basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2024

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 25 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 antwoorde vir VRAAG 3.1 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	ONDERWERPE	PUNTE	TYD (minute)
A	Kortvrae	40	20
B	Kaartwerk en Toerbeplanning; Buitelandse Valuta-verhandeling	50	50
C	Toeristebesienswaardighede; 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

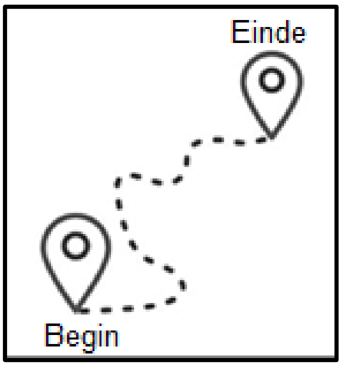
VRAAG 1

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 Fooitjies vir kelners is 'n noodsaaklike uitgawe van 'n toeris se begroting. Dit is deel van 'n … uitgawe.

A vervoer-
B opsionele
C verblyf-
D inkopie-

1.1.2 Die aankomspunt van 'n reis word (die) … genoem.



A bestemming
B vertrek
C aan boord gaan
D transito

1.1.3 Die Internasionale Datumlyn (IDL) is die denkbeeldige lyn …

A wat die Aarde in 'n Noordelike en Suidelike Halfrond verdeel.
B waarvandaan tydsones bereken word.
C wat gedurende 'n reis 'n datumverandering veroorsaak.
D wat Brasilië, Suid-Amerika, kruis.

1.1.4 Die drink van gebottelde water word as 'n voorsorgmaatreël teen die opdoen van … beskou.

A malaria
B cholera
C Covid-19
D voëlgriep

1.1.5 'n Geelkoorssertifikaat kan by 'n … gekry word.

A ambassade
B reiskliniek
C welstandskliniek
D polisiestasie

1.1.6

WISSELKOERSTABEL: GELDEENHEDE IN VERGELYKING MET DIE SUID-AFRIKAANSE RAND			
Australiese dollar	**Amerikaanse dollar**	**Euro**	**Britse pond**
12,22	18,45	20,55	23,68

Die duurste bestemming vir 'n Suid-Afrikaanse toeris:

A Australië
B VSA
C Duitsland
D Engeland

1.1.7 Die foto hieronder, wat in die Swartwoud geneem is, word met hierdie land verbind:

A Egipte
B Duitsland
C Irak
D Namibië

1.1.8 Hierdie struktuur is gebou om 'n land te beskerm en is langer as 6 000 km:

A Die Groot Muur van China
B Die Leunende Toring van Pisa
C Die Vatikaanstad
D Ayers-rots

1.1.9 Hierdie waterval is 'n natuurlike besienswaardigheid wat tussen twee lande in Noord-Amerika geleë is:

A Angel-waterval
B Mac-Mac-waterval
C Niagara-waterval
D Victoria-waterval

1.1.10 EEN manier waarop 'n besienswaardigheid vir besoekers met gestremdhede voorsiening maak:

A Hulle hef hoër toegangsgeld.
B Hulle maak universele toegang moontlik.
C Hulle verontagsaam die veiligheid en sekuriteit van hulle besoekers.
D Hulle neem mense uit die plaaslike gemeenskap in diens.

1.1.11 Suid-Afrika se handelsmerklogo hieronder vertoon gewoonlik die volgende slagspreuk:

A 'Inspirerende nuwe maniere' ('Inspiring new ways')
B 'Trots Suid-Afrikaans' ('Proudly South African')
C 'Ek doen Toerisme' ('I do Tourism')
D 'Welkom in Suid-Afrika' ('Welcome to South Africa')

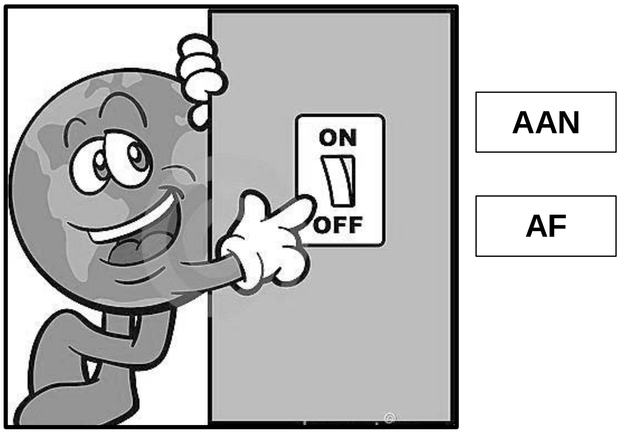
1.1.12 SAToerisme se bemarkingsveldtog wat in 2022 bekend gestel is:

A 'Leef Suid-Afrika!' ('Live South Africa!')
B ' 'n Wêreld in een land' ('A world in one country')
C 'Lewendig met moontlikhede' ('Alive with possibility')
D 'Ons is die wêreld' ('We are the world')

1.1.13 Die ǂKhomani Kulturele Landskap word tradisioneel met ... verbind.

A 'n antieke goue renosterartefak
B jag met 'n pyl en boog
C die oorblyfsels van mev. Ples
D 'n vorige president se tyd in die tronk

1.1.14 Toerismebesighede wat elektrisiteit bespaar, word as 'n ... praktyk beskou.



A onvolhoubare
B verantwoordelike
C onverantwoordelike
D vermorsings-

1.1.15 'n Voorbeeld van goeie werksetiek:

A Respek vir maatskappy-eiendom
B Skinder oor medewerkers
C Neem lang rookpouses
D Aanvaar geskenke van kliënte

1.1.16 Die huidige rugbywêreldkampioene:

A Frankryk
B Ierland
C Nieu-Seeland
D Suid-Afrika

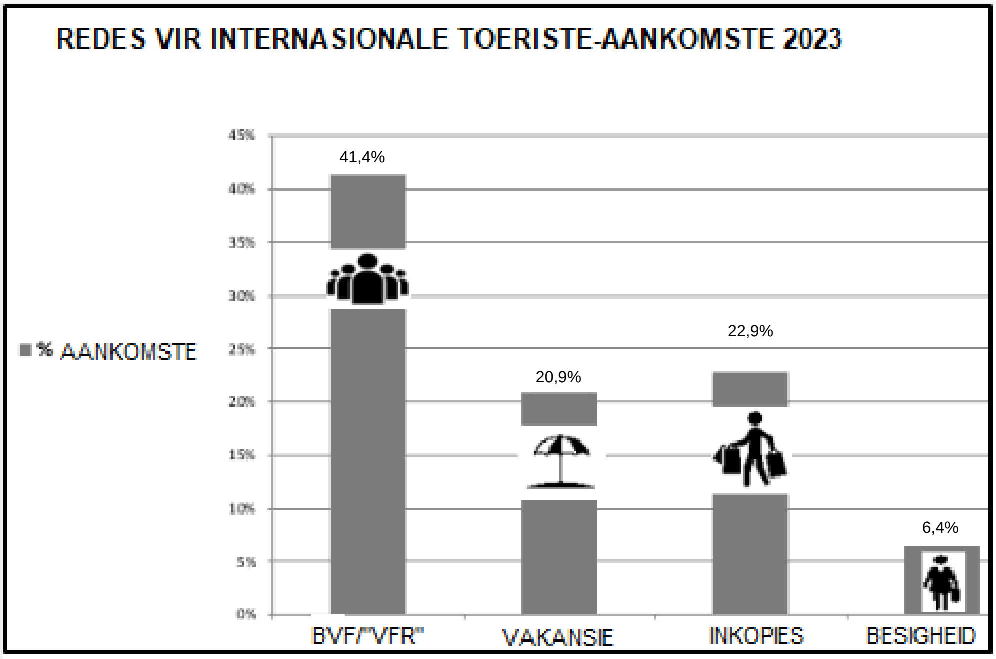
1.1.17 Die massaskietery van universiteitstudente in die Verenigde State van Amerika kan as 'n … beskou word.

A natuurramp
B terreurdaad
C politieke situasie
D burgeroorlog

1.1.18 … versamel inligting oor die lengte van toeriste se verblyf in Suid-Afrika.

A SAID
B PRASA
C Stats SA
D SATSA

1.1.19 Die tweede gewildste rede vir internasionale toeriste-aankomste in Suid-Afrika:



[Bron: www.statssa.gov.za]

A Vakansie
B Inkopies
C Besigheid
D BVF/'VFR'

1.1.20 'n Nadeel van webgebaseerde antwoorde vir kliënteterugvoering:

A Dit is 'n vinnige en gerieflike terugvoeringsmetode.
B Dit word voltooi nadat die diens gelewer is.
C 'n Internetverbinding en data word vereis.
D 'n Slimfoon of 'n skootrekenaar kan gebruik word om die terugvoering te voltooi. (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.

natuurramp; resessie; dae bestee; geld gespandeer; lug; roetebeplanning; publisiteit; land; politieke

1.2.1 Die Israel-Gaza-oorlog is 'n voorbeeld van 'n … situasie.

1.2.2 Die invloed van minder toeriste en minder geld in 'n ekonomie kan tot 'n … lei.

1.2.3 In toerisme verwys die term *uitgawes* na … tydens 'n reis.

1.2.4 'n Busongeluk gedurende die vakansiehoogseisoen waar baie toeriste beseer is, sal tot negatiewe … lei.

1.2.5 Toeriste uit Zimbabwe wat Suid-Afrika by die Beitbrug-grenspos binnekom, vorm deel van …-markte. (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 koop van produkte wat van herwinde materiaal gemaak is, sal 'n (verkleinde/vergrote) koolstofvoetspoor tot gevolg hê.

1.3.2 (FTT/SAHRA) verseker dat billike lone en goeie werksomstandighede deur toerismebesighede in Suid-Afrika toegepas word.

1.3.3 Die aanbied van internskappe aan skoolverlaters uit plaaslike gemeenskappe word as 'n (KBR/KMB)-inisiatief van 'n toerismemaatskappy beskou.

1.3.4 'n Volhoubare praktyk by 'n konferensie is vir afgevaardigdes om (glas/plastiek)-bottels by die waterstasie te hervul.

1.3.5 Toerismebesighede wat erkenning gee aan plaaslike gebruike, tradisies en feesvieringe, kan beskou word as toepassers van (die driedubbele-slotreël/buitelandse markaandeel). (5 x 1) (5)

1.4 Kies 'n Wêrelderfenisterrein uit KOLOM B wat by die beskrywing 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	Die terrein, wat die oorblyfsels van 'n antieke beskawing ten toon stel, wat in Limpopo geleë is	A	Fossielhominied-terreine van Suid-Afrika
		B	Mapungubwe Kulturele Landskap
1.4.2	'n Meteorietterrein wat in die Vrystaat en Noordwes geleë is	C	iSimangaliso-vleilandpark
1.4.3	Die terrein in Mpumalanga wat die Georoete ('Geotrail') en antieke rotsformasies insluit	D	Vredefortkoepel
		E	Maloti-Drakensbergpark
1.4.4	'n Riviermonding in KwaZulu-Natal wat gewild is vir skubaduik	F	Barberton Makhonjwa-bergreeks
1.4.5	Die Sterkfonteingrotte is deel van hierdie Wêrelderfenisterrein in Gauteng		

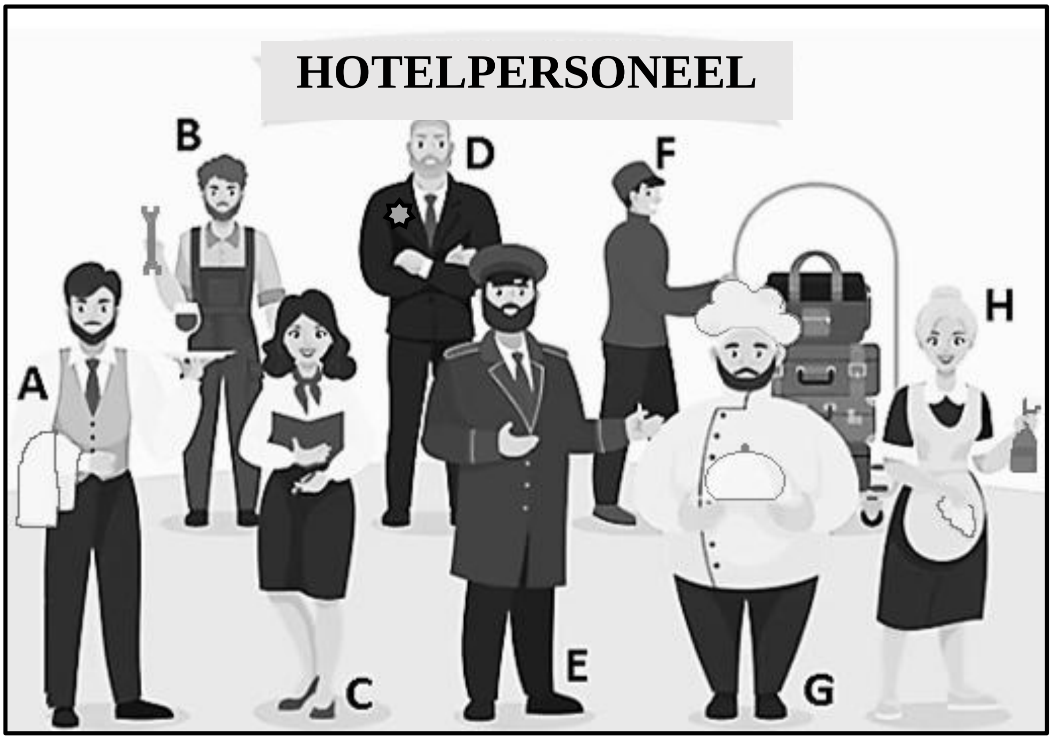
(5 x 1) (5)

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

VOORKOMS SÊ ALLES

Eerste indrukke is blywend! Teen die tyd dat die gas inteken, is verskeie indrukke reeds oor die voorkoms van die besigheid en die personeel gevorm.

Personeel word dikwels herken aan die uniforms wat hulle dra, soos in prentjies **A** tot **H** hieronder getoon. Dit is vir die hotelbestuur 'n prioriteit om te verseker dat hotelpersoneel professioneel en toepaslik geklee is.



[Aangepas uit www.pinterest.com]

Pas prentjies **A** tot **H** hierbo by die posbeskrywings hieronder. Skryf slegs die letter (A–H) langs die vraagnommers (1.5.1 tot 1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.5.6 K.

1.5.1 Hierdie personeellid is daarvoor verantwoordelik om te verseker dat die hotel skoon gehou word.

1.5.2 Hierdie personeellid moet verseker dat alle loodgieterswerk by die hotel ten volle funksioneer.

1.5.3 Hierdie personeellid is 'n kosspesialis.

1.5.4 Hierdie personeellid is die eerste kontakpunt met gaste wat by luukse hotelle aankom.

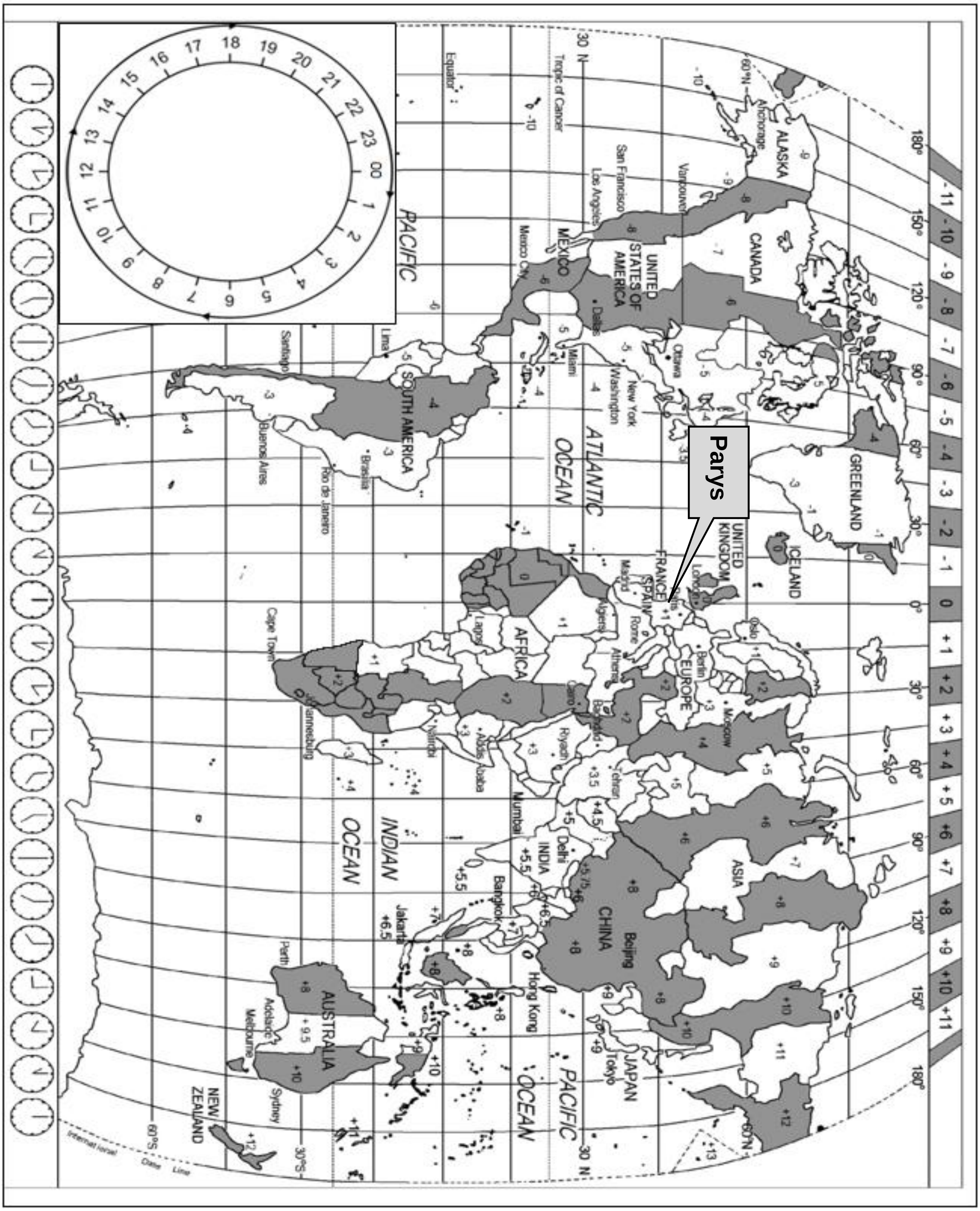
1.5.5 Hierdie persoon bestuur die span wat die veiligheid van alle gaste verseker. (5 x 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

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



2.1

PARYS – DIE DERDE KEER!
Die Somer Olimpiese Spele het vanaf 26 Julie tot 11 Augustus 2024 in Parys, Frankryk, plaasgevind. Behalwe Londen, is Parys die tweede stad wat die geleentheid gehad het om die Olimpiese Spele drie keer aan te bied: die eerste keer in 1900, toe in 1924 en nou in 2024. Die Olimpiese Komitee het in Parys 2024 briekdans ('breaking') as 'n Olimpiese sport bekendgestel. Drie ander sportsoorte is ook vir die eerste keer bekendgestel: sportklim ('sport climbing'), skaatsplankry en branderplankry.

[Aangepas uit www.olympics.com]

BRIEKDANS ('BREAKING')	
Briekdans ('Breaking') is die naam wat aan die eintlike dans gegee word. Dansers ding teen teenstanders mee deur hulle bewegings in 60-sekonde-dansrondtes, bekend as 'battles' of 'throw downs', te wys. Voorbeelde van briekdans sluit kop-, rug- en elmboogtolle ('spins'), windmeulens ('windmills'), 'jackhammers' en handgly ('hand glides') in.	

[Aangepas uit www.redbull.com en www.istockphoto.com]

2.1.1 Bereken die tydsverskil tussen Londen en Parys tydens die Olimpiese Spele. (2)

2.1.2 Span Suid-Afrika het aan die Parys 2024 Somer Olimpiese Spele deelgeneem.

Hulle vlug het op 18 Julie 2024 om 20:00 vanaf die OR Tambo Internasionale Lughawe vertrek. Die duur van die vlug was 11 uur.

Bereken die tyd en datum wat die Suid-Afrikaanse span in Parys aangekom het.

LET WEL: Frankryk het DBT tydens die Olimpiese Spele toegepas. (4)

2.1.3 Verduidelik EEN manier waarop die spanlede hulle horlosies met hulle aankoms in Parys moes aanpas. (2)

2.1.4 Die duur van die vlug was 11 uur.

(a) Noem die reisverwante toestand waaraan die spanlede na afloop van die vlug gely het. (2)

(b) Bespreek EEN rede vir jou antwoord op VRAAG 2.1.4(a). (2)

2.2

Die spanlede het ná die Olimpiese Spele hulle verblyf in Europa verleng om ander streke van Frankryk, Italië en Spanje te verken.

2.2.1 Noem die visum wat vir hulle reis benodig is. (1)

2.2.2 Verduidelik EEN rede waarom die Suid-Afrikaanse span op die Franse visumaansoek-webtuiste vir hulle visums moes aansoek doen en die Franse ambassade moes besoek. (2)

2.2.3 Verduidelik TWEE voordele van die tipe visum wat in VRAAG 2.2.1 genoem is. (4)

2.3

Die span se reisprogram het 'n besoek aan die Italiaanse kus ingesluit. Hulle het beplan om 'n paar dae op die strand deur te bring.

2.3.1 Noem TWEE items wat die spanlede in die hotelkamer se kluis moes gebêre het voordat hulle strand toe gegaan het. (2)

2.3.2 Bespreek in 'n paragraaf DRIE maniere waarop die span hulleself teen blootstelling aan die son kon beskerm het terwyl hulle op die strand was. (6)

LET WEL: Gebruik volsinne in 'n paragraafformaat. (1)

2.3.3 Madrid in Spanje is bekend vir sy lewendige naglewe.

Stel TWEE maniere voor waarop die span hulle veiligheid kon verseker terwyl hulle saans die strate van Madrid verken het. (4)

2.4

Met hulle aankoms op die OR Tambo Internasionale Lughawe, het Cheslin, een van die spanlede, die volgende items in sy bagasie gehad:

- 2 x 50 mℓ-parfuum
- Een paar tekkies
- 30 sigare
- 3 liter Franse wyn

Cheslin het met sy aankoms deur die rooi kanaal gegaan.

Gee TWEE redes waarom Cheslin deur die rooi kanaal beweeg het. (4)
[36]

VRAAG 3

3.1 Verwys na die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Elke Suid-Afrikaanse spanlid het R50 000 sakgeld vir hulle reis na die Somer Olimpiese Spele in Parys gehad. Hulle het voor hulle vlug na Parys hulle rande op die OR Tambo Internasionale Lughawe omgeruil.

GELDEENHEID	**BANKAANKOOPKOERS (BAK)**	**BANKVERKOOPKOERS (BVK)**
Britse pond	23,66	23,68
Euro	20,52	20,55

Gee die valutakode vir die volgende geldeenhede:

3.1.1 Britse pond (1)

3.1.2 Euro (1)

3.2 Skakel R50 000 om na euro. (3)

3.3 Cheslin het met sy aankoms in Suid-Afrika €75 oorgehad.

Bereken die bedrag in ZAR. (3)

3.4 Die bruto binnelandse produk is een van die hoofaanwysers om die welvaart van 'n land te meet.

3.4.1 Verduidelik die konsep *bruto binnelandse produk (BBP).* (2)

3.4.2 Bespreek TWEE maniere waarop die aanbied van die Olimpiese Spele tot 'n toename in Frankryk se BBP bygedra het. (4)
[14]

TOTAAL AFDELING B: 50

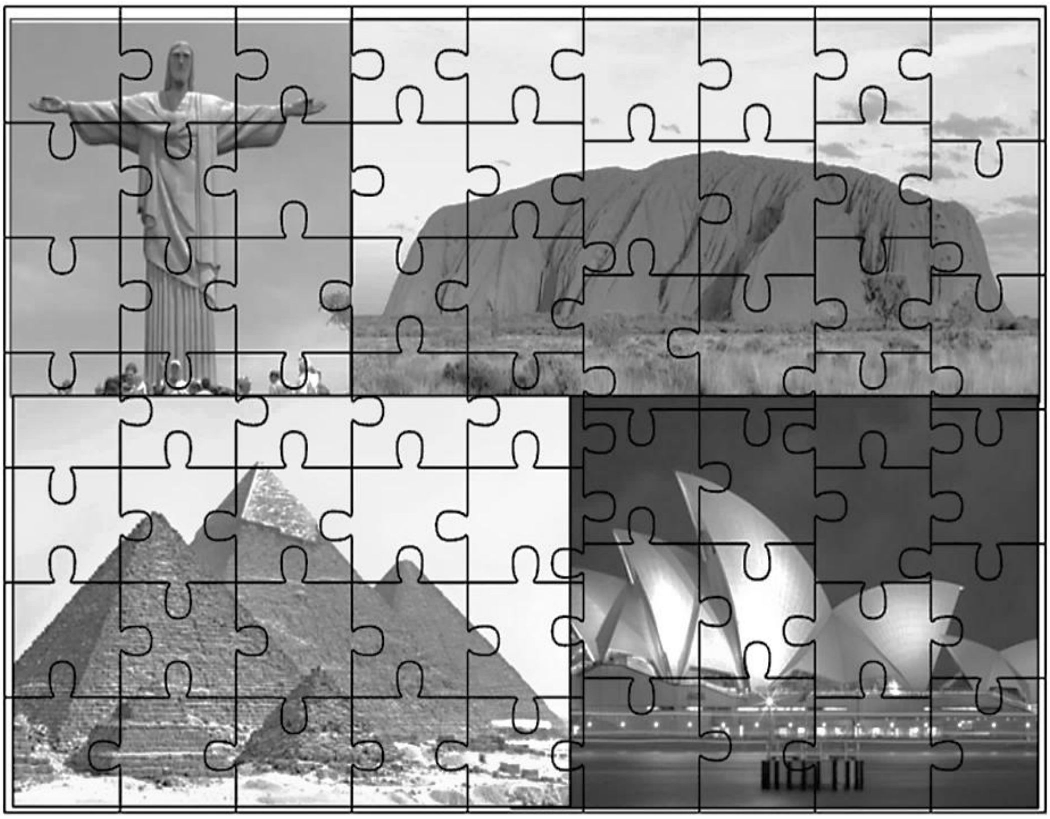
AFDELING C: TOERISTEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENIS-TOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

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

Andile, 'n Suid-Afrikaanse wêreldreisiger ('globetrotter'), het 'n legkaart van 'n paar van sy gunstelingbestemmings in die wêreld laat maak.

ANDILE SE GUNSTELING VIER



[Bron: Eie skepping]

4.1.1 Verwys na die legkaart hierbo.

(a) Identifiseer die VIER ikone wat Andile besoek het. (4)

(b) Noem die lande waar die ikone wat in VRAAG 4.1.1(a) geïdentifiseer is, geleë is. (3)

4.1.2 (a) Identifiseer die ikoon in die legkaart wat met musiek geassosieer word. (2)

(b) Gee EEN rede vir jou antwoord op VRAAG 4.1.2(a). (2)

4.1.3 Skryf DRIE feite oor die ikoon in die legkaart wat in Afrika geleë is. (6)

4.1.4 Gee TWEE redes waarom toeriste wat in heilige en godsdienstige terreine belangstel, enige TWEE van die ikone in die legkaart sal besoek. (4)

4.2 Andile het DRIE ikone (**A**, **B** en **C** hieronder) besoek wat in dieselfde Europese land geleë is.

A

B

C

4.2.1 Identifiseer die ikone wat **A**, **B** en **C** gemerk is. (3)

4.2.2 Elk van die ikone hierbo is op 'n unieke manier gebou.

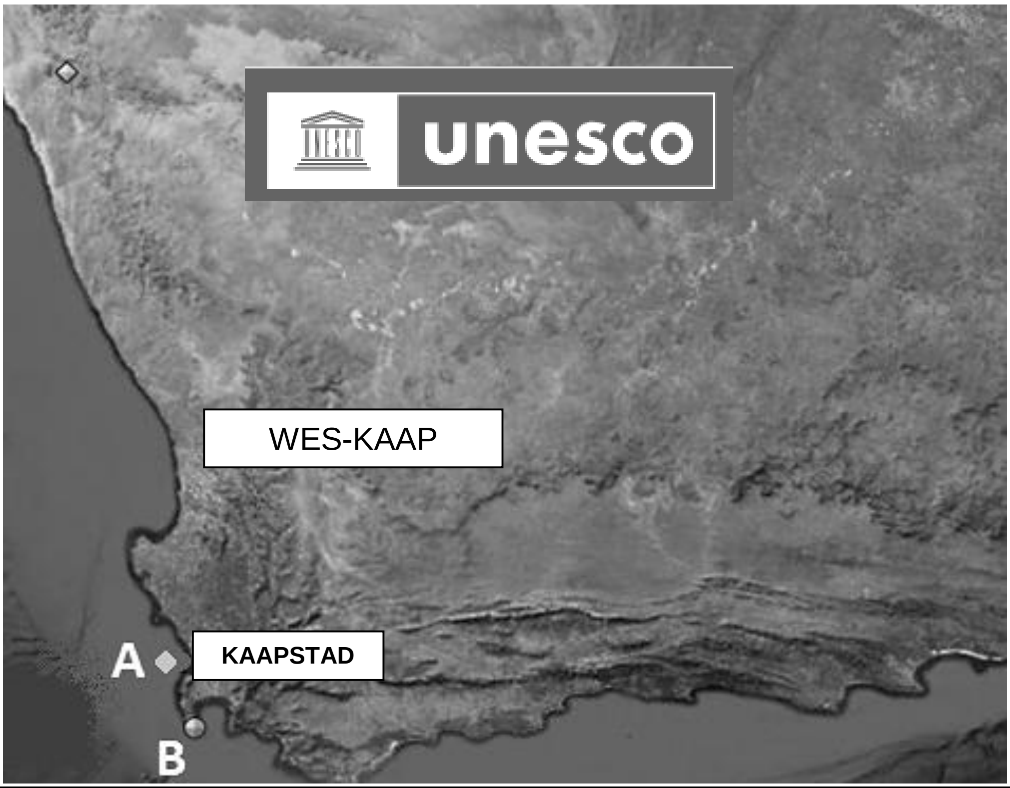
Bespreek EEN feit oor ELK van die ikone met verwysing na hulle ontwerp en die manier waarop hulle gebou is. (6)

[30]

VRAAG 5

Bestudeer die kaart hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

WÊRELDERFENISTERREINE IN DIE WES-KAAP



[Aangepas uit www.whc.unesco.org/za]

5.1 Noem die TWEE Wêrelderfenisterreine wat in die Wes-Kaap geleë is, wat **A** en **B** op die kaart gemerk is. (4)

5.2 Gee TWEE redes waarom die kulturele terrein wat in VRAAG 5.1 genoem is, toeriste sal lok wat in die Suid-Afrikaanse geskiedenis belangstel. (4)

5.3 Verduidelik UNESCO se rol met betrekking tot Wêrelderfenisterreine. (2)
[10]

VRAAG 6

6.1 Lees die webtuisteplasing hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

SATOERISME SE GLOBALE HANDELSMERK-AMBASSADEUR, SIYA KOLISI

[Aangepas uit www.bizzcommunity.com]

6.1.1 Gee EEN rede waarom Siya Kolisi as die handelsmerk-ambassadeur vir SAToerisme gekies is. (2)

6.1.2 Bespreek TWEE redes waarom SAToerisme Suid-Afrika internasionaal bemark. (4)

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

SUID-AFRIKA STEL SY BESTE TEN TOON!
REISHANDELSKOU IN DUITSLAND

[Aangepas uit www.bizcommunity.com]

6.2.1 Identifiseer die internasionale reishandelskou in die prent hierbo. (2)

6.2.2 SAToerisme ontvang befondsing om Suid-Afrika internasionaal te bemark.

Verduidelik die rol van die TBRSA ('TBCSA') in die bestuur van die bemarkingsfondse. (2)
[10]

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.

DIENSVOORWAARDES
Die hoofkantore van internasionale seereisrederye is dikwels in groot stede regoor die wêreld geleë. Hulle het dus nie nodig om aan die wetgewing oor basiese diensvoorwaardes van enige land te voldoen nie. Hulle kan personeel uit enige plek in die wêreld huur, alhoewel dit uitdagings met betrekking tot indiensnemingswetgewing kan skep. Seereisrederye het egter indiensnemingskriteria daargestel waaraan voldoen moet word wanneer personeel aangestel word. Werk op 'n passasierskip beteken dikwels lang skofte van meer as 12 ure 'n dag. Dit is algemene praktyk om sewe dae per week vir 'n paar maande, sonder 'n rusperiode, te werk. Rusperiodes is dikwels onvoldoende (te kort) en personeel word dikwels nie vir oortydwerk betaal nie.

[Bron: www.silverwind.com]

7.1.1 Noem die ooreenkoms tussen die seereisredery en 'n bemanningslid wat onderteken moet word voordat daar vir diens op 'n passasierskip aangemeld word. (2)

7.1.2

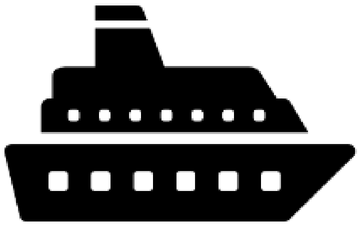
Lydia is 'n reisagent wat in besprekings vir toerskepe spesialiseer. Haar kantoor is in die middestad van Gqeberha. Haar werksweek is van Maandag tot Vrydag en dit voldoen aan die Wet op Basiese Diensvoorwaardes (WBD).

(a) Gee Lydia se werksure soos dit in die WBD gespesifiseer word. (2)

(b) Gee Lydia raad oor EEN regulasie wat met oortydwerk te doen het. (2)

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

GEDRAGSKODE



Wees professioneel en hoflik:
- Behandel almal met vriendelikheid en respek.

Maak veiligheid en sekuriteit 'n prioriteit:
- Hou passasiers en bemanning altyd veilig.

Werk as 'n span saam:
- Help mekaar en kommunikeer goed.

Respekteer privaatheid en vertroulikheid:
- Hou passasiers en bemanningslede se inligting privaat.

Wees skoon en sien om na jou voorkoms:
- Hou jou uniform skoon en netjies en sien om na persoonlike higiëne.

Tree met integriteit op:
- Wees eerlik en doen die regte ding.

Respekteer kultuurverskille:
- Wees bedag op verskillende kulture en agtergronde.

[Aangepas uit www.labourguide.co.za]

7.2.1 Gee EEN rede waarom 'n seereisredery 'n gedragskode vir hulle personeel moet hê. (2)

7.2.2 Respek vir kultuurverskille is noodsaaklik wanneer daar op 'n passasierskip gewerk word.

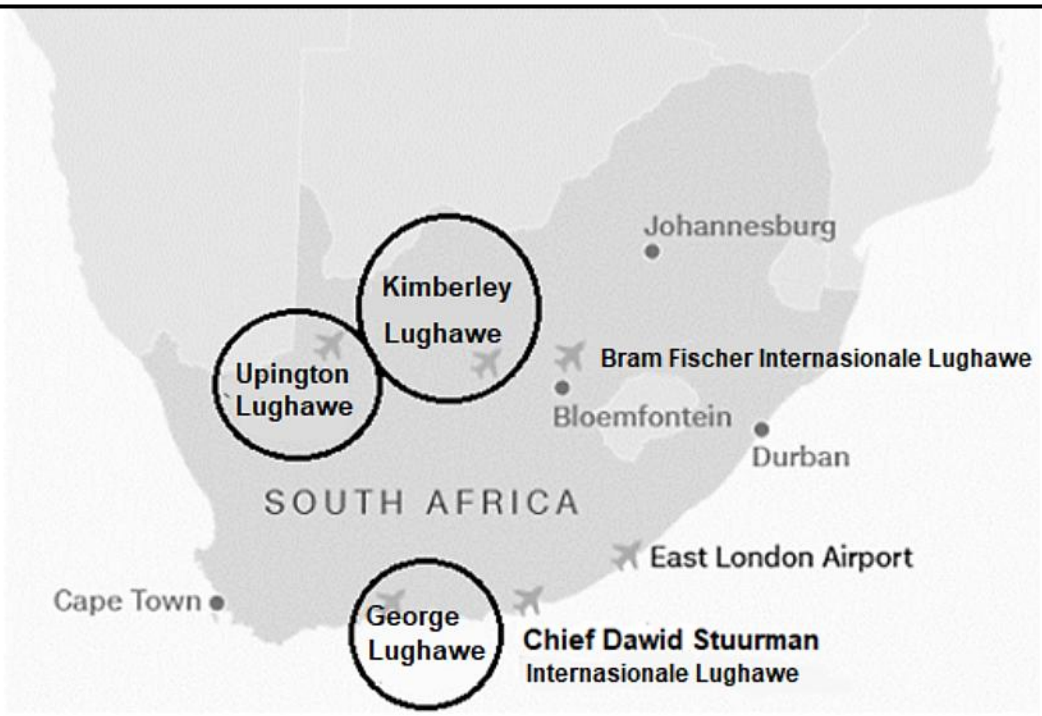
Bespreek EEN gevolg (wat kan gebeur) vir 'n bemanningslid wat nie respek vir kultuurverskille het nie. (2)

7.2.3 Verduidelik hoe respek vir 'n gedragskode 'n goeie werkomgewing vir personeel kan bevorder. (2)
[12]

VRAAG 8

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

LUGHAWENS MET SONKRAG



Die Lughawemaatskappy van Suid-Afrika (ACSA) het drie lughawens wat sonkrag vir kragopwekking gebruik, bekendgestel, naamlik Upington, George en Kimberley. Dit is 'n eerste vir die Afrika-kontinent. As deel van hulle volhoubaarheidspogings, beplan ACSA om hierdie inisiatief binnekort na drie bykomende streekslughawens uit te brei. Dit is in ooreenstemming met hulle plan om lughawens meer omgewingsvriendelik te maak. Gegewe die oorvloedige sonskyn in Suid-Afrika is die gebruik van sonkrag 'n logiese stap om elektrisiteit op te wek.

[Aangepas uit www.edition.cnn.com]

8.1.1 Verduidelik die konsep *sonkrag*. (2)

8.1.2 (a) Voltooi die sin hieronder.

Die gebruik van sonkrag word met die … pilaar van volhoubaarheid verbind. (2)

(b) Noem die ander TWEE pilare van volhoubaarheid. (2)

8.1.3 Verduidelik TWEE voordele vir lughawens om sonkrag te gebruik. (4)

8.2 ACSA se 2025-strategie is om 'die mees gesogte (gewilde) vennoot in die wêreld te word vir die verskaffing van volhoubare lughawebestuuroplossings'.

Bespreek TWEE maniere waarop ACSA se 2025-strategie tot ELK van die aspekte hieronder kan bydra.

8.2.1 Besigheidsbedrywighede (2 x 2) (4)

8.2.2 Verantwoordelikheid met betrekking tot klimaatsverandering (2 x 2) (4)
[18]

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.

BRICS BREI UIT

BRICS is 'n akroniem vir vyf opkomende (ontwikkelende) lande, naamlik Brasilië, Rusland, Indië, China en Suid-Afrika. In Oktober 2023 het BRICS in Rusland byeengekom en nuwe lidlande toegelaat.

- Hierdie BRICS-verhouding help Suid-Afrika om handel te dryf met lande wat ryk is aan olie.
- Die verhouding lok beleggings en gee ekonomiese groei in Suid-Afrika 'n hupstoot, veral tydens die huidige energiekrisis.
- Die jaarlikse BRICS-byeenkoms dek samewerking, handel, belegging, klimaatsverandering, volhoubare ontwikkeling en politiek.

In die geheel dien dit as 'n platform om samewerking tussen die lande te bewerkstellig sodat hulle saam aan uitdagings en geleenthede waarvoor hierdie lande te staan kom, kan meewerk.

[Aangepas uit www.theguardian.com]

9.1.1 Kies die korrekte woord(e) uit dié wat tussen hakies gegee word.

BRICS kan as 'n (beraad/politieke gebeurtenis) geklassifiseer word. (2)

9.1.2 Bespreek TWEE maniere waarop die samewerking tussen BRICS-lidlande geleenthede kan skep om die energiekrisis te bestuur wat Suid-Afrika tans ervaar. (4)

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

VERWOESTENDE VLOEDE – SEPTEMBER 2023
Storm Daniel het skade in Libië, Griekeland, Turkye en Bulgarye veroorsaak. Dit het tot meer as 10 000 sterftes en miljarde dollar se skade gelei. Die sterk winde en swaar reën het vloede en verwoesting veroorsaak. Hierdie gebeurtenis het dit vir mense moeilik gemaak om toegang tot skoon water, kos, gesondheidsorg en noodhulp te kry. [Aangepas uit www.globalcitizen.org]

9.2.1 Identifiseer die tipe onvoorsiene gebeurtenis in die artikel hierbo. (2)

9.2.2 Verduidelik hoe skade aan infrastruktuur 'n invloed op gemeenskappe se toegang tot die volgende kan hê:

(a) Skoon water (2)

(b) Noodhulpverlening (2)

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

BETALINGSNEIGINGS – DIGITALE BEURSIES	
Digitale beursies, bekend as e-beursies ('e-wallets'), stel 'n persoon in staat om elektroniese transaksies met behulp van 'n slimfoon te doen. Gebruikers kan veelvuldige betalingsmetodes aflaai en met 'n paar klikke van hulle slimfone vir inkopies betaal.	
APPLE PAY	**GOOGLE PAY**
PayPal	

[Aangepas uit www.digipay.guru]

9.3.1 Bespreek TWEE voordele van die gebruik van 'n digitale beursie om vir toerismeprodukte en -dienste te betaal. (4)

9.3.2 Gee TWEE redes waarom kontant nie meer 'n voorkeur-betaalmetode is nie. (4)
[20]

VRAAG 10

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

KLIËNTE-ANTWOORDE … WAT REGTIG GEBEUR

[Aangepas uit www.pinterest.ph]

10.1 Verduidelik die betekenis van die konsep *kliënte-opname.* (2)

10.2

Deur bloot kliënte-antwoorde te liasseer, sal die maatskappy die geleentheid laat verbygaan om sy produkte en dienste te verbeter.

Stel TWEE maniere voor waarop maatskappye kliënte-antwoorde moet bestuur om beter kliëntediens te verseker. (4)

10.3 Bespreek TWEE maniere waarop die gebruik van kliënte-opnames tot verbeterde kliëntetevredenheid vir die toerismebesigheid kan lei. (4)
[10]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2024

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 17 bladsye.

Kopiereg voorbehou

INLIGTING VIR 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	Buitelandsevaluta-verhandeling	BVV
Onderwerp 8	Kommunikasie en kliëntediens	KK
Onderwerp 9	Bemarking	B

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1

1.1.1	B✓/opsionele	KTB
1.1.2	A✓/bestemming	KTB
1.1.3	C✓/wat gedurende 'n reis 'n datumverandering veroorsaak.	KTB
1.1.4	B✓/cholera	KTB
1.1.5	B✓/reiskliniek.	KTB

1.1.6	D✓/Engeland	BVV
1.1.7	B✓/Duitsland	TB
1.1.8	A✓/Die Groot Muur van China	TB
1.1.9	C✓/Niagara-waterval	TB
1.1.10	B✓/Hulle maak universele toegang moontlik.	TB
1.1.11	A✓/'Inspirerende nuwe maniere'	B
1.1.12	A✓/'Leef Suid-Afrika!' • C✓/'Lewendig met moontlikhede' ('Alive with possibility')	B
1.1.13	B✓/jag met 'n pyl en boog	KE
1.1.14	B✓/verantwoordelike	VVT
1.1.15	A✓/Respek vir die maatskappy-eiendom	VVT

1.1.16	D✓/Suid-Afrika	PSI
1.1.17	B✓/terreurdaad	PSI
1.1.18	C✓/Stats SA	PSI
1.1.19	B✓/Inkopies	PSI
1.1.20	C✓/'n Internetverbinding en data word vereis.	KK

(20 x 1) (20)

1.2

1.2.1	politieke✓	PSI
1.2.2	resessie✓	PSI
1.2.3	geld gespandeer✓	PSI
1.2.4	publisiteit✓	PSI
1.2.5	land✓	PSI

(5)

1.3

1.3.1	verkleinde✓	VVT
1.3.2	FTT✓	VVT
1.3.3	KMB✓	VVT
1.3.4	glas✓	VVT
1.3.5	die driedubbele-slotreël ✓	VVT

(5)

1.4

1.4.1	B✓/Mapungubwe Kulturele Landskap	KE
1.4.2	D✓/Vredefortkoepel	KE
1.4.3	F✓/Barberton Makhonjwa-bergereeks	KE
1.4.4	C✓/iSimangaliso-vleilandpark	KE
1.4.5	A✓/ Fossielhominied-terreine van Suid-Afrika	KE

(5)

1.5

1.5.1	H✓	TS
1.5.2	B✓	TS
1.5.3	G✓	TS
1.5.4	E✓	TS
1.5.5	D✓	TS

(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

2.1 2.1.1

Londen: 0 (+1 DBT) +1	Parys: +1 (+1 DBT) +2
Tydsverskil	= 1 uur ✓✓

KTB (2)

2.1.2

Johannesburg: +2	Parys +1 (+1 DBT✓) +2
Tydsverskil Plaaslike tyd in Parys Vertrektyd uit Johannesburg Vliegtyd Aankomstyd en datum in Parys	= 0 uur = 20:00 + 0 uur = 20:00 = 20:00 = 11 uur = 20:00 (+ ✓) 11 uur = 07:00 ✓ 19 Julie 2024 ✓
OF	
07:00 ✓✓✓ 19 Julie 2024 ✓	

KTB (4)

2.1.3 Die span het hulle horlosies EEN uur vorentoe gestel. ✓✓ KTB (2)

OF

Dit was nie nodig vir die span om hulle horlosies aan te pas nie (daar is geen tydverskil tussen Suid-Afrika en Frankryk nie) ✓✓

2.1.4 (a) Vluguitputting ✓✓ KTB (2)

(b) Die vlug het nie oor baie tydsones gestrek nie. ✓✓ KTB (2)
- Daar is slegs een tydsone tussen Johannesburg en Parys.

2.2 2.2.1 Schengen visum ✓ KTB (1)

2.2.2 Frankryk was die eerste land waar Europa binnegegaan is. ✓✓ KTB (2)
- Dit is die land waar hulle die meeste van hulle tyd gaan spandeer.

2.2.3 Hierdie visum gee toegang tot al die lande wat besoek gaan word. ✓✓ KTB
Dit is gerieflike om aansoek te doen vir een visum wat gebruik kan word om die drie lande te besoek. ✓✓ (4)
- Dit spaar tyd om slegs vir 'n Schengen visum aansoek te doen, in plaas daarvan om vir drie aparte visums aansoek te doen.
- Dit spaar geld om vir 'n Schengen visum aansoek te doen, aangesien 'n eenmalige betaling gemaak word.
- Biometriese skandering word slegs eenkeer vereis wanneer daar vir die visum aansoek gedoen word.

2.3 2.3.1 Hulle amptelike reisdokumente, bv. paspoorte, vliegkaartjies ✓ **KTB**
Geld (kontant/kaarte) ✓ (2)
- Waardevolle items bv. juwele, medikasie.
- Persoonlike dokumentasie
- Elektroniese toestelle

2.3.2 **PARAGRAAF-formaat:** **KTB**
Neem persoonlike verantwoordelikheid vir blootstelling aan die son ✓✓
Gebruik sonblok met 'n hoë sonbeskermingsfaktor (SPF). ✓✓
Dra beskermende hoede/klere/sonbrille ✓✓ (6)
- Beperk blootstelling aan die son gedurende die warmste deel van die dag.
- Huur sambrele of ander beskermende strukture soos gazebo's of tente waar beskikbaar.
- Bly gehidreerd.

LET WEL: *Ken EEN punt toe vir volsinne en paragraafformaat*. (1)

2.3.3 Moenie alleen loop nie – onderneem om in groepe te beweeg. ✓✓ **KTB**
Vermy swak verligte areas. ✓✓ (4)
- Vermy afgesonderde areas.
- Stel iemand in kennis oor waar hulle rondbeweeg.
- Vra die hotel vir veilige plekke om te verken.
- Moenie vreemdelinge op straat vir aanwysings vra of met vreemdelinge gesels nie.
- Hou nood-kontakbesonderhede op 'n gelaaide selfoon.
- Hou waardevolle items buite sig.
- Moenie selfone sigbaar maak nie.

2.4 Hy het items by hom gehad wat verklaar moes word.✓✓ **KTB**
Die items wat hy by hom gehad het, het die belastingvrye perk oorskry. ✓✓ (4)
- Hy moes belasting betaal op die items wat die belastingvrye perk oorskry het.

LET WEL: *Aanvaar voorbeelde en hoeveelhede van toegelate items.*

[36]

VRAAG 3

3.1	3.1.1	GBP ✓	BVV	(1)
	3.1.2	EUR ✓	BVV	(1)
3.2	R 50 000 (÷✓) 20.55✓= €2 433,09 ✓ **OF** €2 433,09 ✓✓✓		BVV	(3)
3.3	€75 (x✓) 20.52✓ = R1 539,00 ✓ **OF** R1 539,00✓✓✓		BVV	(3)
3.4	3.4.1	Bruto Binnelandse Produk (BBP) is 'n maatstaf van al die goedere en dienste wat oor 'n spesifieke tydperk, gewoonlik 'n jaar, plaaslik geproduseer is. ✓✓	BVV	(2)
	3.4.2	Die Olimpiese Spele het baie toeriste na Frankryk gebring, wat 'n toename in buitelandse inkomsteverdienste tot gevolg gehad het. ✓✓ Die toeriste het gebruik gemaak van toerismeprodukte en -dienste wat inkomste verdien het. ✓✓ • Die vraag na meer produkte en dienste het tot 'n toename in entrepreneursgeleenthede gelei. • 'n Toename in werksgeleenthede, verhoogde lewensstandaard van die plaaslike mense en ontwikkeling van infrastruktuur. • Die vermenigvuldiger effek het in werking getree.	BVV	(4)
				[14]

TOTAAL AFDELING B: 50

AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

4.1 4.1.1 (a) Die Standbeeld van Christus die Verlosser ✓ **TB**
Die Groot Piramides van Giza ✓
Ayers Rots/ Uluru ✓
- Uluru-Kata Tjuta Nasionale Park

Sydney Operahuis ✓ (4)

LET WEL: *Aanvaar enige volgorde*
Die volle name van die ikone moet genoem word met al die woorde in die korrekte volgorde.
Geen onvolledige name mag aanvaar word nie.
Spelfoute kan aanvaar word; dit moet steeds moontlik wees om die name van die ikone te herken.

(b) Brasilië ✓ **TB**
Australië ✓
Egipte ✓ (3)

LET WEL: *Aanvaar enige volgorde*

4.1.2 (a) Sydney Operahuis ✓✓ **TB** (2)

(b) Operas en musiekkonserte/-vertonings word in die gebou gehou. ✓✓ **TB** (2)

4.1.3 Die Groot Piramides van Giza is aan die buitewyke van Giza, Egipte geleë. ✓✓ **TB**
Die Groot Piramides van Giza is meer as 1 200 jaar gelede, voor die heerskappy van Koning Tutankhamen, gebou. ✓✓
Die Groot Piramides van Giza is as graftombes vir die farao's gebou. ✓✓ (6)
- Die farao's en hulle besittings is in die graftombes van die Groot Piramides van Giza begrawe.
- Die Groot Piramide van Giza is 147m hoog.
- Die Egiptenare het die Groot Piramides van Giza gebou.
- Dit is maklik om die Groot Piramides van Giza te bereik, aangesien daar 'n goed-ontwikkelde padinfrastruktuur is wat na die ikoon lei.

LET WEL: *Aanvaar verwante feite wat verwys na die ikoon se* ***ligging en redes waarom dit as 'n ikoon beskou word****.*

4.1.4 Die **Standbeeld van Christus die Verlosser** het 'n simboliese beskermer van mense geword. ✓✓ **TB**
- Soos Jesus Christus, beskerm die standbeeld die stedelike omgewing, die stad en die mense van Rio de Janeiro.

Uluru/Ayers Rots is 'n heilige plek vir die inheemse mense. ✓✓ (4)
- Die ikoon is van geestelike belang vir die plaaslike mense.

- **Groot Piramides van Giza** is 'n heilige plek vir die inheemse mense.
- Die Groot Piramides van Giza is die begraafplaas vir die Egiptiese farao's wat as gode beskou word.

LET WEL: *Aanvaar enige redes vir besoeke aan **heilige en godsdienstige** ikone. Die name van die ikone hoef nie genoem te word nie.*

4.2 4.2.1 A – Colosseum ✓ **TB**
B – Leunende Toring van Pisa ✓
C – Venesië ✓ (3)

4.2.2 **A - Colosseum** **TB**
Antieke gebou met 'n groot amfiteater wat tussen 50 000 en 80 000 toeskouers kon huisves ✓✓
- Gebou met baie vlakke en boë.

B - Die Leunende Toring van Pisa
Dit is leunende toring, omdat dit op onstabiele grond/fondasie gebou is. ✓✓
- Die toring is hoofsaaklik van wit marmer gebou, maar kalksteen is ook vir die konstruksie gebruik.

C - Venesië
Venesië is 'n stad wat op water gebou is. Daar is baie kanale en brûe wat die geboue verbind. ✓✓ (6)
- Die stad is op lang houtpale gebou wat diep in die grond ingekap is.
- Die pale is deur die sagte slik en modder ingekap tot by die laag harde klei wat sterk genoeg was om die gewig van die geboue daarbo te dra.

LET WEL: *Aanvaar verwante feite wat verwys na die **ontwerp** en **manier** waarop die ikone gebou is.*

[30]

VRAAG 5

5.1 A: Robbeneiland ✓✓ **KE**
B: Kaapse Blommestreek Beskermde Areas ✓✓ (4)

LET WEL: *Die volle name van die wêrelderfenisterreine moet genoem word met al die woorde in die korrekte volgorde.*
Geen onvolledige name mag aanvaar word nie.
Spelfoute kan aanvaar word, maar dit moet steeds moontlik wees om die name van die wêrelderfenisterreine te herken.

5.2 Nelson Mandela is as politieke gevangene op Robbeneiland aangehou. ✓✓ **KE**
Robbeneiland het vanaf 1960 -1991 as Suid-Afrika se maksimum-sekuriteit politieke gevangenis gedien. ✓✓ (4)

- Dit het 'n tronk, 'n hospitaal vir sosiaal-onaanvaarbare groepe en 'n militêre basis.

LET WEL: *Aanvaar alternatiewe antwoorde oor die Suid-Afrikaanse geskiedenis wat met Robbeneiland verband hou.*

5.3 UNESCO moedig die identifikasie van wêreldterreine van uitstaande waarde vir die mensdom, aan. ✓✓ **KE** (2)

- UNESCO is verantwoordelik vir die verklaring van terreine en die fasilitering van finansiële bystand aan die geïdentifiseerde terreine regoor die wêreld.
- UNESCO fasiliteer die beskerming, bewaring en opvoeding van mense oor die belangrikheid van kulturele en natuurlike erfenis wêreldwyd.
- UNESCO moniteer die wêrelderfenisterreine en stel gereelde verslae saam oor die toestand van bewaring wat plaasvind.

[10]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

6.1 6.1.1 Hy is 'n baie bekende rugbyspeler en die kaptein van die Springbok-rugbyspan. ✓✓ B (2)

- Na die sukses van die Wêreldbeker, het hy regoor die wêreld herkenbaar geword.
- Siya is 'n inspirerende sportster.

6.1.2 Om die jaarlikse volume van buitelandse aankomste na SA te verhoog wat sodoende ekonomiese groei sal verseker. ✓✓ B
Om internasionale bewusmaking van Suid-Afrika as 'n voorkeurbestemming te vergroot. ✓✓ (4)

6.2 6.2.1 ITB ✓✓ B (2)

- ITB (Berlyn)
- *Internationale Tourismus-Börse*

6.2.2 TOMSA samel die 1% heffing van die bydraers in, handig dit aan die TBRSA oor, wat dit administreer. Die fondse word aan SAToerisme beskikbaar gestel vir internasionale bemarking.✓✓ B (2)

- TBRSA administreer die toerismeheffing wat ingesamel is, en maak dit dan aan SAToerisme beskikbaar vir bemarking.

[10]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

7.1 7.1.1 'n Dienskontrak ✓✓ **TS** (2)

7.1.2 (a) 9 uur per dag ✓✓ **TS** (2)
- 45 uur per week

LET WEL: *Aanvaar enige ~~8 of~~ 9-uur tydraamwerk.*

(b) Lydia moet 1,5 keer die gewone tarief betaal word vir die ure wat sy gewerk het. ✓✓ **TS** (2)
- Oortydwerk is vrywillig/soos ooreengekom.

7.2 7.2.1 Die gedragskode sal personeel se optrede reguleer, terwyl hulle op 'n seereisskip werk. ✓✓ **TS** (2)
- Dit help ook om 'n positiewe werksomgewing te skep, aangesien personeel van die reëls bewus is.
- Dit gee riglyne aan werkgewers oor hoe om sensitiewe situasies in die werksplek te hanteer of daarop te reageer.
- Dit beperk insidente van swak gedrag wat die beeld of reputasie van die seereisskip skade sal doen.

7.2.2 As 'n bemanningslid nie respek vir kulturele verskille toon nie, mag hulle aan dissiplinêre aksie onderwerp word. ✓✓ **TS** (2)
- Dit mag 'n waarskuwing of teregwysing deur die bestuur insluit.
- Spanwerk sal ondermyn word.
- Die bemanningslid kan afgedank word, afhangend van die erns van die oortreding en kan ‘n negatiewe invloed op toekomstige werksgeleenthede hê.

7.2.3 Respek vir die gedragskode, moedig spanwerk aan deur duidelike reëls vir optrede daar te stel.✓✓ **TS** (2)
- Dit skep vertroue en samewerking onder spanlede.
- Dit verminder konflik en stel personeel in staat om op hulle werk te fokus.
- Dit gee ook die moraal en produktiwiteit 'n hupstoot, wat die werksomgewing meer positief en ondersteunend maak.

[12]

VRAAG 8

8.1 8.1.1 Sonkrag gebruik sonlig om elektrisiteit op te wek. ✓✓ VVT (2)
- Sonpanele absorbeer sonlig en skakel dit om in elektrisiteit wat gebruik kan word om huise, geboue en ander dinge van krag te voorsien.
- Dit is 'n skoon en hernubare energiebron wat help om besoedeling en die afhanklikheid van fossielbrandstof te verminder.

8.1.2 (a) Omgewings ✓✓ VVT (2)
- Planeet

OF

Ekonomiese
- Wins

(b) Maatskaplike/sosiale ✓ VVT
- Mense

Ekonomiese ✓ (2)
- Wins

OF

Omgewings
- Planeet

LET WEL: *Die pilaar wat in VRAAG 8.1.2 (a) geïdentifiseer is, mag nie herhaal word in VRAAG 8.1.2 (b) nie.*

8.1.3 Dit verminder die invloed op die omgewing. ✓✓ VVT
Sonkrag word deur sonlig opgewek, en is 'n onbeperkte, hernubare en koste-effektiewe bron. ✓✓ (4)
- Die bedryf van die lughawe sal nie deur beurtkrag beïnvloed word nie.
- Sonenergie is onbeperk en gee geen skadelike besoedeling af wanneer elektrisiteit opgewek word nie.
- Die gebruik van sonpanele in plaas van fossielbrandstowwe soos steenkool, olie en gas sal die koolstofvoetspoor verklein.
- Deur sonlig te gebruik, bly fossielbrandstowwe behoue vir die toekoms en verminder die invloed op die omgewing wanneer fossielbrandstof ontgin en verbrand word.
- Sonkrag is 'n volhoubare en ekovriendelike plaasvervanger vir tradisionele energiebronne.
- Dit help om klimaatsverandering teen te werk, verminder lugbesoedeling en bewaar natuurlike bronne.

8.2 8.2.1 **Besigheidsbedrywighede** **VVT**

Verminder die besigheid se afhanklikheid van fossiel-brandstowwe deur volhoubare praktyke. ✓✓
Besighede se bedrywighede kan meer koste-effektief en meer doeltreffend wees en lei tot die vorming van vennootskappe met besighede met dieselfde siening. ✓✓ (4)

- Beurtkrag sal nie 'n invloed op die besigheid se bedrywighede hê nie.
- Die gebruik van energiebesparende beligting asook slimgebou-tegnologie sal 'n voorbeeld stel waardeur die beeld van die publiek se siening van die besigheid verbeter en die mededingende voordeel opgebou word.

8.2.2 **Verantwoordelikheid met betrekking tot klimaatsverandering** **VVT**

Lughawens kan doeltreffende tegnologie gebruik wat groen inisiatiewe ondersteun. ✓✓
Gebruik alternatiewe brandstowwe en elektriese voertuie op die aanloopbaan en regdeur die lughawens. ✓✓ (4)

- Sluit groen inisiatiewe op die lughawens in wat hulle 'n mededingende voordeel gee.
- Verbeter omgewingsverantwoordelikheid teenoor en bewusmaking van klimaatsverandering.

[18]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

9.1 9.1.1 beraad ✓✓ PSI (2)

9.1.2 Suid-Afrika kan handelsbetrekkinge aangaan met olie-ryke lande wat tot ekonomiese groei sal bydra. ✓✓ PSI
Hierdie lande kan help om Suid-Afrika se afhanklikheid van fossielbrandstofbronne te verminder. ✓✓ (4)

- Dit kan vennootskappe bevorder sodat uitdagings opgelos kan word.
- Dit kan beleggingsgeleenthede bevorder wat ekonomiese groei kan verhoog.
- Toegang tot kundigheid en vaardigheidsontwikkeling.
- Doen aansoek vir befondsing van BRICS Ontwikkelingsbank

9.2 9.2.1 Vloede ✓✓ PSI (2)

- Storm
- Natuurramp

9.2.2 (a) Skade aan waterbehandelingfasiliteite of verspreidingsfasiliteite kan lei tot besmetting van drinkwaterbronne. ✓✓ PSI (2)

- Skade aan infrastruktuur, soos gebreekte pype kan onderbrekings in die toevoer van skoon water tot gevolg hê.
- Dit kan ook die kwaliteit van water beïnvloed, wanneer grond, gemors of skadelike elemente toegelaat word om in die watertoevoer te beland.

(b) Skade aan infrastruktuur kan die optrede van nooddienste vertraag. ✓✓ PSI (2)

- Dit kan kommunikasieprobleme veroorsaak en die vloei van inligting en koördineringspogings tussen nooddienswerkers blokkeer.
- Dit kan die aflewering van noodvoorraad aan die betrokke gemeenskappe ontwrig wat tot lewensverlies kan lei.
- Dit kan toegang vir bystandswerkers beperk om hulp te verleen.

9.3 9.3.1 Daar is weggedoen met die behoefte aan werklike kaarte, wat 'n gerieflike, vinnige en maklike betaalervaring tot gevolg gehad het. ✓✓ **PSI**
Digitale beursies maak dit moontlik om kontaklose en papierlose betalings wêreldwyd te doen. ✓✓ (4)

- Kliënte verkies om digitale betalings te gebruik vir die sekuriteit, en gerief, om uitgawes te monitor en spreek higiëne-verwante bekommernisse aan.
- Internet aanlyn-inkopies word eenvoudig gemaak.
- Sommige digitale betalingstoepassings (‘apps’) bied belonings soos afslag, kontantterugbetalings of punte aan.

9.3.2 Die gebruik van kontant het 'n sekuriteitsprobleem geword met die risiko van diefstal of verlies. ✓✓ **PSI**
As dit eers weggeraak/gesteel is, kan dit nie vervang word nie. ✓✓ (4)

- Sommige besighede aanvaar nie kontant as ‘n metode van betaling nie ~~want~~ wat die ontvangs van ~~die risiko van~~ vervalste banknote, verminder.
- Kontanthanteringsfooi is hoog.
- Die hantering van kontant is onhigiënies.

[20]

VRAAG 10

10.1 'n Kliënte-opname is 'n metode om kliënteterugvoering te kry.✓✓ KK (2)

- Dit help maatskappye om probleemareas te identifiseer wat reggestel of verbeter moet word.
- Dit meet kliëntetevredenheid, nadat 'n toerismeproduk of -diens gebruik is.
- 'n Instrument wat die vlak van dienslewering meet wat deur kliënte ervaar is.

10.2 Ontleed en sleutel die terugvoering in om die vlak van dienslewering aan die kliënte te bepaal. ✓✓ KK
Groepeer al die gemeenskaplike klagtes om die probleemareas te identifiseer. ✓✓ (4)

- Begin die intervensieproses om die aksieplan in werking te stel.

10.3 Die ontleding van antwoorde uit die opname sal die maatskappy help om dienslewering te verbeter. ✓✓ KK
Die bevindinge uit die opnames sal help om 'n aksieplan te ontwikkel om produkte en dienste reg te stel/verbeter. ✓✓ (4)

- Positiewe mondelinge advertensie sal lei tot ‘n toename in die aantal kliënte wat die toerismebesigheid besoek.
- Handelsmerk lojalitieit wat lei tot herhaalde besoeke deur kliënte aan die toerismebesigheid.

[10]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou