Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

NASIONALE SENIORSERTIFIKAAT

GRAAD 12

SEPTEMBER 2023

TOERISME

PUNTE: **200**

TYD: **3 uur**

Hierdie vraestel bestaan uit 27 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies aandagtig deur voordat jy die vrae beantwoord.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.
2. ALLE vrae in AFDELING A, B, C, D en E is VERPLIGTEND.
3. Begin ELKE VRAAG op ’n NUWE bladsy.
4. Jy mag ’n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.
5. In VRAAG 3.1.1 en 3.1.2 rond jou antwoord tot TWEE desimale plekke af.
6. Toon ALLE berekeninge waar nodig.
7. Skryf netjies en leesbaar.
8. Die volgende tabel is ’n gids om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling toe te ken.

AFDELING	VRAAG	ONDERWERP	PUNTE	TYD
A	1	Kortvrae	40 punte	20 minute
B	2	Kaartwerk en Toerbeplanning	50 punte	50 minute
	3	Buitelandse valutaverhandeling		
C	4	Toerisme Besienswaardighede	50 punte	50 minute
	5	Kultuur- en Erfenis Toerisme		
	6	Bemarking		
D	7	Toerisme Sektore	30 punte	30 minute
	8	Volhoubare en verantwoordelike toerisme		
E	9	Plaaslike, streeks- en internasionale toerisme	30 punte	30 minute
	10	Kommunikasie en kliëntediens		

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde vir die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommers (1.1.1–1.1.20) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld. 1.1.21 A.

1.1.1 ŉ Toerismebestemming wat sporttoerusting vir ŉ skool in die plaaslike gemeenskap borg, is ŉ voorbeeld van:

A BAK
B KMB
C BVK
D FTT

1.1.2 Die FIFA-Wêreldbeker word elke … deur ŉ verskillende land aangebied.

A jaar
B drie jaar
C vier jaar
D vyf jaar

1.1.3 As die rand swak is in verhouding tot ander geldeenhede, sal die uitwerking op internasionale toerisme … wees.

A ŉ toename in binnelandse toerisme in Suid-Afrika
B ŉ aansienlike toename in die BBP van Suid-Afrika
C ŉ toename in internasionale reisigers na Suid-Afrika
D ŉ afname in internasionale reisigers na Suid-Afrika

1.1.4 Tipes ondernemings wat finansieel by ŉ globale gebeurtenis sal baat:

A Slegs ondernemings wat gratis dienste aanbied.
B Verskaffers van dienste soos hotelle, restaurante, aandenkingswinkels en toerbusse.
C Ondernemings buite die area waar die geleentheid gehou word.
D Slegs vervoerverskaffers.

1.1.5 Plaaslike verkryging verwys na die ...

A aankoop van produkte van plaaslike verskaffers.
B uitkontraktering van werksgeleenthede na ander lande.
C aankoop van produkte van internasionale verskaffers.
D stel van standaarde vir omgewingsvriendelike geboue.

1.1.6 Die gevolg daarvan om **nie** ’n omgewingsimpakstudie (OIS) te doen voordat ’n globale gebeurtenis plaasvind **nie**:

A Daar sal geen behoefte vir vullisdromme of vullis-verwyderingstrategieë wees nie.
B Die unieke besienswaardighede van ’n gasheerbestemming sal nie bevorder word nie.
C Die omgewing kan negatief beïnvloed word as gevolg van verhoogde besoedeling, skares en oorgebruik.
D Daar sal geen negatiewe uitwerking op die omgewing wees nie.

1.1.7 Die volgorde van plekke om in ’n lughawegebou aan te meld wanneer ’n reisiger met ’n internasionale vlug in Suid-Afrika aankom.

A Bagasie-opeisarea, immigrasie, doeane
B Bagasie-opeisarea, doeane, immigrasie
C Doeane, immigrasie, bagasie-opeisarea
D Immigrasie, bagasie-opeisarea, doeane

1.1.8 ’n Strategie wat bestuurders kan volg om die sukses van ’n toeriste-aantreklikheid te verseker:

A Voortdurende herontdekking van die produk deur nuwe dienste en diverse aktiwiteite aan te bied.
B Bied voortdurend dieselfde dienste en aktiwiteite aan.
C Stel strategieë van hoë pryse.
D Om konserwatief in die bemarking van die produk te wees.

1.1.9 Die tyd in New York, VSA is … Johannesburg, Suid-Afrika.

A 7 uur agter
B 7 uur voor
C 5 uur agter
D 5 uur voor

1.1.10 Die belangrikheid van die Vredefortkoepel Wêrelderfenisgebied:

A Dit het van die mooiste natuurtonele in Suid-Afrika.
B Dit is die enigste plek waar die Nama woon en hul tradisionele nomadiese leefstyl beoefen.
C 20% van Afrika se plante word daar aangetref.
D Dit verskaf belangrike inligting oor die aarde se geologiese geskiedenis.

Kopiereg voorbehou

1.1.11 Wanneer daar vir ’n visum om Suid-Afrika te besoek aansoek gedoen word, moet ’n aansoeker die volgende indien:

A Inligting oor die aansoeker se finansiële status, datum van laaste besoek aan Suid-Afrika, vingerafdrukke en biometrie.
B Nasionaliteit, aantal lande wat in Afrika besoek is voor die besoek waarvoor aansoek gedoen word, een maand se bankstate.
C Een maand se bankstate, bewys van woonadres, vingerafdrukke en gesondheidsertifikaat.
D Nasionaliteit, paspoortnommer, besonderhede van die besoek aan Suid-Afrika en inligting oor die aansoeker se finansiële status.

1.1.12 Diereregte-aktiviste protesteer dikwels teen die omstrede tradisie van stiergevegte in ...

A Spanje.
B Serbië.
C Seychelle.
D Saoedi-Arabië.

1.1.13 ’n Reisiger van die Verenigde Koninkryk wat beplan om Suid-Afrika vir die Desembervakansie te besoek, moet onthou om die volgende in te pak, …

A ’n kamera en selfoon.
B sonskerm en 'n hoed.
C ’n warm baadjie en serp vir die koue aande.
D gebottelde water en versnaperinge vir die vlug.

1.1.14 ’n Maatreël wat die bestuur kan neem om misdaad by hul bestemming te voorkom:

A Vertoon duidelike kennisgewingborde om besoekers oor nat vloere of ongelyke vloerareas te waarsku.
B Vertoon duidelike kennisgewingborde om besoekers oor die gebruik van kringtelevisiekamerastelsels te waarsku.
C Vertoon veiligheidsreëls prominent.
D Vertoon duidelike kennisgewings om brandblussers en branduitgange aan te dui.

1.1.15 Reisversekering moet …

A vir hospitalisasie en verwante mediese koste in die land wat besoek gaan word, betaal.
B die koste van ’n visumaansoek betaal.
C die koste van vliegkaartjies betaal.
D vir een maand voor die reisiger se vertrek uit sy/haar land van verblyf geldig wees.

1.1.16 Die verskil tussen ŉ toeriste-aantreklikheid en ŉ ikoon:

A ŉ Toeriste-aantreklikheid is in ŉ spesifieke area en ŉ ikoon kan enige plek geleë wees.
B ŉ Toeriste-aantreklikheid het nie soveel simboliese betekenis soos ŉ ikoon nie.
C ŉ Toeriste-aantreklikheid is meer bekend as ŉ ikoon.
D ŉ Toeriste-aantreklikheid is natuurlik en ŉ ikoon is mensgemaak.

1.1.17 ŉ Toeristeprofiel moet inligting oor ... insluit.

A die reisiger se stokperdjies en datums van beplande besoek
B die reisiger se begroting en stokperdjies
C die reisiger se behoeftes, voorkeure en begroting
D bestemmings wat reeds regoor die wêreld besoek is en datums van beplande besoek

1.1.18 Die WTM word in … gehou.

A Sydney, Australië
B Londen, Verenigde Koninkryk
C Tokio, Japan
D Berlyn, Duitsland

1.1.19 Die vermenigvuldigereffek …

A gebeur wanneer ŉ toerisme-onderneming volhoubare toerisme beoefen.
B veroorsaak dat die waarde van die rand fluktueer.
C het ŉ negatiewe impak op die BBP van ŉ land.
D vind plaas wanneer geld deur die ekonomie syfer en ander organisasies binne die streek/land bevoordeel.

1.1.20 ŉ Voortgesette klagte of probleem in die kliënteterugvoer-ontleding van ŉ toerisme-onderneming, dui op (ŉ) ...

A suksesvolle kliëntedienslewering.
B behoefte aan ŉ plan van aksie om die situasie te verbeter.
C behoefte aan meer produkte en dienste.
D behoefte aan meer advertensies. (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. Jy mag elkeen van die gegewe woorde/terme slegs EEN keer gebruik.

