Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 11

NOVEMBER 2018

TOERISME

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 23 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies aandagtig voordat die vrae beantwoord word.

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 ŉ NUWE bladsy.
4. Jy mag ŉ nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.
5. Dit sal tot jou voordeel wees om ALLE berekeninge te toon.
6. Rond alle berekeninge af tot TWEE plekke na die desimale punt.
7. Skryf netjies en leesbaar.
8. Die volgende tabel is ŉ riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling in te deel.

AFDELING	VRAAG	ONDERWERP	PUNTE	TYD
A	1	Kortvrae	40 punte	20 minute
B	2	Kaartwerk en Toerbeplanning	20 punte	30 minute
	3	Buitelandse valutaverhandeling		
C	4	Toerisme aantreklikhede	50 punte	50 minute
	5	Kultuur- en Erfenistoerisme		
	6	Bemarking		
D	7	Toerisme sektore	50 punte	50 minute
E	8	Plaaslike-, streeks- en internasionale toerisme	40 punte	30 minute
	9	Kommunikasie en Kliëntediens		

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

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

1.1.1 ʼn Toeris sal euros benodig om vir items te betaal tydens ʼn vakansie in:

A Engeland
B Duitsland
C Australië
D Thailand

1.1.2 Al die onderstaande, behalwe … is mediareklame-bemarkingstegnieke.

A uitstallings
B videomure
C pamflette
D brosjures

1.1.3 ʼn … is ʼn waardevolle instrument vir mense wat gereeld vlieg.

A Slimfoon
B Biometriese skandeerder
C Reisagent
D WVS

1.1.4 Tydens ʼn besoek aan Malawi sal toeriste dalk die … wil besoek.

A Ngorongoro-bewaringsgebied
B Kafue Nasionale Park
C Karibameer
D Liwonde Nasionale Park

1.1.5 ʼn Suid-Afrikaanse laekoste lugredery waar die kaartjieprys slegs vir ʼn sitplek op die vliegtuig is en passasiers moet ʼn addisionele bedrag betaal om aangemeldebagasie (inboekbagasie) op die vliegtuig te neem.

A Mango
B 1 Time
C Kulula.com
D FlySafair

1.1.6 ʼn Erfenistrein wat soms treinritte in die Port Elizabeth omgewing bied:

A Umgeni-stoomtrein
B Metrorail
C Appeltrein
D Friends of the Rail

1.1.7 Die Minister van Toerisme is …

A Thokozile Xasa.
B Marthinus van Schalkwyk.
C Derek Hanekom.
D Elizabeth Thabethe.

1.1.8 Translux is ʼn voorbeeld van ʼn busmaatskappy wat … bied.

A stadstoere
B vervoer na rugsakreisigers-akkommodasie
C vervoer vir plaaslike mense en besoekers op geskeduleerde roetes
D pendeldienste van die lughawe na hotelle vir gaste

1.1.9 Navorsing wat in 2011 deur SAToerisme gedoen is het getoon dat een van die hoofredes waarom die meeste Suid-Afrikaners nie die geleentheid gehad het om in hulle eie land te toer nie, is:

A 'My familie wil my nie toelaat om te reis nie'
B 'Ek wil nie my metgesel by die huis los nie'
C 'Ek het nie tyd om te reis nie'
D 'Dit is te gevaarlik om te reis'

1.1.10 Hierdie versekeringsopsie dek die persoon wat die voertuig huur in hulle persoonlike hoedanigheid gedurende die tydperk van die huur vir sterftevoordeel, mediese uitgawes en ondersteuning wat nodig is in die geval van ʼn ongeluk:

A POV (Engels: PAI)
B DVK (Engels: TLW)
C SDVK (Engels: STLW)
D VSK (Engels: WDW)

1.1.11 Voorbeelde van Wêreldverspreidingstelsels:

A Amadeus en Giovanni
B Galileo en Worldspan
C Giuseppe en Sabre
D Worldspan en Requiem

1.1.12 Die gekose betaalmetode as ŉ voertuig gehuur word:

A Debietkaart
B EFO (Engels: EFT)
C Kontant
D Kredietkaart

1.1.13 Hierdie sektor is NIE deel van die toerismebedryf nie:

A Verblyf
B Infrastruktuur
C Vervoer
D Reisorganiseerder

1.1.14 Werkers in die toerismebedryf moet daarvan bewus wees dat die buitelandse toeriste in die onderstaande foto …

A drie formele bidtye per dag het.
B slegs water en wyn drink.
C nie varkvleis mag eet nie.
D vegetariërs is.

1.1.15 Toere wat deur toeroperateurs gebied word, en gereeld is op spesifieke dae op spesifieke tye vertrek, ongeag passasier-aanvraag, staan as … bekend.

A pakkettoere
B geskeduleerde toere
C logiese beplande toere
D reisplanne

1.1.16 Sanipas is ŉ gewilde toeristeroete wat … verbind.

A KwaZulu-Natal en Lesotho
B Vrystaat en Swaziland
C KwaZulu-Natal en Swaziland
D Vrystaat en Lesotho

1.1.17 Die slagspreuk van hierdie trein is 'Kry Suid-Afrika by die werk' ('Getting South Africa to work'):

A Shongololo Express
B Bloutrein
C Shosholoza Meyl
D Metrorail

1.1.18 ŉ Permit word benodig om strukture wat beskerm word ouer as … jaar te verander.

A 40
B 60
C 80
D 100

1.1.19 Die Visrivier Canyon lok baie toeriste na hierdie land:

A Swaziland
B Namibië
C Lesotho
D Malawi

1.1.20 ŉ Kulturele fees wat in die Oos-Kaap gehou word wat groot getalle binnelandse toeriste lok:

A Macufe
B Aardklop Nasionale Kunstefees
C Nasionale Kunstefees
D Woodstock Musiekfees (20 x 1) (20)

1.2 Kies ŉ term in KOLOM B wat die beste by die beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.2.6 H.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	In die bagasieopeis-area van ŉ lughawe geleë	A	Marknavorsing
1.2.2	Die gedeelte van die verkope van ŉ bepaalde toerismeproduk wat deur een maatskappy beheer word	B	Sekuriteitsbeheerpunte
1.2.3	Onder die passasierskajuit geleë	C	Bemarkingsmengsel
1.2.4	ŉ Georganiseerde manier om inligting te versamel, analiseer en interpreteer	D	Vervoerband
1.2.5	Die plek in die lughawe waar die landkant eindig en die lugkant begin	E	Markaandeel
		F	Vragruim
		G	Inboektoonbank

(5 x 1) (5)

1.3 Kies die korrekte woord uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die korrekte woord langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

1.3.1 ŉ Vlug van Johannesburg, Suid-Afrika na Kaïro, Egipte staan as ŉ (transkontinentale/transatlantiese) vlug bekend.

1.3.2 Die woord (Halaal/Kosher) beskryf die kos wat geskik is om deur Jode geëet te word.

1.3.3 ŉ Vlug van Kaapstad na Johannesburg staan as ŉ (mediumafstand-/kortafstand-) vlug bekend.

1.3.4 Hindoes mag nie (bees-/suiwel-) produkte in hulle dieët insluit nie.

1.3.5 ŉ Lughawe wat doeane en immigrasiefasiliteite, addisionele sekuriteit en ŉ langer aanloopbaan het, staan as ŉ (binnelandse/internasionale) lughawe bekend. (5 x 1) (5)

1.4 Kies ŉ woord(e) uit die lys wat gegee word wat die onderstaande beskrywings die beste beskryf. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer. Jy mag elke gegewe opsie slegs een keer gebruik.

argeologie; instapkaart; argipel; entrepreneur; Gouekaart; grenspos; paleontologie

1.4.1 ŉ Persoon wat ŉ nuwe besigheid skep ten spyte van risiko's en onsekerheid

1.4.2 ŉ Poort wat padtoegang tussen twee lande verskaf

1.4.3 Die studie van fossiele gebaseer op die geskiedenis van lewe op Aarde

1.4.4 ŉ Vereiste vir reis op die Gautrein

1.4.5 ŉ Gebied in die see waar daar baie klein eilande is (5 x 1) (5)

1.5 Gee EEN woord/term vir elk van die onderstaande beskrywings. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK.

1.5.1 Die maatskappy wat nege van Suid-Afrika se hooflughawens besit en bestuur

1.5.2 Lande wat nie toegang tot die see het nie

1.5.3 Die area in die vliegtuig wat vir die berging van kos, peusel-happies en drinkgoed gebruik word

1.5.4 ŉ Mediareklame-promosietegniek wat daarop gemik is om die aandag van motoriste en voetgangers te trek

1.5.5 Die SAOG-land wat toeriste besoek om die hoogste berg in Afrika te besigtig (5 x 1) (5)

[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA VERHANDELING

VRAAG 2

Lees die uittreksel en beantwoord die vrae.

WILDLEWE-ERVARING deur Simeliza Toere aangebied.

Geniet twee dae en een nag in tente by Nkambeni Safarikamp (Tented Safari Camp) in Kruger Nasionale Park

South Africa
Inspiring new ways

Ingesluit	**Uitgesluit**
• Retoer pendeldienste van Kruger Mpumalanga Internasionale Lughawe • Sonsondergang wildrit en vroegoggend stap in die bos • Alle maaltye, peuselhappies en drankies	• Vlugkaartjies • Persoonlike uitgawes

Koste ZAR 3760,00 pp
Tariewe is onderhewig aan beskikbaarheid en wisselkoersskommelings
ʼn 50% Deposito word benodig om jou bespreking te waarborg

NOTHING'S MORE FUN THAN A SHO'T LEFT

[Aangepas uit: www.shotleft.co.za]

2.1 Identifiseer die tipe toeris wat sou belangstel om hierdie 2-dag ontmoeting te bespreek. Motiveer jou keuse van tipe toeris. (3)

2.2 Gee EEN voorbeeld van vervoer wat:

2.2.1 By die prys van die 2-dag ontmoeting ingesluit is (1)

2.2.2 Van die toerprys uitgesluit is (1)

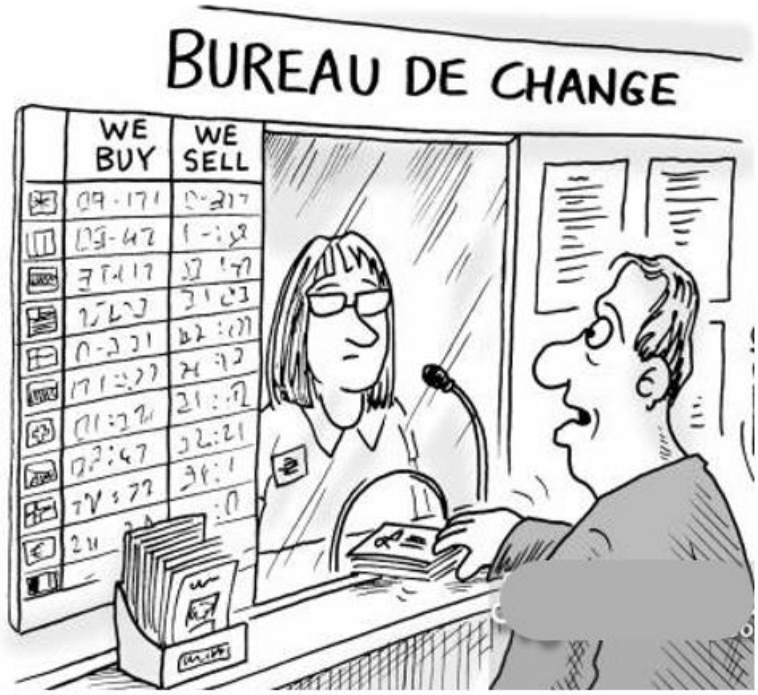
2.3 Stel TWEE items voor wat ʼn persoon, wat die bostaande pakkettoer gaan meemaak, moet onthou om in te pak. (2 x 1) (2)

2.4 Verduidelik die begrip *wisselkoersskommelings* waarna in die uittreksel verwys word. (2)

[9]

VRAAG 3

Bestudeer die onderstaande beeld en beantwoord die vrae.



* ONS KOOP
* ONS VERKOOP

3.1 Mnr. Jones van Kaapstad gaan na die VSA met vakansie. Identifiseer die tipe transaksie wat in die beeld plaasvind. (2)

3.2 Benoem die buitelandse valuta-eenheid wat mnr. Jones vir sy vakansie sal koop. (2)

3.3 Gee mnr. Jones raad oor die betekenis van die woorde 'Ons koop' en 'Ons verkoop'. (2 x 2) (4)

3.4 Gebruik die wisselkoerstabel om te bereken hoeveel buitelandse valuta mnr. Jones sal ontvang as hy ZAR 18 500 vir sy vakansie begroot het.

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

1 VSA-geldeenheid	ZAR 11,79

(3)

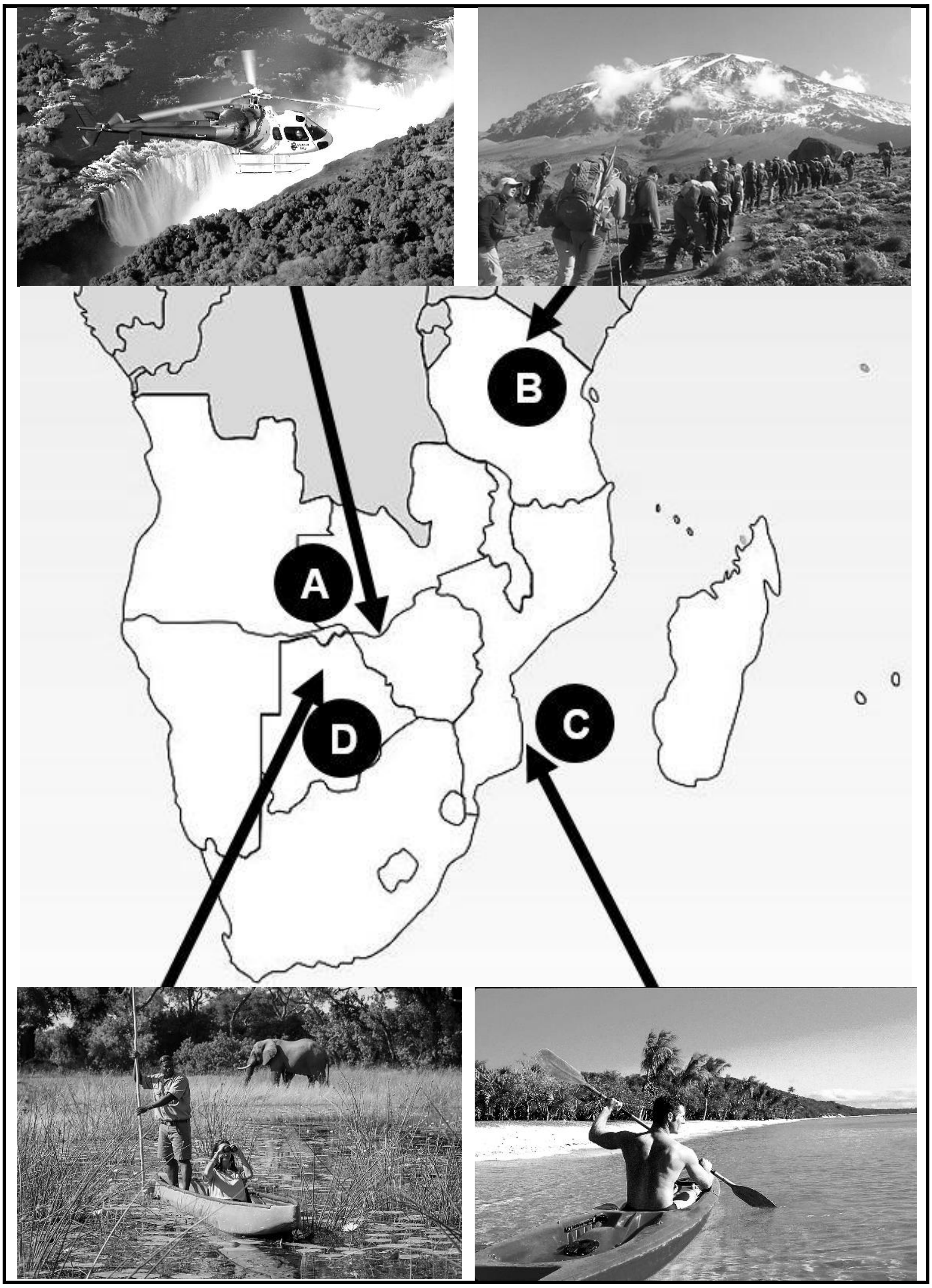
[11]

TOTAAL AFDELING B: 20

AFDELING C: TOERISME AANTREKLIKHEDE; KULTUUR EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

Verwys na die kaart van SAOG-lande en die beelde van toerisme aantreklikhede hieronder en beantwoord die vrae.



4.1 Identifiseer die toerisme aantreklikhede gemerk **A**, **B**, **C** en **D**. (4 x 2) (8)

4.2 Noem die rivier wat die toeriste in die helikopter sal kan besigtig tydens hulle vlug oor die aantreklikheid gemerk **A**. (2)

4.3 Gee EEN rede waarom ʼn avontuurtoeris in die aantreklikheid gemerk **B** sal belangstel. (2)

4.4 Noem TWEE water-gebaseerde aktiwiteite, behalwe vir dié een in die beeld, waaraan ontspanningstoeriste sal kan deelneem ten tye van ʼn besoek aan die aantreklikheid gemerk **C**. (2 x 1) (2)

4.5 Gee TWEE redes waarom die aantreklikheid gemerk **D** een van die top aantreklikhede in Botswana is. (2 x 2) (4)

[18]

VRAAG 5

5.1 Bestudeer die onderstaande inligting en beantwoord die vrae.

Xhosa Ervaring Kulturele Toer

Hierdie toer neem jou na ʼn lewende dorpie waar jy van Xhosa-kultuur en tradisies sal leer.

Hoogtepunte
- Tradisionele dans en sang
- Storievertelling
- Plaaslike handwerk
- Tradisionele maaltye

Tariewe
- Van R420,00 per persoon

Besonderhede
- Tydsduur: 4 ure

[Verwerk uit: www.imontitours.co.za]

5.1.1 Imonti Tours (Imonti Toere) se *Xhosa Ervaring Kulturele Toer* stel toeriste aan die kulturele uniekheid van die Oos-Kaap (bekend).

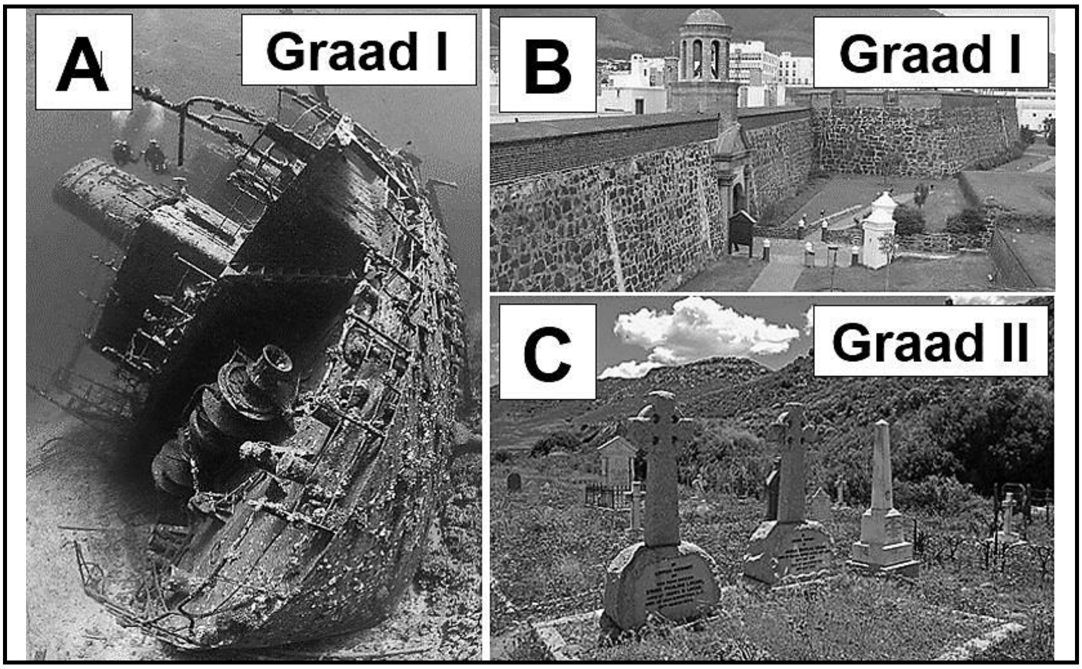
(a) Stel TWEE voorbeelde van Xhosa-kossoorte voor wat toeriste op die toer kan proe. (2 x 1) (2)

(b) Stel TWEE soorte plaaslike Xhosa-handwerk voor wat die toeriste as aandenkings sal kan koop. (2 x 1) (2)

(c) Verduidelik jou begrip van die konsep *kulturele uniekheid*. (2)

5.1.2 Bespreek TWEE maniere hoe die *Xhosa Ervaring Kulturele Toer* wat deur Imonti Tours (Imonti Toere) aangebied word tot die bevordering van inkomende toerisme (bydra). (2 x 2) (4)

5.2 Bestudeer die beelde en beantwoord die vrae.



5.2.1 Identifiseer die kategorieë van Graad I en II erfenishulpbronne uitgebeeld in die prente gemerk **A**, **B** en **C**. (3 x 1) (3)

5.2.2 (a) Noem die agentskap wat verantwoordelik vir die bestuur van Graad I erfenisvoorwerpe en terreine is. (1)

(b) Noem die agentskap in jou provinsie wat verantwoordelik vir bewaring van Graad II erfenisvoorwerpe en terreine is. (1)

(c) Verduidelik TWEE ander funksies van die agentskap in VRAAG 5.2.2 (a) geïdentifiseer. (2 x 2) (4)

5.2.3 Motiveer waarom erfenishulpbronne bestuur en bewaar moet word. (2)

[21]

VRAAG 6

6.1 Bestudeer die voorbeelde van bemarkingstegnieke en beantwoord die vrae.

Promosie-materiaal A

TSOGO SUN

[Verwerk uit www.tsogosun.com]

* TSOGO BELONING – LIDMAATSKAP-KORTING WORD TOEGEPAS
* BEPALINGS EN VOORWAARDES GELD

Promosie-materiaal B

sta travel STUDENT TRAVEL SOLUTIONS

[Verwerk uit www.statravel.com]

6.1.1 Stel EEN tipe toeris voor wat in promosie-materiaal **A** en **B** onderskeidelik sal belangstel. (2 x 1) (2)

6.1.2 Identifiseer die tipe promosie-reklametegniek wat in elk van die advertensies, gemerk **A** en **B**, gebruik word. (2 x 2) (4)

6.1.3 Verduidelik waarom die bemarkingstegnieke, gemerk **A** en **B**, effektiewe bemarkingstrategieë vir die bostaande toerismebesighede is. (2)

6.2 Bestudeer die logo en beantwoord die vraag.

PALM LODGE
mthatha bed en ontbyt

[Verwerk uit www.palmlodgemthatha.co.za]

Gee die bestuurder van die verblyfinstansie hierbo uitgebeeld raad oor kommunikasiekostes wat in ag geneem moet word met die opstel van 'n bemarkingsbegroting vir die besigheid. (3 x 1) (3)

[11]

TOTAAL AFDELING C: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING D: TOERISME SEKTORE

VRAAG 7

7.1 Bestudeer die onderstaande reisplan en beantwoord die vrae.

Jou reis	**Verwysing vir bespreking: 234EF1** **Datum uitgereik: 20/02/2018**	
Reisiger Mnr. Michael Stevens 1 volwassene	**Agentskap** Penika Reisagentskap Posbus 9876 Port Elizabeth ☎ +2741 246810	
Woensdag 28 Februarie 2018		
South African Airways SA 2062		
Vertrek	28 Februarie 08:25	Port Elizabeth (PLZ)
Aankoms	28 Februarie 10:05	Johannesburg – OR Tambo Intl (JNB) Terminaal B
Tydsduur	01h40m (geen stop)	
Bagasietoelae	1 x inboek (23 kg) 1 x handbagasie (8 kg)	
Klas	Ekonomiese klas	
Toerusting	Boeing 737- 800	
Vlugmaaltyd	Vegetaries	
Woensdag 7 Maart 2018		
South African Airways SA 419		
Vertrek	7 Maart 14:25	Johannesburg – OR Tambo Intl (JNB) Terminaal B
Aankoms	7 Maart 16:00	Port Elizabeth (PLZ)
Tydsduur	01h35m (geen stop)	
Bagasietoelae	1 x inboek (23 kg) 1 x handbagasie (8 kg)	
Klas	Ekonomiese klas	
Toerusting	Airbus Industrie A320	
Vlugmaaltyd	Vegetaries	
Prys	**ZAR 5 637,38 (belasting en fooie ingesluit)**	
Lugvervoer heffing	ZAR 4 799,00	
Belasting, fooie en heffings	ZAR 838,38	

[Verwerk uit www.flysaa.com]

7.1.1 Identifiseer EEN dokument wat mnr. Stevens moet toon om vir sy vlugte in te boek. (1)

7.1.2 Mnr. Stevens vlieg met SAA, Suid-Afrika se nasionale vlugondernemer. Lig hom in oor TWEE verskille wat hy sal ervaar indien hy op ŉ laekoste-lugdiens soos Kulula.com of Mango bespreek. (2 x 2) (4)

Kopiereg voorbehou

7.1.3 (a) Gee aan mnr. Stevens raad oor die tyd wat hy by Port Elizabeth lughawe moet aanmeld voor sy vertrek op 28 Februarie. (1)

(b) Verskaf EEN rede waarom hy op die tyd in VRAAG 7.1.3 (a) moet aanmeld. (2)

7.1.4 Meld of mnr. Stevens op ’n smalrompvliegtuig of ’n wyerompvliegtuig gaan vlieg met sy terugvlug op 7 Maart. Gee EEN rede vir jou antwoord. (3)

7.1.5 Gee aan mnr. Stevens raad oor waar hy sy handbagasie aan boord die vliegtuig moet stoor. (1)

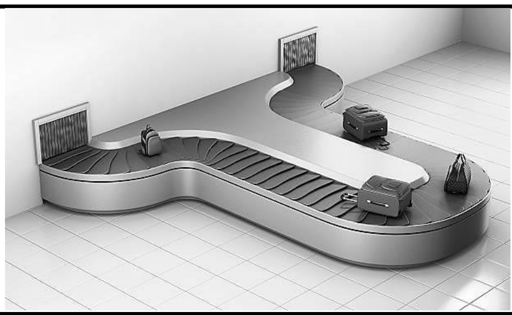
7.1.6 In ’n paragraaf verduidelik die prosedures, in die korrekte volgorde, wat gevolg gaan word wanneer mnr. Stevens by die SAA-toonbank vir sy vlug aanmeld. (4 x 2) (8)

7.2 Bestudeer die beelde en beantwoord die vrae.

A

B

C



7.2.1 Meld die gebruik van die tegnologie wat in prent **A** uitgebeeld word. (2)

7.2.2 Gee EEN voordeel vir ’n passasier wat die masjien in prent **B** uitgebeeld, gebruik. (2)

7.2.3 Verduidelik die gebruik van die masjien in prent **C** uitgebeeld. (2)

7.3 Bestudeer die Gautrein beelde en beantwoord die vrae.

GAUTRAIN
FOR PEOPLE ON THE MOVE

7.3.1 Bespreek TWEE strategieë wat die Gautrein bestuur geïmplementeer het om die veiligheid van passasiers by stasies te verseker. (2 x 2) (4)

7.3.2 Beskryf TWEE maniere hoe die Gautrein passasiers in rolstoele akkommodeer. (2 x 2) (4)

7.4 Bestudeer die uittreksel oor die MSC Sinfonia en beantwoord die vrae.

MOSAMBIEK
DURBAN, POMENE

MSC

[Verwerk uit: www.msccruises.co.za]

7.4.1 Lys TWEE vermaaklikheidsfasiliteite wat 'n passasier op bostaande bootvaart op die MSC Sinfonia kan verwag. (2 x 1) (2)

7.4.2 (a) Identifiseer EEN loopbaangeleentheid op die MSC Sinfonia. (1)

(b) Gee EEN vaardigheid wat 'n werker, wat in die loopbaan in VRAAG 7.4.2 (a) geïdentifiseer is, sal benodig. (2)

7.5 Bestudeer die motorverhuring uittreksel en beantwoord die vrae.

<table>
<tr><th colspan="4">Bespreek nou met Avis motorverhuring</th></tr>
<tr><td>Afhaal-ligging:</td><td>Port Elizabeth Lughawe</td><td>Terugbesorg-ligging:</td><td>Kaapstad internasionale lughawe</td></tr>
<tr><td>Afhaal-datum:</td><td>27 Maart 2018 10:00</td><td>Terugbesorg-datum:</td><td>29 Maart 2018</td></tr>
<tr><td>Volkswagen Polo TSI</td><td colspan="2">
</td><td>Totale huur ZAR 1 977,00</td></tr>
<tr><td colspan="4">Jou bespreking sluit in:
• 400 km (ZAR 3,12 / km vir addisionele kms)
• Lughawe-belasting
• Diefstal-verlies-kwytskelding (Theft loss waiver)
• Ongelukskade-afstanddoening (Collision damage waiver)

[Verwerk uit www.book.avis.co.za]</td></tr>
</table>

7.5.1 Gee die tyd wat die voertuig terugbesorg moet word by Kaapstad internasionale lughawe indien die huurder nie addisionele kostes wil aangaan nie. (1)

7.5.2 Verduidelik die betekenis van die volgende:

(a) Lughawe belasting (2)

(b) Ongelukskade-afstanddoening (2)

7.5.3 Bereken die totale bedrag vir die huurkontrak indien die huurder 500 km tydens die huurtydperk ry.

LET WEL: Toon ALLE stappe van jou berekening. (2)

7.6 Skryf 'n kort paragraaf, waarin jy toeriste busvervoer en toeriste treinvervoer, beskikbaar tussen stede in Suid-Afrika, vergelyk met betrekking tot:

- Koste en
- Frekwensie (2 x 2) (4)

[50]

TOTAAL AFDELING D: 50

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

VRAAG 8

8.1 Bestudeer die onderstaande uittreksel en beantwoord die vrae.

SOWETO CAMP FESTIVAL

NOTHING'S MORE FUN THAN A SHO'T LEFT
www.shotleft.co.za

30 MAART TOT 1 APRIL 2018
SOWETO KAMP FEES AVONTUUR

Soweto se eie kamp en musiekfees. Die woonbuurt speel jaarliks gasheer vir besoekende kampeerders in die historiese Molefe Park. Stel jou voor dat jy veilig en gerus die fees onder die Soweto hemelruim, ryk aan erfenis, geskiedenis en kultuur, saam met wonderlike mense, ervarings en pragtige herinneringe geniet.

Geniet ŉ wonderlike verskeidenheid aktiwiteite, insluitend vierwiel-motorfietse ry (quadbiking), reksprong (bungee jumping), inheemse speletjies, ŉ fietstoer, rit in ŉ perdekar, optredes deur sangers en musikante en verskeie stalletjies. Kom geniet die Paasnaweek in Soweto!

[Verwerk uit www.shotleft.co.za]

8.1.1 Identifiseer die binnelandse toerisme marksegment wat deur die aanbod op die Shȯt Left webtuiste geteiken word. (2)

8.1.2 Motiveer jou antwoord op VRAAG 8.1.1 deur die volgende inligting oor die profiel van die geïdentifiseerde binnelandse toerisme marksegment te verskaf:

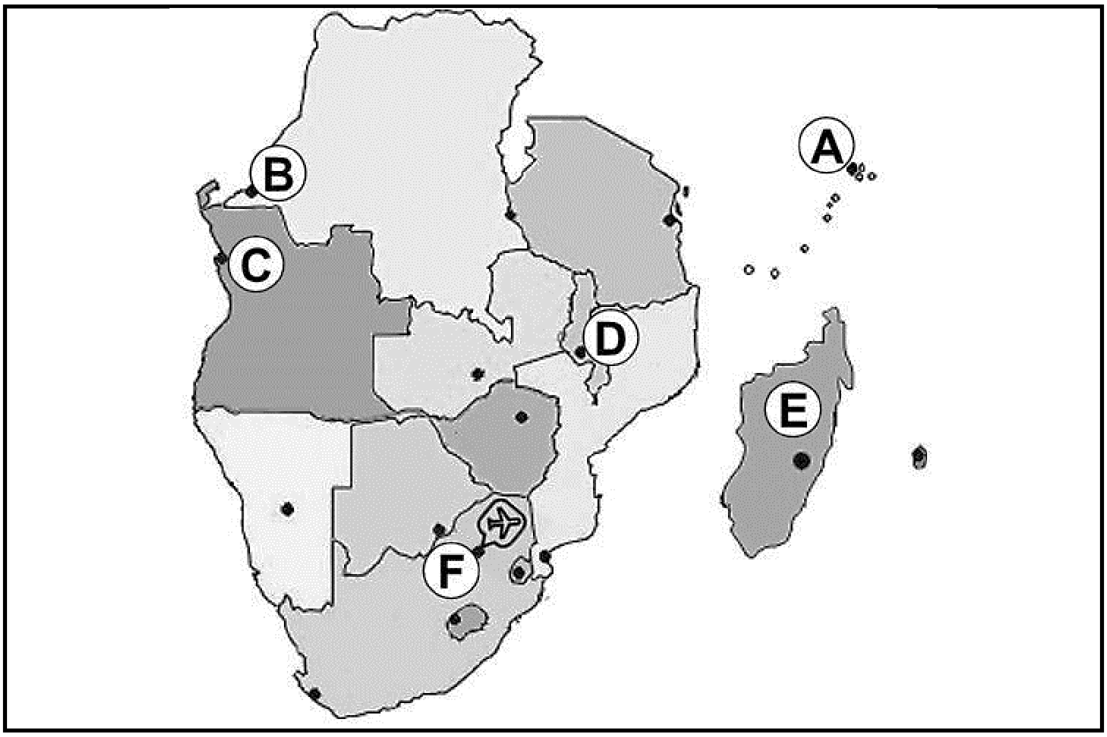
(a) Ouderdomsgroep (2)

(b) Gekose tipe vakansie (2)

(c) Rede vir reis (2)

8.1.3 Gee TWEE strategiese doelwitte van die Groeistrategie vir Plaaslike Toerisme (2012–2020) wat bostaande reisaanbod bereik. (2 x 2) (4)

8.2 Bestudeer die kaart van die SAOG-lidlande en beantwoord die vrae.



8.2.1 Noem die land gemerk **E**. (1)

8.2.2 Noem die hoofstede gemerk **A**, **B**, **C** en **D**. (4 x 1) (4)

8.2.3 Identifiseer die hoofpoort gemerk **F**. (1)

8.3 Bestudeer die onderstaande logo's en beantwoord die vrae.

South Africa Inspiring new ways	TANZANIË TOERISTERAAD
Zimbabwe A World of Wonders	Namibië Toerismeraad

8.3.1 Noem die SAOG-liggaam wat met die nasionale toerisme organisasies hierbo saamwerk ten einde inkomende toerisme na Suidelike-Afrika te bevorder. (2)

8.3.2 Verduidelik hoe SAOG-lidlande sal baat deur samewerking om inkomende toerisme na Suidelike-Afrika te verhoog. (2)

[22]

VRAAG 9

9.1 Bestudeer die beeld en beantwoord die vrae.

9.1.1 (a) Identifiseer die gerekenariseerde sisteem wat deur die hotel ontvangspersoon gebruik word om die gaste in te boek. (2)

(b) Gee ŉ voorbeeld van ŉ sagteware produk wat algemeen deur die hotelbedryf in Suid-Afrika gebruik word om toegang tot die gerekenariseerde sisteem in VRAAG 9.1.1 (a) geïdentifiseer, te verkry. (2)

9.1.2 Verduidelik hoe potensiële gaste toegang tot die hotel se gerekenariseerde sisteem kan kry om inligting oor beskikbaarheid van kamers (te verkry). (2)

9.2 Bestudeer die onderstaande strokiesprent en beantwoord die vrae.

9.2.1 Die restaurantkelner is nie opgelei om verbale kliënteklagtes te hanteer nie. Nadat hy na die kliënt geluister het moes hy vrae op 'n besorgde en bedagsame wyse gevra het.

Lys VIER ander stappe, in die korrekte volgorde, wat die kelner moes volg om die kliënt se klagte op te los. (4 x 2) (8)

9.2.2 Stel EEN strategie voor, behalwe vir kliënte opnames en kwaliteitsbeheerkontrole, wat die bestuur van die restaurant kan implementeer om gehaltediens te bereik. (1 x 2) (2)

9.2.3 Verduidelik waarom die bestuur en personeel by die restaurant aan hulle kliënte se klagtes aandag behoort te gee. (2)

[18]

TOTAAL AFDELING E: 40
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou