



Province of the  
**EASTERN CAPE**  
EDUCATION

**NASIONALE  
SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**SEPTEMBER 2015**

**TOERISME**

**PUNTE: 200**

**TYD: 3 uur**



---

Hierdie vraestel bestaan uit 28 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. Skryf netjies en leesbaar.
6. Die volgende tabel is 'n riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling in te deel.

AFDELING	VRAAG	ONDERWERP	PUNTE	TYD
<b>A</b>	1	Kortvrae	40 punte	20 minute
<b>B</b>	2	Kaartwerk en Toerbeplanning	50 punte	50 minute
	3	Buitelandse Valutaverhandeling		
<b>C</b>	4	Toerisme Attraksies	50 punte	50 minute
	5	Kultuur- en Erfenistoerisme		
	6	Bemaking		
<b>D</b>	7	Toerisme Sektore	30 punte	30 minute
	8	Volhoubare en Verantwoordelike Toerisme		
<b>E</b>	9	Plaaslike-, Streeks- en Internasionale Toerisme	30 punte	30 minute
	10	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 Watter EEN van die volgende is NIE 'n aanlynroetebeplanner, wat beskikbaar is om reisigers te help met die beplanning van hulle toer NIE?
- A Galileo GVS
  - B TomTom
  - C TripTik
  - D AAA.com
- 1.1.2 Watter EEN van die volgende onvoorsienbare omstandighede, wat die toerismebedryf van 'n land beïnvloed, kan as 'n natuurlike ramp beskou word?
- A Vlugvertragings
  - B Arbeidstaking in die land wat besoek word
  - C Aardbewings
  - D Globale resessie
- 1.1.3 'n Verpligte inenting wanneer daar na Zambië gereis word:
- A Hepatitis A
  - B Hondsdolheid
  - C Geelkoors
  - D Cholera
- 1.1.4 'n Suid-Afrikaanse verbruikerskou wat fokus op die promosie van plaaslike- en streeksreise, wat die natuur-, buitelewe- en avontuurreissegmente teiken:
- A Toerisme-Indaba
  - B Grahamstadfees
  - C Getaway-skou
  - D TBCSA
- 1.1.5 Die maksimum bedrag, in rand, wat 'n Suid-Afrikaanse burger wat oorsee reis, per jaar kan ruil vir buitelandse valuta:
- A R1 000 000
  - B R5 000
  - C R25 000
  - D R160 000

- 1.1.6 'n Suid-Afrikaanse Wêrelderfenisterrein wat voldoen aan die kriteria van UNESCO vir die behoud van belangrike en betekenisvolle habitats vir die bewaring van biologiese diversiteit:
- A Kruger Nasionale Park
  - B Kaapse Blommeryk
  - C Baviaanskloof Natuurreservaat
  - D Richtersveld Kulturele- en Botaniese Landskap
- 1.1.7 Wanneer doeane genader word, volg die rooiroete indien ...
- A jy niks het om te verklaar nie.
  - B jy nie enige goedere of geskenke namens iemand dra nie
  - C jy nie strokies van goedere wat jy oorsee gekoop het, gehou het nie.
  - D jy nie goedere binnebring wat jy gekoop het met die doel om te verkoop nie.
- 1.1.8 Toerismemarkte wat as minder aantreklik beskou word, maar tog maklik ontwikkel kan word, word ... genoem.
- A strategiese middelpunte
  - B dophou-markte
  - C beleggingsmarkte
  - D taktiese markte
- 1.1.9 Die tyd in New York in die somer indien dit 15:00 in Suid-Afrika is:
- A 21:00
  - B 09:00
  - C 22:00
  - D 08:00
- 1.1.10 Mense wat in die toerismebedryf werk en die S.A. Toerisme se aanlyn S.A. Spesialisopleidingsprogramme voltooi het, staan as ... bekend
- A fundi's
  - B bhuti's
  - C bahlobo's
  - D khwela's
- 1.1.11 Mekka, die heiligste stad van die Islamitiese geloof, is in ... geleë.
- A Turkye
  - B Saoedi-Arabië
  - C Jordanië
  - D Israel

- 1.1.12 'n Reisiger wissel ZAR 20 000 vir USD as die wisselkoerse soos volg is:

GELDEENHEID	BAK/BKK	BVK
Amerikaanse Dollar (USD)	10,49	10,82

Hoeveel USD sal hy ontvang?

- A \$209,80
  - B \$1 848,42
  - C \$216,80
  - D \$1 906,57
- 1.1.13 Identifiseer EEN van die volgende wat NIE 'n voorbeeld van korporatiewe identiteit is NIE.
- A Logo
  - B Maatskappywebwerf
  - C Maatskappyskryfbehoeftes
  - D Plakkate
- 1.1.14 Die evaluering van die effek van 'n toerisme-ontwikkeling of gebeurtenis op die omgewing staan as 'n ... bekend.
- A omgewingsimpakstudie
  - B omgewingsevalueringssimpak
  - C omgewingsimpak evaluering
  - D omgewingsevaluering assessering
- 1.1.15 Watter van die volgende is 'n BSEB-element?
- A Voorkeurverkryging
  - B Lekkasie
  - C Effektiewe bestuur van omgewingsimpakte
  - D Openbare deelname
- 1.1.16 'n Voordeel van kredietkaartgebruik as vorm van betaling tydens internasionale reis, is dit ...
- A is terugbetaalbaar indien dit gesteel word.
  - B word deur kleiner winkels en straatverkopers aanvaar.
  - C kan gebruik word vir groot betalings.
  - D verval nie.

- 1.1.17 Watter van die volgende is NIE 'n bemarkingsplatform om omgewings- en sosiaalbewuste toeriste te lok NIE?
- A [www.greenglobe.com](http://www.greenglobe.com)
  - B [responsibletravel.com](http://responsibletravel.com)
  - C [www.info.gov.za](http://www.info.gov.za)
  - D [www.fairtourismsa.org.za](http://www.fairtourismsa.org.za)
- 1.1.18 Die eerste twee stappe in die analise van kliënteterugvoering is:
- A Versamel die terugvoerdata en identifiseer die algemeenste klagtes
  - B Identifiseer die algemeenste klagtes en besluit op 'n plan van aksie
  - C Bestudeer die terugvoerdata en besluit op 'n plan van aksie
  - D Identifiseer die algemeenste klagtes en begin met die intervensieproses
- 1.1.19 'n Toeris van Australië besoek Suid-Afrika. Tydens sy besoek spandeer hy geld op verblyf, vervoer en aktiwiteite. Hierdie toeris dra by tot Suid-Afrika se ...
- A BSEB.
  - B ZAR.
  - C BBP.
  - D BVK.
- 1.1.20 Hierdie land word as 'n opkomende mark deur Suid-Afrikaanse toerisme beskou:
- A Verenigde Koninkryk
  - B China (Sjina)
  - C Verenigde State van Amerika
  - D Duitsland
- (20 x 1)      (20)

- 1.2 Kies 'n logo van 'n globale gebeurtenis in KOLOM B wat die beskrywing in KOLOM A die beste beskryf. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.2.6 F.

KOLOM A	KOLOM B
1.2.1 'n Groot internasionale multi-sport-gebeurtenis wat op sneeu en ys vierjaarliks plaasvind	A 
1.2.2 'n Jaarlikse <i>Grand Slam</i> wêreldgebeurtenis by die <i>All England Club</i> , waartydens toeskouers tradisioneel aarbeie en room eet	B 
1.2.3 Die oudste ultramarathon in die wêreld wat jaarliks bykans 20 000 deelnemers lok	C 
1.2.4 'n Jaarlikse internasionale sportgebeurtenis wat ongeveer drie weke duur en uit verskillende skofte bestaan	D 
1.2.5 Word elke vierde jaar in verskillende stede gehou. Hierdie multi-sport-gebeurtenis was voorheen as die <i>British Empire Games</i> bekend	E 

(5 x 1)

(5)

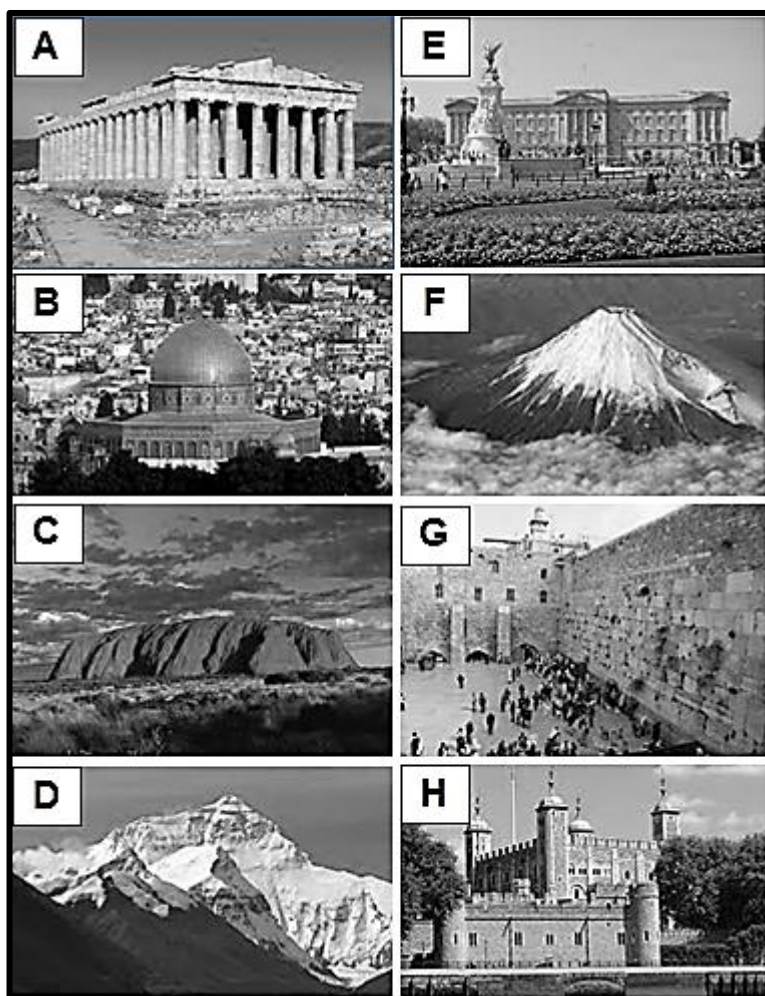
- 1.3 Kies 'n term uit die onderstaande lys wat die volgende beskrywings die beste beskryf. Skryf slegs die term langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

vermenigvuldigingseffek; wisselkoers; koopkrag van 'n geldeenheid;  
'n swak rand; vermenigvuldig; deel; wisselkoersskommeling;  
bruto binnelandse produk.

- 1.3.1 'n Sterk rand maak dit vir Suid-Afrikaanse reisigers bekostigbaar om oorsee te reis
- 1.3.2 Wanneer buitelandse valuta na rand omgeskakel word
- 1.3.3 'n Impak op die geldeenheid as gevolg van 'n politieke situasie in 'n land
- 1.3.4 Geld vloei deur die ekonomie en bevoordeel verskeie organisasies
- 1.3.5 Internasionale besoekers kan bekostig om meer tyd in Suid-Afrika deur te bring en sal meer geld hê om te spandeer (5 x 1) (5)



- 1.4 Hieronder is 'n versameling van foto's wat toerisme ikone en besienswaardighede vertoon. Bestudeer die versameling en kies die foto wat die onderstaande beskrywings die beste pas. Skryf slegs die letter (A–H) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.4.6 J.

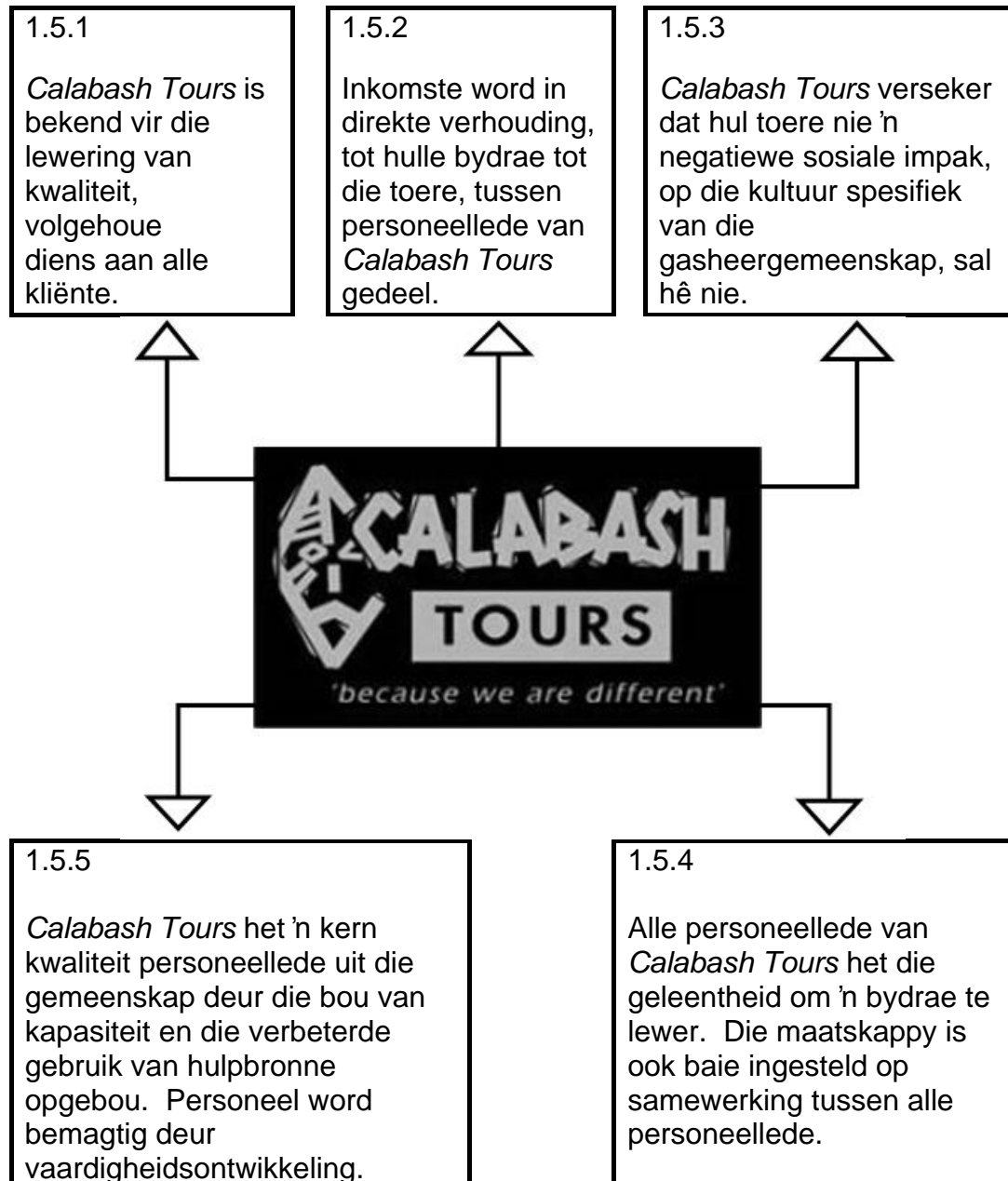


- 1.4.1 Toeriste wat hierdie bekende besienswaardigheid in Londen besoek, sal die Britse kroonjuwele kan besigtig.
- 1.4.2 Hierdie sluimerende vulkaan is die hoogste berg in Japan.
- 1.4.3 'n Bekende terrein in Jerusalem, wat 'n gebedsplek vir Jode en Joodse pelgrims is.
- 1.4.4 Gebou ter nagedagtenis van die godin Athena, het hierdie tempel 'n simbool van Griekeland geword.
- 1.4.5 Hierdie skouspelagtige natuurlike landskap in Australië is die geestelike tuiste van die Anangu-inboorlingstam. (5 x 1) (5)

- 1.5 Die onderstaande vloeiagram beskryf die Billike Handel (*Fair Trade*) Beginsels van *Calabash Tours* (Toere).

Kies 'n beginsel uit die lys hieronder wat die beskrywing in die vloeiagram die beste pas. Skryf slegs die beginsel langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

Demokrasie; Betroubaarheid; Billike aandeel; Respek; Volhoubaarheid



(5 x 1) (5)

**TOTAAL AFDELING A: 40**

## AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTAVERHANDELING




### VRAAG 2

Lees die gevallestudie deeglik deur en gebruik die wêreldtydsonekaart wat voorsien word, om die onderstaande vrae te beantwoord. Toon alle berekeninge.

Dr. Adams en sy vrou van Pretoria, is 'n afgetrede paartjie wat baie graag oorsee wil reis. Hulle spaar reeds 'n geruime tyd vir hul vakansie en beplan 'n toer om hul 30<sup>ste</sup> huwelikshedenking te vier. Hul dogter en haar man, saam met hul drie kinders, woon in Londen, Engeland.

Dr. Adams en sy vrou beplan om gedurende Junie na Londen te vlieg en 'n week by hul familie tuis te gaan. In Londen beplan hulle om sekere besienswaardighede te besoek. Hulle sou graag Buckingham paleis, Die Toring van Londen en London Eye wil besoek. Daarna wil hulle graag na Frankryk vlieg en 'n week in Parys deurbring. Tydens hul besoek in Frankryk wil hulle graag die Eiffel-toring, die Louvre, Arc de Triomphe en die Notre Dame-katedraal besoek. Na hul toer wil hulle terugkeer huis toe na Suid-Afrika.

Vluginligting:

Lugredery:	 SOUTH AFRICAN AIRWAYS	 BRITISH AIRWAYS	 SOUTH AFRICAN AIRWAYS
Vlugklas:	Ekonomies	Ekonomies	Ekonomies
Stad en lughawe van vertrek:	Johannesburg, OR Tambo Intl.	Londen, Heathrow	Parys, Charles de Gaulle Intl.
Stad en lughawe van aankoms:	Londen, Heathrow	Parys, Charles de Gaulle Intl.	Johannesburg, OR Tambo Intl.
Dag, datum en tyd van vertrek:	Vrydag, 06 Junie 19:50	Vrydag, 13 Junie 13:45	Vrydag, 20 Junie 18:30
Dag en datum van aankoms:	Saterdag, 07 Junie	Vrydag, 13 Junie	Saterdag, 21 Junie
Tydsduur van vlug:	11h35m	01h15m	13h05m
Koste:	ZAR 12 033 p.p./Alle belasting en fooie ingesluit		



- 2.1 Met die finalisering van die vlugbesprekings moet me. Adams haar dogter in Londen inlig oor die vlugbesonderhede. Sy skakel om 12:00 SAST (Suid-Afrikaanse Standaardtyd) op 31 Mei. Onthou dat Londen Dagligbesparingstyd (DBT) gebruik.
- 2.1.1 Gee EEN voordeel van die gebruik van Dagligbesparingstyd (DBT) vir 'n land. (1)
- 2.1.2 Bereken die tyd en dag in Londen wat me. Adams se dogter die oproep, soos vermeld in VRAAG 2.1 sal ontvang. (5)
- 2.2 Bereken die tyd van dr. en me. Adams se aankoms in Londen. (5)
- 2.3 Tydens hul besoek in Londen, wil dr. Adams 'n oproep na sy suster in Sydney, Australië op Sondag, 8 Junie maak, om haar met haar verjaarsdag geluk te wens. Hy sal die oproep om 12:00 vanuit Londen maak.
- 2.3.1 Bereken die tyd en dag waarop dr. Adams se suster die oproep in Sydney sal ontvang. (5)
- 2.3.2 Dui aan of hierdie 'n geskikte tyd vir dr. Adams is om die oproep te maak. Motiveer jou antwoord. (2)
- 2.4 Bereken die aankomstyd van dr. en me. Adams by OR Tambo Internasionale lughawe na hul vakansie. (5)
- 2.5 2.5.1 Met hul terugkeer na Suid-Afrika sal die paartjie op 'n 13h05m lange vlug gewees het. Voltooi die onderstaande tabel aangaande die moontlike toestande waaraan hulle kan ly deur slegs die nommer en korrekte antwoord te verskaf.
- | Toestand       | Oorsake | Simptome |
|----------------|---------|----------|
| Vlugvoosheid   | (i)     | (ii)     |
| Vluguitputting | (iii)   | (iv)     |
- (4 x 1) (4)
- 2.5.2 Bepaal watter EEN van die toestande soos genoem in VRAAG 2.5.1 die reisigers heelwaarskynlik sal affekteer. (1)
- 2.6 Dr. en me. Adams moet visums bekom ten einde Engeland en Frankryk te betree.
- 2.6.1 Verduidelik die term "*visum*". (2)
- 2.6.2 Identifiseer die plek waarheen hulle moet gaan om vir 'n visum aansoek te doen. (1)
- 2.6.3 Noem die tipes visum waarvoor die paartjie moet aansoek doen om toegang tot Engeland en Frankryk te kry. (2)

- 2.7 Me. Adams wil 'n paar Suid-Afrikaanse geskenke vir haar familie vat. Sy koop 'n kilogram biltong vir haar skoonseun en 3 liter Stellenbosch wyn vir haar dogter.
- 2.7.1 Watter raad sal jy aan me. Adams gee aangaande die roete wat sy moet volg wanneer sy doeane nader? (1)
- 2.7.2 Motiveer jou antwoord op VRAAG 2.7.1. (2)
- 2.8 Tydens hul besoek in Frankryk, sal die paartjie van openbare vervoer gebruik maak en sal ook stap na die besienswaardighede wat hulle wil besoek. Alhoewel Frankryk redelik veilig is, moet hulle tog versigtig wees om enige kriminele aktiwiteite te vermy.
- Adviseer die paartjie deur EEN veiligheidswenk by elk van die volgende plekke te gee:
- 2.8.1 Hotelle (1)
- 2.8.2 Openbare plekke (1)
- 2.9 Dr. Adams oorweeg dit om tydens hul besoek aan Engeland, van sy skoonseun se motor gebruik te maak. Identifiseer die dokument wat dr. Adams moet bekom indien hy sy skoonseun se motor tydens die vakansie wil bestuur. (1)
- [39]**

**VRAAG 3**

Voor hul vertrek sal dr. Adams (verwys na die uittreksel in VRAAG 2) ZAR 50 000,00 wissel vir die vakansie. ZAR 15 000,00 sal vir GBP gewissel word en die res vir euros. Vlug- en akkommodasiekoste in Parys sal voor hul vertrek elektronies betaal word.

Die wisselkoerse is soos volg:

GELDEENHEID	BAK/BKK	BVK
Britse Sterling (GBP £)	17,44	18,18
Euro (EUR €)	14,39	15,00

- 3.1 Adviseer dr. Adams oor die beste plek waar hy voor sy vertrek, sy ZAR vir buitelandse valuta kan wissel. (2)
- 3.2 Bereken die bedrag wat die paartjie sal ontvang wanneer hulle hul ZAR wissel vir:
- 3.2.1 GBP (3)
- 3.2.2 Euros (3)
- 3.3 Met hul terugkeer het dr. Adams €15 oor. Hy wissel die bedrag vir rand. Bereken hoeveel hy in ZAR sal ontvang. (3)
- [11]**

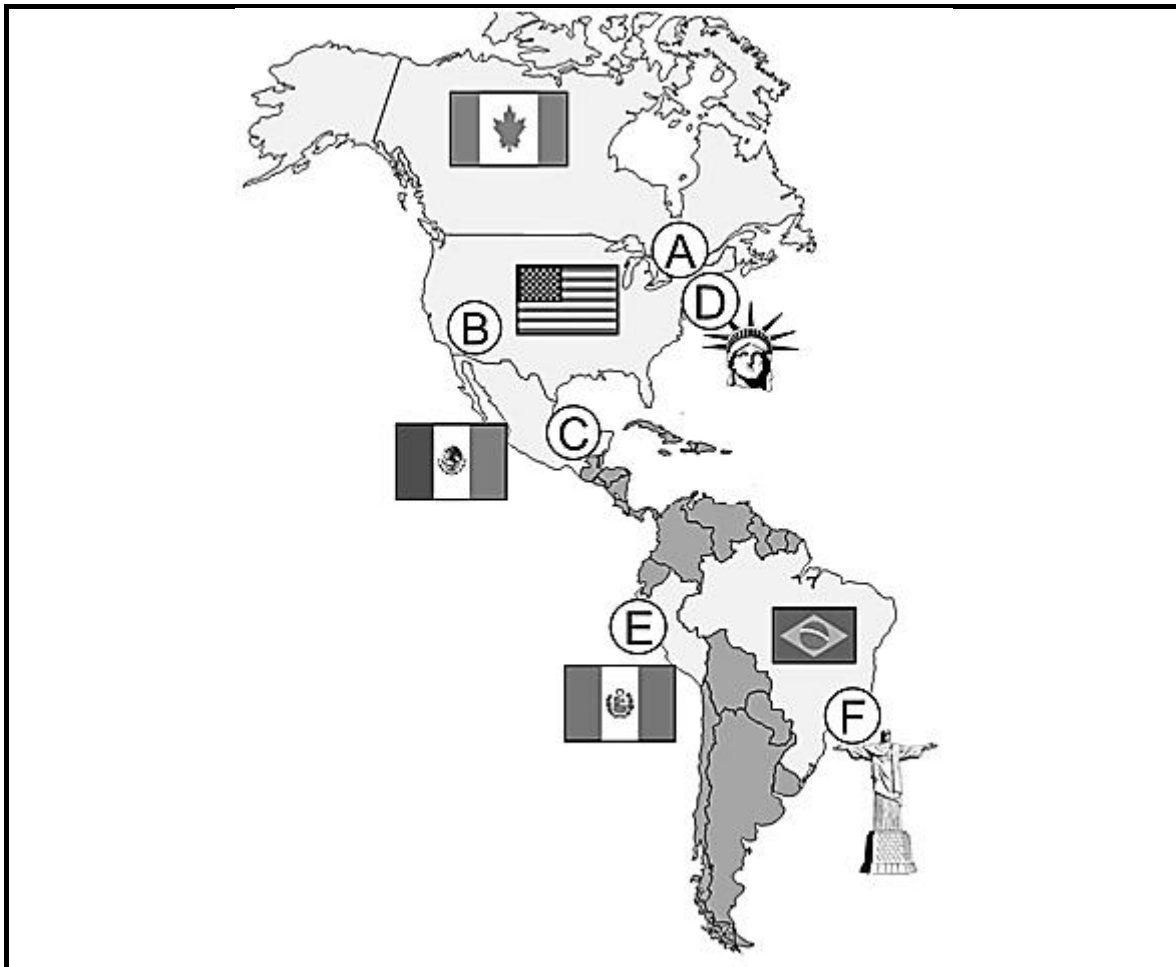
**TOTAAL AFDELING B: 50**



## AFDELING C: TOERISME ATTRAKSIES; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

### VRAAG 4

Bestudeer die kaart van wêreldbekende ikone in Noord- en Suid-Amerika en beantwoord die vrae wat volg.



- 4.1 Identifiseer EEN ikoon op die kaart wat 'n bewys van 'n antieke beskawing is. Skryf die letter en die naam van die ikoon as antwoord neer. (2 x 1) (2)
- 4.2 4.2.1 Identifiseer TWEE ikone op die kaart wat voorbeelde van natuurlike besienswaardighede is. Skryf die letter en die naam van elke ikoon as antwoord neer. (2 x 2) (4)
- 4.2.2 Kies EEN van die ikone wat jy in VRAAG 4.2.1 geïdentifiseer het en noem waarom dit as 'n ikoon beskou word. (1)



- 4.3 Nadat jy die ikoon gemerk **F** besoek het, plaas jy jou ervaringe op jou Facebook-blad. Voorsien jou Facebook-vriende met die volgende inligting oor die gemerkte ikoon **F**:
- 4.3.1 Gee die naam van die ikoon. (1)
- 4.3.2 Gee die naam van die stad waar die ikoon geleë is. (1)
- 4.3.3 Verduidelik waarom hierdie besienswaardigheid as 'n ikoon beskou word. (2 x 1) (2)
- 4.3.4 Gee enige TWEE ander interessante feite aangaande die ikoon wat jou vriende sal aanmoedig om hierdie besienswaardigheid te besoek. (2 x 1) (2)
- 4.4 'n Toerisme-ikoon vertoon een of meer uitstaande kenmerke waarom dit wêreldbekend is, bv. dit vertoon besonderse natuurlike kenmerke of is 'n simbool van buitengewone menslike prestasie.
- Identifiseer TWEE unieke kenmerke wat deur die ikoon gemerk **E** vertoon word, wat dit onderskei van ander toeriste-besienswaardighede. (2 x 1) (2)
- 4.5 Verwys na die ikoon gemerk **D**, lees die uittreksel en beantwoord die vrae.

**DIE VRYHEIDSTANDBEELD IS NOU AMPTELIK UNIVERSEEL TOEGANKLIK**

Goeie nuus vir die toeganklike toerisme-sektor! Saam met die monument se 126<sup>ste</sup> verjaarsdag, sal die ikoniese kroon van die Standbeeld van Vryheid op 28 Oktober 2012 heropen word, nadat dit vir 'n jaar vir die opknapping daarvan, om die monument meer toeganklik te maak, gesluit was.

Die opknappings sluit 39 nuwe trappe in. Waar daar eens 354 trappe van die basis tot die kroon was, is daar nou 393 trappe, maar dit is nou baie veiliger en minder steil. Die bou van 'n hysbak sal die toeriste-aantreklikheid meer toeganklik maak. Vir die eerste keer, sal toeriste in rolstoele in staat wees om toegang tot die laer waarnemingsdek in die voetstuk te verkry.

Die Vryheidstandbeeld bly een van die mees bekende landmerke in die wêreld met tussen 3 en 4 miljoen toeriste-besoeke jaarliks.

[Bron aangepas uit: <http://subhashvashishth.blogspot.com>]

- 4.5.1 Noem die stad waar die ikoon gemerk **D** geleë is. (1)
- 4.5.2 Stel TWEE ander tipes besoekers met toeganklike behoeftes voor, wat voordeel uit hierdie fisiese opknappings wat deur die bestuur van Vryheidstandbeeld bekendgestel is, sal trek. (2 x 1) (2)

- 4.5.3 Bespreek universele toeganklikheid as 'n belangrike faktor om die sukses van 'n toeriste-aantreklikheid te verseker. (2 x 1) (2)

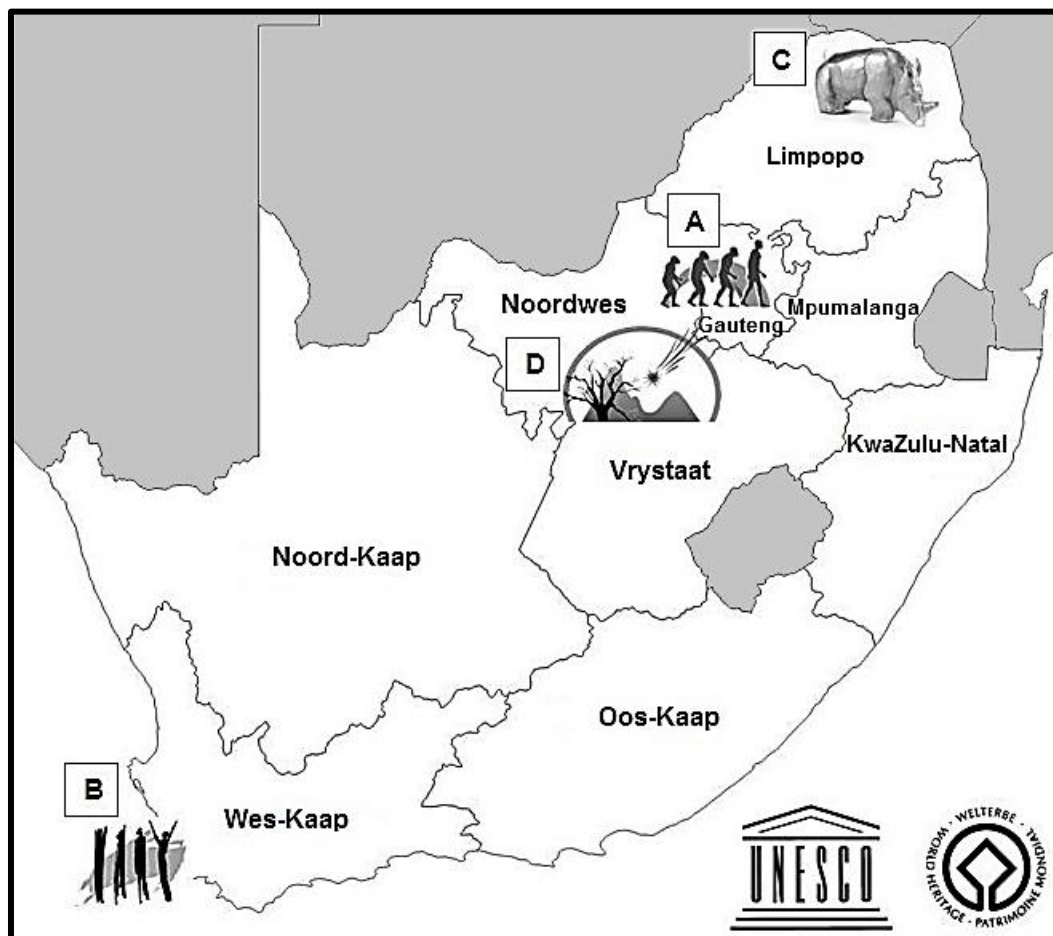
- 4.5.4 Bo en behalwe die verbeterde fasiliteite, moet die bestuur van die Vryheidstandbeeld aandag skenk aan diensvoorsiening.

Stel enige TWEE maatreëls voor wat die Vryheidstandbeeld se besoekers-inligtingsentrum kan instel, ten einde 'n meer positiewe besoekerservaring te skep. (2 x 2) (4)

**[24]**

**VRAAG 5**

Bestudeer die kaart van Suid-Afrika se Wêrelderfenisterreine en beantwoord die vrae.



- 5.1 Gebruik die kaart hierbo en identifiseer die Wêrelderfenisterreine gemerk **A** en **B**. Skryf die letter en die naam van die terrein as antwoord neer. (2 x 1) (2)
- 5.2 Gee die hoofrede waarom spesifieke erfenisterreine van 'n land gekies word om op die Wêrelderfenislys geplaas te word en deur UNESCO met Wêrelderfenisstatus gekroon word. (2)
- 5.3 Die Wêrelderfenisterrein gemerk **D**, is op die Wêrelderfenislys as 'n natuurlike terrein aangeteken. Verduidelik waarom UNESCO hierdie Wêrelderfenisterrein as belangrik beskou vir die internasionale gemeenskap en dat dit vir die nageslag beskerm en bewaar moet word. (2 x 2) (4)
- 5.4 Lewer kommentaar waarom die Wêrelderfenisterrein gemerk **C** op die kaart deur UNESCO beskou word dat dit "n bydra tot unieke of ten minste besondere getuieis tot 'n kulturele tradisie of 'n beskawing wat verdwyn het", is. (2 x 2) (4)

**[12]**

**VRAAG 6**

Bestudeer die prent en die agtergrond inligting in die uittreksel om die vrae wat volg te beantwoord.



Met slegs 3 miljoen buitelandse besoekers in 1993 tot 13 miljoen in 2012, het Suid-Afrika geweldig gegroei sedert demokrasie 21 jaar gelede in 1994. Verdere groei is egter noodsaaklik indien toerisme 'n betekenisvolle impak op werkskepping en groei van die BBP wil maak.

Deurlopende navorsing en ontleding word gedoen om kritieke keuses oor watter marksegment op gefokus moet word te ondersteun en hoe groei deur middel van bemarking en handelsmerkposisie bewerkstellig moet word.

S.A. Toerisme het Afrika en die Midde-Ooste, Europa, Amerika en die Verenigde Koninkryk, Asië en Australasië geïdentifiseer as die vier kernmarksegmente van die internasionale bemarkingsinisiatief.

[Aangepas uit: <http://www.southafrica.net>]

- 6.1 Definieer die konsep “*kernmark*”. (2)
- 6.2 Gee die TWEE hoofdoelwitte van S.A. Toerisme in die bemarking van Suid-Afrika as 'n toeristebestemming. (2 x 2) (4)
- 6.3 Gee TWEE voorbeelde van internasionale onder-die-lyn metodes wat deur S.A. Toerisme gebruik word as interaksie en kommunikasie met die toerismebedryf om belangstelling te bewerkstellig in Suid-Afrika en dit as bestemming te kweek. (2 x 1) (2)
- 6.4 Gee jou mening oor die waarde van 'n handelsmerk-logo as strategie om Suid-Afrika as 'n voorkeurbestemming te bemark. (2)
- 6.5 Verduidelik die rol van TOMSA in die ondersteuning van S.A. Toerisme om Suid-Afrika as voorkeur toerismebestemming te bemark. (2 x 2) (4)

**[14]**

**TOTAAL AFDELING C: 50**

## AFDELING D: TOERISME SEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

### VRAAG 7

Bestudeer die hoofartikel op die *Tsogo Times*-voorblad en beantwoord die vrae wat volg.

<h1>THE TSOGO TIMES</h1>	
<small>www.tsogosun.com SOUTHERN AFRICA'S PREMIER GAMING, HOTEL AND ENTERTAINMENT GROUP NEWSPAPER</small>	
<h2>TSOGO SUN AS EEN VAN SA SE TOP WERKGEWERS GELYS</h2>	
Diensvoorwaardes	Gedragkode
<p><i>Tsogo Sun</i> Groep, Suid-Afrika se voorste hotelle, dobbel en vermaaklikheidsmaatskappy, is gesertifiseer as een van Suid-Afrika se beste werkgewers vir 2012/2013. Navorsing het aangedui dat <i>Tsogo Sun</i> Groep die voorste werkgewer in die gasvryheidsbedryf is.</p> <p>“Ons verstaan dat die menslike kapitaal die krag is wat die bate dryf. Om hierdie rede bekom ons die beste persone, en dan beloon en behou ons hulle, en verwyder enige struikelblokke wat hulle kan verhinder om hul volle potensiaal te bereik” – Marcel von Aulock, uitvoerende hoof, <i>Tsogo Sun</i>.</p> <p>Baie aandag word aan die voorsiening van uitstaande werksomstandighede, regverdige en billike vergoeding, goeie voordele, 'n stylvolle werksomgewing en goeie opleiding en ontwikkelingsgeleenthede geskenk. Dit het gelei tot die <i>Tsogo Sun</i> Groep se verbetering in posisie van 8<sup>ste</sup> plek in die 2010/2011-indeks tot 3<sup>de</sup> plek in 2012/2013.</p>	<p>Die groep het 'n gedragkode wat sy sakepraktyke onderskryf. Daar word van alle personeel verwag om aan hierdie kode te voldoen. Dit bied leiding en duidelikheid oor sake soos konflik van belange, ontvang en gee van donasies en geskenke, die nakoming van wette en die vertroulikheid van die groep se vertroulike inligting.</p> <p>Van alle werknemers word daar verwag om op te tree in 'n wyse wat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deursigtig, eerlik en opreg is</li> <li>• Verbind is tot eerbiediging van sy wetlike en morele verpligtinge</li> <li>• Verbind is tot die handhawing van die hoogste standaarde van etiek</li> <li>• Eerbaar en verantwoordelik is</li> </ul>
	

- 7.1 Dit is belangrik dat alle werkers van *Tsogo Sun* bewus is, en getrou bly aan hul diensvoorwaardes.

Haal 'n sin uit die uittreksel aan wat aandui dat *Tsogo Sun* gewillig is om in hul werkers te belê, ten einde te verseker dat hulle uitnemende diens aan hul gaste lewer. (2)

- 7.2 *Tsogo Sun* is verbind tot die verskaffing van uitstaande werksomstandighede aan hul werknemers. Die gasvryheidsbedryf is egter 'n uitdagende bedryf vir personeellede.

Lei TWEE moeilike omstandighede af waaronder werkers in die gasvryheidsbedryf vereis word om te werk. (2 x 1) (2)

- 7.3 *Tsogo Sun* is baie spesifiek oor die verwagtinge van hul werknemers in hul gedragskode.

Verduidelik wat die waarde van 'n gedragskode vir die werkers en werkgewers in die gasvryheidsbedryf is. (2 x 2) (4)

- 7.4 Die foto's in die koerantberig toon aan dat *Tsogo Sun* 'n professionele beeld van die maatskappy en personeel weerspieël.

Voorspel hoe hierdie professionele beeld kan bydra om potensiële kliënte te lok. (2 x 1) (2)

[10]

## VRAAG 8

Bestudeer die agterblad artikel van *Tsogo Times* en beantwoord die vrae wat volg.

# THE TSOGO TIMES

[www.tsogosun.com](http://www.tsogosun.com)

SOUTHERN AFRICA'S PREMIER GAMING, HOTEL AND ENTERTAINMENT GROUP NEWSPAPER

## SUNcares INISIATIEF VAN STAPEL GESTUUR

### Korporatiewe maatskaplike belegging

*Tsogo Sun* het hom verbind om sy hulpbronne, ondervinding en geografiese voetspoor binne die dobbel, gasvryheid- en vermaaklikheidsbedryf te gebruik om 'n platform vir projekte wat blywende resultate sal oplewer, te skep. Om maatskaplike projekte wat blywende verandering in Suid-Afrika sal bewerkstellig, het *Tsogo Sun* die SUNcares inisiatief geloods. SUNcares neem leiding in verandering t.o.v. sport, uitvoerende kunste, gasvryheid opleiding en die bewaring van die omgewing. SUNcares skep sosiale verandering in gemeenskappe deur die volgende Akademies en Programme:

### SUNcares Sport Akademie

Die SUNcares Sport-Akademie is aktief besig om te verseker dat skoolgaande kinders in landelike gebiede rondom *Tsogo Sun* se casino's die geleentheid om aan buitemuurse sport deel te neem gebied word terwyl hulle in verskeie lewensvaardigheidsprogramme opgevoed word. *Tsogo Sun* het 'n vennootskap met die Dept. van Onderwys, SAFA, Lions Rugbyklub, Dolfyne Krieket, plaaslike sake-ondernemings en gemeenskappe om die SUNcares Sport-Akademie te stig. Tot dusver het die SUNcares Sport Akademie meer as 1 300 kinders wat in sokker-, rugby- en swemprogramme ingeskryf is.

### SUNcares Uitvoerende Kunste-Akademie

*Tsogo Sun* is 'n groot rolspeler in die herlewering van die Kunsteater in Suid-Afrika omrede die meer as R250 miljoen belegging in die teater-infrastruktuur by Monte-Casino en Gold Reef City.

Die SUNcares Uitvoerende Kunste-Akademie is geskep om skoolgaande kinders in die landelike omgewingskole met buitemuurse aktiwiteite wat die uitvoerende kunste bevorder, aan te moedig.

Deur die beleggings is dit moontlik gemaak om teaterproduksies na Suid-Afrika te bring en so het *Tsogo Sun* tot werkskepping in die Uitvoerende Kunstebedryf bygedra.

### SUNcares Omgewingsprogram

Deur middel van sy SUNcares Omgewingsprogram, verseker *Tsogo Sun* dat die welstand van ons planeet en gemeenskappe ondersteun word. *Tsogo Sun* het meetbare resultate met betrekking tot watergebruikvermindering, vermindering in energieverbruik, verbeterde herwinning van afval en gemeenskap vergroening en volhoubaarheid bereik.



- 8.1 SUNcares is die middel waardeur *Tsogo Sun* sy korporatiewe maatskaplike beleggingsprogram (KMB) implementeer.
- 8.1.1 Verduidelik wat met die begrip *korporatiewe maatskaplike belegging (KMB)* bedoel word. (2)
- 8.1.2 Identifiseer die DRIE komponente van die KMB-program en verduidelik hoe elk van hierdie komponente deur *Tsogo Sun* ondersteun word ten einde hul KMB-verpligtinge na te kom. (3 x 2) (6)
- 8.1.3 Evalueer die voordeel wat die KMB-programme, soos tevore genoem, vir *Tsogo Sun* kan inhou. (2 x 1) (2)
- 8.2 *Tsogo Sun* pas 'n volhoubare besigheidsbenadering toe.
- Bespreek hierdie stelling deur te verwys na die DRIE pilare van volhoubare toerisme en aan te toon hoe *Tsogo Sun* aan elk van hierdie pilare voldoen. (3 x 2) (6)
- 8.3 Stel TWEE maniere voor hoe *Tsogo Sun* omgewingsbewuste toeriste na sy onderneming kan lok. (2 x 2) (4)
- [20]**

**TOTAAL AFDELING D: 30**



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

### VRAAG 9

9.1 Bestudeer die koerantuitknipsels en beantwoord die vrae.



ONS HET  
NIE DIE  
WÊRELD-  
BEKER  
NODIG  
NIE

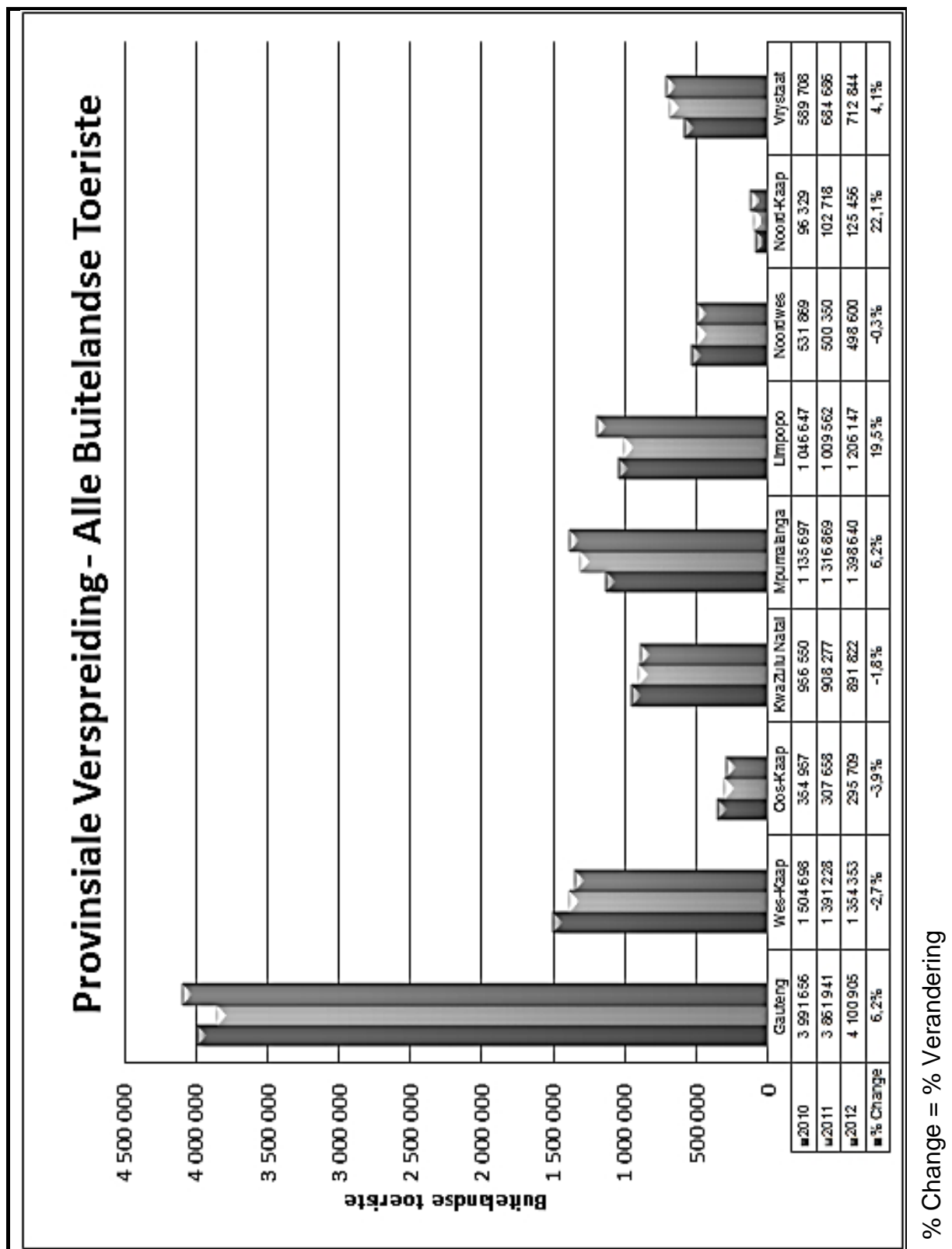
9.1.1 Die onvoorsiene gebeurtenis in die koerantuitknipsel gemerk **A** het 'n verwoestende invloed op toerisme in die Filippyne gehad.

- Definieer die begrip *onvoorsiene gebeurtenis*. (1)
- Gee jou opinie oor hoe die Filippyense tifofoon, die besoekende toeriste tydens die ramp, negatief beïnvloed het. (2 x 2) (4)

9.1.2 Die gemeenskap se teenkanting is maar een van 'n aantal moontlike risiko's vir 'n land wat 'n wêreldgebeurtenis moet aanbied.

Gee TWEE moontlike redes waarom die Brasiliaanse inwoner in die koerantuitknipsel gemerk **B** teen die FIFA Wêreldbeker, wat in die land aangebied word, gekant is. (2 x 2) (4)

- 9.2 Bestudeer die kolomgrafiek aangaande die provinsiale verspreiding van buitelandse toeriste in Suid-Afrika en beantwoord die vrae wat volg.



[Bron: 2012 Annual Tourism Report South African Tourism – Strategic Research Unit]

- 9.2.1 Noem enige TWEE provinsies wat 'n voortdurende groei in die aantal buitelandse toeriste-besoeke vanaf 2010 tot 2012 toon. (2 x 1) (2)
- 9.2.2 Identifiseer en noem die TWEE provinsies wat die grootste afname in buitelandse toeriste in 2012 in vergelyking met 2011 toon. (2)
- 9.2.3 (a) Bepaal watter van die twee provinsies, Gauteng of Limpopo, die grootste groei in aantal buitelandse toeriste besoeke in 2012 in vergelyking met 2011 getoon het. (1)
- (b) Gee redes vir jou antwoord op VRAAG 9.2.3(a). (2 x 1) (2)
- 9.2.4 Verduidelik waarom dit vir S.A. Toerisme belangrik is om statistieke te raadpleeg en te interpreteer aangaande buitelandse toeriste aankomste. (1 x 2) (2)
- 9.3 Bestudeer die voorbeeld van 'n betaalvorm wat beskikbaar is vir internasionale reisigers en beantwoord die vrae wat volg.



- 9.3.1 Gee 'n ander term wat gebruik word, wat verwys na 'n buitelandse valutakaart (*world currency card*). (2)
- 9.3.2 Verduidelik waarom dit tot enige internasionale reisiger se voordeel sal wees om betalings deur middel van die opsie genoem in VRAAG 9.3.1 te doen, in plaas daarvan om 'n kredietkaart te gebruik. (1 x 2) (2)

**[22]**

**VRAAG 10**

Bestudeer die opsomming van die terugvoering oor dienslewering van 50 hotelgaste soos hieronder aangedui en beantwoord die vrae wat volg.



# Hotel Felix

---

Vir elke item in die onderstaande lys, vertel ons asseblief hoedanig ons aan u verwagtinge voldoen het.

BESPREKINGS, KAMERDIENS EN ONTVANGS	Beter as verwag 	Soos verwag 	Minder as verwag 
Vriendelikheid/hulpvaardigheid van ontvangspersoneel	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doeltreffendheid van kamerdiens	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doeltreffendheid van inteken by ontvangstoonbank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Doeltreffendheid van uitteken by ontvangstoonbank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- 10.1 Identifiseer die terugvoermetode wat die bestuur van Felix Hotel gebruik het om kliënte-tevredenheid te bepaal. (1)
- 10.2 Stel TWEE redes voor waarom die bestuur van Felix Hotel dit as belangrik ag om uit te vind hoe hul gaste dienslewering ervaar. (2 x 2) (4)
- 10.3 10.3.1 Bepaal die diensleweringsarea in Felix Hotel wat die grootste probleem is, wat onmiddellik aandag van die bestuur moet kry. (1)
- 10.3.2 Stel TWEE aksiestappe aan die bestuur van Felix Hotel voor wat die diensleweringsprobleem in VRAAG 10.3.1 moontlik kan regstel. (2 x 1) (2)
- [8]**

**TOTAAL AFDELING E: 30**  
**GROOTTOTAAL: 200**