓
- Avontuur toeroperateurs vergesel toeriste wanneer hulle aan aktiwiteite soos abseil en rots- en bergklim wil deelneem en gebruik dan die nodige veiligheidstoerusting.
- Voldoende inligtingsborde is opgerig en toeriste word aangeraai om aangewese voetpaaie te gebruik. (4)

[12]

VRAAG 6

6.1 Reishandelskou ✓✓ B
- Reishandelsuitstalling
- Bemarkingsgebeurtenis (2)

6.2 SAToerisme is verantwoordelik om Suid-Afrika internasionaal te bemark.✓✓ B
- SAToerisme koördineer verskeie rolspelers in die toerismebedryf se bemarkingspogings.
- SAToerisme bemark die Suid-Afrikaanse toerismeproduk as 'n waarde-vir-geld bestemming.
- Stel die verskillende toerisme produkte en -dienste wat in Suid-Afrika beskikbaar is, ten toon.
- Netwerk- en beleggingsgeleenthede word vir professionele persone in die toerismebedryf op 'n internasionale platform geskep. (2)

6.3 Dit skep geleenthede vir Suid-Afrikaanse toerismebesighede en provinsiale toerisme-owerhede om bemarking by ’n internasionale handelskou te doen. ✓✓ B
'n Bewustheid word geskep dat Suid-Afrika 'n waarde-vir-geld, langafstand bestemming vir die Duitse en Europese markte en ander afgevaardigdes by die ITB is. ✓✓
- Inkomende internasionale aankomste uit hierdie bronmarkte gaan na verwagting styg. (Duitsland en Europa)
- Mondelinge advertensie deur lede van die publiek wat die ITB op openbare dae bygewoon het, bewys dat Suid-Afrika as 'n top-bestemming beskou word.
- Deur Suid-Afrika as 'n aantreklike bestemming te vertoon, sal verhoogde inkomende aankomste tot gevolg hê, wat op sy beurt die vermenigvuldigingseffek in werking sal stel. (4)

6.4 Toerismebesighede voeg 'n vrywillige 1% toerismeheffing by toeriste se rekenings wat dan aan TOMSA oorbetaal word. ✓✓ B (2)
[10]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

7.1 Akkommodasiesektor✓✓ **TS** (2)

7.2 Dit is belangrik dat alle werknemers wat in die akkommodasiesektor werk, se voorkoms ten alle tye professioneel moet wees, aangesien dit 'n spieëlbeeld is van die omgewing waarin hulle werk. ✓✓ **TS**

- Eerste indrukke is baie belangrik. 'n Indruk van die besigheid word binne die eerste 60 sekondes gevorm en die voorkoms van werknemers kan vertroue in die besigheid skep (of omgekeerd). (2)

7.3 Liggaamstaal: die manier waarop hy by sy lessenaar sit/voete op die lessenaar.✓✓ **TS**
Telefoonmaniere: Kou kougom en drink terwyl hy oor die foon praat.✓✓
Voorkoms: die manier waarop hy sy uniform dra/sy das is los.✓✓

- Geen naambalkie/identifikasie word gedra nie. (6)

7.4 Die werknemer kan onder toesig werk totdat sy gedrag aanvaarbaar is.✓✓ **TS**
Die werknemer kan vir bykomende opleidingsessies gestuur word om sy optrede te verbeter.✓✓
Die werknemer se prestasie kan geëvalueer word voordat hy vir her-opleiding gestuur word.✓✓

- Daar kan 'n skriftelike waarskuwing aan die werknemer gegee word.
- Dissiplinêre stappe kan teen die werknemer ingestel word. (6)

[16]

VRAAG 8

8.1 Lugdienste moet so bedryf word dat dit aan die behoeftes van die reisende publiek voldoen sonder om die omgewing te beskadig.✓✓ **VVT** (2)

8.2 Probeer om die aantal vlugte te verminder deur reise te kombineer✓✓ **VVT**
Kies die mees direkte roete moontlik, aangesien opstyg en land die meeste brandstof gebruik. ✓✓

- Oorweeg 'n vakansie nader aan jou huis.
- Kies ekonomiese klas wanneer jy vlieg, aangesien meer passasiers per vliegtuig op 'n kleiner hoeveelheid koolstofvrystelling per persoon neerkom.
- Pak lig. Ligter vliegtuie beteken minder brandstofverbruik.
- Gebruik ander vervoermetodes waar moontlik. (4)

8.3 8.3.1 **Maatskaplik (Gemeenskap):** **VVT**
ACSA kan plaaslike mense in diens neem.✓✓
ACSA kan entrepreneurskapgeleenthede skep.✓✓

- Plaaslike aankope
- Vaardigheidsontwikkeling
- Geleenthede vir beurse en leerderskappe.
- Intervensieprogramme om die lewensstandaard te verbeter. (4)

8.3.2 **Omgewing:** **VVT**
Volhoubare lughawegeboue (elektrisiteitsbesparing)✓✓
Tegnologie om volhoubaarheid te verbeter (byvoorbeeld waterverbruik kan in badkamers beheer word)✓✓

- Afvalbestuur & beheer (van vliegtuig)
- Die bestuur van Vreemde Voorwerpe Wrakstukke (VVW)/ Foreign Object Debris (FOD) op aanloopbane
- Die gebruik van energiebesparende voertuie in die geboue (byvoorbeeld elektries/battery-aangedrewe)
- Klankbestuur (byvoorbeeld aankondigings/vliegtuiggeraas)
- Planne om die omgewing te beskerm (byvoorbeeld voëls/ wilde diere op aanloopbane.)

[Let wel: Aanvaar voorbeelde as dit aan die feite hierbo gekoppel kan word.] (4)
[14]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

9.1 9.1.1 Die datum sal noemenswaardig vir Suid-Afrikaners wees omdat dit Mandibadag is. Die openingseremonie van die Spele op sy verjaarsdag sal 'n groot eerbetoon aan hierdie wêreldleier wees.✓✓ **PSI**
Hierdie groot leier se beginsels sal waarde tot die Statebondspele toevoeg.✓✓

- Om die geboortedag van die gestorwe Nelson Mandela te herdenk.
- Deur hierdie gebeurtenis op die verjaarsdag van 'n wêreld-ikoon soos Nelson Mandela aan te bied, sal die visie en nalatenskap van die Statebondspele versterk.
- Die datum sal die geloofwaardigheid en reputasie van die Spele bekragtig met betrekking tot publisiteit. (4)

9.1.2 **Positiewe** **PSI**
Werksgeleenthede sal verskaf word✓✓
Infrastruktuurontwikkeling sal op groot skaal plaasvind✓✓

- Verhoogde buitelandse inkomste
- Beter bemarking vir die gasheerstad
- Alle vertakkings van toerisme sal voordeel trek uit die invloei van toeriste
- Vaardigheidsontwikkeling
- Terugkeer besoeke
- Sal die vermenigvuldigingseffek in werking stel.
- Sal 'n positiewe groei in die BBP tot gevolg hê (4)

Negatiewe
Verhoogde misdaadvlakke✓✓
Verhoogde besoedeling/verkeersopeenhopings✓✓

- Negatiewe mediadekking as die gebeurtenis nie suksesvol is nie
- Misbruik van kulture en die omliggende omgewing (4)

9.2 9.2.1 Indië✓✓& China✓✓ **PSI** (4)

9.2.2 Werksgeleenthede het verlore gegaan as gevolg van minder toeriste wat die land besoek het ✓✓ **PSI**
Het Suid-Afrika se kompeterende voordeel as 'n voorkeur-bestemming beskadig✓✓
Het die bydrae tot die BBP van die land verminder. ✓✓

- Het toeriste afgeskrik om na Suid-Afrika te reis
- Internasionale toeroperateurs/reisagente het Suid-Afrika van hulle bestemmingsbrosjures geskrap as gevolg van die nuwe regulasies
- Daar was 'n afname in inkomende internasionale toeriste na Suid-Afrika (6)

[22]

VRAAG 10

10.1 10.1.1 SMS boodskappe via slimfone✓✓ cc
Webgebaseerde reaksie✓✓
- E-pos (4)

10.1.2 Om aan gaste 'n verskeidenheid terugvoer opsies te bied. ✓✓ cc
Gaste kan dalk beperkte toegang tot sekere terugvoermetodes hê. ✓✓
- Maak voorsiening vir daardie gaste wat verkies om gevorderde tegnologie as terugvoermetode te gebruik.
- Maak voorsiening vir daardie gaste wat verkies om hulle terugvoer te gee wanneer dit vir hulle gerieflik is. (4)

[8]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200