Handelsmerk; Kontaklose betalings; Statistiek; SWIFT; Eko-reis; Buitelandse markaandeel; Spesiale aanbiedinge; Visa; Discovery; KMA (COD); Bitcoin; Segmentering

1.2.1 'n Betaalkaart wat wêreldwyd deur diensverskaffers en outomatiese tellermasjiene (OTM'e) aanvaar word.

1.2.2 Die proporsie van 'n internasionale mark wat 'n bestemming het in verhouding tot sy vernaamste mededingers.

1.2.3 'n Langtermynstrategie wat deur Suid-Afrikaanse Toerisme gebruik word om identiteit en voorkeur vir Suid-Afrika as 'n voorkeurbestemming te verkry.

1.2.4 'n Wêreldwye betaalstelsel wat jou toelaat om geld veilig en vinnig na internasionale bankrekeninge oor te dra deur kodes te gebruik.

1.2.5 'n Huidige toerismeneiging wat met tegnologie verband hou (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.

1.3.1 'n Reisverwante dokument wat die draer toelaat om 'n voertuig in 'n ander land as sy/haar woonplek te bestuur, word 'n (IBP/IDL) genoem.

1.3.2 50 mℓ parfuum en 1 x 750 mℓ bottel wyn word deur Suid-Afrikaanse doeane as (beperkte/belastingvrye) goedere geklassifiseer.

1.3.3 'n Belastingvrye inkopiesone by 'n internasionale lughawe laat reisigers toe om goedere te koop (met/sonder) betaling van BTW op voorwaarde dat die goedere uit die land geneem word.

1.3.4 'n Dienskontrak stipuleer (werksure en vergoeding/kliëntediensbeleide en kleredragreëls) in die werksplek.

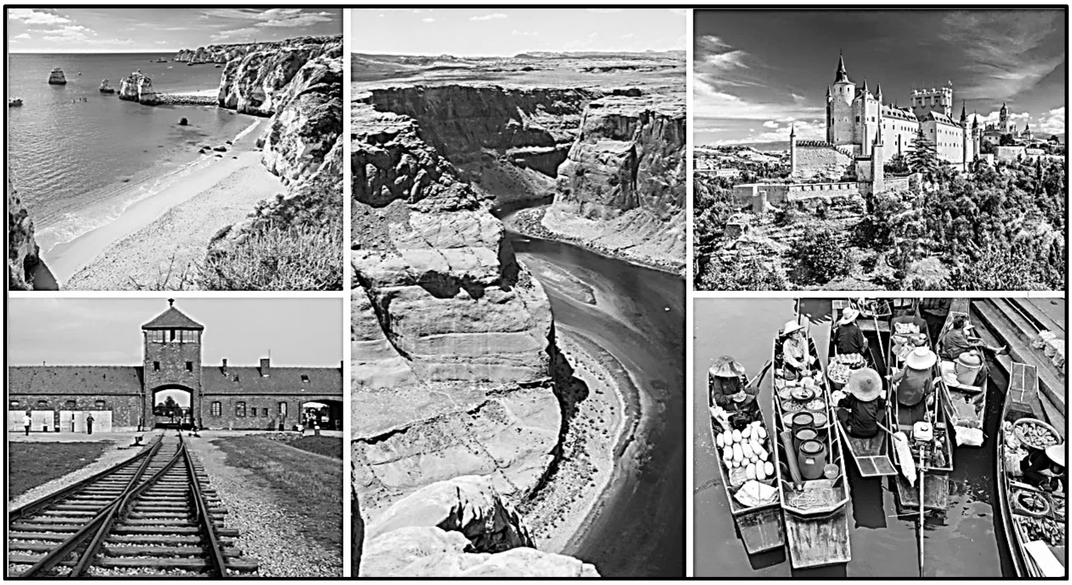
1.3.5 Wanneer tydsones bereken word; as die reisrigting vanaf die bekende tyd na die onbekende tyd wes is, moet 'n mens die aantal ure se tydverskil na/van die bekende tyd (optel/aftrek). (5 x 1) (5)

1.4 Kies ŉ woord(e) uit KOLOM B wat by die beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommers (1.4.1 tot 1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.4.6 H.

KOLOM A		KOLOM B	
1.4.1	ŉ Reisverwante siekte wat veroorsaak word wanneer ŉ sekere soort waterslak die vel van ŉ mens wat in besmette water swem of loop binnedring en eiers in die persoon se blaas of ingewande lê	A	Malaria
1.4.2	ŉ Dodelike virus wat deur kontak met die liggaamsvloeistowwe van ŉ besmette persoon oorgedra word	B	Covid-19
1.4.3	ŉ Reisverwante siekte wat voorkom kan word deur deure en vensters snags toe te hou in gebiede waar die siekte voorkom	C	Bilharzia
1.4.4	ŉ Reisverwante siekte wat vereis dat ŉ reisiger ingeënt word voordat hy/sy ŉ land binnegaan. Hierdie siekte kan slegs een keer opgedoen word	D	Cholera
1.4.5	ŉ Reisverwante siekte wat veroorsaak word deur die inneem van besmette kos of water Simptome is diarree en erge naarheid/braking	E	Tuberkulose
		F	MIV
		G	Geelkoors

(5 x 1) (5)

1.5 Bestudeer die beelde van wêreldikone en beantwoord die vrae wat volg.



Identifiseer die wêreldikone wat by die beskrywings in VRAE 1.5.1 tot 1.5.5 pas. Skryf slegs die naam van die wêreldikoon langs die vraagnommer (1.5.1 tot 1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.5.6 Blou Moskee.

1.5.1 ʼn Simbool van volksmoord in die wêreld.

1.5.2 ʼn Baie gewilde plek vir toeriste om die tradisionele manier van verkoop en koop van goedere te sien.

1.5.3 Die gebied is as een van Portugal se belangrikste toeriste-'hotspots' bekend.

1.5.4 Een van die bekendste paleis-kastele in Spanje.

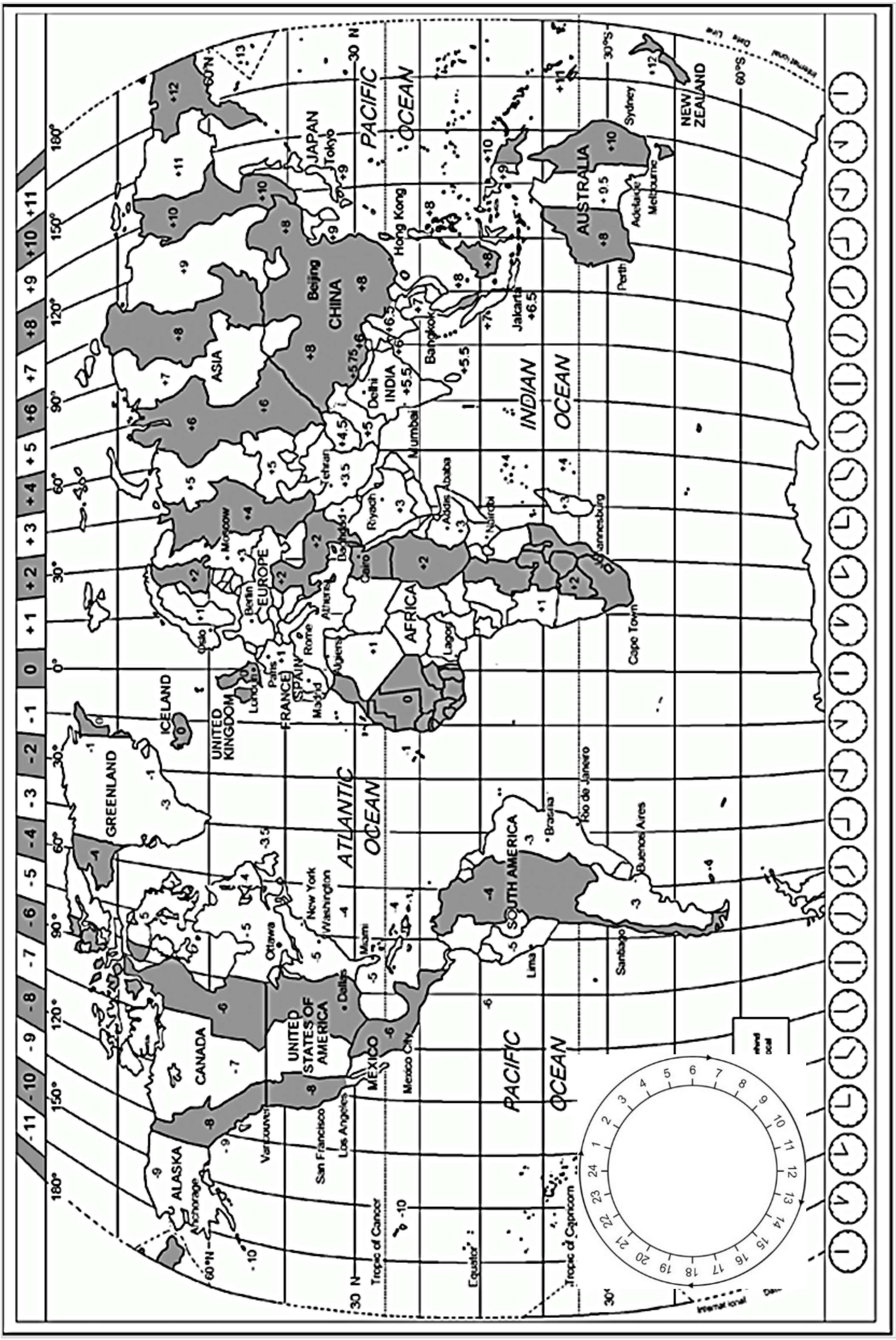
1.5.5 Duisende jare se geologiese geskiedenis kan in die kleurlae van tekstuurgesteentes by die terrein gesien word. (5 x 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA

VRAAG 2

2.1 Gebruik die wêreldtydsonekaart en die scenario om die vrae wat volg te beantwoord.



Kaapstad bied Netbalwêreldbeker 2023 aan!

Die Vitality Netbalwêreldbeker 2023 vind plaas in Kaapstad, Suid-Afrika, vanaf die 28ste Julie tot die 6de Augustus 2023. Kwalifiserende spanne van netbalspelende lande regoor die wêreld sal middel Julie na Kaapstad vir hul spanne se voorbereiding en deelname aan die geleentheid stroom.

2.1.1 Lede van die Britse Netbalwêreldbeker-span sal vanaf Londen, Engeland na Kaapstad, Suid-Afrika reis. Hul vlugbesonderhede word hieronder gegee.

<table>
<tr><td></td><td colspan="2">Londen, Engeland (0) Heathrow Internasionale Lughawe</td><td>Vliegtyd
11h 40min</td><td colspan="2">Kaapstad, Suid-Afrika (+2) Kaapstad Internasionale Lughawe</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="7">Engeland het Dagligbesparingstyd ten tye van die vlug beoefen.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Vertrek</td><td>22:25</td><td rowspan="3"></td><td>Aankoms</td><td colspan="2">?</td></tr>
<tr><td colspan="2">Datum</td><td>14 Julie 2023</td><td>Datum</td><td colspan="2">15 Julie 2023</td></tr>
<tr><td colspan="2">Vlugnommer</td><td>BA59</td><td>Vlugnommer</td><td colspan="2">BA59</td></tr>
</table>

(a) Noem TWEE voordele vir 'n land wat Dagligbesparingstyd beoefen. (2 x 2) (4)

(b) Die spanlede sal waarskynlik aan vluguitputting ly met hul aankoms in Kaapstad.

Noem EEN oorsaak van hierdie reisverwante siekte. (2)

(c) Bereken die tyd van aankoms van die Britse Netbal-wêreldbeker-span in Kaapstad, Suid-Afrika.

Toon ALLE berekeninge. (6)

2.1.2 Lede van die Nieu-Seelandse Netbalwêreldbeker-span sal vanaf Auckland, Nieu-Seeland, vertrek op pad na Kaapstad, Suid-Afrika. Hul vlugbesonderhede word hieronder gegee.

<table>
<tr><td></td><td>Auckland, Nieu-Seeland (+12) Auckland Internasionale Lughawe</td><td>Totale vliegtyd 29h15min Sluit 1 tussenstop in Singapoer in.</td><td>Kaapstad, Suid-Afrika (+2) Kaapstad Internasionale Lughawe</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">Nieu-Seeland het nie Dagligbesparingstyd ten tye van die vlug beoefen nie.</td></tr>
<tr><td>Vertrek</td><td>?</td><td rowspan="3"></td><td>Aankoms</td><td>09:25</td></tr>
<tr><td>Datum</td><td>?</td><td>Datum</td><td>15 Julie 2023</td></tr>
<tr><td>Vlugnommer</td><td>SQ286</td><td>Vlugnommer</td><td>SQ286</td></tr>
</table>

Bereken die tyd en datum van vertrek van die Nieu-Seelandse Netbalwêreldbeker-span vanaf Auckland, Nieu-Seeland.

Toon ALLE berekeninge. (6)

2.1.3 Die bestuur van Sri Lanka se Netbalwêreldbeker-span sal verskillende vlugopsies oorweeg vir hul span om na Kaapstad, Suid-Afrika te vlieg vir die Netbalwêreldbeker. TWEE opsies vir vlugte vanaf Sri Lanka na Suid-Afrika op 14 Julie 2023 word hieronder gegee.

Oorweeg die opsies wat gegee word en beantwoord die vrae wat volg.

Opsie 1 **Lugdiens: Sri Lankan Airlines**		**Opsie 2** **Lugdiens: Qatar Airways**	
Land van vertrek:	Sri Lanka	**Land van vertrek:**	Sri Lanka
Datum van vertrek:	14 Julie 2023	**Datum van vertrek:**	14 Julie 2023
Vertrektyd:	18:25	**Vertrektyd:**	04:55
Land van aankoms:	Suid-Afrika	**Land van aankoms:**	Suid-Afrika
Aankomstyd:	$14{:}30^{+1}$	**Aankomstyd:**	17:15
Totale vliegtyd:	23h35m	**Totale vliegtyd:**	15h50m
Aantal stoppe:	2 (Doebai – 6h45m; Addis Abeba – 1h20m)	**Aantal stoppe:**	1 (Doha – 1h05m)
Totale koste pp:	ZAR 28 129,00	**Totale koste pp:**	ZAR 49 009,00

(a) Bepaal die aankomsdatum van Opsie 1 (Sri Lankan Airlines) in Suid-Afrika. (2)

(b) Motiveer, deur EEN rede te gee, vir die spanbestuur se besluit om Opsie 1 (Sri Lankan Airlines) vir hul vlug na Suid-Afrika te kies. (2)

(c) Motiveer, deur EEN rede te gee, vir die spanbestuur se besluit om Opsie 2 (Qatar Airways) vir hul vlug na Suid-Afrika te kies. (2)

2.2 Netbal SA het jou gevra om te help met die opstel van 'n brosjure met belangrike reisverwante inligting vir die netbalspelers wat na die Wêreldbekertoernooi gaan kom. Daar word van jou verwag om inligting oor die volgende te verskaf:

2.2.1 Noem TWEE dokumente wat deur die besoekers met hul aankoms by immigrasiebeheer getoon moet word. (2)

2.2.2 Gee EEN brokkie raad oor die veilige bewaring van reisdokumente terwyl 'n reisiger in Suid-Afrika is. (2)

2.2.3 Verduidelik die prosedure wat gevolg moet word wanneer 'n kanaal met aankoms by doeane gekies word. (2 x 2) (4)

2.3 Bestudeer die inligting op *TripIt*-reisbeplanner-toep (toepassing) en beantwoord die vrae wat volg.

Is jy ŉ reisverslaafde?

Hou jy van veelvoudige-bestemming reis?

As jy 'ja' op hierdie vrae geantwoord het, soek niks verder as TripIt nie.

Al wat jy moet doen is om jou reisbevestigingbesonderhede na plans@tripit.com te stuur, en die toep skep ŉ meesterdokument vir al jou reise sodat jy georganiseerd kan bly!

Jy kan enige tyd toegang daartoe kry, Wi-Fi of geen Wi-Fi.

Gradeer op na die betaalopsie om intydse vlugkennisgewings, ŉ wisselkoers-omskakelaar, kragprop-vereistes by jou bestemming, wenke oor betaling van fooitjies en alternatiewe roetes vir gekanselleerde vlugte te ontvang.

[Bron: https://www.goabroad.com/articles/best-travel-booking-apps]

2.3.1 Noem EEN toestel waarop die *TripIt*-reisbeplanner-toep afgelaai kan word. (2)

2.3.2 Noem EEN voordeel vir ŉ reisiger wat intydse vlugkennisgewings kry. (2)

2.3.3 Lei EEN tipe toeris af wat van die *TripIt*-reisbeplanner-toep gebruik sal maak. (2)

2.3.4 Stel EEN manier voor waarop die *TripIt*-reisbeplanner-toep ŉ toeris kan help om geld te spaar. (2)

[40]

VRAAG 3

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

Geldeenheid	Kode	Bank-verkoopkoers	Bank-aankoopkoers
Britse pond	GBP	22,29	21,59
Australiese dollar	AUD	12,48	11,69

3.1.1 'n Lid van die Britse netbalspan ruil £125 met haar aankoms by Kaapstad Internasionale Lughawe. Bereken hoeveel sy in ZAR sal ontvang wanneer hierdie transaksie gedoen word.

LET WEL: Rond jou antwoord tot TWEE desimale plekke af. Toon ALLE stappe van jou berekening. (3)

3.1.2 'n Lid van die Australiese netbalspan ruil AUD 250 met haar aankoms by Kaapstad Internasionale Lughawe. Bereken hoeveel sy in ZAR sal ontvang wanneer hierdie transaksie gedoen word.

LET WEL: Rond jou antwoord tot TWEE desimale plekke af. Toon ALLE stappe van jou berekening. (3)

3.1.3 Bepaal watter van die geldeenhede genoem in VRAAG 3.1.1 en VRAAG 3.1.2 die sterker geldeenheid is in vergelyking met die Suid-Afrikaanse Rand. Motiveer jou antwoord deur EEN rede te gee. (2 x 2) (4)

[10]

TOTAAL AFDELING B: 50

AFDELING C: TOERISME AANTREKLIKHEDE; KULTUUR EN ERFENIS TOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

4.1 Bestudeer die kaart en prente hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Penika Reisagentskap bied ŉ twee week lange toerpakket aan vir graad 12-leerders om bekende wêreldikone in twee lande te besoek.

VLUGROETE

BEKENDE IKONE WAT GEDURENDE DIE TOER BESOEK WORD

A

B

C

D

E

F

4.1.1 Identifiseer die land wat besoek sal word wanneer die toergroep in die volgende stad is:

(a) Londen (1)

(b) Moskou (1)

4.1.2 Pas die prente van ikone gemerk **A** tot **F** met die stede van Londen of Moskou.

Teken die tabel hieronder oor in jou ANTWOORDEBOEK.

Skryf die letters (**A–F**) en die name van die ikone wat in elk van die stede besoek sal word.

Londen	**Moskou**

(12)

4.2 Bestudeer die inligtingsbrosjure oor die Vryheidstandbeeld en beantwoord die vrae wat volg.

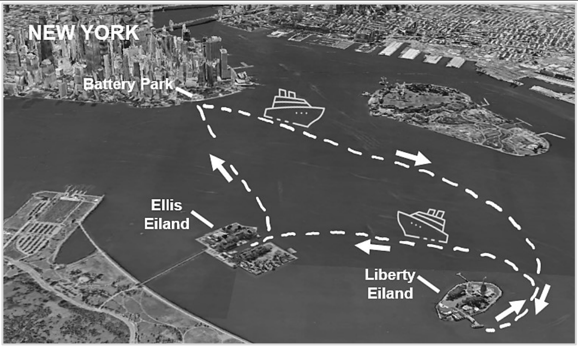
Statue City Cruises is die ENIGSTE handelaar wat gemagtig is om kaartjies en vervoer na Liberty- en Ellis-eilande te verskaf. Besoekers en hul besittings is onderhewig aan 'n sekuriteitsondersoek voordat hulle op die veerboot klim.

Hoe om kaartjies te koop vir die veerboot wat vanaf New York vertrek

- Gaan na StatueCityCruises.com

OF

- Persoonlik by die Statue City Cruises-kaartjiehokkies in Castle Clinton in Battery Park



Wat is by jou algemene toegangskaartjie ingesluit

- Retoer veerboot-diens met stoppe by Liberty-eiland en Ellis-eiland.
- Toegang tot die Vryheidstandbeeld-museum (Statue of Liberty Museum) en die Ellis-eiland Nasionele Museum van Immigrasie (National Museum of Immigration).
- Oudiotoere, wat op elke eiland ontvang kan word. Inhoud is beskikbaar in 12 tale.
- Natuurbewaarders ('Park rangers') bied Engelstalige begeleide toere reg deur die dag. Toere is gratis, en almal is welkom!

Hoe om jou voetstuk of kroontoegangskaartjies te bespreek (pedestal or crown admission tickets)

Kaartjies na die Voetstuk-en-Kroon moet vooraf aanlyn by Statue City Cruises bespreek word. Toegangskaartjies vir die Vryheidstandbeeld Kroon en Voetstuk (Statue of Liberty Crown and Pedestal) is beperk en maande voor die tyd uitverkoop.

Noodhulp
Eetgeriewe
Doek-omruil stasie
Borsvoeding stasie
Inligting
Oudiotoer
Toilet
OTM
Museum
Boekwinkel
Gebaretaal interpretasie
Geskenkwinkel
Alle geboue is rolstoeltoeganklik

4.2.1 Noem die land waar die Vryheidstandbeeld geleë is. (2)

4.2.2 Verskaf EEN rede waarom besoekers kaartjies moet bespreek as hulle by die Vryheidstandbeeld wil ingaan. (2)

4.2.3 Verwys na die Liberty-eiland-satellietbeeld en kaartsleutel.

Gee EEN voorbeeld om te toon hoe die bestuur seker gemaak het dat:

(a) Geleenthede om bykomende inkomste vir die terrein te genereer in plek is. (2)

(b) Die behoeftes van mense met fisiese gestremdhede in ag geneem word. (2)

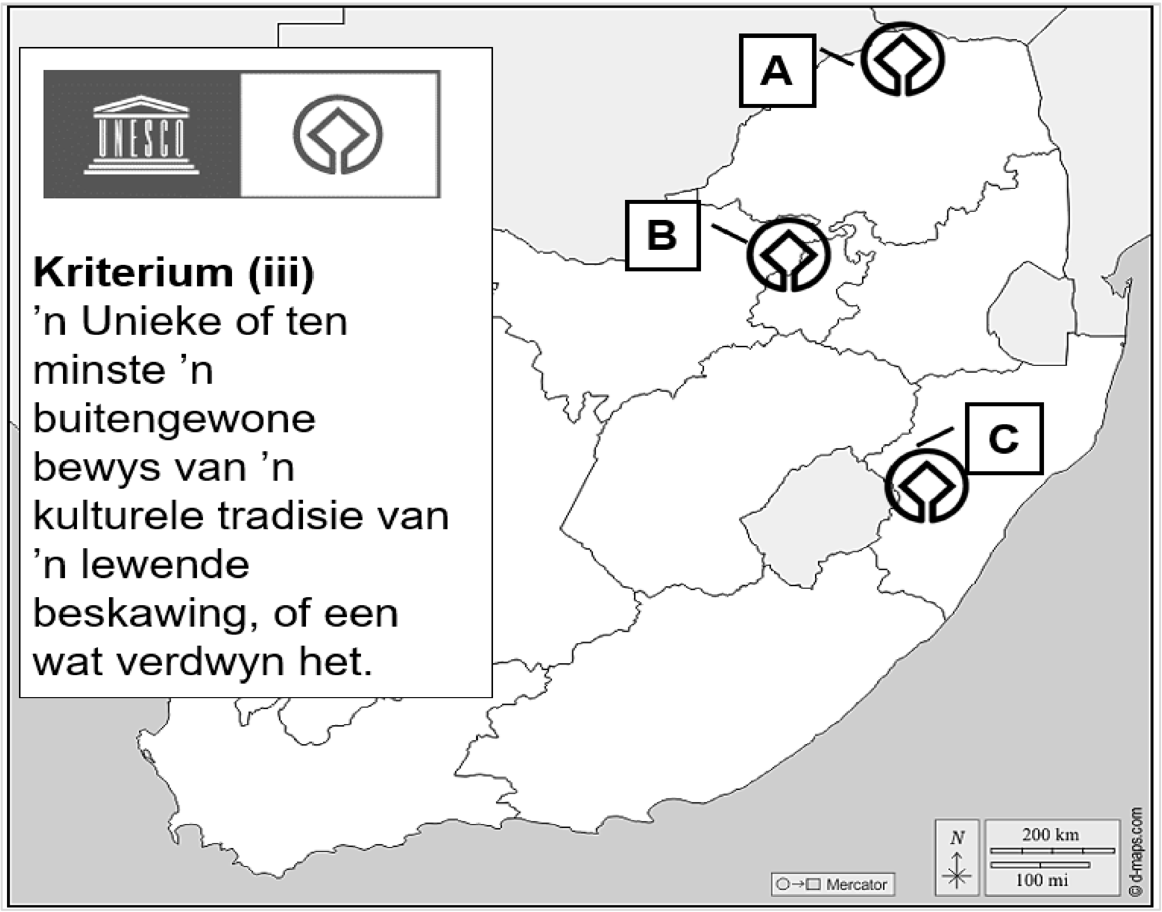
(c) Die veiligheid van besoekers en die veiligheid van die Vryheidstandbeeld ŉ prioriteit is. (2)

4.2.4 Stel TWEE redes voor waarom slegs EEN handelaar toegelaat word om kaartjieverkope en vervoer na die Vryheidstandbeeld aan te bied. (2 x 2) (4)

[28]

VRAAG 5

Bestudeer die kaart van Suid-Afrika en beantwoord die vrae wat volg.



5.1 Gee die naam van die provinsie waar die Wêrelderfenisgebied genommer **A** geleë is. (1)

5.2 Identifiseer die Wêrelderfenisterreine genommer **A**, **B** en **C**. Skryf slegs die amptelike naam van die Wêrelderfenisgebied langs die letter (**A**–**C**) in jou ANTWOORDEBOEK neer. (3 x 1) (3)

5.3 Bespreek EEN voorbeeld van hoe elk van die Wêrelderfenisgebiede gemerk **A**, **B** en **C** aan die beskrywing in kriterium (iii) voldoen het om UNESCO Wêrelderfenisstatus te ontvang. (3 x 2) (6)

[10]

VRAAG 6

Bestudeer die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

#LiveAgain: Suid-Afrikaanse Toerisme loods nuwe wêreldwye veldtog

Maart 2022

Vir die eerste keer in vyf jaar het Suid-Afrikaanse Toerisme 'n kragtige en opwindende nuwe oudiovisuele bemarkingsveldtog van stapel gestuur. Die boodskap is redelik eenvoudig – met die einde van die pandemie is dit tyd dat mense weer lewe … en daar is nêrens soos Suid-Afrika om dit te doen nie.

Is jy gereed vir #LiveAgain? Kyk na die pragtige nuwe advertensie hieronder:

[Aangepas en vertaal uit https://ilovesouthafrica.com]

6.1 Identifiseer die sosialemedia-platform wat gebruik word om na Suid-Afrikaanse Toerisme se nuwe bemarkingsveldtog te kyk, te deel en daarvan te hou. (2)

6.2 Verduidelik waarom Suid-Afrikaanse Toerisme die sosialemedia-platform wat in VRAAG 6.1 geïdentifiseer is, vir sy bemarkingsveldtog gebruik het. (2)

6.3 Beskryf hoe bestemming Suid-Afrika by die nuwe bemarkingsveldtog kan baat. (2 x 2) (4)

6.4 Verduidelik TOMSA se rol in Suid-Afrikaanse Toerisme se nuwe bemarkingsveldtog. (2 x 2) (4)

[12]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISME SEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

Bestudeer die uittreksel uit *"Die Toergids Gedragskode"* (Wes-Kaap) en beantwoord die vrae wat volg.

'n Professionele toergids:

- Sal op geen manier diskrimineer wanneer diens aan enige toeris aangebied word nie, bv. op grond van kleur, geslag, ras, nasionaliteit, ouderdom, ens.
- Sal onbevooroordeeld en positief wees en Suid-Afrika sonder vooroordeel verteenwoordig.
- Moet te alle tye toepaslik geklee en netjies wees.
- Sal te alle tye oor die veiligheid van die toeris besorgd wees.
- Sal die toepaslike toergidskenteken dra en sal sy/haar registrasiekaart dra.

Toergids naam: ____________________

Handtekening: ____________________

Datum: ________________

[Bron: https://www.westerncape.gov.za]

7.1 Noem TWEE diensvoorwaardes van 'n toergids wat hierdie 'n uitdagende loopbaan maak. (2 x 1) (2)

7.2 Noem EEN rede waarom 'n toergids "die toepaslike toergidskenteken en sy/haar registrasiekaart sal dra". (2)

7.3 Stel EEN rede voor waarom die frase "Moet te alle tye toepaslik geklee en netjies wees" in hierdie gedragskode ingesluit is. (2)

7.4 Bespreek die waarde vir 'n toerismebesigheid om 'n gedragskode soos die een in die voorbeeld te hê. (2 x 2) (4)

[10]

VRAAG 8

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

Eksklusiewe wegbreekplekke – Three Tree Hill Lodge

Three Tree Hill Lodge is ŉ eko-vriendelike natuurlodge in KwaZulu-Natal se Spioenkopvallei. Hierdie Fair Trade-(Billike Handel) gesertifiseerde lodge prioritiseer volhoubare en verantwoordelike toerisme en verbind hulle tot die plaaslike gemeenskap en die ontwikkeling daarvan. Volhoubare toerisme is 'n hoë prioriteit, wat beteken dat mense uit die plaaslike gemeenskap in diens geneem en ontwikkel word, fondsinsameling word vir gemeenskapskole gedoen, skool-voedingsfondse is in plek en bestuur van Three Tree Hill Lodge fokus op entrepreneurskap en vaardigheids-ontwikkeling onder lede van die plaaslike gemeenskap. Gaste by die eko-lodge kan pragtige natuurskoon, begeleide natuuraktiwiteite geniet en aan tuis-gemaakte plattelandse kos smul. Die lodge het gemonitorde programme vir energiebesparing en afvalbestuur.

[Bron: https://exclusivegetaways.co.za]

8.1.1 Three Tree Hill Lodge het ŉ skoolvoedingsfonds gestig en neem mense van die plaaslike gemeenskap in diens.

Identifiseer die pilaar van volhoubare toerisme wat Three Tree Hill Lodge handhaaf deur hierdie praktyke te implementeer. (2)

8.1.2 Noem die pilaar van volhoubare toerisme wat Three Tree Hill Lodge handhaaf deur op entrepreneurskap en vaardigheidsontwikkeling te fokus. (2)

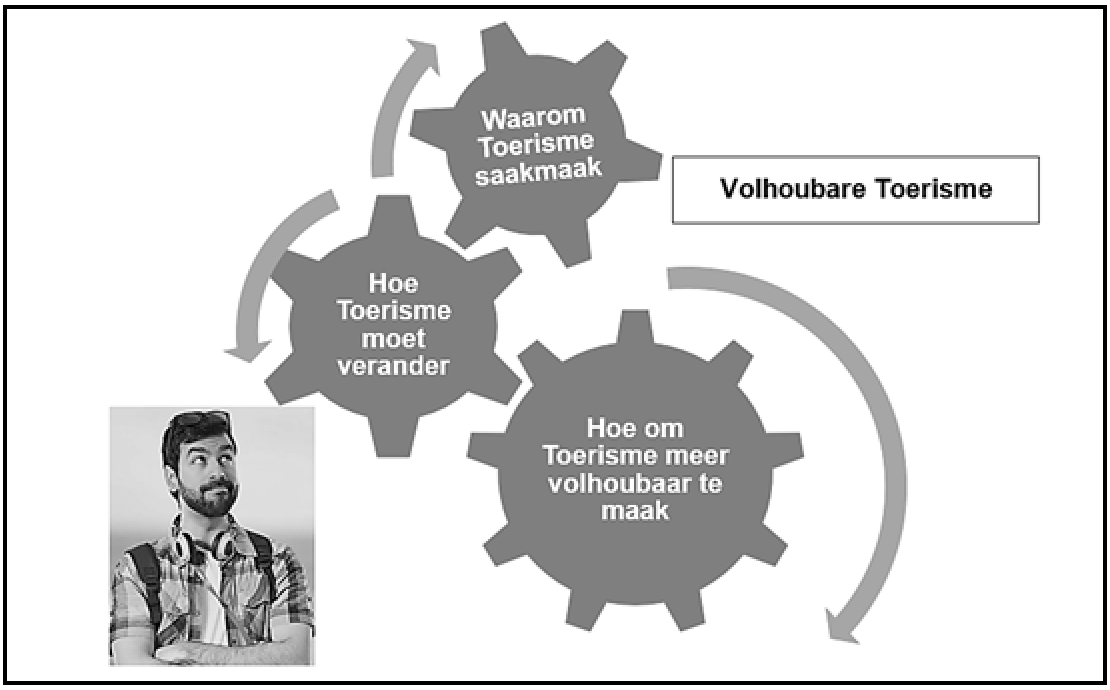
8.1.3 Noem EEN energiebesparingstrategie wat Three Tree Hill Lodge kan implementeer om hul reputasie as ŉ volhoubare toerismebestemming te verseker. (2)

8.1.4 Lys EEN strategie wat Three Tree Hill Lodge kan implementeer om te verseker dat hul afval doeltreffend bestuur word. (2)

8.1.5 Bespreek die waarde van ŉ Fair-Trade-akkreditasie (Billike Handel) vir die bestuur en plaaslike gemeenskap van Three Tree Hill Lodge. (2)

8.1.6 Stel TWEE verantwoordelike toerismepraktyke voor wat die bestuur van Three Tree Hill Lodge hul gaste kan versoek om aan te voldoen. (2 x 2) (4)

8.2 Beskou die prentjie en beantwoord die vrae wat volg.



8.2.1 Stel EEN antwoord voor op die vraag *"Waarom Toerisme saakmaak"* in die prent. (2)

8.2.2 Bespreek die waarde van volhoubare toerisme vir besoekers aan 'n volhoubare toerismebestemming. (2 x 2) (4)

[20]

TOTAAL AFDELING D: 30

AFDELING E: BINNELANDSE, STREEKS EN INTERNASIONALE TOERISME; KOMMUNIKASIE EN KLIËNTESORG

VRAAG 9

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

PERU: VOORTDURENDE GEWELDDADIGE PROTESAKSIES WORD VERWAG

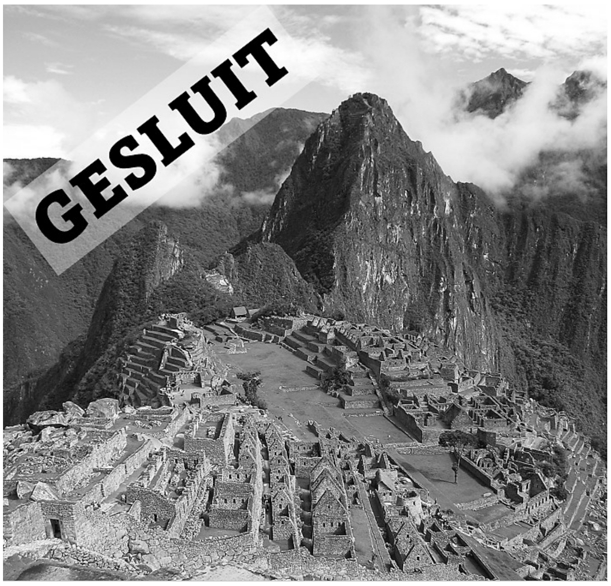
Sedert vroeg in Desember 2022 het betogings teen die regering gelei tot die dood van minstens 58 mense, aangesien betogers met veiligheidsmagte gebots het. Dit is Peru se ergste uitbreek van geweld in meer as 20 jaar.

Betogers het ook polisiekantore aangeval, lughawens gesluit, hoofsnelweë versper en die land se vervoerinfrastruktuur beskadig.

Terwyl betogings regoor die land ervaar is, is van die ergste geweld uit die suide van Peru aangemeld, wat Cusco insluit. Hierdie streek is ook Peru se toerisme-kernsentrum.

Alhoewel die betogings nie spesifiek teen besoekers gerig is nie, het dit die reis- en toerismesektor beïnvloed. Reisigers kan dalk verontrief word deur die onvoorspelbaarheid van die geweld of deur die sluiting en ontwrigting van die land se toeristebestemmings, en skade aan infrastruktuur.

Toerisme is die sleutel tot die Peruaanse ekonomie en 'n belangrike bron van werk, wat sowat 4.5 miljoen besoekers per jaar gelok het voor die Covid-19-pandemie in 2020.



UNESCO se Wêrelderfenisterrein, Machu Picchu, is op 22 Januarie 2023 tydelik vir drie weke gesluit.Voor die sluiting van Machu Picchu is spoorwegdienste na die terrein opgeskort weens skade aan die spoorlyn deur betogers. Die enigste manier om die gewilde toeristeterrein te bereik, is per trein of staptog.

9.1.1 Identifiseer die tipe politieke situasie wat in die uittreksel beskryf word. (2)

9.1.2 Beskryf TWEE maniere waarop die reisplanne van toeriste negatief beïnvloed is tydens hul verblyf in Peru. (2 x 2) (4)

9.1.3 Gee DRIE gevolge van die voortdurende betogings op Peru se toerismebedryf. (3 x 2) (6)

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

Die Suid-Afrikaanse toerismesektor, wat in Maart 2020 tot stilstand gebring is weens COVID-19-beperkings, toon tekens van herstel met 'n aanwyser wat die toename in internasionale aankomste uit oorsese streke is.

Aantal internasionale aankomste volgens oorsese woonstreek vir die tydperk Januarie 2020 tot Januarie 2023						
Oorsese streek	**Jan 2020**	**Jan 2021**	**Jan 2022**	**Jan 2023**	**Verskil tussen Jan 2022 en Jan 2023**	**% verandering tussen Jan 2022 en Jan 2023**
Asië	25 763	1 870	4 738	12 467	7 729	163,1%
Australasië	9 584	223	1 621	7 452	5 831	359,7%
Sentraal- en Suid-Amerika	12 567	401	1 065	3 689	2 624	188.4%
Europa	157 808	8 682	47 528	128 898	81 370	314.6%
Midde-Ooste	5 234	359	823	3 262	2 439	296,4%
Noord-Amerika	31 594	2 152	8 939	31 421	22 482	232,6%

[Aangepas uit www.statssa.gov.za]

9.2.1 Identifiseer die:

(a) Oorsese streek met die hoogste aantal inkomende internasionale toeriste in Januarie 2023. (2)

(b) TWEE oorsese streke wat die hoogste groeipersentasie in internasionale aankomste in Januarie 2023 getoon het vergeleke met Januarie 2022. (2 x 2) (4)

9.2.2 Verwys na die internasionale aankomste vir Januarie 2020 en Januarie 2023.

(a) Bepaal die oorsese streek waar internasionale aankomste in Januarie 2023 byna voor-Covid-vlakke bereik het. (2)

(b) Stel EEN rede voor wat bygedra het tot die herstel van die streek wat in VRAAG 9.2.2 (a) geïdentifiseer is. (2)

[22]

VRAAG 10

Bestudeer die reaksie van die kliënt-terugvoerinstrument wat deur ’n hotel gebruik word en beantwoord die vrae wat volg.

Inboek Datum: 10 Maart 2023

Uitboek Datum: 13 Maart 2023

Was dit jou eerste besoek aan ons hotel?

● Ja ○ Nee

Hoe voel jy oor die hotel se dienste?

	Stem ten volle saam	Stem saam	Neutraal	Stem nie saam nie	Stem glad nie saam nie
Die personeel by ontvangs was vriendelik	○	○	○	●	○
Iemand was beskikbaar om my met my bagasie te help	○	○	○	○	●
Kamerdiens was vinnig	○	○	●	○	○
Die swembad was aanvaarbaar	●	○	○	○	○
Die fiksheidsentrum was aanvaarbaar	○	●	○	○	○
Die hotel het veilig gevoel	○	●	○	○	○

DIEN IN

10.1 Gee EEN manier waarop die voltooide kliëntterugvoerinstrument van die gas deur die hotel ontvang sal word. (2)

10.2 Beveel TWEE strategieë aan wat die bestuur van die hotel kan implementeer om die probleme wat deur die gas geïdentifiseer is, aan te spreek. (2 x 2) (4)

10.3 Noem EEN manier waarop die hotelbestuur die suksesvolle implementering van die aanbevelings wat in VRAAG 10.2 gemaak is, kan meet. (2)

[8]

TOTAAL AFDELING E: 30

GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

NASIONALE SENIORSERTIFIKAAT

GRAAD 12

SEPTEMBER 2023

TOERISME
NASIENRIGLYN

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 13 bladsye.

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1	1.1.1	B ✓		
	1.1.2	C ✓		
	1.1.3	C ✓		
	1.1.4	B ✓		
	1.1.5	A ✓		
	1.1.6	C ✓		
	1.1.7	D ✓		
	1.1.8	A ✓		
	1.1.9	A ✓		
	1.1.10	D ✓		
	1.1.11	D ✓		
	1.1.12	A ✓		
	1.1.13	B ✓		
	1.1.14	B ✓		
	1.1.15	A ✓		
	1.1.16	B ✓		
	1.1.17	C ✓		
	1.1.18	B ✓		
	1.1.19	D ✓		
	1.1.20	B ✓	(20 x 1)	(20)
1.2	1.2.1	Visa ✓		
	1.2.2	Buitelandse markaandeel ✓		
	1.2.3	Handelsmerk ✓		
	1.2.4	SWIFT ✓		
	1.2.5	Kontaklose betalings ✓	(5 x 1)	(5)
1.3	1.3.1	IBP ✓		
	1.3.2	belastingvry ✓		
	1.3.3	sonder ✓		
	1.3.4	werksure en vergoeding ✓		
	1.3.5	aftrek ✓	(5 x 1)	(5)
1.4	1.4.1	C ✓– Bilharzia		
	1.4.2	F ✓– MIV		
	1.4.3	A ✓– Malaria		
	1.4.4	G ✓– Geelkoors		
	1.4.5	D ✓– Cholera	(5 x 1)	(5)
1.5	1.5.1	Auschwitz ✓		
	1.5.2	Drywende markte ✓		
	1.5.3	Die Algarve ✓		
	1.5.4	Alcázar van Segovia ✓		
	1.5.5	Grand Canyon ✓	(5 x 1)	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA

VRAAG 2

2.1 2.1.1 (a) **Voordele van die beoefening van DBT:**
ʼn Toename in dagligure lei tot verhoogde produktiwiteit. ✓✓
ʼn Toename in ontspanningstyd maak voorsiening vir meer tyd vir ontspanning. ✓✓
- Langer dagligure bevorder veiligheid aangesien daglig in die aand dit veiliger maak vir mense in die buitelug.
- ʼn Toename in dagligure verminder energieverbruik.

(2 x 2) (4)

(b) Vluguitputting word veroorsaak deur vir ʼn lang tydperk te vlieg. ✓✓ (2)

(c) Engeland 0 (+ 1 uur DBT ✓) = +1
Suid-Afrika +2
Tydsverskil 1 uur ✓
22:25 + ✓1 uur = 23:25 ✓
23:25 + 11h40 min ✓= 11:05 ✓

OF

11:05 ✓✓✓✓✓✓ (6)

2.1.2 Suid-Afrika +2
Nieu-Seeland +12
Tydsverskil 10 uur ✓
09:25 + ✓10 uur = 19:25 ✓
19:25 – 29h15 min ✓= 14:10 ✓op 14 Julie 2023 ✓

OF

14:10 ✓✓✓✓✓op 14 Julie 2023 ✓ (6)

2.1.3 (a) 15 Julie 2023 ✓✓ (2)

(b) Opsie 1 is goedkoper as Opsie 2. ✓✓ (2)

(c) Opsie 2 het ʼn korter vliegtyd as Opsie 1. ✓✓
- Opsie 2 het slegs EEN stop terwyl Opsie 2 TWEE stopplekke het. (2)

2.2 2.2.1 Paspoort ✓
Visum ✓
- Covid-19 inentingsertifikaat (2)

2.2.2 Maak ekstra afskrifte van alle reisdokumente en bêre op ʼn ander plek as die oorspronklike dokumente. ✓✓
- Bewaar alle reisdokumente op ʼn veilige plek. (2)

2.2.3 ’n Reisiger moet kies om deur die **groenkanaal** te stap as:
Hy/sy niks het om te verklaar nie. ✓✓
- Hy/sy nie goedere of geskenke namens ander dra nie.
- Hy/sy nie beperkte of verbode goedere dra nie.
- Die goedere wat hy/sy die land inbring, binne die belastingvrye toelaes is.
- Hy/sy nie goedere dra wat gekoop is om herverkoop te word nie.

’n Reisiger moet kies om deur die **rooikanaal** te stap as:
Hy/sy enigiets het wat by doeane verklaar moet word. ✓✓
- Hy/sy onseker is of die goedere binne die lys van belastingvrye, beperkte of verbode goedere is.
- Hy/sy nie aan al die voorwaardes van die groenkanaal voldoen nie.
- Indien die rooikanaalstelsel nie in werking is nie, moet hy/sy by ’n doeanebeampte aanmeld en die goedere in sy/haar besit verklaar. (2 x 2) (4)

2.3 2.3.1 Internet-geaktiveerde selfoon/slimfoon ✓✓
- Internet-geaktiveerde tablet
- Skootrekenaar
- Rekenaar (2)

2.3.2 ’n Reisiger wat intydse vlugkennisgewings kry, weet wat die status van vlugte is en of vlugte vertraag is of nie. ✓✓
- ’n Reisiger wat intydse vlugkennisgewings kry, weet of die instaphekke verander is of nie.
- ’n Reisiger wat intydse vlugkennisgewings kry, kan tyd bespaar deur georganiseerd te wees.
- ’n Reisiger wat intydse vlugkennisgewings kry, is meer georganiseerd. (2)

2.3.3 Ontspanningstoeris ✓✓
- Sake-reisiger (2)

LET WEL: *Aanvaar enige geskikte antwoord.*

2.3.4 Die TripIt-reisbeplanner-toep kan ’n toeris help om betyds vir vlugte te wees en nie bykomende kaartjies hoef te koop as hy/sy laat is vir ’n vlug nie. ✓✓
- Die TripIt-reisbeplanner-toep kan ’n toeris help om die mees geskikte verblyfbesprekings te maak.
- Die TripIt-reisbeplanner-toep kan ’n toeris help om meer georganiseerd te bly en sodoende onnodige uitgawes te vermy. (2)

[40]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 £125 x ✓ 21,59 ✓= ZAR 2 698,75 ✓

OF

ZAR 2 698,75 ✓✓✓ (3)

3.1.2 AUD 250 x ✓11,69 ✓= ZAR 2 922,50 ✓

OF

ZAR 2 922,50 ✓✓✓ (3)

3.1.3 Die Britse pond is sterker as die Australiese dollar in vergelyking met die Suid-Afrikaanse Rand. ✓✓

Motivering:

'n Persoon wat GBP ruil sal ZAR 22,29 betaal om £1 te koop, 'n persoon wat AUD ruil sal ZAR 12,48 betaal om AUD 1 te koop. Dit sal dus meer kos om GBP in verhouding tot AUD te koop. ✓✓

- Die Britse netbalspeler sal meer Rand as die Australiese netbalspeler ontvang wanneer ongeveer die helfte buitelandse valuta in Suid-Afrika geruil word. (2 x 2) (4)

[10]

TOTAAL AFDELING B: 50

AFDELING C: TOERISME AANTREKLIKHEDE; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

4.1 4.1.1 (a) Verenigde Koninkryk ✓
- V.K.
- Groot Brittanje
- Brittanje (1)

(b) Rusland ✓
- Die Russiese Federasie (1)

4.1.2

Londen	Moskou
B ✓– Toringbrug ✓	A ✓ – Die Kremlin ✓
C ✓– Big Ben ✓/Elizabeth-toring	E ✓ – Rooiplein ✓
D ✓– Buckingham-paleis✓	
F ✓– Toring van Londen✓	

(12)

4.2 4.2.1 Verenigde State van Amerika ✓✓
- VSA
- Amerika (2)

4.2.2 Daar is slegs ŉ beperkte aantal kaartjies per dag beskikbaar om toegang tot die voetstuk en/of die kroon te kry. ✓✓
- Kaartjies vir toegang tot die voetstuk en/of die kroon is maande voor die tyd uitverkoop. (2)

4.2.3 (a) Die terrein het ŉ boekwinkel ✓✓
- Geskenkwinkel
- Kafee wat kos verkoop (2)

(b) Alle geboue op Liberty-eiland is rolstoeltoeganklik. ✓✓ (2)

(c) Besoekers moet deur sekuriteitsondersoeke gaan voordat hulle die Vryheidstandbeeld binnegaan. ✓✓ (2)

4.2.4 Om die daaglikse besoekersgetalle aan die Vryheidstandbeeld te beheer. ✓✓
Om besoekers te beskerm teen betaling vir vals of te duur kaartjies. ✓✓
- Om kaartjiepryse stabiel te hou.
- Om 'n hoë standaard van kliëntediens te handhaaf. (2 x 2) (4)

[28]

VRAAG 5

5.1 Limpopo ✓ (1)

5.2 **A** – Mapungubwe-kulturelelandskap ✓
B – Fossiele Hominied-terreine van Suid-Afrika ✓
- Wieg van die Mensdom
- Sterkfontein Grotte
- Die fossielhominiede terreine van Sterkfontein, Swartkrans, Kromdraai en Omgewing Kultuurterrein

C – uKhahlamba-Drakensberg Park ✓
- Maloti-Drakensberg Park (3 x 1) (3)

5.3 **A** – Oorblyfsels in die gebied dien as bewys van die groei en agteruitgang van die kultuur/beskawing wat in die Mapungubwe-staat bestaan het. ✓✓

B – Die terrein verskaf bewyse oor die oorsprong en die evolusie van die mensdom oor ten minste die afgelope 3,5 miljoen jaar. ✓✓
- Die vroegste vorme van gefossileerde menslike oorblyfsels is duisende jare later in ondergrondse grotte ontdek.

C – Die San-mense het vir meer as 4 000 jaar in die bergagtige uKhahlamba-Drakensberg-area gewoon, en het baie uitstaande voorbeelde van rotskuns agtergelaat. ✓✓
- Die rotskuns lewer bewys van die lewenswyse en oortuigings van die San-mense. (3 x 2) (6)

[10]

VRAAG 6

6.1 YouTube ✓✓ (2)

6.2 YouTube is een van die gewildste sosiale media-platforms wat gebruik word om video's te publiseer. ✓✓
- Stel Suid-Afrikaanse Toerisme in staat om met mense wêreldwyd te skakel.
- Kan op ŉ later stadium afgelaai of gekyk word.
- Maklik om YouTube-video's te deel.
- Die video is altyd toeganklik op YouTube.
- Maklik toeganklik op baie verskillende elektroniese toestelle.
- Potensiële toeriste kan op ŉ virtuele toer deur Suid-Afrika geneem word.
- Dit is ŉ effektiewe bemarkings- en handelsmerkmetode.
- Om Suid-Afrika ŉ voorsprong bo ander mededingende markte te gee.
- Baie mense regoor die wêreld verkies om video's te kyk eerder as om deur boeke of brosjures te blaai.
- Werklike ervaring – ŉ kort video laat meer reg aan ŉ bestemming geskied as prente in ŉ boek of brosjure. (2)

6.3 Dit sal die bewustheid van Suid-Afrika as ŉ reisbestemming versterk. ✓✓
Dit sal die volume van inkomende toeriste na Suid-Afrika verhoog. ✓✓
- Die uitstal van Suid-Afrika as ŉ bestemming van keuse sal tot verhoogde inkomende toerisme lei wat op sy beurt die vermenigvuldigingseffek in werking sal laat tree. (2 x 2) (4)

6.4 ŉ 1% Toerismeheffing word deur toerismebesighede (bv. verblyf, motorhuur, toeroperateurs en reisagente) van betalende gaste ingevorder en dan aan TOMSA oorbetaal wat dit wat dit dan aan die Toerismebesigheidsraad van Suid-Afrika (TBCSA)oorhandig. ✓✓
Die Toerismebesigheidsraad van Suid-Afrika (TBCSA) en stel die fondse beskikbaar aan Suid-Afrikaanse Toerisme om Suid-Afrika binnelands en internasionaal te bemark. ✓✓ (2 x 2) (4)

[12]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISME SEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

7.1 Lang werksure ✓
Onaangename werksomstandighede as gevolg van slegte weer. ✓
- Moeilike kliënte
- Tydens ŉ toer is die gids heeltyd aan diens en sal dit moeilik vind om ŉ kort ruskans te neem. (2 x 1) (2)

7.2 Die toergids moet te alle tye identifiseerbaar wees sodat toerlede weet wie vir die toergroep verantwoordelik is. ✓✓
- Indien die toergids deur amptenare ondervra word, moet hy/sy bewys van registrasie en kwalifikasie hê.
- Die dra van die kenteken en ŉ registrasiekaart dra tot die professionele beeld van die toergidsbedryf by.
- Die kenteken dui die gebied aan waarin die toergids gekwalifiseer is indien 'n toergids buite sy/haar gebied van kundigheid optree. (2)

7.3 Toergidse verteenwoordig Suid-Afrika en moet ŉ goeie indruk skep. ✓✓
- Toergidse wat gepas geklee en netjies is dra tot die professionele beeld van die toerismebedryf by. (2)

7.4 Verskaf leiding aan alle personeel oor aanvaarbare gedrag in die werksplek. ✓✓
Gee leiding oor die verhouding wat die personeel met hul kollegas en kliënte moet hê. ✓✓
- Help om die verwagte gedrag van personeel in die uitvoering van hul pligte uiteen te sit.
- Moedig ŉ waardige en respekvolle houding in die werkplek aan.
- Verseker dat verskillende kulturele en godsdienstige praktyke in die werkplek erken word.
- Help om personeel te lei wat met etiese uitdagings in die werkplek gekonfronteer word.
- Help om trots in die werkplek op te bou terwyl dit ŉ gemeenskaplike doelwit gee.
- Moedig samewerking aan en gee werknemers en bestuur ŉ duidelike gevoel van wat reg vir die maatskappy is. (2 x 2) (4)

[10]

VRAAG 8

8.1 8.1.1 Sosiale pilaar ✓✓ (2)

8.1.2 Ekonomiese pilaar ✓✓ (2)

8.1.3 Implementeer alternatiewe bronne van energie (sonenergie, windenergie). ✓✓
- Installeer energiebesparende gloeilampe.
- Moedig gaste aan om toestelle af te skakel terwyl dit nie gebruik word nie.
- Ontwerp omgewingsvriendelike geboue om die gebruik van elektrisiteit te verminder. (2)

8.1.4 Verminder, hergebruik en herwin alle afval. ✓✓
- Versamel reënwater wat as gryswater gebruik word.
- Implementeer ŉ 'geen rommel'-beleid.
- Begin ŉ komposhoop vir organiese afval.
- Begin ŉ organiese tuin by die bestemming.
- Stel afvalskeidingsfasiliteite in. (2)

8.1.5 Sal omgewings- en sosiaal-bewuste toeriste na die bestemming lok. ✓✓
- Sal verseker dat die bestemming Fair-Trade-(Billike Handel) beginsels gebruik wat beteken dat die plaaslike gemeenskap betrokke is by die bestuur van die bestemming en verseker is van ŉ aandeel in die winste.
- Verseker dat die 6 beginsels van Fair-Trade (Billike Handel) deur die bestuur van die bestemming gevolg word. (2)

8.1.6 Die bestuur kan gaste aanmoedig om …
water- en energieverbruik by die bestemming te beperk. ✓✓
verminder, hergebruik en herwin praktyke aan te moedig. ✓✓
- die natuur te beskerm, bv. bly op gemerkte paadjies.
- die gebruik van natuurlike hulpbronne te verminder. (2 x 2) (4)

LET WEL: *Aanvaar enige geskikte antwoord.*

8.2 8.2.1 Toerisme skep ŉ bewustheid van die belangrikheid van volhoubaarheid by ŉ bestemming. ✓✓

- Toerisme is ŉ waardevolle bydraer tot die BBP van ŉ land.
- Toerisme lei tot werkskepping.
- Toerisme kan tot vaardigheidsontwikkeling en entrepreneurskap lei. (2)

8.2.2 Besoekers aan ŉ bestemming wat volhoubare toerisme beoefen, word verseker dat hulle die negatiewe impak wat hulle op die bestemming kan hê, tot die minimum beperk. ✓✓
Besoekers aan ŉ bestemming wat volhoubare toerisme beoefen, verminder hul koolstofvoetspoor. ✓✓

- Besoekers aan ŉ bestemming wat volhoubare toerisme beoefen, word verseker dat die bestemming teruggee aan die plaaslike gemeenskap waarin die bestemming geleë is.

(2 x 2) (4)
[20]

TOTAAL AFDELING D: 30

AFDELING E: BINNELANDSE, STREEKS EN INTERNASIONALE TOERISME; KOMMUNIKASIE EN KLIËNTESORG

VRAAG 9

9.1 9.1.1 Burgerlike onrus ✓✓
- Teen-regering betogings/demonstrasies (2)

9.1.2 Reisplanne is kortgeknip aangesien baie toeriste die land verlaat het. ✓✓
Reisplanne moes aangepas/herlei word om 'warm' gebiede te vermy waarin betogings die moontlikheid en kwaliteit van besoeke kon beïnvloed. ✓✓
- Toeriste is gestrand en kon nie na hul bestemmings reis nie weens versperde snelweë, skade aan spoorweglyne en opgeskorte spoordiens.
- Reisplanne is vertraag of ontwrig.
- Vlugte is gekanselleer of vertraag weens lughawesluitings.
- Toeriste kon weens gedwonge sluitings nie besienswaardighede besoek nie.
- Reisplanne moes aangepas word om ekstra tyd toe te laat om bestemmings of besienswaardighede te bereik.
- Toeriste moes inligting verkry oor alternatiewe reëlings wat getref moes word vir toekomstige reis, insluitend die soek van bus- en treinreise. (2 x 2) (4)

9.1.3 Kansellasie van besprekings (bv. hotel, vervoer, aktiwiteite) weens vrees vir veiligheid. ✓✓
Verlies aan inkomste as gevolg van kansellasies en 'n afname in besprekings. ✓✓
Aflegging van werknemers/werksverliese. ✓✓
- Besighede staar moontlike bankrotskap in die gesig.
- Besienswaardighede is gedwing om bedrywighede op te skort.
- Peru se mededingendheid as 'n toeristebestemming word in gevaar gestel. (3 x 2) (6)

9.2 9.2.1 (a) Europa ✓✓ (2)

(b) Australasië ✓✓
Europa ✓✓ (2 x 2) (4)

9.2.2 (a) Noord-Amerika ✓✓ (2)

(b) Covid-19-reisbeperkings is deur die regerings van die VSA, Kanada en Suid-Afrika opgehef. ✓✓
- Reisigers van Noord-Amerika het meer selfvertroue gehad om na Suid-Afrika te reis.
- Toename in die aantal beskikbare vlugte tussen Noord-Amerika en Suid-Afrika.
- Noord-Amerikaners het tydens die Covid-pandemie geld gespaar en wou nou hul spaargeld spandeer.
- Die Noord-Amerikaanse reisigers wou die somerweer in Suid-Afrika geniet. (2)

[22]

VRAAG 10

10.1 Dit word elektronies as ŉ e-opname/e-pos ontvang.✓✓
- Dit word as ŉ webgebaseerde antwoord ontvang. (2)
- Dit word deur die webwerf ontvang.

10.2 Bespreek die bevindinge met die betrokke departemente waar misnoeë deur die gas ervaar is. ✓✓
Stuur personeel na opleidingskursusse om hul kapasiteit te verbeter om kwaliteitdiens in die toekoms te lewer. ✓✓
- Personeelopleiding wat praktiese ervarings behels, sal probleem-oplossingsmetodes om probleme/klagtes op te los wat deur kliënte by die hotel ervaar word verseker.
- Moedig die personeel aan om beter te presteer/werk. (2 x 2) (4)

10.3 Die hotelbestuur sal verskillende tipes terugvoermetodes soos terugvoer-kaarte, vraelyste ens. gebruik om te bepaal hoe suksesvol die aanbevelings was. ✓✓ (2)

LET WEL: *Aanvaar voorbeelde van terugvoermetodes.*

[8]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou