SimpleStudy®

Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 11

NOVEMBER 2015

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 ’n NUWE bladsy.
4. Jy mag ’n 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 ’n 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 Luukse safari-trein wat reise na die SAOG-lande bied:

A Umgeni Stoomtrein
B Bloutrein
C Rovos Rail
D Shongololo Sneldiens (‘Express’)

1.1.2 Die Nelson Mandela Museum, geleë in … bied ŉ gedenkwaardige kulturele ervaring met insigte in die lewe van Nelson Mandela, aan.

A Mthatha
B Mvezo
C Qunu
D Al die bogenoemde.

1.1.3 Toerismeheffing met die huur van ŉ motor, is ŉ fooi wat die huurder betaal op grond van die tydsduur van die huur en die aantal kilometers wat gery is. Die fooi word aan … oorbetaal.

A TGRSA (TGCSA)
B TBRSA (TBCSA)
C SAVVV (SAVRALA)
D PRASA

1.1.4 Effektiewe verbale kommunikasie sluit in ...

A variasie van die stemtoon.
B rusteloosheid.
C die gebruik maak van ŉ verskeidenheid handgebare.
D die gebruik van brabbeltaal (jargon).

1.1.5 ŉ Reisplan wat vir ŉ spesifieke kliënt, volgens sy/haar spesifieke behoeftes opgestel is.

A Algemene reisplan
B Geskeduleerde toer
C Inklusiewe toer
D Persoonlike reisplan

1.1.6 Die Koninklike Heuwel van Ambohimanga geleë in ..., is ŉ argeologiese terrein met ruïnes van ŉ stad, graftombes en verskeie heilige plekke.

A Seychelles
B Mosambiek
C Madagaskar
D Malawi

1.1.7 Die koers waarteen een geldeenheid vir ŉ ander gewissel word:

A Geldeenheid fluktuasies
B Wisselkoers
C Bankaankoopkoers
D Bankverkoopkoers

1.1.8 Die wetgewing wat gemik is op die ontwikkeling van die Plaaslike Toerisme Groeistrategie in Suid-Afrika, wat deur die regering goedgekeur is, en in 2011 geloods is.

A Nasionale Toerisme Sektorstrategie
B Witskrif oor die Ontwikkeling en Bemarking van Toerisme in Suid-Afrika
C Sho't Left veldtog
D Toerisme-wet

1.1.9 ŉ Treindiens vir toeriste en lang afstandreisigers in Suid-Afrika.

A Metrorail
B Shosholoza Meyl
C Gautrein
D Prasa

1.1.10 Die hoofstad van Angola is …

A Benguela.
B Kwanza.
C Kissama.
D Luanda.

1.1.11 Die voorkeur betalingsmetode by die huur van ŉ motor:

A Kontant
B Debietkaart
C Kredietkaart
D Tjek

1.1.12 Die volgende is almal voorbeelde van die gedrukte media, behalwe …

A koerante.
B meanderkaarte/kronkelroetekaarte.
C die internet.
D strooibiljette.

1.1.13 Die geldeenheid wat deur Japan gebruik word:

A ¥
B €
C £
D $

1.1.14 Die Kahuzi-Biega Nasionale Park Wêrelderfenisterrein, is die tuiste van die laaste groepe Oostelike laaglande gorillas in die wildernis en is in … geleë.

A Angola
B die Demokratiese Republiek van Kongo
C Botswana
D Zambië

1.1.15 Watter van die volgende hoef nie tydens die beplanning van ŉ toer in aggeneem te word nie?

A Begroting van die toeris
B Toermotivering
C Akkommodasiebehoeftes van die toeris
D Die toerkode wat deur die toeragent toegeken word

1.1.16 Werknemers in die toerismebedryf moet van godsdienstige behoeftes bewus wees. Hindoes word verbied om … te eet.

A vleis
B vis
C eiers
D Al die bogenoemde.

1.1.17 ŉ Op- en afspring, semi-luukse bus spesiaal vir rugsaktoeriste.

A Baz Bus
B Greyhound
C Ricksha Bus
D Interkaap

1.1.18 Die prosedure om weldeurdagte opinies oor ander se werk te lewer:

A Diskresie
B Konstruktiewe kritiek
C Negatiewe kritiek
D Persoonlike belediging

1.1.19 ŉ Vyfster luukse trein wat die Victoriaanse era deur sy atmosfeer en meubilering vier.

A Bloutrein
B Shosholoza Meyl Premierklasse
C Rovos spoorweë (Rail)
D Umgeni-stoomtrein

1.1.20 RETOSA is die akroniem vir die ...

A Streeks Toeriste Organisasie van Suid-Afrika.
B Streeks Toerisme Organisasie van Suidelike Afrika.
C Streeks Toerisme Organisasie van Suid-Afrika.
D Streeks Toeriste Organisasie van Suidelike Afrika.

(20 x 1) (20)

1.2 Kies die term in KOLOM B wat die beste pas by die beskrywing in KOLOM A. 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	ŉ Vlug vanaf Londen, Verenigde Koninkryk na Washington, Verenigde State van Amerika	A	Streeksvlug
1.2.2	ŉ Vlug vanaf Johannesburg, Suid-Afrika na Kaïro, Egipte	B	Plaaslike/binnelandse vlug
1.2.3	ŉ Vlug vanaf Windhoek, Namibië na Harare, Zimbabwe	C	Transatlantiese vlug
1.2.4	ŉ Vlug vanaf Frankfurt, Duitsland na Tokio, Japan	D	Aansluitingsvlug
1.2.5	ŉ Vlug vanaf Harare, Zimbabwe na Victoria-watervalle, Zimbabwe	E	Interkostinentale vlug
		F	Transkontinentale vlug
		G	Gehuurde vlug

(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 Gelisensieerde reisagent wat ŉ vlug vir ŉ kliënt vanaf Johannesburg na New York reël, sal van (Micros-Fidelio Opera/Galileo) gebruik maak.

1.3.2 Die Suid-Afrikaanse lugdiens se internet webwerf, www.flysaa.com, is ŉ voorbeeld van ŉ (WVS/SBS).

1.3.3 Die gerekenariseerde besprekingsprogram (Amadeus/Worldspan) is deur ŉ groep Europese lugrederye geskep.

1.3.4 Die term WVS beteken (Wêreld Verspreidingsstrategie/Wêreld Verspreidingstelsel).

1.3.5 ŉ (Toeris/Reisagent) sal heel waarskynlik van ŉ tolvrynommer gebruik maak om toegang tot ŉ reisverskaffer se SBS te kry. (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 ŉ beskrywing slegs een keer gebruik.

Metro Rail kantore / bagasie-areas / luister na musiek / 6 km/h / 3 km/h / webwerf / stasies / gelyke aanboordfasiliteite / eet

1.4.1 Terwyl aanboord van die Gautrein mag passasiers nie … nie.

1.4.2 Die Gautrein akkommodeer beweeggestremde passasiers deur die …

1.4.3 Die Gautrein sal outomaties stop indien die trein … bo die spoedbeperking reis.

1.4.4 Deur die QR kode te skandeer kan ŉ passasier toegang tot die Gautrein se … kry.

1.4.5 Gautrein gouekaarte (Gold Cards) kan by die … gekoop word. (5 x 1) (5)

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

1.5.1 Die verskeidenheid van kulture en die rykdom van besienswaardighede wat deur toeriste in Suid-Afrika geniet kan word

1.5.2 Stories of sprokies van ŉ spesifieke kultuur, wat van een geslag na die volgende geslag oorgedra word

1.5.3 ŉ Massa klip wat die aarde vanuit die buitenste ruimte tref en na die impak met die aardoppervlakte behoue gebly het

1.5.4 Waardevolle voorwerpe of praktyke soos historiese geboue en kulturele tradisies wat deur die vorige geslag nagelaat is, maak deel uit van die geskiedenis van ŉ kulturele groep of nasie

1.5.5 Die oorblyfsels en afdrukke van prehistoriese plante of diere wat in rots vasgevang is (5 x 1) (5)

[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTAVERHANDELING

VRAAG 2

2.1 Bestudeer die uittreksel en beantwoord die vrae.

Leeuwenhof Country Lodge & Garden Spa

Bederf jouself en jou maat met ŉ ontspannende een of twee nagte verblyf by die Leeuwenhof Country Lodge & Garden Spa, geleë aan die voet van die Waterberg, midde in die rykdom van die natuur, ŉ 90 minute rit vanaf Pretoria.

Bly twee nagte spesiale aanbod

Vir slegs R3 975, geniet twee nagte verblyf vir twee in die luukse Prestige Slaapkamer. Die pakket sluit in: aandete, bed en ontbyt, die gebruik van die spafasiliteite, wildbesigtigingsrit en een van die vele spa-behandelings wat aangebied word.

Bly vir 3 nagte en spaar 50% op die 3de nag.

Vir verblyf in ŉ suite of reuse tent met ŉ jacuzzi, sal die pakket per paartjie R3 000 vir een nag of R5 000 vir twee nagte wees.

Tel: (014) 717 9811/9812 of 087 803 5873/4
Kontakpersoon: Helena

Geldigheid van aanbod: Tot 31 Mei 2014; bespreking noodsaaklik en is onderhewig aan beskikbaarheid.

[Bron: http://www.sahiddentreasures.co.za]

2.1.1 Identifiseer ŉ reismotiveerder vir ŉ toeris wat graag van hierdie spesiale aanbod gebruik wil maak. (1)

2.1.2 Noem TWEE fasiliteite en of dienste wat by hierdie spesiale aanbod ingesluit is. (2 x 1) (2)

2.1.3 Noem TWEE fasiliteite en of dienste wat by die prys van hierdie spesiale aanbod uitgesluit is. (2 x 1) (2)

2.1.4 Adviseer ŉ voornemende toeris oor wat hy moet inpak indien hy/sy van hierdie spesiale aanbieding wil gebruik maak. (1)

[6]

VRAAG 3

3.1 Lees die onderstaande scenario en beantwoord die vrae.

> Me. Jones is besig om 'n oorsese vakansie na Italië en Engeland te beplan. Sy het nog nooit van te vore internasionaal gereis nie en is onseker hoe om haar Suid-Afrikaanse rand te wissel, vir die geldeenhede wat sy gaan benodig.

3.1.1 Identifiseer TWEE buitelandse valutafasiliteite waar me. Jones haar plaaslike geldeenheid, voor haar vertrek, vir buitelandse valuta kan ruil. (2 x 1) (2)

3.1.2 Me. Jones is onseker oor die term *wisselkoers*. Verduidelik hierdie begrip aan haar. (2)

3.1.3 Me. Jones is gewaarsku dat fluktuasies 'n invloed op haar buitelandse valuta-transaksie kan hê. Verduidelik wat fluktuasies ten opsigte van 'n buitelandse valuta-transaksie is. (2)

3.1.4 Bespreek EEN manier hoe die geld wat me. Jones in die Italiaanse gemeenskap sal spandeer, tot voordeel van die plaaslike bevolking sal wees. (2)

3.1.5 Gebruik die onderstaande wisselkoerstabel om die volgende vrae te beantwoord.

Buitelandse geldeenheid	**Geldeenheid kode**	**Bank-aankoop-koers**	**Bank-verkoop-koers**
Britse Sterling	GBP	17,7917	18,5295
Euro	EUR	13,8899	14,4923
Amerikaanse Dollar	USD	10,9395	11,2645

(a) Me. Jones wil graag ZAR8 500 wissel om in Italië te spandeer. Bereken die totale bedrag in buitelandse valuta wat sy sal ontvang, deur van die Bankverkoopkoers gebruik te maak. (3)

(b) Voor haar vertrek wissel me. Jones ZAR11 500 vir die buitelandse geldeenheid wat sy in Engeland sal benodig. Met haar terugkeer na Suid-Afrika het sy nog £75,00 oor wat sy graag vir die plaaslike geldeenheid wil wissel.

Bereken die totale bedrag, in die plaaslike geldeenheid, wat sy sal ontvang deur van die Bankaankoopkoers gebruik te maak. (3)

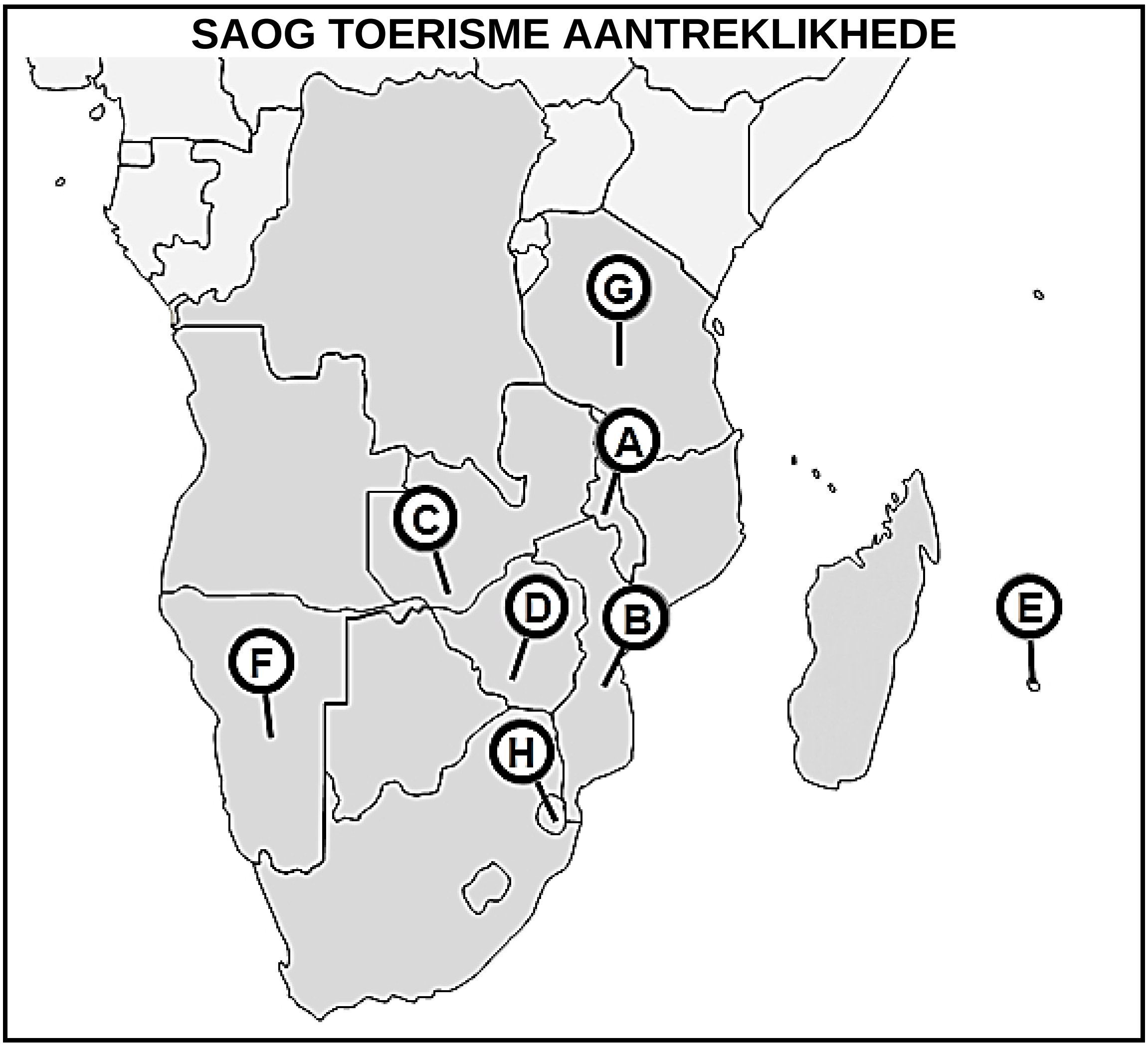
[14]

TOTAAL AFDELING B: 20

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

VRAAG 4

4.1 Verwys na die SAOG-toerisme aantreklikhede kaart en beantwoord die vrae.



4.1.1 Gee die letters wat ooreenstem met die twee lande wat die Kariba-meer deel. (2 x 1) (2)

4.1.2 Gee die letter wat ooreenstem met die land waar ’n vername branderplankryplek, Tamrinbaai, geleë is. (1)

4.1.3 Gee die letter wat ooreenstem met die land wat omring is met ander lande, waar wildliefhebbers die Hlane Royal nasionale park en die Mkhaya-wildreservaat kan besoek. (1)

4.1.4 Gee die letter wat ooreenstem met die land met ’n groep van vyf eilande aan die kus, bekend as die Bazaruto-argipel, en baie bekend vir strandtoerisme is. (1)

4.1.5 Noem ’n besienswaardigheid wat deur die lande gemerk **A** en **B** gedeel word. (1)

4.1.6 Noem die besienswaardigheid in die land gemerk **F** wat die tweede grootste natuurlike kloof in die wêreld is en 'n asemrowende stapperservaring bied. (1)

4.1.7 Noem die besienswaardigheid wat besoekende toeriste die geleentheid bied om foto's van skeepswrakke te neem, in die land gemerk **F**. (1)

4.1.8 (a) Lys enige TWEE Wêrelderfenisterreine in die land gemerk **G**. (2 x 1) (2)

(b) Kies EEN van die Wêrelderfenisterreine genoem in VRAAG 4.1.8 (a) en gee die hoofrede waarom dit as 'n top toeriste besienswaardigheid beskou word. (2)

4.2 Lees die inligting hieronder en beantwoord die vrae.

Victoria-Waterval

Die Victoria-waterval is een van die mees skouspelagtige natuurlike wonders van die wêreld. Die plaaslike mense noem dit "Mosi-oa-Tunya". Die Victoria-waterval is 1 708 meter breed, wat dit die grootste gordyn van water in die wêreld maak.

'n Aantal toeriste aktiwiteite kan onderneem word. Helikoptervlugte bied 'n pragtige uitsig van die valle, die stroomop rivier en sy talle eilande en vir die meer avontuurlustiges is daar mikrotuig vliegritte met pragtige uitsigte van die Valle.

4.2.1 Noem die TWEE lande wat die Victoria-waterval deel. (2 x 1) (2)

4.2.2 Noem die rivier, wat die grens tussen die twee lande genoem in VRAAG 4.2.1 vorm, wat tot die Victoria-waterval lei. (1)

4.2.3 Lys DRIE avontuur-aktiwiteite, wat nie alreeds in die uittreksel genoem is nie, waaraan toeriste tydens hul besoek in en om die area van die waterval kan deelneem. (3 x 1) (3)

[18]

VRAAG 5

5.1 Bestudeer die onderstaande kulturele prente collage en beantwoord die vrae.

5.1.1 Identifiseer die Oos-Kaapse kulturele groep wat in die prente **A** en **B** verteenwoordig word. (1)

5.1.2 Identifiseer die tradisionele kulturele gebruik in die prent gemerk **B**. (1)

5.1.3 Verduidelik die belangrikheid van die gebruik van 'lobola' tydens die reël van die tradisionele kulturele huwelikseremonie soos voorgestel in die prent gemerk **A**. (2)

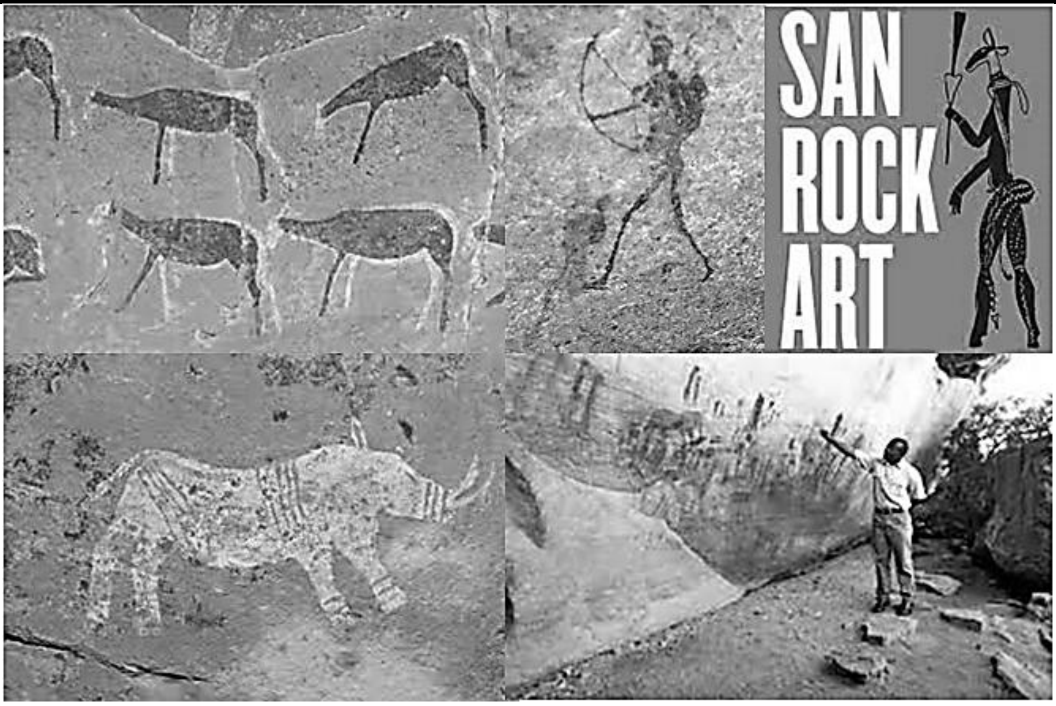
5.1.4 (a) Benoem die dorp wat die Nasionale Kunstefees, soos in prent **C** gemerk, huisves. (1)

(b) Gee die maand van die jaar waartydens die Nasionale Kunstefees jaarliks gehou word. (1)

(c) Bespreek waarom die Nasionale Kunstefees baie plaaslike en internasionale toeriste lok. (2)

5.1.5 Verduidelik wat jy onder die begrip, *kulturele uniekheid*, verstaan. (2)

5.2 Bestudeer die voorstellings en leesstuk oor Suid-Afrikaanse erfenis voordat jy die onderstaande vrae beantwoord.



Alle rotstekeninge en graverings wat deur inheemse mense in Suid-Afrika gedoen is, word deur die Wet op Nasionale Erfenishulpbronne beskerm. Dit mag nie vernietig, beskadig, verander, uitgegrawe, van hul oorspronklike tuiste verwyder of sonder ŉ permit uitgevoer word nie. Enige persoon wat sy / haar naam skryf op of naby rotstekeninge of graverings, of dit verwyder, begaan ŉ oortreding en is onderhewig aan vervolging.

[Bron: Aangepas uit www.southafrica.info]

5.2.1 Skryf die volle naam van die agentskap, waarna daar in die uittreksel verwys is, neer, wat ŉ permit kan uitreik indien ŉ persoon San rotstekeninge van Suid-Afrika wil uitvoer. (2)

5.2.2 Meld TWEE funksies van die agentskap in VRAAG 5.2.1 genoem. (2 x 2) (4)

5.2.3 Stel TWEE redes voor waarom San rotstekeninge bewaar moet word. (2 x 1) (2)

VRAAG 6

6.1 Bestudeer die onderstaande voorstellings oor bemarking en beantwoord die vrae.

6.1.1 Bo-die-lyn en onder-die-lyn bemarking behels die gebruik van verskillende tipes promosietegnieke en mediareklame.

Trek die onderstaande tabel in die ANTWOORDEBOEK oor en voltooi dan die tabel.

Identifiseer of die prente gemerk **A** tot **D** in die bemarkingskategorie "bo-die-lyn" of "onder-die-lyn" val en dui daarna aan watter promosietegniek of mediareklame gebruik is.

Prent	Bemarkingskategorie	Promosietegniek of mediareklame
Bv. E	*Bo-die-lyn bemarking*	*Radio*
A		
B		
C		
D		

(8 x 1) (8)

6.1.2 Lys TWEE tipes kommunikasie uitgawes/kostes wat in gedagte gehou moet word, wanneer 'n bemarkingsbegroting opgestel word. (2 x 1) (2)

6.1.3 Meld TWEE maniere hoe 'n besigheid kan bepaal of hul promosietegnieke effektief was, met die oog op die beplanning vir die komende jaar se bemarkingsbegroting. (2 x 2) (4)

[14]

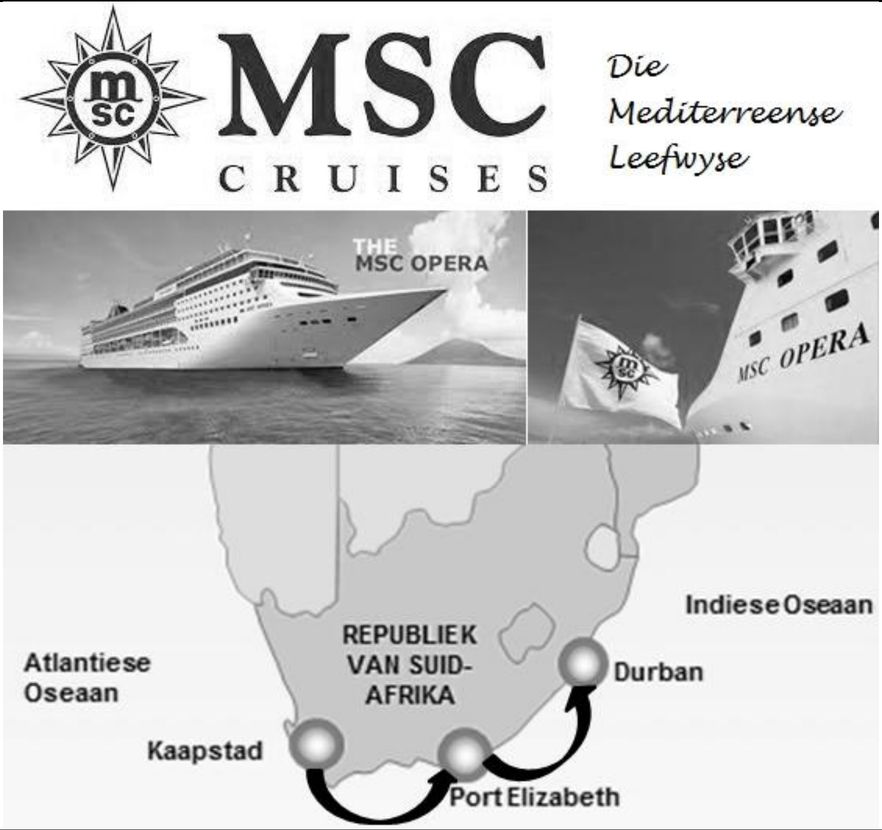
TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE

VRAAG 7

7.1 Bestudeer die onderstaande uittreksel vanuit die MSC Starlight Cruises webwerf en beantwoord die vrae.

-



Skip: MSC Opera	Vertrekdatum: Ma 3/11/2014
Vertrek vanaf: Kaapstad	Tydsduur: 5 Dae / 4 Nagte
Prys vanaf R2 840 (Binnekajuit)	

7.1.1 Bogenoemde reis vaar van Kaapstad na Durban. Identifiseer EEN ander stad waar die passasierskip sal aandoen. (1)

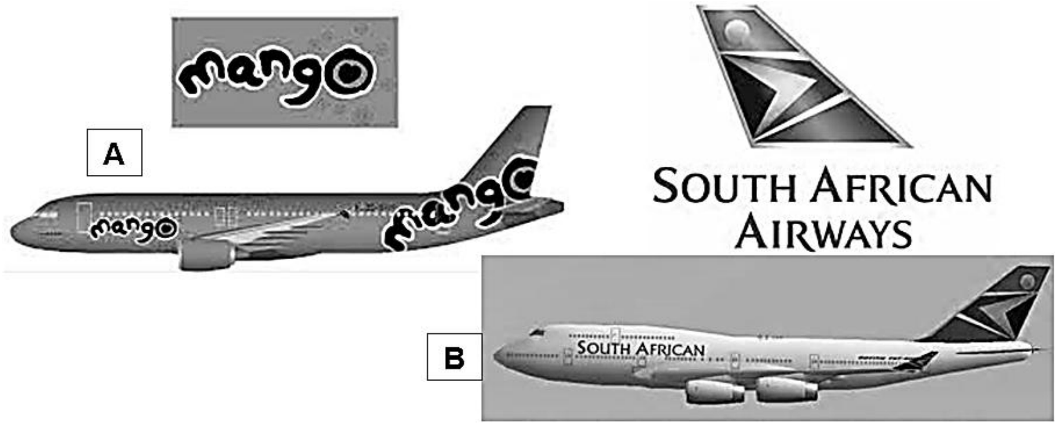
7.1.2 Die gekwoteerde prys vir hierdie vaart is vir ŉ binnekajuit. Onderskei tussen ŉ binnekajuit en ŉ suite op die MSC Opera. (2 x 2) (4)

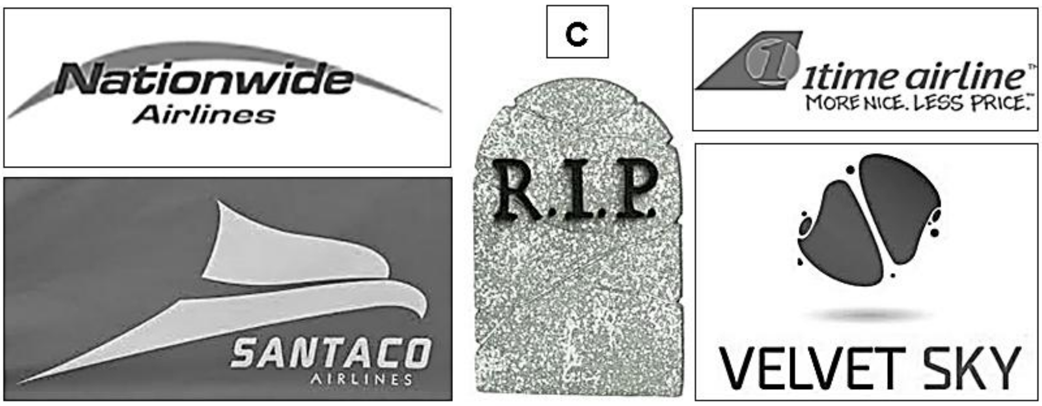
7.1.3 Identifiseer DRIE vermaaklikheidsfasiliteite wat passasiers tydens hul vaart op die MSC Opera kan geniet. (3 x 1) (3)

7.1.4 Passasierskepe het soms spesiale aanbiedinge wat hulle aan potensiële passasiers bied. Hierdie spesiale aanbiedinge word deur middel van ŉ kode op die webwerf-advertensie aangedui.

Bespreek die betekenis van die spesiale aanbiedingskodes PS en PR wat MSC Starlight Cruises aan hul passasiers bied. (2 x 1) (2)

7.2 Gebruik die onderstaande lugredery prente om die onderstaande vrae te beantwoord.





7.2.1 Die prente gemerk **A** en **B** is tipes wye- en smalromp vliegtuie. Identifiseer watter vliegtuig in die prente (**A** of **B**) verwys na ŉ wye-romp vliegtuig en watter een na ŉ smalromp vliegtuig. (2 x 1) (2)

7.2.2 Mango Lugredery in die prent gemerk **A** word dikwels na as ŉ "no-fuss, no-frills" lugredery verwys.

(a) Gee ŉ ander term vir ŉ "no-fuss, no-frills" lugredery. (1)

(b) Gee EEN voordeel om met ŉ "no-fuss, no-frills" lugredery te vlieg. (1)

(c) Skryf breedvoerig in ŉ paragraaf oor TWEE dienste of geriewe waarsonder ŉ passasier sal moet klaarkom, indien hy/sy met Mango Lugredery vlieg. (2 x 2) (4)

7.2.3 Die logo's van lugrederye in die prent gemerk **C,** is gerangskik rondom ŉ teken wat lees "RIP". Gee EEN rede waarom hierdie lugrederye in vrede rus. (1)

7.3 Die prente hieronder is voorbeelde van tegnologie wat vir i-Travel gebruik kan word.

7.3.1 Verduidelik die term *i-Travel*. (2)

7.3.2 Lys DRIE maniere hoe i-Travel tegnologie reisigers van hulp kan wees. (3)

7.4 Bestudeer die webwerf uittreksel oor motorverhuring en beantwoord die vrae.

Thrifty Car Rental

Inligting oor jou bespreking:

Groep A
Hyundai I10. of soortgelyk

Datum en tyd:
Afhaal: 2014-09-26 om 10:00
Port Elizabeth Lughawe

Terugbring: 2014-09-28 om 10:00
Mthatha Lughawe

Keuse van motor: Groep A
Afstand: 200 km gratis per dag
Kwytskelding: Standaard versekering ingesluit

Groep: A

Hyundai I10. of soortgelyk

R198.99 per dag

Standaard versekering en 200 gratis km ingesluit

- Bybetaling is R5 000 (betaalbaar met afhaal)

☐ **Opgradering na superversekering**

- Bybetaling is R4 000 (betaalbaar met afhaal)

Totaal: R397.98 vir 2 dae
Uitsluitend kontrakfooi en motorbeskermingsplan

Kies

Voeg opsionele ekstras by	**Admin fooi**
☐ Auto glasdekking – R52.64	• Kontrakfooi – R50.00
☐ Motorbanddekking – R89.99	• Motorversekeringsplan – R19.38
☐ Baba sitplek – R200.00 (eenmalig)	• Lughaweheffing – R32.86
☐ GPS – R100.00	
☐ Addisionele bestuurder – R200.00	
☐ Onbeperkte kilometers – R0.00 (soos reeds gekies)	
☐ Superversekering – R0.00 (soos reeds gekies)	

[Bron: www.thrifty.co.za]

7.4.1 Noem EEN dokument wat ŉ huurder van ŉ gehuurde motor by hom moet hê ten einde die gehuurde motor af te haal. (1)

7.4.2 In die uittreksel word daar melding gemaak van "standaard" en "super"-dekking. Gee die verskil tussen dié twee tipes versekering. (2 x 1) (2)

7.4.3 Verduidelik die begrip "*bybetaling*" en hoe die huurder van ŉ motor daarvoor aanspreeklik is. (3)

7.4.4 In die uittreksel word ŉ koste van R200 vir ŉ addisionele bestuurder vermeld. Verduidelik die begrip "*addisionele bestuurder*". (2)

7.4.5 Bereken die huurkostes van hierdie motor vir twee dae. Toon alle berekeninge. (4)

7.4.6 Wanneer ŉ motor gehuur word, moet die huurder ŉ soort versekering uitneem. Verduidelik wat persoonlike ongeluks-versekering (POV) dek. (2)

7.4.7 In die uittreksel word daar melding gemaak van ŉ koste van R32,86 vir lughaweheffing. Verduidelik wat "*lughaweheffing*" is. (2)

7.5 Bestudeer die onderstaande uittreksel en beantwoord die vrae.

Thembisa se township-ervaring

Motherwell, Port Elizabeth, S.A.

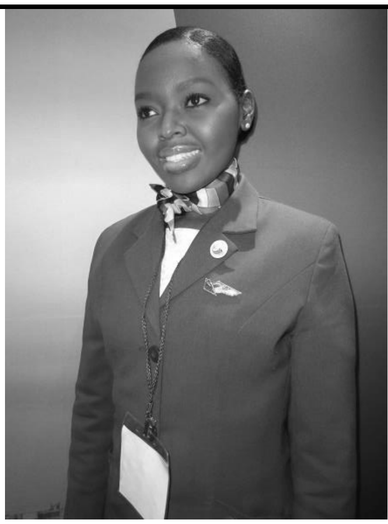
Kom saam met ons vir:

- ❖ Vol / halfdag townshiptoer
- ❖ Huisverblyf
- ❖ Afrika kralewerkervaring
- ❖ Die beste in Afrika spyseniering

Pryse beskikbaar op versoek

Kontak: Tembisa

☎041 484 1234 of 081 234 5678
✉tembisa123@gmail.com



Nombulelo werk vir SAA as ŉ lugwaardin. Sy het haar loopbaan begin deur op plaaslike vlugte te werk en werk tans op internasionale roetes. Sy werk lang ure maar is versot op haar werk.

SOUTH AFRICAN AIRWAYS

7.5.1 Thembisa kan as ŉ entrepreneur beskou word.

Verduidelik die term "*entrepreneu*r". (2)

7.5.2 Identifiseer EEN karaktereienskap wat ŉ entrepreneur moet hê, om te verseker dat hy/sy ŉ sukses van ŉ besigheid maak. (2)

7.5.3 Lys EEN entrepreneursgeleentheid wat Thembisa geïdentifiseer het, wat daartoe sal bydra om ŉ sukses van haar besigheid te maak. (1)

7.5.4 Identifiseer die toerisme-sektor waarin Nombulelo werk. (1)

7.5.5 Nombulelo moet seker persoonlikheidskenmerke hê ten einde ŉ sukses van haar loopbaan te maak.

Lys TWEE persoonlikheidskenmerke wat sy moet hê om haar in haar beroep te help. (2 x 1) (2)

7.5.6 Identifiseer TWEE vaardighede wat Nombulelo nodig sal hê om ŉ suksesvolle lugwaardin te wees. (2 x 1) (2)

[10]

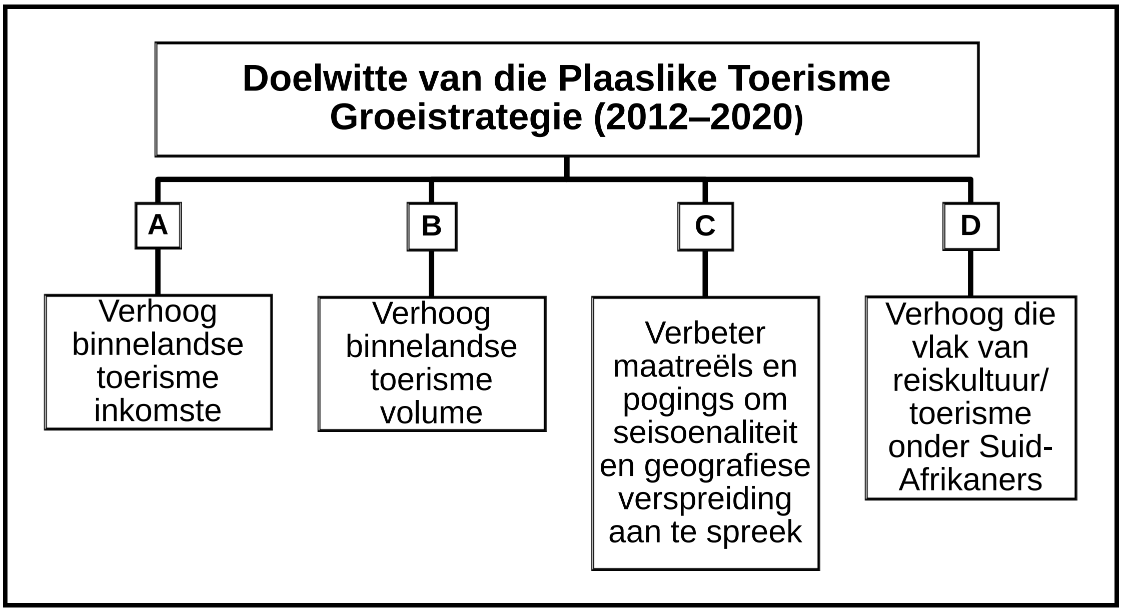
TOTAAL AFDELING D: 50

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

VRAAG 8

8.1 Die onderstaande diagram handel oor die hoofdoelwitte genommer **A** tot **D** van die Plaaslike Toerisme Groeistrategie (2012–2020).

Onder aan die diagram is aksiestappe wat deur die Nasionale Departement van Toerisme geïdentifiseer is om hierdie doelwitte te verwesenlik. By watter doelwit pas elke aksiestap? Skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (8.1.1–8.1.4), byvoorbeeld 8.1.5 E.



8.1.1 Stel bekostigbare toerisme produkte bekend om die getal plaaslike toerisme reise te verhoog. (2)

8.1.2 Ontwikkel en stel toerisme bewustheid-opvoedkundige programme bekend om sodoende begrip aangaande toerisme en waardering daarvan te kweek. (2)

8.1.3 ŉ Verbeterde vlak van binnelandse toerisme bemarking deur provinsiale bemarkingskantore in ander provinsies op te rig, om sodoende interprovinsiale vennootskappe en kruisverkope aan te moedig. (2)

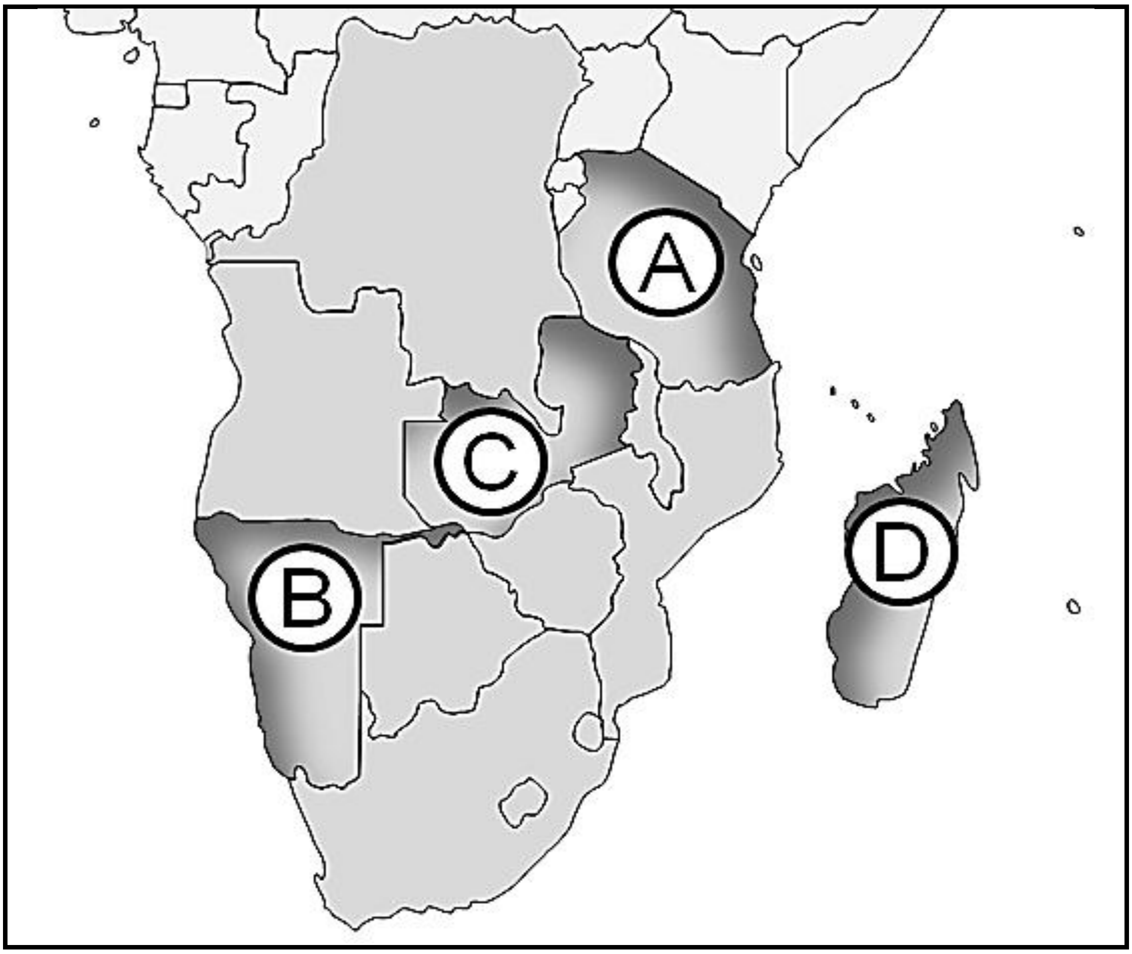
8.1.4 Moedig die verbetering van besienswaardighede, werksverrigting en aanbiedinge aan, om die gebruik van toerismefasiliteite te verhoog. Verseker dat daar voldoende voorraad van produkte, sowel as dienste vir elke marksegment is. (2)

8.2 Op 2 Mei 2012 het SA Toerisme 'n nuwe binnelandse bemarkingsveldtog met die slagspreuk "Whatever you are looking for, it's right here" /"Waarna jy soek, is net hier." van stapel gestuur. Die doel van hierdie bemarkingsveldtog is om Suid-Afrikaners aan te moedig om in hul eie land te reis. Dit sal die vyf binnelandse toerisme verbruikersegmente spesifiek teiken.

8.2.1 Noem die nuwe binnelandse bemarkingsveldtog wat deur SA Toerisme geloods is. (1)

8.2.2 Lys enige TWEE binnelandse toerisme marksegmente en verduidelik kortliks elkeen se voorkeur tipe vakansie of spesiale aanbieding wat hul sal motiveer om in Suid-Afrika te reis. (2 x 2) (4)

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



8.3.1 Gee die naam van die hoofstad van die land gemerk **A**. (1)

8.3.2 Skryf die letter en naam van die land wat toeriste besoek, indien hulle by die grenspos in die stad Antananarivo arriveer, neer. (2 x 1) (2)

8.3.3 Skryf die letter en die naam van die land neer wat oos van Angola geleë is. (2 x 1) (2)

Kopiereg voorbehou

8.4 Lees die RETOSA uittreksel en beantwoord die vrae.

> "Hoe meer ons van mekaar se toerismeprodukte en erfenis weet, hoe beter sal ons in staat wees om mekaar te bemark, wat uiteindelik tot verbeterde toerisme tussen lidlande sal lei."
>
> [RETOSA Uitvoerende direkteur, Francis Mfune]

8.4.1 Noem die inter-regeringsorganisasie waarna mnr. Mfune in die uittreksel verwys. (1)

8.4.2 Verduidelik die verband tussen RETOSA en die organisasie waarna in VRAAG 8.4.1 verwys is. (2)

8.4.3 Skryf 'n paragraaf waarin jy TWEE ekonomiese voordele vir Suid-Afrika om streekstoerisme te verhoog bespreek. (2 x 2) (4)

[25]

VRAAG 9

9.1 Gebruik die voorstellings om die onderstaande vrae te beantwoord.

9.1.1 Die kulture van die persone in die foto's gemerk **A** en **B**, is nou met hul onderskeie gelowe verbind.

Gee EEN term om elke foto gemerk **A** en **B,** wat gebruik word om die toelaatbare kosse van elke kulturele groep volgens hul godsdienstige voedselwette te beskryf. (2 x 1) (2)

9.1.2 Bespreek VIER voordele vir die Suid-Afrikaanse Toerismebedryf indien 'n toerisme-instansie sy werkers aanmoedig om meer bewus en sensitief te wees teenoor buitelandse toeriste se kulturele- en godsdienstige verskille. (4 x 1) (4)

9.2 Bestudeer die onderstaande dienslewering voorstellings en beantwoord die vrae.

9.2.1 Stel TWEE voorbeelde van swak dienslewering voor, wat moontlik tot die leë tafels en stelling soos in prent **A** gemerk, bygedra het. (2 x 1) (2)

9.2.2 Die kelner in die restaurant gemerk **B** is opgelei om mondelinge kliënteklagtes te hanteer. Eerstens luister hy deeglik en met aandag na wat die kliënt sê.

(a) Wat is die volgende stap wat die kelner moet volg? (1)

(b) Gee TWEE redes waarom hierdie stap baie belangrik is wanneer mondelinge kliënteklagtes hanteer word. (2 x 1) (2)

9.2.3 Bespreek die waarde van span en medewerkerbeoordelings as 'n manier om gehaltediens in 'n restaurant te lewer en te handhaaf. (2 x 2) (4)

[15]

TOTAAL AFDELING E: 40
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou