basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN/
NASIONALE SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN

TOERISME

2023

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 28 bladsye.

Kopiereg voorbehou

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 berekeninge by VRAAG 3 tot TWEE desimale plekke af.
5. Toon ALLE berekeninge.
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.

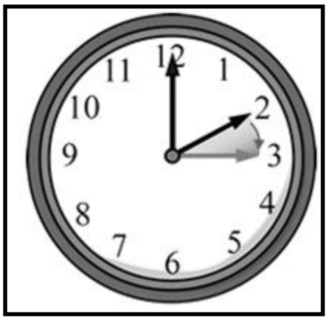
AFDELING	ONDERWERP	PUNTE	TYD (minute)
A	Kortvrae	40	20
B	Kaartwerk en Toerbeplanning; Buitelandse Valutaverhandeling	50	50
C	Toerismebesienswaardighede; Kultuur- en Erfenistoerisme; Bemarking	50	50
D	Toerismesektore; Volhoubare en Verantwoordelike Toerisme	30	30
E	Plaaslike, Streeks- en Internasionale 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, bv. 1.1.21 D.

1.1.1 Die prent hieronder toon ...



A seisoenale tyd.
B dagligbesparingstyd.
C lentebesparingstyd.
D huis-toe-gaan-tyd.

1.1.2 Die internasionale datumlyn …

A is 180° vanaf die UTK geleë.
B lê op die 150°-oosbreedtelyn.
C loop deur Greenwich, 'n dorpie naby Londen.
D loop vanaf oos na wes.

1.1.3 'n Visum is nodig om …

A in jou eie land te reis.
B vir 'n internasionale bestuurslisensie aansoek te doen.
C die Schengenlande binne te gaan.
D belastingvrye goedere te koop.

1.1.4 'n Geskeduleerde toer sal … insluit.

A vertrektye wat nie gewaarborg is nie
B vertrektye wat deur die toeriste bepaal word
C slegs vertrektye voor sonsopkoms
D vasgestelde vertrektye

1.1.5 'n Besigheidstoeris wat hoëspoed-vervoer vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe na Sandton benodig, sal die … gebruik.

A Bloutrein
B Gautrain
C Rovos Rail
D Shosholoza Meyl

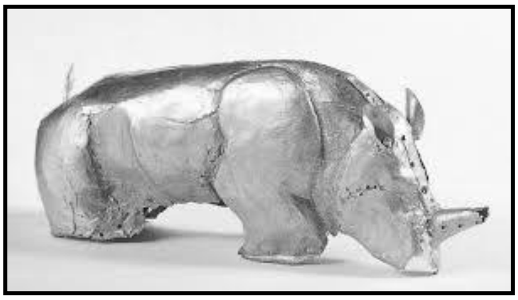
1.1.6 Die Klaagmuur en die Rotskoepel is albei in … geleë.

A Mekka, Saoedi-Arabië
B Jerusalem, Israel
C Yucatan, Mexiko
D Agra, Indië

1.1.7 Die provinsie waar die Richtersveld Kulturele en Botaniese Landskap geleë is:

A Gauteng
B Vrystaat
C Limpopo
D Noord-Kaap

1.1.8 Hierdie prent word met die … Wêrelderfenisterrein verbind.



A iSimangaliso-vleilandpark
B ǂKhomani Kulturele Landskap
C Mapungubwe Kulturele Landskap
D Maloti-Drakensbergpark

1.1.9 Die korrekte volgorde waarin die heffings vir bemarking ingesamel word:

A SAToerisme, TOMSA, Toeris, TBRSA
B Toeris, TBRSA, SAToerisme, TOMSA
C TOMSA, TBRSA, Toeris, SAToerisme
D Toeris, TOMSA, TBRSA, SAToerisme

1.1.10 'n Europese platform wat deur SAToerisme gebruik word om Suid-Afrika internasionaal te bemark:

A Getaway-skou
B ITB Berlyn
C Afrika se Reis-Indaba
D Knysna Oesterfees

1.1.11 Die staatsdepartement verantwoordelik vir die publisering en opgradering van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes:

A basic education Department: Basic Education REPUBLIC OF SOUTH AFRICA — Basiese Onderwys

B home affairs Department: Home Affairs REPUBLIC OF SOUTH AFRICA — Binnelandse Sake

C labour Department: Labour REPUBLIC OF SOUTH AFRICA — Arbeid

D transport Department: Transport REPUBLIC OF SOUTH AFRICA — Vervoer

1.1.12 Kommunikasie is 'n belangrike … om te hê wanneer uitstekende diens aan kliënte gelewer word.

A sagte vaardigheid
B sleutelwoord
C kleredragreël
D higiëniese praktyk

1.1.13 'n Hotel gebruik ou bedlakens om linnesakke mee te maak. Dit is 'n voorbeeld van …

A herbedrading.
B herstel.
C hergebruik.
D ontspanning.

1.1.14 Die bedrag wat deur 'n toeris aan 'n handwerkkunstenaar vir die handgemaakte item hieronder aangebied word:

A Bankkoers
B Billike prys
C BBP
D Inkomstebelasting

1.1.15 'n Gedragskode dui aan hoe die personeel van 'n motorverhuringsmaatskappy …

A se salarisse betaal moet word.
B as 'n span moet saamwerk.
C 'n minimum aantal ure moet werk.
D gekontrakteer moet word om kernpligte uit te voer.

1.1.16 'n Vorm van betaling wat nie meer tydens internasionale reise gebruik word nie:

A Internetbetalings
B Kredietkaarte
C Reisigerstjeks
D Kontant

1.1.17 Die vermenigvuldigereffek word met ... verbind.

A buitelandsevaluta-inkomste
B politieke onstabiliteit
C natuurrampe
D die uitbreek van 'n burgeroorlog

1.1.18 'n Voorbeeld van 'n onvoorsiene gebeurtenis:

A Olimpiese Spele
B Tsunami
C Wimbledon-tennistoernooi
D COP27

1.1.19 Om kliënte in staat te stel om webgebaseerde terugvoer aan 'n besigheid te gee, sal hulle … benodig.

A toegang tot die internet
B terugvoeringskaarte en 'n potlood
C 'n landlyntelefoon
D 'n harde kopie van 'n opnamevorm

1.1.20 'n Voordeel om 'n gasheerland vir 'n wêreldsportgebeurtenis te wees:

A Buitelandsevaluta-inkomste
B Verbeter die stand van sy politiek
C Ruil handelsooreenkomste uit
D Negatiewe mondelinge reaksie (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, bv. 1.2.6 bankaankoopkoers.

betaling; slagspreuk; verlof; handelsmerk-produkverpakking; verlies aan kultuur; gedragskode vir toeriste; lewenstandaard; groenwassery

1.2.1 Hotelgaste kry komplimentêre (gratis) toiletware met die hotel se logo op in hulle kamers

1.2.2 Die woord/frase wat met 'n toerismemaatskappy verbind word

1.2.3 Die tydperk waarin personeel met toestemming van die toerismebesigheid van die werk afwesig is

1.2.4 Opheffingsprogramme het 'n positiewe invloed op die plaaslike gemeenskap deur hulle … te verbeter.

1.2.5 Loop slegs op duidelik gemerkte paadjies en wandelpaaie (5 x 1) (5)

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

1.3.1 Die deelname aan programme wat (indringerplante verwyder/wilde voëls in hokke sit) is uitstekende aktiwiteite vir omgewingsbewuste toeriste.

1.3.2 Personeel van 'n reisagentskap wat 'n kinderhuis besoek om interaksie met die kinders te hê, is 'n voorbeeld van (finansiële/niefinansiële) ondersteuning.

1.3.3 Om gaste by 'n akkommodasie-instelling na die beste van hulle vermoë te help, is die (diensfooi/optrede) wat van werknemers verwag word.

1.3.4 Deur op jou voete te dink om 'n kliënt se klagte op te los, vereis (professionele oordeel/onbeskofte gedrag).

1.3.5 Persoonlike higiëne sal (liggaamsreuke/geestesgesondheid) onder beheer hou. (5 x 1) (5)

1.4 Kies 'n wêreldgebeurtenis uit KOLOM A wat by die beskrywing in KOLOM B pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommers (1.4.1 tot 1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.4.6 H.

KOLOM A	KOLOM B
1.4.1 Tour de France	A wêreldberaad oor klimaatsverandering
1.4.2 Formule 1	B internasionale tennistoernooi
1.4.3 Wimbledon	C internasionale motorsportwedren
1.4.4 Olimpiese Spele	D wêreldfietsrygebeurtenis
1.4.5 COP27	E multisport-wêreldgebeurtenis
.	F internasionale gholftoernooi
	G Wêreldbeker-netbaltoernooi

(5 x 1) (5)

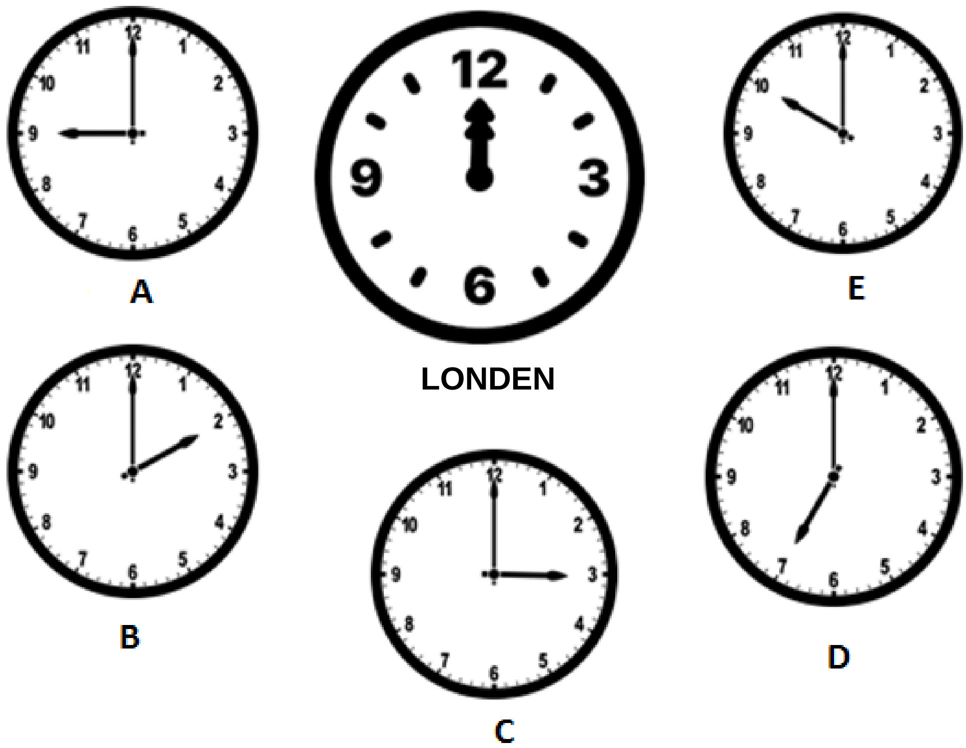
Kopiereg voorbehou

1.5 Die horlosies hieronder toon die tye van verskillende stede regoor die wêreld. Dit is 12:00 in die middag in Londen.

Pas die tye op die horlosies **A** tot **E** hieronder, by die stede wat 1.5.1 tot 1.5.5 genommer is. Skryf slegs die letter langs die vraagnommer neer, bv. 1.5.6 F.

LET WEL: Moenie DBT in ag neem nie.

TYE REGOOR DIE WÊRELD



[Bron: Eksaminator se eie bron]

1.5.1 Moskou (+3)

1.5.2 Rio De Janeiro (-3)

1.5.3 Johannesburg (+2)

1.5.4 New York (-5)

1.5.5 Sydney (+10) (5 x 1) (5)

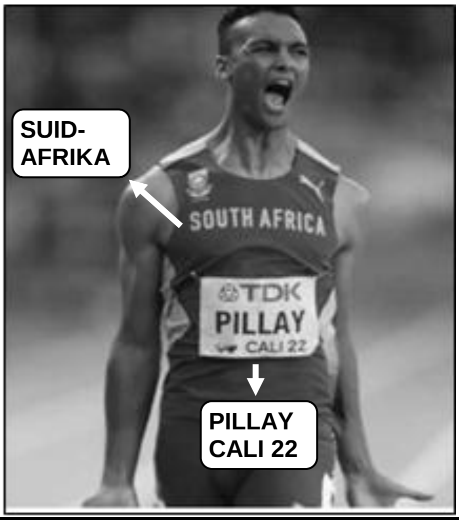
TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTAVERHANDELING

VRAAG 2

Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

WÊRELD ONDER-20-BYEENKOMS – CALI, COLOMBIË – 2022



Atletiek Suid-Afrika (+2) het 'n span met 47 lede na die Wêreld O/20-Atletiekbyeenkoms in Cali, Colombië (-5) geneem. Die Suid-Afrikaanse span het van die land se opwindendste jong atlete in baan- en veldnommers ingesluit. Een van hierdie opkomende sterre is Lythe Pillay, wat die 400 m goud gewen het en die wêreld juniorkampioen geword het. Die Suid-Afrikaanse span het 'n totaal van 5 medaljes huis toe gebring, wat hulle in die algehele 5de posisie geplaas het. Daar is geen direkte vlugte tussen Johannesburg en Cali, Colombië nie.

[Aangepas uit www.worldathletics.org]

2.1 2.1.1 Voltooi die profiel van Lythe Pillay volgens die tabel hieronder.

(a)	Nasionaliteit	
(b)	Ouderdomsgroep	
(c)	Spesiale belangstelling	

(3)

2.1.2 Die atlete het reisdokumente vir die reis na die wêreldbyeenkoms nodig gehad.

Noem DRIE dokumente wat hulle vir die besoek aan Colombië nodig gehad het. (3)

2.1.3 Gee EEN reisverwante toestand waaraan die atlete moontlik met hulle aankoms in Colombië gely het. (2)

2.1.4 Gee 'n definisie vir die reisverwante toestand wat in VRAAG 2.1.3 geïdentifiseer is. (2)

2.1.5 Die nagevolge van die reisverwante toestand wat in VRAAG 2.1.3 geïdentifiseer is, kon tydens die vlug verminder word.

Verduidelik EEN manier waarop die nagevolge verminder kon word. (2)

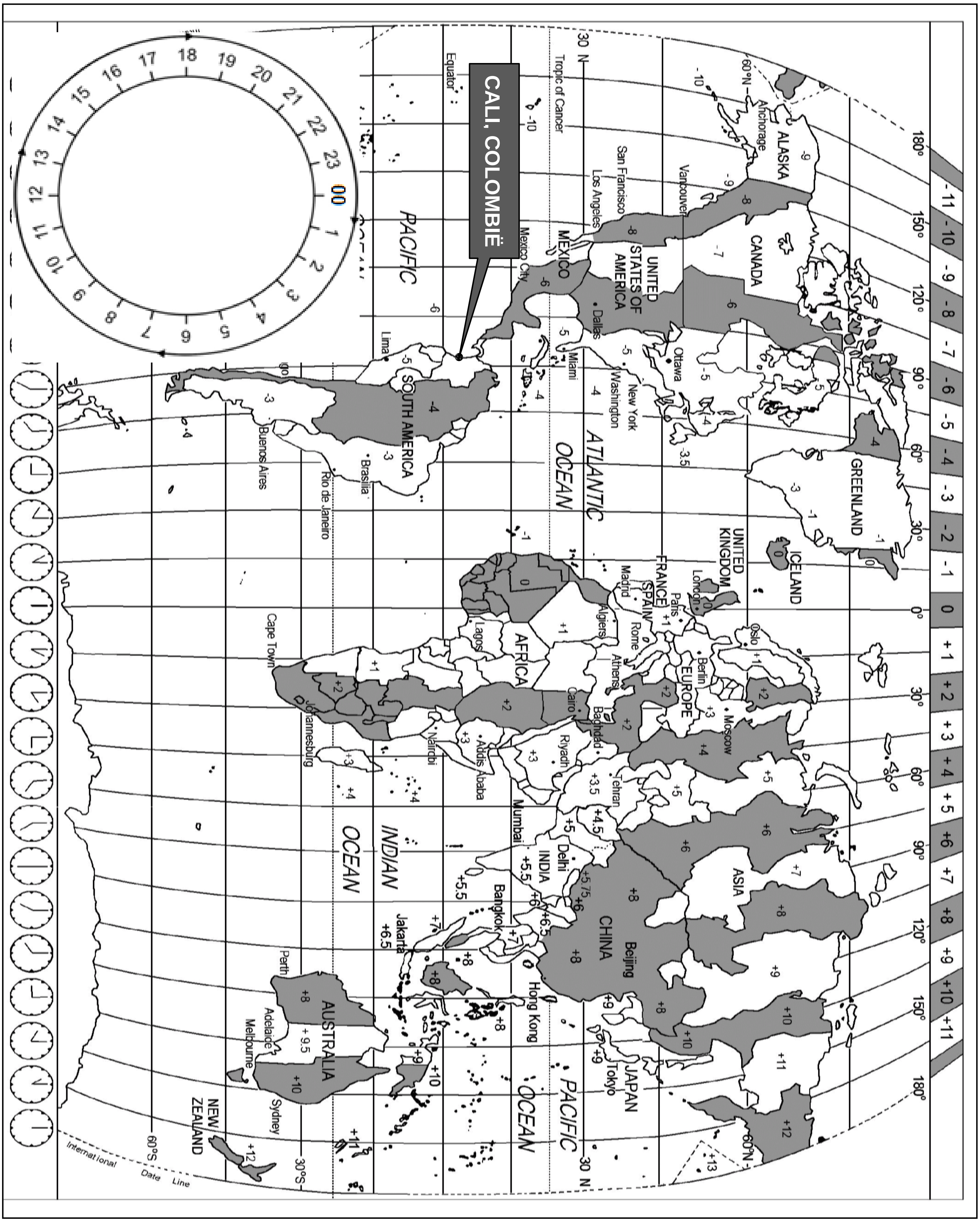
2.1.6 Die span het advies oor gesondheid- en veiligheidsvoorsorgmaatreëls tydens hulle besoek aan Colombië ontvang.

Gee:

(a) EEN gesondheidvoorsorgmaatreël (2)

(b) EEN veiligheidsvoorsorgmaatreël (2)

2.2 Bestudeer die Wêreldtydsonekaart en die vluginligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



DIE ATLETE SE REIS VANAF JOHANNESBURG NA CALI VIA FRANKFURT

Vertrek

JOHANNESBURG, Suid-Afrika na **FRANKFURT**, Duitsland

Tyd en datum in Johannesburg: 18:00 op 15 Julie 2022
Vliegtyd: Johannesburg na Frankfurt: 11 ure
Lugdiens: Lufthansa

VIA ⇩

In transito

FRANKFURT, Duitsland
Aankomstyd in Frankfurt: 04:00
Tyd in transito: 2 ure
Vertrektyd: 06:00

NA ⇩

Aankoms

CALI, Colombië
Vliegtyd vanaf Frankfurt na Cali: 12 ure

2.2.1 Bereken die tyd en datum in Frankfurt, Duitsland toe die span uit Suid-Afrika vertrek het. (4)

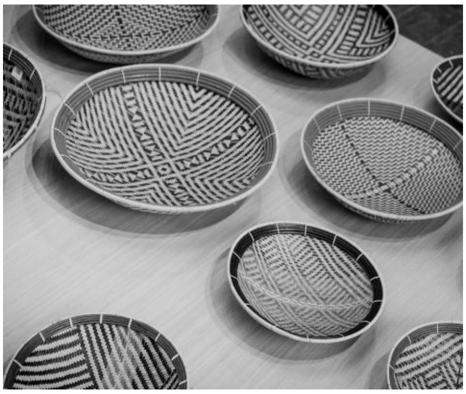
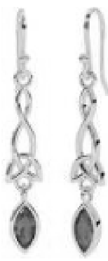
2.2.2 Die span was *in transito* in Frankfurt.

Verduidelik die term *in transito.* (2)

2.2.3 Bereken die tyd en datum van die span se aankoms in Cali, Colombië. (4)

2.2.4 Bereken die totale duur (in uur) van die span se reis vanaf Johannesburg na Cali. (2)

2.3 Voor die span na Suid-Afrika terugkeer, het hulle 'n paar aandenkings by die belastingvrye winkels op die lughawe in Colombië gekoop. Van die items het die volgende ingesluit:

AANDENKINGS UIT COLOMBIË	
 Colombiaanse koffie	 Plaaslike kunshandwerk
Waarde: R30 000  Goud-/Diamantjuweliersware	 1 liter van die plaaslike nasionale drank, bekend as Aguardiente

[Bron: www.gpsmycity.com]

2.3.1 Verduidelik die term *belastingvry.* (2)

2.3.2 Gee die doeanekanaal waardeur hulle moes beweeg met hulle aankoms in Suid-Afrika. (2)

2.3.3 Verduidelik EEN rede vir die span se keuse in VRAAG 2.3.2. (2)

2.4 Noem die regeringsdepartement wat vir Doeane en Aksyns op lughawens verantwoordelik is. (2)
[36]

VRAAG 3

Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

LAASTE EERBETOON AAN DIE KONINGIN

Anne Mayer van Durban was vir baie jare 'n aanhanger van koningin Elizabeth II. Toe sy die nuus van die koningin se afsterwe hoor, het Anne besluit om as 'n laaste eerbetoon na Londen te reis Haar reis het vyf dae (vier nagte) geduur.

Sy het 'n totale begroting van R50 000 vir die reis gehad:

- Retoervliegkaartjie: R11 905
- Treinvervoer in Londen: R185
- Akkommodasie per nag (slegs kamer): R1 060

[Bron: Eksaminator se eie bron]

3.1 3.1.1 Bereken, in rand, die totale koste van haar reis na Londen. (3)

3.1.2 Gee EEN ander noodsaaklike item (iets waarsonder Anne nie kan oorleef nie) wat nie by die begroting hierbo ingesluit is nie. (2)

3.2 Bestudeer die buitelandsevalutakoers-tabel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

BUITELANDSEVALUTAKOERS-TABEL		
GELDEENHEID	**BAK**	**BVK**
Euro	17.01	18.18
Britse pond	19.50	20.69
Australiese dollar	11.26	12.40

[Bron: www.nedbank.co.za]

3.2.1 Gee die valutakodes vir die volgende:

(a) Euro
(b) Britse pond
(c) Australiese dollar (3)

3.2.2 Anne het R30 000 op die OR Tambo Internasionale Lughawe omgeruil om vir haar ander uitgawes in Londen voorsiening te maak.

Bereken die bedrag wat Anne ontvang het in die geldeenheid wat in Londen gebruik word. (3)

3.2.3 Toe Anne teruggekeer het huis toe, het sy £177 oorgehad wat sy by 'n plaaslike Suid-Afrikaanse bank omgeruil het.

Bereken die bedrag wat sy in rand ontvang het. (3)
[14]

TOTAAL AFDELING B: 50

AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

4.1 Verwys na die wêreldikone hieronder en beantwoord die vraag wat volg.

IKONE VAN DIE WÊRELD		
A	**B**	**C**
D	**E**	

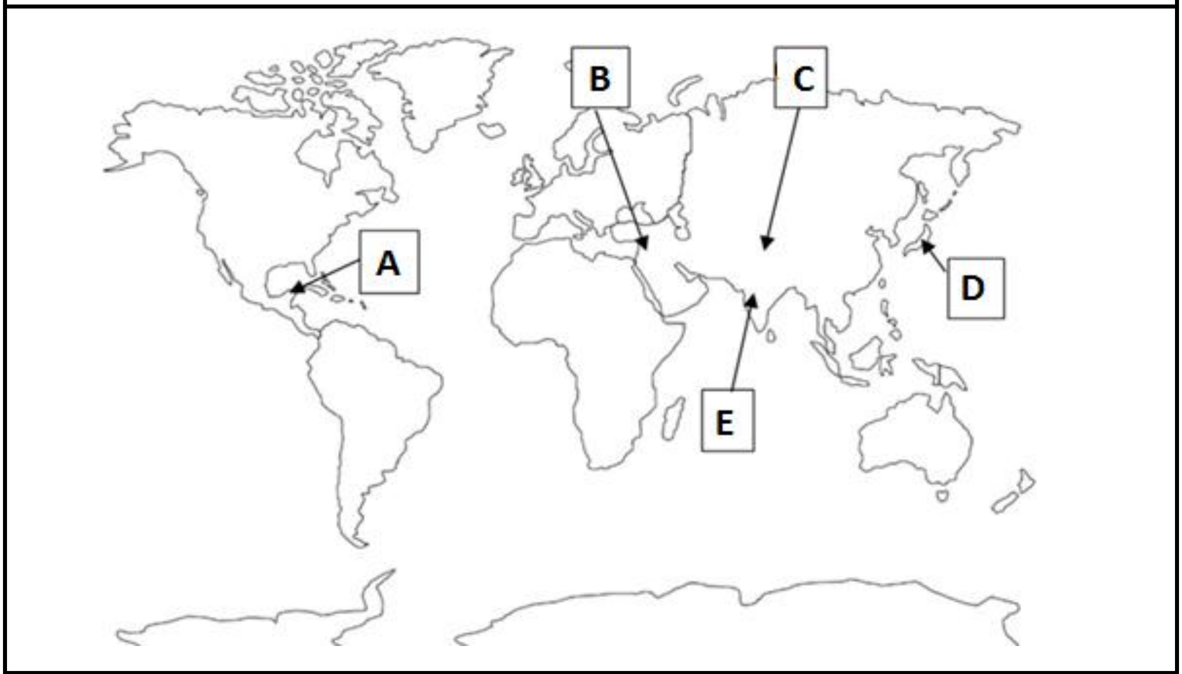
[Bron: www.britannica.com]

Identifiseer die wêreldikone wat **A** tot **E** in die tabel hierbo gemerk is.

Skryf slegs die naam van die ikoon langs die letter in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. F Groot Muur van China. (5)

4.2 Bestudeer die kaart hieronder en beantwoord die vraag wat volg.

LIGGING VAN WÊRELDIKONE



[Aangepas uit www.freeworldmaps.net]

Verwys na die wêreldkaart hierbo en identifiseer die lande waar die wêreldikone in VRAAG 4.1 geleë is.

Skryf die naam van die land onder die korrekte opskrif neer.

LIGGING OP DIE KAART	NAAM VAN DIE LAND
A	
B	
C	
D	
E	

(5)

4.3 Verwys na die inligting oor die windmeulens hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

KINDERDIJK – 'N UNESCO WÊRELDERFENISTERREIN	
	'n Windmeulkompleks, soos Kinderdijk, word slegs in hierdie streek in die wêreld aangetref. Die terrein wys die kenmerke wat aan hierdie tegnologie gekoppel word – reservoirs (opgaardamme), pompstasies, dyke, administrasiegeboue en 'n reeks windmeulens wat bewaar is. [Aangepas uit www.boatbiketours.com]

4.3.1 Gee die naam van die land waar die windmeulens in Kinderdijk geleë is. (2)

4.3.2 Bespreek TWEE redes waarom hierdie attraksie as 'n wêreldikoon beskou word. (4)

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

RESENSIES OOR BESOEKE AAN KINDERDIJK	
Voorbeeld van 'n resensie	Dit was 'n wonderlike ervaring om die pragtige omgewing te bewonder.
Resensie **1**	Baie vriendelike, hulpvaardige personeel in die geskenkwinkel en koffiewinkel. ★★★★★
Resensie **2**	Die roomys kos 1 euro per skep wat 'n goeie prys vir 'n bederf-item by 'n toeriste-attraksie is. Volgende keer sal ons die hele gesin en 'n paar van ons vriende saambring. ★★★★★
Resensie **3**	'n Heerlike gesinsuitstappie. Dit het gehelp dat al die toerbote opritte vir rolstoelgebruikers gehad het. Baie netjiese, goedversorgde en veilige plek. ★★★★★

[Aangepas uit www.bbc.com/news/blogs]

4.4.1 (a) Identifiseer die resensienommer wat toeriste met spesiale behoeftes sal aanmoedig om die attraksie te besoek. (1)

(b) Gee EEN voorbeeld in die resensie om jou antwoord op VRAAG 4.4.1(a) te staaf. (2)

4.4.2 Noem DRIE ander faktore in die resensie wat tot die sukses van die attraksie op die vorige bladsy bydra. (3)

4.5 Verwys na die inligtingsgrafika hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

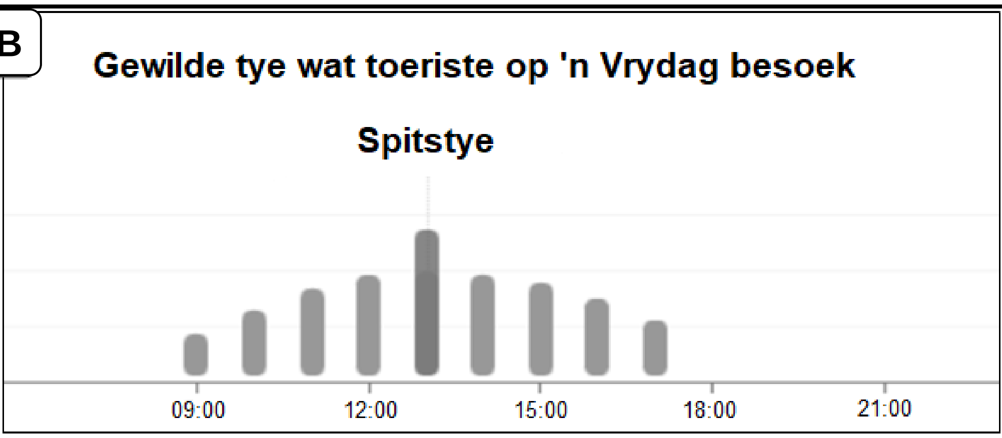
BESOEK AAN DIE WINDMEULENS

A

Beste maande om die windmeulens by Kinderdijk te besoek

Januarie	Februarie	Maart	April	Mei	Junie
Julie	Augustus	September	Oktober	November	Desember

B



C

KINDERDIJK

60 permanente inwoners

600 000 toeriste per jaar

1 **:** 10 000 #massatoerisme

[Aangepas uit www.besttime2travel.com]

4.5.1 Gee EEN rede waarom April tot September in **A** die beste maande is om Kinderdijk te besoek. (2)

4.5.2 Verwys na **B**.

Stel tye voor wat toeriste die windmeulens moet besoek om oorvol besoektye te vermy. (2)

4.5.3 Identifiseer EEN eienskap uit **C** wat die sukses van die windmeulens as 'n toeriste-attraksie aandui. (2)

4.5.4 (a) Verduidelik die betekenis van *1 : 10 000 #massatoerisme* (2)

(b) Bespreek EEN negatiewe invloed op die inwoners van Kinderdijk as gevolg van die konsep wat in VRAAG 4.5.4 (a) verduidelik is. (2)

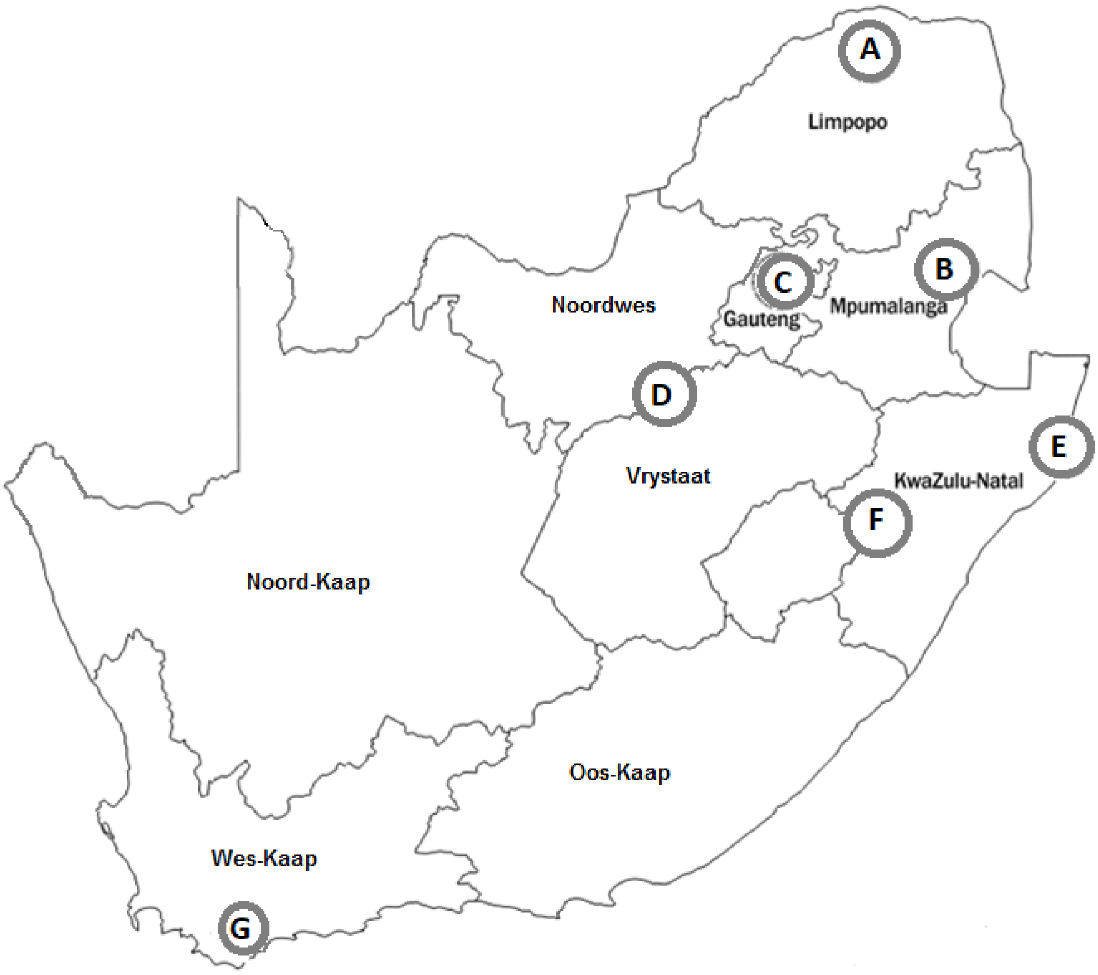
[32]

VRAAG 5

Bestudeer die inligting oor sommige van die Wêrelderfenisterreine in Suid-Afrika hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

WÊRELDERFENISTERREINE VAN SUID-AFRIKA

'n Internasionale toeris het op UNESCO se webtuiste navorsing gedoen oor Wêrelderfenisterreine wat beide natuurlike en kulturele terreine is.



[Aangepas uit www.pinterest.com]

5.1 Verwys na die kaart hierbo en identifiseer die Wêrelderfenisterrein wat al langs die grens van Suid-Afrika en 'n buurland strek. (2)

5.2 Verduidelik waarom die terrein wat in VRAAG 5.1 geïdentifiseer is, verskillende tipes toeriste sal lok. (2)

5.3 5.3.1 Behalwe vir die provinsie waarin die terrein in VRAAG 5.1 geleë is, stel EEN ander provinsie voor waar die toeris beide natuurlike en kulturele Wêrelderfenisterreine sal aantref. (2)

5.3.2 Verduidelik EEN rede waarom die natuurlike terrein in die provinsie wat in VRAAG 5.3.1 geïdentifiseer is, Wêrelderfenisstatus het. (2)

[8]

VRAAG 6

Verwys na die prent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

WÊRELDREISMARK/'WORLD TRAVEL MARKET' 2023

[Aangepas uit www.wtm.com]

6.1 Identifiseer die stad waar die WTM Afrika in April 2023 gehou is. (2)

6.2 SAToerisme gebruik hierdie gebeurtenis in Suid-Afrika as 'n bemarkingsplatform. Die gebeurtenis berei SAToerisme voor op toekomstige bemarkingsinisiatiewe in ander lande.

Stem jy met die stelling hierbo saam? (Ja/Nee)

Gee EEN rede vir jou antwoord. (2)

6.3 Skryf 'n paragraaf en bespreek DRIE redes waarom hierdie gebeurtenis as 'n uitstekende geleentheid beskou word vir toerismeprodukeienaars om hulle teikenmarkte te vergroot.

Jou bespreking moet DRIE van die vier kolpunte in die prent insluit. (3 x 2) (6)
[10]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

Bestudeer die lugdiensinligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

WERK IN DIE LUGDIENSBEDRYF

Die lugdiensbedryf is 'n prettige werksplek, veral wanneer jy in jou twintigs is. Lugdienste bied wonderlike reisgeleenthede, om die wêreld te sien en verskillende kulture te ervaar.

Om vriendelik te wees en passasiers met respek te behandel, is belangrik. Om hoflik, behulpsaam en professioneel te wees, vorm deel daarvan om 'n bemanningslid te wees.

[Aangepas uit www.flysaa.com]

7.1 Gee EEN rede waarom die mense in die foto almal dieselfde uniform dra. (2)

7.2 7.2.1 Noem die dokument wat deur die lugdiens saamgestel word, waar die basiese diensvoorwaardes oor pligte en stiptelikheid aan die kajuitbemanning gegee word. (2)

7.2.2 Noem die kategorie in die dokument wat in VRAAG 7.2.1 gegee is, waar lugdienskaartjies teen afslagpryse vir bemanningslede gebied word. (2)

7.3 7.3.1 Kies die korrekte frase tussen hakies.

Om passasiers professioneel te behandel, kan as (beëindiging van diens/etiese diens) beskou word. (2)

7.3.2 Verduidelik EEN rede vir jou antwoord op VRAAG 7.3.1. (2)

7.4 Bespreek TWEE redes waarom daar van lugdienspersoneel vereis word om elke jaar werkverwante eksamens te slaag. (4)

[14]

VRAAG 8

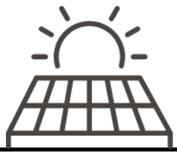
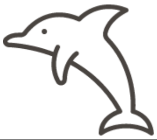
Lees die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

RHINO RIDGE LODGE EN ORGANIESE GROEN SPA
'N FTT-GESERTIFISEERDE BESIGHEID

Rhino Ridge

Daar is 'n welstandsentrum by die lodge, die Organiese Groen Spa, waar gaste die uitsig oor die Afrika-bosveld uit die behandelingskamers kan geniet. Renosters, kameelperde, olifante of sebras kan tydens 'n behandeling gesien word.

Die spa gebruik slegs natuurlike bestanddele wat deur plaaslike gemeenskappe uit die Afrikabos ge-oes word. Die professioneel opgeleide spaterapeute uit die plaaslike gemeenskap bied verskillende behandelings terwyl gaste die uitsig en ervaring geniet.

Die Rhino Ridge lodge is toegewyd om groen te word.	
	Verwyder enkelgebruik plastiek. Dit sluit die vervanging van plastiese waterbottels met herbruikbare glasbottels vir elke gas in.
	Belê in groot sonenergieplase in die omgewing.
	Skep mikro-ekonomieë in nabygeleë gemeenskappe om produkte en dienste aan die lodge te verskaf.
	Skenk kos aan voedingskemas by nabygeleë crèches (kleuterskole).
	Bedien slegs seekos wat volhoubaar gevang word.

[Aangepas uit www.rhinoridge.co.za]

8.1 'n Gas betaal vir 'n behandeling by die welstandsentrum.

Identifiseer die pilaar van volhoubare toerisme vir ELK van die volgende aspekte gedurende die behandeling:

8.1.1 Slegs natuurlike bestanddele word vir die behandelings gebruik. (2)

8.1.2 Die terapeute wat die behandeling aanbied, word uit die plaaslike gemeenskap in diens geneem. (2)

8.2 As deel van die Organiese Groen Spa se korporatiewe maatskaplike belegging (KMB), wil hulle graag aan die gemeenskap teruggee.

Stel EEN KMB-inisiatief voor wat die spa aan die plaaslike gemeenskap kan bied. (2)

8.3 Stel TWEE maniere voor hoe die waterbottel-beleidstuk by die lodge tot volhoubare afvalbestuur kan bydra. (4)

8.4 Gebruik die inligting en gee EEN voorbeeld van die aankoop van plaaslike goedere by die lodge. (2)

8.5 Bespreek EEN inisiatief van die lodge om die invloed van die huidige elektrisiteitskrisis te verminder. (2)

8.6 Volgens 'Fair Trade Tourism' (FTT) moet 'n gesertifiseerde toerismebesigheid soos Rhino Ridge Lodge, die FTT-beginsels toepas. Dit moet ook in hulle missie (geskrewe hoofdoel of doelwitte) sigbaar wees en deur hulle werknemers toegepas word.

Ontwikkel 'n missie (van nie meer as een sin nie) vir die Rhino Ridge Lodge wat 'Billike Seggenskap', een van die 6 FTT-beginsels, reflekteer. (2)
[16]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

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

2023 WÊRELD-TAFELTENNISTOERNOOI FINAAL
DURBAN, SUID-AFRIKA

Die wêreld het in Mei 2023 op die sonnige Durban, Suid-Afrika, toegesak. Hierdie stad het **vanaf 22 tot 28 Mei 2023** gasheer gespeel vir die **Wêreld-tafeltennistoernooi** by die Durban Internasionale Konfensiesentrum. Dit was die eerste keer sedert 1939 dat die toernooi in Afrika aangebied is.

Ongeveer 400 spelers uit 227 lande is deur verteenwoordigers van hulle onderskeie lande vergesel. Die toernooi het 'n groot invloed op die ekonomie van Durban, KwaZulu-Natal en Suid-Afrika as 'n geheel gehad.

'Ons is meer as gereed om gasheer vir die wêreld te speel!' het e-Thekwini se uitvoerende burgermeester, Mxolisi Kaunda, in afwagting op die Wêreld-tafeltennistoernooi gesê.

[Aangepas uit www.tabletennis.co.za]

9.1.1 Gee EEN rede waarom die Wêreld-tafeltennistoernooi as 'n wêreldgebeurtenis beskou kan word. (2)

9.1.2 Verduidelik TWEE redes waarom Durban 'n ideale plek vir die toernooi was. (4)

9.1.3 Gee TWEE positiewe invloede wat die toernooi op Durban se ekonomie gehad het. (4)

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

ORKAAN IAN – SEPTEMBER 2022
VLOEDE VANAF FLORIDA TOT IN SUID-CAROLINA

Sanibel-eiland se deurgangsroete voor Orkaan Ian

Deurgangsroete:
Paaie en brûe wat die eilande met die vaste-land by Florida verbind

Sanibel-eiland se deurgangsroete ná Orkaan Ian

DIE LANG PAD NA HERSTEL VIR TOERISME

Orkaan Ian was 'n dodelike en verwoestende orkaan wat wydverspreide skade regoor die Verenigde State van Amerika, veral in die state Florida en Suid-Carolina, veroorsaak het.

Orkaan Ian het hoofsaaklik vloede, as gevolg van swaar reën en sterk winde van tot 250 km/h tot gevolg gehad. Miljoene mense is sonder elektrisiteit gelaat en baie was genoodsaak om op die dakke van hulle huise skuiling te soek.

Sanibel-eiland, bekend vir unieke vakansie-ervarings, het onder erge vloede deurgeloop en hulle deurgangsroete het inmekaargestort, wat toegang tot die gemeenskap van 6 300 mense afgesny het. Al die hotelle en restaurante is heeltemal verwoes. Orkaan Ian word as die dodelikste storm beskou wat die VSA sedert 1935 getref het.

[Aangepas uit www.en.wikipedia.org]

9.2.1 Identifiseer die soort onvoorsiene gebeurtenis in die inligting op die vorige bladsy. (2)

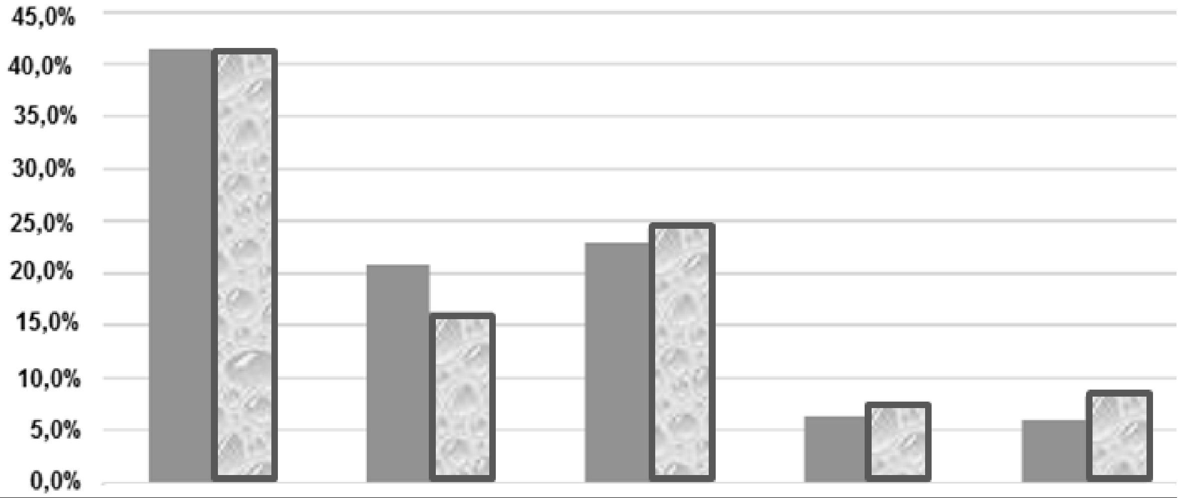
9.2.2 Noem die TWEE natuurkragte wat die meeste verwoesting aan toerisme-infrastruktuur in Florida en Suid-Carolina veroorsaak het. (2)

9.2.3 Noem TWEE maniere hoe skade aan die deurpad 'n invloed op toerisme na die eilande kan hê. (4)

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

HOOFDOEL VAN BESOEK VIR INTERNASIONALE TOERISTE-AANKOMSTE

Doel van besoek: 2020 in vergelyking met 2019



	VFR	Vakansie	Inkopies	Besigheid	Ander
2019	41,4%	20,9%	22,9%	6,4%	6,1%
2020	41,1%	16,4%	24,4%	7,8%	8,3%

[Bron: *SAToerisme Prestasieverslag*, Januarie-Desember 2020]

9.3.1 Gee die hoogste persentasie inkomende internasionale toeriste na Suid-Afrika in die 2019/2020-tydperk. (2)

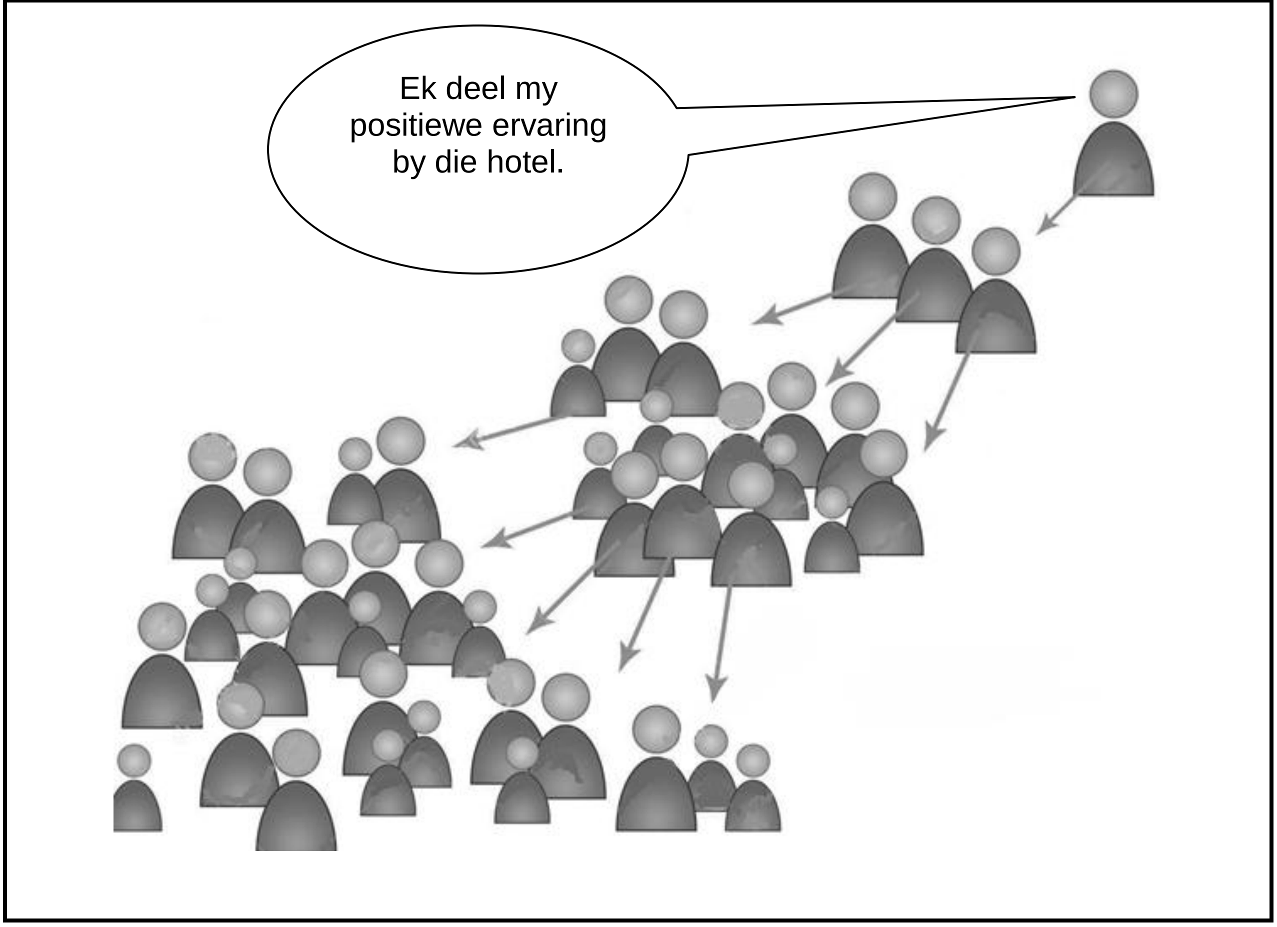
9.3.2 Afgesien van VFR, gee die doel van besoek wat die hoogste persentasie besoekers in 2020 ontvang het. (2)

9.3.3 Gee EEN rede waarom die doel van besoek wat in VRAAG 9.3.2 geïdentifiseer is, so 'n hoë persentasie inkomende besoekers gehad het. (2)
[24]

VRAAG 10

Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

KLIËNTETERUGVOERING



[Bron: www.dreamstime.com]

10.1 Identifiseer die metode wat gebruik is om kliëntetevredenheid te deel. (2)

10.2 Noem TWEE maniere waarop die metode in VRAAG 10.1 'n positiewe invloed op die hotel sal hê. (4)
[6]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN/
NASIONALE SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN

TOERISME

2023

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 15 bladsye.

INLIGTING VIR NASIENERS

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✓	/dagligbesparingstyd.	KTB
1.1.2	A✓	/is 180° vanaf die UTK geleë.	KTB
1.1.3	C✓	/die Schengenlande binne te gaan.	KTB
1.1.4	D✓	/vasgestelde vertrektye	KTB
1.1.5	B✓	/Gautrain	KTB
1.1.6	B✓	/Jerusalem, Israel	TB
1.1.7	D✓	/Noord-Kaap	KE
1.1.8	C✓	/Mapungubwe Kulturele Landskap	KE
1.1.9	D✓	/Toeris, TOMSA, TBRSA, SAToerisme	B
1.1.10	B✓	/ITB Berlyn	B
1.1.11	C✓	/Departement van Arbeid	TS
1.1.12	A✓	/sagte vaardigheid	TS
1.1.13	C✓	/hergebruik.	TS
1.1.14	B✓	/Billike prys	VVT
1.1.15	B✓	/as 'n span moet saamwerk.	VVT
1.1.16	C✓	/Reisigerstjeks	PSI
1.1.17	A✓	/buitelandsevaluta-inkomste	PSI
1.1.18	B✓	/Tsunami	PSI
1.1.19	A✓	/toegang tot die internet	KK
1.1.20	A✓	/Buitelandsevaluta-inkomste	PSI

(20 x 1) (20)

1.2

1.2.1	handelsmerk-produkverpakking ✓	TS	
1.2.2	slagspreuk✓/handelsmerk-produkverpakking	TS	
1.2.3	verlof✓	TS	
1.2.4	lewensstandaard ✓	VVT	
1.2.5	gedragskode vir toeriste✓	VVT	(5)

1.3

1.3.1	indringerplante verwyder ✓	VVT	
1.3.2	niefinansiële ✓	VVT	
1.3.3	optrede ✓	TS	
1.3.4	professionele oordeel ✓	TS	
1.3.5	liggaamsreuke ✓	TS	(5)

1.4

1.4.1	D✓	/wêreldfietsrygebeurtenis	PSI	
1.4.2	C✓	/internasionale motorsportwedren	PSI	
1.4.3	B✓	/internasionale tennistoernooi	PSI	
1.4.4	E✓	/multisport-wêreldgebeurtenis	PSI	
1.4.5	A✓	/wêreldberaad oor klimaatsverandering	PSI	(5)

1.5

1.5.1	C✓	/Moskou (+3)	KTB	
1.5.2	A✓	/Rio De Janeiro (-3)	KTB	
1.5.3	B✓	/Johannesburg (+2)	KTB	
1.5.4	D✓	/New York (-5)	KTB	
1.5.5	E✓	/Sydney (+10)	KTB	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

2.1 2.1.1 KTB

(a)	Nasionaliteit	Suid-Afrikaner ✓
(b)	Ouderdomsgroep	Onder 20 ✓ • O/20 • Junior
(c)	Spesiale belangstelling	Atletiek✓ • Hardloop • Kortafstand hardloop • Sport

(3)

2.1.2 'n Geldige paspoort✓ KTB
'n Geldige visum ✓
'n Geldige gesondheidsertifikaat ✓ (3)
- Bewyse van 'n Covid-19 inenting
- Covid-19 inentingsertifikaat

LET WEL: *Aanvaar paspoort, visum en gesondheidsertifikaat.*

2.1.3 Vlugvoosheid ✓✓ KTB (2)

2.1.4 Die fisiese toestand wat ontstaan as gevolg van reis oor baie tydsones.✓✓ KTB (2)

2.1.5 Drink baie vloeistowwe, veral water om dehidrasie te voorkom. ✓✓ KTB (2)
- Kry genoeg rus.
- Probeer om kaffeïen en alkohol te vermy, want dit kan slaap-patrone beïnvloed.
- Strek gereeld en stap rond in die kajuit.
- Moenie slaapmedikasie tydens die vlug neem nie.
- Eet lig/gesonde etes aan boord.
- Horlosies kan gestel word volgens die tyd by die bestemming. Dit sal help dat atlete by die nuwe tydsone aan kan pas.

2.1.6 (a) **Gesondheidsvoorsorgmaatreël:** KTB
Kry die verpligte en vereiste inentings.✓✓ (2)
- Drink slegs gebottelde water.
- Wees versigtig wanneer kos van die straat gekoop word.
- Dra 'n sonblok gedurende die dag.
- Bring genoegsame voorraad van voorskrif medikasie indien benodig.
- Saniteer/was jou hande gereeld.

(b) **Veiligheidsvoorsorgmaatreël:** KTB
Moenie groot bedrae kontant by jou dra wanneer jy rondbeweeg nie. ✓✓ (2)

- Moenie duur selfone, kameras, juwele en ander waardevolle items oop en bloot vertoon nie.
- Sluit waardevolle persoonlike items veilig weg.
- Hou jou bagasie dop/binne jou gesigsveld die hele tyd.
- Dra beursies in 'n binnesak en nie in 'n agtersak nie.
- Moenie alleen in donker, afgesonderde plekke loop nie.
- Beweeg rond en ontdek in groepe.
- Moenie OTM's in die nag gebruik nie/geld in die nag trek nie.
- Wissel buitelande valuta by betroubare FOREX handelaars.

2.2 2.2.1 KTB

Johannesburg +2	Frankfurt +1
Tydsverskil Tyd in Frankfurt Datum	= 1 uur ✓ 18:00 (-✓) 1 uur = 17:00 ✓ 15 Julie 2022 ✓
OF 17:00 ✓✓✓ 15 Julie 2022 ✓	

(4)

2.2.2 In transito beteken die span sal op die lughawe moet wag voordat hulle die vlug na Colombië kan haal. ✓✓ KTB (2)

2.2.3 KTB

Frankfurt +1	Cali -5
Tydsverskil Vertrek vanaf Frankfurt Tyd in Cali Vliegtyd Aankomstyd Aankomsdatum	= 6 ure 04:00 (+✓) 2 ure (in transito-tyd) = 06:00 (-✓) 6 ure (tydsverskil) = 00:00 00:00 + 12 ure = 12:00 ✓ 16 Julie 2022 ✓
OF 12:00 ✓✓✓ 16 Julie 2022 ✓	

(4)

2.2.4

Totale duur van vlug	11 ure (vliegtyd na Frankfurt) + 2 ure (in transito) +12 ure (vliegtyd na Cali) = 25 uur ✓✓

(2)

2.3 2.3.1 Belastingvry beteken dat goedere en items binne die toegelate perke/bedrae die land ingebring mag word sonder dat die passasier bykomende belastings moet betaal. ✓✓ KTB (2)

2.3.2 Rooi kanaal ✓✓ KTB (2)

2.3.3 Die waarde van die juwele wat aangekoop is, oorskry die belastingvrye perk in Suid-Afrika. ✓✓ KTB (2)

2.4 Suid-Afrikaanse Inkomstediens ✓✓ KTB (2)
- SARS

[36]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 BVV

Retoervlugte	R11 905
Treinvervoer	R185
R1 060 x 4 nagte	R 4 240 ✓✓
Totaal	R16 330 ✓

(3)

OF
R16 330 ✓✓✓

LET WEL: *Moenie kandidate penaliseer indien die valutakode/simbool weggelaat is nie, aangesien dit in die vraag verskaf word.*

3.1.2 Etes ✓✓ BVV (2)

LET WEL: *Aanvaar voorbeelde van kos/kositems/soorte etes.*

3.2 3.2.1 BVV
(a) EUR ✓
(b) GBP ✓
(c) AUD ✓ (3)

3.2.2 R30 000 (÷✓) 20,69✓ = £1 449,98 ✓ BVV (3)

OF
£1 449,98 ✓✓✓

LET WEL: *Die valutakode/simbool moet in die finale antwoord aangetoon word.*

3.2.3 £177 (x ✓) 19,50✓ = R3 451,50 ✓ BVV (3)

OF
R3 451,50 ✓✓✓

[14]

TOTAAL AFDELING B: 50

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

VRAAG 4

4.1 A – Chichen Itza ✓ **TB**
B – Petra ✓
C – Berg Everest ✓
D – Berg Fuji ✓
E – Taj Mahal ✓ (5)

4.2 **TB**

LIGGING OP DIE KAART	NAAM VAN DIE LAND
A	Mexiko ✓
B	Jordanië ✓
C	Nepal ✓
D	Japan ✓
E	Indië ✓

(5)

4.3 4.3.1 Nederland ✓✓ **TB** (2)

4.3.2 UNESCO het dit as 'n Wêrelderfenisterrein verklaar om die windmeulens behoue te laat bly en vir die nageslag te beskerm. ✓✓ **TB**
Dit is 'n simbool van die Nederlanders se stryd teen water en oorstromings. ✓✓ (4)
- Dit is uniek in die streek en in Nederland.
- Dit laat die tradisionele tegnologie wat gebruik word om byvoorbeeld graan te maal, behoue bly.

4.4 4.4.1 (a) Resensie 3 ✓ **TB** (1)

(b) Al die toerbote het opritte vir rolstoelgebruikers. ✓✓ (2)
- Goed onderhou en veilige plek.

4.4.2 Effektiewe optrede van die personeel en bestuur ✓
Versorging en onderhoud van die terrein ✓
Positiewe ervaring van die besoekers ✓ (3)
- Veiligheid en misdaadvoorkoming

4.5 4.5.1 April tot September is lente-, somer- en herfsmaande in die Noordelike halfrond. ✓✓ **TB** (2)
- Dae is warmer en dit sal 'n beter besoekerservaring verseker.
- Die tulpe is in volle blom en dit dra by tot die natuurskoon/pragtige landskap.

4.5.2 Voor 12:00 ✓✓ **TB** (2)
- Na 14:00

4.5.3 Die groot getal besoekers (600 000) aan die terrein ✓✓ **TB** (2)
- Herhaal besoeke

4.5.4 (a) Dit beteken dat vir elke persoon wat in Kinderdijk woon, ontvang die terrein 10 000 toeriste per jaar. ✓✓ **TB** (2)
- Verwys na oortoerisme/massa-toerisme

(b) Geen privaatheid vir die permanente inwoners nie. ✓✓ **TB** (2)
- Toeriste beskadig hulle private eiendom.
- Daar is druk op die bronne van die gebied.
- Hoër besoedelingsvlakke – grond, lug, water, geraas
- Afbreking van die natuurlike omgewing as gevolg van mense wat die natuurlike plantegroei vertrap.
- Kongestie van verkeer/mense.
- Verlies/afbreking van die kultuur
- Verhoogde pryse op items wat by plaaslike besighede beskikbaar is.

[32]

VRAAG 5

5.1 F ✓✓/Maloti Drakensbergpark **KE** (2)
- A/Mapungubwe Kulturele Landskap
- B/Barberton Makhonjwaberge

5.2 **F (Maloti Drakensbergpark):** **KE**
Dit is 'n gemengde terrein wat aan die internasionale toeris se voorkeure sal voldoen. ✓✓ (2)
- Die terrein het beide natuurlike en kulturele aspekte waarvoor dit verklaar is.

A (Mapungubwe Kulturele Landskap):
- Dit is ‘n kulturele terrein wat oorblyfsels van vroeë beskawings en handel toon.
- Artefakte soos dié van die Goue Renoster is op die terrein gevind.

B (Barberton Makhonjwaberge):
- Dit is ‘n natuurlike terrein wat tekens van vroeë lewe in die rotsformasies toon.
- Die terrein sluit die Geo-roete wat toeriste kan volg, in.

5.3 5.3.1 Wes-Kaap provinsie ✓✓ **KE** (2)
- Noord-Kaap provinsie
- Noordwes provinsie
- Kwa-Zulu Natal provinsie

5.3.2 **Wes-Kaap provinsie: Kaapse Blommestreek Beskermde Areas:** KE (2)
Dit is 'n kernpunt ('hotspot') vir biodiversiteit van plantspesies. ✓✓
- Die tuiste van fynbosspesies, wat die nasionale blom, die Koning Protea insluit.
- Dit sluit 'n bekende landmerk van die streek in – Tafelberg, een van die Nuwe Sewe Natuurlike Wonders van die Wêreld.

Noord-Kaap provinsie: Die Richtersveld Kulturele en Botaniese Landskap
- Dit is ‘n ryk diverse botaniese landskap wat ook die volgehoue tradisies van die Nama-mense toon.

Noord-Wes provinsie: Die Vredefortkoepel:
- Dit is die terrein waar ‘n meteoriet die aarde getref het. Dit toon die geologiese bewyse van die impak.

Kwa-Zulu Natal provinsie: iSimangaliso Vleilandpark
- Vyf ekosisteme werk saam in harmonie.

[8]

VRAAG 6

6.1 Kaapstad ✓✓ B (2)

6.2 **JA** B
Inisiatiewe by die WTM kan geduplisseer word as inisiatiewe by ander gebeurtenisse. ✓✓ (2)
- Organisasieprobleme kan beperk word en nie by toekomstige gebeurtenisse herhaal word nie.
- WTM Afrika is 'n oefenlopie ('dry-run') om vir die WTM en soortgelyke gebeurtenisse, wat in die buiteland aangebied gaan word, voor te berei.

OF

NEE
Verskillende gebeurtenis-organiseerders het verskillende vereistes.
- Elke gebeurtenis is uniek met sy eie unieke fokus.
- SAToerisme moet hulle bemarkingpogings op spesifieke marksegmente volgens die statistieke van inkomende toeriste, rig.

LET WEL: *Moenie punte vir Ja/Nee toeken nie.*

6.3 **Sprekers** B

180 sprekers sal inligting deel. ✓✓

- Baie sprekers sal die afgevaardigdes bewus maak van bemarkingsgeleenthede wat beskikbaar is.
- Sprekers sal bewustheid van beskikbare produkte verhoog.

Inhoudsessies

Die inhoudsessies gaan oor die deel van inligting. ✓✓

- Geleenthede om met die verskillende belanghebbendes te netwerk, sal gedurende die inhoudsessies plaasvind.

Deelnemende lande

100 deelnemende lande verhoog bemarkingsgeleenthede. ✓✓

- Verhoogde markaandeel tussen Afrikalande. (6)

Geskeduleerde vergaderings

Die geskeduleerde vergaderings betrek netwerkgeleenthede vir besighede.

- Sluiting van kontrakte en bilaterale ooreenkomste tussen besighede en/of organisasies.

[10]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

7.1 Hulle is kajuitpersoneel van 'n spesifieke lugdiens. ✓✓ TS (2)
- Hulle het 'n vasgestelde manier van aantrek.
- Hulle dra die beeld van die maatskappy uit.
- Hulle lyk meer professioneel.
- Hulle is deel van 'n span.
- Daar is 'n standaard waaraan voldoen moet word.
- Dit is die beginpunt om alle vlakke van dienslewering te standaardiseer.

7.2 7.2.1 Dienskontrak ✓✓ TS (2)
- Indiensnemingsooreenkoms/kontrak

7.2.2 Reisvoordeel ✓✓ TS (2)
- Byvoordele

7.3 7.3.1 Etiese diens ✓✓ TS (2)

7.3.2 Alle passasiers het die reg om respekvol behandel te word. ✓✓ TS (2)
- Dit is noodsaaklik om al jou klante gelyk en billik te behandel.
- Professionalisme is deel van uitstekende kliëntediens.

7.4 Dit is 'n voorvereiste om die veiligheid van passasiers te verseker. ✓✓ TS
Hulle moet op 'n gereelde basis hulle kennis opskerp. ✓✓ (4)
- Hulle moet op hoogte van die nuutste neigings en standaarde van die diens bly.
- Beide hulle teoretiese en praktiese kennis en vaardighede word geassesseer.
- Hulle moet medies fiks wees vir die lang ure in die lug, op hulle voete besig om na passasiers om te sien.
- Hulle moet beide fisies en geestelik fiks wees.

[14]

VRAAG 8

8.1 8.1.1 omgewingspilaar ✓✓/planeet VVT (2)

8.1.2 ekonomiese pilaar ✓✓/wins VVT (2)
- maatskaplike pilaar/mense

8.2 Die plaaslike gemeenskap kan komplimentêre behandelings ontvang. ✓✓ VVT (2)
- Gee afslagpryse aan individue vanuit die gemeenskap.
- Familielede van personeel uit die plaaslike gemeenskap, kan gratis behandeling ontvang gedurende die minder-besige tye.
- Laat werkwaarneming ('job shadowing') deur individuele leerders van 'n plaaslike sekondêre skool in die spa toe, met toestemming van die gas wat besig is om behandeling te ontvang.
- Welstand-bewusmaking
- Opgradering van die plaaslike skole.
- Help met en ontwikkel die plaaslike gemeenskapprojekte.

8.3 Die enkel-gebruik van plastiese items, word uitgeskakel. ✓✓ VVT
Daar is 'n vermindering in die plasties wat na die stortingsterrein gaan. ✓✓ (4)
- Die hergebruik van waterbottels deur gaste gedurende hulle verblyf, verminder die behoefte aan wegdoening.
- Bottels wat van volhoubare materiale soos glas gemaak word, word in gaste se hotelkamers en by die spa geplaas.

8.4 Die natuurlike bestanddele wat deur die plaaslike gemeenskap ge-oes word. ✓✓ VVT (2)
- Die plaaslike gemeenskappe voorsien produkte en dienste aan die Lodge deur hulle mikro-ondernemings.

8.5 Die Lodge belê in sonplase, wat die genoegsame sonskyn in Suid-Afrika gebruik om elektrisiteit op te wek. ✓✓ VVT (2)
- Deur verantwoordelike toerisme, verdien die Lodge 'n inkomste wat vir inisiatiewe aangewend word wat krag opwek en baie ander mense bevoordeel.
- 'n Alternatiewe energiebron wat deur sonkrag opwek word, se oortollige elektrisiteit kan in die nasionale kragnetwerk ingevoer word.

8.6 Die Misie moet die FTT beginsels van *Billike Seggenskap* reflekteer. VVT

Om te reflekteer:
Die plaaslike gemeenskapsleiers moet betrokke wees en geraadpleeg word. ✓✓ (2)
- BGSEB ('BBBEE') vennote/belanghebbendes moet, in samewerking met die eienaars, deel van die besluitnemingsproses uitmaak.
- Alle personeel en bestuur moet gesamentlike besluite neem deur vergaderings, personeelopnames ens.
- Die billikheid van belanghebbendes se deelname in besluitneming.

[16]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

9.1 9.1.1 Meer as 400 spelers vanaf 227 lande het deelgeneem. ✓✓ PSI (2)
- Deelnemers, verteenwoordigers, toeskouers en media personeel het van oor die hele wêreld gekom.

9.1.2 Durban het die infrastruktuur, vervoernetwerke, hotelle, restaurante, lewendige vermaakplekke en het van die wêreld se beste sportkomplekse. ✓✓ PSI
'n Unieke Afrika-ervaring, perfekte klimaat en die mees gasvrye mense in die wêreld. ✓✓ (4)
- Durban het met die SA Tafeltennisraad, KZN Toerisme en al hulle belanghebbendes as vennote saamgewerk om te verseker dat die wêreld weet dat KZN 'n manjifieke provinsie en 'n moet-sien-bestemming is.
- Durban het alles wat 'n unieke besoekerservaring sal verseker, soos pragtige natuurskoon en landskappe, flora, fauna en kultuur, erfenis, Zulu-ervarings, ongerepte strande, perfekte klimaat en die vriendelikste mense.

9.1.3 Toeriste wat die gebeurtenis bywoon, dra tot buitelandse valuta-verdienste by. ✓✓ PSI
Die inkomste wat deur die gebeurtenis verdien word, dra tot die BBP van die land by. ✓✓ (4)
- Infrastruktuur kon verbeter word.
- Die gebeurtenis het die vermenigvuldigereffek in werking gestel, wat die plaaslike ekonomie bevoordeel het.
- Werkskepping: werkers het geld by die gebeurtenis verdien.
- Inkomste is voor, gedurende en na die kampioenskap verdien.
- Entrepreneursgeleenthede is vir plaaslike mense geskep.
- Goeie blootstelling vir Durban, plaaslik en internasionaal.

9.2 9.2.1 Orkaan ✓✓ PSI (2)
- Natuurlike ramp
- Orkaan Ian
- Vloed
- Sikloon
- Tropiese storm
- Tifoon

9.2.2 Oorstromings/vloede ✓ PSI
Sterk wind ✓ (2)
- Storms
- Hewige reënval

9.2.3 Toerisme-infrastruktuur soos hotelle en restaurante op die eilande, is verwoes en toeriste sal nie enige van die eilande kan besoek nie. ✓✓ PSI
Toeriste moes hulle reise kanselleer, omdat hulle nie toegang tot enige van hierdie eilande sou hê nie. ✓✓ (4)

- Toerismebesighede op die eilande sal inkomste verloor as gevolg van die verwoesting en omdat geen toeriste die eilande sal besoek nie.
- Hotelwerkers mag dalk hulle werk verloor het.
- Toeriste wat die eilande besoek het voor die orkaan toegeslaan het, moes gered word. Hulle het hulle besittings as gevolg van die orkaan en die ineenstorting van die deurpad, verloor.
- Toeriste sal nie hulle reisplanne kan voortsit, as gevolg van die ineenstorting en ontoeganklikheid van die deurpad nie.

LET WEL: *Aanvaar perspektiewe van toerisme en toeriste.*

9.3 9.3.1 41,4% ✓✓ PSI (2)

9.3.2 Inkopies ✓✓ PSI (2)

9.3.3 Besoekers vanaf buurlande het Suid-Afrika se grense oorgesteek om inkopies te doen. ✓✓ PSI (2)

- Noodsaaklike goedere was nie in sommige van die buurlande beskikbaar nie, as gevolg van Covid-19. Individue en besighede moes na Suid-Afrika kom om besigheid te doen.
- Besoekers vanaf buurlande word as toeriste getel, elke keer as hulle Suid-Afrika se grense, vir watter rede ook al, oorsteek.
- Terugbetalingskema vir internasionale besoekers wat hulle toelaat om BTW terug te eis.
- Toeriste trek voordeel wanneer inkopies in Suid-Afrika gedoen word. Dit maak Suid-Afrika meer bekostigbaar vir besoekers van lande met sterker geldeenhede.
- Gedurende Covid-19, is besoekers aan Suid-Afrika beperk om na ander internasionale bestemmings te reis. Suid-Afrika was hulle naaste bestemming.

[24]

VRAAG 10

10.1 Mondelinge reklame ✓✓ **KK** (2)

- Mondelinge oordrag
- Positiewe kliënt-ervaring
- Deel positiewe kliënt-ervaring met vriende/familie

LET WEL: *Aanvaar 'Word of Mouth' (WOM)*

10.2 Mense is geneig om positief op mondelinge verwysing van mense wat hulle vertrou, te reageer. ✓✓ **KK**
Dit is 'n vinnige en gratis vorm van direkte advertensie. ✓✓ (4)

- Mondelinge advertensie (WOM) is gewoonlik betroubaar.
- Hierdie soort advertensie is op 'n spesifieke teikenmark soos vriende, familie of medewerkers, gerig.
- Die mondelinge inligting is op mening gebaseer oor 'n positiewe ervaring en sal meer kliënte beïnvloed om by die hotel tuis te gaan.
- ‘n Toename in inkomste en wins vir die hotel.

[6]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200