basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

FEBRUARIE/MAART 2018

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 25 bladsye.

Kopiereg voorbehou

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies noukeurig voordat jy die vrae beantwoord.

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 3.1 en 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.

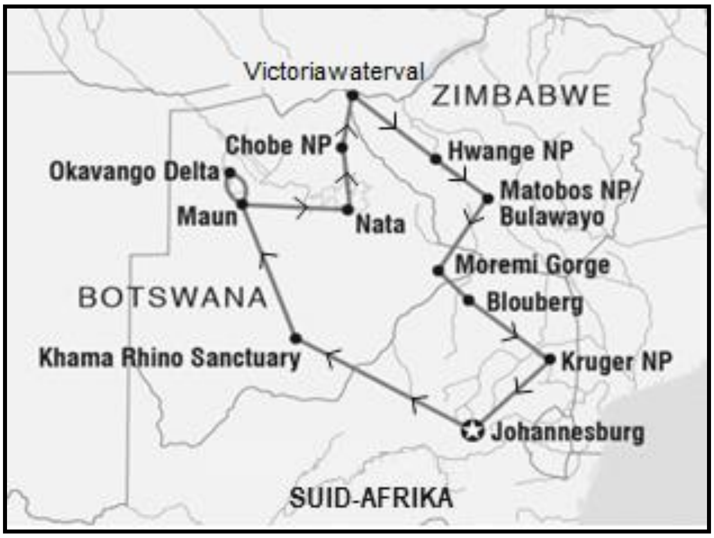
AFDELING	ONDERWERP	PUNTE	TYD (minute)
A	Kortvrae	40	20
B	Kaartwerk en Toerbeplanning; Buitelandsevalutaverhandeling	50	50
C	Toerismebesienswaardighede; Kultuur- en Erfenistoerisme; Bemarking	50	50
D	Toerismesektore; Volhoubare en Verantwoordelike Toerisme	30	30
E	Plaaslike, Streeks- en Internasionale 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. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.20) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.1.21 D.

1.1.1 Die kaart hieronder sluit 'n reisprogram in wat die … aandui.



[Bron: Aangepas uit Google Maps]

A roete van die toer
B hoofstede wat besoek gaan word
C provinsies wat besoek gaan word
D casino's en spa's op die toer

1.1.2 'n Sakpastoeris sal hierdie soort akkommodasie verkies:

A Luukse wildlodge
B Rugsakstappershostel
C Eksklusiewe spa-en-welstandsoord
D Bomark-boetiekhotel

1.1.3 Om 'n hotel in 'n gebied te bou, sal werk aan plaaslike inwoners verskaf en geleenthede vir entrepreneurskap en ander noodsaaklike dienste tot gevolg hê. Hierdie kettingreaksie staan in die algemeen as die … effek bekend.

A rimpel-
B vermenigvuldiger-
C ballon-
D visuele

1.1.4 Raad wat aan toeriste gegee word voordat hulle langafstandvlugte onderneem om die uitwerking van vlugvoosheid te verminder:

A Eet 'n groot maaltyd voor die vlug.
B Doen intense oefeninge voordat daar aan boord gegaan word.
C Geniet 'n koppie sterk koffie die aand voor die vlug.
D Kry 'n goeie nagrus voor jou vertrek.

1.1.5 Beijing (+8) is … Lima (-5).

A voor
B op dieselfde lengtelyn as
C agter
D 5 lengtelyne wes van

1.1.6 'n Bergpiek in die Switserse Alpe:

A Jungfrau-Aletsch
B Machu Picchu
C Auschwitz
D Alcazar van Segovia

1.1.7 Die Koepel van die Rots en die Klaagmuur lok baie toeriste na hierdie land:

A Indië
B Ierland
C Indonesië
D Israel

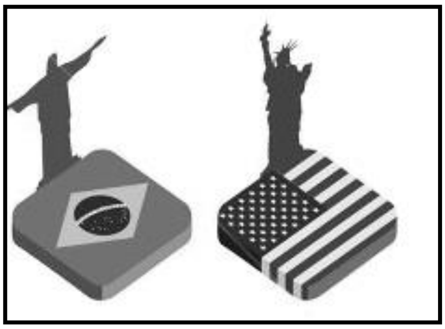
1.1.8 Wanneer toeriste Arizona in die VSA besoek, sal hulle waarskynlik die … wil sien.

A Vryheidstandbeeld
B Niagarawaterval
C Grand Canyon
D Corcovado

1.1.9 Die Sydney Operahuis is 'n Australiese ikoon as gevolg van sy unieke …

A dakstruktuur.
B plafonskilderye.
C marmermure.
D blou teëldak.

1.1.10 Die kontinente wat deur die ikone in die prente hieronder verteenwoordig word:



A Afrika en Australië
B Suid-Amerika en Noord-Amerika
C Asië en Australië
D Europa en Asië

1.1.11 Die openbare sektor wat verantwoordelik is vir die hantering van werknemers se dispute (geskille) in die gasvryheids- en toerismebedryf:

A Departement van Vervoer
B Departement van Gesondheid
C Departement van Binnelandse Sake
D Departement van Arbeid

1.1.12 Die kalender hieronder word as die … van 'n besigheid of organisasie gebruik.

[Aangepas uit www.southafrica.net]

A regsdokumente
B bemarkingsmateriaal
C kliëntediens
D produkverpakking

1.1.13 As deel van hulle gedragskode, laat die Hilton Hotel-groep nie sy werknemers toe om geskenke van gaste of verskaffers te aanvaar nie. Hierdie praktyk verseker dat werknemers … behou.

A goeie kommunikasievaardighede
B 'n professionele voorkoms
C leierskapseienskappe
D professionele verantwoordbaarheid

1.1.14 Toeriste wat 'n omgewing besoek om die skade te sien wat deur 'n onvoorsiene natuurlike gebeurtenis veroorsaak is, is 'n voorbeeld van … toerisme.

A volhoubare
B verantwoordelike
C ramp-
D ontspannings-

1.1.15 Die bevordering van inheemse flora en fauna is 'n voorbeeld van hierdie soort verantwoordelike en volhoubare toerisme:

A Korporatiewe maatskaplike belegging
B Omgewingsverantwoordelikheid
C Ekonomiese verantwoordelikheid
D Maatskaplike verantwoordelikheid

1.1.16 Die openbare sektor wat verantwoordelik is vir die hersiening van die Witskrif oor die Ontwikkeling en Bevordering van Toerisme in Suid-Afrika 1996:

A SATSA
B NDT
C TBRSA ('TBCSA')
D DHN ('DTI')

1.1.17 'n Jaarlikse gebeurtenis wat in Suid-Afrika aangebied word:

A Wimbledon
B Winter Olimpiese Spele
C Tour de France
D Comrades-marathon

1.1.18 Die foto hieronder toon …

A kontinentale toeganklikheid.
B die maak-ons-strande-skoon-veldtog.
C 'n waarskuwing teen haaiaanvalle.
D universele toeganklikheid.

1.1.19 'n Natuurramp waar 'n groot golf seewater kustoeristebestemmings-verwoes:

A Windmeul
B Sneeustorm
C Tsoenami
D Waterglybaan

1.1.20 Die gastehuiseienaar moet die terugvoering oor … klagtes wat uit opnames verkry is, in gedagte hou wanneer 'n aksieplan ontwikkel word.

A ontoepaslike
B algemene
C onregverdige
D beledigende (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.

terugvoering; lengte van verblyf; kredietkaart; uitgawe; reisprogram; elektroniese fondsoorplasing (EFO/'EFT'); klimaatsverandering; HIV/Vigs

1.2.1 'n Betalingsmetode wat 'n toeris toelaat om by die verkoopspunt te betaal en die rekening op 'n latere datum te vereffen

1.2.2 Die gerief om 'n rekenaar of draagbare toestel te gebruik om vir konsertkaartjies vanaf jou huis te betaal

1.2.3 'n Metode wat toerismebesighede gebruik om dienslewering te evalueer

1.2.4 Die term wat na toeriste se gemiddelde besteding per dag verwys

1.2.5 Die fokus van die COP 23-wêreldberaad wat in 2017 gehou is (5 x 1) (5)

Kopiereg voorbehou

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 paspoort.

1.3.1 Kajuitbemanning kan inligting oor die lugdiens se uniforms in die (gedragskode/dienskontrak) kry.

1.3.2 Betaling vir oortydwerk kan as ('n byvoordeel/jaarlikse verlof) beskou word.

1.3.3 Persoonlike (reisprogramme/versekering) word deur reisagente ontwikkel.

1.3.4 'n Langafstandvlug sonder dat daar oor tydsones gevlieg word, sal tot gevolg hê dat passasiers (vlugvoosheid/vluguitputting) ervaar.

1.3.5 Dit is (ACSA/SAVRALA) se verantwoordelikheid om passasiers in te lig oor die veiligheid van hul bagasie by lughaweterminale. (5 x 1) (5)

1.4 Kies die soort gebeurtenis uit KOLOM B wat by die beskrywing in KOLOM A pas. 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	Die WGO reik 'n wêreldwye gesondheidswaarskuwing oor 'n uitbreek van die Zikavirus uit	A	onrus
		B	wêreldresessie
1.4.2	Gewelddadige dienslewering protesaksies oor die hele Suid-Afrika	C	terrorisme
		D	burgeroorlog
1.4.3	Volgehoue konflik in Sirië tussen die regering en opposisiemagte wat tot 'n vlugtelingkrisis gelei het	E	aardverwarming
		F	siektes
1.4.4	Die verswakking van die belangrikste geldeenhede regoor die wêreld wat tot negatiewe BBP-groei lei		
1.4.5	Die saai van paniek en vrees deur onskuldige mense oor die hele wêreld heen dood te maak en te beseer		

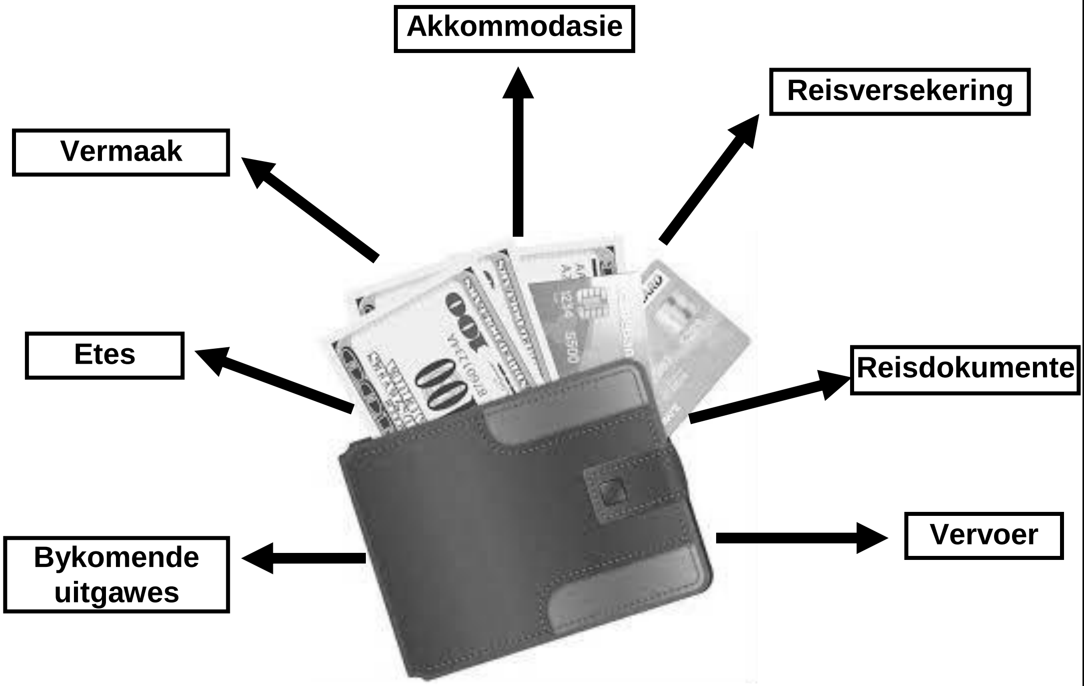
(5 x 1) (5)

1.5 Bestudeer die prent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

DIE REISBEGROTING

Toeriste moet hulle begroting in gedagte hou wanneer hulle 'n reis beplan.

Pas die elemente van die begroting by die beskrywings hieronder. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.5.6 Fooitjies



Die element van die begroting wat betaal vir:

1.5.1 Vlugte, motorverhuring, treinkaartjies en bootritte

1.5.2 Paspoorte, visums en gesondheidsertifikate

1.5.3 Onvoorsiene gebeurtenisse soos vlugkansellasies, bagasie wat verlore raak, siekte en dood

1.5.4 Besoeke aan temaparke, nagklubs en casino's

1.5.5 Opsionele toere, inkopies en geskenke

(5 x 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

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

Tony het pas teruggekeer na Suid-Afrika na 'n vakansie in Indië. Op die OR Tambo Internasionale Lughawe het hy deur die groen kanaal by doeane beweeg.

2.1.1 Noem die openbare sektor wat verantwoordelik is om te verseker dat reisigers aan die betrokke doeaneregulasies op Suid-Afrika se internasionale lughawes voldoen. (1)

2.1.2 Gee TWEE redes waarom Tony deur die groen kanaal en NIE die rooi kanaal by doeanebeheer gegaan het NIE. (4)

2.1.3 Tydens Tony se reis na Indië het die temperatuur tussen 35°C en 40°C gewissel.

Gee Tony raad oor die volgende:

(a) TWEE redes waarom hy slegs gebottelde water moet drink (4)

(b) TWEE redes waarom dit belangrik is om sonblokroom te gebruik (4)

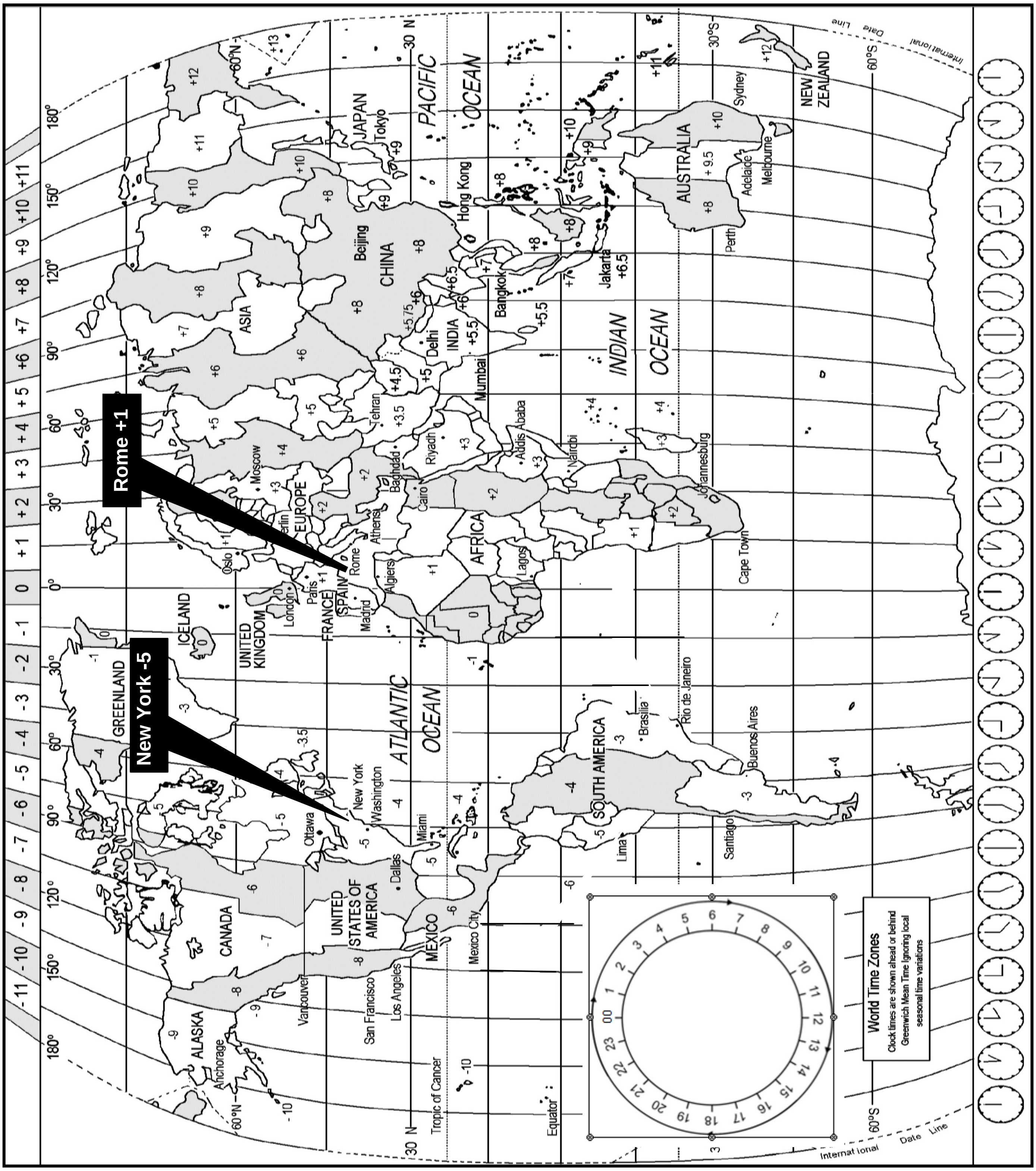
2.2 Lees die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

DROOMVAKANSIES
Watter bestemmings is boaan jou wenslysie?
Waarheen jy ook al droom om volgende keer te reis, moet reise na spesiale plekke deeglik beplan word. Die kans is goed dat jy slegs een keer in jou lewe daarheen sal reis.
Besoek ons dus by Droomvakansies waar 'n deeglik beplande reisprogram jou drome sal verwesenlik.

2.2.1 Noem TWEE elemente van 'n reisprogram. (2)

2.2.2 Gee TWEE redes waarom Droomvakansies glo 'n deeglik beplande reisprogram die sleutel tot 'n suksesvolle vakansie is. (4)

2.3 Bestudeer die Wêreldtydsonekaart hieronder, lees die inligting en beantwoord dan die vrae wat volg.



2.3.1

Karlien het van Johannesburg na Rome gereis. • Haar vlug het om 14:00 op 6 Februarie 2018 vanaf die OR Tambo Internasionale Lughawe vertrek. • Die vlug vanaf Johannesburg na die Leonardo Da Vinci Internasionale Lughawe in Rome het 14 uur geduur.

(a) Gee die tydsverskil tussen Johannesburg en Rome. (2)

(b) Bereken die tyd en datum waarop sy in Rome sal aankom.

Toon ALLE berekeninge. (5)

(c) Dit is 08:00 in Rome en Karlien wil haar vriend in New York bel.

Bereken hoe laat haar vriend die telefoonoproep in New York sal ontvang.

Toon ALLE berekeninge. (4)

2.3.2 Londen pas DBT toe.

(a) Verduidelik die begrip *dagligbesparingstyd (DBT)*. (2)

(b) Bespreek TWEE positiewe uitwerkings van dagligbesparingstyd vir Londen. (4)

[36]

VRAAG 3

Bestudeer die inligting en die forex-tabel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

'n Suid-Afrikaanse universiteitskoor is uitgenooi om by 'n internasionale musiekfees wat in Londen (VK) gehou word, op te tree.

Die koorlede het elk R610,00 sakgeld ontvang.

WISSELKOERSE			
LAND	**VALUTAKODE**	**BAK**	**BVK**
Verenigde Koninkryk	GBP	16.09	17.18
Verenigde State van Amerika	USD	14.31	14.45

3.1 Bereken die bedrag in pond wat elke student ontvang het toe hulle R610,00 by die buitelandsevaluta-verhandelingskantoor op die OR Tambo Internasionale Lughawe verruil het.

LET WEL: Rond jou antwoord tot TWEE desimale plekke af.
Toon AL die stappe van jou berekening. (4)

3.2 Met hulle aankoms in Suid-Afrika het een van die koorlede £26,35 by die buitelandsevaluta-verhandelingskantoor op die OR Tambo Internasionale Lughawe verruil.

Bereken die bedrag in rand wat hy ontvang het.

LET WEL: Rond jou antwoord tot TWEE desimale plekke af.
Toon AL die stappe van jou berekening. (4)

3.3 Maak 'n lys van SES faktore wat 'n uitwerking op verhandelingkoers-skommelings in Suid-Afrika kan hê. (6)
[14]

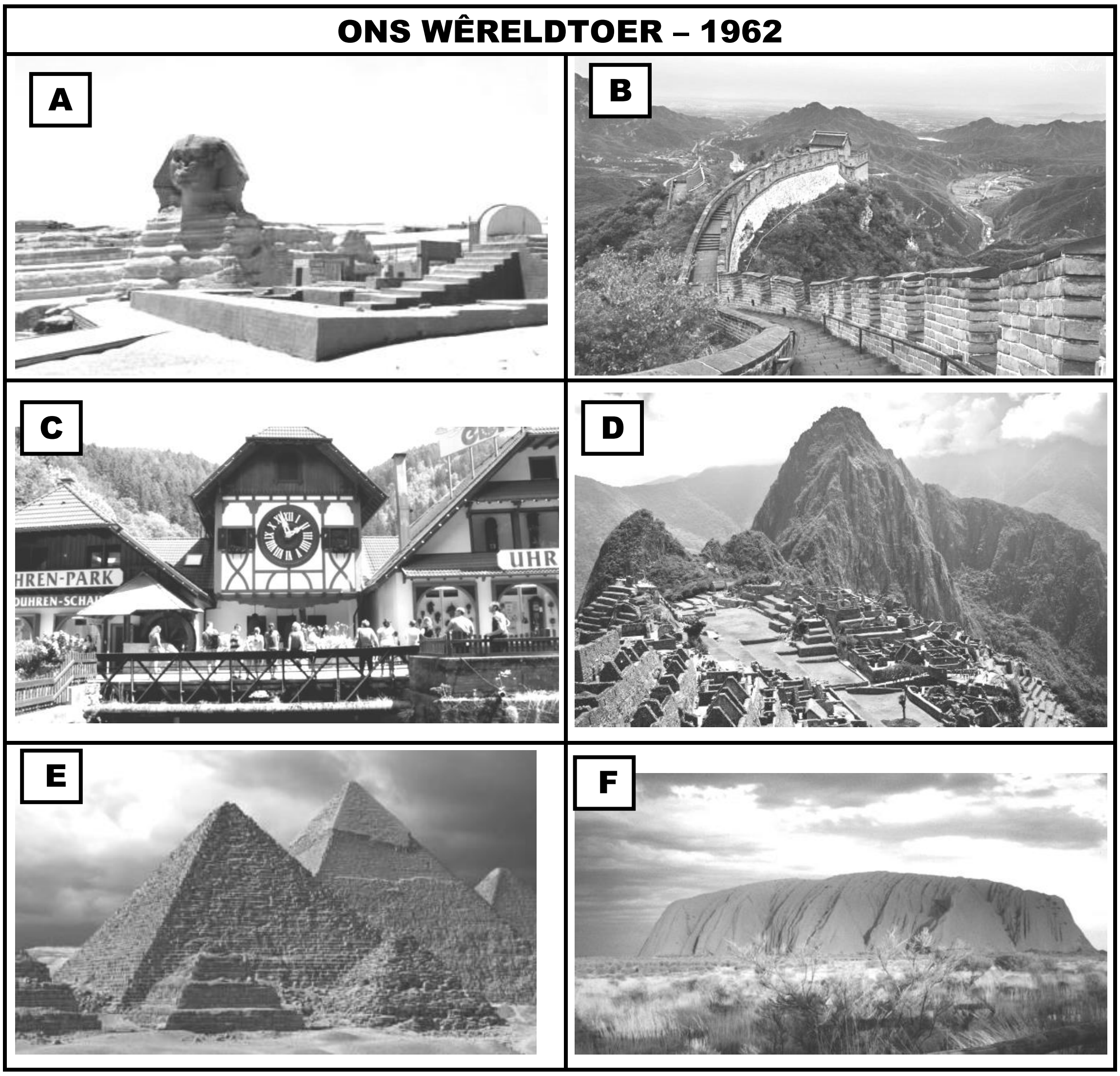
TOTAAL AFDELING B: 50

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

VRAAG 4

Jy het op 'n ou fotoalbum van jou ouma afgekom.

Bestudeer die ses foto's (A–F) van 'n wêreldtoer in haar album hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



[Aangepas uit www.placestoseeinyourlifetime.com]

4.1 Identifiseer die ikone en die lande in die foto's (A–E) wat jou ouma op haar wêreldtoer besoek het.

Skryf slegs die letter (A–E) en die naam van die ikoon en land langs die vraagnommer (4.1.1–4.1.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld J Vryheidstandbeeld – VSA (10)

4.2 4.2.1 Gee die getal lande wat jou ouma op haar 1962-toer besoek het. (2)

4.2.2 Noem die kontinent wat sy NIE besoek het NIE. (2)

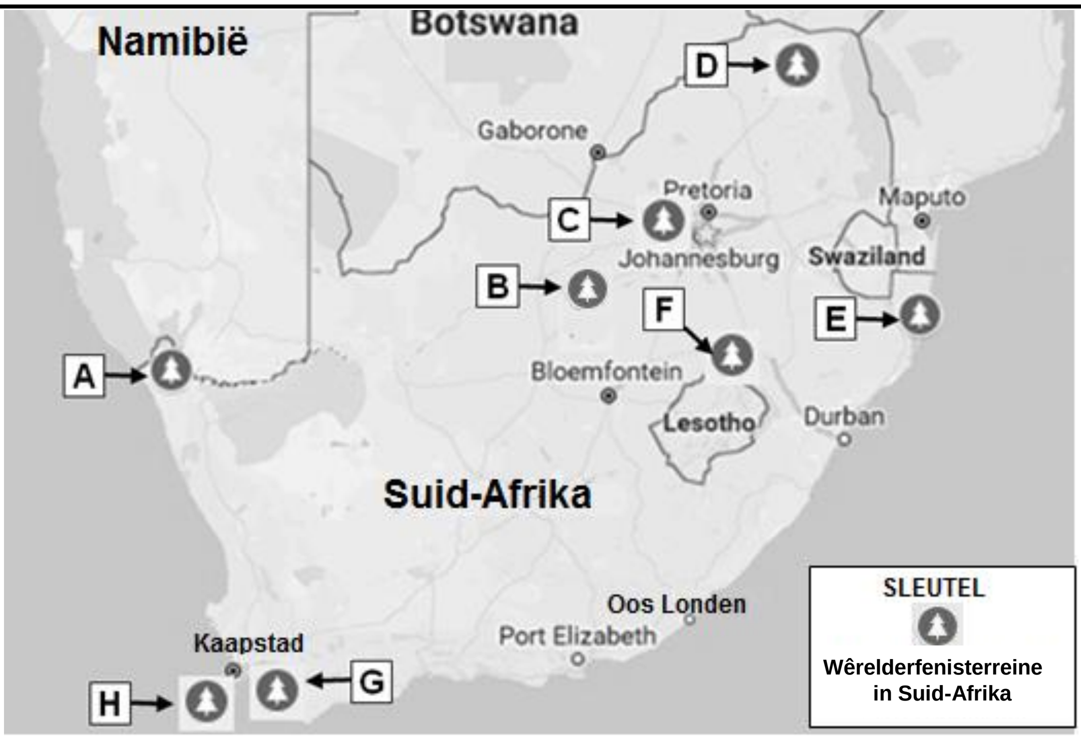
4.2.3 Identifiseer EEN land wat sy in die Suidelike Halfrond besoek het. (2)

[16]

VRAAG 5

5.1 Bestudeer die kaart hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

SUID-AFRIKA SE WÊRELDERFENISTERREINE



[Aangepas uit Google Maps]

Pas die ligging van die Wêrelderfenisterreine (**A**–**H**) op die kaart by die naam van die Wêrelderfenisterrein (5.1.1–5.1.5).

Skryf slegs die letters (A–H) langs die vraagnommer (5.1.1–5.1.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 5.1.6 J.

5.1.1 iSimangaliso-vleilandpark (2)

5.1.2 Vredefortkoepel (2)

5.1.3 Wieg van die Mensdom (2)

5.1.4 Richtersveld Kulturele en Botaniese Landskap (2)

5.1.5 uKahlamba-Drakensbergpark (2)

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

DIE ROL VAN UNESCO

UNESCO streef daarna om netwerke tussen nasies te bou en het die idee van Wêrelderfenis geskep om unieke terreine regoor die wêreld te beskerm sodat die nageslag dit ook kan geniet.

5.2.1 Noem TWEE provinsies in Suid-Afrika wat NIE 'n Wêrelderfenisterrein het NIE. (2)

5.2.2 Noem TWEE aspekte waarna UNESCO kyk wanneer terreine vir Wêrelderfenisstatus oorweeg word. (4)

5.2.3 **UNESCO SE KRITERIUM (iii)**

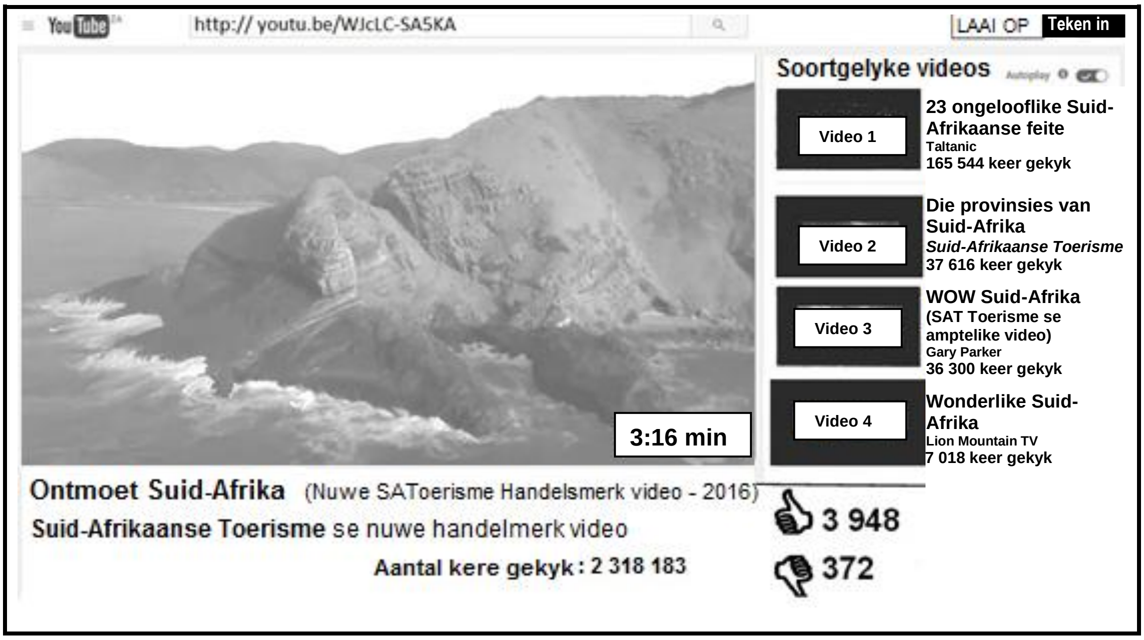
… om 'n unieke of minstens uitstaande getuienis te wees vir 'n kulturele tradisie of vir 'n lewende beskawing of een wat verdwyn het.

Noem EEN Suid-Afrikaanse Wêrelderfenisterrein wat aan die beskrywing in kriterium (iii) hierbo voldoen. (2)

5.2.4 Bespreek TWEE voordele vir die Suid-Afrikaanse toerismebedryf as Suid-Afrika nog 'n Wêrelderfenisterrein sou bykry. (4)
[22]

VRAAG 6

Bestudeer die skermskoot (prent) van 'n video op YouTube.



[Aangepas uit http://youtu.be/WJcLC-SA5KA]

6.1 Noem die organisasie wat hierdie video op YouTube gelaai het. (2)

6.2 Behalwe vir die nuwe handelsmerkvideo in die skermskoot hierbo, gee die name van TWEE soortgelyke video's wat op YouTube opgelaai is. (4)

6.3 In 'n paragraaf, evalueer die gebruik van hierdie video as 'n bemarkingstrategie om Suid-Afrika as 'n toerismebestemming bekend te stel.

Jou paragraaf moet die volgende insluit:

- Redes vir die gebruik van YouTube om Suid-Afrika te bemark
- Geskiktheid van die titel van die nuwe handelsmerkvideo
- Kykersgetalle (6)

[12]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

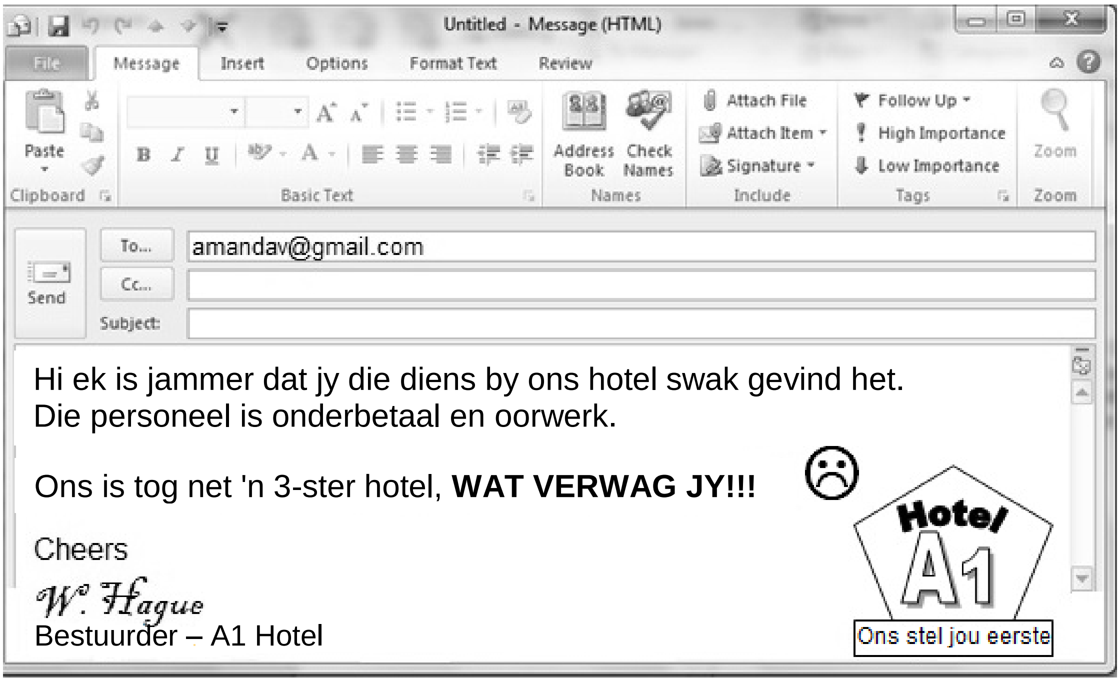
VRAAG 7

Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

7.1 Goeie kommunikasie is 'n hoofoorweging vir besighede wanneer dit by die handhawing van 'n professionele beeld kom.

Die bestuurder van A1 Hotel het 'n e-pos ontvang waarin 'n hotelgas gekla het oor die swak werksetiek van sommige van die hotelpersoneel en die gebrek aan goeie dienslewering.

BESTUURDER SE ANTWOORD OP DIE KLAGTE



7.1.1 Noem die dokument wat werknemers moet onderteken wanneer hulle 'n pos in die gasvryheidsbedryf aanvaar. (2)

7.1.2 Verduidelik waarom die eienaar van hierdie hotel dissiplinêre stappe teen die bestuurder kan doen nadat hy die e-pos hierbo gelees het. (2)

7.1.3 Verduidelik EEN rede waarom die hotel se slagspreuk 'Ons stel jou eerste' in die hotel se kliënteterugvoeringsbeleid ingesluit sal word. (2)

7.1.4 Die bestuurder van die A1 Hotel het swak sakeskryfvaardighede.

(a) Identifiseer TWEE voorbeelde van swak skriftelike kommunikasie in die bestuurder se e-pos wat NIE in sakekommunikasie gebruik moet word NIE. (2)

(b) Korrigeer (maak reg) TWEE voorbeelde van swak skriftelike kommunikasie wat in VRAAG 7.1.4(a) geïdentifiseer is. (2)

7.2 Bestudeer die advertensie hieronder en antwoord die vrae wat volg.

7.2.1 Verwys na die advertensie hierbo en noem TWEE waardes wat van die persoon wat vir hierdie pos aansoek doen, verwag kan word. (2)

7.2.2 Noem TWEE kommunikasievaardighede wat vir hierdie pos vereis word. (2)

[14]

VRAAG 8

Bestudeer die inligting hieronder en antwoord die vrae wat volg.

MAAKJY REGTIG 'N VERSKIL?
DIE STORIE VAN DIE BLOEDLEEUS

Hierdie artikel is gebaseer op 'n dokumentêre program oor Bloedleeus wat op televisie uitgesaai is. Dit ondersoek die leeujagbedryf en gee ontstellende waarhede wat daartoe aanleiding gegee het dat Billike Handeltoerisme (FTT) hulle standpunt oor wildlewetoevlugsoorde (plekke van veiligheid) hersien het.

Die bemarkingsbestuurder van Billike Handeltoerisme verduidelik dat die dokumentêre program die volgende aan die lig gebring het:

- Leeuwelpies word na geboorte van hulle moeders geskei en na sogenoemde 'leeutoevlugsoorde' gestuur. Dit skep 'n wanindruk dat die welpies deur hulle moeders verwerp is, en dat hulle in die wildernis hervestig gaan word – iets wat baie selde gebeur.
- Die toeriste word baie geraak deur die verwerpte leeuwelpies en hulle is gretig om hulle dollars te gee om die welpies te vertroetel, terwyl hulle onder die indruk verkeer dat hulle help om na die welpies om te sien.
- Wanneer die leeuwelpies 4 jaar oud is, word hulle na 'n jagplaas geneem, waar nog internasionale jagters gretig is om dollars te betaal om hierdie leeus te jag.
- Die hartseer storie eindig nie daar nie, die leeus se karkasse (dooie leeus) word dan vir R20 000 tot R30 000 aan die Verre Ooste vir medisinale doeleindes verkoop.

Volgens Billike Handeltoerisme, mag geen organisasie wat deur FTT gesertifiseer wil word, vanaf 1 Junie 2016 fisiese interaksie tussen toeriste en diere in aanhouding toelaat nie.

FAIR TRADE TOURISM SOUTH AFRICA

[Aangepas uit *Sawubona*-tydskrif, September 2016]

8.1 Verduidelik die teenstellings (teenoorgestelde standpunte) wat in die dokumentêre program oor toevlugsoorde vir leeus uitgelig word. (2)

8.2

Die beginsels van FTT:
• Etiese besigheidspraktyke • Respek vir menseregte, kultuur en omgewing • Billike lone en werksomstandighede • Billike verspreiding van voordele • Billike werksaamhede, aankope (koop by plaaslike verskaffers) ingesluit • Volhoubare praktyke

Lees die beginsels van FTT hierbo.

Identifiseer die TWEE beginsels van FTT wat NIE deur hierdie toevlugsoorde vir leeus toegepas word NIE. (2)

8.3 Bespreek hoe ELK van die TWEE beginsels wat in VRAAG 8.2 geïdentifiseer is, in konflik is met die praktyke wat in die dokumentêre program oopgevlek is. (4)

8.4 Bespreek die hoofmotivering vir die misbruik van hierdie leeus volgens die dokumentêre program. (2)

8.5 Stel EEN manier voor waarop FTT probeer het om hierdie uitbuiting (misbruik) reg te stel om verantwoordelik en volhoubare toerisme te bevorder. (2)

8.6 Verduidelik TWEE negatiewe uitwerkings wat hierdie dokumentêre program op ekotoeriste kan hê wat 'n egte (ware) Suid-Afrikaanse wildlewe-ervaring in Suid-Afrika wil hê. (4)
[16]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

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

INVLOED VAN FIFA WÊRELDBEKER-TOERNOOIE

Die befondsing vir 'n FIFA Wêreldbeker-toernooi word spandeer aan die konstruksie van nuwe en bestaande infrastruktuur wat die gebeurtenis sal ondersteun.

Suid-Afrika het meer geld as wat oorspronklik beplan is aan die 2010 FIFA Wêreldbeker-toernooi spandeer. Die vyf stadions wat vir die gebeurtenis gebou is, is nie almal in staat om hulleself volhoubaar te bedryf nie.

In Brasilië is party van die stadions en projekte steeds onvoltooid na die FIFA Wêreldbeker-toernooi. Rusland het egter die koste van infrastruktuur-ontwikkeling vir die 2018 FIFA Wêreldbeker-toernooi verminder.

[Aangepas uit www.duke.edu]

9.1.1 Verwys na die uittreksel en noem EEN positiewe ekonomiese uitwerking vir lande wat die FIFA Wêreldbeker-toernooi aanbied. (2)

9.1.2 Daar is geen waarborg dat die aanbied van 'n FIFA Wêreldbeker-toernooi ekonomiese voordele sal inhou nie.

Bespreek EEN rede waarom die gasheerland die risiko van oorbesteding sal neem, wetende dat daar 'n finansiële verlies kan wees met die aanbied van die FIFA Wêreldbeker-toernooi. (2)

9.1.3 Stel EEN manier voor waarop die niewinsgewende stadions in Suid-Afrika na plekke wat 'n inkomste genereer, omgeskakel kan word. (2)

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

HOTEL ONDER SNEEU BEGRAWE

Na swaar sneeustorms en kragtige aardbewings in 2017, het 'n sneeustorting 'n hotel in Italië getref en 29 toeriste is dood en 11 mense is beseer.

[Aangepas uit www.news.sky.com]

9.2.1 Identifiseer die soort onvoorsiene gebeurtenis. (2)

9.2.2 Bespreek TWEE invloede wat die gebeurtenis hierbo op die ski-oord in Italië kan hê. (4)

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

'N TEKORT AAN KONTANT IN ZIMBABWE

Toeriste in Zimbabwe kan moontlik nie kontant by OTM'e onttrek nie as gevolg van 'n kontanttekort in die land.

[Aangepas uit www.ftwonline.co.za]

9.3.1 Verduidelik EEN uitdaging wat toeriste in Zimbabwe gaan ervaar wanneer hulle by 'n OTM kontant wil onttrek. (2)

9.3.2 Gee raad aan 'n toeris wat na Zimbabwe reis oor TWEE maniere om die uitdaging in VRAAG 9.3.1 te oorkom. (4)

9.4 Bestudeer die inligting en beantwoord die vrae wat volg.

TOP 5 BUITELANDSE AANKOMSTE PER LUG IN DESEMBER 2016

LUGMARKTE	AANKOMSTE GETALLE
Frankryk	13 952
Duitsland	31 603
Nederland	14 986
Verenigde Koninkryk	53 462
Verenigde State van Amerika	31 309

[Aangepas uit www.southafrica.net]

NUWE LUGREDERY IN SUID-AFRIKA

Eurowings

Eurowings is 'n sakpaslugredery wat deur Lufthansa (Nasionale Lugdiens van Duitsland) besit word. Die Suid-Afrikaanse owerhede het toestemming aan Eurowings verleen om vanaf 5 November 2017 tot 18 Maart 2018 'n direkte seisoenale vlug tussen Kaapstad en Cologne, Duitsland, te bedryf.

[Aangepas uit www.eurowings.com]

9.4.1 Uit die statistiek hierbo, identifiseer die lugmark waarvandaan Suid-Afrika sy grootse buitelandse markaandeel ontvang. (2)

9.4.2 Met die instelling van die Eurowings-vlugte, identifiseer die bestaande lugmark wat 'n toename in toeriste-aankomste na Suid-Afrika sal toon. (2)

9.4.3 Bespreek EEN rede waarom die Suid-Afrikaanse owerhede toestemming aan Eurowings gegee het om in Suid-Afrika besigheid te doen. (2)
[24]

VRAAG 10

Bestudeer die uittreksel hieronder en antwoord die vrae wat volg.

'N RESTAURANT KRY DIT REG

Die restaurant se kliënte het oor stadige diens en die kwaliteit van die kos gekla. Die restaurant het gevolglik 'n SMS-terugvoeringstelsel ingestel. Kliënte kry 'n kaartjie met die restaurant se selnommer daarop en word gevra om terugvoering per SMS te gee.

Wanneer daar 'n klagte per SMS ontvang word, reageer die bestuurder van die restaurant binne 10 minute. Hy stuur 'n SMS-boodskap terug en verseker die kliënt dat die klagte ondersoek sal word en bied 20%-afslag op hulle volgende besoek aan.

[Aangepas uit www.marketingminefield.co.uk]

10.1 In die uittreksel hierbo, identifiseer TWEE voordele van die gebruik van SMS'e as terugvoeringsmetode. (4)

10.2 Gee EEN ander terugvoeringsmetode waar die kliënte tegnologie vir hulle klagtes kan gebruik. (2)
[6]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

FEBRUARIE/MAART 2018

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 15 bladsye.

Kopiereg voorbehou
Blaai om asseblief

ONDERWERPE IN DIE TOERISME KABV		AFKORTING
Onderwerp 1	Toerismesektore	TS
Onderwerp 2	Kaartwerk en toerbeplanning	KTB
Onderwerp 3	Toerisme besienswaardighede	TB
Onderwerp 4	Volhoubare en verantwoordelike toerisme	VVT
Onderwerp 5	Plaaslike, streeks- en internasionale toerisme	PSI
Onderwerp 6	Kultuur- en erfenistoerisme	KE
Onderwerp 7	Buitelandse valutaverhandeling	BVV
Onderwerp 8	Kommunikasie en kliëntediens	KK
Onderwerp 9	Bemarking	B

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1

1.1.1	A✓ / roete van die toer	KTB	
1.1.2	B✓ / Rugsakstappershostel	KTB	
1.1.3	B✓ / vermenigvuldiger-	BVV	
1.1.4	D✓ / Kry 'n goeie nagrus voor jou vertrek.	KTB	
1.1.5	A✓ / voor	KTB	
1.1.6	A✓ / Jungfrau-Aletsch	TB	
1.1.7	D✓ / Israel	TB	
1.1.8	C✓ / Grand Canyon	TB	
1.1.9	A✓ / dakstruktuur	TB	
1.1.10	B✓ / Suid-Amerika en Noord-Amerika	TB	
1.1.11	D✓ / Departement van Arbeid	TS	
1.1.12	B✓ / bemarkingsmateriaal	TS	
1.1.13	D✓ / professionele verantwoordbaarheid	TS	
1.1.14	C✓ / ramp-	VVT	
1.1.15	B✓ / Omgewingsverantwoordelikheid	VVT	
1.1.16	B✓ / NDT	PSI	
1.1.17	D✓ / Comrades-marathon	TB	
1.1.18	D✓ / universele toeganklikheid	PSI	
1.1.19	C✓ / Tsoenami	PSI	
1.1.20	B✓ / algemene	CC	

(20 x 1) [20]

1.2

1.2.1	kredietkaart ✓	PSI	
1.2.2	elektroniese fondsoorplasing (EFO of EFT)✓	PSI	
1.2.3	terugvoer ✓	CC	
1.2.4	uitgawe ✓	PSI	
1.2.5	klimaatsverandering ✓	PSI	(5)

1.3

1.3.1	gedragskode ✓	TS	
1.3.2	'n byvoordeel ✓	TS	
1.3.3	reisprogramme ✓	KTB	
1.3.4	vluguitputting ✓	KTB	
1.3.5	ACSA ✓	KTB	(5)

1.4

1.4.1	F✓/Siektes	PSI	
1.4.2	A✓/onrus	PSI	
1.4.3	D✓/burgeroorlog	PSI	
1.4.4	B✓/wêreldresessie	PSI	
1.4.5	C✓/terrorisme	PSI	(5)

1.5

1.5.1	vervoer ✓	VVT	
1.5.2	reisdokumente ✓	VVT	
1.5.3	reisversekering ✓	VVT	
1.5.4	vermaak✓	VVT	
1.5.5	bykomende uitgawes ✓	VVT	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSEVALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Suid-Afrikaanse Inkomstediens (SAID)✓ **KTB** (1)
- Departement van Binnelandse Sake

2.1.2 Hy het niks om te verklaar nie.✓✓ **KTB**
Die goedere in sy besit val binne die belastingvrye toelaag.✓✓ (4)
- Hy is nie in besit van enige verbode goedere nie.
- Hy is nie in besit van enige goedere wat ingevoer is vir handelsdoeleindes nie.
- Hy is nie in besit van geskenke wat hy namens ander mense inbring nie, soos goedere wat onderworpe is aan die betaling van invoerbelastings en ander belastings.

2.1.3 (a) Om te verseker dat die drinkwater veilig is en hy vermy die risiko om siek te word. ✓✓ **KTB**
Om ontwatering te verhoed.✓✓ (4)

(b) Om hom teen sonbrand te beskerm. ✓✓ **KTB**
Om te veel blootstelling aan die son te verhoed en om gesondheidsverwante kwessies te vermy.✓✓ (4)

2.2 2.2.1 Vervoer✓ **KTB**
Akkommodasie✓ (2)
- Besienswaardighede
- Aktiwiteite
- Tyd
- Datum
- Toere en uitstappies / opsionele toere
- Stede en lande wat besoek gaan word
- Bykomende inligting

2.2.2 Hulle glo 'n deeglik beplande reisprogram sal verseker dat daar aan die behoeftes en verwagtinge van die kliënt voldoen word. ✓✓ **KTB**
Dit sal verseker dat die vakansie glad verloop en dat 'n waardevolle en onvergeetlike ervaring geskep is. ✓✓ (4)
- Dit sluit al die voorvereistes in wat by die toeris se profiel pas en verseker hulle kry uitstekende waarde vir geld.
- Dit kan die toeris help met die vooraf beplanning van hulle uitgawes wat dit 'n koste-effektiewe en gestruktureerde vakansie maak.

2.3	2.3.1	(a)	Johannesburg +2	Rome +1
			Tydsverskil	= 1 uur✓✓

KTB (2)

	(b)	Johannesburg +2 Tydsverskil	Rome +1 = 1 uur
		Tyd in Rome Vliegtyd	14:00 (–)✓ 1 uur = 13:00✓ 13:00 (+)✓ 14 uur = 03:00✓ (7 Februarie 2018) ✓ **OF** 03:00✓✓✓✓ (7 Februarie 2018) ✓

KTB (5)

	(c)	Rome +1	New York -5
		Tydsverskil Tyd in New York	= 6 uur✓✓ 08:00 (-)✓6 uur = 02:00✓ **OF** 02:00✓✓✓✓

KTB (4)

2.3.2 (a) 'n Praktyk waar horlosies een uur vorentoe gedraai word van standaardtyd aan die begin van die somer om ekstra dagligure by te kry.✓✓ KTB (2)

(b) Meer dagligtyd beskikbaar om in die buitelug deur te bring. ✓✓ KTB
Meer tyd vir deelname aan ontspanningsaktiwiteite, byvoorbeeld inkopies ✓✓ (4)

- Minder misdaad.
- Bespaar elektrisiteit
- Besienswaardighede is langer oop
- Ekonomiese voordele as gevolg van langer inkopietye

[36]

VRAAG 3

3.1 R610 (÷)✓17,18✓= £✓35,51✓ BVV (4)
- £35,51✓✓✓✓

3.2 GBP26,35 (x)✓16,09✓= R✓423,97✓ BVV (4)
- R423,97✓✓✓✓

3.3 Politieke onrus✓ / onstabiliteit BVV
Natuurlike rampe✓ / droogte / water krisis
Negatiewe Kredietgraderings✓ / rommelstatus
Korrupsie in regering✓
Ontdekking van nuwe/groot hoeveelhede minerale bronne✓
Tekort aan beleggersvertroue✓ (6)
- Die aanbied van suksesvolle wêreldgebeure
- Invloed van belangrikste geldeenhede (positiewe en negatiewe)
- Rentekoerse
- Terreurdade

- Herskommeling van kabinetsministers
- Ekonomiese resessie
- Hoë misdaadvlakke
- Positiewe / negatiewe beeld van 'n land in mediaverslaggewing

TOTAAL AFDELING B: 50

AFDELING C: TOERISME BESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR EN ERFENIS TOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

4.1	4.1.1	A – Sfinks✓ Egipte✓	TB	(2)
	4.1.2	B – Groot Muur van China ✓ China✓	TB	(2)
	4.1.3	C – Swartwoud ✓Duitsland ✓	TB	(2)
	4.1.4	D – Machu Picchu ✓Peru✓	TB	(2)
	4.1.5	E – Piramides ✓ Egipte ✓	TB	(2)
4.2	4.2.1	Vyf/5✓✓	TB	(2)
	4.2.2	Noord-Amerika✓✓	TB	(2)
	4.2.3	Australië/Peru✓✓	TB	(2) **[16]**

VRAAG 5

5.1	5.1.1	E ✓✓	KE	(2)
	5.1.2	B ✓✓	KE	(2)
	5.1.3	C ✓✓	KE	(2)
	5.1.4	A ✓✓	KE	(2)
	5.1.5	F ✓✓	KE	(2)
5.2	5.2.1	Oos-Kaap ✓ en Mpumalanga✓	KE	(2)
	5.2.2	Terreine moet van uitstaande universele waarde wees.✓✓ Terreine moet aan ten minste een van UNESCO se tien kieskriteria voldoen.✓✓	KE	(4)
	5.2.3	Mapungubwe Cultural Landscape ✓✓ • Ukahlamba Drakensberg Park • Richtersveld Kulturele en Botaniese Landskap • Khomani San Kulturele Landskap • Wieg van die Mensdom • Robbeneiland LET WEL: *Slegs die korrekte amptelike naam van die WET moet aanvaar word*	KE	(2)

5.2.4 Sal meer spesiale belangstellingstoeriste na Suid-Afrika lok.✓✓ **KE**
Meer internasionale blootstelling/publisiteit vir Suid-Afrika.✓✓ (4)
Verhoogde besoekersgetalle na die provinsie/omgewing waar die nuwe WET geleë is.

- Plaaslike tradisies en kulture by die nuwe terrein sal ten toon gestel word.
- Meer geleenthede vir entrepreneurskap by die nuwe terrein.
- Vermenigvuldigereffek sal in werking tree.
- Verhoging in die BBP
- Meer terreine van belang word beskerm vir die nageslag.
- Werksgeleenthede word geskep.
- Positiewe invloed op geologiese verspreiding

[22]

VRAAG 6

6.1 SAToerisme/Suid-Afrikaanse Toerisme ✓✓ B (2)

LET WEL: *Moenie SAT aanvaar nie*

6.2 Die provinsies van Suid-Afrika ✓✓
WOW Suid-Afrika ✓✓ (4)

- 23 ongelooflike Suid-Afrikaanse feite
- Wonderlike Suid-Afrika

6.3 **Redes vir die gebruik van YouTube vir bemarking** B
Werklike ervaring – 'n videogreep verskaf meer oor 'n bestemming as prente in 'n boek of brosjure. ✓✓ (2)

- Baie mense regoor die wêreld verkies om na video's te kyk, eerder as om deur boeke of brosjures te blaai.
- Neem potensiële toeriste op 'n virtuele toer van Suid-Afrika.
- Maklik toeganklik op baie verskillende elektroniese toestelle.
- Maklik om met ander te deel.
- Die video bly op YouTube.
- Kan afgelaai word en weer later na gekyk word.
- Lengte: is kort genoeg om die aandag van baie besige mense te behou.
- YouTube is 'n baie gewilde digitale platform.

Geskiktheid van die titel van die nuwe handelsmerk video
Baie geskik – die titel skep 'n gevoel van persoonlike betrokkenheid en warmte deur kykers uit te nooi om Suid-Afrika 'te ontmoet'. ✓✓ (2)

- Die titel is kort en maklik om te onthou.
- Die titel is eenvoudig en sal deur die meeste kykers verstaan word.
- Die woord 'ontmoet' in die titel skep 'n gevoel van nuuskierigheid.

Kykersgetalle
Baie suksesvol om die gehoor te bereik. Aantal besigtigings – oortref 2,3 miljoen.✓✓ (2)

- As daar in gedagte gehou word dat nie alle kykers van 'n videogreep hou ('like') nie, ontvang die video nietemin 3 948 'hou van's' (groot getal 'likes')
- Kykersgetalle is nie staties nie – groei op 'n daaglikse basis.
- Die vermoë van kykers om die video te deel ('share'), skep 'n groter kykerbasis.

[12]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

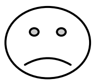
7.1 7.1.1 Dienskontrak✓✓ TS (2)

7.1.2 Die eienaar is geregtig om dissiplinêre stappe teen die bestuurder te neem omdat hy nie sy kernverpligtinge as bestuurder nakom deur aandag aan die klagtes van kliënte te gee nie.✓✓ TS (2)

- Hy bring die beeld van die besigheid in gedrang.
- Hy moet aandag gee aan die kwessies wat deur kliënte onder sy aandag gebring is en nie verskonings maak nie.
- Hy praat sleg van die besigheid.
- Hy hou nie by die kliëntediensbeleid soos dit in die slagspreuk "Ons stel jou eerste" uitgebeeld word nie

7.1.3 Om vas te stel of die hotel se dienslewering die kliënt eerste stel soos in die slagspreuk belowe word. ✓✓ TS (2)

7.1.4 (a) Hi✓ TS
WAT VERWAG JY!!! ✓ (2)

- 
- Gebruik van uitdrukkingsgesiggies ('emoticons')
- ek is jammer
- Swak punktuasie en informele skriftelike kommunikasie
- Geen onderwerp vir die e-pos
- 'i' in kleinletters
- Cheers

(b) Goeiedag✓ TS

- Ons probeer om aan die vereistes van 'n 3-ster hotel te voldoen. ✓ (2)
- Moenie uitdrukkingsgesiggies ('emoticons') gebruik nie
- Ek vra om verskoning
- Ek is jammer
- Korrigeer die e-postaal met formele punktuasie en deur formele besigheidstaal te gebruik.
- Die onderwerp moet altyd die titel van die boodskap bevat
- Die uwe
- Vriendelike groete

7.2 7.2.1 Hardwerkend✓ TS
Uitkomsgedrewe✓ (2)

- Ambisieus

7.2.2 e-kommunikasie✓ TS
interpersoonlike kommunikasie✓ (2)
- verbale kommunikasie
- rekenaarvaardighede
- skriftelike vaardighede
- aanbiedingsvaardighede

[14]

VRAAG 8

8.1 Toevlugsoorde het goeie bedoelings om diere wat wees gelaat is te help, maar in baie gevalle word welpies doelbewus van hulle moeders geskei. ✓✓ VVT (2)
- Toevlugsoorde vir diere moet aan bewaringspraktyke voldoen, maar buit dikwels diere uit.
- Diere moet beskerm word en nie uitgebuit word vir mediese doeleindes nie.
- Diere moet terug in die wildernis gerehabiliteer word en nie na plase gestuur word vir 'geblikte jag' nie.

8.2 Etiese besigheidspraktyke✓ VVT
Respek vir menseregte, kultuur en omgewing ✓ (2)
- Volhoubare praktyke

8.3 **Etiese besigheidspraktyk :** VVT
Dit is oneties om toeriste te mislei deur hulle aan te moedig om 'n besienswaardigheid te besoek wat voorgee om leeus te help, terwyl die leeus eintlik misbruik word. ✓✓

Respek vir menseregte, kultuur en omgewing:
- Daar is geen respek vir die omgewing wanneer leeus uit hulle natuurlike habitat vir toerisme- en winsdoeleindes verwyder word nie. ✓✓ (4)
- Daar is geen respek vir die omgewing wanneer leeus misbruik en uitgebuit word soos die dokumentêre program uitgewys het nie.

- **Volhoubare praktyke:**
- Inmenging met die natuurlike teelproses mag 'n afname in leeugetalle tot gevolg hê.
- Nie in staat wees om te oorleef in die wildernis nie, verloor hulle natuurlike instinkte.

8.4 Lok toeriste ten koste van diere wat hulleself nie kan beskerm nie. ✓✓ VVT (2)
- Om wins te maak ten koste van diere wat hulleself nie kan beskerm nie.

8.5 Volgens Billike Handel Toerisme, mag geen organisasie wat deur FTT gesertifiseer wil word, vanaf 1 Junie 2016 fisiese interaksie tussen toeriste en diere in aanhouding toelaat nie.✓✓ VVT (2)

8.6 Ekotoeriste sal nie deel wil wees van hierdie soort misbruik en uitbuiting nie en sal daarom nie die wildreserwate in Suid-Afrika wil besoek nie. ✓✓ **VVT**
Hulle sal selfs die wildreserwate wat verantwoordelike en volhoubare toerismepraktyke in plek het, bevraagteken – skep 'n negatiewe indruk. ✓✓ (4)

- Reservate wat waardevolle omgewingsbydraes lewer deur hulle navorsing, sal ook negatief geraak word deur hierdie praktyke.
- Alle toerismebesighede kom onder verdenking as gevolg van hierdie onetiese besigheidspraktyke.

[16]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

9.1 9.1.1 Die konstruksie van nuwe en bestaande infrastruktuur wat die gebeurtenis sal ondersteun.✓✓ PSI (2)
- Inkomste word gegenereer
- Beleggings
- Werkskepping
- Inkomste uit buitelandse valuta
- Vermenigvuldigereffek

9.1.2 Gasheerlande gebruik die gebeurtenis om te bewys dat hulle 'n gebeurtenis van hierdie omvang kan aanbied en bemark. ✓✓ PSI (2)
- Die gasheerland ontvang wêreldwye blootstelling/publisiteit voor, tydens en na die gebeurtenis.
- Gebeure van hierdie omvang skep 'n gevoel van eenheid/behoort/trots onder die burgers van die gasheerland.
- Die gebeurtenis is in staat om negatiewe persepsies oor die gasheerland te verander.

9.1.3 Die stadions moet gebruik word vir ander toekomstige gebeure as net sportbyeenkomste. ✓✓ PSI (2)
- Die fasiliteite by die stadions kan vir ander gebeure uitverhuur word.

LET WEL: *Aanvaar voorbeelde van ander soorte gebeure/aktiwiteite*

9.2 9.2.1 (a) Natuurlike ramp✓✓ PSI (2)
- Sneeustorting
- Aardbewing
- Sneeustorm

9.2.2 Voorafbespreekte skivakansies sal gekanselleer word. ✓✓ PSI
Die hotel sal nie besigheid doen totdat dit herbou is nie.✓✓ (4)
- Toeriste sal huiwerig wees om skivakansies te bespreek en sal liewer 'n ander soort vakansie-ervaring verkies.
- Werkers van die hotel gaan hulle werk verloor.
- Geen besoekers sal 'n verlies aan inkomste vir die hotel beteken.

9.3 9.3.1 Toeriste sal nie enige kaarte kan gebruik om kontant te onttrek nie.✓✓ PSI (2)

- Toeriste sal nie kontant kan onttrek nie
- Toeriste sal sonder kontant in Zimbabwe gestrand wees.

9.3.2 Die toeriste moet dollars by hulle hê in geval van noodgevalle wanneer hulle die land binnegaan.✓✓ PSI
Betaal met kredietkaarte waar kaartfasiliteite beskikbaar is. ✓✓ (4)

- Maak waar moontlik, voorafbetalings ('vouchers'/bewyse) vir aktiwiteite en maaltye voor die reis na Zimbabwe.
- EFO/ "EFT" betalings waar moontlik
- Toeriste moet genoeg kontant by hulle dra sodat hulle nie moet staatmaak op onttrekkings uit OTMs nie.

9.4 9.4.1 Die VK/Verenigde Koninkryk✓✓ **PSI** (2)

9.4.2 Duitsland ✓✓ **PSI** (2)

9.4.3 Meer toeriste van Duitsland en ander Europese buurlande sal Suid-Afrika besoek.✓✓ **PSI** (2)

- Hoër inkomste vanaf toeriste wat tydens die piek seisoen reis.
- Goedkoper vlugte van die sakpaslugdiens sal die Duitse mark na Suid-Afrika verhoog.
- Kompetisie tussen lugdienste sal kaartjiepryse laag hou wat Suid-Afrika se toerismebedryf en die toeriste sal bevoordeel.

[24]

VRAAG 10

10.1 Die restaurant kan onmiddellike terugvoering na afloop van die eet-ervaring kry.✓✓ **CC**
Die restaurant kry die geleentheid om dadelik op klagtes te reageer. ✓✓ (4)

- Die restaurant kan die negatiewe persepsies van kliënte verander deur afslag te gee.

10.2 Kommentaar op sosiale mediaplatforms soos Twitter, Facebook, ens. ✓✓ **CC** (2)

- Evaluerings op Toerisme webtuistes soos TripAdvisor.
- Webgebaseerde antwoorde
- Aanlynopnames

[6]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou