



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 11

NOVEMBER 2012

TOERISME

PUNTE: 200

TYD: 3 uur



Hierdie vraestel bestaan uit 19 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies noukeurig voordat die vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.
2. AL die vrae in AFDELING A, B, C, D en E is VERPLIGTEND.
3. Begin ELKE vraag op 'n NUWE bladsy.
4. Die volgende tabel is 'n riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling in te deel.

AFDELING A	KORTVRAE	40 punte	20 minute
AFDELING B	TOERISME AS 'n INEENGESKAKELDE STELSEL	40 punte	40 minute
AFDELING C	VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME	40 punte	40 minute
AFDELING D	TOERISME- AARDRYKSKUNDE, AANTREKLIKHEDE EN REISNEIGINGS	50 punte	50 minute
AFDELING E	KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE	30 punte	30 minute

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

1.1 In elk van die volgende vrae word vier opsies as moontlike antwoorde gegee. Kies die antwoord en skryf die letter (A – D) langs die vraagnommer (1.1.1 – 1.1.20) neer, bv. 1.1.10 E in die ANTWOORDEBOEK.

1.1.1 Die hoofokus is op omgewingkwessies wat die voorkoming van die verlies van spesies, die beskerming van eko-toerisme, bewaring van natuurlike omgewing en die bevordering van volhoubare praktyke binne die besigheid insluit.

- A WTTC
- B WWF
- C WHO
- D CITES

1.1.2 Die volgende is betalingsmetode(s) wat deur toeriste gebruik word om vir dienste en produkte te betaal wat deur die toerisme bedryf verkoop word.

- A Internetbetalings
- B Selfoonbetalings
- C Kredietkaarte
- D Al die bogenoemde

1.1.3 'n Vroulike toeris van Australië het in dié rivier geval na 'n mislukte rekbrugsprong (bungee jump) in Zimbabwe.

- A Zambezirivier.
- B Sondagsrivier.
- C Groot Visrivier.
- D Orangerivier.

1.1.4 In 2011, was ... as een van die top wonders van die wêreld aangewys.

- A Robbeneiland
- B Ushaka Marine
- C Tafelberg
- D Tuinroete

1.1.5 Die nasionale sokkerspan wat Suid-Afrika in die 2012-Londen Olimpiese Spele verteenwoordig het.

- A Bafana Bafana
- B Banyana Banyana
- C Amajita
- D Proteas

- 1.1.6 Hierdie Afrika-land het die Afrika-beker van Nasies in 2012 gewen.
- A Ghana
 - B Ivoorkus
 - C Zambië
 - D Mali
- 1.1.7 Die wêreld se hoogste rekbrugspring (bungee jump) is in hierdie Oos-Kaapse dorp geleë.
- A Oos-Londen
 - B Tsitsikamma
 - C Port St. Johns
 - D Mbizana
- 1.1.8 Die byeenkoms wat in Mangaung op die 8^{ste} van Januarie 2012 gehou was, het 'n groot aantal toeriste na die streek gelok.
- A MACUFE
 - B Lesedi Kulturele fees
 - C ANC Eeufeesvieringe
 - D Umkhosi Womhlanga
- 1.1.9 Toerisme dienste kan nie fisies aangeraak, gesien of huis toe geneem word nie. Dit beteken hulle is ...
- A tasbaar.
 - B onopmerkbaar.
 - C onbelangrik.
 - D ontasbaar.
- 1.1.10 'n Element wat 'n produk of diens verskillend maak van 'n ander.
- A Universele SB
 - B Spesiale Geïnteresseerde Toerisme (SIT)
 - C Internet Diensverskaffer (ISP)
 - D Unieke verkoospunt (USP)
- 1.1.11 ... vind plaas wanneer 'n groot aantal toeriste 'n sekere plek of besienswaardighede op dieselfde tyd, gewoonlik oor 'n kort periode besoek.
- A Binnelandse Toerisme
 - B Seks Toerisme
 - C Eko-Toerisme
 - D Massa Toerisme

- 1.1.12 Hierdie tegnologie maak dit moontlik vir besighede om van aangesig tot aangesig met ander besighede, hul werknemers en kliënte van regoor die wêreld te kommunikeer.
- A Video-konferensie
 - B Telefoon
 - C Internet
 - D Telekonferensie
- 1.1.13 Voorsien die regering en besighede met statistiek oor toerisme en ander sektore van die ekonomie, byvoorbeeld, hoeveel mense ons land besoek het, hoe lank hulle gebly het, en waar hulle vandaan kom.
- A CATHSSETA
 - B RDMOs
 - C STATS SA
 - D VNWTO
- 1.1.14 Die *Sho't Left-veldtog* is 'n strategie wat ... bevorder.
- A Internasionale toerisme
 - B Binnelandse toerisme
 - C Beide A en B
 - D Geeneen van die bogenoemde
- 1.1.15 Die volgende is nadele van toerisme, behalwe ...
- A toerisme lei tot opeenhoping en oorbevolking.
 - B baie toeriste kan agteruitgang en erosie veroorsaak.
 - C toerisme wat aanleiding gegee het tot die oorkommersialisering van kulture wat ongesond is.
 - D die bevordering van die vermenigvuldigingseffek.
- 1.1.16 Die naam van hierdie lughawe was verander na die OR Tambo Internasionale Lughawe.
- A Kaapstad Internasionaal
 - B Johannesburg Internasionaal
 - C Durban Internasionaal
 - D Bloemfontein Lughawe
- 1.1.17 Die bemarkingsmengsel wat gebruik word vir die bemarking van 'n nuwe produk in 'n streek, verwys na ...
- A openbare verhoudings, produk, plek en prys.
 - B promosie, openbare verhoudings, plek en prys.
 - C promosie, produk, plek en prys.
 - D promosie, produk, prys en openbare verhoudings.

- 1.1.18 'n Passasier wat op 'n intermediêre punt geland het, gewoonlik om van vlugte te verander en dan sy vlug op 'n aansluitingsvlug voortsit.
- A Transito
 - B Ambassade
 - C Visa
 - D Doeane-regte
- 1.1.19 'n Sterk afkeer of vrees van die mense uit ander lande.
- A Haat
 - B Haatsspraak
 - C Xenofobie
 - D Diskriminasie
- 1.1.20 'n Verskeidenheid van plante en diere in 'n spesifieke gebied.
- A Biosfeer
 - B Inheemse
 - C Rooi data
 - D Biodiversiteit
- (20 x 1) (20)
- 1.2 Kies die korrekte woord (e) uit die wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die korrekte woord (e) langs die vraagnommer (1.2.1 – 1.2.5).
- 1.2.1 Die (Namib Visrivier canyon/woestyn) ontvang geen reën nie, maar net genoeg vog vanaf die see mis om 'n paar ongewone plante en diere te ondersteun.
- 1.2.2 Die (Okavango Delta/Lake Victoria Delta) is die grootste binnelandse delta in die wêreld met sy unieke strandmere en riet-vervlegte waterweë.
- 1.2.3 Die (Victoria Watervalle/Hwunge Nasionale Park) word beskou as een van die wêreld se grootste natuurlike wonders.
- 1.2.4 (Lake Victoria/Lake Tanganyika) is die langste en tweede diepste meer in die wêreld.
- 1.2.5 Op sowat 5 895 m bo seevlak is (Rwenzori/Kilimanjaro) die hoogste berg in Afrika.
- (5 x 1) (5)

- 1.3 Pas die LOGO in KOLOM A met die rol van die organisasies wat die LOGO verteenwoordig. Skryf slegs die letter wat die korrekte antwoord voorstel, langs die ooreenstemmende nommer byvoorbeeld 1.3.1 A.

NR.	KOLOM A (LOGO)	LETTER	ROL/FUNKSIE
1.3.1		A	'n Nie-winsgewende organisasie wat die belange van die Suid-Afrikaanse reisagente verteenwoordig
1.3.2		B	'n Nie-winsgewende organisasie wat volhoubare toerisme ontwikkeling aanmoedig. Dit ondersteun en publiseer billike en verantwoordelike sakepraktyke wat deur SA toerisme ondernemings gepraktiseer word
1.3.3		C	'n Nie-winsgewende vereniging wat KMMO's (SMME) groei bevorder. Dit is toegewy om meer inligting aan entrepreneurs te verskaf wat hulle eie besighede in die toerisme bedryf wil begin
1.3.4		D	Verantwoordelik vir die onafhanklike gradering van toerisme-instellings
1.3.5		E	Amptelike oorkoepelende organisasie en die stem van die sakesektor wat betrokke is in die toerisme-industrie
		F	'n Handelsorganisasie wat Suider-Afrika se gekombineerde voertuig verhuring-ooreenkomste bestuur

- 1.4 Kies 'n term uit die onderstaande lys wat die beste deur die stelling (1.4.1 – 1.4.5) beskryf word.

Boikot, Blybeurt, Gelyke indienseneming, Skofwerk, SETA, Vermenigvuldigingseffek, Regulerings Owerhede (Liggaam) en Terugkerende besigheid

- 1.4.1 'n Toename in toeristegetalle kan ook aanleiding gee tot groei in die ekonomie buite die toerisme-bedryf
- 1.4.2 Sektorale Onderwys en Opleidingsoutoriteit
- 1.4.3 'n Werkspraktyk wat ontwerp is om gebruik te maak van die 24 uur per dag
- 1.4.4 'n Organisasie wat reëls maak om te verseker dat daar aan die nodige standaarde in die bedryf voldoen word
- 1.4.5 'n Beleid of program wat voordele aan 'n groep mense, waarteen daar voorheen gediskrimineer was, verskaf word met die doelwit op die skepping van 'n meer regverdigde samelewing
- (5 x 1) (5)
- 1.5 Bestudeer die verskillende vorme van lyftaal uit die onderstaande lys en klassifiseer elk as óf as “oop” óf “geslote”.

Tabuleer jou antwoord soos volg:

Oogkontak; kop af; gesigsuitdrukking; gebare; gevoude arms

Oop	Toe

(5 x 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: TOERISME AS 'N INEENGESKAKELDE STELSEL**VRAAG 2****KwaZulu-Natal Toerisme Service Excellence Awards**

Toerisme is 'n komplekse dienstesektor, omdat dit probeer om mense se drome te vervul. Dit is 'n kombinasie van verblyf, attraksies, vervoer, reis-en-bestemmings organisasies. Nie baie diensverskaffers besef dat tevrede verbruikers ambassadeurs vir die bestemming word nie, en beveel dit aan vriende en familie, en dat dit aanleiding gee tot herhaalde besoeke. Die toerisme sektor word beskou as 'n belangrike ekonomiese mag en die skepper van werkseleenthede. Maar as KwaZulu-Natal die leiding moet neem, moet gehalte gasvryheid, entrepreneurskap en uitnemendheid aangemoedig en vergoed word. Dit is om hierdie rede dat Toerisme KwaZulu-Natal, in 2002, die aansporingstoekenningsprogram geïnisieer het, in 'n poging om die algehele dienslewering van toerisme diensverskaffers in die provinsie te verbeter. Hierdie projek het gekulmineer in die stigting van die eerste "Zulu Kingdom Service Excellence Awards" seremonie wat gedurende Maart 2003 in Durban gehou was.

Toerisme KwaZulu-Natal se jaarlikse Service Excellence Awards het 'n vername geleentheid op die provinsiale toerisme-kalender geword. In 2009, het TKZN voortgegaan om saam met sleutel rolspelers in die sektor vennootskappe te sluit, insluitende die Toerisme Graderingsraad van Suid-Afrika (TGCSA), FEDHASA, Chaine Des Rotisseur, SATSA en SAACI. Inskrywings was ontvang van beide gevestigde en opkomende besighede. 'n Paneel van beoordelaars wat verskillende sektore verteenwoordig – insluitende die Toerisme Graderingsraad van Suid-Afrika, SATSA en FEDHASA het die inskrywings beoordeel wat aansienlik hoër was as in die vorige jare (85 in 2008 en 92 in 2009). Die restaurant verteenwoordiger, die Chaine Des Rotisseur, het die restaurant kategorie beoordeel. Vir die eerste keer het die beoordelingspaneel 'n media verteenwoordiger, Advokaat Robin Sewlal, Vereniging Direkteur: Joernalistiek, Durban Universiteit van Tegnologie (DUT) ingesluit.

[Vry vertaal en aangepas uit: www.zulukingdom.com]

- 2.1 2.1.1 Haal 'n sin (of deel van 'n sin aan) wat suggereer dat tevrede kliënte 'n positiewe mondelingse advertensie (WOM) aan besighede bied. (2)
- 2.1.2 Gee DRIE voordele van uitmuntende diens wat Toerisme KwaZulu-Natal aangemoedig het om hierdie toekennings te inisieer. (3 x 2) (6)

- 2.1.3 Gee VIER moontlike negatiewe gevolge van swak dienslewering wat die provinsie van KwaZulu-Natal probeer vermy. (4 x 2) (8)
- 2.1.4 Noem die VIER sleutel rolspelers wat in 2009 'n vennootskap met TKZN in hierdie projek aangegaan het. (4)
- 2.1.5 Identifiseer die slagspreuk van hierdie projek. (1)
- 2.1.6 Beskryf DRIE oogmerke of doelwitte van hierdie toekennings. (3 x 2) (6)
- 2.1.7 Skryf die volgende afkortings/akronieme voluit:
- (a) FEDHASA
- (b) SAACI (2 x 1) (2)
- [29]**

VRAAG 3

- 3.1 Om in die toerisme industrie te werk, beteken dit dat die werknemer oor sekere persoonlike eienskappe, kern-en-beroepsvaardighede moet beskik.

Gee 'n oorsig (beskrywing) van die ideale persoonlike eienskappe, kern-vaardighede en beroepsvaardighede wat die volgende persone moet beskik:

- 3.1.1 Toergids
- 3.1.2 Reiskonsultant
- 3.1.3 Restaurant kelner

Tabuleer jou antwoord soos volg:

NR.	WERKNEMER	PERSOONLIKE EIENSKAP	KERN-VAARDIGHEID	BEROEPS-VAARDIGHEID
3.1.1	Toergids			
3.1.2	Reis konsultant			
3.1.3	Restaurant kelner			

(3 x 3) (9)

- 3.2 Die meeste toerisme besighede gebruik BROSJURES om hul besighede te bemark.

Beskryf 'n brosjure.

(2)
[11]

TOTAAL AFDELING B: 40

AFDELING C: VOLHOUBARE- EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 4

- 4.1 Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat daarop gebaseer is.

Coffee Shack se betrokkenheid by die ontwikkeling van ons gemeenskappe



Die Transkei, tuiste van die Xhosa-mense, is die enigste deel van die land wat nog steeds deur stamowerhede regeer word, en waar die meeste van die streek se inwoners nog steeds 'n tradisionele leefstyl handhaaf. Talle besoekers het gesê dat dit voel soos die “Werklike Afrika” soos hulle gedink dit sou wees – hutte op die heuwels en waar persoonlike rykdom steeds gemeet word aan die aantal koeie wat 'n persoon besit, en waar jongmense die rituele inisiasie in manlikheid ondergaan.

Die Xhosa-mense leef hul tradisionele manier, met die outydse stamsisteem nog steeds in plek. Die Transkei is die enigste plek in Suid-Afrika waar die gesag van die stam-stelsel nog in plek is. Die mense woon in grasdak modder-baksteenhutte wat verstrooid lê oor die heuwels, sonder lopende water of elektrisiteit, en maak hoofsaaklik 'n bestaan deur die kweek van mielies. Kulturele toere is die beste manier om regtig te sien hoe die Xhosa mense leef. 'n Plaaslike gids neem jou na sy dorpie in die heuwels, waar jy die dag-tot-dag lewe van sy mense kan ervaar. Jy besoek 'n kruiedokter, 'n tradisionele geneser (sangoma) en mag dalk die kans kry om met 'n *abaKwetha* (jong seuns wat die rituele seremonie van manlikheid ondergaan) te praat. Geniet 'n tradisionele middagete en drink tuisgebroude drankies in die plaaslike sjebeen (ongelisensieerde kroeg). Die Xhosa mense hou daarvan om te sing, en 'n wye verskeidenheid van acapella en godsdienstige kore tree gereeld op by die Coffee Shack. Onder die groepe wat optree is die Phandalwazi gemeenskap-koor, die Peace Brothers, Black Mambazo, die Amatombazana en die Bomvana Mamas.

Ons was uitgenooi deur ons Hoofman, Jongikaya, om elke Vrydagaand, 'n tradisionele ete, sang en dans vertonings by te woon. Dit is die hoogtepunt van baie mense se verblyf, en van die besoekers word aangemoedig om deel te neem aan die dansery. Die ete word afgewas met *umqomboti* (tradisionele Afrika bier). Coffee Shack is baie bedrywig in die plaaslike gemeenskap. Ons voormalige eienaar, die ontslape Deryck Lang, was verantwoordelik vir die bou van baie skole en klinieke in ons onmiddellike omgewing.

[Vry vertaal en aangepas uit *Umtata Fever*, Januarie 2012]

- 4.1 4.1.1 Gee die naam van die gasheergemeenskap waarin die Coffee Shack toerisme ontwikkeling bestaan. (1)
- 4.1.2 Verduidelik wat die besoekers met die “Werklike Afrika” bedoel. (3 x 1) (3)
- 4.1.3 Noem die mees gewilde toer in hierdie gebied. (1)
- 4.1.4 Uit die uittreksel, noem VIER aktiwiteite waarin die toeriste kan deelneem gedurende hul verblyf by Coffee Shack. (4 x 2) (8)
- 4.1.5 Bewys, uit die uittreksel, hoe Coffee Shack die omgewing respekteer, sosiale geregtigheid en ekonomiese ontwikkeling bevorder. (2 x 2) (4)
- 4.1.6 Maak voorstelle aan die bestuur van Coffee Shack wat hulle kan doen om die voordele van hul aktiwiteite aan die plaaslike gemeenskappe kan oordra. (3 x 2) (6)
- [23]**

VRAAG 5

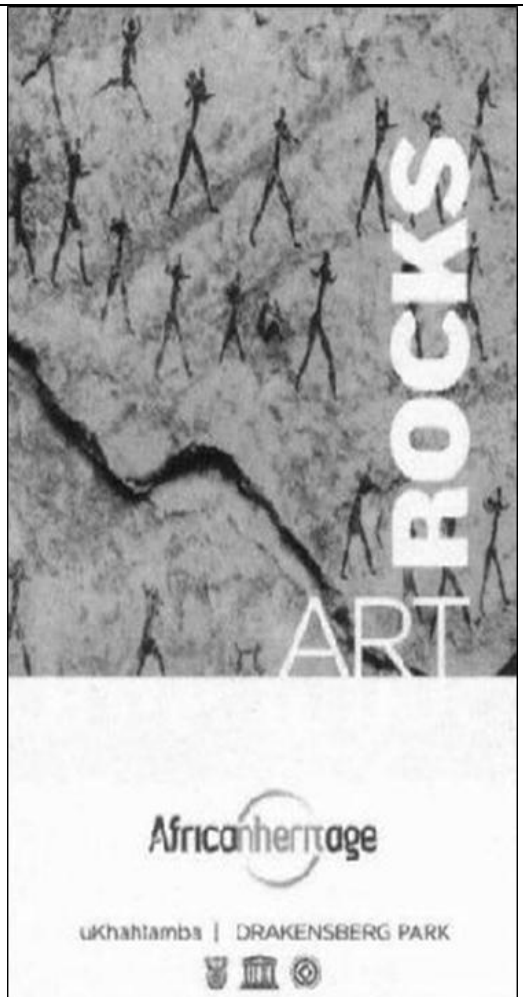
- 5.1 Lees die onderstaande uittreksel en beantwoord die vrae wat volg.

UNESCO is 'n organisasie binne die Verenigde Nasies Organisasie. Die hoofdoel is om wêrelderfenis-status aan gebiede te gee wat ryk is aan kulturele erfenis en om dit te beskerm en te bewaar vir die nageslag.

Wanneer UNESCO wêrelderfenis-status aan 'n gebied gee, is daar positiewe gevolge vir die toerisme bedryf in die streek omdat dit meer toeriste na die gebied lok en verseker dat die gebied bewaar en beskerm word.

Wat die konsep van wêrelderfenis-status so buitengewoon maak, is sy universele toepassing. Wêrelderfenis-terreine behoort aan die hele mensdom, ongeag die grond-gebied waarop hulle geleë is.

Kulturele erfenis is ons nalatenskap van die verlede, hoe ons vandag lewe, en wat ons aan die nageslag oordra.



- 5.1.1 (a) Skryf UNESCO volledig uit. (2)
- (b) Noem TWEE doelwitte van UNESCO. (2 x 1) (2)
- 5.1.2 Meld DRIE voordele van Wêrelderfenis-terreine. (3 x 2) (6)
- 5.1.3 Definieer die volgende begrippe:
- (a) Erfenis (2)
- (b) Diversiteit (2)
- 5.1.4 Gee die naam van die Wêrelderfenis-terrein wat in die uittreksel uitgebeeld word. (1)
- 5.1.5 Daar is ongeveer 788 Wêrelderfenis-terreine dwarsoor die wêreld; agt van hierdie terreine is in Suid-Afrika. Vir elk van die volgende Wêrelderfenis-terreine in Suid-Afrika, gee die naam van die provinsie waar die terrein geleë is.
- (a) Wieg van die mensdom "Cradle of Human Kind" (1)
- (b) St. Lucia Vleiland Park (Isimangaliso) (1)
- [17]**

TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D: TOERISME AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE en REISNEIGINGS

VRAAG 6

- 6.1 Bestudeer die twee uittreksels hieronder en beantwoord die vrae wat daarop gebaseer is.

Whazzz-up Summa 2011!?

Kaapstad en die Wes-Kaap	Durban en KwaZulu-Natal
 <p>Meer as die helfte van Toerisme Kaapstad verwag dat hierdie feesseisoen beter as verlede jaar gaan wees. Besoekersgetalle na die gewilde bestemming het gedurende die jaar bestendig gebly en effens gestyg in November, aldus Toerisme Kaapstad se kommunikasie bestuurder, Skye Grove. Kaapstad se somerseisoen het amptelik hierdie week begin en die moederstad lok groot getalle buitelandse toeriste elke jaar.</p> <p>Groove sê: “Baie faktore het bygedra tot die wêreldwye afname in toerisme statistiek wat ons die afgelope paar jaar gesien het. Maar, die aanduidings is daar dat daar tekens is van herstel na die wêreldwye resessie.”</p>	 <p>Die ooskus verwag ’n “groot Kersfees”, volgens Gerhard Patzer, die voorsitter van die Vereniging vir Suid-Afrikaanse Gasvryheidsorganisasie. “Besprekings vir Kersfees is alreeds met 10% tot 20% op in vergelyking met verlede jaar. KwaZulu-Natal is eintlik die besigste binnelandse vakansiebestemming in die hele land,” sê Patzer.</p> <p>“Die meeste van die provinsie se hotelle op die suidkus bereik hul kapasiteit. Daar is steeds kamers beskikbaar langs die strand, maar hulle raak vinnig vol,” sê Patzer.</p> <p>Die eThekweni munisipaliteit het ’n Feesseisoen Komitee (Fesmac) op die been gebring vir die eerste groot toestroming wat die komende naweek verwag word. Die Fesmac-span sal verseker dat veiligheidsplanne en ander logistieke aspekte hierdie feesseisoen in plek sal wees. Ons metro-polisie sal ook gereelde patrollies op hul splinternuwe eko-fietse doen.”</p>

[Vry vertaal en aangepas uit: *City Press*, 18 Desember 2011]

- 6.1.1 Lewer kommentaar oor die besoek tendense tussen die twee stede (Kaapstad en Durban) gedurende hierdie tyd van die jaar. (1 + 1) (2)
- 6.1.2 “Kaapstad lok meer inkomende internasionale toeriste, terwyl Durban hoofsaaklik binnelandse toeriste lok.” Ondersteun hierdie standpunt met verwysing na relevante verklarings uit die uittreksel. (3 x 1) (3)
- 6.1.3 (a) Verskaf TWEE redes waarom Durban aantreklik is vir hoofsaaklik binnelandse toeriste. (2 x 2) (4)
- (b) Stel TWEE redes voor waarom inkomende internasionale toeriste Kaapstad bo Durban verkies. (2 x 2) (4)
- 6.1.4 Gee bewyse dat die eThekweni munisipaliteit besorg is oor die veiligheid van hul besoekers. (4)

6.2 Lees die onderstaande inligting en bestudeer die vlugrooster/skedule om die onderstaande vrae te beantwoord.

’n Paartjie van Mbizana, Avuyile en Sipokazi, reis vanaf Johannesburg na Kaapstad gedurende hul toer deur Suid-Afrika. Hulle wil Donderdagmiddag op ’n Mango vlug vlieg. Voordat hulle die kaartjie bespreek, het hulle die volgende gesprek: Avuyile: “Kyk na die pryse van die Mango flex kaartjies, veral gedurende die hoë aanvraag datums. Hulle is soms goedkoper as Mango se normale vlugpryse.” Sipokazi: “Dit gaan nie net oor die prys nie. Gerief tel ook”.

Johannesburg to Cape Town					
Departing: 20/11/08 Thursday					
Departure	Arrival	Flight No.	Mango Plus	Mango Flex	Normal Price
05h55	08h10	JE123	<input checked="" type="radio"/> R 816.00	<input type="radio"/> R 704.00	<input type="radio"/> R 707.00
08h25	10h40	JE135	<input type="radio"/> R 816.00	<input type="radio"/> R 704.00	<input type="radio"/> R 770.00
11h30	13h35	JE143	<input type="radio"/> R 816.00	<input type="radio"/> R 704.00	<input type="radio"/> R 786.00
16h50	19h05	JE161	<input type="radio"/> R 816.00	<input type="radio"/> R 704.00	<input type="radio"/> R 850.00
18h15	20h25	JE171	<input type="radio"/> R 816.00	<input type="radio"/> R 704.00	<input type="radio"/> R 978.00
20h40	22h55	JE181	<input type="radio"/> R 816.00	<input type="radio"/> R 704.00	<input type="radio"/> R 985.00

- 6.2.1 Meld of hierdie ’n binnelandse- of internasionale vlug is. (1)
- 6.2.2 Verskaf die datum, vertrektyd en dag van die eerste vlug vanaf Johannesburg na Kaapstad. (3)
- 6.2.3 Afgesien van goedkoop pryse, verskaf ’n ander diens/voordeel wat passasiers op hul vlug kan geniet. (1)
- 6.2.4 Verduidelik hoe ’n groot aanvraag na kaartjies die prys kan beïnvloed. (2)

6.2.5 Beide Johannesburg en Kaapstad is poorte na Suid-Afrika. Daar is nog baie ander poorte na hierdie land.

(a) Definieer die term "poort". (3)

(b) Noem DRIE tipe poorte na 'n land. (3 x 1) (3)

6.3 Beskryf kortliks elk van die volgende ikone van die wêreld. (Noem slegs DRIE feite ten opsigte van elkeen.)

6.3.1 Tafelberg



(3)

6.3.2 Die Piramides



(3)

6.3.3 Sydney-Operahuis



(3)

- 6.4 Gebruik die wisselkoers tabel hieronder om die vrae wat daarop gebaseer is, te beantwoord.

GELDEENHEID	WISSELKOERS 2012
VSA	R7,67
POND STERLING	R12,16
EURO	R10,50

- 6.4.1 'n Voortreflike diensuitnemende pryswenner van die Oos-Kaap, was die wenner van 'n aansporingsreis na Londen, ter waarde van R40 000,00 vir homself en sy familie. Bereken die waarde daarvan in Pond Sterling. (3)
- 6.4.2 'n Jong entrepreneur, Emyoli Zindela, reis na Duitsland om produkte ter waarde van EU€ 10 000,00 te koop. Bereken die waarde van die produkte in Suid-Afrikaanse rand. (4)
- 6.4.3 Noem VIER plekke waarheen buitelandse toeriste kan gaan om hul buitelandse valuta vir plaaslike Suid-Afrikaanse rand (ZAR) om te ruil of te wissel. (4)

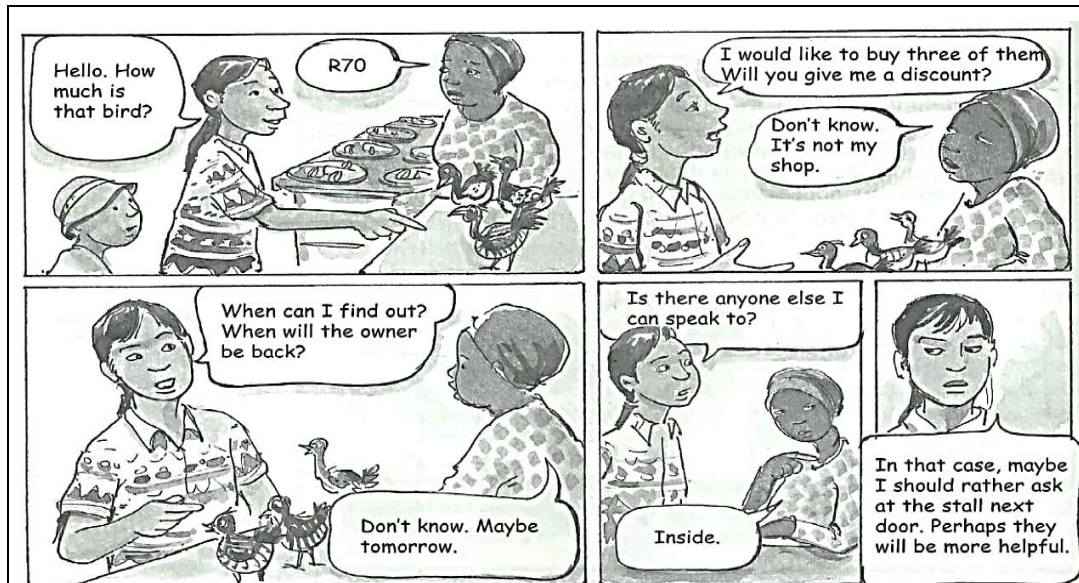
[11]

TOTAAL AFDELING D: 50

AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE

VRAAG 7

7.1 Bestudeer die volgende spotprente en beantwoord die vrae wat daarop gebaseer is.



- 7.1.1 Evalueer die kommunikasie-optrede wat deur die werknemer /personeelid in die spotprent vertoon word. Dui aan of dit professioneel is of nie (onprofessioneel). (1)
- 7.1.2 Gee TWEE redes vir jou antwoord in VRAAG 7.1.1. (2)
- 7.1.3 Adviseer die bestuurder van hierdie stalletjie hoe om die probleem reg te stel. (2)
- 7.1.4 Haal aan van EEN raampie van die spotprent wat daarop dui dat die stalletjie besigheid (kliënte) verloor. (2)

7.2 Sommige kliënte sal dit gepas vind om by die bestuurder van die besigheid te kla oor hierdie tipe gedrag.

- 7.2.1 (a) Stel die beste manier voor hoe om by die bestuurder oor hierdie gedrag te kla. (1)
- (b) Verskaf DRIE voordele van die gekose metode. (3 x 2) (6)
- 7.2.2 Stel voor hoe die werkgewer in hierdie situasie kan verseker dat die werknemer 'n meer professionele beeld van die besigheid kan vertoon. (2 x 2) (4)

VRAAG 8

8.1 Bestudeer die spotprent hieronder en beantwoord die vrae wat daarop gebaseer is.



8.1.1 Beskryf die beeld wat die werknemer in die spotprent oor homself as werker in die toerismebedryf uitbeeld. Verwys na VIER indrukke. (4 x 2) (8)

8.1.2 Noem EEN persoonlike eienskap wat hierdie werknemer waarskynlik het. (1)

8.2 Die klinker I (i) bestaan nie in die woord "span" nie!

Met verwysing na spanwerk in die toerismebedryf, verduidelik die betekenis van hierdie stelling. (3) [12]

TOTAAL AFDELING E: 30

GROOTTOTAAL: 200