basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2025

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 28 bladsye.

Kopiereg voorbehou

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies aandagtig voordat jy die vrae beantwoord.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.

2. Beantwoord AL die vrae.

3. Begin ELKE vraag op 'n NUWE bladsy.

4. Rond jou antwoorde vir VRAAG 3.3 en 3.4 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 'n Faktor wat waardering toon wat by 'n reisbegroting ingesluit moet word:

A Huur 'n private straler ('jet')
B Koop luukse aandenkings
C Betaal toelaes of fooitjies ('tips')
D Eet by fynproewer-restaurante

1.1.2 Suid-Afrika het 'n nuwe Witskrif vir Toerisme.

Die departement verantwoordelik vir die ontwikkeling van die **Witskrif oor die Ontwikkeling en Bevordering van Toerisme in Suid-Afrika**:

tourism

4 Oktober 2024

PUBLISERING VAN DIE WITSKRIF OOR DIE ONTWIKKELING EN BEVORDERING VAN TOERISME IN SUID-AFRIKA

Ek, Patricia de Lille, Minister van Toerisme, publiseer hiermee die goedgekeurde Witskrif oor die Ontwikkeling en Bevordering van Toerisme in Suid-Afrika vir implementering

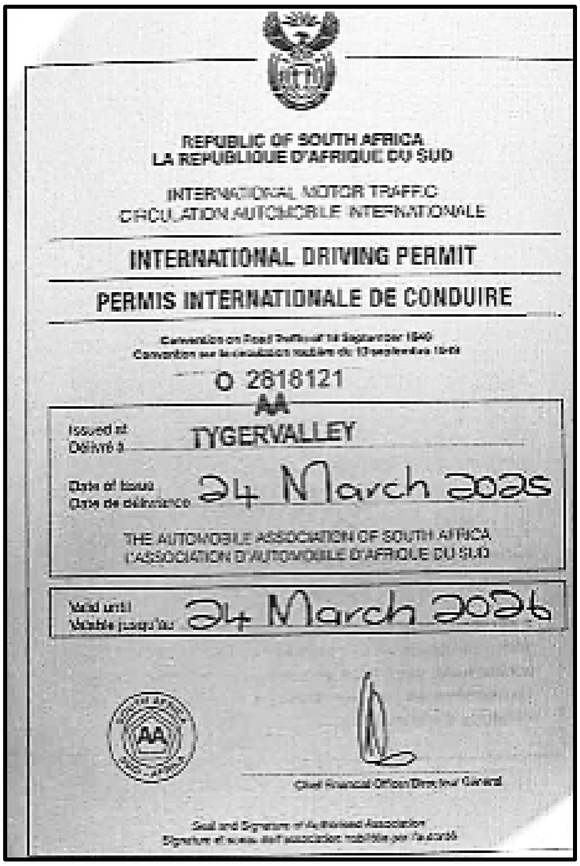
P. de Lille
Me Patricia de Lille, LP
Minister van Toerisme
Datum: 3 Oktober 2024

A Nasionale Departement van Toerisme
B Departement van Toerisme
C Departement van Omgewingsake en Toerisme
D Departement van Binnelandse Sake

1.1.3 Die 180°-lengtelyn staan ook as die … bekend.

A Greenwich-meridiaan
B Kreefskeerkring
C UTK (Universele Tydkoördinaat)
D internasionale datumlyn

1.1.4 'n Internasionale bestuurspermit word deur die … in Suid-Afrika uitgereik.



A Departement van Gesondheid
B Departement van Binnelandse Sake
C Automobiel-Assosiasie
D Lughawemaatskappy van Suid-Afrika

1.1.5 Die dokumente wat benodig word voordat buitelandse valuta vir 'n oorsese reis aangekoop kan word:

A Bewys van inkomste en bankstate
B Geldige visum en internasionale bestuurspermit
C Betaalde vliegkaartjie en geldige paspoort
D Brief vanaf werkgewer en toestemmingsvorm van ouers

1.1.6 Die Africa Travel Indaba wat Suid-Afrika aan plaaslike en streeksmarkte bekend stel, word jaarliks in … gehou.

A Kaapstad
B Bloemfontein
C Durban
D Johannesburg

1.1.7 Hierdie woestynstad, wat in die Midde-Ooste geleë is, is een van die wêreld se rykste en grootste argeologiese terreine:

A Parthenon
B Windmeulens
C Agra
D Petra

1.1.8 'n Toename in besoekersgetalle en tyd wat by 'n besienswaardigheid deurgebring word, sal … tot gevolg hê.

A laer as verwagte besoekersgetalle
B inkomste wat die teikengetalle oorskry
C minder terugkeerbesoeke na die bestemming
D uitbuiting van die plaaslike gemeenskap

1.1.9 Die organisasie wat vir die verklaring van Wêrelderfenisterreine verantwoordelik is:

A UNESCO
B SAHRA
C PRASA
D 'ACSA'

1.1.10 'Meetings Africa' is 'n reishandelskou wat … toeriste lok.

A MESE
B BVF ('VFR')
C SBT ('SIT')
D BTW

1.1.11 Om vlugkaartjies te ontvang waarop daar afslag gegee word, is 'n … voordeel vir 'n werknemer.

A besoldigings-
B by-
C verlof-
D mediese

1.1.12 Blouvlag-sertifisering gee erkenning aan … wat aan hoë bestuurstandaarde en volhoubaarheid in 'n mariene omgewing voldoen.

A gholfbane
B strande en marinas
C casino's en oorde
D temaparke

Kopiereg voorbehou

1.1.13 Die organisasie wat verantwoordelike en volhoubare praktyke in toerismebesighede aanmoedig en sertifiseer:

A FTT
B SAL
C TGRSA ('TGCSA')
D TBRSA ('TBCSA')

1.1.14 WESSA onderskryf die … pilaar van volhoubare toerisme.

A ekonomiese
B maatskaplike
C omgewings-
D wins-

1.1.15 Volhoubare praktyke wat die omgewingsimpak van toerisme verminder:

A Tuinbou-inisiatiewe
B 'Wit was'-inisiatiewe
C 'Groen was'-projekte
D Hulpbronbestuur

1.1.16 Die mees aanvaarbare vorm van betaling wanneer 'n voertuig gehuur word:

A Kontant
B Kredietkaart
C Reisigerstjek
D Elektroniese fondsoordrag ('EFT')

1.1.17 Die 'QR'-kode in die prent hieronder word gebruik om …

A toegang tot die webtuiste van die besigheid te kry.
B klante raad te gee oor toepaslike optrede.
C werknemers weer op te lei en hulle vaardighede te verbeter.
D persoonlike besonderhede van 'n klant te verkry.

1.1.18 Die Wêreld-atletiekkampioenskap, wat in September 2026 in Boedapest gehou gaan word, is 'n voorbeeld van 'n …

A sportgebeurtenis.
B wêreldberaad.
C welwillendheidskonsert.
D internasionale konferensie.

1.1.19 Die kodes wat vir internasionale finansiële transaksies tussen banke vereis word:

A Snapscan
B SWIFT
C Banknota
D SHYFT

1.1.20 Die verwoestende aardbewings wat Thailand in Maart 2025 getref het, word as … gekategoriseer.

A 'n protesaksie
B politieke onrus
C 'n pandemie
D 'n natuurramp (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.

doeane-amptenare; reistoelaes; frank; gesondheidsertifikaat; gesondheidsvoorsorgmaatreëls; doeaneregulasies; euro

1.2.1 Die amptelike geldeenheid van Duitsland

1.2.2 Die dokument wat bevestig dat 'n reisiger die vereiste inentings ontvang het om sekere lande binne te gaan

1.2.3 Die gebruik van voorkomende medikasie, insekweerders en sonskerm om tydens reis persoonlike welstand in stand te hou

1.2.4 'n Bedrag geld wat 'n reisiger jaarliks vir buitelandse valuta mag omruil wanneer daar na die buiteland gereis word

1.2.5 Regulasies wat die beweging van items, soos alkohol, tabak en valuta wat in 'n land ingebring word, beheer (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 duur van 'n vlug tussen vertrek en aankoms staan as (vliegtyd/oorstaantyd) bekend.

1.3.2 Die Middellandse See-kuslyn, wat vir glansryke stede soos Nice en Cannes bekend is, staan as die (Franse Riviera/Amalfi-kus) bekend.

1.3.3 Die windmeulens is 'n gewilde attraksie in (België/Nederland).

1.3.4 (BVK/KMB) verwys na 'n maatskappy se inisiatiewe wat op 'n bydrae tot maatskaplike ontwikkeling bo en behalwe hulle kernbesigheidsaktiwiteite gerig is.

1.3.5 Die statistiek wat die aantal inkomende reisigers meet wat 'n land binne 'n gegewe tydperk besoek, staan as (immigrasie/buitelandse aankomste) bekend. (5 x 1) (5)

1.4 Pas die faktore wat tot die sukses van 'n toeriste-attraksie in KOLOM A bydra, by die voorbeeld in KOLOM B. 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	Misdaadvoorkoming op die terrein van die attraksie	A	
1.4.2	Voorkoms en instand-houding van 'n attraksie	B	world travel market
1.4.3	Bemarking van die attraksie	C	
1.4.4	Universele toegang tot die attraksies	D	
1.4.5	Bekwame en etiese gedrag van die personeel wat by die attraksie werk	E	
		F	

(5 x 1) (5)

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

Pas die aspekte van toerbeplanning, soos in die inligtingsgrafika hieronder geïllustreer word, by die beskrywings wat volg. Skryf slegs die vraagnommers (1.5.1 tot 1.5.5) en die korrekte aspek in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.5.6 attraksies.

DIE ASPEKTE VAN TOERBEPLANNING

[Bron: Eksaminators se eie skepping]

1.5.1 Om 'n … te gebruik, kan help om 'n logiese roete te beplan.

1.5.2 'n Deposito kan vereis word om 'n bespreking by hierdie fasiliteit te bevestig.

1.5.3 Lugdienste bepaal die gewig en grootte van persoonlike eiendom wat aan boord geneem word.

1.5.4 'Moet-sien'-plekke wat by 'n bestemming besoek moet word.

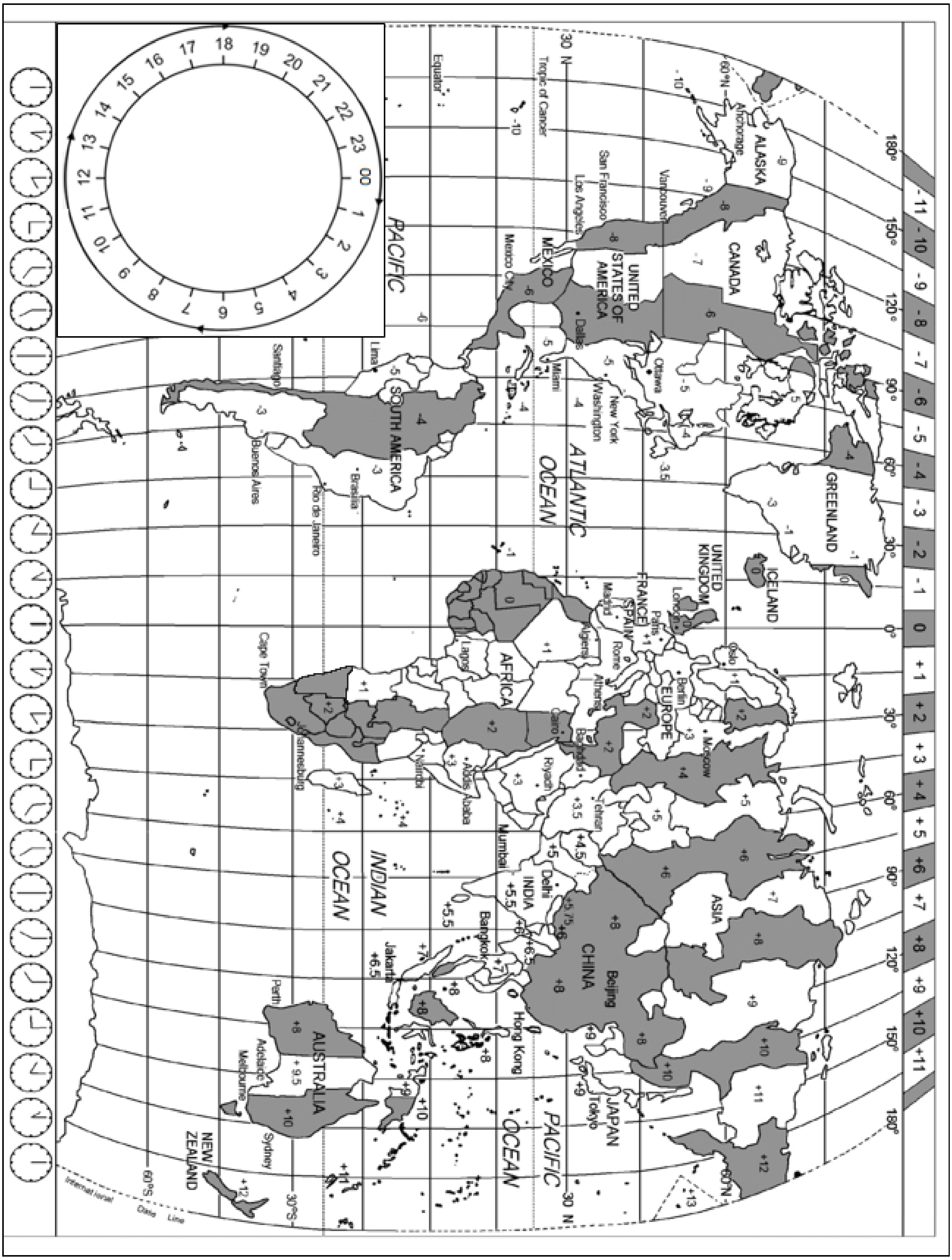
1.5.5 Reisigers moet … hê om dienste en produkte voor of gedurende 'n reis te bekom. (5 x 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

Bestudeer die Wêreldtydsonekaart hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



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

'n DROOM WORD WAAR

Thabo, 'n passievolle sokker-ondersteuner van Johannesburg, Suid-Afrika, sal na Meksikostad in Meksiko reis om te kyk hoe sy gunstelingspan in die 2026 FIFA-Wêreldbekertoernooi speel. Dit sal sy eerste langafstand- internasionale vlug wees. Daarom moet hy deeglik beplan en met sy aankoms in Meksiko by die nuwe tydsone aanpas. Hy sal dan die sokkerwedstryde kan geniet sonder om uitgeput te voel.

Sy vlugbesonderhede word hieronder gegee.

2026
FIFA WÊRELDBEKERTOERNOOI
VSA|KANADA|MEKSIKO

[Aangepas uit www.future.fandom.com]

VERTREKSTAD	OORSTAANSTAD	AANKOMSSTAD
Johannesburg	Londen	Meksikostad
Vertrektyd: 22:00	Oorstaantyd: 7 ure	
Die totale duur van die vlug is 18 uur, wat die oorstaantyd in Londen insluit.		

2.1.1 Bepaal die getal tydsones wat Thabo sal oorsteek wanneer hy vanaf Johannesburg na Meksikostad vlieg. (2)

2.1.2 Verduidelik die term *langafstandvlug.* (2)

2.1.3 Bereken Thabo se aankomstyd in Meksikostad. (5)

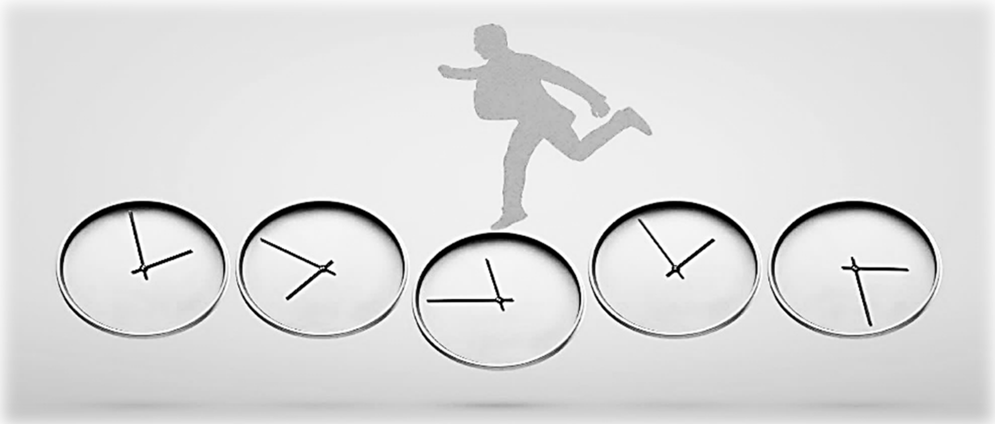
2.1.4 Die openingseremonie in Meksikostad sal om 20:00 plaaslike tyd wees.

Bepaal die tyd in Johannesburg wanneer Suid-Afrikaners die seremonie lewendig op televisie sal kan kyk. (4)

2.1.5 Noem TWEE belangrike reisdokumente wat Thabo nodig sal hê om Meksiko binne te gaan. (2)

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

VERLORE IN TYD
Steek tydsones oor



[Bron: www.everydayhealth.com]

2.2.1 Thabo het in Meksikostad aangekom en was heeltemal uitgeput.

Noem die toestand waaraan Thabo gely het nadat hy baie tydsones oorgesteek het. (2)

2.2.2 Noem TWEE ander simptome van die toestand wat in VRAAG 2.2.1 genoem is, waaraan Thabo gely het. (4)

2.3

GESONDHEID EN VEILIGHEID

Voor sy reis het Thabo 'n reiskliniek besoek om raad te kry oor die aanbevole en verpligte inentings wat vereis word om Meksiko binne te gaan.

Thabo het ook navorsing gedoen oor hoe om veilig te wees, terwyl hy die Wêreldbeker geniet. Hy het inligting oor dreigemente teen toeriste in Meksikostad en ander algemene veiligheidsrisiko's tydens sy besoek gekry.

[Bron: Eksaminators se eie skepping]

2.3.1 Verduidelik EEN verskil tussen *aanbevole* en *verpligte* inentings. (4)

2.3.2 Gee EEN rede waarom Thabo NIE kraanwater in Meksiko moet drink NIE. (2)

2.3.3 Stel EEN manier voor waarop Thabo sy veiligheid in die volgende omstandighede kan verseker:

(a) Wanneer 'n taxidiens gebruik word (2)

(b) Deur 'n paar Spaanse frases te leer (2)

2.4

ROOI OF GROEN KANAAL?	
Na 'n opwindende twee weke in Meksiko vir die 2026 Wêreldbeker-sokkertoernooi het Thabo na Suid-Afrika teruggekeer. Thabo het Meksikaanse aandenkings, 'n leerbaadjie en gedroogde, verseëlde Meksikaanse speserye gekoop wat alles binne die belastingvrye toelaag geval het.	

2.4.1 Identifiseer die EERSTE ingangspunt terug in Suid-Afrika, waar hy sy paspoort moes toon. (2)

2.4.2 Verduidelik die konsep *belastingvry.* (2)

2.4.3 Identifiseer die doeanekanaal waardeur Thabo op OR Tambo Internasionale Lughawe moes beweeg. (2)
[37]

VRAAG 3

Bestudeer die wisselkoerstabel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

'n Toeris wat na Londen reis, het besluit om op die Kaapstadse Internasionale Lughawe Suid-Afrikaanse rand vir Britse pond te verwissel, voordat uit Suid-Afrika vertrek word.

BUITELANDSE GELDEENHEDE WISSELKOERSTABEL		
GELDEENHEID	**BAK**	**BVK**
Euro	18,76	19,79
Britse pond	22,50	23,50
VS-dollar	17,29	18,15

3.1 Gee die valutakode vir die Britse pond. (1)

3.2 Verduidelik die volgende terme:

3.2.1 Skommeling van wisselkoerse (2)

3.2.2 Bankaankoopkoers (2)

3.3 Bereken hoeveel Britse pond 'n toeris sal ontvang as hy ZAR20 000 omruil. (3)

3.4 Bereken hoeveel rand 'n toeris sal ontvang wanneer hy 200 Britse pond met sy aankoms in Suid-Afrika omruil. (3)

3.5 Verduidelik EEN rede waarom 'n toeris die wisselkoerse in gedagte moet hou wat deur die verskillende forex-kioske op die lughawe aangebied word, voordat geld omgeruil word. (2)
[13]

TOTAAL AFDELING B: 50

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

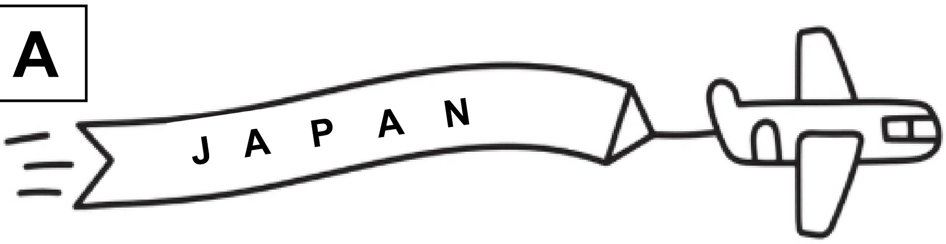
VRAAG 4

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

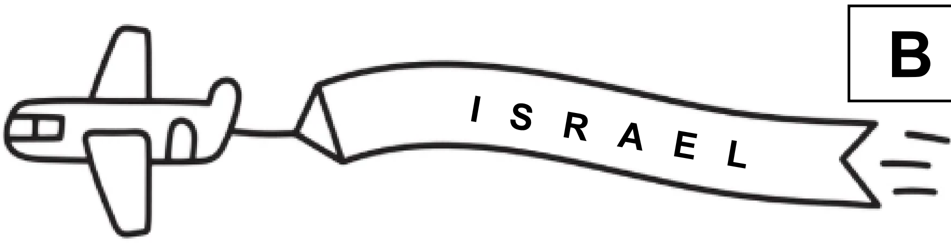
AFSLAG OP REISPAKKETTE

'n Reis die Wêreld-reisagent bied afslag op toerpakkette aan. Drie pakkette, **A**, **B** en **C**, word op die baniere hieronder getoon.

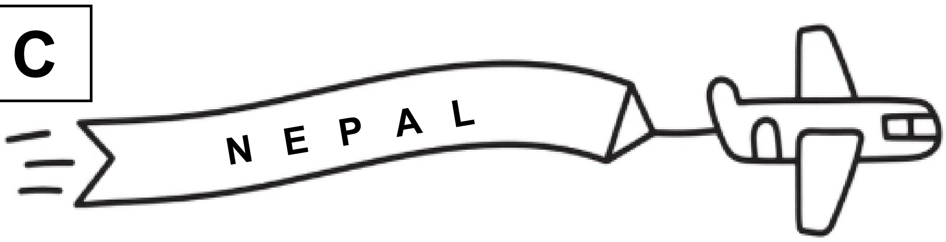
A



B



C



[Aangepas uit www.za.pinterest.com]

4.1.1 Noem die berge wat toeriste kan besoek wanneer hulle pakket **A** en **C** kies. (2)

4.1.2 Noem EEN ooreenkoms van die berge by **A** en **C**. (2)

4.1.3 Noem EEN tipe toeris wat graag die ikone in land **B** sou wou besoek. (2)

4.1.4 Verwys na die berg in **C**.

(a) Gee TWEE redes waarom hierdie ikoon uniek is. (4)

(b) Bespreek TWEE maniere, behalwe rommelbeheer, waarop volhoubare en verantwoordelike bestuurspraktyke by hierdie berg geïmplementeer kan word. (4)

(c) Verduidelik TWEE redes waarom dit belangrik is om volhoubare en verantwoordelike praktyke by die berg te hê. (4)

4.2 Bestudeer die inligtingsgrafika hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

CHICHEN ITZA – 'DIE MOND VAN DIE PUT'		
Chichen Itza is een van die Nuwe 7 Wonders van die Wêreld.	El Castillo (die Tempel van Kulkulkan) is die grootste gebou op die terrein.	Daar is geen bewyse waarom die mense hierdie stad eeue gelede verlaat het nie.
Die naam Chichen Itza beteken 'die mond van die put van Itza'. Daar word geglo dat 'Itza' 'watertowenaars' beteken.		
	Die Maya-trein neem besoekers op besigtigingstoere na die ruïnes en argeologiese terreine.	Op 28 Januarie 2024 het die historiese ruïnes van Chichen Itza 'n bywoningsrekord van 7 500 besoekers op een dag gehad.

[Bronne: www.odigootravel.com en www.theyucatantimes.com]

4.2.1 (a) Noem die land waar Chichen Itza geleë is. (2)

(b) Noem die kontinent waar Chichen Itza geleë is. (2)

4.2.2 Stel EEN rede voor waarom die naam van die trein (Maya) nou met Chichen Itza verbind word. (2)

4.2.3 Chichen Itza is een van die Nuwe 7 Wonders van die Wêreld.

Verduidelik EEN manier waarop hierdie status voordelig vir die ikoon kan wees. (2)

4.2.4 Bespreek TWEE maniere waarop die Maya-trein tot die sukses van Chichen Itza, as 'n attraksie, kan bydra. (4)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

SUID-AFRIKA SE 12^{de} WÊRELDERFENISTERREIN

Menseregte, Bevryding en Versoening:
Die Nelson Mandela-nalatenskapterreine

Die terrein bestaan uit 14 komponente wat oor die land heen geleë is en wat almal met Suid-Afrika se bevrydingstryd verband hou. Hierdie komponentterreine sluit die **Uniegebou**, die **Sharpeville-terreine** en **Die Groot Plek by Mqhekezweni** in.

Hierdie terreine getuig van sleutelgebeure wat met die lang stryd teen die apartheidstaat verbind word.

[Aangepas uit www.unesco.org en www.linkedin.com]

5.1 Noem die tipe Wêrelderfenisterrein in die uittreksel hierbo. (2)

5.2 Maak 'n lys van die VIER provinsies waar die komponentterreine geleë is. (4)

5.3 Noem EEN ander Wêrelderfenisterrein wat met mnr. Mandela verbind word. (2)

5.4 Bespreek TWEE redes waarom UNESCO die Nelson Mandela-nalatenskapterreine as 'n Wêrelderfenisterrein verklaar het. (4)

[12]

VRAAG 6

Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

TOMSA (TOURISM MARKETING SOUTH AFRICA)	
A Tourism Levy South Africa is 'n privaatsektor-gedrewe en openbare sektor-ondersteunde heffings-bydrae-inisiatief.	**B** TOMSA is in 1999 gestig om bykomende befondsing te verskaf vir die bemarking van Suid-Afrika as 'n voorkeurbestemming.
C Die stigting van TOMSA deur die land se privaat toerismesektor was die eerste stap in die suksesvolle bemarking van Suid-Afrika.	TOMSA Tourism Levy South Africa Adding Value to Tourism Voeg waarde by Toerisme

[Aangepas uit www.tomsa.co.za]

6.1 Verwys na die inligting in blok **B** hierbo.

Verduidelik hoe TOMSA befondsing kry om Suid-Afrika plaaslik en internasionaal te bemark. (2)

6.2 Suid-Afrika word volgens die inligting in blok **B** as 'n voorkeurbestemming bemark.

Verduidelik die betekenis van *voorkeurbestemming*. (2)

6.3 Voltooi VRAAG 6.3.1 en VRAAG 6.3.2 hieronder. Skryf die antwoorde in die ANTWOORDEBOEK.

TOMSA

6.3.1 Gee die naam van die administrateur van die fonds. (2)

6.3.2 Noem die liggaam wat vir die plaaslike en internasionale bemarking van Suid-Afrika verantwoordelik is. (2)

[8]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

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

EERSTE INDRUKKE MAAK SAAK

Navorsing toon dat dit slegs vyf sekondes neem om 'n eerste indruk van 'n werknemer te vorm.

[Aangepas uit http://bing.com.ai/dresscode. Toegang op 28 Februarie 2025 verkry.]

Volgens hierdie besigheid se kleredragreëls is die volgende items onvanpas om werk toe aan te trek:

- Plakkies, sportskoene of informele skoene
- T-hemde
- Hempies met 'n oop rug
- Deursteekjuwele in die gesig ('Facial piercings')
- Oormatige juwele
- Kortbroeke
- Kort rompies en kort rokkies

7.1.1 Identifiseer TWEE bepalings van die besigheid se kleredragreëls wat die werknemer in die prent hierbo oortree. (2)

7.1.2 Verduidelik wat die bestuurder met *aantrek om 'n indruk te maak* bedoel. (2)

7.1.3 Bespreek TWEE maniere waarop dit vir die besigheid voordelig sal wees indien alle personeellede die kleredragreëls nakom. (4)

7.1.4 Stel EEN manier voor waarop 'n bestuurder leiding aan 'n werknemer kan gee wat nie die besigheid se kleredragreëls nakom nie. (2)

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

DIENSVOORWAARDES VIR KAJUITBEMANNING

Uittreksel uit die diensvoorwaardes vir kajuitbemanning

- Kajuitbemanning moet aanpasbare ure ('flexible hours') werk, wat aande, naweke en openbare vakansiedae insluit, omdat vlugroosters dikwels verander.
- Hulle ontvang 'n uniform en moet dit ten alle tye korrek dra, terwyl versorgingstandaarde nagekom word.
- Hulle ontvang 'n vasgestelde salaris met aftrekkings vir belasting, pensioenfonds en ander bydraes.
- Hulle is geregtig op jaarlikse verlof, maar dit moet met inagneming van die lugdiens se vlugroosters beplan word.
- Hulle moet Engels kan praat en duidelik met passasiers kan kommunikeer.
- Hulle moet gesond wees om lang vlugte te kan hanteer.

Hulle diens kan beëindig word indien hulle nie aan prestasiestandaarde voldoen nie.

[Aangepas uit http://copilot.com.ai/flightattendant. Toegang op 2 Maart 2025 verkry.]

7.2.1 Identifiseer die hoofplig (belangrikste plig) van 'n lid van die kajuitbemanning. (2)

7.2.2 Gee TWEE redes waarom lugdienste duidelike diensvoorwaardes vir lede van die kajuitbemanning moet hê. (4)

[16]

VRAAG 8

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

VERANTWOORDELIKE TOERISMEPRAKTYKE

Wanneer toeriste 'n staptoer onderneem, is dit belangrik dat hulle verantwoordelik optree. Een voorbeeld van verantwoordelike toeristegedrag is om rommel in die blikke wat voorsien word, te gooi, in plaas daarvan om dit op die staproete te los. Klein aksies, soos die korrekte manier om van afval ontslae te raak, kan 'n groot verskil maak.

[Aangepas uit http://copilot.com.ai/verantwoordelik toerisme. Toegang op 7 Maart 2025 verkry.]

8.1.1 Verduidelik wat dit beteken om 'n verantwoordelike toeris in 'n natuurlike omgewing te wees. (2)

8.1.2 Noem TWEE voordele daarvan om rommel in die blikke wat voorsien word, weg te gooi. (4)

8.1.3 Stel TWEE alternatiewe (iets anders) voor om water tydens 'n staptog te dra, in plaas van die gebruik van enkelgebruik-plastiekwaterbottels. (4)

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

GOEIE OMGEWINGSPRAKTYKE
Beheer van uitheemse indringerplante

Die verwydering van uitheemse en indringerplante in natuurreservate is 'n belangrike stap om omgewingsvolhoubaarheid te bevorder. Hierdie praktyk bevoordeel die plaaslike omgewing en is in ooreenstemming met volhoubare toerismepogings.

[Bron: www.kloofendalfriends.org/projects]

8.2.1 Noem EEN negatiewe invloed op die natuur as uitheemse plante gelos word om wild en onbeheersd te groei. (2)

8.2.2 Bespreek EEN voordeel vir die Kloofendal Natuurreservaat wanneer lede/ondersteuners van die gemeenskapsprojek indringerplante verwyder. (2)
[14]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

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

VLUGTE GERAAK DEUR CHAOS BY DIE LONDEN HEATHROW INTERNASIONALE LUGHAWE, VERENIGDE KONINKRYK

Heathrow Lughawe is een van die besigste lugvaartmiddelpunte wat as 'n uiters belangrike deurgang vir internasionale reise regoor Europa, Noord-Amerika, Asië en verder dien. Reischaos het uitgebreek nadat 'n massiewe brand op 21 Maart 2025 by 'n elektriese substasie naby Heathrow Lughawe uitgebreek het. Die insident het Heathrow gedwing om vir tussen 18 en 28 uur bedrywighede te staak, wat aanhoudende lugdiensontwrigtings lank ná die gebeurtenis veroorsaak het. Meer as 1 300 vlugte is vertraag, gekanselleer of na ander Verenigde Koninkryk- en Europese lughawens verwys, wat ongeveer 300 000 passasiers beïnvloed het.

Alhoewel lugdienste weer die volgende dag begin besigheid doen het, was daar nog lank ná die gebeurtenis ontwrigtings.

[Aangepas uit https://www.npr.org]

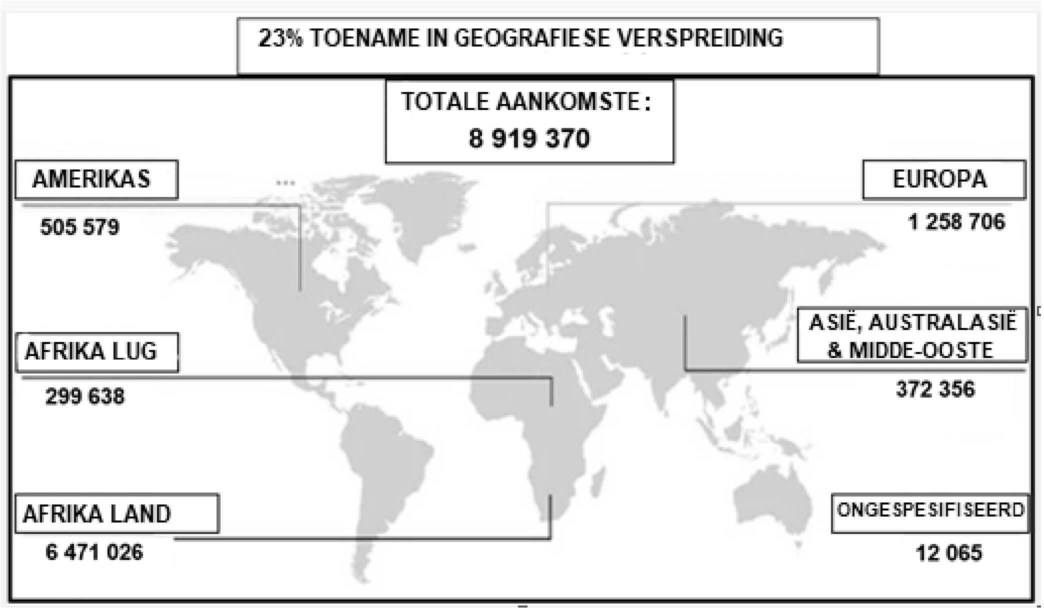
9.1.1 Noem die kontinent waar hierdie wêreldgebeurtenis plaasgevind het. (2)

9.1.2 Identifiseer TWEE ontwrigtings vir lugdiensbedrywighede wat deur die uitbreek van die brand veroorsaak is. (4)

9.1.3 Bespreek TWEE ekonomiese invloede wat hierdie gebeurtenis op die wêreld se toerismebedryf gehad het. (4)

9.2 Bestudeer die inligtingsgrafika oor buitelandse markaandeel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

INTERNASIONALE TOERISTE-AANKOMSTE IN SUID-AFRIKA – 2024	
TOP INTERNASIONALE BRONMARKTE NA SUID-AFRIKA IN 2024	
Verenigde State van Amerika	372 362
Verenigde Koninkryk	349 883
Duitsland	254 992
Nederland	132 422
China	41 651
Indië	75 541
Japan	17 370
Zimbabwe	2 183 260
Ghana	36 656



[Aangepas uit www.gov.za en www.tourismupdate.co.za]

9.2.1 Identifiseer, in die tabel, die top-bronmark:

(a) Met die grootste getal toeriste-aankomste in Suid-Afrika in 2024 (2)

(b) Met die derde grootste getal toeriste-aankomste in Suid-Afrika in 2024 (2)

9.2.2 Verduidelik EEN voordeel wat die 23%-toename in geografiese verspreiding vir die toerismebedryf in Suid-Afrika sal hê. (2)

9.2.3 Stel TWEE redes voor waarom Afrika-landmarkte tot die grootste persentasie toeriste-aankomste in Suid-Afrika bydra. (4)
[20]

VRAAG 10

10.1 Bestudeer die tekenprent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

KLIËNTETERUGVOERING

'n Ongelukkige kliënt se eerlike terugvoering is 'n geskenk.
Al wat jy moet doen, is om daarvoor te vra.

[Bron: https://hyken.com]

10.1.1 Verduidelik EEN rede waarom 'n kliënt se terugvoering as 'n geskenk aan die besigheid beskou kan word. (2)

10.1.2 Stel EEN manier voor waarop die besigheid 'n ongelukkige kliënt in 'n gelukkige kliënt kan verander. (2)

10.2 Bestudeer die diagram hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

<table>
<tr><th colspan="2">DIE BESTUUR VAN KLIËNTETERUGVOERING</th></tr>
<tr><th>ONMIDDELLIKE ('REAL-TIME') TERUGVOERING</th><th>HANDGESKREWE OPNAME</th></tr>
<tr><td>
</td><td> </td></tr>
</table>

[Aangepas uit https://www.typeform.com]

10.2.1 Noem TWEE metodes, behalwe onmiddellike ('real-time') terugvoering en handgeskrewe opnames, wat 'n besigheid kan gebruik om kliënteterugvoering te verkry. (4)

10.2.2 Onmiddellike terugvoering is wanneer voorstelle of kritiek gedurende en nadat 'n diens gelewer is, gedeel word.

Verduidelik EEN manier waarop dit 'n besigheid meer as 'n handgeskrewe opname sal bevoordeel. (2)

[10]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2025

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 14 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	Buitelandse valutaverhandeling	BVV
Onderwerp 8	Kommunikasie en kliëntediens	KK
Onderwerp 9	Bemarking	B

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1

1.1.1	C ✓/Betaal fooitjies of 'tips'	TS
1.1.2	B ✓/Departement van Toerisme • **A**/Nasionale Departement van Toerisme **LET WEL:** *Die amptelike naam is the Departement van Toerisme alhoewel baie rolspelers in die industrie verwys na die Nasionale Departement van Toerisme. Dit is die rede hoekom beide* ***A*** *en* ***B*** *as korrek aanvaar sal word.*	TS
1.1.3	D ✓/Internasionale Datumlyn	KTB
1.1.4	C ✓/Automobiel-Assosiasie/'Automobile Association'	KTB
1.1.5	C ✓/Betaalde vliegkaartjie en geldige paspoort	KTB
1.1.6	C ✓/Durban	PSI
1.1.7	D ✓/Petra	TB
1.1.8	B ✓/inkomste wat die teikengetalle oorskry	TB
1.1.9	A ✓/UNESCO	KE
1.1.10	A ✓/MESE	B
1.1.11	B ✓/by	TS
1.1.12	B ✓/strande en marinas	VVT
1.1.13	A ✓/FTT	VVT
1.1.14	C ✓/omgewings-	VVT
1.1.15	D ✓/hulpbronbestuur	VVT
1.1.16	B ✓/Kredietkaart	PSI
1.1.17	A ✓/toegang tot die webtuiste van die besigheid te kry.	KK
1.1.18	A ✓/sportgebeurtenis	PSI
1.1.19	B ✓/SWIFT	PSI
1.1.20	D ✓/'n natuurramp	PSI

(20 x 1) (20)

1.2

1.2.1	euro ✓	BVV
1.2.2	gesondheidsertifikaat ✓	KTB
1.2.3	gesondheidvoorsorgmaatrëels ✓	KTB
1.2.4	reistoelaes ✓	KTB
1.2.5	doeaneregulasies ✓	KTB

(5)

1.3

1.3.1	vliegtyd ✓	KTB
1.3.2	Franse Riviera ✓	TB
1.3.3	Nederland ✓	TB
1.3.4	KMB ✓	VVT
1.3.5	buitelandse aankomste ✓	PSI

(5)

1.4

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

1.5

1.5.1	Kaart ✓	KTB	
1.5.2	Hotel ✓	KTB	
1.5.3	Bagasie ✓	KTB	
1.5.4	Ikone ✓	KTB	
1.5.5	Geld ✓	KTB	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

2.1 2.1.1 8 ✓✓ **KTB** (2)
- 8 tydsones

2.1.2 Vlugte wat oor lang afstande strek en wat 6 uur of langer duur. ✓✓ **KTB** (2)
- Vlugte wat langer as 6 uur duur.

LET WEL: *Leerders moet die aantal ure noem*

2.1.3 **KTB**

Meksikostad: -6	Johannesburg: +2
Tydsverskil Plaaslike tyd in Meksiko Vliegtyd Aankomstyd in Meksiko	= 8 ure ✓ = 22:00 (–✓) 8 ure = 14:00 ✓ = 18 ure = 14:00 (+✓) 18 ure = 08:00 ✓
OF 08:00 ✓✓✓✓✓	

(5)

2.1.4 **KTB**

Plaaslike tyd in Meksikostad Tyd in Johannesburg	20:00 (+✓) 8 uur-tydsverskil = 04:00 ✓✓✓
OF 04:00 ✓✓✓✓	

(4)

2.1.5 Geldige paspoort ✓ **KTB**
Geldige visum ✓ (2)

2.2 2.2.1 Vlugvoosheid ✓✓ **KTB** (2)

2.2.2 Thabo sal gedehidreer voel ✓✓ **KTB**
Sy voete sal geswel wees ✓✓ (4)
- Hy kan deurmekaar wees
- Hy kan disoriëntasie ervaar
- Hy mag waarskynlik slegte spysvertering ervaar

LET WEL: *Aanvaar verwante simptome, uitsluitende simptome wat aan uitputting gekoppel word.*

2.3 2.3.1 'n **Aanbevole inenting** is 'n inenting wat voorgestel word vir reisigers en word bepaal deur die bestemming waarheen hulle op pad is. Die inenting is nie 'n vereiste vir toegang tot 'n land nie. ✓✓ **KTB**

'n **Verpligte inenting** is 'n inenting wat wetlik vereis word om sekere land binne te gaan, sodat die verspreiding van sekere siektes voorkom kan word. ✓✓ (4)

2.3.2 Kraanwater kan maaginfeksies veroorsaak. ✓✓ **KTB** (2)

- Thabo kan dalk wateroordraagbare siektes opdoen as hy kraanwater in Meksiko drink.

2.3.3 (a) Thabo moet slegs geregistreerde taxi's of toepassing (app)-gebaseerde taxidienste gebruik om sy veiligheid te verseker. ✓✓ **KTB** (2)

- Hy moet ongemerkte taxi's vermy, omdat hulle onveilig mag wees.
- Gebruik e-vervoerdienste wat op 'n volgelaaide slimfoon nagespeur kan word.
- Bevestig die voertuig se identifikasie en/of terugvoer van kliënte oor die bestuurder, voordat die diens gebruik word.
- Wees waaksaam tydens die gebruik van die diens.
- Maak seker dat waardevolle items nie sigbaar is terwyl daar op die taxi gewag word, of in die taxi gery word nie.

(b) Dit kan van hulp wees in 'n noodgeval as hy 'n paar frases ken. ✓✓ **KTB** (2)

- Om 'n paar basiese Spaanse frases te leer, kan Thabo help om vinnig en duidelik met die plaaslike mense of owerhede te kommunikeer wanneer onveilige situasies opduik.

2.4 2.4.1 Paspoortbeheer ✓✓ **KTB** (2)

- Immigrasie

2.4.2 Belastingvry verwys na die goedere wat in belastingvrye winkels gekoop is, waarop geen doeanebelasting betaalbaar is nie ✓✓ **KTB** (2)

- Goedere wat in belastingvrye winkels gekoop is, wat binne die toegelate beperkings val.

2.4.3 Groen kanaal ✓✓ **KTB** (2)
[37]

VRAAG 3

3.1 GBP ✓ BVV (1)

3.2 3.2.1 Skommeling verwys na die voortgesette opwaartse en afwaartse beweging van die wisselkoers. ✓✓ BVV (2)
- Skommeling verwys na die veranderende waarde van een geldeenheid, wanneer dit met 'n ander vergelyk word.

3.2.2 Die koers waarteen die bank buitelandse geldeenhede koop. ✓✓ BVV (2)

3.3 R20 000 (÷ ✓) 23,50 ✓ BVV
= GBP851,06 ✓ (3)
- £851,06
- 851,06 Britse pond
- 851,06 pond-sterling

OF

GBP851,06 ✓✓✓
- £851,06
- 851,06 Britse pond
- 851,06 pond-sterling

3.4 GBP200 (x ✓) 22,50 ✓ BVV
= R4 500,00 ✓ (3)
- ZAR4 500,00

OF

R4 500,00 ✓✓✓
- ZAR4 500,00

3.5 Die toeris moet sy buitelandse valuta (forex) transaksies versigtig bestuur om hoë fooie en ongunstige wisselkoerse te vermy. ✓✓ BVV (2)
- Die toeris moet verskillende tariewe oorweeg voordat geld omgeruil word, om die beste waarde vir sy geldeenheid te verseker.

[13]

TOTAAL AFDELING B: 50

AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

4.1 4.1.1 A Berg Fuji ✓ TB

C Berg Everest ✓ (2)

4.1.2 Albei berge is natuurlike attraksies en UNESCO Wêrelderfenis-terreine. ✓✓ TB (2)

- Albei is bekende landmerke/ikone vir hulle onderskeie lande.
- Albei berge is in Asië.
- Albei berge lok jaarliks baie toeriste.
- Albei berge bied uitdagende klimroetes aan.
- Albei berge is bied 'n verskeidenheid van flora en fauna aan.
- Albei berge is van kulturele en godsdienstige belang.
- Albei berge word onderwerp aan uiterste weerstoestande.

4.1.3 Godsdienstoeris ✓✓ TB (2)

- Kulturele toeris
- Ontspanningstoeris
- Spesiale Belangstellingstoeris (SBT)

4.1.4 (a) Dit is die hoogste berg in die wêreld. ✓✓ TB
Dit is 'n heilige berg vir die plaaslike gemeenskappe. ✓✓ (4)

- Dit is die tuiste van 'n groot verskeidenheid unieke diere en plante.
- Bekend vir die buitengewone weersomstandighede.
- Dit is 'n prestasie om die kruin van die berg Everest te bereik en suksesvol af te klim.

(b) Gebruik slegs die aangewese roetes om die ekosisteme te beskerm. ✓✓ TB
Deur permitte tydens verskillende tye vir verskillende staproetes af te dwing, sal die aantal klimmers gedurende die spitsseisoen beperk. ✓✓ (4)

- Verseker werkskepping, regverdige betaling en behandeling van die geregistreerde plaaslike portiere en Sherpagidse.
- Bevorder bewustheid en opvoeding oor verantwoordelike praktyke wanneer die berg geklim word.

(c) Dit help om besoedeling op die klimroetes te verminder. ✓✓ TB
Dit help met die beskerming van die natuurlike omgewing. ✓✓ (4)

- Dit beskerm die klimmers, omdat te veel mense op die berg 'n risikofaktor kan wees.
- Beskerm die kulture van die plaaslike gemeenskappe.
- Dit verhoed dat diere doodgaan omdat hulle rommel geëet het.
- Help om aardverwarming en die smelt van gletsers in bedwang te hou.

4.2 4.2.1 (a) Meksiko ✓✓ TB (2)

(b) Noord-Amerika ✓✓ TB (2)

4.2.2 Die Maya-trein is na die antieke Maya-beskawing (stam/inheemse mense) van Chichen Itza vernoem. ✓✓ TB (2)

4.2.3 Dit kan as deel van hulle bemarkingstrategie gebruik word. ✓✓ TB (2)

- Dit bring groter bewustheid wat baie toeriste lok wat lei tot positiewe gevolge ('spin-offs') vir die ikoon.

4.2.4 Die Maya-trein bring meer toeriste na die area. ✓✓ TB
Meer toeriste sal meer inkomste vir die area beteken. ✓✓ (4)

- Die trein verbind Chichen Itza met ander gewilde toeriste-attraksies.
- Die Maya-trein maak Chichen Itza meer toeganklik – baie gerieflik vir toeriste.
- Die trein kan as deel van Chichen Itza se bemarkingstrategie gebruik word.
- Die toeriste en die plaaslike bevolking kan op besigtigingstoere na die ruïnes en argeologiese terreine gaan en dus 'n kulturele verbintenis te vorm.
- Meer volhoubare reise – nie so baie motors en busse wat na die ikoon ry nie.

[30]

VRAAG 5

5.1 Kulturele terrein ✓✓ KE (2)

5.2 Gauteng ✓ KE
Vrystaat ✓
Oos-Kaap ✓
KwaZulu-Natal ✓ (4)

5.3 Robbeneiland ✓✓ KE (2)

5.4 Om die terreine wat verband hou met die totstandkoming van ons demokrasie, te beskerm en te behou. ✓✓ KE
Om erkenning te gee vir Mnr. Mandela se bydrae tot Suid-Afrika se bevrydingstryd. ✓✓ (4)

[12]

VRAAG 6

6.1 TOMSA samel die Toerismeheffing (1%) vanaf bydraers in. ✓✓ B (2)

6.2 Dit beteken dat Suid-Afrika so bemark moet word, dat internasionale toeriste Suid-Afrika as 'n vakansiebestemming sal kies. ✓✓ B (2)

- 'n Bestemming wat verkies word of in groot aanvraag is deur reisigers vir verskeie redes, bv. bekostigbaar, attraksies en kulturele belangrikheid.
- Toeriste sal verkies om daardie bestemming te besoek, bo ander bestemmings.
- 'n Bestemming wat uitstekende dienste aanbied, sy attraksies effektief bemark en kliënte-tevredenheid verseker.

6.3 6.3.1 TBRSA✓✓/TBCSA B (2)

- Toerisme Besigheidsraad van Suid-Afrika/Tourism Business Council of South Afrika

6.3.2 SAToerisme ✓✓ B (2)

- Suid-Afrikaanse Toerisme

[8]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

7.1 7.1.1 Hy dra sportskoene / informele skoene. ✓ TS
Hy het 'n oormatige hoeveelheid juwele aan. ✓ (2)
- Hy is nie volgens die besigheid se kleredragreëls aangetrek nie.

7.1.2 Trek toepaslik aan vir die posisie waarvoor jy aangestel is. ✓✓ TS (2)
- Trek op so 'n manier aan dat kliënte dit wat jou besigheid aanbied kan vertrou.
- Deur professioneel aan te trek, help jou om goed oor jouself te voel, wat jou interaksie met kliënte kan verbeter.

7.1.3 Dit skep 'n professionele en vertrouensbeeld van die maatskappy. ✓✓ TS
Dit help kliënte om die personeel maklik te kan herken. ✓✓ (4)
- Bevorder spanwerk en 'n gevoel van behoort.
- Dit stel ‘n aanvaarbare standaard vir higiëne en ‘n skoon voorkoms.
- Verseker veiligheid deur die regte klere vir die werk te dra.
- Laat die maatskappy goed-georganiseerd en konsekwent voorkom en kan aanleiding tot positiewe mondelingse bemarking (‘word of mouth’) gee.

7.1.4 Herinner die werknemer aan die kleredragreëls of die kleredragkode. ✓✓ TS (2)
- Verduidelik aan die werknemer die belangrikheid om by die kleredragreëls van die maatskappy te hou.
- Verskaf ondersteuning, soos om voor te stel waar om die korrekte uniform te kry.
- Neem verdere aksie indien die werknemer voortgaan om die reëls te verontagsaam.

7.2 7.2.1 Verseker die passasiers se veiligheid aan boord. ✓✓ TS (2)
- Help passasiers
- Lewer uitstekende kliëntediens.

7.2.2 Om te verseker dat daar bekwaamheid in die lugdiens se daaglikse bedrywighede is. ✓✓ TS
Om te verseker dat bemanningslede professionalisme aanneem. ✓✓ (4)
- Om veiligheid aan boord te verseker
- Om regverdige behandeling en werksekuriteit vir die kajuitbemanning te verseker.
- Om die werkgewer en die werknemer te beskerm.

[16]

VRAAG 8

8.1 8.1.1 Om 'n verantwoordelike toeris te wees, beteken om die natuurlike omgewing te respekteer deur die reëls te volg, en bewus te wees van die invloed van hulle aksies op die omgewing. ✓✓ VVT (2)

8.1.2 Dit help om staproetes en die omgewing vir ander stappers mooi en veilig te hou. ✓✓ VVT
Dit beskerm wildlewe, wat dalk die rommel kan insluk. ✓✓ (4)

- Dit beskerm die natuurlike hulpbronne, hou die omgewing skoon en kweek respek vir die omgewing.
- Dit kan help met herwinningspogings.
- Dit kan besoedeling verminder.

8.1.3 Gebruik ekovriendelike, hervulbare bottels ✓✓ VVT
Maak gebruik van waterstasies wat deur sekere parke voorsien word – verminder die behoefte aan enkel-gebruik plastiese bottels. ✓✓ (4)

LET WEL: *Aanvaar voorbeelde van hervulbare, omgewingsvriendelike alternatiewe maniere om water saam te dra.*

8.2 8.2.1 Uitheemse plante kan plaaslike ekosisteme beskadig deur met inheemse spesies te kompeteer en die balans van die natuur te versteur. ✓✓ VVT (2)

- Hulle is gewoonlik water-honger plante en mag waarskynlik druk op waterbronne plaas.
- Sommige uitheemse plante verhoog die risiko van veldbrande.

8.2.2 Ondersteuners van die Gemeenskapsprojek help om die natuurlike biodiversiteit van die omgewing te bewaar. ✓✓ VVT (2)

- Die verwydering van uitheemse en indringerplante ondersteun gesonde ekosisteme.
- Inheemse plantspesies sal floreer.
- Die herstel van die biodiversiteit in 'n korter tyd gedoen word.
- Lei tot positiewe publisiteit wat meer besoekers tot gevolg kan hê.

[14]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

9.1 9.1.1 Europa ✓✓ PSI (2)

9.1.2 Vertragings van vlugte ✓✓ PSI
Gekanselleerde vlugte ✓✓ (4)
- Vlugte wat na ander bestemming uitgewyk het
- Passasiers wat verontrief is
- Passasiers wat gestrand was
- Onderbreekte elektrisiteitstoevoer

9.1.3 Lughawens en lugdienste moes ekstra koste aangaan om vliegtuie na ander bestemmings te stuur. ✓✓ PSI
Gestrande passasiers het verblyf nodig gehad. ✓✓ (4)
- Passasiers sou kompensasie vir die vertragings moes ontvang.
- Besighede wat van reise afhanklik is (hotelle, motorverhurings, toeroperateurs) het skade gelei as gevolg van bespreking wat nie uitgevoer kon word nie.
- Reisigers het reise gekanselleer of herskeduleer, wat 'n invloed gehad het op bestemmings wat op internasionale besoekers staatgemaak het.
- Toerisme-besighede in die area waarnatoe vlugte herlei is, het voordeel uit die ontwrigting getrek.
- Lughawens wêreldwyd het begin met verbeterings aan hulle veiligheidsisteme en opgradering van verouderde infrastruktuur as voorkomingsmaatreel.

LET WEL: *Antwoorde moet na die ekonomiese invloed op besighede wêreldwyd wat van toerisme afhanklik is, verwys en nie na die ekonomiese invloed op die VK nie.*

9.2 9.2.1 (a) Zimbabwe ✓✓ PSI (2)

(b) Verenigde Koninkryk ✓✓ PSI (2)

9.2.2 Die provinsies wat minder besoekers kry, sal ekonomiese voordeel trek uit die toename in geografiese verspreiding. ✓✓ PSI (2)
- Toename in besoekersgetalle na die provinsies wat minder besoeke kry.
- Meer provinsies sal beter waarde kry uit hulle bemarkingspogings.

9.2.3 Gunstige visumvereistes maak toegang tot Suid-Afrika makliker. ✓✓ PSI
Toeriste kom na Suid-Afrika meestal vir inkopiegeleenthede en ook om hulle vriende en familie te besoek. ✓✓ (4)
- Die beskikbaarheid van verskeie bekostigbare vervoeropsies en korter landroetes maak Suid-Afrika meer toeganklik.

[20]

VRAAG 10

10.1.1 Die besigheid sal hulle diens in stand kan hou of verbeter en sodoende hulle kliëntebasis te behou en vergroot. ✓✓ KK (2)

10.1.2 Luister aandagtig om te wys dat die klient belangrik en waardevol is. ✓✓ KK (2)
- Vra om verskoning vir die swak diens.
- Stel onmiddelike oplossings voor vir die probleem.

10.2.1 Aanlyn opnames wat die antwoorde van kliënte vaslê. ✓✓ KK
Neem mense in diens wat terugvoering versamel deur een-tot-een onderhoude met kliënt te hê. ✓✓ (4)
- Opvolg-telefoonoproepe
- Webgebaseerde antwoorde
- SMS en eposse om terugvoering te kry.

10.2.2 Onmiddellike terugvoering maak onmiddellike optrede en antwoorde op die huidige kwessies moontlik, waar handgeskrewe opnames die proses kan vertraag. ✓✓ KK (2)
- Onmiddellike terugvoering is meer akkuraat, omdat die antwoorde verskaf is toe die ervaring nog vars in die geheue was.
- Die spoed van antwoorde is vinniger met intydse terugvoering en lei daarom tot beter kliëntesorg.
- Die onmiddellike terugvoering is meer persoonlik as die antwoorde uit die handgeskrewe opnames.

[10]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou