basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2019

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 30 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 3.2 en 3.3 tot TWEE desimale plekke af.
5. Toon ALLE stappe van die 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 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, bv. 1.1.21 D.

1.1.1 'n Gesin van vier, twee volwassenes en twee kinders, met 'n begroting van R1 000,00 vir vervoer, moet vanaf Durban na Kaapstad reis om 'n troue by te woon.

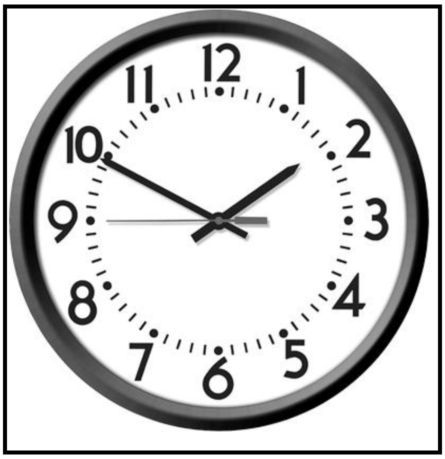
Die geskikste vorm van vervoer vir die gesin volgens hulle begroting:

A Motorhuur
B Toerskip
C Vliegtuig
D Trein

1.1.2 Die verskil tussen vlugvoosheid en vluguitputting:

A Vlugvoosheid is wanneer die vliegtuig agter ander vliegtuie raak as gevolg van vertragings tydens opstyg, terwyl vluguitputting die vliegtuig se moegheid is, omdat dit 'n langafstandvlug is.
B Vluguitputting is die disoriëntasie van passasiers na 'n langafstandvlug oor baie tydsones, terwyl vlugvoosheid fisiese moegheid is wat ondervind word na 'n langafstandvlug oor 'n paar of geen tydsones.
C Vlugvoosheid word veroorsaak wanneer passasiers nie genoeg oefen tydens die vlug nie, terwyl vluguitputting veroorsaak word wanneer passasiers tydens die vlug te veel gaskoeldrank drink.
D Vlugvoosheid is die disoriëntasie van passasiers na 'n langafstandvlug oor baie tydsones, terwyl vluguitputting fisiese moegheid is wat ondervind word na 'n langafstandvlug oor 'n paar of geen tydsones.

1.1.3 Die tyd wat in die prent hieronder aangedui word, herskryf volgens die 24-uur-skryfwyse, is ...



A 14h50.
B 14:10 nm.
C 13:50.
D 13:10.

1.1.4 'n Tipe bemarkingstrategie wat tydens vertonings en konserte gebruik word waar die gehoor hulle ervarings opneem en dit met hulle vriende op sosialemedia-platforms deel:

A Digitale advertensies
B Gedruktemedia-advertensies
C Persoonlike advertensies
D Reklamebord-advertensies

1.1.5 Hierdie instruksie is deel van die brandbeveiligingontruimingsprosedure wat in 'n meerverdiepinghotel vertoon word:

A Ontruim deur slegs die hysbakke te gebruik.
B Ontruim deur slegs die trappe te gebruik.
C Maak al jou besittings bymekaar.
D Kom by die ontvangstoonbank bymekaar.

1.1.6 Die tradisionele aktiwiteit wat deel is van die Spaanse geskiedenis en kultuur:

A Stiergevegte
B Gevegskuns
C Skopboks
D Stoei

1.1.7 Word as die heiligste stad in die Islamitiese godsdiens beskou:

A Istanbul
B Tehran
C Mekka
D Lagos

1.1.8 'n Simbool van verdeling tussen Oos- en Wes-Duitsland tydens die Koue Oorlog:

A Klaagmuur
B Berlynse Muur
C Viëtnamese Muur
D Westerse Muur

1.1.9 'n Faktor wat tot die sukses van 'n SANParke-natuurreservaat bydra:

A Geteëlde paadjies by die besienswaardigheid
B Onvoorspelbare weerpatrone
C Akkreditasie deur Avis-motorverhuurmaatskappy
D Brosjures wat oor die besienswaardigheid beskikbaar is

1.1.10 Die biodiversiteit-warmkol ('hotspot') met die hoogste konsentrasie plantspesies ter wêreld:

A ‡Khomani Kulturele Landskap
B Kaapse Blommeryk
C Mapungubwe Kulturele Landskap
D Robbeneiland

1.1.11 Een van die reëls in die gedragskode wat bemanningslede op 'n toerskip moet nakom:

A Mag tydens veiligheidsoefeninge afwesig wees.
B Gaste word in die bemanningslid-areas toegelaat.
C Mag weier om bloedalkoholinhoud te laat toets.
D Bemanningslede moet te alle tye betyds wees.

1.1.12 Om te verseker dat die item in die prent hieronder tot die identiteit van 'n luukse gastehuis bydra, moet die …

A woord 'Seep' verwyder word.
B verpakking 'n unieke handelsmerk op hê.
C inhoud deur ander gaste hergebruik word.
D toeriste hulle eie koekies seep bring.

1.1.13 'n Toename in toeriste-aankomste wat verkeersopeenhopings veroorsaak, is 'n teken van …

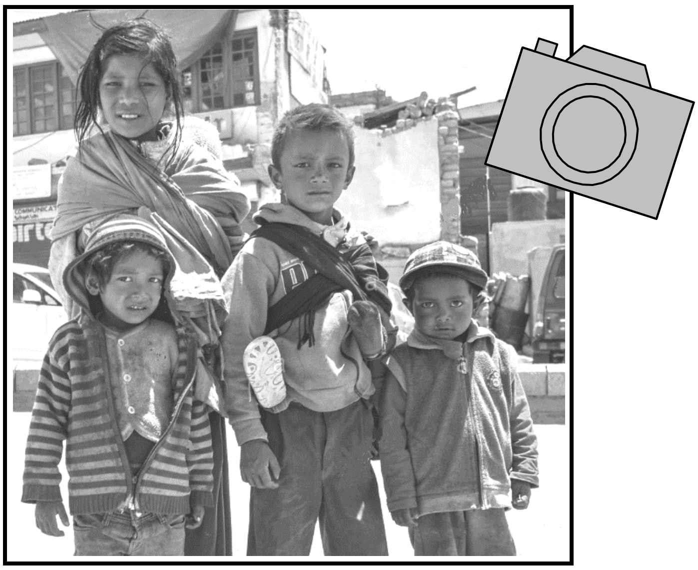
A verantwoordelike toeristegedrag.
B goeie toerisme-infrastruktuur.
C massatoerisme.
D ekotoerisme.

1.1.14 Vir goeie omgewingsbestuurpraktyke in 'n natuurreservaat moet die park se werknemers alle ... verwyder.

A uitheemse plante
B inheemse flora
C plaaslike wildlewe
D vulkaniese rotse

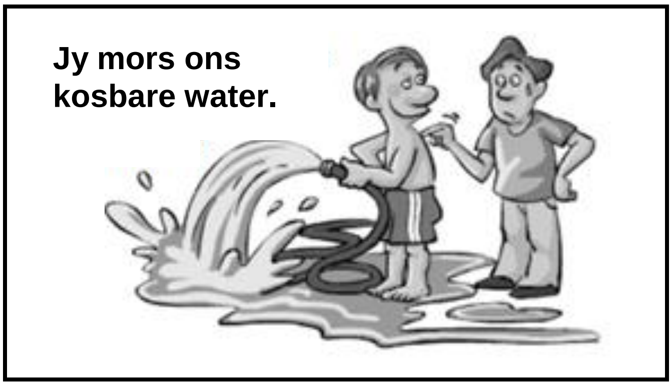
1.1.15 Sommige toeriste buit plaaslike inwoners gedurende hulle besoeke uit, ten spyte daarvan dat hulle beweer dat hulle verantwoordelike toeriste is.

'n Riglyn vir 'n verantwoordelike toeris wat foto's van die plaaslike mense neem:



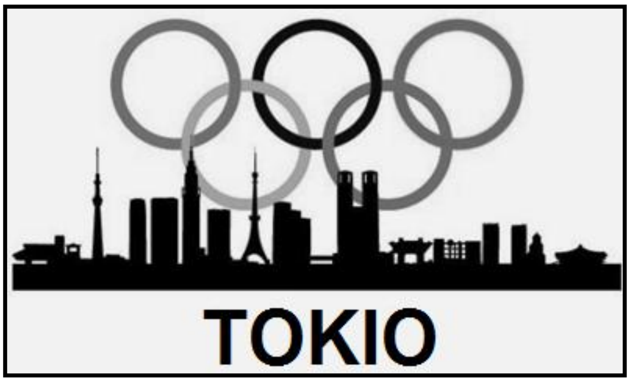
A Publiseer foto's van die plaaslike inwoners in koerante om die aandag op hulle moeilike omstandighede te vestig.
B Vra die plaaslike inwoners se toestemming voordat foto's van hulle geneem word.
C Neem beskermde kulturele items in plaas van foto's as aandenkings.
D Neem slegs van kinders foto's, veral dié wat lyk asof hulle straatkinders is.

1.1.16 Kaapstad het gedurende die waterkrisis in 2018 amper 'Dag Zero' in die gesig gestaar. Dit het tot gevolg gehad dat …



A daar 'n betekenisvolle toename in besoekersgetalle na Kaapstad was.
B toeriste meer gebad as gestort het om water te bespaar.
C 'n groot gebeurtenis wat vir Kaapstad beplan was, gekanselleer is.
D die owerhede die verkoop van gebottelde water verbied het.

1.1.17 Die wêreldgebeurtenis wat in 2016 in Rio de Janeiro plaasgevind het, gaan weer in … plaasvind.

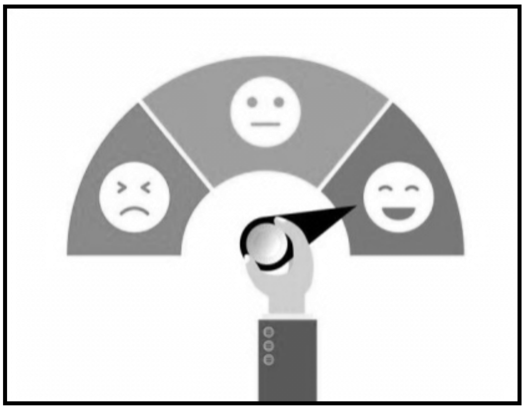


A 2019.
B 2020.
C 2021.
D 2022.

1.1.18 Die skietery in 2019 by 'n moskee in Christchurch in Nieu-Seeland kan as 'n … beskou word.

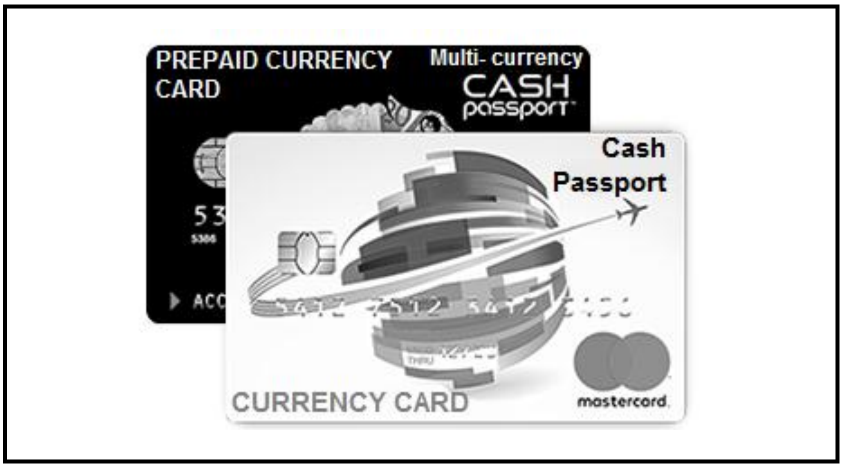
A ongeluk
B selfmoordbomaanval
C terreuraanval
D protesoptrede

1.1.19 Die visuele beeld hieronder word met kliënte-… verbind.



A ervarings
B behoeftes
C voorkeure
D profiele

1.1.20 Die rede waarom toeriste die kaart hieronder gebruik wanneer hulle internasionaal reis:



A Die kaart is vooraf gelaai met die wisselkoers van die dag waarop dit gekoop is en kan nie fluktueer (skommel) nie.
B Die kaart word deur straatverkopers aanvaar omdat hulle kontanttransaksies verkies.
C Die toeris moet ses weke wag dat die geldeenheid op die kaart vervang word wanneer dit gesteel is.
D Die kaart kan met een geldeenheid gelaai word en sal slegs in een land werk. (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.

Wimbledon; COP25; Tour de France; Olimpiese Spele; G7-beraad; Comrades-marathon; FIFA Wêreldbeker-toernooi

1.2.1 'n Fietswedren wat sportgeesdriftiges vanoor die wêreld lok

1.2.2 'n Jaarlikse tennistoernooi

1.2.3 'n Jaarlikse byeenkoms van lande om klimaatsverandering te bespreek

1.2.4 Die 45ste byeenkoms van staatshoofde gehou in Augustus 2019 in Biarritz, Frankryk

1.2.5 'n Jaarlikse sportgebeurtenis wat in KwaZulu-Natal gehou word (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 Tuberkulose is 'n siekte wat (lugoordraagbaar/wateroordraagbaar) is, waarvan toeriste bewus gemaak moet word wanneer hulle in hoërisiko-areas reis.

1.3.2 Passasiers wat die doeane-area op 'n internasionale lughawe binnegaan, moet beperkte goedere in hulle besit (konfiskeer/verklaar).

1.3.3 Suid-Afrikaners wat in Desember na bestemmings in die Noordelike Halfrond reis, moet (somers-/winters-)klere inpak.

1.3.4 In Nederland lok die (windmeule/gondolas) daagliks besoekers.

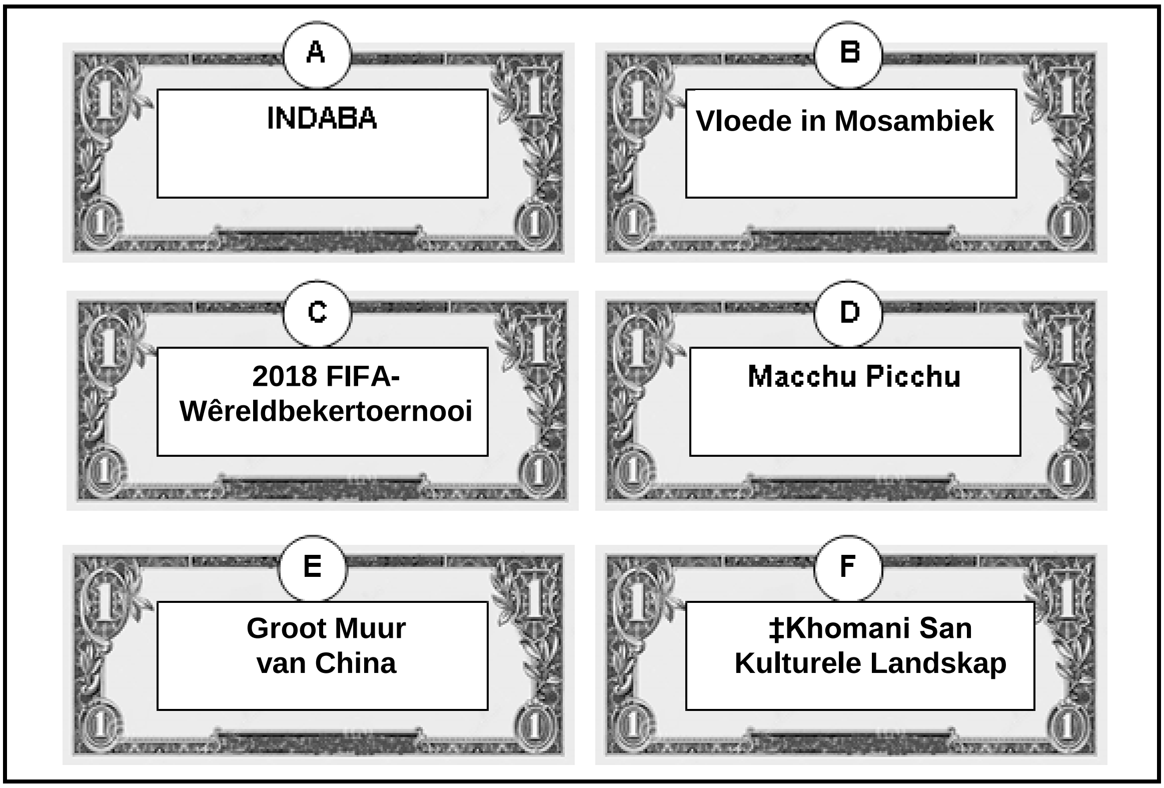
1.3.5 'n Geldeenheidwisselkoersblad bevat bedrae wat die (kode/waarde) van ander geldeenhede met betrekking tot die plaaslike geldeenheid aandui. (5 x 1) (5)

1.4 Kies die term uit KOLOM B wat by die professionele beeld van bemanning op 'n toerskip in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommers (1.4.1 tot 1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.4.6 G.

KOLOM A		KOLOM B	
1.4.1	Voorkantoorpersoneel moet seker maak dat hulle naels goed versorg is.	A	persoonlike higiëne
		B	sosiale vaardighede
1.4.2	Daar word van 'n gasvrou by die kaptein se banket (formele aandete) verwag om formele aanddrag te dra.	C	kommunikasievaardighede
		D	toonaangewend
1.4.3	Daar word van die afrigters in die gimnasium verwag om gereeld te stort om vars te bly.	E	versorging ('grooming')
		F	kleredragkode
1.4.4	Die vermaaklikheidsbemanning moet 'n glimlag op die passasiers se gesigte plaas.		
1.4.5	Die eerste offisier maak 'n aankondiging oor die interkomstelsel om passasiers oor veiligheidsregulasies in te lig.		

(5 x 1) (5)

1.5 Identifiseer die volgende gebeurtenis/ikoon/Wêrelderfenisterrein wat by die finansiële impak pas wat hieronder beskryf word. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommers (1.5.1 tot 1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.5.6 G.



1.5.1 Toegangskaartjies van US$20 per toeris verdien US$6 miljoen per jaar vir Peru.

1.5.2 US$14,5 miljard is tot die BBP van Brasilië bygedra toe hierdie gebeurtenis aangebied is.

1.5.3 50% van die wins van 'n nuwe ruskamp in die Kgalagadi Oorgrenspark sal na die plaaslike gemeenskap gaan.

1.5.4 Durban, die gasheerstad, het ongeveer R60 miljoen in direkte inkomste ontvang deur hierdie gebeurtenis aan te bied.

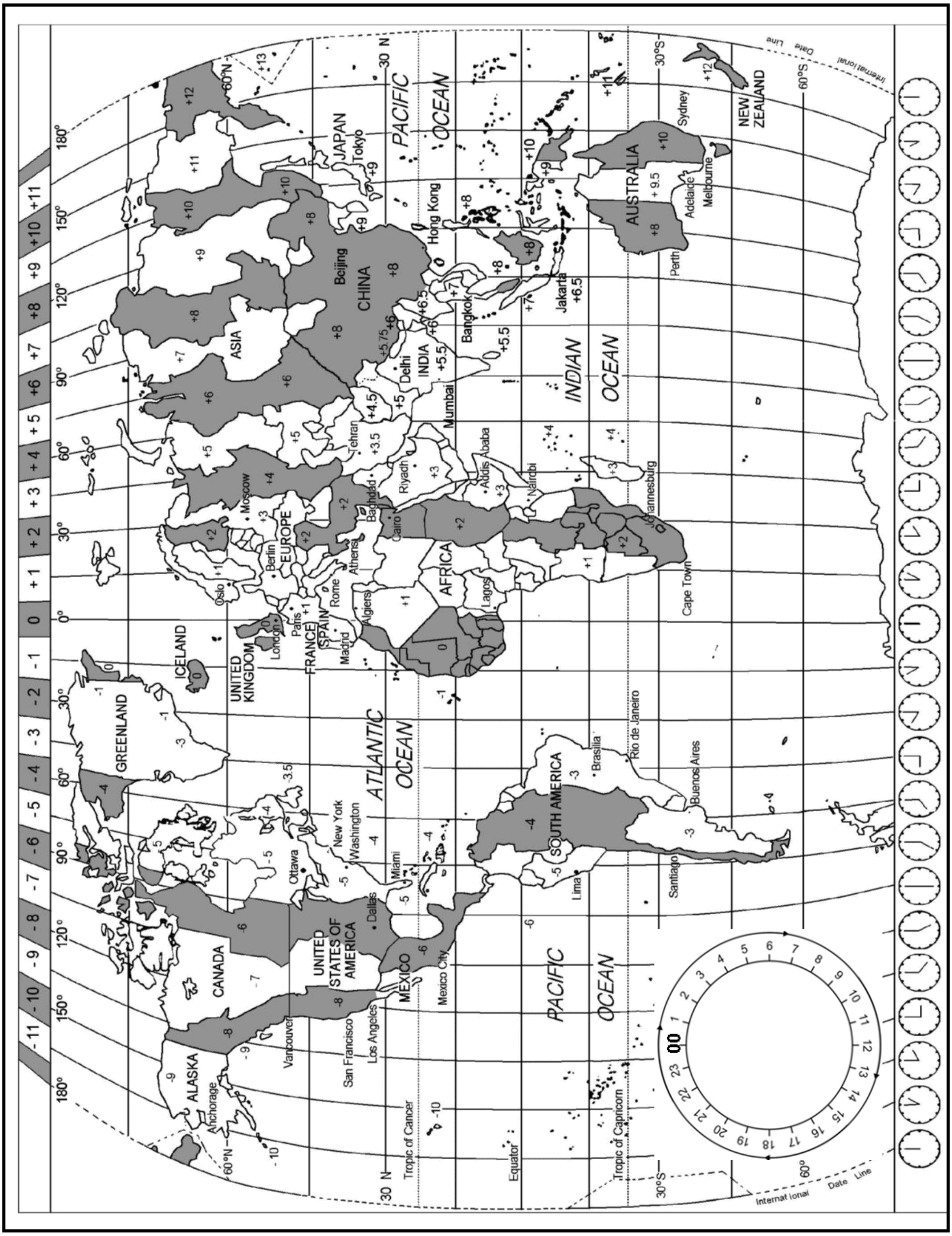
1.5.5 Verlies aan inkomste by die Indiese Oseaan-kusbestemmings is deur Sikloon Idai veroorsaak. (5 x 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSEVALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

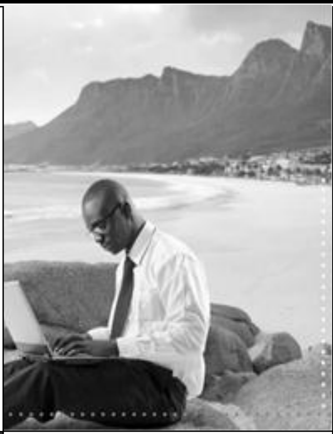
Bestudeer die Wêreldtydsonekaart hieronder wat vir VRAAG 2.2 gebruik gaan word.



2.1 Lees die inligting om die vrae wat volg, te beantwoord.

Brandon is 'n fotojoernalis vir 'n reistydskrif. Hy moet dikwels vir sy werk reis. Brandon moet vir vier dae Duitsland toe reis en sy maatskappy het vir hom vir die duur van sy besigheidsreis 'n keuse tussen Airbnb of 'n multigegradeerde hotel gegee. Sy maatskappy het ingestem dat hy sy tyd in Duitsland met twee dae vir 'n vakansie kan verleng, waarvoor hy self sal betaal. Hy sal Uber as vervoermiddel gebruik.

'Blesier'-toerisme
'n Groeiende neiging by besigheidsreise waar besigheidsreisigers werk en plesier tydens een reis kombineer deur die besigheidsreis te verleng om die bestemming te verken. Hulle neem soms hul gesin of 'n reisgenoot saam. Die plesierdeel van die reis word gewoonlik deur hulself en nie deur die maatskappy betaal nie.



Airbnb
'n Aanlyn akkommodasieplatform (besprekingswebtuiste) wat huis-eienaars wat hulle huise wil verhuur, verbind met mense wat na akkommodasie op soek is.

Vir reisigers:
Reisigers soek na en bespreek akkommodasie aanlyn deur die Airbnb-toep (-'app') te gebruik.

Uber
'n Slimfoontoep (-'app') wat toeriste in staat stel om die dienste van privaat motoreienaars te huur.

Vir reisigers:
Uber is 'n gerieflike, goedkoop en veilige taxi-diens. Met die druk van 'n knoppie op enige slimfoon kom laai die naaste bestuurder 'n kliënt binne minute op en vervoer hom/haar na sy/haar bestemming.

Multigegradeerde hotel
Die jongste neiging by hotelle is om multigegradeerde vloere te hê. Hierdie soort akkommodasie is gewild onder besigheidstoeriste as gevolg van die beskikbaarheid en toeganklikheid van die jongste tegnologie.

[Bron: www.stfalcon.com]

2.1.1 Gee EEN rede waarom Brandon 'n blesier-toeris is. (2)

2.1.2 (a) Verwys na die inligting oor akkommodasie hierbo en gee EEN rede waarom Brandon die multigegradeerde tipe akkomodasie vir die besigheidsdeel van sy reis verkies het. (2)

(b) Brandon se maatskappy het vir hom op die 5-ster-vlak van die hotel bespreek. Brandon kan ongelukkig nie bekostig om op dieselfde vloer aan te bly vir die vakansiegedeelte van sy reis nie, en hy wil nie na ander akkommodasie in die omgewing skuif nie.

Stel EEN manier voor waarop Brandon sy akkommodasie-probleem volgens sy begroting kan oplos. (2)

Kopiereg voorbehou

2.1.3 Brandon moet vir 'n Schengen-werksvisum vir sy reis na Duitsland aansoek doen.

(a) Gee EEN rede waarom Brandon vir sy reis vir 'n werksvisum en nie 'n vakansievisum nie moet aansoek doen. (2)

(b) Noem EEN dokument van sy werkplek wat Brandon aan sy visumaansoekvorm moet heg. (2)

2.1.4 Verwys na die prentjie hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

NUWE REISIGERNEIGING: AANGEPASTE REALITEIT (AR)

Aangepaste realiteit ('Augmented reality'/AR)

'n Nuwe tegnologie wat 'n toeris in staat stel om toegang te kry tot inligting oor fasiliteite wat in reële tyd ('real time') (onmiddellik) in die omgewing beskikbaar is.

Aangepaste realiteit word moontlik gemaak deur die gebruik van die internet, 'n slimfoon en 'n toep ('app') wat die toeris in staat stel om toegang tot inligting te verky.

Brandon het 'n aangepaste-realiteit-toep op sy slimfoon afgelaai om aangepaste realiteit te gebruik.

AANGEPASTE REALITEIT IN WERKING

[Bron: www.guytech.com]

(a) Identifiseer in die prent hierbo EEN finansiële diens waartoe Brandon deur die aangepaste-realiteit-toep toegang kan kry. (2)

(b) Noem EEN voordeel vir Brandon van die gebruik van die aangepaste-realiteit-toep gedurende sy reis. (2)

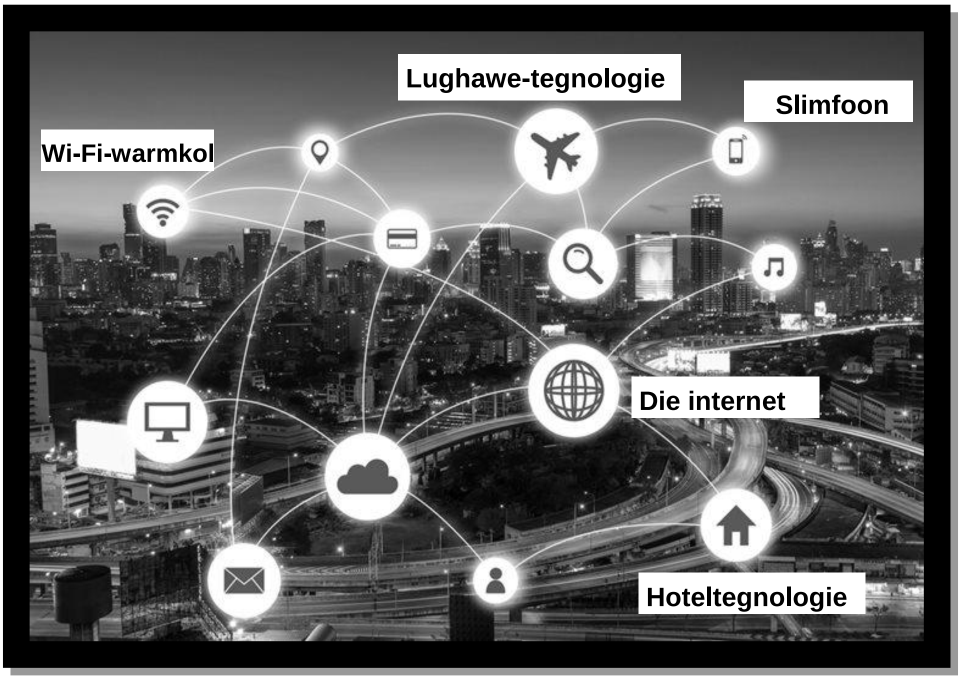
2.1.5 Indien Brandon verkies om NIE Uber te gebruik NIE, noem die dokument wat hy sou benodig as hy in Duitsland sou bestuur. (2)

2.1.6 Verwys na die prentjie en inligting hieronder en beantwoord die vraag wat volg.

WAT IS DIE 'INTERNET VAN DINGE'
('INTERNET OF THINGS' ('IoT'))?

Die Internet van Dinge sluit alles in wat aan die internet gekoppel is. Die term word gebruik om te verwys na apparate, toestelle en ander 'dinge' wat aan die internet koppel, data stuur en ontvang.

Hierdie apparate, toestelle en ander 'dinge' is in staat om met mekaar te 'praat' of in wisselwerking met mekaar te wees. Die tegnologie laat apparate toe om oor 'n afstand beheer of gemonitor te word. 'n Voorbeeld hiervan is 'n lugdiens wat die jongste inligting oor vlugte aan passasiers oordra.



[Bron: www.revfine.com]

Bespreek in 'n paragraaf DRIE maniere waarop Brandon die Internet van Dinge ('Internet of Things' ('IoT')) sal gebruik om aan sy behoeftes as 'n blesiertoeris te voldoen. (3 x 2) (6)

2.2 Bestudeer die tekenprent en teks hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

MANDISA EN BONGWA SE REISPLANNE

[Eie bron. Illustrasies deur Nehum Pillay.]

2.2.1 Bereken die tyd en datum waarop Bongwa in Beijing sal aankom. (6)

2.2.2 Bereken die tyd en datum waarop Mandisa in Londen sal aankom. (8)

2.2.3 (a) Gee die antwoord op Bongwa se vraag in RAAM 3. (1)

(b) Gee EEN rede vir jou antwoord op VRAAG 2.2.3(a). (2)
[39]

VRAAG 3

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

Mev. Fortuin gaan op haar eerste Europese toer en sy gaan 'n besoek aan haar maatskappy se kantoor in Brussel insluit. Sy gaan na 'n buitelandsevaluta-verhandelingskantoor om inligting oor forex te kry.

BUITELANDSEVALUTAKOERSE **Rand per buitelandse geldeenheid**			
Geldeenheid	**Kode**	**Bankverkoopkoers**	**Bankaankoopkoers**
EURO	EUR	16.65	15.72

3.1 Verduidelik aan mev. Fortuin waarom banke en buitelandsevaluta-verhandelingskantore 'n BAK en 'n BVK gebruik. (2)

3.2 Mev. Fortuin gaan €500 in kontant saamneem en €1 250 op haar kredietkaart vir die Europese toer laai.

3.2.1 Bereken hoeveel sy in rand sal betaal om €500 te ontvang.

LET WEL: Rond jou antwoord tot TWEE desimale plekke af. (3)

3.2.2 Bereken hoeveel sy in rand vir €1 250 sal moet betaal.

LET WEL: Rond jou antwoord tot TWEE desimale plekke af. (3)

3.3 Met mev. Fortuin se terugkeer na Suid-Afrika het sy 'n €5 000-geskenkbewys van haar kantoorvriende in Brussel by haar.

Bereken hoeveel sy in rand sal ontvang.

LET WEL: Rond jou antwoord tot TWEE desimale plekke af. (3)
[11]

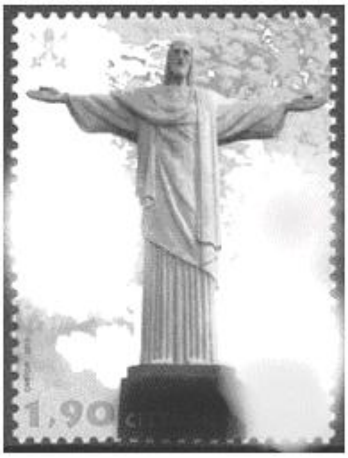
TOTAAL AFDELING B: 50

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

VRAAG 4

4.1 Grant en Amy het pas van 'n wêreldtoer teruggekeer. Hieronder is die posseëls van die lande wat hulle besoek het.

Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

POSSEËLS VAN GRANT EN AMY SE AVONTURE	
A	**B**
C	**D**
	
E	

[Bron: www.collection.com]

4.1.1 Identifiseer die ikone (**A**–**E**) en die lande wat die paartjie gedurende hulle vakansie besoek het.

Skryf slegs die naam van die ikoon en die land langs die letters (A tot E) in die ANTWOORDEBOEK neer. (10)

4.1.2 (a) Noem EEN eienskap wat ikoon **B** wêreldberoemd maak. (2)

(b) Verduidelik waarom ikoon **E** oorspronklik gebou is. (2)

4.1.3 Die paartjie is in kennis gestel dat wanneer hulle ikoon **D** besoek, hulle ook 'n ander besienswaardigheid in hierdie land kan besoek.

(a) Noem die besienswaardigheid wat algemeen as die speelplek van die rykes en bekendes bekendstaan. (2)

(b) Noem EEN gewilde wateraktiwiteit waaraan hulle by die besienswaardigheid in VRAAG 4.1.3(a) kan deelneem. (2)

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

GEHEIM VAN DIE DRYWENDE MARKTE

Die drywende markte is bekend vir hulle kleurvolle handelaars wat produkte aan kopers al langs die beknopte rivierkanale verkoop. Die markte is al jare lank die middelpunt vir handel dryf en sosialisering.

Baie plaaslike inwoners is egter bekommerd oor die voortgesette bestaan van die drywende markte. Een van die bydraende faktore is die jonger geslag wat verkies om eerder in 'n meer formele omgewing te werk as om 'n tradisionele landbouleefstyl te volg.

Die plaaslike inwoners verkies ook om landvervoer, weg van die rivierkanale af, te gebruik.

Die Thaise regering wil die drywende markte bewaar (in stand hou) en daarmee volhou.

[Aangepas uit www.wonders of the world.co.za]

4.2.1 Verduidelik EEN rede waarom die drywende markte 'n unieke inkopie-ervaring aan toeriste bied. (2)

4.2.2 Bespreek EEN manier waarop landvervoer 'n negatiewe uitwerking op die drywende markte het. (2)

4.2.3 Stel TWEE redes voor waarom die Thaise regering met die drywende markte wil volhou. (4)
[26]

VRAAG 5

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

NOG 'N WENNER VIR SUID-AFRIKA

Die Barberton Makhonjwa-bergreeks – 10de Wêrelderfenisterrein

[Bron: www.humala.co.za]

5.1 Identifiseer die provinsie waar die 10de Wêrelderfenisterrein geleë is. (2)

5.2 Bespreek TWEE redes waarom toeriste aangemoedig word om die Genesis-roete te volg wanneer hulle die Barberton Makhonjwa-bergreeks-Wêreld-erfenisterrein besoek. (4)

5.3

Die kitsvloede in Februarie 2019 het groot padsluitings tussen Badplaas en Barberton tot gevolg gehad. Die swak toestand van paaie as gevolg van vloede het 'n afname in toerisme in hierdie provinsie tot gevolg gehad.

Verduidelik hoe die swak toestand van paaie 'n negatiewe invloed op besoekergetalle op die Genesis-roete kan hê. (4)

[10]

VRAAG 6

Verwys na die voorbeeld van die akkommodasiefaktuur hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Redcliff Manor

Bennetweg 131
Foon: 031 293 1030
Faks: 031 293 0123
E-pos: redcliffm@change.co.za

FAKTUUR

Datum: 1 Mei 2019
Faktuur nr. 23569

Gas

Posbus 2546
Johannesburg
E-pos: bertb@hithe.co.za

Gaste	Beskrywing	Kamer tipe	Nagte	Totaal
1	Akkommodasie	Enkel	1	R1 000,00
	Vraag 6.1 ???			R10,00

Dankie dat u by ons tuisgegaan het

Sub-totaal	R1 010,00
15% BTW	R151,50
Totaal	R1 161,50
Totaal	R1 161,50
Betaal	R1 161,50

6.1 Mnr. Brand het navraag gedoen oor die bedrag van R10 wat by sy akkommodasiefaktuur gevoeg is.

Verduidelik aan mnr. Brand die rede vir die bykomende R10 op sy faktuur. (2)

6.2 Die ontvangsdame het mnr. Brand ingelig dat die geld nie deur die hotel gebruik word nie, maar aan SAToerisme gegee word.

Verduidelik aan mnr. Brand die DRIE stappe wat gevolg word om die geld by SAToerisme te kry. (6)

6.3 Verduidelik hoe geld wat by gaste soos mnr. Brand verhaal word, gebruik sal word om ELK van die volgende drie kernfunksies van SAToerisme te ondersteun:

6.3.1 Internasionale bemarking van Suid-Afrika as 'n voorkeur-toerismebestemming (2)

6.3.2 Instandhouding en verbetering van die standaard van fasiliteite en dienste vir toeriste (2)

6.3.3 Koördinering van die bemarkingsaktiwiteite van rolspelers in die bedryf (2)
[14]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D : TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

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

IS ONS WARM OF NIE?

Die fisiese voorkoms van 'n onderneming dra tot 'n professionele beeld by.

Die prentjies hieronder toon die kamersleutels wat deur elke hotel aan hulle gaste gegee word wanneer hulle inteken.

HOTEL A: SUNSET HOTEL	**HOTEL B: DAWN HOTEL**

7.1.1 (a) Identifiseer in die prentjies hierbo die hotel wat aan sy professionele beeld waarde heg. (2)

(b) Gee EEN rede vir jou antwoord op VRAAG 7.1.1(a). (2)

7.1.2 Buiten kamersleutels, beveel EEN manier aan waarop die professionele beeld van hotelkamers verbeter kan word. (2)

7.2 Bestudeer die uittreksel van die kernpligte van 'n motorverhuuragent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

KERNPLIGTE – MOTORVERHUURAGENT

KERNPLIG A

- Ontvang telefoon-oproepe en hanteer kliëntekwessies of stuur boodskappe direk aan toepaslike personeel.

KERNPLIG B

- Gee aandag aan oproepe en ondersteun kliënte doeltreffend.

KERNPLIG C

- Kommunikeer met kliënte wat in die ry staan om hulle te verseker dat hulle so gou as moontlik gehelp sal word.

KERNPLIG D

- Lê die korrekte inligting vas, verskaf die koerse en voorwaardes van die ooreenkoms en gee die vereiste magtiging.

KERNPLIG E

- Verifieer die akkuraatheid van die inligting op die huurkontrak.
- Verskaf inligting oor die verskillende produk-aanbiedings beskikbaar.

KERNPLIG F

- Hou die werkplek skoon en sonder rommel.

[Aangepas uit www.indeed.co.za]

7.2.1 (a) Benoem die dokument wat die kernpligte van 'n persoon wat by 'n motorverhuuragentskap werk, aandui. (2)

(b) Verduidelik EEN rede waarom die werknemer die kernpligte, in die dokument in VRAAG 7.2.1(a) gespesifiseer, moet uitvoer. (2)

7.2.2

'n Kliënt het regsaksie teen 'n motorverhuuragent ingestel omdat die agent nie die bepalings en voorwaardes van die huurkontrak verduidelik het nie. 'n Tugverhoor gaan binne die maatskappy gehou word om vas te stel of die verhuuragent skuldig is of nie.

(a) Buiten die dokument wat in VRAAG 7.2.1(a) genoem is, stel EEN ander dokument voor waarna tydens die tugverhoor verwys sal word. (2)

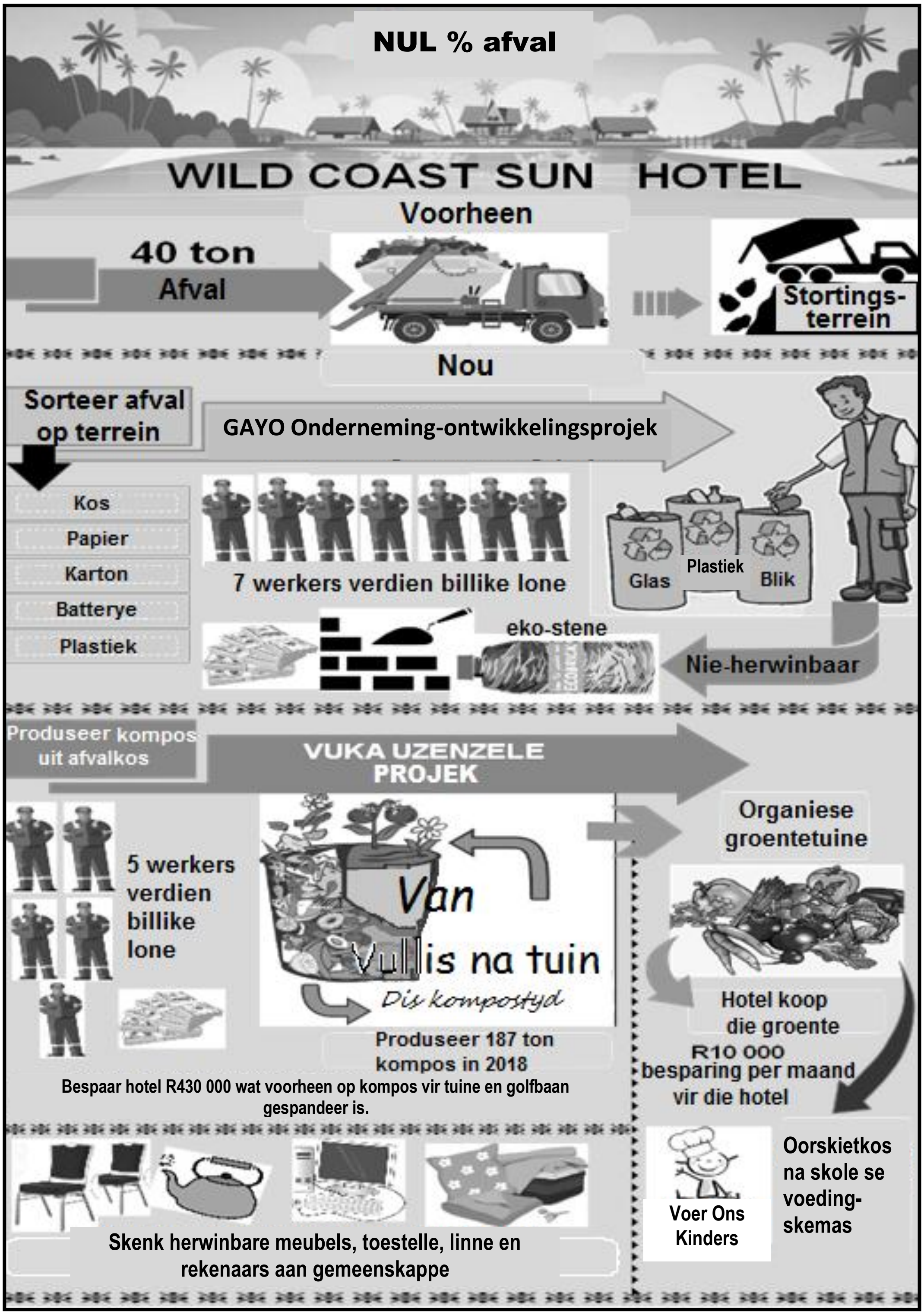
(b) Verwys na die kernpligte van 'n motorverhuuragent en identifiseer TWEE stelle kernpligte in die uittreksel waarna tydens die interne tugverhoor verwys sal word.

Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer neer, bv. G. (4)
[16]

VRAAG 8

Bestudeer die inligtingsgrafika 'Toekenning vir Nul % Afval' hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Die Wild Coast Sun-oord het in 2019 die eerste Nul % Afval-toekenning vanaf die Groen Bouraad van Suid-Afrika (GBRSA) ontvang.



[Aangepas uit www.engineeringnews.co.za]

8.1 Noem EEN verandering in hulle omgewingsbeleid wat daartoe gelei het dat die Wild Coast Sun in 2019 'n toekenning ontvang het. (2)

8.2 Bespreek EEN ekonomiese voordeel van die Vuka Uzenzele Projek vir die:

8.2.1 Wild Coast Sun-oord (2)

8.2.2 Gemeenskap rondom die Wild Coast Sun (2)

8.3 Identifiseer EEN niefinansiële korporatiewe maatskaplike beleggings(KMB)-inisiatief van die oord in die inligtingsgrafika. (2)

8.4 Die Vuka Uzenzele Projek voldoen aan die kriteria van volhoubaarheid volgens een van die beginsels van FTT.

Bespreek DRIE maniere waarop hulle projek 'Vanaf afvalkos na organiese groentetuine na die restaurant' die beginsel van volhoubaarheid aanpak. (6)
[14]

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.

<table>
<tr><td colspan="2">2018 – 'N RAMPSPOEDIGE JAAR VIR INDONESIË

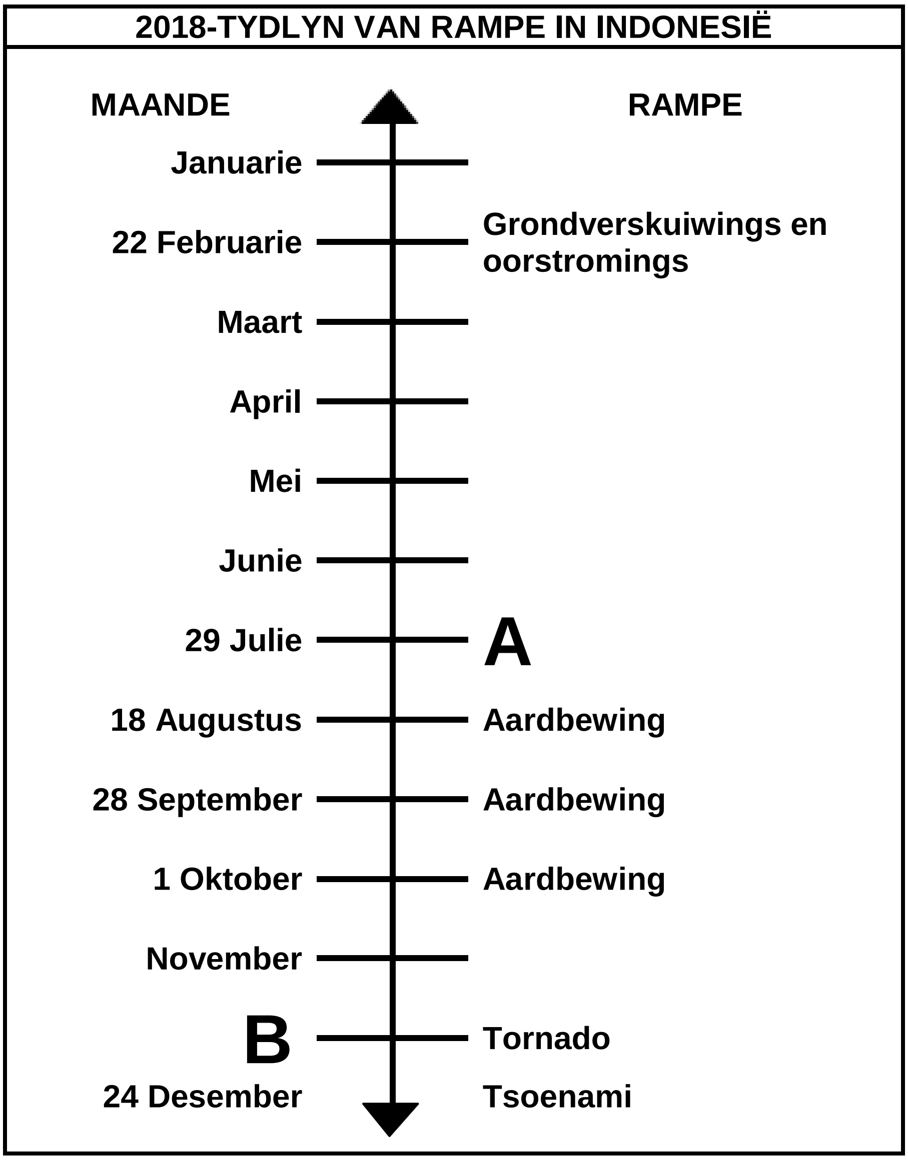
Indonesië is in die Stille Oseaan se Ring van Vuur geleë waar 90% van aardbewings plaasvind. Die streek ervaar ook dikwels vulkaniese aktiwiteit, tsoenami's en grondverskuiwings. Die grootste tsoenami in 2018 het meer as 2 000 lewens op die eiland Sulawesi geëis.</td></tr>
<tr><td>Grondverskuiwings en oorstromings
22 Februarie</td><td>Aardbewings
29 Julie, 18 Augustus,
28 September, 1 Oktober</td></tr>
<tr><td>
</td><td>
</td></tr>
<tr><td>Tornado
6 Desember</td><td>Tsoenami
24 Desember</td></tr>
<tr><td>
</td><td>
</td></tr>
</table>

[Aangepas uit www.abc.net.au]

9.1.1 Voltooi die sin:

Indonesië het vele onvoorsiene … rampe soos grondverskuiwings, oorstromings, aardbewings, tornado's en tsoenami's beleef. (2)

9.1.2 (a) Voltooi die tydlyn van die rampe in 2018 deur ontbrekende inligting **A** en **B** in te vul. Skryf slegs die antwoord langs die letter neer,
bv. C – vulkaniese uitbarsting.



(2)

(b) Indonesië is baie afhanklik van hulle toerismebedryf as 'n bron van inkomste.

Verwys na die prentjies en die tydlyn hierbo en bespreek DRIE invloede van hierdie gebeure op die toerismebedryf van Indonesië. (6)

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

BETAAL ENIGE IEMAND IN ENIGE GELDEENHEID

Shyft is 'n aflaaibare toep ('app') wat gebruik word om buitelandsevaluta-transaksies op mobiele toestelle te doen. Die toep stel gebruikers in staat om betalings aan enige iemand, enige plek in die wêreld te maak.

Maak internasionale betalings. Voeg slegs 'n begunstigde (ontvanger) by, sleutel sy/haar besonderhede in, die bedrag en voeg 'n verwysing by.

Skep verskeie virtuele* kaarte in enige geldeenheid om aanlyn vir enige doel te bestee.

Vul jou virtuele kaart enige tyd aan ('top up').

Kyk na saldo's, huidige wisselkoerse en koop buitelandse valuta.

Kry werkliketyd('real-time')-koerse en wissel tussen rand, VS-dollar, Britse pond, euro en die Australiese dollar met die druk van 'n knoppie.

***Virtuele**: Iets wat slegs elektronies op 'n elektroniese toestel bestaan en slegs elektronies gebruik kan word

[Aangepas uit www.getshyft.co.za]

9.2.1 Verduidelik TWEE maniere waarop hierdie toep betalings geriefliker maak wanneer internasionaal gereis word. (4)

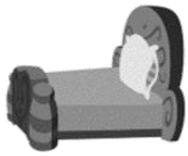
9.2.2 Gee EEN rede waarom dit veiliger is om hierdie toep te gebruik as om voorafgelaaide debietkaarte of kontant te dra wanneer internasionaal gereis word. (2)

9.2.3 Noem EEN struikelblok wat 'n toeris kan ervaar wanneer hierdie toep vir elektroniese transaksies gebruik word. (2)

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

SUID-AFRIKA
SLEUTELTOERISME-PRESTASIE-AANDUIDERS
Vergelyking tussen 2018 en 2017

KWARTAAL 2
(APRIL TOT JUNIE)

AANDUIDERS	TOTALE BUITELANDSE DIREKTE BESTEDING	LENGTE VAN VERBLYF	BEDNAGTE	GEOGRAFIESE VERSPREIDING
				
2018 KWARTAAL 2	R17,9 miljard	12 nagte	27 miljoen	12%
2017 KWARTAAL 2	R17,6 miljard	12,5 nagte	28,9 miljoen	14%

[Bron: www.southafrica.net/research]

9.3.1 Identifiseer die algemene neiging (2018 vs. 2017) van die sleuteltoerisme-prestasie-aanduiders hierbo. (2)

9.3.2 Buiten uitdagings wat in sommige wêrelddele ervaar word om visums te kry om na Suid-Afrika te reis, gee TWEE ander redes vir die neiging wat in VRAAG 9.3.1 geïdentifiseer is. (4)
[24]

VRAAG 10

Lees die klant se klagte op die 'Hello Peter'-webtuiste en beantwoord die vrae wat volg.

hellopeter.com

DIE SLEGSTE EETERVARING

Ons het teen ongeveer 11:00 in die Format Restaurant gaan sit. Ons moes 15 minute wag voordat iemand ons gehelp het. Slegs drie ander tafels was beset. Ons het uiteindelik ons bestelling geplaas. Dit was 'n baie eenvoudige bestelling, twee pizzas en twee koeldranke. Die kelner was stadig en het genoem dat hy nog babalaas was van die vorige aand. Ons het ons kos veertig minute later ontvang. Die koeldrankbestelling was reg, maar hulle het ons pizzabestelling opgemors. Ons het twee geroosterde kaastoebroodjies gekry. Ons het uiteindelik die pizzas gekry, maar het die res van die tyd bestee om vlieë weg te jaag.

Antwoord vanaf die restaurant:

E-pos dringend jou kontakbesonderhede na feedback@ pizformat.co.za sodat ons bedryfspan verder ondersoek kan instel.

[Aangepas uit www.hellopeter.com]

10.1 Identifiseer EEN klagte van die kliënt in die uittreksel. (2)

10.2 Verduidelik EEN voordeel vir beide die klant en die onderneming om die Hello Peter-webtuise te gebruik. (2)

10.3 Gee jou mening oor die antwoord vanaf die restaurant. (2)
[6]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2019

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 17 bladsye.

Kopiereg voorbehou

INLIGTING AAN NASIENERS

ONDERWERPE IN DIE TOERISME KABV		AFKORTING
Onderwerp 1	Toerismesektore	TS
Onderwerp 2	Kaartwerk en toerbeplanning	KTB
Onderwerp 3	Toerismebesienswaardighede	TB
Onderwerp 4	Volhoubare en verantwoordelike toerisme	VVT
Onderwerp 5	Plaaslike, streeks- en internasionale toerisme	PSI
Onderwerp 6	Kultuur- en erfenistoerisme	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	D✓/ Trein	KTB	
	1.1.2	D✓/ Vlugvoosheid is die disoriëntasie van passassiers na 'n langafstandvlug oor baie tydsones, terwyl vluguitputting fisiese moegheid is wat ondervind word na 'n langafstandvlug oor 'n paar of geen tydsones.	KTB	
	1.1.3	C✓/ 13:50	KTB	
	1.1.4	A✓/ Digitale advertensies	KTB	
	1.1.5	B✓/ Ontruim deur slegs die trappe te gebruik	KTB	
	1.1.6	A✓/ Stiergevegte	TB	
	1.1.7	C✓/ Mekka	TB	
	1.1.8	B✓/ Berlynse Muur	TB	
	1.1.9	D✓/ A / Brosjures wat oor die besienswaardigheid beskikbaar is / Geteëlde paadjies by die besienswaardigheid	TB	
	1.1.10	B✓/ Kaapse Blommeryk	KE	
	1.1.11	D✓/ Bemanningslede moet te alle tye betyds wees.	TS	
	1.1.12	B✓/ verpakking 'n unieke handelsmerk op hê.	TS	
	1.1.13	C✓/ massatoerisme.	VVT	
	1.1.14	A✓/ uitheemse plante	VVT	
	1.1.15	B✓/ Vra die plaaslike inwoners se toestemming voordat foto's van hulle geneem word.	VVT	
	1.1.16	C✓/ 'n groot gebeurtenis wat vir Kaapstad beplan was, gekanselleer is.	PSI	
	1.1.17	B✓/ 2020.	PSI	
	1.1.18	C✓/ terreuraanval	PSI	
	1.1.19	A✓/ ervarings	KK	
	1.1.20	A✓/ Die kaart is vooraf gelaai met die wisselkoers van die dag waarop dit gekoop is en kan nie fluktueer (skommel) nie.	KK	
			(20x1)	(20)

1.2	1.2.1	Tour de France ✓	PSI	
	1.2.2	Wimbledon✓	PSI	
	1.2.3	COP25✓	PSI	
	1.2.4	G7- beraad✓	PSI	
	1.2.5	Comrades-marathon✓	PSI	(5)

1.3	1.3.1	lugoordraagbaar ✓	KTB	
	1.3.2	verklaar ✓	KTB	
	1.3.3	winters-✓	KTB	
	1.3.4	windmeule ✓	TB	
	1.3.5	waarde✓	BVV	(5)

1.4

1.4.1	E✓/ versorging ('grooming')	TS	
1.4.2	F✓/ kleredragkode	TS	
1.4.3	A✓/ persoonlike higiëne	TS	
1.4.4	B✓/ sosiale vaardighede	TS	
1.4.5	C✓/ kommunikasievaardighede	TS	(5)

1.5

1.5.1	D✓ / Machu Picchu	TB	
1.5.2	C✓/ FIFA-Wêreldbekertoernooi	PSI	
1.5.3	F✓/ ‡Khomani San Kulturele Landskap	KE	
1.5.4	A✓/ INDABA	B	
1.5.5	B✓/ Vloede in Mosambiek	PSI	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSEVALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Die hoofrede vir Brandon se reis, is vir werk en hy het sy verblyf verleng vir 'n ontspanningsvakansie in Duitsland waarvoor hy self betaal. ✓✓ **KTB** (2)

2.1.2 (a) Die multi-gegradeerde hotelakkommodasie bied die nuutste tegnologie. ✓✓ **KTB** (2)
- Dit voldoen aan Brandon se behoeftes as 'n fotojoernalis omdat hy die nuutste tegnologie nodig gaan kry.
- Wi-Fi beskikbaar / Internet beskikbaar

(b) Brandon het nie nodig om van akkommodasie-instellings te verander nie; hy kan in dieselfde hotel bly en net vir die bykomende twee dae na 'n ander, goedkoper gegradeerde vlak van die multi-gegradeerde hotel skuif.✓✓ **KTB** (2)

2.1.3 (a) Brandon sal aansoek moet doen vir 'n werksvisum omdat die hoofdoel van sy besoek aan Duitsland vir werk is.✓✓ **KTB** (2)

(b) 'n Brief wat bevestig dat hy as fotojoernalis in diens van 'n reismaatskappy is / Bewys van indiensneming.✓✓ **KTB** (2)
- 'n Brief wat die aard van sy besigheid in Duitsland uiteensit.
- Bewyse van finansiële status / Betaalstrokies van die laaste drie maande/ Dienskontrak
- 'n Gedetaileerde program van sy besigheidvergaderings.
- Maatskappybrief op 'n briefhoof met die hele reisprogram waarin sy posisie, lengte van die reis, die datums en doel van die besoek uiteengesit is en of sy uitgawes deur die werkgewer gedek word of nie.
- Vlugbesonderhede

2.1.4 (a) OTM✓✓ (‘ATM’) **KTB** (2)

(b) Die Toep sal dit vir hom maklik maak om interessante plekke en noodsaaklike dienste te vind. ✓✓ **KTB** (2)
- Die Toep sal hom tyd en geld spaar om interessante plekke en omliggende toeristebesienswaardighede te vind.

2.1.5 Internasionale Bestuurspermit✓✓ (IBP) **KTB** (2)
- Internasionale Bestuurslisensie (IBL) / Internasionale rybewys

Let Wel: *Moenie bestuurslisensie aanvaar nie*

2.1.6 Brandon sal die IvD kan gebruik om sy mobiele toestelle aan ander slim toestelle te koppel wat dit vir hom makliker sal maak om hierdie slim toestelle van enige plek af te gebruik. ✓✓ **KTB**

Deur die IvD te gebruik, kry Brandon die versekering dat hy alles wat hy vir sy werk en vir plesier nodig sal hê, so vining as moontlik kan kry. ✓✓

Brandon sal reële-tyd ('real-time') inligting hê en die vermoë om in reële-tyd te werk, deur toegang te hê tot verskillende soorte toestelle op enige plek in die wêreld wat maksimum produktiwiteit in die kortse moontlike tyd sal verseker.✓✓ (3x2) (6)

- **Wi-Fi hotspot**: Sal aan Brandon maklike internetverbinding gee sodat hy sy werksverpligtinge doeltreffend kan nakom.
- **Lughawe tegnologie**: By die lughawe sal Brandon die IvD kan gebruik om die intekenproses, navolging van sy bagasie en vluginligting te vergemaklik en ook om voort te gaan met sy werk terwyl hy op die lughawe wag.
- **Slimfoon:** Sal aan nabygeleë toestelle koppel, wat vir Brandon tyd en energie sal bespaar om oor die weg te kom, asook om sy werk as 'n fotojoernalis te ondersteun.
- **Internet**: Stel Brandon in staat om onmiddellike toegang tot die internet te hê vir inligting en kommunikasiedoeleindes.
- **Hoteltegnologie:** Sal tyd bespaar en sy verblyf meer persoonlik en gemaklik maak.

[22]

2.2 2.2.1 **KTB**

Bangkok +7	Beijing +8
Tydsverskil Tyd in Beijing Vliegtyd Aankomstyd	= 1 uur✓ = 05:00 (+✓) 1 uur = 06:00✓ = 06:00 (+✓) 5 ure = 11:00 ✓ 7 Oktober✓
OF 11:00✓✓✓✓✓ 7 Oktober ✓	

(6)

2.2.2 KTB

Suid-Afrika +2	Londen 0
Tydsverskil Tyd in Londen Vliegtyd DBT	= 2 ure✓ = 20:00 (- ✓) 2 ure = 18:00✓ = 18:00 (+✓) 11 ure = 05:00✓ = 05:00 (+✓) 1 uur = 06:00✓ 22 Oktober✓
OF 06:00 ✓✓✓✓✓✓✓ 22 Oktober✓	

(8)

OF

Alternatiewe metode		
	Londen (0)	Suid-Afrika (+2)
Dagligbesparingstyd bygetel:	(0) +✓ 1 uur = (+1)✓ Londen (+1)	Suid-Afrika (+2)
Tysdsverskil:	1 uur✓ = 20:00 (- ✓) 1 uur	
Tyd in Londen (wanneer hy Suid-Afrika verlaat):	= 19:00✓	
Vliegtyd:	= 19:00 (+✓) 11 ure = 06:00✓ 22 Oktober✓	
OF 06:00 ✓✓✓✓✓✓✓ 22 Oktober✓		

2.2.3 (a) 1 uur✓ KTB (1)

(b) Dit is somer en wanneer Londen DBT toepas, skuif hulle hul tyd 1 uur vorentoe.✓✓ KTB (2)

Let Wel:

1. *Aanvaar berekening / verduideliking van verskeie metodes van DBT om 'n 1-uur tydsverskil aan te dui.*
2. *Moenie slegs DBT / Dagligbesparingstyd aanvaar nie.*
3. *Moenie voordele van DBT aanvaar nie.*

[17]

VRAAG 3

3.1 Banke en valuta verhandelingsbureaus hef ‘n kommissie of maak ‘n wins op die diens wat hulle verskaf.✓✓ BVV (2)

3.2 3.2.1

€500 x✓ 16.65✓ =R8 325,00✓ **OF** =R8 325,00✓✓✓

BVV (3)

3.2.2

€1 250 x✓ 16.65✓ =R20 812,50✓ **OF** =R20 812,50✓✓✓

BVV (3)

3.3

€5 000 x✓ 15.72✓ =R78 600,00✓ **OF** =R78 600,00✓✓✓

BVV (3)

[11]

TOTAAL AFDELING B: 50

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

VRAAG 4

4.1 4.1.1

A-Big Ben✓	VK✓/ Groot Brittanje / Verenigde Koninkryk / Engeland	**TB**
B- Sydney Operahuis✓	Australië✓	
C- Die Standbeeld van Christus die Verlosser✓	Brasilië✓	
D- Eiffeltoring✓	Frankryk✓	
E- Colosseum✓	Italië✓	(10)

4.1.2 (a) **B- Sydney Operahuis** **TB**

Dit word herken aan sy unieke argitektoniese ontwerp en konstruksie.✓✓ (2)

- Dit word beskou as een van die bekendste uitvoerende kunste plekke in die wêreld.
- Die gebou beskik oor verskeie optredelokale wat jaarliks gesamentlik meer as 1 500 optredes aanbied.

(b) **E- Colosseum** **TB**

In die verlede is dit gebruik vir strydkrygerkompetisies en openbare vertonings soos dierejag, heruitvoering van bekende oorloë, teregstellings en dramas.✓✓ (2)

- Die keiser se geskenk aan die Romeine.
- Dit was nie slegs 'n amfiteater nie; dit het 'n simbool van mag vir die keiser, Rome en die Romeinse samelewing geword.

4.1.3 (a) Franse Riviera✓✓ **TB** (2)

Let wel: *Aanvaar verwysings wat verband hou met kusstede /-dorpe langs die Franse Riviera, bv. Monaco, Nice.*

(b) Seiljagvaart✓✓ **TB** (2)

- swem
- valskermseil
- bootry / seiljag / jetski
- snorkel
- vlieg-branderplankry

Let Wel: *Aanvaar watersport wat verband hou met die Franse Riviera.*

4.2 4.2.1 Terwyl daar op die kanale gevaar word, is daar geleenthede vir inkopies en onderhandeling oor pryse.✓✓ **TB** (2)

- Vars produkte wat direk van die plase af kom, word by die drywende markte verkoop.

4.2.2 Toeriste en plaaslike inwoners het ander beskikbare vervoeropsies gekies en al hoe minder van hulle verkies om die bote te gebruik. ✓✓ **TB** (2)

- Kleiner vraag na water-gebaseerde inkopies het 'n afname in winste tot gevolg gehad.
- Die daaglikse roetes wat deur dagreisigers gebruik word, is ver van die rivierkanale af.
- Verlies aan egte, tradisionele praktyke.
- Afhanklikheid van land-gebaseerde vervoer bedreig die toekoms van die drywende markte.

4.2.3 Verdien inkomste wat in die area her-belê kan word.✓✓ **TB**
Dit het ekonomiese en maatskaplike voordele vir die plaaslike mense wat hulle lewensstandaard verbeter het.✓✓ (4)

- As gevolg van die uniekheid word beide buitelandse en plaaslike toeriste hierheen gelok.
- Die regering wil die erfenis en kultuur van die drywende markte beskerm.

[26]

VRAAG 5

5.1 Mpumalanga✓✓ **KE** (2)

5.2 Die roete sal toeriste op 'n reis deur 'n antieke tydperk na plekke van geologiese belang en uitkykpunte neem. ✓✓ **KE**

Deur die roete te volg, sal verseker dat toeriste al die plekke van belang besoek.✓✓ (4)

- Die roete bevat interpretasiepanele met genoegsame inligting.
- Toeriste kan die roete op hulle eie tyd verken.
- Die Genesis-roete is 'n bestaande roete.
- Die roete gee maklike toegang tot alle terreine.
- Die roete kan in een dag afgelê word.
- Daar is heelwat aktiwiteite op die Genesis-roete waaraan toeriste kan deelneem.

5.3 Dit sal moeiliker wees om die besienswaardighede te bereik en daarom word besoekersgetalle verminder. ✓✓ **KE**
Die swak toestand van paaie kan veroorsaak dat toeriste huiwerig om na die besienswaardigheid terug te keer.✓✓ (4)

- Dit kan toeriste dwing om ander besienswaardighede te besoek.
- Sluiting van paaie / herstelwerk kan toeriste verontrief.
- Swak mondelinge publisiteit.

[10]

VRAAG 6

6.1 Dit is 'n 1% TOMSA toerismeheffing wat deur sommige akkommodasie-instellings ingevorder word.✓✓ B (2)

6.2 1% TOMSA- / toerismeheffing word vanaf die hotelgaste ingevorder.✓✓ B
Die hotel betaal die geld wat ingevorder is, op ‘n maandelikese basis aan TBRSA oor. ✓✓
TBRSA maak die fondse wat ingevorder is, aan SAToerisme op ‘n kwartaallikse basis beskikbaar.✓✓ (6)

- SAToerisme gebruik die fondse om Suid-Afrika internasionaal en plaaslik te bemark.

6.3 6.3.1 Geld word aangewend vir promosiemateriaal wat by internasionale reishandelskoue gebruik word.✓✓ B (2)

- Fondse word gebruik om te bespreek en uitstallings te hou by internasionale reishandelskoue soos ITB en WTM.
- SAToerisme onderhandel vir meer vlugte en roetes met verskeie belanghebbendes om inkomende internasionale aankomste na Suid-Afrika te verhoog.
- Hulle implementeer verskeie strategieë om geleenthede te vind wat Suid-Afrika se handelsmerk sal versterk.
- Ondersteun toerismebesighede.

6.3.2 Vennootskappe word gevorm met belanghebbendes in die toerismebedryf om die standaard van fasiliteite en dienste wat aangebied word, te monitor. ✓✓ B (2)

- Vennootskappe verseker dat oplossings gevind sal word om fasiliteite en dienste te onderhou en verbeter.

Let Wel: *Aanvaar voorbeelde hoe belanghebbendes in die toerismebedryf bydra tot die behoud van standaarde en fasiliteite.*

6.3.3 Handelsmerkmateriaal wat bewustheid van Suid-Afrika as 'n voorkeurbestemming sal versterk.✓✓ B (2)

- Die daarstelling van 'n gekoördineerde handelsmerkbeeld vir *Bestemming Suid-Afrika*.
- Skakeling met die provinsiale toerisme-owerhede om hulle provinsies te bemark.
- Skep platforms soos die Afrika Reis-Indaba in Durban en ander bemarkinggebeurtenisse vir netwerkgeleenthede en om die handelsmerk van Suid-Afrika te verstewig.

Let Wel: *Aanvaar voorbeelde, bv. “Inspirerende nuwe maniere.”*

[14]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

7.1 7.1.1 (a) Hotel A ✓✓ TS (2)
- A
- Sunset Hotel

(b) Die kamers het moderne (elektroniese sleutelkaart-geaktiveerde slotte) en sluit nie oop of toe met gewone sleutels nie.✓✓ TS (2)
- Die elektroniese sleutelkaarte kan gebruik word om elektrisiteit in die hotelkamer te aktiveer (omgewingsverantwoordelikheid).
- Die elektroniese sleutelkaart het die hotel se naam en slagspreuk op as ‘n handelsmerk.
- Die hotel wens hulle gaste 'n aangename verblyf op die elektroniese sleutelkaart toe.
- Gaste voel welkom as gevolg van die boodskap op hulle sleutelkaarte.

7.1.2 Herversiering / opknapping / modernisering van die kamers en fasiliteite.✓✓ TS (2)
- Uitstekende huishouding.
- Ekstras vir die gas bv. 'n verwelkomingsbrief, blomme, vrugte, sjokolade ens.
- Verantwoordelike en volhoubare toerismepraktyke.
- Handelsmerk toiletware en skryfbehoeftes

Let Wel: *Aanvaar voorbeelde wat verband hou met die aanbevelings hierbo.*

7.2 7.2.1 (a) Dienskontrak✓✓ TS (2)

(b) Dit is 'n ooreenkoms tussen die werkgewer en die werknemer.✓✓ TS (2)
- Partye word verplig om te hou by die bepalings en voorwaardes in hierdie wetlike dokument.
- Die werknemer het ‘n kontrak geteken.
- Dit is deel van sy werksbeskrywing.

7.2.2 (a) Gedragskode✓✓ TS (2)

(b) Kernplig D✓✓ / Lê die korrekte inligting vas, verskaf die koerse en voorwaardes van die ooreenkoms en gee die vereiste magtiging. TS

Kernplig E✓✓ / Verifieer die akkuraatheid van die inligting op die huurkontrak. (4)

- Verskaf inligting oor die verskillende produk-aanbiedings beskikbaar.

- Kernplig A / Ontvang telefoon-oproepe en hanteer kliëntekwessies of stuur boodskappe direk aan toepaslike personeel.

[16]

VRAAG 8

8.1 Nul % afval word na die stortingsterrein gestuur, waar daar voorheen 40-ton afval na die stortingsterrein gestuur is.✓✓ VVT (2)

- Afval word op die terrein gesorteer, waar dit voorheen net weggegooi en na die stortingsterrein gestuur is.
- Geleenthede is geskep vir die vestiging van twee projekte.
- Herwinning, hergebruik en verminderinginisiatiewe en KMB ('CSI') donasies
- Kompos is voorheen aangekoop maar word nou op die terrein vervaardig.
- Groen-praktyke

8.2 8.2.1 'n Kostebesparing van R430 000 op kompos vir die golfbaan en tuine wat op die terrein deur Vuka Uzenzele geproduseer word.✓✓ VVT (2)

- Kostebesparing van ongeveer R10 000 per maand vir die hotel en restaurante op groente wat deur werkers van Vuka Uzenzele in die tuine gekweek word.

8.2.2 Werkverskaffing aan vyf werkers by Vuka Uzenzele wat billike lone ontvang. ✓✓ VVT (2)

- Plaaslike inwoners verdien 'n inkomste uit die organiese tuine.
- Die vermenigvuldigereffek word in werking gestel in die plaaslike ekonomie.
- Geleenthede vir entrepreneurskap word geskep.

8.3 Groente word aan voedingskemas by plaaslike skole geskenk. ✓✓ VVT (2)

- Herwinbare materiale word aan behoeftige, plaaslike gemeenskapslede en gemeenskapsorganisasies geskenk.
- Skenk gebruikte meubels, toestelle, linne en rekenaars aan gemeenskappe.

8.4 **Volhoubaarheid** **VVT**

Afvalkos word van ander afval geskei om kompos op die Wild Coast Sun terrein te vervaardig. ✓✓
Die kompos word gebruik om organiese groente te kweek.✓✓
Die hotel en restaurante koop die organiese groente by Vuka Uzenzele en maak dus die ekonomiese siklus volhoubaar. ✓✓ (6)

- Die restaurante by Wild Coast Sun gebruik die groente in die voorbereiding van hulle kos.
- Die werkers kan hulle lewenskwaliteit volhou omdat hulle billiike lone verdien.
- Vervoerkostes word verminder deur plaaslik-gekweekte groente te koop.
- Voedselsekuriteit vir alle betrokkenes.

[14]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

9.1 9.1.1 natuurlike✓✓ **PSI** (2)

9.1.2 (a) A- Aardbewing✓ **PSI**
B- 6 Desember 2018✓ (2)

(b) Die toerismebedryf sal tot stilstand kom (kansellasie van vlugte of vakansiepakette ens.) in die areas wat betrokke is, aangesien die meeste infrastruktuur beskadig is.✓✓ **PSI**

Toeriste sal nie met die persone in die betrokke areas kan kommunikeer om die omvang van die skade te bepaal nie en sal eerder net wegbly. ✓✓

Toeriste sal die area vermy en na alternatiewe bestemmings reis / afname in toeriste.✓✓ (6)

- Daar sal lang typerke wees wanneer daar geen toeriste-aktiwiteite plaasvind totdat infrastrukuur herbou is nie.
- Werksverliese as gevolg van beskadigde infrastruktuur - negatiewe invloed op die inkomste vir die mense van Indonesië.
- BBP word negatief beïnvloed.
- Verlies aan buitelandse inkomste.
- Voordat die land kan herstel van een natuurramp, vind die volgende een plaas, wat die herbouproses bemoeilik.
- Verwoesting van die toerisme-infrastruktuur (ekonomies en fisies).
- Ontwrigting van normale dag-tot-dag bedrywighede.
- Die uitbreek van siektes

9.2 9.2.1 Toeriste het nie nodig om in rye te staan om tydrowende FOREX transaksies te doen nie.✓✓ **PSI**
Toeriste kry die nuutste wisselkoerse wanneer hulle FOREX koop.✓✓ (4)

- Toeriste kan meer as een kaart vir transaksies skep.
- Betalings kan vanaf enige land na enige internasionale bestemming gemaak word.
- FOREX aankope en betalings kan enige tyd of enige plek gemaak word.

Let Wel: *Aanvaar antwoorde uit die bron.*

9.2.2 In teenstelling met voorafgelaaide debietkaarte en kontant wat gesteel of verlore kan raak, kan virtuele kaarte nie gesteel, gekloon of verlore raak nie, aangesien hierdie kaarte nie fisies bestaan nie.✓✓ **PSI** (2)

- Die Toep word deur 'n PIN beskerm en al sou die foon gesteel word of verlore raak, kan geen geld verloor word nie.
- Dit sal baie moeiliker vir bedriëers wees om toegang tot fondse te verkry.
- Dit is makliker om alle transaksies na te spoor.

9.2.3 'n Toeris sal nie hierdie Toep kan gebruik as daar nie internetverbinding is nie. ✓✓ **PSI** (2)

- As die toestel gesteel word of verlore raak, sal die toeris nie hierdie Toep kan gebruik nie.
- As die Toep foutief raak, sal dit nie moontlik wees om die Toep te gebruik nie.
- Sekere funksies van die Toep sal nie beskikbaar wees indien die ontvanger nie oor die nodige ondersteunende tegnologie beskik nie.
- Mense wat nie vertroud is met die gebruik van die Toep nie, kan duur foute maak.
- Data is duur

9.3 9.3.1 Daar was 'n afname vanaf 2017 tot 2018 in sommige van die aanduiders.✓✓ **PSI** (2)

- Minder toeriste het Suid-Afrika besoek wat 'n afname in bednagte en lengte van verblyf tot gevolg gehad het.

9.3.2 Die misdaadvlakke in Suid-Afrika ontmoedig toeriste om Suid-Afrika te besoek.✓✓ **PSI**
Negatiewe persepsies / publisiteit van Suid-Afrika. ✓✓ (4)

- Die boodskap dat die waterbeperkings in veral die Weskaap verslap is, is nie met dieselfde trefkrag as die Dag Zero bedreiging gekommunikeer nie.
- Daar is 'n algemene wêreldvrees vir reis.
- Daar is 'n wêreldresessie

Let Wel: *Aanvaar voorbeelde*

[24]

VRAAG 10

10.1 Vertragings / swak dienslewering.✓✓ KK (2)

- Kelner was stadig en half-dronk (babalaas) / onprofessioneel.
- Verkeerde kosbestelling is bedien.
- Eet onder onhigiëniese toestande.

Let Wel: *Aanvaar voorbeelde*

10.2 Dit is 'n deursigtige aanlyn-platform waar kliënte kan kla oor dienslewering en die betrokke maatskappye die geleentheid gegee word om op die klagtes te reageer. ✓✓ KK (2)

- Kliënte kan die *Hello Peter-* webtuiste as 'n resensie-instrument gebruik en besighede kry die geleentheid om hulle aanlynteenwoordigheid te bestuur.

10.3 **Negatiewe:** KK

Geen aanduiding dat die restaurant sy kliënte se behoeftes na waarde skat nie. ✓✓ (2)

- Die restaurant het 'n baie onsimpatieke / afsydige / onverskillige antwoord gegee, sonder om die kliënt om verskoning te vra.
- Die toon van die antwoord sal nie bydra om kliënteverhoudings met die restaurant te herstel nie.
- Die kliënt mag dalk nie eers op die versoek reageer nie.

OF

Positiewe:

Die restaurant het belangstelling getoon en het ten minste op die kliënt se klagte gereageer.

- Die restaurant het belowe om die kwessie te ondersoek.
- Die restaurant het dringend vir die kliënt se kontakbesonderhede gevra.

[6]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou