



**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 11

NOVEMBER 2022

**TOERISME
(EKSEMPLAAR)**

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 22 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies aandagtig deur voordat u die vrae beantwoord.

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. Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.
5. Dit sal tot u voordeel wees om alle berekeninge te toon.
6. Rond u berekeninge tot twee plekke na die desimale punt in VRAAG 3.4 af.
7. Skryf netjies en leesbaar.
8. Die volgende tabel is 'n gids om u te help om u tyd volgens elke afdeling toe te ken.

AFDELING	VRAAG	ONDERWERP	PUNTE	TYD
A	1	Kortvrae	40 punte	20 minute
B	2	Kaartwerk en Toerbepanning	20 punte	30 minute
	3	Buitelandse Valutaverhandeling		
C	4	Toerisme Aantreklikhede	50 punte	50 minute
	5	Kultuur en Erfenistoerisme		
	6	Bemarking		
D	7	Toerismesektore	50 punte	50 minute
E	8	Binnelandse, 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 op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommers (1.1.1 tot 1.1.20) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.1.21 A.
- 1.1.1 Die mees geskikte fasiliteit vir die ruil van rand vir buitelandse valuta.
- A Groot hotelle
 - B Toerskepe
 - C Vakansieoorde
 - D Buitelandsevaluta-handelaars
- 1.1.2 Die hoofstad van Angola:
- A Kissama
 - B Luanda
 - C Libreville
 - D Kinshasa
- 1.1.3 Die belangrikste faktore om in ag te neem met die opstel van 'n toeristeprofiel.
- A Reismotiveerder, begroting, datums en lengte van die toer
 - B Roetebeplanning, klere om in te pak, reisdatums
 - C Reismotiveerder, koste, roetebeplanning
 - D Bykomende inligting, aktiwiteite, begroting
- 1.1.4 Waardevolle items soos historiese geboue wat uit vorige generasies oorgedra is en deel uitmaak van die geskiedenis van 'n groep of 'n nasie:
- A Erfenis
 - B Diversiteit
 - C Tradisie
 - D Kultuur
- 1.1.5 'n Persoon wat in die gasvryheidsbedryf werk, moet ...
- A 'n toerbus kan bestuur.
 - B 'n vlieënierslisensie hê.
 - C 'n gekwalifiseerde sjef wees.
 - D goed in spanverband kan werk.

- 1.1.6 Die Visrivier-canyon lok toeriste na ...
- A Botswana.
 - B Namibië.
 - C Demokratiese Republiek van die Kongo.
 - D Suid-Afrika.
- 1.1.7 As 'n Gautrein-passasier die QR-kode op die inligtingsblaadjie skandeer ...
- A sal hy/sy outomaties op die volgende beskikbare trein bespreek word.
 - B sal hy/sy in kontak met die Gautrein-webwerf geplaas word.
 - C hoef hy/sy nie 'n goue kaart te hê om op die Gautrein te reis nie.
 - D mag hy/sy op die Gautrein eet en drink.
- 1.1.8 Die jaarlikse Nasionale Kunstefees wat in ... gehou word, lok 'n groot aantal plaaslike toeriste.
- A Gqeberha
 - B Makhanda
 - C Kariega
 - D Qonce
- 1.1.9 'n Toer wat beplan word om op 'n gereelde basis te vertrek, ongeag die aantal toeriste wat daarop bespreek is.
- A Algemene toer
 - B Inklusiewe toer
 - C Geskeduleerde toer
 - D Persoonlike toer
- 1.1.10 'n Voorbeeld van 'n promosiereklametegniek (onder-die-lyn):
- A Radio
 - B Uitstalling
 - C Oudiovisuele vertoning
 - D Tydskrif
- 1.1.11 Advies aan iemand wat 'n motor van 'n motorverhuring-maatskappy huur.
- A Kontroleer die voertuig deeglik vir enige skade voordat u die verhuringdepot verlaat.
 - B Maak seker dat u genoeg kontant by u het.
 - C Kies die goedkoopste opsie, selfs al is die voertuig nie heeltemal geskik nie.
 - D Om 'n voertuig te huur, moet die bestuurder ouer as 25 jaar wees.

- 1.1.12 Hierdie SAOG-lande grens aan die Indiese Oseaan aan die oostekant:
- A Suid-Afrika en Angola
 - B Malawi en Tanzanië
 - C Angola en Malawi
 - D Mosambiek en Tanzanië
- 1.1.13 Indien daar 'n noodgeval is wanneer jy op die Gautrein reis:
- A Bel die polisie
 - B Maak die deur oop en spring uit
 - C Maak gebruik van die trein se diensremme
 - D Druk die alarmknoppie in die treinwa
- 1.1.14 'n Mark- ... is 'n ander naam vir 'n groep toerisme-kliënte wat eenders is en soortgelyke eienskappe deel.
- A volume
 - B profiel
 - C sektor
 - D segment
- 1.1.15 'n Reisiger wat R32 250 vir 'n sakereis na Duitsland verruil teen 'n wisselkoers van 17,46 ontvang:
- A €563 085,00
 - B €1 847,08
 - C \$563 085,00
 - D \$1 847,08
- 1.1.16 Die Suid-Afrikaanse minister van Toerisme is ...
- A Lindiwe Sisulu.
 - B Mmamoloko Kubayi-Ngubane.
 - C Thokozile Xasa.
 - D Fikile Mbalula.
- 1.1.17 'n Toeroperateur vorm deel van die ... sektor van die toerismebedryf.
- A reisorganiseerder
 - B bestemmingsorganiseerder
 - C ondersteuningsdienste
 - D kommersiële
- 1.1.18 ... vorm deel van die volksoorlewings van verskillende kulture in Suid-Afrika.
- A Storievertelling
 - B Voedselsoorte
 - C Tradisionele leierskap
 - D Tradisionele medisyne

1.1.19 'n Reisplan is 'n ...

- A lys van uitgawes wat 'n reisiger kan verwag om tydens sy toer te betaal.
- B skedule insluitend datums, tye, aktiwiteite en verblyf vir 'n toer.
- C lys met inligting oor wat reisigers vir hul reis moet inpak.
- D skedule wat die besonderhede in 'n toeristeprofiel insluit.

1.1.20 ... sal werknemers in die toerismebedryf help om dienslewering aan kliënte te verbeter.

- A Bemarking
- B Opbouwende kritiek
- C Negatiewe kritiek
- D Selfone

(20 x 1) (20)

1.2 Kies 'n term uit KOLOM B wat ooreenstem met 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–H) langs die vraagnommers (1.2.1 tot 1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.2.6 I. Jy mag 'n gegewe opsie slegs een keer gebruik.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Word gewoonlik gesê met 'n effense buig en hande saamgedruk	A	Haram
1.2.2	'n Term om voedsel te beskryf wat voldoen aan 'n streng stel dieetreëls in Judaïsme	B	Advertensiebord
1.2.3	'n Japannese vertoning van respek, berou, dankbaarheid en groet	C	Brosjure
1.2.4	'n Groot buitelugreklame-struktuur	D	Namaste
1.2.5	Gewoonlik gevou en bevat slegs 'n opsomming van inligting wat promosiegerig is	E	Videomuur
		F	Buig
		G	Strooibiljet
		H	Kosjer

(5 x 1) (5)

1.3 Kies die korrekte woord(e) vanuit dié tussen hakies. Skryf slegs die woord langs die vraagnommers (1.3.1 tot 1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

1.3.1 'n Vlug van New York, VSA, na Rome, Italië, word as 'n (transatlantiese/transkontinentale) vlug geklassifiseer.

1.3.2 Die Gautrein-stasie wat as skakel na die OR Tambo Internasionale Lughawe dien, is die (Hatfield/Sandton)-stasie.

1.3.3 'n Persoon met 'n beperkte begroting wat 'n vaart op 'n luukse toerskip wil bespreek, moet dit oorweeg om 'n (binnekajuit/suite) te bespreek.

1.3.4 'n Persoon wat versekering benodig teen skade aan die voorruit van 'n gehuurde voertuig, sal (OSA (CDW Engels))/VSK (WDW Engels)) oorweeg.

1.3.5 Biometriese skandeerders word op internasionale lughawens gebruik om (passasiers vir Covid-19 te skandeer/die identiteit van passasiers te verifieer).

(5 x 1) (5)

1.4 Kies 'n bestemming uit die lys wat met die beskrywing hieronder ooreenstem. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommers (1.4.1 tot 1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer. Jy mag 'n gegewe opsie slegs EEN keer gebruik.

Gariëpdam; Tsodilo Heuwels; Victoriameer; Katsedam; Okavango-Delta; Bazaruto-eilandgroep; Serengeti Nasionale Park; Etosha Nasionale Park; Karibameer

1.4.1 Namibië se gewildste park vir wildlewe, wat ook deur 'n groot soutpan gekenmerk word.

1.4.2 Hierdie gewilde vakansiebestemming, gebou in die Lesotho Maluti-berge, bied 'n verskeidenheid water-gebaseerde aktiwiteite aan.

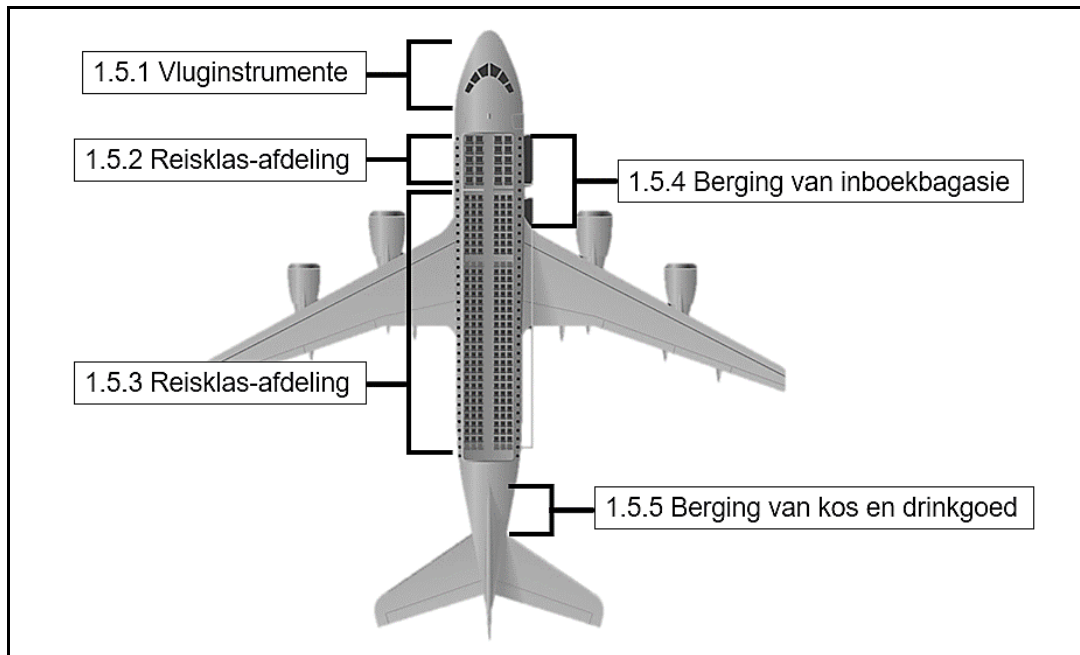
1.4.3 Hierdie aantreklikheid het een van die hoogste konsentrasies rotskuns ter wêreld.

1.4.4 Die grootste mensgemaakte meer ter wêreld langs die grens tussen Zambië en Zimbabwe.

1.4.5 'n Luukse, tropiese vakansiebestemming naby die suidkus van Mosambiek geleë.

(5 x 1) (5)

- 1.5 Bestudeer die beeld van 'n vliegtuig en die beskrywings wat gegee word. Identifiseer die areas gemerk 1.5.1 tot 1.5.5. Skryf slegs die korrekte antwoord langs die vraagnommers (1.5.1 tot 1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.



(5 x 1)

(5)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTAVERHANDELING

VRAAG 2

Bestudeer die uittreksel en beantwoord die vrae.

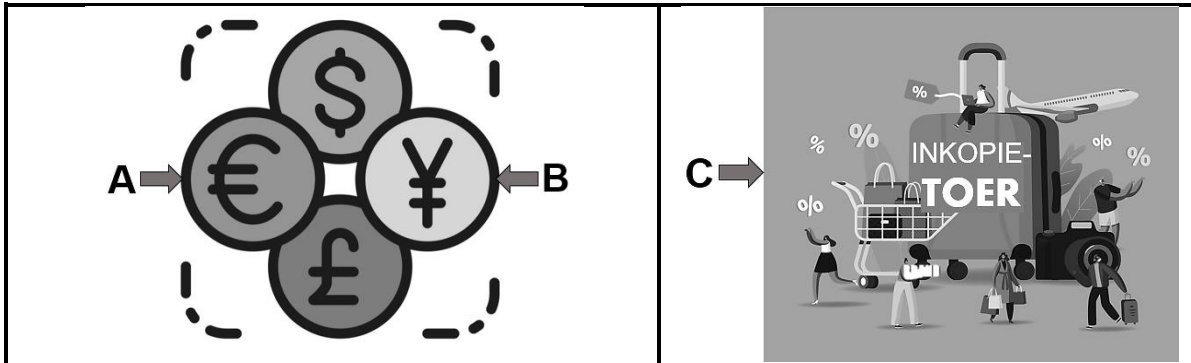
RY 'N MOTORFIETS DEUR DIE WILDE AFRIKA-BOS	
	Stel jou voor dat jy onder die brandende Afrika-son, op sommige van die mooiste paaie en passe ter wêreld ry. Elke dag eindig met verblyf in luukse akkommodasie in die Laeveld van Mpumalanga.
Ons eksklusiewe vyfster motorfiets safaritoer neem u na die hart van die Groot 5-land, deur die mees asemrowende natuurskoon, wat u die ervaring van die Afrika-bos gee. Hierdie is die ervaring van 'n leeftyd.	
Die toer neem u deur die Panorama-roete in Mpumalanga. Hoogtepunte sluit in: Blyderivier Canyon met Limpopo se wildreservate, Drakensberg se platorand, Mac Mac Watervalle, God's Window, Pelgrimsrus en Drie Rondawels ... die lys gaan aan!	DIE RIT <ul style="list-style-type: none"> • 3 dae se ry in totaal • Maksimum 6 motorfietsryers per toer • Motorfietsuur, versekering en brandstof ingesluit • 2 nagte 4 – 5-ster-verblyf langs die Panorama-roete ingesluit • Passasiers welkom • Twee safari-ervarings ingesluit

[Aangepas uit <https://famba-famba.com>]

- 2.1 Gee TWEE redes waarom bogenoemde toer vir toeriste uit 'n hoë-inkomstegroep geskik sal wees. (2 x 2) (4)
- 2.2 Die bogenoemde toerpakket sal vir 'n SITOeris aantreklik wees. Gee u mening oor hierdie stelling met 'n relevante motivering. (2)
- 2.3 Stel EEN rede voor waarom hierdie toer tot 'n maksimum van 6 motorfietsryers per toer beperk is. (2)
- [8]**

VRAAG 3

Bestudeer die beelde en beantwoord die vrae.



- 3.1 Gee die naam van die geldeenheid genommer **A**. (1)
- 3.2 Noem die land wat die geldeenheid genommer **B** gebruik. (1)
- 3.3 Verwys na die prentjie genommer **C** en bespreek die impak wat toeristebesteding op die ekonomie van die besoekte streek sal hê. (2 x 2) (4)
- 3.4 Gebruik die gegewe wisselkoerstabel om die vrae te beantwoord.

Buitelandse geldeenheid	Wisselkoers
£	20,28
\$	14,74

- 3.4.1 Bereken die hoeveelheid buitelandse valuta wat 'n reisiger sal ontvang met die ruil van R18 500 ter voorbereiding van 'n reis na die Verenigde State van Amerika.

LET WEL: Rond u antwoord tot TWEE desimale plekke af.
Toon ALLE stappe van jou berekening. (3)

- 3.4.2 Bereken die bedrag in rand wat 'n Suid-Afrikaanse reisiger met die wisseling van £25 met sy terugkeer van 'n reis na Engeland sal ontvang.

LET WEL: Rond u antwoord tot TWEE desimale plekke af.
Toon ALLE stappe van jou berekening. (3)

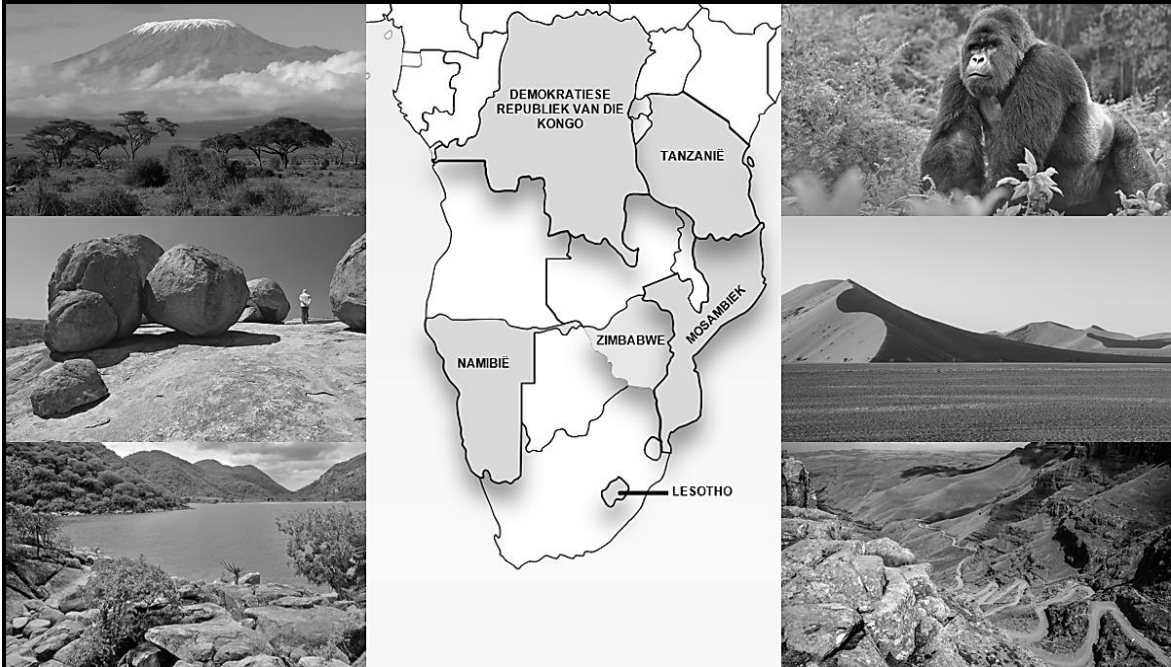
[12]

TOTAAL AFDELING B: 20

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

VRAAG 4

Verwys na die kaart van die SAOG-lande en beelde van besienswaardighede en beantwoord die vrae.



4.1 Bestudeer die beelde hierbo wat SAOG-aantreklikhede toon en koppel elke prent met die naam van die SAOG-land om die onderstaande tabel te voltooi.

Skryf slegs die naam van die SAOG-aantreklikheid langs die vraagnommers (4.1.1 tot 4.1.6) in die ANTWOORDEBOEK neer.

NAAM VAN SAOG-LAND	NAAM VAN AANTREKLIKHEID	
Demokratiese Republiek van die Kongo	4.1.1	
Lesotho	4.1.2	
Mosambiek	4.1.3	
Namibië	4.1.4	
Tanzanië	4.1.5	
Zimbabwe	4.1.6	

(6 x 2) (12)

4.2 Gee 'n voorbeeld van EEN avontuuraktiwiteit waaraan toeriste kan deelneem by die aantreklikheid wat in VRAAG 4.1 geïdentifiseer is tydens 'n besoek aan:

4.2.1 Lesotho (2)


4.2.2 Namibië (2)

4.2.3 Tanzanië (2)

[18]

VRAAG 5

- 5.1 Bestudeer die resensie wat op Tripadvisor, die wêreld se grootste aanlyn reisbeplanner, geplaas is en beantwoord die vrae.

**Tripadvisor**
Robin het 'n resensie in Desember 2019 geskryf
Londen, Verenigde Koninkryk
●●●●●
Fantastiese en insiggewende besoek aan 'n Xhosa-dorpie

Ons was onlangs in Oos-Londen tydens 'n bootvaart en het 'n kulturele dorpsstoer vir die middag bespreek. Na 'n skilderagtige rit van 40 km, het ons by Khaya La Bantu Xhosa Kultuurdorp aangekom. Met ons aankoms was die atmosfeer elektries met die klank van dromme, tradisionele dans, kleurvolle, tradisionele klere en sang. Daarna het ons met die gebruik van lobola en Xhosa-erfenis kennisgemaak. Daar was ook 'n geleentheid om tradisionele geregte en plaaslik gebroude bier te proe, asook om interessante kuns en handwerk te koop.

Ons het hierdie toer geniet en beveel dit sterk aan.

[Aangepas uit www.tripadvisor.co.za]

- 5.1.1 Identifiseer EEN unieke aspek van die Xhosa-kultuur wat die toergroep teëgekomp het toe hulle die Khaya La Bantu Xhosa Kultuurdorp binnegegaan het. (2)
- 5.1.2 Stel DRIE items van Xhosa-kuns en -handwerk voor wat Robin en die toergroep tydens hul besoek aan die Khaya La Bantu Xhosa Kultuurdorp sou kon koop. (3 x 2) (6)
- 5.1.3 Verduidelik die Xhosa-gebruik van *lobola*. (2)

5.2 Bestudeer die inligting en beantwoord die vrae.

SIBUDU-GROT UITEINDELIK 'N NASIONALE ERFENISTERREIN VERKLAAR

Sibudu-grot, geleë op 'n plaas in Sinembe, Kwadukuza-munisipaliteit in KwaZulu-Natal, is in 2020 tot 'n Nasionale Erfenisterrein verklaar.

Sibudugrot, 'n rotsskuiling bokant die uThongathi-rivier in KwaZulu-Natal, word as een van Suid-Afrika se belangrikste argeologiese terreine beskou.

Sibudu, wat in 1967 ontdek is, is die eerste keer in 1983 deur die argeoloog Aron Mazel van die Natal museum opgegrawe. Tussen 1998 en 2011 het Wits universiteit die opgrawings gelei, en sedert 2011 word opgrawings deur 'n Duitse universiteit gelei.



Daar word vermoed dat hierdie prehistoriese terrein antwoorde oor vroeë menslike gedrag kan gee. Die grot toon 'n lang geskiedenis van bewoning tussen 77 000 en 35 000 jaar gelede gedurende die Middelsteentydperk.

Uit die opgrawings by Sibudu is bewyse van sommige van die vroegste voorbeelde in die wêreld van seeskulpkrale gevind, 'n wye verskeidenheid beengereedskap, beenpylpunte vir jag, die gebruik van kruiemedyne en die vroegste voorbeeld van die gebruik van beddegoed – almal ongeveer 70 000 jaar oud.

[Aangepas uit <https://www.wits.ac.za> en www.northcoastcourier.co.za]

5.2.1 Noem die agentskap van die Departement van Kuns en Kultuur wat Sibudu-grot in 2020 tot 'n Nasionale Erfenisterrein verklaar het. (2)

5.2.2 Gee bewyse uit die uittreksel dat die Sibudu-grot aan sommige van die vroegste voorbeelde van menslike tegnologie gekoppel kan word. (2 x 2) (4)

5.2.3 Verduidelik EEN manier hoe die agentskap in VRAAG 5.2.1 'n nasionaal verklaarde argeologiese erfenisterrein, soos Sibudu-grot, sal beskerm. (2)

5.2.4 Gee EEN rede waarom Sibudu-grot bestuur en beskerm moet word. (2)

[20]

VRAAG 6

Bestudeer die uittreksel uit die promosieveldtog hieronder en beantwoord die vrae.


Safari wegbreke teen halfprys! Inboks x

Travelstart <noreply@e3.travelstart.com> [Teken uit](#)

Aan my ▼

travelstart
Freedom to move

Hierdie week se reisaanbod: Safari bos-wegbreek




Mdluli Safari Lodge

2 nagte, maaltye + wildritte

Van **R5 500** ppd

Bespreek Nou



Shepherd's Tree Game Lodge

2 nagte, maaltye + wildritte

Van **R4 745** ppd

Bespreek Nou

LET WEL: Alle Travelstart-promosies is onderhewig aan bepalinge en voorwaardes. Sien promosiebladsye vir meer besonderhede.

- 6.1 Identifiseer die toerismeonderneming wat verantwoordelik vir die promosieveldtog is. (1)
- 6.2 Identifiseer die potensiële toeriste wat in die promosieveldtog geteiken word. (1)
- 6.3 Die toerismeonderneming maak gebruik van twee advertensietegnieke in hul bemarkingsveldtog. Noem:
- 6.3.1 EEN mediareklametegniek (bo-die-lyn) (2)
- 6.3.2 EEN promosiereklametegniek (onder-die-lyn) (2)
- 6.4 Stel EEN rede vir die toerismeonderneming voor om nie te oorweeg om tyd/ruimte op televisie vir hul bemarkingsveldtog te huur nie. (2)
- 6.5 Motiveer TWEE personeelkoste wat in die begroting vir bogenoemde promosieveldtog ingesluit sou wees. (2 x 2) (4)

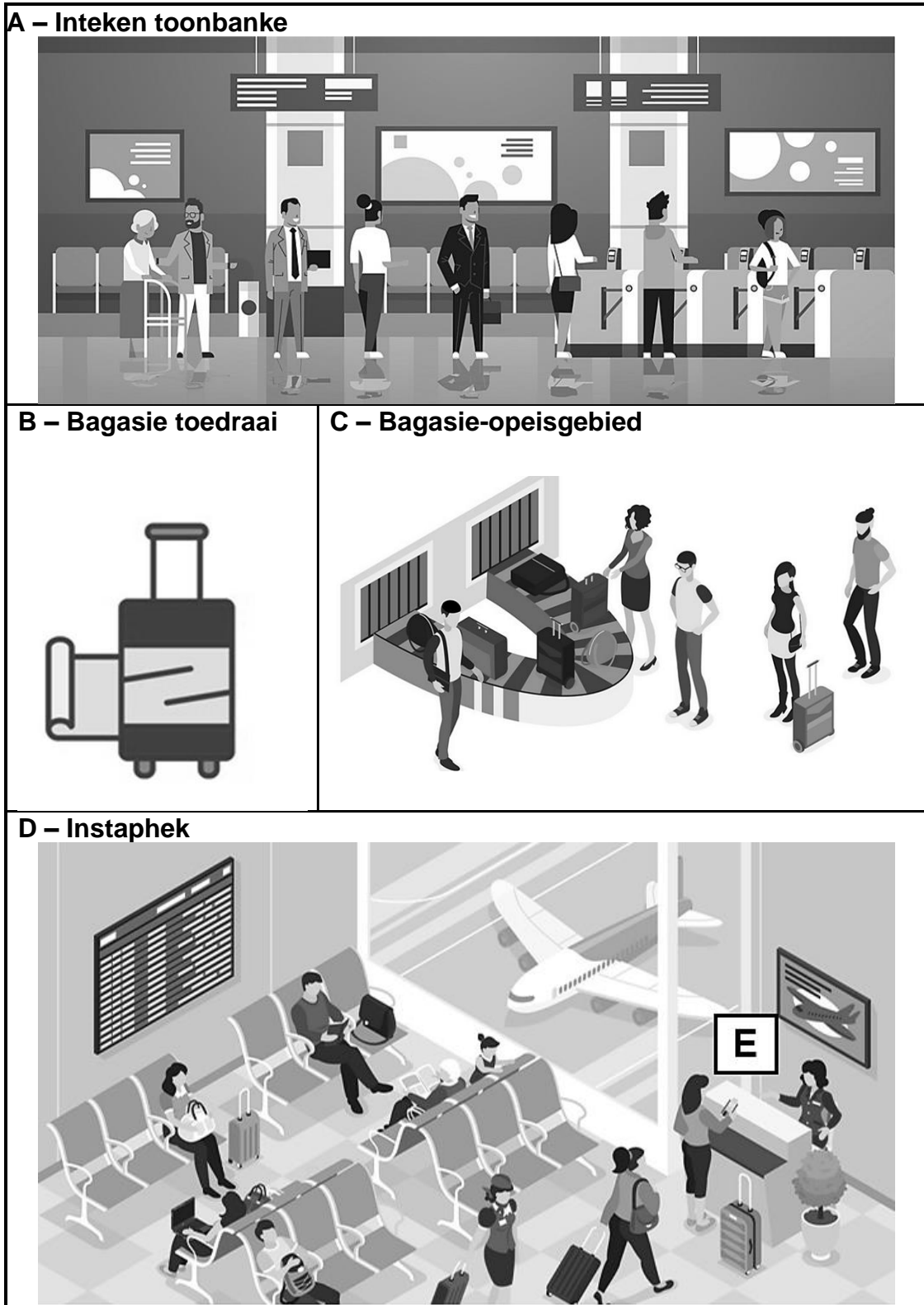
[12]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISESEKTORE

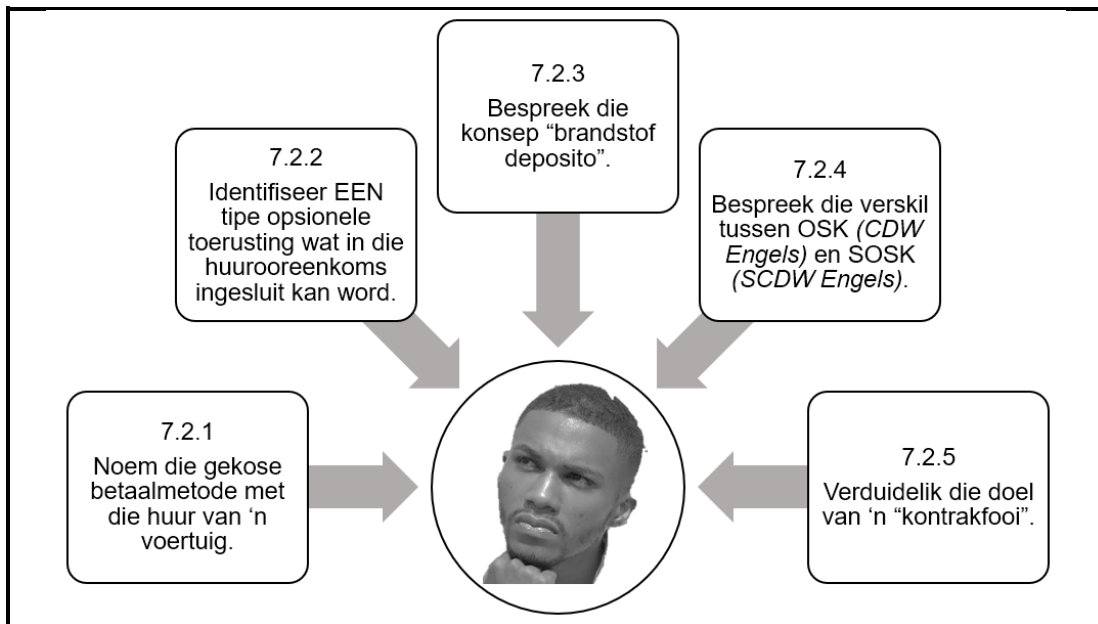
VRAAG 7

7.1 Bestudeer die collage en beantwoord die vrae.



- 7.1.1 Noem EEN dokument wat 'n passasier aan die personeel van die lugdiens moet oorhandig wanneer hy/sy vir 'n vlug by die toonbanke genommer **A** aanmeld. (2)
- 7.1.2 Noem die deel van die lughawegebou waarin die gebied genommer **C** geleë is. (2)
- 7.1.3 Noem EEN voordeel vir 'n passasier wat van die toerusting genommer **B** gebruik maak. (2)
- 7.1.4 Gee EEN voordeel vir 'n besigheidsklaspassasier wanneer hy/sy in die gebied genommer **D** is. (2)
- 7.1.5 Verduidelik TWEE stappe in die inboekprosedure, behalwe die stap in VRAAG 7.1.1 genoem, wat 'n passasier moet volg wanneer hy/sy vir 'n vlug inboek. (2 x 2) (4)
- 7.1.6 Verduidelik die funksie van die toonbank genommer **E** in die prent. (2)
- 7.1.7 Stel EEN manier voor waarop ACSA aan passasiers wat van die vliegtuig in die aankomssaal arriveer, kan aandui watter vervoerband hulle moet gebruik wanneer hulle hul bagasie in die prentjie genommer **C** afhaal. (2)

7.2 Bestudeer die diagram hieronder.



Thando huur vir die eerste keer 'n voertuig en is onseker oor sekere besonderhede in die huurooreenkoms. Help hom deur op elk van die navrae te reageer. (5 x 2) (10)


- 7.3 Lees die uittreksel uit “*Beginnersgids vir treinreise in Suid-Afrika*” en beantwoord die vrae.

SHOSHOLOZA MEYL LANGAFSTAND PASSASIERSTREINE

Gemaklik en ongelooflik goedkoop, Shosholoza Meyl langafstand passasierstreine verbind Johannesburg met Kaapstad, Durban, Gqeberha (Port Elizabeth) en Oos-Londen. Die trein tussen Kaapstad en Johannesburg ry verby dieselfde wonderlike natuurskoon as die Bloutrein, maar kos slegs R690, insluitend 'n bed in 'n 2-slaapplek koepee of 4-slaapplek kompartement. Shosholoza Meyl se treine het 'n restaurant eetwa waar passasiers 'n ete kan bestel.

[Aangepas uit www.seat61.com/SouthAfrica.htm]

- 7.3.1 Verduidelik wat 'n reisiger wat vir die eerste keer in Suid-Afrika per trein ry kan verwag as hy in die eetwa op die Shosholoza Meyl gaan eet. (2)
- 7.3.2 Bespreek die betekenis van die verwysing na die kostevergelyking tussen die Shosholoza Meyl en die Bloutrein in die uittreksel. (2)
- 7.3.3 Vergelyk die vlak van gemak aan boord die Shosholoza Meyl met dié van die Bloutrein. (4)
- 7.4 Bestudeer die beelde en beantwoord die vrae in die onderstaande tabel. Nommer u antwoorde korrek volgens die tabel.

				
7.4.1	Noem EEN Suid-Afrikaanse operateur wat elk van die vervoermiddels wat aangedui word, aanbied.	(a)	(b)	(2)
7.4.2	Gee EEN fasiliteit beskikbaar op elk van die aangeduide vervoermiddels.	(a)	(b)	(4)
7.4.3	Bespreek EEN rede waarom 'n toeris van elk van die aangeduide vervoermiddels sal gebruik maak.	(a)	(b)	(4)

- 7.5 Lees die koerantberig van die *Penika Times* en beantwoord die vrae wat volg.

**REMO'S ITALIAANSE RESTAURANT DEUR COVID-19
GREDELTYDPERK GETREF**

Remo's is 'n Italiaanse restaurant in die Baakensvallei in Gqeberha (Port Elizabeth). Die heerlike resepte wat van geslag tot geslag oorgedra word en die gesinsatmosfeer maak van Remo's die perfekte Italiaanse restaurant.

As gevolg van die Covid-19-pandemie het President Cyril Ramaphosa 'n landswye grendeltydperk op 24 Maart 2020 aangekondig. Dit het die restaurantbedryf erg geraak en Remo's was nie 'n uitsondering nie. Hulle moes hul deure toemaak terwyl hulle koelkamers vol vars produkte gehad het.

Die mede-eienaar van die restaurant, Michelle Puggia, het die geleentheid aangegryp om haar passie vir kook uit te leef en het die vars produkte gebruik om 'n verskeidenheid van Remo's se gunsteling souse en geregte in die gemak van haar eie kombuis te kook en te vries.

Volgens Puggia verkoop die restaurant wegneemetes met groot sukses, aangesien hulle nie hul perseel mag heropen nie.

- 7.5.1 Identifiseer TWEE persoonlikheidsienskappe wat Michelle Puggia nodig gehad het om Remo's Italiaanse restaurant van sluiting te red tydens die Covid-19-pandemie. (2 x 1) (2)
- 7.5.2 "Kulinêre vaardighede/kookvaardighede en gesonde sakepraktyke is noodsaaklik vir die restaurantbedryf om die Covid-19-pandemie te oorleef."
Bespreek hierdie stelling deur te verwys na die benadering van Michelle Puggia, mede-eienaar van Remo's. (2 x 2) (4)

[50]

TOTAAL AFDELING D: 50

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

VRAAG 8

8.1 Bestudeer die Twitter-uitreksel en beantwoord die vrae.

Sho't Left
@ShotLeft
Suid-Afrikaanse Toerisme. Volg ons soos wat ons deur Suid-Afrika reis, een #ShotLeft op 'n slag. Dit is derhalwe jou land – geniet dit!

Sho't Left @ShotLeft · Jun 11

Hierdie Junie het @citylodgehotels 'n spesiale Vadersdag-bederf vir al die pa's. Daar is 'n verskeidenheid aanbiedings en etes om die vaderfigure in jou lewe te bederf. Pryse wissel van slegs R700 per nag en R99 per ete. Tarief sluit BTW en toerismeheffing in. Die tarief is per kamer. Bespreek nou: <https://clhg.com/specials>

[Aangepas uit <https://twitter.com/ShotLeft>]

8.1.1 Identifiseer die:

- (a) Suid-Afrikaanse binnelandse toerisme bemarkingsveldtog (1)
- (b) Huidige slagspreuk wat vir die Suid-Afrikaanse binnelandse toerisme bemarkingsveldtog gebruik word (1)

8.1.2 'n Groot aantal Suid-Afrikaners reis steeds nie binnelands nie.

Motiveer bogenoemde stelling deur DRIE redes te verskaf.

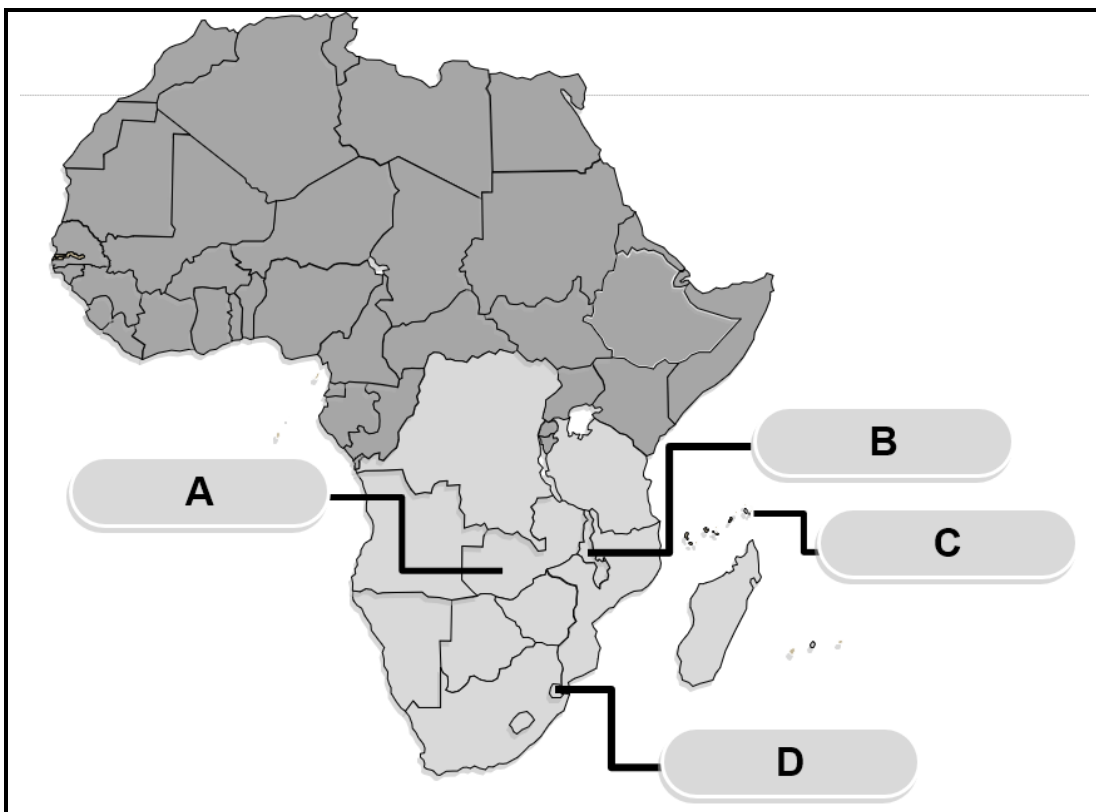
(3 x 2) (6)

8.1.3 (a) Identifiseer die binnelandse toerismesegment wat deur die binnelandse toerisme bemerkingsveldtog op Twitter geteiken word. (2)

(b) Gee EEN rede waarom die reisaanbod die belangstelling van die geïdentifiseerde marksegment sal lok. (2)

(c) Bespreek TWEE strategiese doelwitte van die Groeistrategie vir Binnelandse Toerisme wat uit die reisooreenkoms op Twitter bereik sal word. (2 x 2) (4)

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



8.2.1 Noem die lande genummer **A** en **B**. (2 x 1) (2)

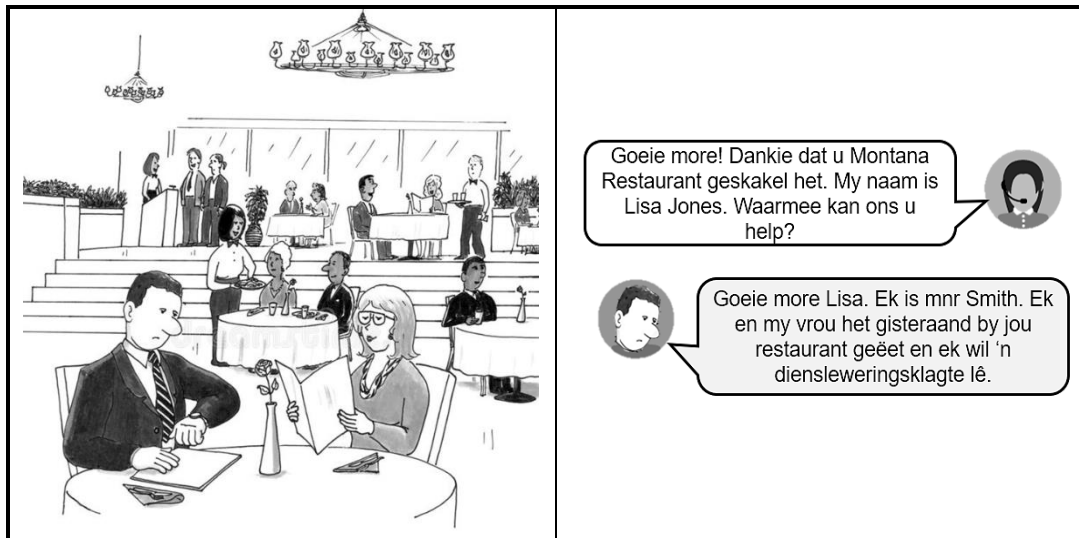
8.2.2 Noem die hoofstede van die lande genummer **C** en **D**. (2 x 1) (2)

8.2.3 'n Toename in streektoerisme sal die ekonomieë van SAOG-lidlande bevoordeel.

Motiveer die stelling hierbo.

(2)
[22]

9.2 Bestudeer die beeld en beantwoord die vrae.



- 9.2.1 Gee, uit die restaurantbeeld, die rede vir mnr. Smith se dienslewingsklagte. (2)
- 9.2.2 Maak 'n lys van die EERSTE VIER stappe, in die korrekte volgorde, wat Lisa Jones moet volg om mnr. Smith se klagte effektief te hanteer. (4 x 2) (8)
- 9.2.3 Verduidelik TWEE voordele vir Montana restaurant as die klagte van die kliënt bevredigend hanteer word. (2 x 2) (4)
- [18]

TOTAAL AFDELING E: 40
GROOTTOTAAL: 200