SA EXAM PAPERS

YOUR LEADING PAST YEAR EXAM PAPER PORTAL

Visit SA Exam Papers

www.saexampapers.co.za

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2015

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 26 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies aandagtig voordat jy die vrae beantwoord.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.

2. Beantwoord AL die vrae.

3. Begin ELKE vraag op 'n NUWE bladsy.

4. Rond jou antwoorde in VRAAG 3.1 en 3.2 tot TWEE desimale plekke af.

5. Toon ALLE berekeninge waar nodig.

6. Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.

7. Gebruik die puntetoekenning by elke vraag as 'n riglyn vir die lengte van jou antwoord.

8. Skryf netjies en leesbaar.

9. Die tabel hieronder is 'n riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling in te deel.

AFDELING	ONDERWERP	PUNTE	TYD (minute)
A	Kortvrae	40	20
B	Kaartwerk en Toerbeplanning; Buitelandsevalutaverhandeling	50	50
C	Toerismebesienswaardighede; Kultuur- en Erfenistoerisme; Bemarking	50	50
D	Toerismesektore; Volhoubare en Verantwoordelike Toerisme	30	30
E	Plaaslike, Streeks- en Internasionale Toerisme; Kommunikasie en Kliëntediens	30	30
	TOTAAL	**200**	**180**

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1 Vier opsies word as moontlike antwoorde op 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, byvoorbeeld 1.1.21 D.

1.1.1 Raad wat aan 'n toeris gegee kan word wat 'n bestemming met 'n hoë risiko vir misdaad besoek:

A Dra kontant in plaas van 'n debietkaart.
B Moenie enige kontant by jou dra nie, dra slegs 'n debietkaart.
C Dra slegs kontant omdat dit onveilig is om na 'n OTM te gaan.
D Dra 'n klein bedrag kontant en 'n debietkaart.

1.1.2 Die Suid-Afrikaanse eienaar van 'n vakansieoord in Durban wil graag sy vrou vir 'n ski-ervaring na die Switserse Alpe neem. Hy kan nie die vakansie gedurende spitstye beplan nie.

Kies die geskikste reispakket hieronder volgens sy behoeftes:

A 'n Vyfweek-Kersvakansie by 'n Switserse Alpe-oord
B 'n Paasnaweek-wegbreek in die Switserse Alpe
C 'n Helikopterhuurvlug oor 'n ski-oord in die Switserse Alpe
D 'n Twee week-vakansiepakket in Februarie, wat skilesse in die Switserse Alpe insluit

1.1.3 'n Land wat op die 160°O-lengtelyn geleë is, se tyd sal … wees in vergelyking met die tyd van 'n land wat op die 30°O-lengtelyn geleë is.

A voor
B 11 uur agter
C dieselfde
D 11 uur voor

1.1.4 Die volgende Europese lande het die euro as hulle geldeenheid aanvaar:

A Groot Brittanje, Griekeland en Italië
B Italië, Duitsland en Nederland
C Swede, Italië en Griekeland
D Swede, Switserland en Griekeland

1.1.5 Die rand word as sterker beskou wanneer dit soos volg teenoor die euro presteer:

A €1 teen R9,09
B €1 teen R10,09
C €1 teen R8,77
D €1 teen R14,09

1.1.6 Die Franse Riviera is … geleë.

A langs 'n groot Europese rivier
B langs die Middellandse See
C by die Eiffeltoring
D by die Sydney-operahuis

1.1.7 'n Rede waarom Petra as 'n ikoon beskou word:

A Dit is 'n struktuur wat in die vorm van 'n skip gebou is.
B Dit is die ruïnes van 'n Griekse tempel.
C Dit is een van die Groot Piramides van Giza.
D Dit is 'n antieke stad wat uit rotshange gebeitel is.

1.1.8 Baie Suid-Afrikaners het hierdie bergpiek, wat die hoogste in die wêreld is, geklim:

A Everest
B Kilimandjaro
C Fuji
D Moria

1.1.9 By die Indaba Reis- en Toerismehandelskou kan besoekers verwag om die volgende te sien:

A Die Nasionale Toerismeloopbaan-ekspo
B Nasionale Mielieprodusente-organisasie
C Toerisme-owerhede van Europese lande
D Provinsiale toerismeprodukte van Suid-Afrika

1.1.10 Die TWEE hoofkultuurgroepe wat in die Richtersveld Kulturele en Botaniese Landskap woon:

A San en Masai
B Nama en San
C Masai en Khoisan
D Khoisan en Shona

1.1.11 Hierdie minister het die nuwe Wet op Toerisme, 2014 (Wet 3 van 2014) oor verantwoordelikheid en volhoubaarheid in sy departement bekragtig:

A Narend Singh
B Marthinus van Schalkwyk
C Thabo Mbeki
D Derek Hanekom

1.1.12 Hierdie eksterne kenmerke dra by tot 'n professionele beeld vir besighede in die toerismebedryf:

A Winsgrense, belastingstatus, bankbesonderhede
B Bestuursbeleide, verlofbeleide, bonusse aan personeel
C Webtuiste, bemarkingsmateriaal, produkverpakking
D Welstandsprogramme vir personeel, salarisvlakke, winsontleding

1.1.13 50% afslag op uitgesoekte akkommodasie-ondernemings is 'n voorbeeld van … in die toerismewerksplek.

A betaling
B byvoordele
C mediese voordele
D aftrekkings

1.1.14 'n Groot hotelgroep is besig om hulle bestaande tuine in inheemse tuine te omskep. Dit vorm deel van die … pilaar van volhoubare toerismepraktyke.

A ekonomiese
B ekologiese
C etiese
D omgewings-

1.1.15 Baie reise na … is gekanselleer omdat die land in April en Mei 2015 kort na mekaar deur twee groot aardbewings getref is.

A Suid-Afrika
B Italië
C Brasilië
D Nepal

1.1.16 Die 2015 Krieketwêreldbeker is gesamentlik deur … aangebied.

A Pakistan en Indië
B Australië en Nieu-Seeland
C Engeland en die Wes-Indiese Eilande
D Indië en Sri Lanka

1.1.17 Die COP 20-konferensie oor aardverwarming wat in 2014 in Lima, Peru, gehou is, is 'n voorbeeld van …

A 'n wêreldsportbyeenkoms.
B 'n reishandelsuitstalling.
C 'n konferensie oor klimaatsverandering.
D die Parys-modeweek.

1.1.18 Hierdie vorm van betaling is in Suid-Afrika gestaak weens 'n afname in verkope in die laaste jare:

A Reisigerstjeks
B Debietkaarte
C Kredietkaarte
D Bankoortrekkings

1.1.19 'n Uitwerking van goeie dienslewering wat besighede se winsgewendheid verseker:

A Universele toeganklikheid
B Jeugontwikkeling
C Herhaalbesoeke
D Kliënte-ontleding

1.1.20 ... sal die eerste stap in 'n ontleding wees om die neiging in kliënteterugvoering te bepaal.

A Die verspreiding van kliënteterugvoeringinstrumente
B Die inlees en bestudering van terugvoer
C Die ontwikkeling van 'n aksieplan
D Begin met die ingrypingsproses (20 x 1) (20)

1.2 Gee EEN woord(e)/term vir elk van die volgende beskrywings deur die woord(e)/term uit die lys hieronder te kies. Skryf slegs die woord(e)/term langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

bilharzia; permit; roetebeplanning; cholera; Taj Mahal; ouderdom; SWIFT; paspoort; Blou Moskee

1.2.1 'n Amptelike dokument wat nodig is om met 'n hond deur die Tafelberg Nasionale Park te stap

1.2.2 'n Soort elektroniese oordrag van fondse

1.2.3 Hierdie ikoon met egte goue torings en marmermure simboliseer nimmereindigende liefde

1.2.4 'n Noodsaaklike faktor om in ag te neem wanneer 'n toeristeprofiel saamgestel word

1.2.5 'n Siekte wat in die vroeë stadiums van infeksie deur 'n jeukerige vel of 'n uitslag gekenmerk word (5 x 1) (5)

1.3 Kies die korrekte woord(e) uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.3.6 paspoort.

1.3.1 Die (Algarve/Koepel van die Rots) is 'n kusstrook in Portugal wat baie gewild onder toeriste is.

1.3.2 SAToerisme sal by die (ITB/Wêreldreismark) in Londen uitstal.

1.3.3 (Die Piramides/Auschwitz) is met kalksteenblokke gebou en is as grafkelders vir die Farao's gebruik.

1.3.4 (UNESCO/WGO) is verantwoordelik vir die identifisering van kulturele terreine van belang oor die wêreld heen.

1.3.5 Romeinse keisers het die (Kremlin/Colosseum) gebou as 'n arena vir swaardvegters en openbare geleenthede. (5 x 1) (5)

1.4 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat by die kliënteterugvoeringsmetode in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.4.6 G

KOLOM A		KOLOM B	
1.4.1	Mondelinge vraelys	A	'n terugvoeringsinstrument op papier waar daar van kliënte vereis word om dienslewering te beoordeel voordat hulle die instelling verlaat
1.4.2	Terugvoeringskaart	B	'n persoonlike terugvoeringinstrument wat op straat gebruik word om mondelinge terugvoering by die publiek te kry
1.4.3	Opvolgoproep	C	stuur teksboodskappe aan kliënte om hulle terugvoering te kry oor die kwaliteit van dienslewering of oor 'n produk wat gekoop is
1.4.4	Webgebaseerde terugvoer	D	kontak die kliënt per telefoon nadat die diens gelewer is om terugvoering te kry
1.4.5	SMS-boodskappe	E	'n terugvoeringsmetode wat vereis dat kliënte met 'n kommunikasietoestel op die Internet aanteken om voorstelle en klagtes te deel
		F	'n anonieme kliënt wat deur 'n besigheid in diens geneem word om die vlakke van dienslewering te evalueer

(5 x 1) (5)

1.5 Verwys na die voorblad van *The Times* hieronder. Pas die gebeurtenis/situasie by die frase/woord(e) in die lys hieronder.

wêreldsportgebeurtenis; beraad; terreurdaad; natuurlike ramp; siekte; lugramp ekonomiese ommekeer

Skryf slegs die korrekte antwoord langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.5.6 handelskou.

The Times

LAAT UITGAWE – VRYDAG 20 NOVEMBER 2015 VOL 4 NR. 62 873

TERUGBLIK – 2013 tot 2015

1.5.1 Staatshoofde vergader by die 24ste Afrika-unieberaad

1.5.2 Verdwyning van vlug MH370 van Malaysian Airlines

1.5.3 2015 Spesiale Olimpiese Spele

1.5.4 Ontvoering van Nigeriese meisies

1.1.5 Dodelikste uitbreek ooit

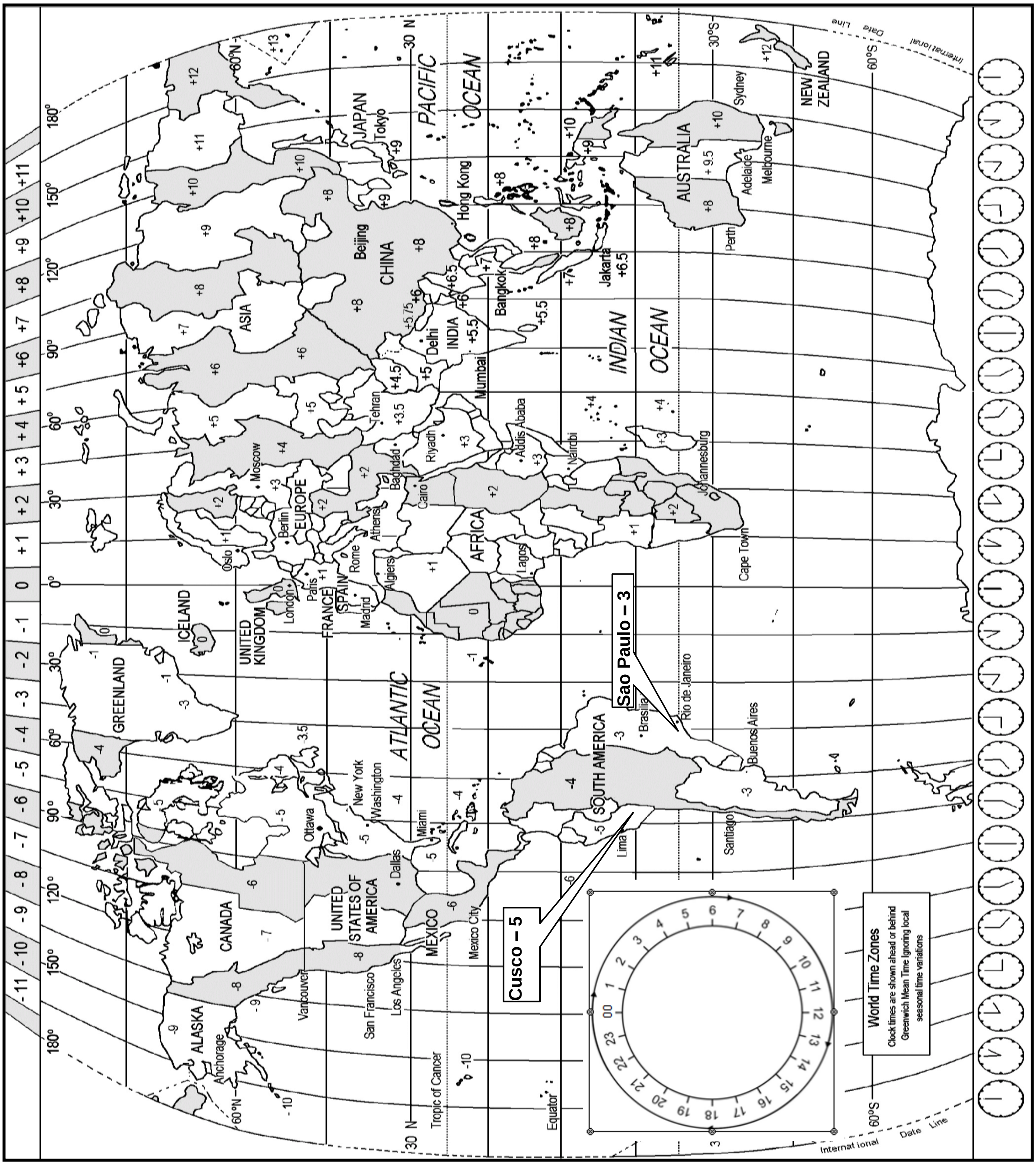
(5 x 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSEVALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

2.1 Bestudeer die Wêreldtydsonekaart hieronder, lees die inligting wat gegee word en beantwoord die vrae wat volg.



2.1.1 Mnr. Andersen vlieg op 21 September vanaf Londen na New York. Sy vlug vertrek om 16:00 uit Londen en sy vliegtyd na New York is 8 uur.

Bereken die tyd en datum waarop mnr. Anderson in New York sal aankom. Toon ALLE berekeninge. (6)

2.1.2 Mnr. Andersen wil graag sy vriend in Suid-Afrika bel. Hy maak die oproep om 09:00, New York-tyd, op 23 September.

LET WEL: Die VSA pas DBT toe.

Bereken hoe laat dit in Suid-Afrika sal wees wanneer hy die oproep maak. Toon ALLE berekeninge. (6)

2.2 Bestudeer die uittreksels hieronder wat uit TWEE toerpakkette geneem is en beantwoord die vrae wat volg.

PANGEA-TOER	LED-TOER
Gesinsavontuurvakansie in Peru **Peru: 9 nagte vanaf £2 895 p.p.** **Vertrekdatums: Sep./Okt./Nov./Des. 2015**	**Die Steve Gleason Inka-voetslaanroete met rolstoelgeriewe** **Peru: 7 nagte vanaf £1 560 p.p.** **Vertrekdatums: Sep./Okt./Nov./Des. 2015**
LIMA – 1 nag Aankoms by lughawe in Lima, vervoer na Casa Andina Hotel, ontspan vir die res van die dag. **CUSCO – 2 nagte** Vlug oor die Andesgebergte na Cusco-lughawe en vervoer na Picoaga Hotel. Toer deur die stad Cusco. Volgende dag: Witwater-kanovaart op die Urubambarivier – die heilige rivier van die Inkas. **ROYAL INKA-VOETSLAANROETE NA MACHU PICCHU – 1 nag** Neem vroegoggend die Perurail-trein na die Royal Inka-voetslaanroete. Stap die 4 uur lange roete na die Machu Picchu-ikoon.	**Dag 1: LIMA** Aankoms by Lima Internasionale Lughawe en vervoer na die vyfster Miraflores Park Hotel. **Dag 2: LIMA – CUSCO** Na ontbyt, vervoer na die lughawe vir 'n vlug na Cusco, vervoer na die vyfster Monasterio Hotel. 'n Begeleide toer in die middag deur Cusco. *Etes: O; A* **Dag 3: CUSCO – ROYAL INKA-STAPROETE NA MACHU PICCHU** Vervoer met Perurail na die Royal Inka-voetslaanroete (rolstoelbystand beskikbaar). Stap die 4 uur-staproete na Machu Picchu. Akkommodasie by die Sanctuary Lodge. *Etes: O; M; A* *Sleutel: O (Ontbyt); M (Middagete), A (Aandete)*

[Aangepas uit www.amazingperu.com]

Vergelyk die TWEE reisprogramme en tabuleer jou antwoorde soos volg.

		PANGEA-TOER	LED-TOER	
2.2.1	Identifiseer EEN belangrike element van 'n reisprogram wat by elke reisprogram ingesluit is.			(2)
2.2.2	Identifiseer EEN belangrike aspek in elke reisprogram wat uitgelaat is.			(2)

2.3 Bestudeer die toeristeprofiele in **A** en **B** hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

A	**B**
Mnr. en mev. Zamer is Suid-Afrikaners in hulle middel-50's. Hulle geniet unieke kulturele ervarings. Mev. Zamer is gedeeltelik aan 'n rolstoel gekluister. Mnr. en mev. Zamer vlieg van Suid-Afrika na São Paulo en daarna na Lima in Peru. 	Marcos en Augistina van Lima is in hulle middel-20's. Hulle is adrenalien-soekers en geniet avontuuraktiwiteite.

2.3.1 Pas die toeristeprofiele in **A** en **B** by die name van die toere wat in VRAAG 2.2 genoem is. (2)

2.3.2 Die LED-toer in VRAAG 2.2 is universeel toeganklik. Stem jy hiermee saam? Staaf jou antwoord met bewyse uit die teks. (2)

2.4 Bestudeer die roeteplan van 'n toeris se reis van Suid-Afrika na Lima in Peru.

Vertrek vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe (Suid-Afrika) 10:45 →

Vliegtyd na São Paulo (Brasilië): 10 uur 15 minute →

→ Oorstaantyd op Guarulhos-lughawe (São Paulo): 3 uur 25 minute →

Vliegtyd na Lima (Peru): 5 uur 15 minute

Mnr. en mev. Zamer het om 10:45 op 11 Oktober 2015 vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe in Suid-Afrika na Lima vertrek.

2.4.1 Bereken die totale tydsduur (verstreke tyd) van die reis vanaf Suid-Afrika na Lima. (2)

2.4.2 Gee die Zamers inligting oor die volgende:

(a) Die reisverwante toestand wat hulle na afloop van hulle vlug kan ervaar (1)

(b) Die rede vir hierdie reisverwante toestand (1)

2.5 Bestudeer die toegangsvereistes vir Peru hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

TOEGANGSVEREISTES VIR TOERISTE MET SUID-AFRIKAANSE PASPOORTE WAT NA PERU REIS			
Visumvereistes	**Visumfooi**	**Inentingsvereiste(s)**	
		Verpligtend	**Aanbeveel**
'n Visum word nie vereis vir 'n besoek van tot 90 dae vir toerismedoeleindes of wanneer in transito nie. Passasiers moet egter in besit wees van 'n retoer-vliegtuigkaartjie en bewys kan lewer van voldoende fondse vir die duur van die besoek, indien versoek.	Geen visumfooi word vereis nie	Geelkoors	Ingewandekoors Malaria Profilakse* Hepatitis A * (Profilakse – voorkomende medikasie vir malaria)

[Bron: www.dfa.gov.za]

2.5.1 Noem TWEE verpligte reisdokumente vir Suid-Afrikaners wat na Peru reis. (2)

2.5.2 (a) Gee EEN rede waarom sekere inentings verpligtend is. (2)

(b) Gee EEN rede waarom sommige inentings aanbeveel word. (2)

2.5.3 Gee EEN rede waarom 'n Suid-Afrikaner nie 'n visum nodig het om Peru binne te gaan nie. (2)

2.5.4

> Die Wêreld Reis- en Toerismeraad, wat lugdienste, hotelle en ander reismaatskappye verteenwoordig, sê verslae uit Afrika toon dat toeriste huiwerig was om na Afrika te reis weens die uitbreek van die Ebola-virus in Wes-Afrika.
>
> [Bron: www.ft.com]

Jy is 'n verteenwoordiger van die Wêreld Reis- en Toerismeraad.

Skryf 'n artikel van ongeveer 100 woorde vir 'n lugdienstydskrif waarin jy die uitwerking van Ebola op die volgende bespreek:

- Toerismebesighede
- Wêreldreistendense/-neigings
- Lughawebedrywighede
- Aanspreeklikheid (verantwoordelikheid) van regerings (8)

[40]

VRAAG 3

Bestudeer die tabel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Rond jou antwoorde tot TWEE desimale plekke af.

LAND	**VALUTAKODE**	**BAK**	**BVK**
Verenigde Koninkryk	GBP	15.66	16.39
Peru	PEN – Peruaanse nuevo sol	3.90	3.55

BESKIKBARE TOERE:	
LED-TOER	**Peru: 7 nagte vanaf £1 560 p.p.**

3.1 Bereken die bedrag in rand wat 'n Suid-Afrikaner vir EEN persoon vir die toer hierbo sal betaal. (3)

3.2 'n Suid-Afrikaanse toeris het R250,00 kontant om vir 'n handsak te betaal.

Bereken die bedrag in PEN wat die toeris vir die handsak sal betaal. (3)

3.3 Verduidelik die verskil tussen die koopkrag van 'n Suid-Afrikaanse toeris in Peru en sy/haar koopkrag in die Verenigde Koninkryk. (4)
[10]

TOTAAL AFDELING B: 50

AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

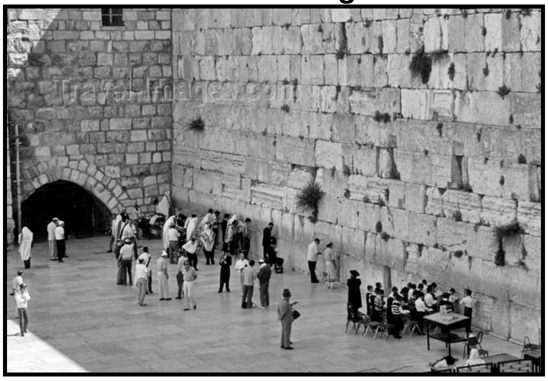
VRAAG 4

4.1 Bestudeer die ikone hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

BESOEKE AAN GODSDIENSTIGE TERREINE

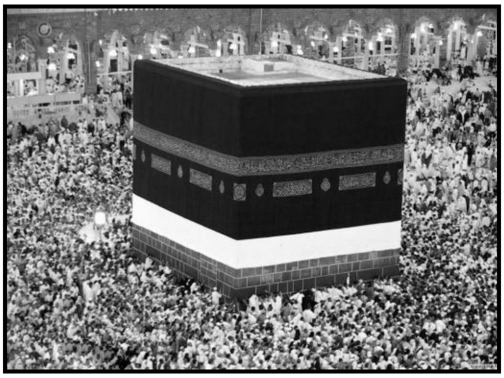
'n Gespesialiseerde nismark bestaan vir godsdienstige toeriste

A. Die Klaagmuur



[Bron: www.travelimages.com]

B. Mekka



[Bron: www.alzahracentre.org]

C. Vatikaanstad

[Bron: www.vatican.fm]

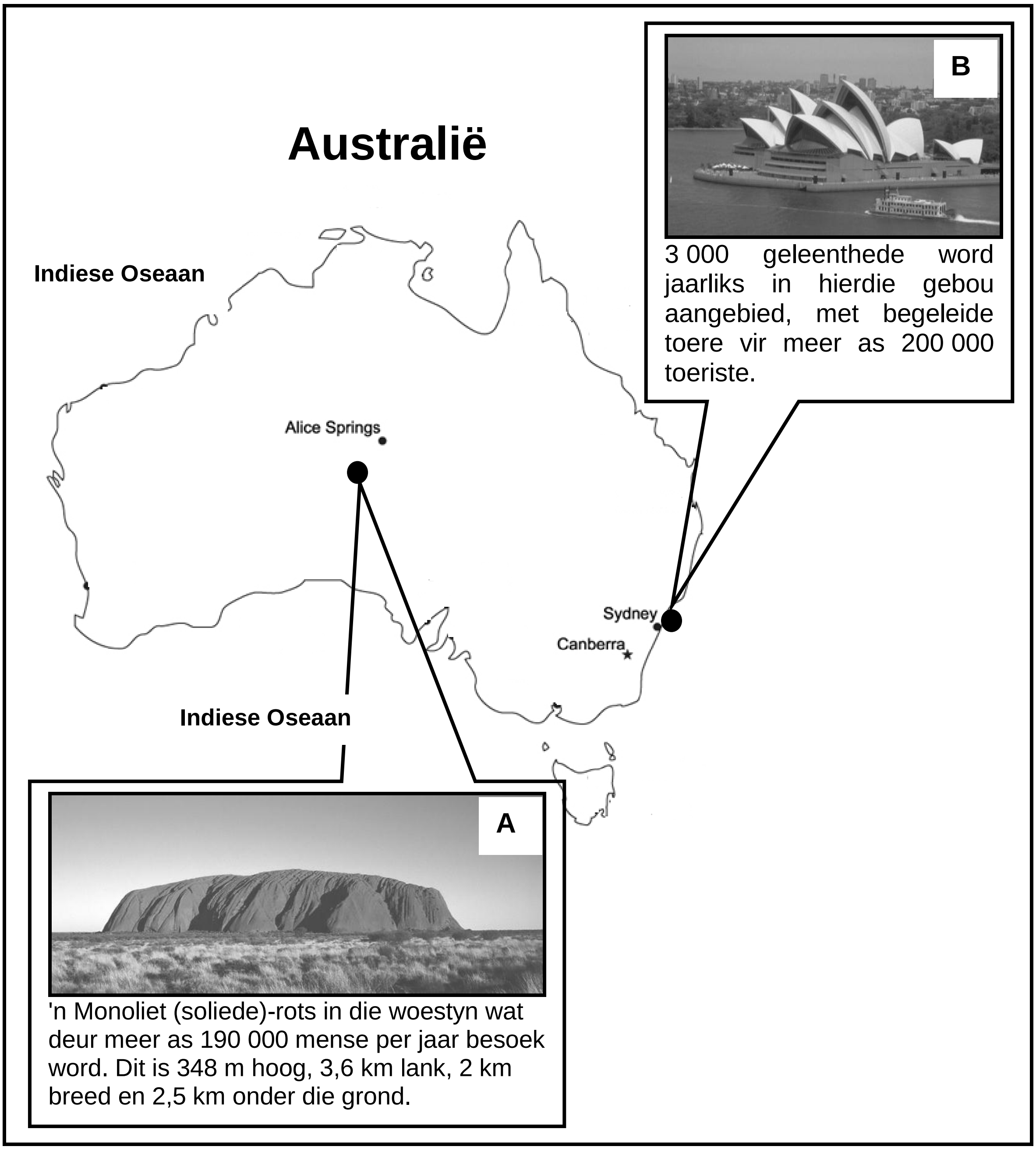
Teken die tabel hieronder in die ANTWOORDEBOEK oor en voltooi dit soos aangedui.

Voorbeeld:

Ikoon	Land	Stad	EEN rede waarom dit as 'n godsdienstige ikoon beskou word
X	Brasilië	Rio de Janeiro	Christus-standbeeld wat godsdienstige betekenis vir Christene van oor die wêreld het

	Ikoon	Land	Stad	EEN rede waarom dit as 'n godsdienstige ikoon beskou word	
4.1.1	A				(4)
4.1.2	B				(4)
4.1.3	C				(4)

4.2 Bestudeer die kaart van Australië hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



4.2.1 Verwys na die kaart en identifiseer ikoon **A** en **B**. (4)

4.2.2 Verwys na die besoekerstatistiek op die kaart en gee EEN rede waarom die monolietrots minder toeriste as die ander ikoon ontvang. (2)

4.3 Lees die verslag hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

NIAGARAWATERVAL

Besoekers van oor die wêreld besoek die Niagarawaterval. Die hoofbydraers tot die ekonomie om die Niagarawaterval is Kanadese vanaf Ontario, asook toeriste vanaf die VSA. Baie min inkomste kom uit ander gebiede in Kanada en die res van die wêreld.

'n Groot persentasie dag- en oornagbesoekers kom van die Verenigde State van Amerika af en dit bly deur die hele jaar konstant (dieselfde).

[www.research.tourism.gov.on.ca]

4.3.1 Noem EEN unieke kenmerk van die ligging van hierdie ikoon. (2)

4.3.2 Verduidelik EEN manier waarop die Ontario-provinsie voordeel trek uit oorgrensbesoeke aan hierdie ikoon. (2)

4.3.3 Bespreek of seisoenaliteit 'n invloed op die besettingskoers (bednagte) van verblyfplek-ondernemings in Ontario, Kanada sou hê. (2)

4.4 Die volgende artikel oor die Victoria & Alfred Waterfront verskyn op die Wes-Kaapse Toerisme-webtuiste. Bestudeer die artikel en beantwoord die vrae wat volg.

TOEKENNING VIR VICTORIA & ALFRED WATERFRONT (V&A WATERFRONT)

Die V&A Waterfront het op 5 November 2014 die toekenning vir 'Beste Bestemming vir Verantwoordelike Toerisme' by die Wêreldreismark in Londen ontvang. Die V&A Waterfront het sedert 2008 al R30 miljoen in hulpbronbestuur belê. 'n Volhoubaarheidskomitee is gestig, 'n omgewingsbeleid is opgestel en 'n program wat koolstofvrystellings meet, is begin. Besoekers aan die V&A Waterfront kan aan hulle groenbewustheidspraktyke deelneem.

[Aangepas uit www.waterfront.co.za]

4.4.1 Gee EEN voorbeeld uit die artikel om die V&A Waterfront se volhoubare en verantwoordelike bestuursplanne te ondersteun. (2)

4.4.2 Noem TWEE maniere waarop die plasing van hierdie inligting op die Wes-Kaapse Toerisme-webblad tot die V&A Waterfront se sukses as 'n toeristebesienswaardigheid bydra. (4)

[30]

VRAAG 5

5.1 Bestudeer die strokiesprent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Voltooi die tabel hieronder in die ANTWOORDEBOEK.

		WÊRELDERFENIS-TERREIN 1	**WÊRELDERFENIS-TERREIN 2**	
5.1.1	Volle amptelike naam	(a)	(b)	(2)
5.1.2	Tipe Wêrelderfenisterrein	(a)	(b)	(2)

5.2 Bespreek EEN rede, vanuit 'n toerisme-oogpunt, waarom leerskilpaaie se neste as 'n unieke hulpbron beskou word. (2)

5.3

UNESCO SE WÊRELDERFENISKRITERIA

Kriterium 10: Om die belangrikste en betekenisvolste natuurlike habitatte vir bewaring van biologiese diversiteit te beheer, waaronder dié wat bedreigde spesies bevat met uitsonderlike universele waarde.

[Bron: www.unesco.org]

Wêrelderfenisterrein 2 in VRAAG 5.1 hierbo het voldoen aan UNESCO se Kriterium 10 om Wêrelderfenisstatus te verkry.

5.3.1 Bespreek EEN voorbeeld van hoe Wêrelderfenisterrein 2 aan hierdie kriterium voldoen. (2)

5.3.2 Verduidelik die rol wat UNESCO in die instandhouding van albei die Wêrelderfenisterreine sou speel. (2)

[10]

VRAAG 6

6.1 Lees die artikel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

> **UITGAANDE CHINESE TOERISME**
>
> Met nagenoeg 98 miljoen Chinese uitgaande toeriste in 2013, het China die wêreld se grootste toeristebronmark geword. China het in 2012 van Suid-Afrika se 9de grootste bronmark tot die 4de grootste gegroei. Die Suid-Afrikaanse Lugdiens het in Januarie 2012 direkte vlugte na en van China ingestel.
>
> Lande bemark hulleself aan die Chinese om 'n groter markaandeel van Chinese toeriste te bekom. Om kompeterend te bly met die lok van Chinese toeriste, sal Suid-Afrika sy bemarkingpogings in China moet opskerp om hierdie bestaande mark te behou.
>
> Die uitbreek van Ebola het toeriste afgeskrik. Die Suid-Afrikaanse regering se nuwe visumvereistes maak dit ook moeiliker om die Chinese mark te lok.
>
> [Aangepas uit www.bdlive.co.za]

6.1.1 Identifiseer EEN strategie wat die Suid-Afrikaanse Lugdiens ingestel het om die Chinese mark aan te moedig om na Suid-Afrika te reis. (2)

6.1.2 Identifiseer TWEE bedreigings in die artikel wat Suid-Afrikaanse Toerisme se bemarkingsveldtog in China kan beïnvloed. (2)

6.1.3 Jy is 'n lid van die Suid-Afrikaanse bemarkingspan.

Stel EEN strategie voor wat gebruik kan word om Suid-Afrika as 'n voorkeurbestemming aan die Chinese mark te bemark. (2)

6.2 Die vloeikaart hieronder toon hoe TOMSA die 1%-toerismeheffing invorder.

Voltooi die vloeikaart hieronder deur die vrae te beantwoord.

TOMSA vorder die 1%-toerismeheffing van akkommodasie-ondernemings in.

↓

6.2.1 Noem die organisasie wat die toerismeheffing ontvang. (1)

↓

6.2.2 Verduidelik waarvoor die organisasie, in VRAAG 6.2.1 genoem, die fondse gebruik. (2)

↓

6.2.3 Gee die handelsmerkslagspreuk van hierdie organisasie. (1)

[10]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

[www.themakeupgallery.org.uk]

VOORKOMS IN DIE WERKPLEK

Bob het 'n onderhoudsproses gevolg om geskikte werknemers, wat direk met kliënte in sy hotel sou werk, te kry. Hy het 'n onderhoud gevoer met Jane, 'n jong vrou, wat goed vir die pos gekwalifiseer is. Jane het 'n opsigtelike tatoeëermerk op haar arm en verskeie gesigsringetjies en -knoppies gehad en daarom was Bob huiwerig om haar aan te stel. Hy wou 'n persoon aanstel wat 'n professionele beeld by die werk sou uitstraal en kliëntevertroue sou verseker.

Na baie onderhoude het hy uiteindelik besluit om Jane aan te stel op voorwaarde dat sy haar gesigsjuwele sou verwyder en die tatoeëermerk op haar arm sou bedek terwyl sy by die werk was. Jane het by die ontvangstoonbank van die hotel gewerk, waar van haar verwag is om voortdurend met kliënte te skakel. Na die driemaande-proeftydperk is bevind dat Jane nie die voorwaardes van haar ooreenkoms nagekom het nie, ten spyte van mondelinge en skriftelike waarskuwings. Sy het nog tatoeëermerke en gesigsjuwele gekry wat haar gesig en ander sigbare dele van haar liggaam bedek het.

Bob was genoodsaak om Jane se diens te beëindig omdat sy nagelaat het om aan die ooreenkoms te voldoen om haar gesigsjuwele te verwyder en om sigbare tatoeëermerke te bedek terwyl sy by die werk is. Jane het gereageer deur 'n klag van diskriminasie in die werkplek teen haar werkgewer aanhangig te maak vir die skending van haar reg op vryheid van uitdrukking.

[Aangepas uit www.natlawreview.com]

7.1 Gee die term wat gebruik word vir werknemers in 'n besigheid wat direk met kliënte werk. (1)

7.2 Noem die dokument waarin 'n hotel se voorskrifte vir kleredrag, fisiese voorkoms en versorging uiteengesit word. (1)

7.3 Haal uit die teks aan om te bewys dat die hotel 'n beleid oor die fisiese voorkoms van werknemers het. (2)

7.4 Verduidelik waarom 'n maatskappy die beleid, waarna in VRAAG 7.3 verwys word, gereed moet hê. (2)

7.5 Gee EEN rede waarom sommige toeriste Jane se voorkoms aanstootlik kan vind. (2)

7.6 Jane se saak gaan in die hof aangehoor word. Jy is die prokureur wat die werkgewer (hotel) verteenwoordig.

Regverdig VYF punte wat jy sal gebruik ten gunste van Bob se besluit om Jane te ontslaan. (10)

[18]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 8

Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

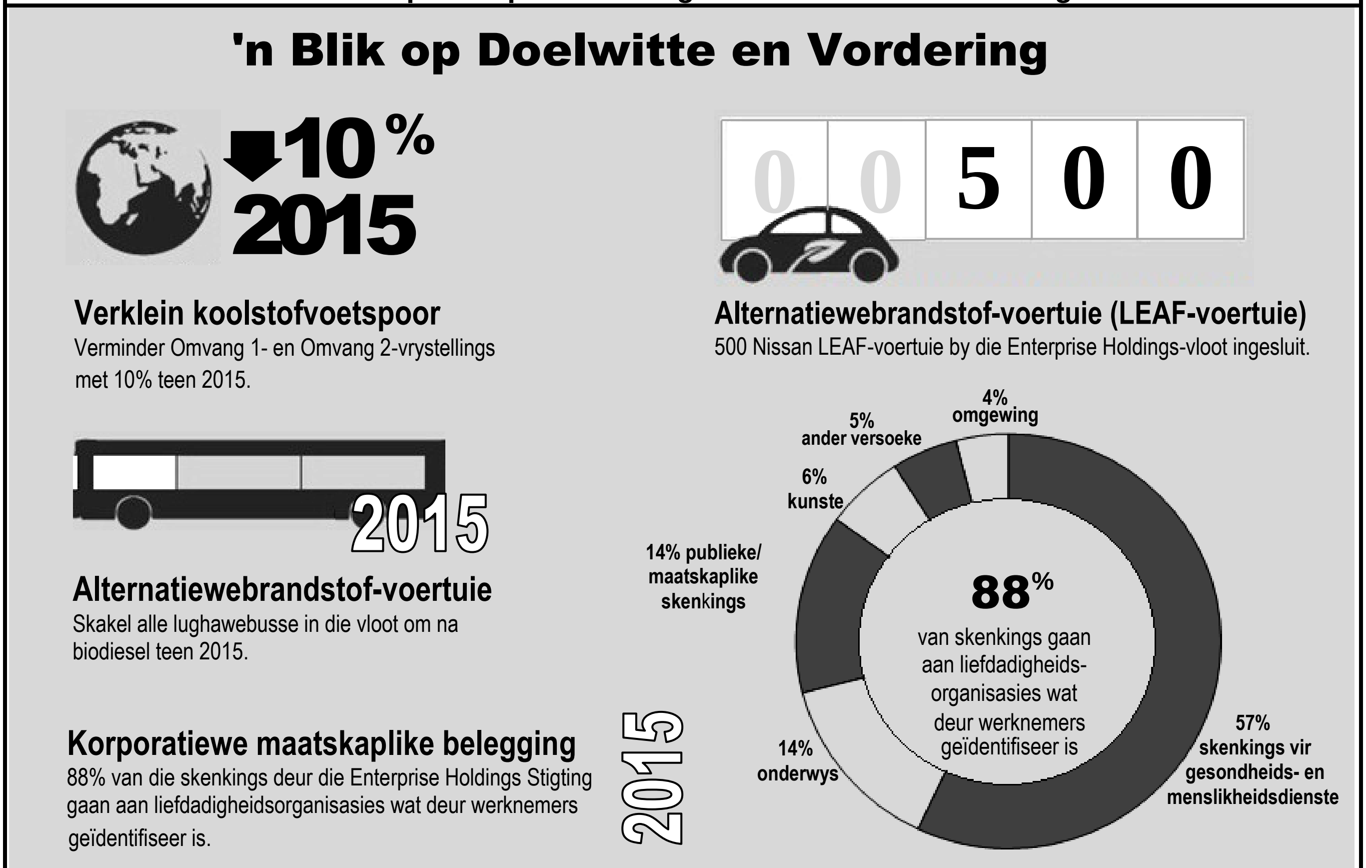
ENTERPRISE HOLDINGS – DIE BESIGHEID VAN VOLHOUBAARHEID

Enterprise Holdings is 'n motorverhuringsmaatskappy wat die driedubbele-slotreël onderskryf.

'By Enterprise Holdings, wat 55 jaar gelede gestig is, het ons nog altyd ons besigheid op 'n volhoubare en verantwoordelike manier bedryf en ons sal voortgaan om dit te doen. Hierdie reis het ons na 'n gefokusde en gestruktureerde benadering tot volhoubare besigheidspraktyke gelei. Ons neem dit op onsself om beter vir die dele van die wêreld waarmee ons besigheid in aanraking kom, te sorg.'

Andrew C Taylor: Voorsitter en hoof uitvoerende beampte, Enterprise Holdings

DIE BESIGHEID VAN VOLHOUBAARHEID
'n Blik op Enterprise Holdings se doelwitte en vordering



[Aangepas uit www.enterprise.com]

8.1 Een van Enterprise Holdings se strategieë is om hulle koolstofvoetspoor met 10% te verklein.

Verduidelik die begrip *verklein hulle koolstofvoetspoor*. (2)

8.2 8.2.1 Behalwe om hulle koolstofvoetspoor te verklein, identifiseer EEN ander strategie wat die maatskappy gebruik om die omgewing te bewaar. (2)

8.2.2 Gee EEN voorbeeld om te verduidelik hoe die maatskappy daarin slaag om die strategie wat in VRAAG 8.2.1 geïdentifiseer is, uit te voer. (2)

8.3 As deel van hulle korporatiewe maatskaplike belegging (KMB), belê Enterprise Holdings in maatskaplike opheffing en die omgewing.

8.3.1 Verduidelik Enterprise Holding se unieke skenkingsbeleid. (2)

8.3.2 Gee EEN voorbeeld van hoe Enterprise Holdings die maatskaplike pilaar van die driedubbele-slotreël in hulle skenkingsbeleid insluit. (2)

8.4 Bereken die persentasie van Enterprise Holdings se skenkings wat vir maatskaplike opheffing gaan. (2)
[12]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

9.1 Lees die artikel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

BAIE BRASILIANE ONGELUKKIG OOR WÊRELDBEKERBESTEDING

Navorsing het getoon dat 61 persent van alle Brasiliane voel dat dit vir Brasilië sleg was om die 2014 Wêreldbeker-sokkertoernooi aan te bied en dat hulle glo dat dit geld van skole, gesondheidsorg en ander openbare dienste weggeneem het. Brasilië het miljarde aan stadions in 12 stede en aan ander projekte spandeer. Die koste van Brasilië se Wêreldbeker-sokkertoernooi was die hoogste ooit. Baie glo dat die projek slegs rykes en nie armes nie bevoordeel het.

Baie Brasiliane het ook gevoel dat hulle regering hulle in die steek gelaat het na beloftes in 2007 dat die koste van die stadions en ander verbeterings privaat gefinansier sou word. Die regering het nie woord gehou nie en baie projekte wat die lewens van gewone Brasiliane sou verbeter het, het onvoltooid gebly. Baie mense is hervestig om vir Wêreldbeker-projekte plek te maak.

[Aangepas uit: www.vidaenelvalle.com]

Bestemmings van oor die wêreld bie om wêreldbyeenkomste aan te bied weens die baie voordele wat dit vir die gasheerland inhou. Baie Brasiliane was egter ongelukkig om die 2014 FIFA Wêreldbekertoernooi aan te bied.

9.1.1 Gee TWEE redes uit die uittreksel waarom baie Brasiliane ongelukkig was om die FIFA Wêreldbekertoernooi aan te bied. (4)

9.1.2 Brasiliaanse burgers het 'n negatiewe persepsie oor hulle land se aanbieding van die FIFA Wêreldbekertoernooi in 2014 gehad.

Skryf 'n paragraaf waarin jy DRIE maniere voorstel waarop die Brasiliaanse regering hierdie negatiewe persepsie kan verander wanneer hulle die 2016 Olimpiese Spele in Rio de Janeiro gaan aanbied. (6)

9.2 Bestudeer die statistiek hieronder oor reispatrone van buitelandse toeriste na Suid-Afrika in 2013 en beantwoord die vrae wat volg.

SUID-AFRIKAANSE TOERISME-INDEKS 2013				
	2013 Kwartaal 2 (April–Junie)		**2013 Kwartaal 3** (Julie–September)	
Totale toeriste-aankomste	2 180 218	1,5%	2 402 122	2,9%
Afrika landmarkte	1 569 242	1,8%	1 642 872	1,3%
Afrika lugmarkte	97 579	4,9%	116 704	9,9%
Amerikas	127 427	0,5%	146 329	6,3%
Asië en Australasië	136 508	0,8%	154 160	4,8%
Europa	244 685	0,3%	337 000	6,7%

[Bron: www.satourism.net/research]

Vergelyk die aankomsneigings (tendense) in die tabel hieronder.

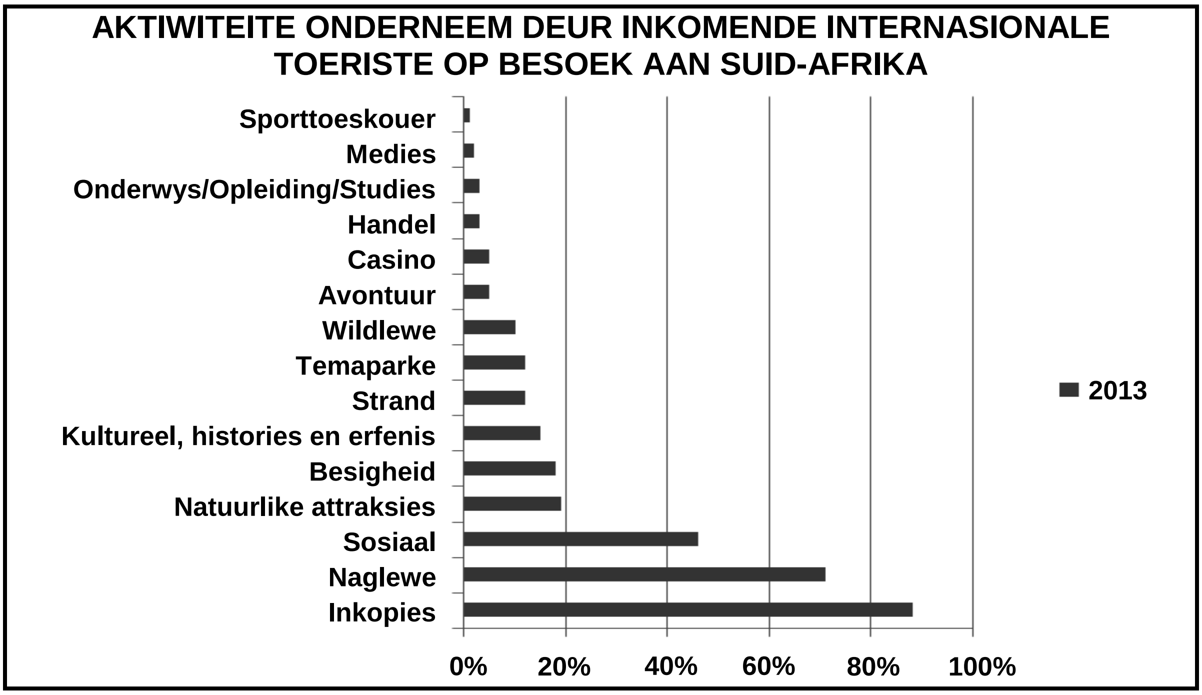
9.2.1 Lewer kommentaar oor EEN neiging in internasionale aankomste in Suid-Afrika oor die TWEE kwartale in 2013. (2)

9.2.2 Bespreek TWEE maniere waarop die neiging in VRAAG 9.2.1 die Suid-Afrikaanse ekonomie sal beïnvloed. (4)

9.2.3 Die meerderheid toeriste wat van Zimbabwe (Afrika) kom, word as landmarkte geklassifiseer.

Gee EEN rede vir hierdie klassifikasie. (2)

9.3 Bestudeer die grafiek hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



[Bron: www.satourism.net/research]

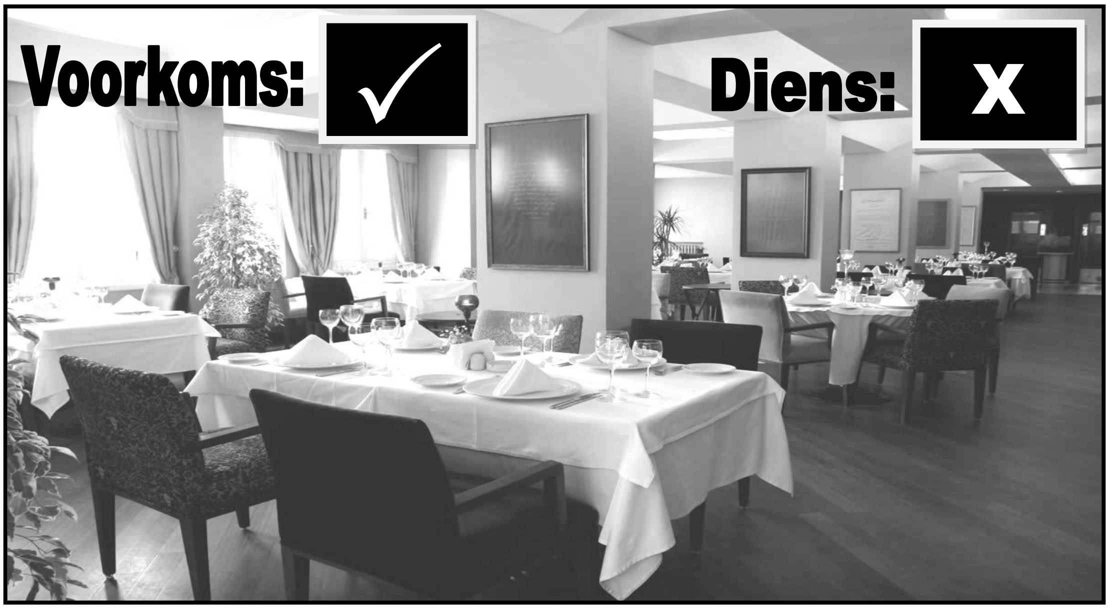
9.3.1 Gee EEN rede waarom inkopies steeds die hoofaktiwiteit vir inkomende internasionale toeriste na Suid-Afrika is. (2)

9.3.2 Stel EEN manier voor waarop Suid-Afrika die getal toeriste kan vermeerder wat aan mediese toerisme deelneem. (2)

[22]

VRAAG 10

Bestudeer die foto van die Madison Restaurant.



[Aangepas uit: www.joinusinturkey.com]

Die Madison Restaurant het onlangs 'n ontleding van hulle kliënteterugvoeringsopname voltooi. Uitslae het getoon dat daar 'n toename in diensleweringsklagtes in die restaurant was.

10.1 Gee TWEE voorbeelde van moontlike klagtes deur gaste oor dienslewering in die Madison Restaurant. (4)

10.2 Stel TWEE oplossings aan die restaurantbestuurder voor om die klagtes in VRAAG 10.1 te oorkom. (4)
[8]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200