basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN

TOERISME

2018

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 26 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies aandagtig 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.

H

5. Toon ALLE berekeninge vir die 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; Buitelandse valuta-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. 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 D.

1.1.1 Die reisdokument wat in 'n paspoort aangebring word wat toegang tot 'n buitelandse bestemming verleen.

A Internasionale bestuurslisensie
B Toeristevisum
C Geelkoorssertifikaat
D Geboortesertifikaat

1.1.2 Goeie raad wat aan 'n toeris gegee word met betrekking tot veiligheid in die buiteland:

A Hou altyd groot bedrae kontant by jou.
B Vertoon duur kameratoerusting.
C Verseker dat kamersleutels sigbaar is.
D Hou afskrifte van reisdokumente by jou.

1.1.3 Reistoelae is deel van …-regulasies van 'n land.

A visum
B paspoort
C doeane
D verhandelings

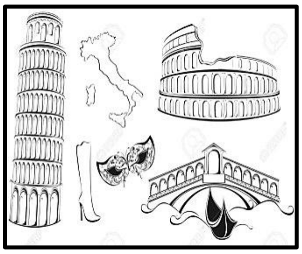
1.1.4 … skommelings in die wisselkoers sal 'n invloed hê op uitgaande toeriste wat buitelandse valuta net voor hul internasionale vlugte koop.

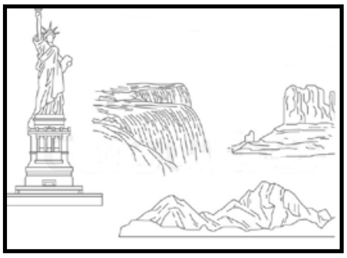
A Daaglikse
B Maandelikse
C Kwartaallikse
D Jaarlikse

1.1.5 Die afgradering van Suid-Afrika se ekonomiese status in 2017 deur sekere graderingsagentskappe het … tot gevolg gehad.

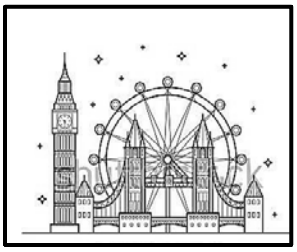
A die versterking van die waarde van die rand
B 'n daling in die waarde van die Amerikaanse dollar
C 'n styging in die wisselkoers van die rand
D die ekonomiese resessie in Suid-Afrika

1.1.6 Die ikone wat in Frankryk aangetref word:

A 

B 

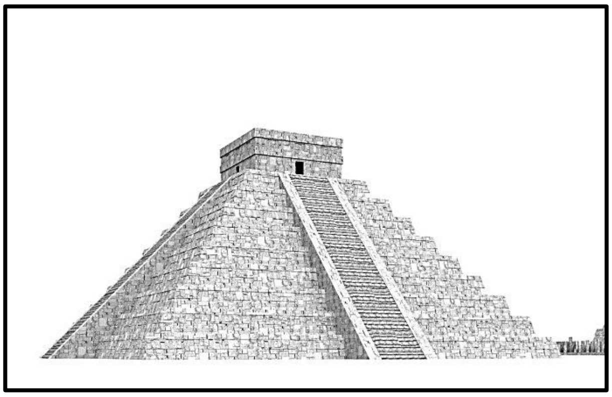
C

D 

1.1.7 Die hoogste bergpiek in die wêreld wat deel van die Himalajas is:

A Fuji
B Switserse Alpe
C Everest
D Ayers-rots

1.1.8 Die land waar die ikoon hieronder aangetref word:



A Brasilië
B Argentinië
C Rio De Janeiro
D Meksiko

1.1.9 Die plek waar een van die grootste menseslagtings (grootskaalse doodmaak van mense) gedurende die Tweede Wêreldoorlog plaasgevind het:

A Berlynse Muur
B Kremlin
C Auschwitz
D Rooi Plein

1.1.10 'n Faktor wat daartoe bydra dat Machu Picchu 'n suksesvolle toeristebesienswaardigheid is:

A Machu Picchu beperk die aantal toeriste wat die besienswaardigheid besoek.
B Toeriste wat Machu Picchu besoek, kry gratis verblyf.
C Toeriste in rolstoele word nie toegelaat om Machu Picchu te besoek nie.
D Machu Picchu adverteer nie hulle toeristepakkette nie.

1.1.11 Menseregte in die toerismebedryf kan beskryf word as …

A stappe wat gedoen word tydens onderhandelings oor lone in die werksplek.
B die hantering van alle individue op 'n respekvolle en regverdige manier.
C 'n toerisme-onderneming wat ekonomiese voordele vir hulleself verkry.
D die verantwoordelikhede van verbruikers wanneer hulle by 'n winkelsentrum inkopies doen.

1.1.12 Verantwoordelike en volhoubare toerisme fokus op …

A die dra van verbode produkte tydens vakansies.
B die bevordering van goeie internasionale betrekkinge en nasiebou.
C roekelose bestuur in die buiteland.
D die besparing en bewaring van bronne vir die nageslag.

1.1.13 Laura is 'n sjef by 'n restaurant. Die geskikste kleredrag wat by haar kernpligte sal aanpas, is:

A

B

C

D

1.1.14 Verpligte inligting wat by 'n dienskontrak ingesluit word:

A Vorige werkgewer
B Persoonlike waardes
C Belastingterugbetalings
D Kernpligte

1.1.15 'n Faktor wat tot die professionele beeld van 'n toerismebesigheid bydra:

A Omgewingsbeleidstukke
B Afsterwebeleidstukke
C Aftredebeleidstukke
D Aankopebeleidstukke

1.1.16 Die vraag na toerisme sal afneem by bestemmings waar daar 'n toename in … is.

A burgerlike konflik
B kliëntelojaliteit
C maatskaplike belegging
D plaaslike aankope

1.1.17 Die volle naam vir G8 in die 2016-logo hieronder is …

A Agt Golf-leiers.
B Agt top Duitse ekonomieë.
C Groot agt lande.
D Geskenke van agt regerings.

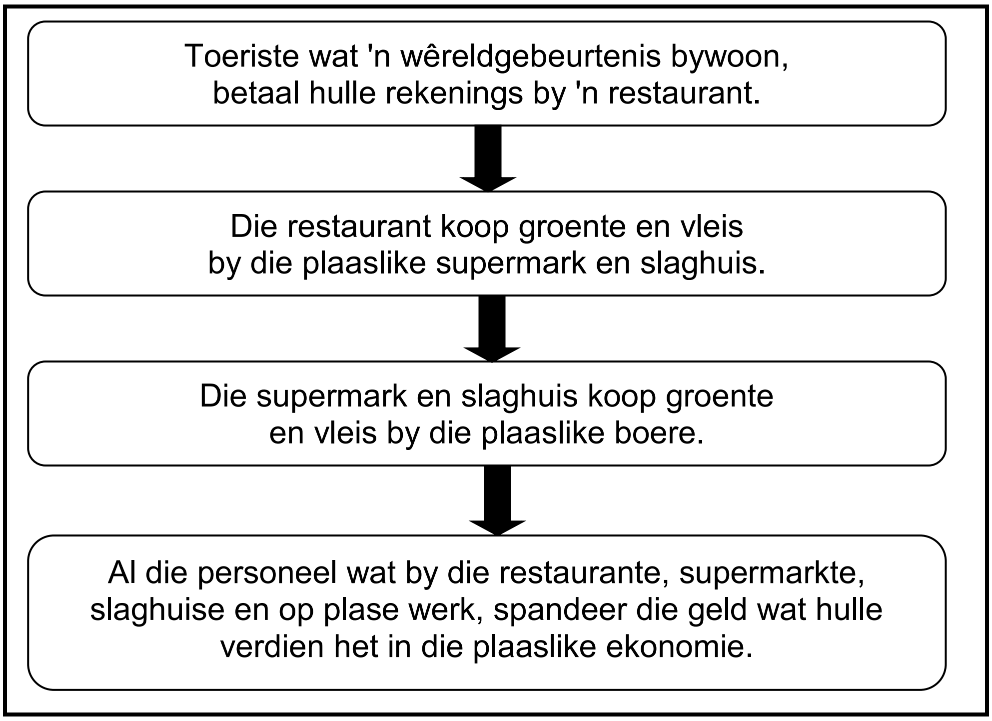
1.1.18 Kultuurtoeriste sal graag hierdie aktiwiteite in hulle reisprogram wil insluit wanneer hulle Mpumalanga besoek:

A Ski en sneeubord-ry
B Wildbesigtiging en tradisionele danse
C Strand toe gaan en snorkel
D Saam met dolfyne swem en kanoevaart

1.1.19 Deur 'n diensleweringsopname te gebruik, kan die eienaar van 'n bed-en-ontbytonderneming bepaal …

A hoeveel toeriste 'n motor by hulle sal huur.
B wat die waarde van die eiendom is met die doel om dit te verkoop.
C wat die tevredenheidsvlakke van gaste by die onderneming is.
D wat die besettingstariewe is wat deur mededingers in die bedryf gehef word.

1.1.20 'n Opskrif wat die proses in die vloeidiagram hieronder beskryf:



A Vrywillige donasie/skenking
B Ekonomiese ontwrigting
C Wêreldresessie
D Vermenigvuldigereffek (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 vraagnommers (1.2.1 tot 1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

Toring van Londen; Rio de Janeiro; ewenaar; UNESCO; onvoorsiene gebeurtenis; UNWTO; UTK; Brasilië; wêreldsportgebeurtenis; Eiffel-toring; breedtelyne

1.2.1 Die organisasie verantwoordelik vir die insameling van toerisme-statistieke oor wêreldreise (1)

1.2.2 Die kroonjuwele word met hierdie ikoon geassosieer (1)

1.2.3 Die term wat gebruik word om die 2023 Wêreldbeker-rugbytoernooi te beskryf (1)

1.2.4 Hierdie denkbeeldige lyn staan ook as die 0°-lengtelyn bekend (1)

1.2.5 Die Standbeeld van Christus die Verlosser word in hierdie land aangetref (1)

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

1.3.1 (Toiletware/Etes) maak deel uit van die begroting wat deur 'n reisagent saamgestel word. (1)

1.3.2 Volgens SAToerisme word toeriste wat van Mauritius afkomstig is, as Suid-Afrika se (lug/land)-bronmarkte beskou. (1)

1.3.3 Die Wimbledon-tennistoernooi het 'n positiewe invloed op die ekonomie van (Londen/New York) as die gasheerstad. (1)

1.3.4 Passasiers wat van oos na wes oor die IDL vlieg, sal 'n dag (bykry/verloor). (1)

1.3.5 Die 2018 COP24 is 'n konferensie oor (dienslewering/klimaatsverandering). (1)

1.4 Kies die prent uit KOLOM B wat by die faktore wat tot 'n suksesvolle besienswaardigheid bydra in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommers (1.4.1 tot 1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.4.6 K.

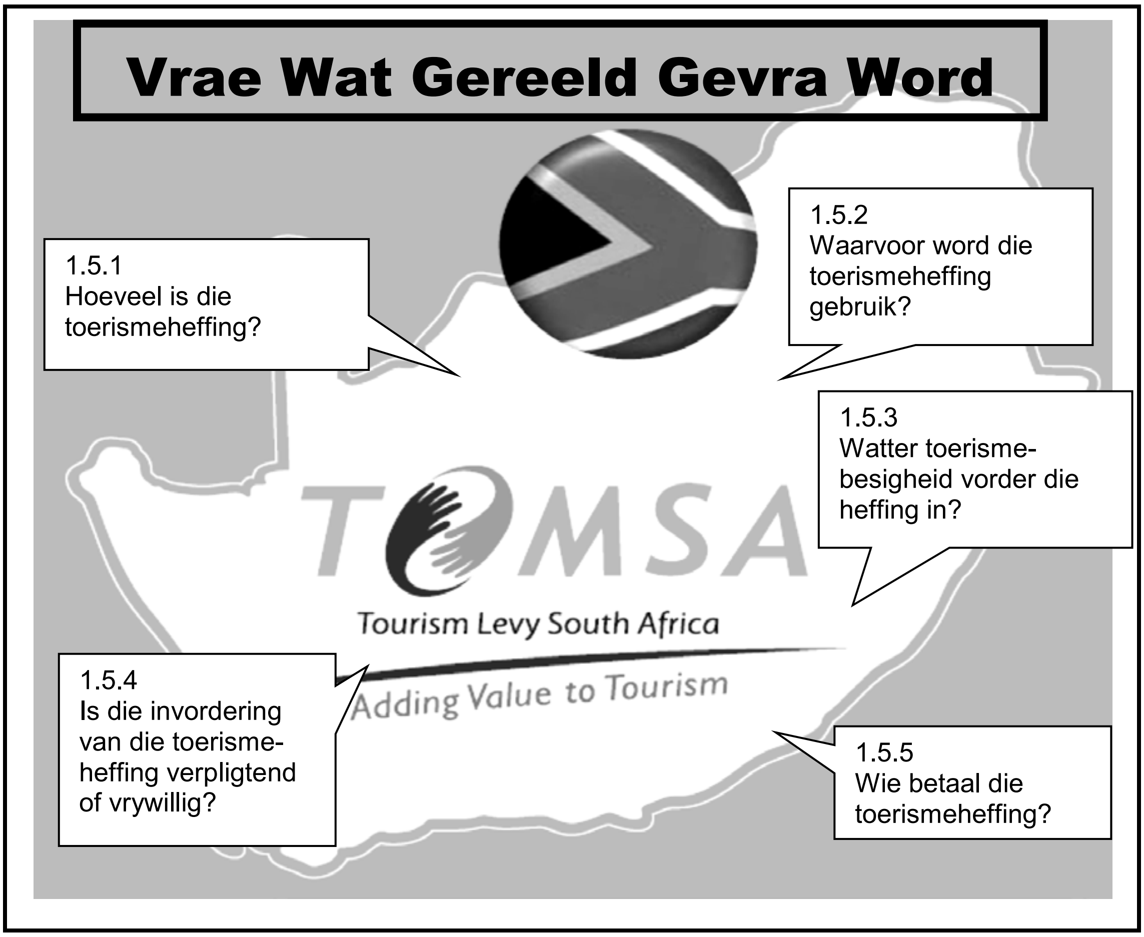
KOLOM A	KOLOM B
1.4.1 Misdaadvoorkoming	A
1.4.2 Voorkoms en instandhouding van 'n besienswaardigheid	B
1.4.3 Bemarking van die besienswaardigheid	C
1.4.4 Universele toeganklikheid	D
1.4.5 Bekwame en etiese gedrag van personeel	E
	F

(5 x 1) (5)

1.5 Bestudeer die bladsy met 'Vrae wat gereeld gevra word' van die TOMSA-boekie hieronder.

Pas die antwoorde (in die blokkie hieronder) by die 'Vrae wat gereeld gevra word'. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommers (1.5.1 tot 1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.5.6 verblyf.

bemarking; 1%; 80%; SAToerisme; toeriste; verblyfondernemings; lugdienste; verpligtend; vrywillig; FTT



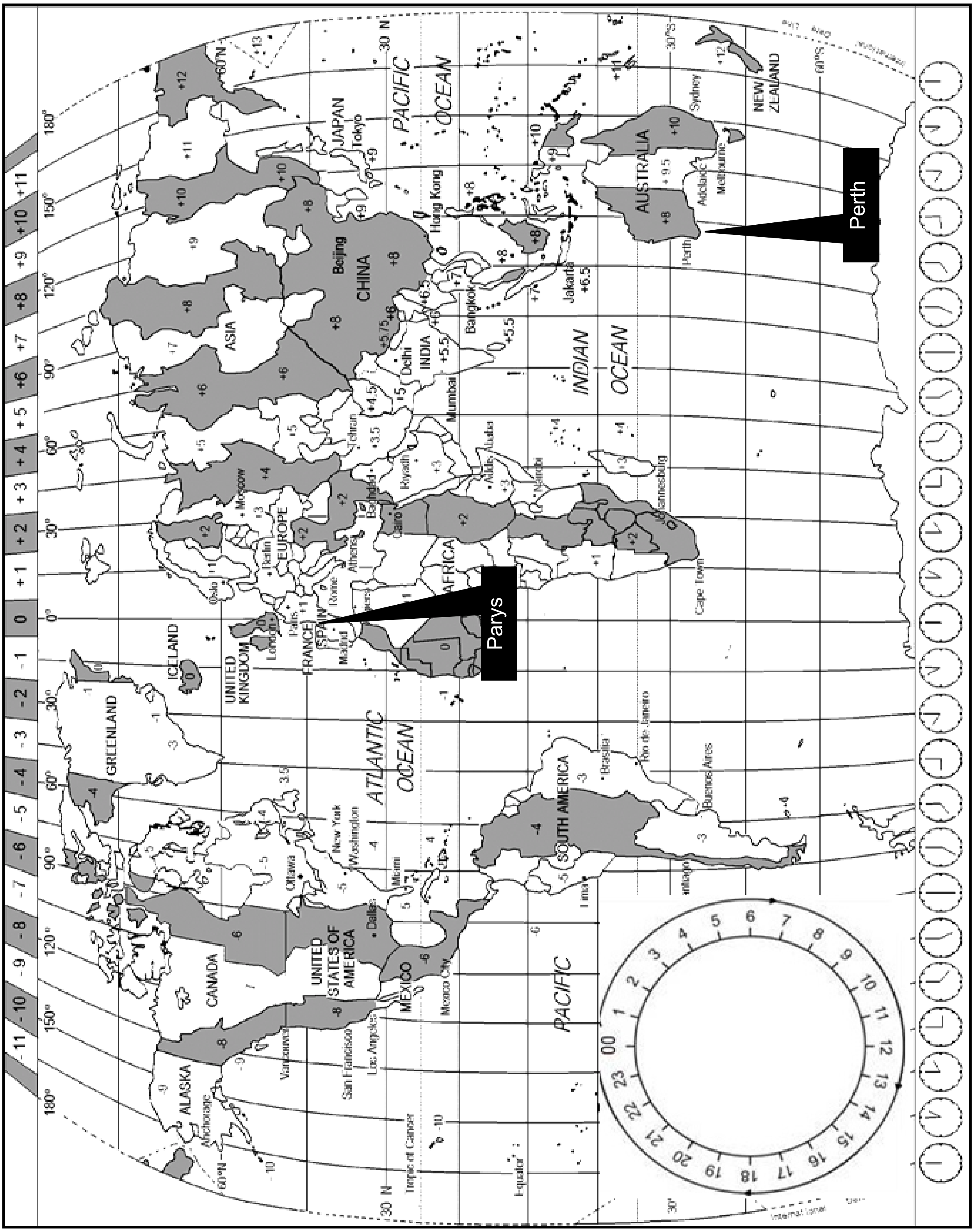
(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTAVERHANDELING

VRAAG 2

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



DIE 2019 FIFA-WÊRELDBEKERTOERNOOI VIR VROUE

Suid-Afrikaanse sokkerondersteuners gaan na Parys, Frankryk, vlieg om na sommige van die Wêreldbekerwedstryde te gaan kyk. Hulle sal om 20:00 op Woensdag, 5 Junie 2019 vanaf die OR Tambo Internasionale Lughawe vertrek. Hulle totale vliegtyd sal 11 uur wees. Hulle gaan in Frankryk bly vir die duur van die Wêreldbeker. Daarna gaan hulle 'n paar dae in drie lande in die noord-ooste van Europa deurbring wat grense met Frankryk deel.

LET WEL: Frankryk pas DBT toe.

FIFA™
VROUE WêRELDBEKER
FRANKRYK 2019

Toernooi besonderhede

Gasheerland	Frankryk
Datums	7 Junie - 7 Julie
Spanne	24 (van 6 konfederasies)
Plek(ke)	9 (in 9 gasheerstede)
Openingseremonie:	7 Junie 2019 om 18:00

2.1.1 Noem die visum waarvoor Suid-Afrikaners sal moet aansoek doen om Frankryk te mag binnegaan. (1)

2.1.2 Maak 'n lys van DRIE stawende dokumente wat saam met die aansoek vir die visum in VRAAG 2.1.1 ingedien moet word. (3)

2.1.3 (a) Bereken hoe laat kykers in Perth, Australië, na die lewendige uitsending van die openingseremonie op televisie sal kan kyk. (5)

(b) Bereken hoe laat die Suid-Afrikaanse ondersteuners in Parys, Frankryk, sal aankom.

LET WEL: Toon ALLE berekeninge (7)

2.2

DAGLIGBESPARINGSTYD
Dagligbesparingstyd 2019 in Frankryk begin om 02:00 op **Sondag, 31 Maart** en sal om 03:00 op **Sondag, 27 Oktober** eindig.

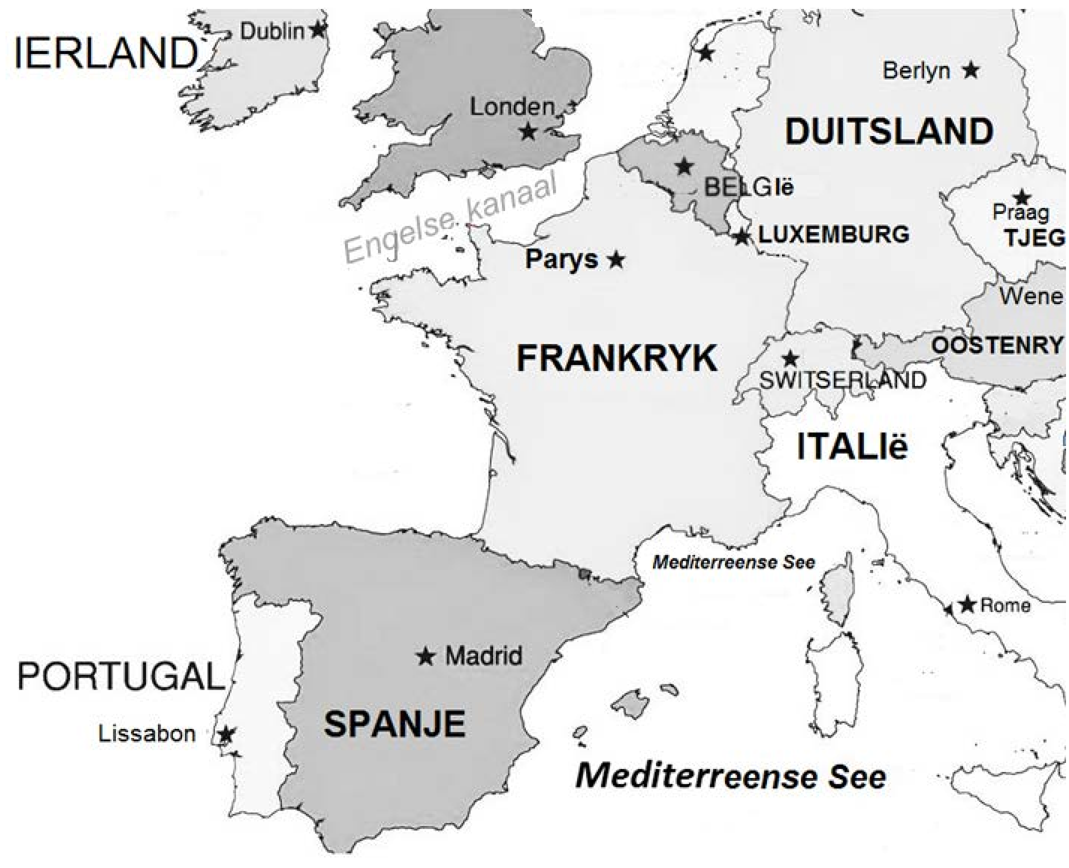
2.2.1 Verduidelik EEN rede waarom Suid-Afrikaanse sokker-ondersteuners wat die Wêreldbeker bywoon van DBT in hulle reisbeplanning bewus sal moet wees. (2)

2.2.2 Verduidelik TWEE tyd-verwante voordele vir Suid-Afrikaanse ondersteuners terwyl hulle by die 2019 FIFA-Wêreldbekertoernooi vir Vroue in Parys is. (4)

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

Die Suid-Afrikaanse sokkerondersteuners wil langer in Europa vertoef na die afloop van die 2019 FIFA-Wêreldbekertoernooi vir Vroue. Hulle beplan om DRIE lande in die noord-ooste van Europa te besoek wat grense met Frankryk deel. Hulle gaan die EuroRail gebruik om na hierdie lande te reis.

KAART VAN LANDE WAT GRENSE MET FRANKRYK DEEL



[Aangepas uit http://nissanmaxima.me]

2.3.1 Logiese roetebeplanning is 'n belangrike oorweging vir internasionale reise.

Kies DRIE lande in noordoos-Europa wat 'n grens met Frankryk deel, wat die Suid-Afrikaners kan besluit om te besoek.

Skryf slegs die vraagnommer en die name van die lande neer. (3)

2.3.2 Noem die buurland wat NIE die euro as geldeenheid gebruik NIE. (1)

2.4 Bestudeer die prent hieronder en antwoord die vrae wat volg.

VLUGVOOSHEID EN VLUGUITPUTTING

Langafstandvlugte kan 'n invloed op die fisiese welstand van 'n toeris hê.

[Bron: http://www.huffingtonpost.co.za]

2.4.1 Verduidelik die verskil tussen *vlugvoosheid* en *vluguitputting*. (4)

2.4.2 (a) Verwys na die prent en gee TWEE simptome van vlugvoosheid. (4)

(b) Noem TWEE maniere waarop die simptome wat in VRAAG 2.4.2(a) gegee is, verminder kan word. (4)

[38]

VRAAG 3

3.1 Bestudeer die prent en die wisselkoerstabel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

FOOITJIES ('TIPS')

'n Internasionale besoeker het 'n fooitjie vir die kelner op die tafel in 'n restaurant in Suid-Afrika gelos.

LAND	**VALUTAKODE**	**BAK**	**BVK**
Verenigde Koninkryk	GBP	16.00	16.06
Europese lande	EUR	13.60	13.70

3.1.1 Identifiseer die valuta wat vir die kelner op die tafel gelos is. (1)

3.1.2 (a) Tel die totale waarde van die buitelandsevaluta-note en -kleingeld wat op die tafel gelos is, bymekaar. (1)

(b) Bereken hoeveel die kelner in rand kan verwag wanneer die eienaar van die restaurant die valuta namens hom/haar omruil. (3)

3.2 'n Britse toeris het 27 Britse pond vir die kelner op die tafel gelos.

3.2.1 Bereken die bedrag wat die kelner in rand ontvang het.

Toon ALLE berekeninge en rond jou antwoord tot TWEE desimale plekke af. (3)

3.2.2 (a) Vergelyk die twee scenario's hierbo ten opsigte van die waarde van die fooitjies wat die kelner ontvang het. (2)

(b) Verduidelik hoe die fooitjies ('tips') wat die kelner ontvang het, tot die vermenigvuldigereffek in die nabygeleë gemeenskap kan bydra. (2)
[12]

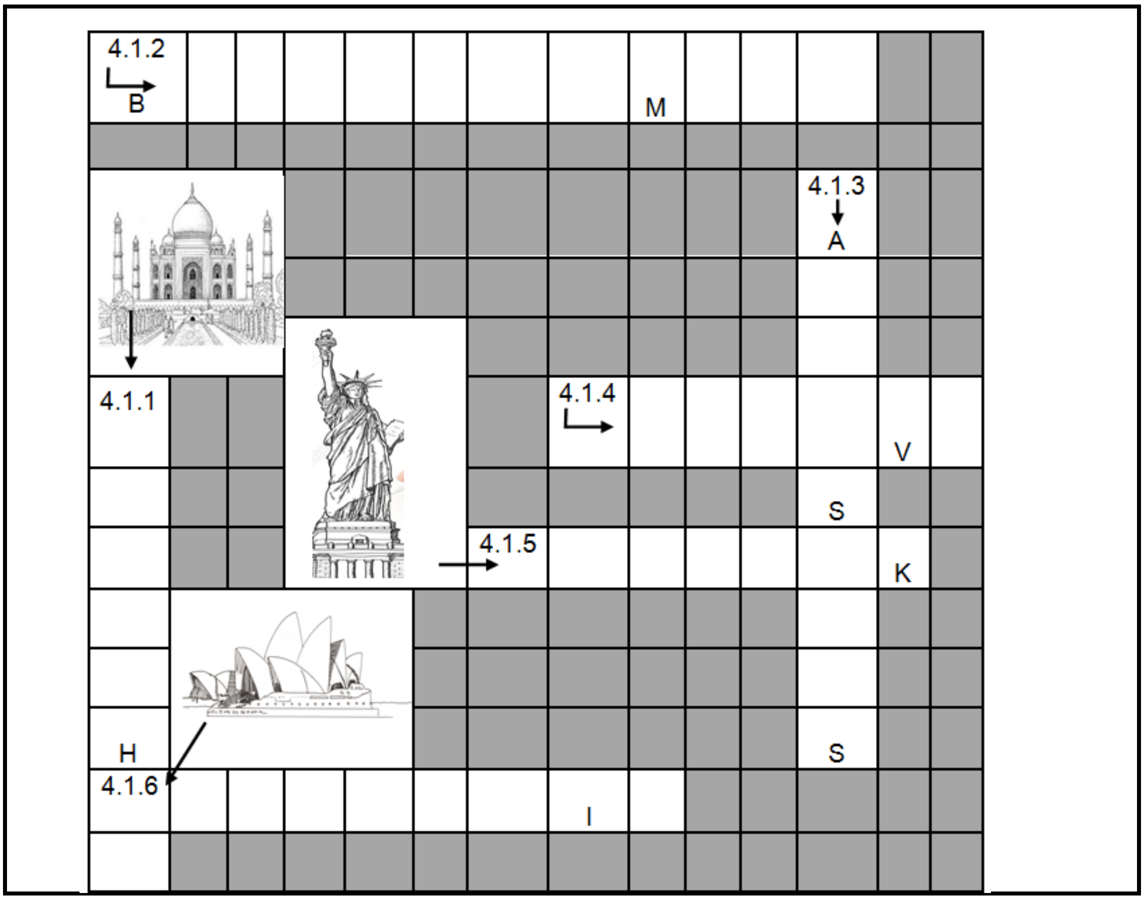
TOTAAL AFDELING B: 50

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

VRAAG 4

4.1 Verwys na die leidrade hieronder en voltooi die blokkiesraaisel.

Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommers (4.1.1 tot 4.1.6) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 4.1.7 Eiffel-toring.



LEIDRADE

AF	DWARS
4.1.1 Gebou ter herdenking van die sultan se vrou 4.1.3 Toeristebesienswaardigheid ook bekend as Uluru	4.1.2 Die struktuur wat afgebreek is om die val van kommunisme te simboliseer 4.1.4 Ikoon in Portugal 4.1.5 Stad waar hierdie standbeeld geleë is 4.1.6 Land waar hierdie multikuns-sentrum geleë is

(6 x 1) (6)

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

IS OPTELGOED HOUGOED?

Vyfduisend artefakte* wat baie jare gelede by Machu Picchu opgegrawe is, word by die Universiteit van Yale se museum in die VSA bewaar. Die rede hiervoor is dat toe dit oorspronklik ontdek is, die Universiteit van Yale in die 1900's die regte tot eienaarskap by die regering van Peru gekoop het.

Akademici van Peru was destyds so gefassineer deur hulle antieke kultuur en erfenis dat hulle daarteen gekant was dat die artefakte uit die land geneem word. Sommige mense van Peru was van mening dat dit 'n belediging vir hulle was om Noord-Amerika toe te moet gaan om dit, wat eens in Peru en deel van die geskiedenis van hulle voorvaders was, te gaan bestudeer.

Onderhandelinge is 'n paar jaar gelede tussen die Universiteit van Yale en die regering van Peru begin om sommige van die artefakte na die nuut gerestoureerde (herstelde) museum by Machu Picchu terug te bring. Yale is egter huiwerig om sekere van die artefakte terug te gee aangesien hulle b beweer dat hulle die wettige eienaars van die artefakte is. Peru het met 'n hofgeding (hofsaak) teen Yale gedreig indien 'n ooreenkoms nie bereik word nie. Tot dusver is daar nog geen ooreenkoms bereik nie en die stryd om die artefakte na hul wettige eienaars terug te bring, duur voort.

**Kultuurvoorwerpe van belang*

[Aangepas uit www.kimmacquarrie.com/peru-yale]

4.2.1 Noem die antieke kultuurgroep wat met Machu Picchu verbind word. (1)

4.2.2 Noem die kontinent waar Machu Picchu geleë is. (1)

4.2.3 Verduidelik waarom hierdie ikoon gebou is. (2)

4.2.4 Hierdie ikoon is hoog in die berge van Peru ontdek.

Bespreek EEN rede waarom hierdie kultuurgroep sou verkies het om so hoog in die berge te woon. (2)

4.2.5 Identifiseer TWEE maniere in die artikel waarop die regering van Peru probeer om die belangrikheid van hierdie ikoon te laat herleef. (4)

4.2.6 In 'n paragraaf, verduidelik die meningsverskil oor die artefakte van Machu Picchu.

Jou paragraaf moet op die volgende fokus:

- 'n Bespreking oor die meningsverskil tussen Yale en Peru ten opsigte van die ikoon. (2 x 2)
- EEN argument ten gunste van Peru se standpunt. (2)

LET WEL: EEN punt sal toegeken word vir die formaat van die paragraaf wat volledige, goed saamgestelde sinne sonder 'bullets' of nommers bevat. (1) (7)

[23]

VRAAG 5

Bestudeer die inligtingsbord hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

[Aangepas uit www.unesco.org]

5.1 Noem die tipe Wêrelderfenisterrein wat op die inligtingsbord getoon word. (1)

5.2 Noem die provinsie waar die terrein in VRAAG 5.1 geleë is. (1)

5.3 Gee EEN rede waarom die UNESCO-logo's op die inligtingsbord verskyn. (2)

5.4 Op die inligtingsbord hierbo beweer UNESCO: 'Hierdie werke toon die evolusie van menslike beskawings en vestiging oor baie jare heen …'

Stel TWEE kenmerke van hierdie terrein voor wat die evolusie van menslike beskawings aandui. (4)

5.5 Verduidelik TWEE maniere waarop hierdie terrein van globale belang vir die nageslag is. (4)

[12]

VRAAG 6

Bestudeer die inligting uit die TOMSA-boekie hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Suid-Afrika

Inspirerende nuwe maniere

Ons Inisiatiewe:

- Die Toerismeveiligheidsinisiatief (TVI/'TSI') is 'n nasionale misdaadvoorkomings- en slagofferondersteuningsprogram vir die toerismebedryf in Suid-Afrika. TVI help om misdaad in ons bedryf en land as 'n geheel uit te wis deur bronne in samewerking met die Suid-Afrikaanse Polisiediens te gebruik.
- Om die groei en ontwikkeling van die toerismesektor te bevorder, die bemarkingsbegroting te vergroot en sodoende die aantal toeriste na Suid-Afrika te verhoog.
- Om verhoudings met die Toerismebesigheidsraad van Suid-Afrika (TBRSA/ 'TBCSA') te versterk.
- Om heffinginvorderaars 10% afslag aan te bied wanneer hulle by plaaslike en internasionale handelskoue as deel van die Suid-Afrikaanse uitstalruimte kom uitstal.

6.1 Naam die organisasie wat in die logo verteenwoordig word. (1)

6.2 Noem TWEE maniere waarop die Toerismeveiligheidsinisiatief toerismebesighede sal bevoordeel. (4)

6.3 Uit die inligting, identifiseer die volgende:

6.3.1 EEN openbare entiteit wat saam met Suid-Afrika se bemarkingsliggaam werk om die toerismebedryf in Suid-Afrika te laat groei en ontwikkel (1)

6.3.2 EEN organisasie wat saam met Suid-Afrika se bemarkingsliggaam werk om die toerismebedryf in Suid-Afrika te laat groei en ontwikkel (1)

6.4 Bespreek TWEE maniere hoe toerismebesighede uit die inisiatiewe in die artikel voordeel kan trek. (4)

6.5 Gee die naam van die volgende:

6.5.1 Die internasionale reishandelskou in Duitsland waar Suid-Afrika bemark word. (1)

6.5.2 Die plaaslike reishandelskou in Durban. (1)

6.6 Gee TWEE voorbeelde van e-bemarking wat gebruik word om Suid-Afrika as 'n voorkeurbestemming te bemark. (2)
[15]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

Bestudeer die prente van werknemers by 'n reisagentskap hieronder en antwoord die vrae wat volg.

ME. TEISTERING	**MNR. LUIAARD**

7.1 Verduidelik die belangrikheid van 'n gedragskode by 'n reisagentskap. (2)

7.2 Bespreek TWEE maniere waarop die onprofessionele gedrag van die personeel in die prente hierbo 'n negatiewe invloed op die werksetiek van ander personeellede in die reisagentskap kan hê, ten opsigte van:

7.2.1 Teistering (4)

7.2.2 Luiheid (4)

7.3 Verduidelik TWEE maniere waarop die werkgewer die gevalle van onprofessionele optrede hierbo doeltreffend kan hanteer om produktiwiteit by die reisagentskap te verseker. (4)
[14]

VRAAG 8

Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

DIE 'SWOP SHOP' – HELP KINDERS OMGEE

Toeriste wat Gansbaai vir haaihokduik besoek, word aangemoedig om die Gansbaai 'White Shark Swop Shop' te besoek.

Die Swop Shop is al sedert November 2007 in bedryf en bevorder ontwikkeling binne die plaaslike gemeenskap.

Die kinders van Masekhane maak bottels, blikke, plastiek- en ander herwinbare materiaal bymekaar in sakke wat by die Swop Shop afgelewer word. In ruil daarvoor, verdien hulle kooppunte wat hulle in die winkel kan spandeer. Die winkel hou voorraad aan soos skryfbehoeftes, basiese kosvoorraad en klere.

Die organiseerders van die projek glo dat die items wat bymekaargemaak word in ruil vir iets in die winkel, die plaaslike kinders waardevolle lewenslesse leer, soos:

- Handelsvaardighede
- Die belangrikheid van herwinning
- Trots te wees op die netheid van hulle omgewing
- Om keuses te maak oor wat om in die winkel te koop
- Om hulle kooppunte te bestuur en om vir groter items in die winkel te spaar

Die White Shark Swop Shop-KMB('CSI')-inisiatief kombineer bewaring, maatskaplike verbetering en opvoeding op 'n unieke manier.

[Aangepas uit www.whitesharkproject.co.za]

8.1 8.1.1 Uit die uittreksel hierbo is dit duidelik dat die primêre fokus van die White Shark-projek die omgewings- en maatskaplike pilaar van volhoubare toerisme is.

Identifiseer EEN voorbeeld hoe die ekonomiese pilaar by die Swop Shop toegepas word. (2)

8.1.2 Verduidelik DRIE maniere, uit 'n ekonomiese perspektief, waarop die White Shark Swop Shop- projekorganiseerders die kinders van Masekhane bemagtig om in selfonderhoudende individue te ontwikkel. (6)

8.2 Lees die slagspreuk hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

VERANTWOORDELIKE REIS:
PLAAS TERUG IN REIS WAT JY DAARUIT KRY

Stel TWEE maniere voor waarop toeriste kan 'terugplaas in reis wat hulle daaruit kry', deur:

8.2.1 Die plaaslike gemeenskap te ondersteun (4)

8.2.2 Die omgewing te bewaar (4)
[16]

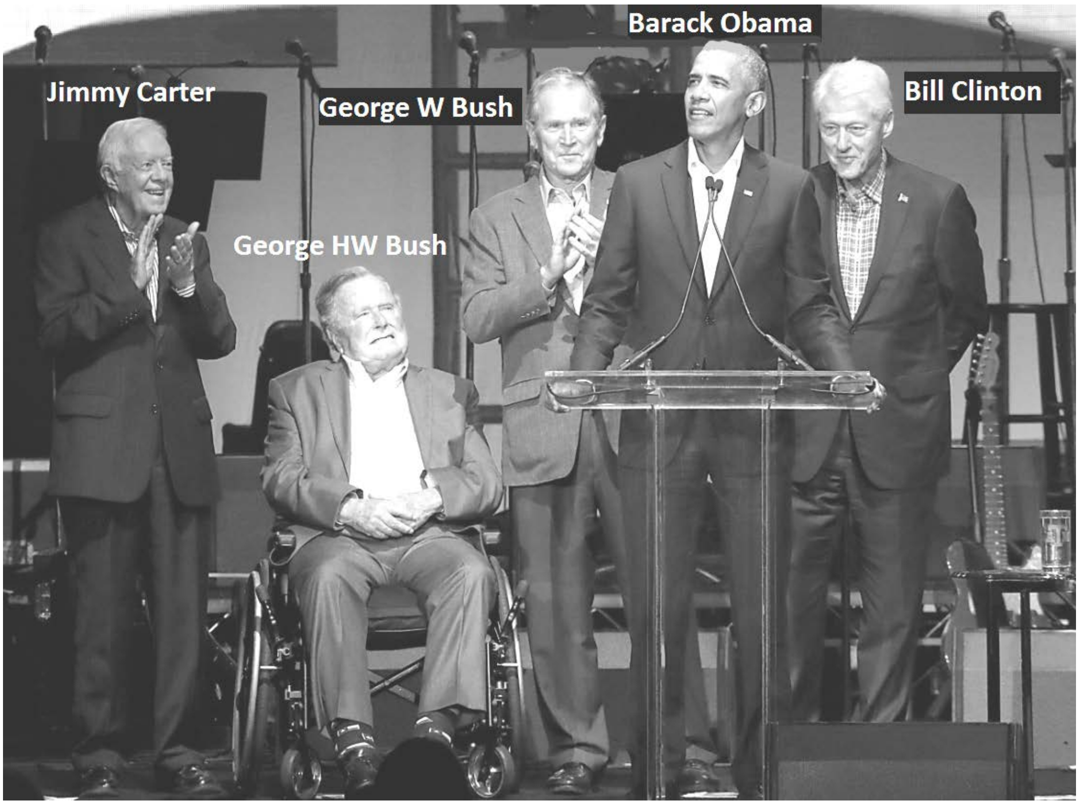
TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

Lees die koerantberig hieronder en antwoord die vrae wat volg.

VYF VORIGE PRESIDENTE VAN DIE VERENIGDE STATE VAN AMERIKA SAMEL FONDSE IN NA VERWOESTENDE ORKANE



Die vyf lewende voormalige (vorige) Amerikaanse presidente verskyn saam op die verhoog by 'n fondsinsamelingsgeleentheid.

Orkaan Harvey het in 2017 Texas getref, Orkaan Irma het Florida getref en Orkaan Maria het gedeeltes van die Karibiese Eilande verwoes. Dit het etlike honderde sterftes en skade van miljarde dollar aangerig.

Fondse is tydens hierdie geleentheid ingesamel vir diegene wat deur hierdie orkane geaffekteer is.

[Aangepas uit www.theguardian.com]

9.1 9.1.1 Gee 'n beskrywing van 'n orkaan. (2)

9.1.2 Bespreek TWEE redes waarom 'n gedeelte van die geld, wat deur die voormalige presidente ingesamel is, op toerisme-infrastruktuur in gebiede wat deur die orkane geaffekteer is, bestee moet word. (4)

9.2 Suid-Afrika het in die laaste jare sy eie deel natuurrampe beleef, soos die verwoestende veldbrande gedurende 2017 in Knysna.

Stel DRIE maniere voor waarop die toerismebedryf in Knysna van die veldbrandramp kan herstel. (6)

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

JOHANNESBURG IS TOPS

Volgens MasterCard, was Johannesburg in 2016, vir die vierde jaar, die bestemmingstad wat die meeste uit 13 stede in Afrika besoek is.

2015	2016	JAAR-TOT-JAAR-GROEI
3,39 miljoen besoekers	3,6 miljoen besoekers	6,2% toename

Die top bronmarkte na Johannesburg, besoekersgetalle en besteding word in die tabel hieronder gegee.

TOP 5 STEDE VANWAAR JOHANNESBURG SE BESOEKERS IN 2016 AFKOMSTIG WAS	GESKATTE INTERNASIONALE OORNAG-BESOEKER-GETALLE	INTERNASIONALE BESOEKER-BESTEDING IN VS-DOLLAR
1. Londen (Verenigde Koninkryk)	373 000	USD285 miljoen
2. Harare (Zimbabwe)	294 000	USD106 miljoen
3. Frankfurt (Duitsland)	233 000	USD84 miljoen
4. Maputo (Mosambiek)	185 000	USD41 miljoen
5. Parys (Frankryk)	163 000	USD155 miljoen

[Aangepas uit www.newsroom.mastercard.com]

9.3.1 Noem die maatskappy wat die statistiek in die inligting hierbo saamgestel het. (1)

9.3.2 Gee die betalingsmetode wat met die onderneming in VRAAG 9.3.1 geassosieer word. (2)

9.3.3 (a) Noem of die top 5 bronmarkte volgens besoekersgetalle of besteding gerangskik is. (1)

(b) Gee EEN rede vir die antwoord op VRAAG 9.3.3(a). (2)

9.3.4 Identifiseer die volgende markte:

(a) Die mark met die laagste besteding (1)

(b) Die mark met die hoogste besteding (1)

9.3.5 Noem EEN manier waarop die stad Johannesburg die markte met die laagste besteding se bestedingspatrone kan verhoog. (2)

[22]

VRAAG 10

Lees die artikel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

HOTELLE MOET HULLE AANLYN REPUTASIES BESTUUR

Die meeste toeriste lees aanlyn beoordelings as deel van hulle reisbeplanning. Hulle besoek webtuistes waar beoordelings en graderings langs tariewe en besprekingsopsies genoem word.

Hierdie aanlyn beoordelings sal 'n invloed op die toeris se keuse van verblyf hê. Daarom moet 'n hotel sy aanlyn reputasie bestuur deur op alle beoordelings wat op die internet geplaas word, te reageer.

[Aangepas uit www.reknown.com]

10.1 Noem EEN manier waarop terugvoering van klante reisbeplanning beïnvloed. (2)

10.2 Stel EEN manier voor waarop 'n hotel op die volgende moet reageer:

10.2.1 'n Positiewe aanlyn beoordeling van die hotel (2)

10.2.2 'n Negatiewe aanlyn beoordeling van die hotel (2)

10.3 Verduidelik EEN rede waarom reaksie op aanlyn beoordelings by VRAAG 10.2 'n manier is om 'n hotel se aanlyn reputasie te bestuur. (2)
[8]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN

TOERISME

2018

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 15 bladsye.

Kopiereg voorbehou

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	B✓/Toeristevisum	KTB	
1.1.2	D✓/Hou afskrifte van reisdokumente by jou.	KTB	
1.1.3	C✓/doeane	KTB	
1.1.4	A✓/Daaglikse	KTB	
1.1.5	D✓/die ekonomiese resessie in Suid-Afrika	BVV	
1.1.6	C✓/Eiffel-toring	TB	
1.1.7	C✓/Everest	TB	
1.1.8	D✓/Meksiko	TB	
1.1.9	C✓/Auschwitz	TB	
1.1.10	A✓/Machu Picchu beperk die aantal toeriste wat die besienswaardigheid besoek.	TB	
1.1.11	B✓/die hantering van alle indiwidue op 'n respekvolle en regverdige manier.	TS	
1.1.12	D✓/die besparing en bewaring van bronne vir die nageslag	VVT	
1.1.13	A✓/sjef se uniform	TS	
1.1.14	D✓/kernverpligtinge	TS	
1.1.15	A✓/omgewingsbeleidstukke	TS	
1.1.16	A✓/burgerlike konflik	PSI	
1.1.17	C✓/Groot agt lande	PSI	
1.1.18	B✓/Wildbesigtiging en tradisionele danse	PSI	
1.1.19	C✓/wat die tevredenheidsvlakke van gaste by die onderneming is.	KK	
1.1.20	D✓/Vermenigvuldigereffek	PSI	(20 x 1) [20]

1.2

1.2.1	UNWTO✓	KTB	
1.2.2	Toring van Londen✓	TB	
1.2.3	wêreld sportgebeurtenis ✓	PSI	
1.2.4	UTK✓	KTB	
1.2.5	Brasilië✓	PSI	(5)

1.3

1.3.1	Etes✓	PSI	
1.3.2	lug✓	PSI	
1.3.3	Londen✓	PSI	
1.3.4	bykry ✓	PSI	
1.3.5	klimaatsverandering ✓	PSI	(5)

1.4

1.4.1	F✓	TB	
1.4.2	D✓	TB	
1.4.3	E✓	TB	
1.4.4	A✓	TB	
1.4.5	C✓	TB	(5)

1.5

1.5.1	1%✓	B	
1.5.2	bemarking ✓	B	
1.5.3	verblyfondernemings✓	B	
1.5.4	vrywillig✓	B	
1.5.5	toeriste✓	B	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Schengen ✓ Visum **KTB** (1)
- French Schengen Visum

2.1.2 Geldige paspoort✓ **KTB**
Bankstate / bewys van voldoende fondse✓
Bewys van werk✓ (3)
- Bewys van verblyf
- Bewys van huisadres
- Betaalde vliegkaartjie
- Bewys van reisversekering
- Voltooide visumaansoekvorm
- Uitnodigingsbrief
- Onverkorte geboortesertifikaat (vir minderjariges)
- Toestemmingsbrief van ouers (vir minderjarige)

LET WEL: Moenie "*paspoort" alleenlik aanvaar nie*

2.1.3 (a) **KTB** (5)

Frankryk +1	Perth +8
Tydsverskil Openingseremonie in Perth DBT in Frankryk:	= 7 ure✓ = 18:00 (+✓) 7 uur = 01:00✓ = 01:00 (-✓) 1 uur DBT = 00:00✓
OF 00:00 ✓✓✓✓✓ ***LET WEL**: Moenie 24:00 aanvaar nie*	

Alternatiewe metode **KTB**

Frankryk +1	Perth +8
DBT in Frankryk: Tydsverskil Openingseremonie in Perth	+1 (+1✓) uur DBT = +2✓ = 6 ure✓ = 18:00 (+✓) 6 ure = 00:00 ✓
OF 00:00 ✓✓✓✓ ✓ ***LET WEL**: Moenie 24:00 aanvaar nie*	

(b) KTB

Suid-Afrika +2	Frankryk +1
Tydsverskil	= 1 uur✓
	= 20:00 (-✓) 1 uur
Tyd in Suid-Afrika	= 19:00✓
Vliegtyd	= 19:00 (+✓) 11 ure
	= 06:00✓
DBT in Frankryk:	= 06:00 + (1 uur✓)
Aankomstyd in Frankryk	07:00✓
OF 07:00 ✓✓✓✓✓✓✓	

(7)

Alternatiewe metode KTB

Suid-Afrika +2	Frankryk +1
Tel DBT in Frankryk by	+1 (+1 uur DBT)✓
	= +2✓
Tydsverskil	= 0 ure✓
	= 20:00 (-✓) 0 ure
Tyd in Frankryk	= 20:00✓
Vliegtyd	= 20:00 (+✓) 11 ure
Aankomstyd in Frankryk	07:00✓
OF 07:00 ✓✓✓✓✓✓✓	

2.2 2.2.1 Frankryk pas DBT toe en draai horlosies een uur vorentoe. Daarom is daar geen tydsverskil tussen die twee lande nie. ✓✓ KTB (2)

- Frankryk pas DBT toe en albei lande sal op (+2) van UTK lê.
- Frankryk pas DBT gedurende hierdie tydperk toe en albei lande sal dieselfde tyd hê.

2.2.2 Die ondersteuners het nie nodig om hulle horlosies na die plaaslike tyd te verander nie.✓✓ KTB
Die ondersteuners het nie nodig om tydverskille in ag te neem wanneer hulle huis toe bel nie.✓✓ (4)

- Besigheidsure sal in beide lande dieselfde wees.

2.3 2.3.1 België ✓ KTB (1)
Luxemburg ✓ (1)
Duitsland ✓ (1)

- Switserland
- Italië

LET WEL: *Aanvaar enige kombinasie van drie lande wat grense met Frankryk deel en waar van spoorvervoer gebruik gemaak kan word.*

2.3.2 Switserland✓ KTB (1)

2.4 2.4.1 **Vlugvoosheid: Vlieg lang afstande oor baie tydsones** KTB

Vlugvoosheid word veroorsaak deur oor baie tydsones te vlieg en van oos na wes en omgekeerd op langafstandvlugte te reis. ✓✓

- Inmenging met die natuurlike ritmes van die liggaam as gevolg van vlieg oor baie tydsones.

Vluguitputting: Lang afstande (geen of slegs 'n paar tydsones)

Vluguitputting word veroorsaak deur lang afstande te reis op langafstand vlugte wat oor geen of slegs 'n paar tydsones vlieg. ✓✓

- Algemene moegheid van die liggaam as gevolg van 'n langafstand vlug. (4)

2.4.2 (a) Uitputting/moegheid/slaaploosheid✓✓ KTB

Geswelde bene en voete✓✓

- Disoriëntasie/verwarring
- Onderbreking van slaappatrone/tekort aan slaap
- Pynlike spiere
- Hoofpyne
- Verlies aan eetlus (4)

(b) Gebruik hulpmiddels om te slaap - oogbedekkings, oorpluisies, nekkussings en opblaas kussings is handig om genoeg kwaliteit slaap gedurende 'n vlug te kry. ✓✓ KTB

Kry genoeg oefening gedurende die vlug ✓✓

- Beperk alkohol inname / swaar maaltye
- Kry genoeg slaap voor die vertrektyd
- Stort gedurende oorstaantye
- Drink genoeg water gedurende die vlug (4)

[38]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Euro✓ BVV (1)
- EUR
- €

3.1.2 (a) 30 Euro ✓ BVV (1)

(b) 30 (x✓) (13.60✓) = ZAR 408.00✓ (3)

3.2 3.2.1 27 (x✓) (16.00✓) = ZAR 432.00✓ BVV (3)

3.2.2 (a) Hy het meer waarde in rand van die Britse toeris ontvang as van die Europese toeris. ✓✓ BVV
- Die fooitjiebedrag wat hy in euro ontvang het, was meer as die fooitjiebedrag wat hy in Britse pond ontvang het. (2)

(b) Die fooitjies wat die kelner ontvang het, stel die vermenigvuldiger effek in werking en gee aan die kelner meer bestedingskrag in die plaaslike gemeenskap, wat baie besighede en huishoudings bevoordeel. ✓✓ BVV

LET WEL: *Aanvaar voorbeelde wat verband hou met die toepassing van die vermenigvuldiger effek.* (2)
[12]

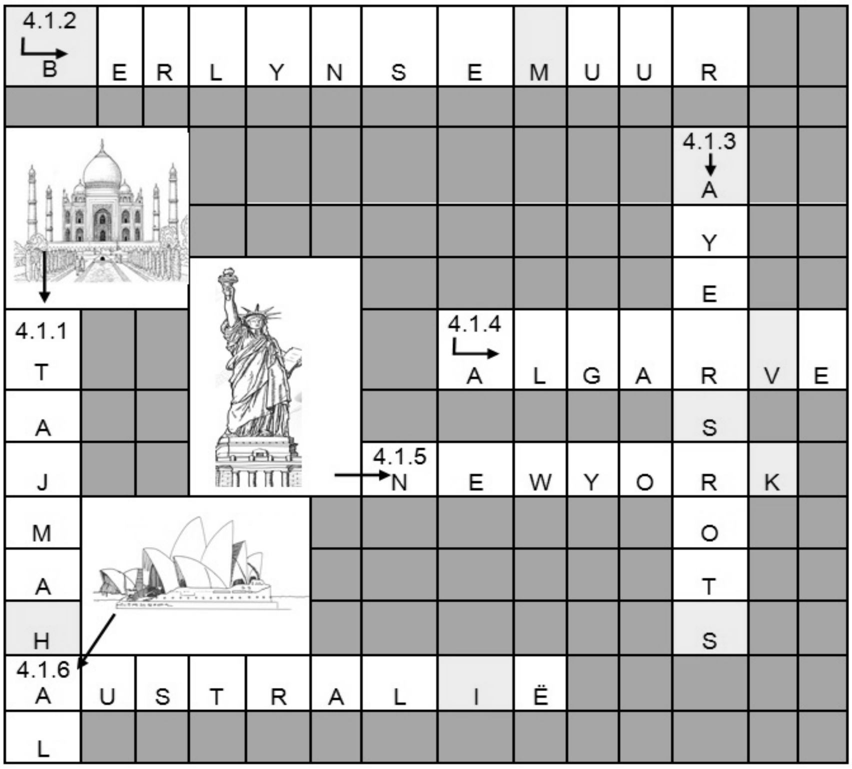
TOTAAL AFDELING B: 50

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

VRAAG 4

4.1	4.1.1	Taj Mahal✓	TB	
	4.1.2	Berlynse Muur✓	TB	
	4.1.3	Ayers Rots✓	TB	
	4.1.4	Algarve✓	TB	
	4.1.5	New York✓	TB	
	4.1.6	Australië✓	TB	(6)

OF



4.2	4.2.1	Inkas✓	TB	(1)
	4.2.2	Suid-Amerika✓	TB	(1)
	4.2.3	Dit is gebou as 'n stad vir menslike vestiging. ✓✓	TB	(2)
	4.2.4	Dit is hoog in die berge gebou as 'n beskermingsmaatreël teen ander magte wat die stad kon inval. ✓✓ • Die hoogte van die berge het 'n godsdienste belangrikheid, daarom die vesting bo in die berge.	TB	(2)

4.2.5 Hulle het die museum naby Machu Picchu gerestoureer en opgegradeer. ✓✓ **TB**
Hulle probeer om die artefakte by die Universiteit van Yale terug te kry. ✓✓
- Hulle dreig met 'n hofgeding teen die Universiteit van Yale indien hulle nie die artefakte teruggee nie. (4)

4.2.6 **Die meningsverskil rondom die ikoon tussen Yale en Peru wat in die artikel genoem word.** TB
Die mense van Peru glo dat hulle die wettige eienaars van die artefakte is aangesien dit in hulle land gevind is. ✓✓
Die Universiteit van Yale glo dat hulle die wettige eienaars van die artefakte is, aangesien hulle die regte tot eienaarskap by die regering van Peru gekoop het. ✓✓
- Die kwessie is oor eienaarskap van die artefakte. (4)

LET WEL: *Twee perspektiewe moet aangedui word – een van die Peruviaanse regering en een van die Yale universiteit.*

EEN argument ten gunste van Peru se standpunt
Dit is deel van Peru se antieke erfenis en moet beskerm word en volhoubaar vir hulle nageslagte wees. ✓✓
- Toe dit destyds gevind is, het die mense van Peru nie oor die kundigheid beskik met betrekking tot die waarde van die artefakte nie.
- Hulle het nie van eienaarskapregte geweet nie.
- Dit is onregverdig om hulle nou te verbind tot iets waarvan hulle geen kennis gehad het nie. (2)

Paragraaf formaat
Volledige, goed-saamgestelde sinne is gebruik, geskryf as 'n volledige paragraaf sonder 'bullets' of nommers. ✓ (1)
[23]

VRAAG 5

5.1 Kulturele Wêreld Erfenisterrein✓ **KE** (1)
- Kulturele

5.2 Limpopo✓ **KE** (1)

5.3 UNESCO was verantwoordelik om die terrein as 'n Wêrelderfenisterrein te verklaar. ✓✓ **KE** (2)
- Dit is deur UNESCO as 'n Wêrelderfenisterrein opgeteken.
- UNESCO is die beheerliggaam van hierdie terrein.
- UNESCO kan gekontak word met betrekking tot die terrein.
- Gee aan die terrein status en kredietwaardigheid.

5.4 Bewyse van 'n vroeë menslike vestiging in die vorm van 'n koninkryk insluitend paleise, is ontdek. ✓✓ **KE**
'n Gevorderde vroeë beskawing met bewyse van gereedskap uit die Ystertydperk en artefakte wat op ekonomiese voorspoed dui. ✓✓ (4)
- Bewyse van handel as 'n ekonomiese aktiwiteit.

5.5 Die nageslag sal 'n inkomste verdien uit toeristegidswerk of ander ekonomiese aktiwiteite by Mapungubwe Kulturele Landskap. ✓✓ **KE**
Dit spoor die geskiedenis van menslike ontwikkeling na vanaf die ystertydperk tot die huidige – wat die nageslag in staat stel om 'n terugskouing oor die verlede te hou en om vir die toekoms te kan beplan. ✓✓
- Dit kan as 'n bron vir wetenskaplike studie deur die nageslag gebruik word en die ontwikkeling van vaardighede. (4)

[12]

VRAAG 6

6.1 Suid-Afrikaanse Toerisme✓ **B** (1)
- SAToerisme

6.2 Deur aandag te skenk aan toeriste se veiligheid in Suid-Afrika, sal die aantal toeriste wat die land besoek laat toeneem.✓✓ **B**
Verander negatiewe persepsies oor misdaad in SA en verhoog sodoende die winste van toerismebesighede. ✓✓ (4)

6.3 6.3.1 Suid-Afrikaanse Polisiediens✓ **B**
- SAPD
- Polisiediens (1)

6.3.2 TBRSA/'TBCSA'✓ **B**
- Toerisme Besigheidsraad van Suid-Afrika (1)

6.4 Die geld wat deur die heffing ingevorder word, word gebruik om toerisme in Suid-Afrika te ondersteun en te laat groei. ✓✓ **B**
Versterk die potensiaal van toerismebesighede.✓✓
- Dit bied belonings aan toerismebesighede.
- Dit voorsien lewensvatbare platforms vir bemarking en netwerk-geleenthede vir toerismebesighede. (4)

6.5 6.5.1 ITB✓ **B** (1)

6.5.2 INDABA✓ **B** (1)

6.6 Sosiale media platforms ✓ **B**
Televisie ✓
- Radio-uitsendings

LET WEL: *Aanvaar voorbeelde van sosiale media platforms.* (2)

[15]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

7.1 Dit gee aan werknemers riglyne oor aanvaarbare optrede in die werksplek om orde te verseker.✓✓ **TS**
- Om te verseker dat 'n besigheid se bedrywighede glad verloop en dat die besigheid winsgewend bly.
- Dit word deur die reisagentskap gebruik om hulself te vrywaar in gevalle van regsaksie deur werknemers. (2)

7.2 7.2.1 'n Toename in bedankings kan soeke na nuwe personeel, indiensneming en opleidingskostes vir die besigheid tot gevolg hê. ✓✓ **TS**
'n Toename in afwesighede by die werksplek kan 'n afname in produksie tot gevolg hê. ✓✓
- Laer produktiwiteit deur werknemers, omdat 'n verlies aan motivering kan veroorsaak dat werknemers nie ekstra moeite doen of langer ure wil werk nie.
- Swak dienslewering aan kliënte as gevolg van onderbrekings wanneer klagtes deur personeel aandag moet geniet.
- Swak personeelverhoudings. (4)

7.2.2 Lae produktiwiteitsvlakke tussen personeellede.✓✓ **TS**
Hulle beïnvloed medewerkers om dieselfde swak werksetiek te openbaar. ✓✓
- Ander werknemers sal die ekstra werkslading moet dra.
- Hierdie werknemers sal nie goed in 'n span kan saamwerk nie.
- Dit skep gevoelens van bitterheid tussen werknemers. (4)

7.3 Vestig die werknemers se aandag op die gedragskode. ✓✓ **TS**
Indien die optrede nie verbeter nie, kry bewyse van die onprofessionele optrede, sodat dit na die volgende intervensievlak geneem kan word.✓✓
- Reël 'n vergadering met die oortreders om hulle onprofessionele optrede te bespreek en op te los.
- Beëindig hulle diens in uiterste gevalle

LET WEL: *Aanvaar voorbeelde van verskillende soorte intervensies.* (4)

VRAAG 8

8.1 8.1.1 Ruil punte vir goedere✓✓ VVT (2)
- handeldryf

8.1.2 Leer hulle handelsvaardighede. ✓✓ VVT
Leer hulle om te spaar sodat hulle basiese lewensuitgawes te kan bekostig. ✓✓
Leer hulle om verantwoordelike keuses in die lewe te maak. ✓✓
- Leer hulle om volhoubaar te leef deur 'n inkomste te verdien. (6)

8.2 8.2.1 Koop plaaslik-vervaardigde handwerk en produkte.✓✓ VVT
Respekteer die lewensvatbaarheid van plaaslike verkopers se besighede deur regverdige pryse vir hulle produkte te betaal.✓✓
- Moenie nagemaakte ('fake') produkte/ items koop wat deur die bestemming se wette en regulasies verbied word nie.
- Ondersteun plaaslike besighede.
- Bemagtig die plaaslike gemeenskap om selfonderhoudend te wees.

LET WEL: *Aanvaar spesifieke voorbeelde van maniere hoe plaaslike gemeenskappe ondersteun kan word.* (4)

8.2.2 Verminder water- en energieverbruik waar moontlik.✓✓ VVT
Laat slegs 'n minimum voetspoor (moenie rommelstrooi nie).✓✓
- Respekteer die wildlewe in hulle natuurlike habitatte.
- Koop produkte wat nie gemaak is van bedreigde plante of diere nie.
- Beweeg slegs in dele wat vir besoekers oopgestel is in bewaringsareas.
- Bly op aangewese voetslaanroetes.
- Skenk donasies om bewaringsprogramme te ondersteun.
- Word 'n vrywilliger in omgewingsprojekte.
- Herwin, Verminder en Hergebruik (4)

[16]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

9.1 9.1.1 'n Orkaan is ‘n natuurramp in die vorm van tropiese storms met uiterste wind-, reën- en weerstoestande. ✓✓ PSI
- Tropiese storms wat skade aan die omgewing en lewensverlies veroorsaak.
- Dit is 'n onvoorsiene natuurramp. (2)

9.1.2 Die vervoerinfrastruktuur (paaie, lughawes, spoorlyne ens.) wat toeriste benodig om na die area te reis, moet herstel en herbou word. ✓✓ PSI
Verblyfinfrastruktuur wat beskadig is, moet herbou word. ✓✓
- Fondse word benodig om skade aan besienswaardighede in die betrokke areas te herstel.
- Die telekommunikasie- en kragnetwerke moet herstel word vir die toerismebedryf om deeglik te kan funksioneer. (4)

9.2 Moedig bestaande toerismegebeure aan en bemoedig hulle om inkomste te verdien uit die toerismebedryf, byvoorbeeld die Oesterfees. ✓✓ PSI
Knysna is deur die regering as 'n rampgebied verklaar en het gevolglik ekstra befondsing ontvang as finansiële ondersteuning in die herstelproses.✓✓
Die befondsing wat ontvang is, kan gebruik word om die belangrikste infrastruktuur te herbou.✓✓
- Plaaslike besighede kan die voortou neem om met die herbouingsproses te begin sonder om op te gee.
- Plaaslike strukture kan tot stand gebring word om bydraes (finansiële en 'in kind') vir die herbouproses en verligtingsinisiatiewe te bestuur en te beheer.
- Deur die herbouproses kan besighede van die geleentheid gebruik maak om die bestaande besigheid te verbeter. (6)

9.3 9.3.1 MasterCard✓ PSI (1)

9.3.2 Krediekaartbetalings✓✓ PSI (2)
- Debietkaartbetalings

9.3.3 (a) besoekergetalle✓ PSI (1)

(b) Die kolom oor besoekersgetalle is van die hoogste tot die laagste aantal besoekers gerangskik. ✓✓ PSI (2)

9.3.4 (a) Mosambiek✓ PSI (1)
- Maputo

(b) Verenigde Koninkryk✓ PSI (1)
- Londen

9.3.5 Verhoog toeristevolumes✓✓ PSI (2)
- Verleng die tyd wat toeriste daar vertoef / lengte van verblyf
- Vergroot geografiese verspreiding
- Aggressiewe bemarking
- Bied meer bekostigbare besienswaardighede/aktiwiteite vir toeriste aan.

[22]

VRAAG 10

10.1 Wanneer hulle beplan om te reis, lees baie toeriste die menings van ander toeriste en hulle ervarings by hierdie bestemmings. ✓✓ KK (2)
- Kliënte se menings word langs die tariewe en besprekingsopsies op aanlyn-platforms geplaas.
- Aanlyn terugvoer beïnvloed 'n toeris se keuse van verblyf en ander reisverwante produkte.

10.2 10.2.1 Gee erkenning vir die positiewe terugvoer.✓✓ KK (2)
- Toon waardering.
- Beloon die toeris vir hulle skriftelike poging.

10.2.2 Vra om verskoning vir die ongerief wat veroorsaak is. ✓✓ KK (2)
- Dui aan wat die hotel sedert die laaste besoek aan die bestemming gedoen is.
- Bied kompensasie aan.

LET WEL: *Aanvaar voorbeelde van verskillende soorte kompensasie*.

10.3 Dit is 'n intervensieproses wat die hotel se geloofwaardigheid en reputasie sal herstel. ✓✓ KK
- Dit wys aan potensiële toeriste dat die hotel vinnig en deeglik aan probleme aandag skenk.
- Dit wys aan toeriste dat die hotel waardering het vir hulle kliënte se menings en dus dienooreenkomstig optree.
- 'n Reputasie dat die hotel bereid is om dienslewering verbeter, sal meer toeriste lok.
- As daar nie aan die menings op aanlyn platforms aandag geskenk word nie, sal die hotel minder aanlyn besprekings ontvang wat hulle winsgewendheid gaan beïnvloed.
- Die hotel bewys aan toeriste dat hulle ernstig is om hulle professionele beeld te behou. (2)

[8]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou