



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 11

NOVEMBER 2019

TOERISME

PUNTE: 200

TYD: 3 uur



Hierdie vraestel bestaan uit 23 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

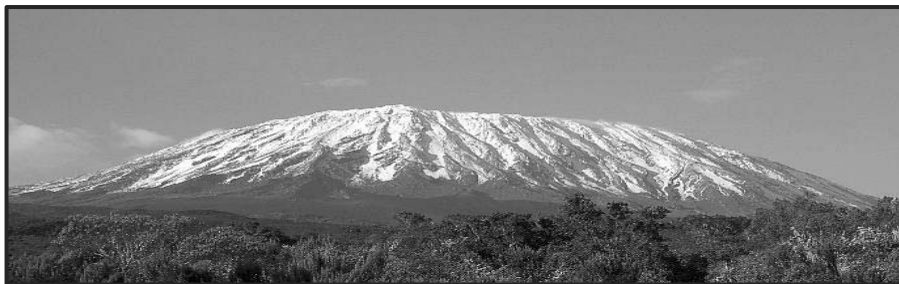
Lees die instruksies aandagtig voordat die vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.
2. ALLE vrae in AFDELING A, B, C, D en E is VERPLIGTEND.
3. Begin elke VRAAG op 'n NUWE bladsy.
4. Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.
5. Dit sal tot jou voordeel wees om ALLE berekeninge te toon.
6. Rond alle berekeninge af tot TWEE plekke na die desimale punt.
7. Skryf netjies en leesbaar.
8. Die volgende tabel is 'n riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling in te deel.

AFDELING	VRAAG	ONDERWERP	PUNTE	TYD
A	1	Kortvrae	40 punte	20 minute
B	2	Kaartwerk en Toerbepanning	20 punte	30 minute
	3	Buitelandse-valutaverhandeling		
C	4	Toerisme-aantreklikhede	50 punte	50 minute
	5	Kultuur- en Erfenistoerisme		
	6	Bemarking		
D	7	Toerisme Sektore	50 punte	50 minute
E	8	Plaaslike-, Streeks- en Internasionale toerisme	40 punte	30 minute
	9	Kommunikasie en Kliëntediens		

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

- 1.1 Vier opsies word as moontlike antwoorde vir die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.20) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.1.21 A.
- 1.1.1 'n Vlug van Johannesburg, Suid-Afrika na New York, VSA word as 'n ... vlug geklassifiseer.
- A kortafstand
 - B transatlantiese
 - C transkontinentale
 - D aansluitings
- 1.1.2 'n Voorbeeld van 'n mediareklame-promosietegniek:
- A Persoonlike verkope
 - B Plakkaat
 - C Uitstalling
 - D Promosieborgskap
- 1.1.3 Die simbool vir die plaaslike geldeenheid wat in Frankryk gebruik word:
- A €
 - B \$
 - C ₣
 - D ¥
- 1.1.4 Hierdie bekende Oos-Afrika aantreklikheid is in ... geleë.



- A Malawi
 - B Tanzanië
 - C Uganda
 - D Kenia
- 1.1.5 Op 'n binnelandse vlug sal 'n ... heel waarskynlik deur beamptes by die sekuriteitsbeheerpunt van 'n passasier gekonfiskeer word.
- A naelskêr
 - B skootrekenaar
 - C houer hoofpynpille
 - D selfoon

- 1.1.6 Die begroting vir hierdie tipe toer sluit vervoer, verblyf en aktiwiteite in:
- A Geskeduleerde toer
 - B Reisplan
 - C Self-bestuur toer
 - D Pakkettoer
- 1.1.7 Hierdie Suid-Afrikaanse bemarkingsveldtog moedig ... toerisme aan.



- A streeks-
 - B nis-
 - C binnelandse-
 - D kulturele-
- 1.1.8 'n Masjien wat by die lughawe gebruik word om die identiteit van passasiers te verifieer:
- A X-straal-veiligheidskandeerder
 - B Identiteitsdokument
 - C Biometriese skandeerder
 - D Termiese liggaamskandeerder
- 1.1.9 'n Metode wat deur 'n toerisme-besigheid gebruik word om die vlak van kliëntetevredenheid te bepaal:
- A Prestasiebestuur
 - B Indiensopleiding
 - C Opnames
 - D Vaardigheidsontwikkeling
- 1.1.10 'n Bedrag, wat by die rekening van 'n kliënt wat 'n voertuig huur bygevoeg word, en dan aan TOMSA oorbetaal word om met bemarking van Suid-Afrika as 'n toerismebestemming te help:
- A Lughawe-belasting
 - B Toerismeheffing
 - C Versekeringspremie
 - D Toevallige koste
- 1.1.11 MICROS-Fidelio OPERA is 'n voorbeeld van 'n ...
- A aanlynbemarkingsveldtog.
 - B reisoperateur.
 - C elektroniese besprekingstelsel.
 - D vlugbeheerstelsel.

- 1.1.12 Raad wat aan 'n passasier, wat vir die eerste keer op 'n luukse bootvaart gaan, gegee kan word:
- A Die goedkoopste kajuite is aan die agterkant van die skip op die boonste dek geleë.
 - B Casino's aanboord luukse toerskepe is 24 uur per dag oop.
 - C Die kode PS op die webtuiste dui aan dat as 'n passasier vroegtydig bespreek, daar 'n vermindering in die prys van die bootvaart sal wees.
 - D Bespreek 'n kajuit in die middel van die skip as jy geneig is om seesiek te raak.
- 1.1.13 'n Regeringsinisiatief wat jong Suid-Afrikaners aanmoedig om entrepreneurs in toerisme te word:
- A Vuk'uzenzele
 - B Fundi
 - C Hierdie is jou land (This is your country)
 - D Welcome-veldtog (Welcome-campaign)
- 1.1.14 'n Voedselitem wat NIE kosjer ('kosher') is NIE:
- A Skulpvis
 - B Beesvleis
 - C Eiers
 - D Tamaties
- 1.1.15 Toeriste kan die Stone Town van Zanzibar bereik deur van ... vervoer gebruik te maak.
- A pad of spoorlyn
 - B pad of water
 - C lug of spoor
 - D lug of water
- 1.1.16 Chobe Nasionale Park is in ... geleë.
- A Malawi
 - B Botswana
 - C die Demokratiese Republiek van die Kongo
 - D Mosambiek
- 1.1.17 Hierdie lugredery staan as Suid-Afrika se nasionale vlugondernemer bekend:
- A SA Express
 - B Mango
 - C SA Airlink
 - D SAA

1.1.18 Die Victoria-waterval is 'n waterval op die ... -rivier op die grens tussen Zambië en Zimbabwe.

- A Kunene
- B Shangani
- C Zambezi
- D Tugela

1.1.19 'n Beperking wanneer daar op die nooduitgangsitplek in 'n vliegtuig gesit word:

- A Die passasier het meer beenruimte as in ander sitplekke.
- B Daar is geen toilet naby vir die passasier se gebruik nie.
- C 'n Vroulike passasier mag nie haar handsak op die vloer van die vliegtuig onder haar sitplek plaas nie.
- D Die passasier sal eerste bedien word wanneer die kajuitpersoneel drankies bedien.

1.1.20 Toeriste wat paleontologiese erfenisterreine besoek, sal ... kan besigtig.

- A fossiele
- B meteorietkraters
- C skeepswrakke
- D artefakte

(20 x 1) (20)

1.2 Kies 'n term in KOLOM B wat die beste by die beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.2.6 H.

	KOLOM A	KOLOM B
1.2.1	'n Suid-Afrikaanse trein wat as een van die mees luukse treine in die wêreld bekend staan	A Videomuur
1.2.2	'n Promosiereklametegniek (Onder-die-lyn)	B Reisplan
1.2.3	'n Werkseleentheid in die gasvryheidsbedryf	C Skeepsreis
1.2.4	'n Mediareklametegniek (Bo-die-lyn)	D Metrorail
1.2.5	Sluit datums, tye, verblyf, vervoeropsies en plekke wat gedurende 'n toer besoek word in	E Deurwagter
		F Rovos Rail
		G Winkelafslag-promosie

(5 x 1) (5)

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

1.3.1 'n SAA vlug van OR Tambo Internasionale Lughawe, Johannesburg na Charles de Gaulle Lughawe, Parys sal van 'n (wyeromp/smalromp) vliegtuig gebruik maak.

1.3.2 (Koerante/Pamflette) word as konvensionele mediagereedskap geklassifiseer.

1.3.3 (ACSA/RETOSA) se doel is om inkomende toerisme na Suider-Afrika te verhoog.

1.3.4 'n (Kajuit/Suite) is die luuksste verblyfopsie op 'n luukse toerskip.

1.3.5 (Kos/Storievertelling) maak deel uit van die volksverhale van verskillende kulture in Suid-Afrika. (5 x 1) (5)

1.4 Kies 'n bestemming van die gegewe lys wat die beste by die onderstaande beskrywings pas. Skryf slegs die naam van die bestemming langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer. Jy mag elke gegewe opsie slegs een keer gebruik.

Niassameer; Matopo Heuwels; Grand Baie; Tsodilo Heuwels; Katsedam; Kafue Nasionale Park; Karibameer; Hlane Koninklike Nasionale Park

1.4.1 'n Wêrelderfenisterrein in Zimbabwe waar massiewe granietrotse gevind word

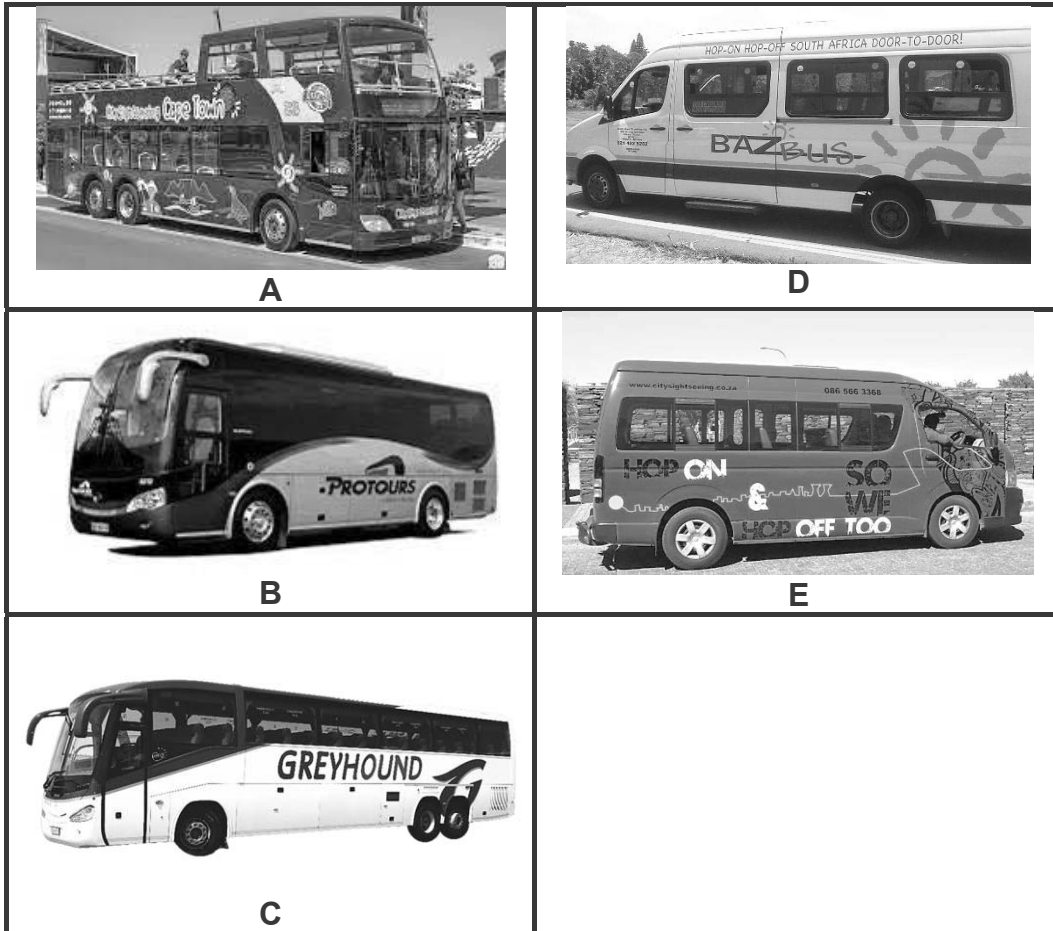
1.4.2 'n Gewilde toeristebestemming bekend vir strande, wateraktiwiteite en naglewe (nightlife)

1.4.3 'n Gebied, gevul met vars water, wat tussen Malawi, Mosambiek en Tanzanië geleë is

1.4.4 'n Beskermd gebied waar die grootste kuddes wild in eSwatini voorkom

1.4.5 'n Wêrelderfenisterrein met die meeste voorbeelde van Sanrotskuns in die wêreld (5 x 1) (5)

- 1.5 Bestudeer die onderstaande prente en scenario's en koppel elke scenario met die mees gepaste busvervoer. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK.



- 1.5.1 Hans en Gunter is Duitse rugsakreisigers wat vanaf Kaapstad na Durban wil reis en 'n paar dae by bestemmings wat hulle interesseer, wil spandeer.
- 1.5.2 Mnr. en Mev. Naidoo wil vanaf Bloemfontein na Port Elizabeth reis om 'n familietroue by te woon.
- 1.5.3 Jose en Fernando van Brazilië spandeer tyd in Soweto en wil die werklike gevoel ('*township vibe*') daarvan op 'n *township-toer* ervaar.
- 1.5.4 Zanele en Thembela van Oos-Londen besoek Kaapstad en wil 'n besigtigingstoer, wat hulle na die bekendste aantreklikhede in en om die stad neem, geniet.
- 1.5.5 Twee Oostelike-Provinsie rugbyspanne reis na Johannesburg om aan die jaarlikse interprovinsiale rugbytoernooi deel te neem.

(5 x 1) (5)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

**AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE-
VALUTAUVERHANDELING**

VRAAG 2

Lees die uittreksel en beantwoord die vrae.

RAVENALA ATTITUDE – Seychelles van R23 010,00 pp wat deel




Reistydperk:
18 April 2019 – 25 April 2019

Bestemming: Seychelles

Ervaring:
Strand- & Eilandvakansie

Sluit in:
Prys van Johannesburg –
R23 010,00 pp wat deel
Prys van Durban –
R23 010,00 pp wat deel
Prys van Port Elizabeth –
R24 601,00 pp wat deel

Invliegpakket sluit in: retoervlugte van Johannesburg na Seychelles, retoer lughawe tot lughawe pendeldienste, 5 nagte verblyf by Ravenala Attitude (paartjiesuite), ontbyt & aandete daaglik

Uitgesluit: addisionele pendeldienste, foonkaart, professionele fooie, maaltye nie in die pakket genoem nie

Verwysing: TH2217730

[Verwerk uit www.suretravel.co.za]

- 2.1 Die bostaande toer is 'n voorbeeld van 'n geskeduleerde toer. Motiveer hierdie stelling. (2)
- 2.2 Identifiseer die reismotiveerder vir hierdie toer. (2)
- 2.3 Maak 'n afleiding oor TWEE aktiwiteite waaraan 'n persoon wat op bostaande toer bespreek in Seychelles aan kan deelneem. (2 x 1) (2)
- [6]**

VRAAG 3

Bestudeer die gegewe inligting en beantwoord die vrae.

Mnr. Smith gaan na Londen op 'n besigheidsreis. Hy het R25 500 sakgeld vir sy reis, om voor sy vertrek te wissel.



Buitelandse geldeenheid	Bank Aankoopkoers	Bank Verkoopkoers
Euro	15,51	16,10
Britse Pond	18,09	18,80

- 3.1 Identifiseer die buitelandse geldeenheid waarvoor mnr. Smith sy Rand sal wissel. (2)
- 3.2 Noem die fasiliteit waar mnr. Smith sy transaksie afhandel. (2)
- 3.3 Verduidelik hoe die geld wat mnr. Smith vir sy reis wissel, die plaaslike ekonomie van Londen kan bevoordeel. (2 x 2) (4)
- 3.4 Bereken, deur gebruik te maak van die bank verkoopkoers, die bedrag buitelandse valuta wat mnr. Smith sal ontvang as hy sy sakgeld voor sy vertrek wissel.
- LET WEL:** Rond jou antwoord tot TWEE desimale plekke af.
Toon ALLE stappe in jou berekening. (3)
- 3.5 Met sy terugkeer het mnr. Smith £15 banknote oor. Bereken, deur gebruik te maak van die bank aankoopkoers, hoeveel Rand hy sal ontvang as hy die £15 wissel.
- LET WEL:** Rond jou antwoord tot TWEE desimale plekke af.
Toon ALLE stappe in jou berekening. (3)

[14]

TOTAAL AFDELING B: 20

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

VRAAG 4

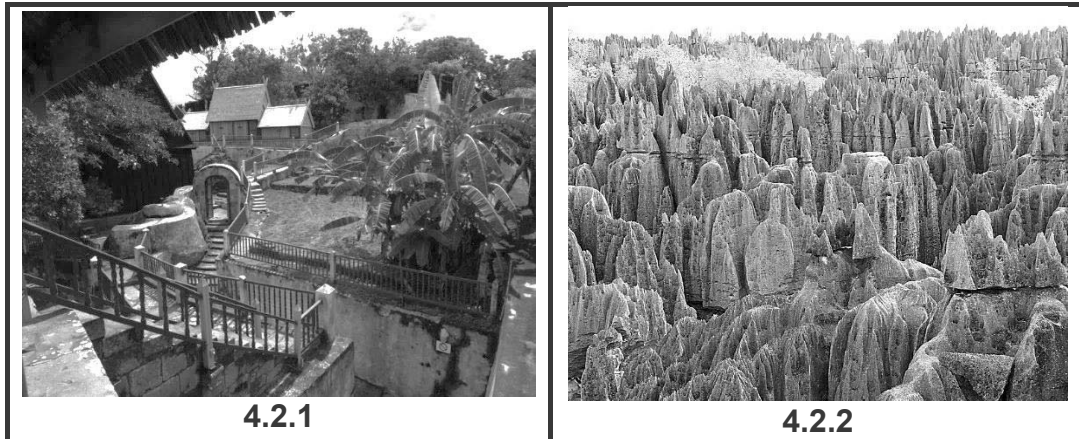
Verwys na die kaart van SAOG-lande en die gekoppelde beelde/name van toerisme aantrekkhede hieronder en beantwoord die vrae.

The diagram consists of a central map of Southern African and Oceanic countries. Five callout boxes, labeled A through E, are connected to specific locations on the map by lines:

- A:** Points to a coastal area in South Africa, showing a beach with zebras grazing.
- B:** Points to Madagascar, labeled "Koninklike Heuwels van Ambohimanga".
- C:** Points to a waterfall in the southern part of the African continent.
- D:** Points to a canyon in the southern part of the African continent.
- E:** Points to the Great Lakes region in East Africa, labeled "Virunga Nasionale Park".

4.1 Identifiseer die toerisme aantreklikhede gemerk **A**, **C** en **D**. (3 x 2) (6)

4.2 Bestudeer die genommerde prente hieronder.



(a) Identifiseer die prent wat die SAOG-toeriste aantreklikheid, Koninklike Heuwels van Ambohimanga, gemerk **B** op die kaart, die beste verteenwoordig. (2)

(b) Gee EEN rede waarom die Koninklike Heuwels van Ambohimanga as 'n top toeriste aantreklikheid in die SAOG streek beskou word. (2)

4.3 Bestudeer die toerisme aktiwiteite hieronder.



4.3.1 Identifiseer die “moet-doen” toeriste aktiwiteit in die Virunga Nasionale Park, gemerk **E** op die kaart. (2)

4.3.2 Stel EEN voordeel voor wat die toeriste aktiwiteit in VRAAG 4.3.1 gekies, vir die bewaringspogings van die Virunga Nasionale Park sal hê. (2)

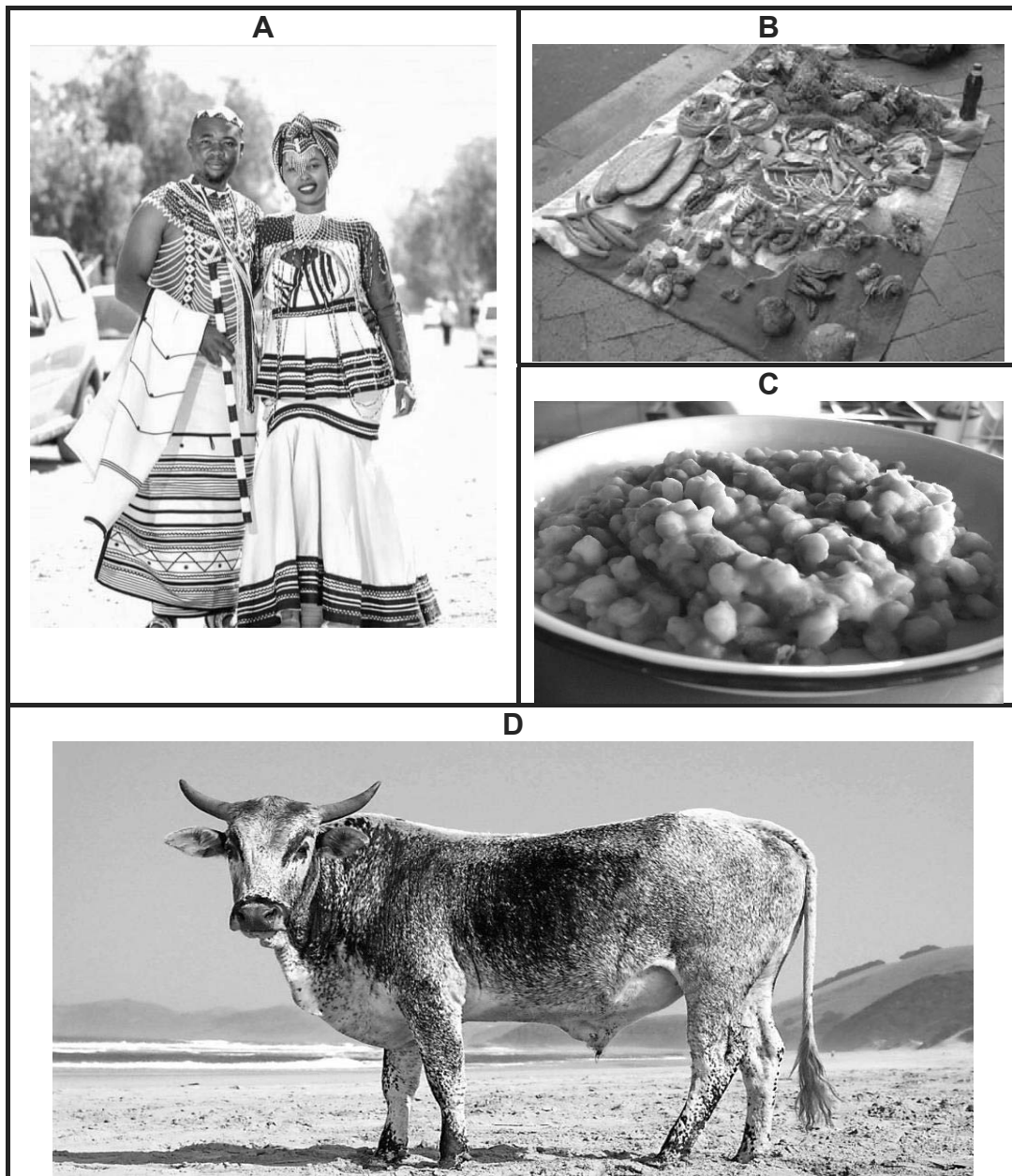
4.4 4.4.1 Verduidelik hoe die afgeleë gebied, gemerk **D** op die kaart, sy naam gekry het. (2)

4.4.2 Lys TWEE besigtigingsgeleenthede wat 'n besoeker aan die aantreklikheid gemerk **D** kan teëkom. (2 x 1) (2)

[18]

VRAAG 5

5.1 Bestudeer die prente wat die Xhosa-kulturele uniekheid van die Oos-Kaap uitbeeld en beantwoord die vrae.



- 5.1.1 (a) Benoem die TWEE hoofbestanddele wat gebruik word om die Xhosa-gereg in die prent gemerk **C** te maak. (2 x 1) (2)
- (b) Identifiseer die persoon in die Xhosa kultuur wat van die artikels in die prent gemerk **B** gebruik sal maak. (2)
- (c) Verduidelik die verbintenis, in tradisionele gemeenskappe, tussen die prente gemerk **A** en **D**. (2 x 2) (4)

- 5.1.2 Bespreek hoe die kulturele uniekheid van die Xhosa-mense internasionale toeriste kan beïnvloed om Suid-Afrika te besoek. (2 x 2) (4)

5.2 Bestudeer die inligting en beantwoord die vrae.

Die Bo-Kaap, voorheen bekend as die Maleierbuurt, is as die tradisionele tuiste van Kaapstad se Moslemgemeenskap bekend. Heelwat van die Kaapse Moslemgemeenskap is afstammeling van slawe wat vanaf Indonesië en ander Oosterse lande gebring is. Met die afskaffing van slawerny in die 1830's, het baie van hierdie slawe hul in die Bo-Kaap gevestig.

KENNISGEWING

KENNISGEWING VAN DIE VOORNEME OM 'N AANTAL TERREINE IN DIE BO-KAAP, KAAPSTAD AS NASIONALE ERFENISTERREINE TE VERKLAAR IN TERME VAN AFDELING 27 VAN DIE WET OP NASIONALE ERFENISHULPBRONNE, WET 25 VAN 1999

Die Bo-Kaap Museum is een van twintig Bo-Kaap terreine wat as nasionale erfenisterreine verklaar gaan word. Die Bo-Kaap Museum, wat in die 1760's gebou is, is die oudste huis in die gebied wat nog in sy oorspronklike vorm is.



[Verwerk uit www.sahra.org.za en www.portfoliocollection.com]

5.2.1 Verwys na die kennisgewing hierbo:

- (a) Identifiseer die wetlike liggaam wat die kennisgewing uitgereik het. (2)
- (b) Verduidelik hoe die kennisgewing aan een van die funksies van die wetlike liggaam in VRAAG 5.2.1 (a) geïdentifiseer, gekoppel is. (2)

5.2.2 Nadat die 20 Bo-Kaap terreine as nasionale erfenisterreine verklaar is, sal streng voorwaardes geld ten einde dit te beskerm.

Motiveer hierdie stelling. (2 x 2) (4)

5.2.3 Gee EEN rede waarom die geboue in die Bo-Kaap deel van die nasionale besit moet word. (2)

[22]

VRAAG 6

- 6.1 Bestudeer die onderstaande voorbeeld van 'n bemarkingstegniek en beantwoord die vrae.



- 6.1.1 Identifiseer die onderstaande tipes bemarkingstegnieke in die prent, soos deur Penika Reisagentskap gebruik:
- (a) Mediareklame (Bo-die-lyn) (1)
- (b) Promosiereklame (Onder-die-lyn) (1)
- 6.1.2 Gee EEN rede waarom elke tipe promosietegniek in VRAAG 6.1.1 (a) en 6.1.1 (b) geïdentifiseer, doeltreffende bemarkingstrategieë vir Penika Reisagentskap is. (2 x 2) (4)
- 6.1.3 Verduidelik waarom Penika Reisagentskap internet- en telefoonkoste in hulle bemarkingsbegroting vir hul mediareklame bemarkingsveldtog sou insluit. (2 x 2) (4)
- [10]**

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISME SEKTORE

VRAAG 7

Lees die gevallestudie en gegewe inligting versigtig deur en beantwoord die vrae wat volg.

'n Port Elizabeth skool beplan 'n 10-dag toer van die Oos-Kaap na Gauteng gedurende die Desember 2019 skoolvakansie. Daar sal nege leerders en een onderwyser, mev. Sithole, op die toer gaan. As 'n lid van die toergroep en 'n Toerisme-leerder, het mev. Sithole jou gevra om raad te gee oor verskeie aspekte van die vervoersektor waarvan die toergroep gebruik gaan maak.

- 7.1 Die toergroep sal van Port Elizabeth stasie op pad na Johannesburg stasie op Vrydag, 6 Desember om 11:00 aan boord die Shosholoza Meyl vertrek. Hulle aankomstyd sal ongeveer 09:20 die volgende dag wees. Die leerders sal in twee kompartemente slaap en die onderwyseres in 'n koepee.



- 7.1.1 Verduidelik die verskil tussen 'n *kompartement* en 'n *koepee*. (2 x 2) (4)
- 7.1.2 Gee die toergroep raad oor die beskikbaarheid van kos en verversings op die trein. (2)
- 7.1.3 Beveel aan watter opsies beskikbaar is met betrekking tot beddegoed (komberse en kussings) vir die toergroep op die trein. (2)
- 7.1.4 Mev. Sithole verkies om 'n privaat-badkamer te hê vir die duur van die reis. Verduidelik watter badkamerfasiliteite op die trein beskikbaar is. (2)

- 7.2 In Johannesburg sal die toergroep 'n 10-sitplek bus van Pace Car Rental huur vir die 4 dae wat hulle in Gauteng gaan spandeer. Die besonderhede van hulle huurooreenkoms word hieronder gegee.



PACE CAR RENTAL – VOERTUIG HUUROOREENKOMS	
Optelpunt:	Johannesburg
Optel datum en tyd:	Saterdag, 7 Desember 2019, 11:00
Aflaaipunt:	Johannesburg
Aflaai datum en tyd:	Dinsdag, 10 Desember 2019, 11:00
Voertuigtipe:	Groep F – Toyota Luukse 10-sitplek bussie of soortgelyk
3 dae @ R1 135,00 pd:	R3 405,00
Kontrakfooi:	R70,00
Totaal:	R3 475,00
Versekeringsopsie (nie ingesluit)	
SBSK (Eng SCDW) & SDVK (Eng STLW):	R65 pd
	Bybetaling: R7 000
Addisionele opsies beskikbaar met voertuig (nie ingesluit)	
GPS:	R80 pd
Sleepwa:	R100 pd
Bykomende bestuurder-koste:	R225
POV (Eng PAI):	R25
Voertuig afleweringshewing:	R250
Kilometer opsie: 200 km gratis per dag, addisioneel R7,06 per km	



- 7.2.1 Verduidelik die onderstaande begrippe aan mev. Sithole.
- (a) Kontrakfooi (2)
- (b) Bykomende bestuurder-koste (2)
- 7.2.2 Verduidelik die effek op die premie en bybetaling vir die huurooreenkoms indien mev. Sithole sou besluit om OSA (Eng CDW) en DVK (Eng TLW) te neem en daarna per ongeluk teen 'n stilstaande motor agteruitry. (4)
- 7.2.3 Bereken die totale koste vir die huurkontrak sou die toergroep die volgende benodig:
- Aflewering by Johannesburg treinstasie op Saterdag, 7 Desember
 - 'n Sleepwa en GPS
 - Hulle reis 525 km gedurende die 3 dae van hulle huurtydperk
- LET WEL:** Sluit alle kostes in en toon ALLE stappe van jou berekening. (5)

- 7.3 Aan die einde van hulle toer in Gauteng sal die toergroep vanaf hulle plek van verblyf in Randburg na OR Tambo Internasionale Lughawe op die Gautrein reis.

Hieronder is sekere bekommernisse wat die groep oor die reis op die Gautrein het. Reageer volledig op elkeen van hulle bekommernisse.

7.3.1 Die belangrikste vereiste vir reis op die Gautrein.

7.3.2 Om toegang tot die perron te kry om vir die trein te wag.



7.3.3 Veiligheid op die perron terwyl daar vir die trein gewag word.

7.3.4 Identifisering van die korrekte trein om op te klim.

7.3.5 Fasiliteite vir die berging van bagasie aan boord die trein.

(10)

- 7.4 Op die laaste been van hul toer sal die groep vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe, Johannesburg na Port Elizabeth vlieg. Hulle vlugbesonderhede word hieronder gegee.

JNB, OR Tambo Internasionale Lughawe → PLZ		DUUR 01h45m
Vlugnommer	SA1453	Ekonomiese klas
Vlug deur SA Express bedryf		
15 Desember 2019		
VERTREK 07:30 AANKOMS 09:15		
Bagasietoelae		
20 kg inboekbagasie		
7 kg handbagasie		
		
SOUTH AFRICAN AIRWAYS		
A STAR ALLIANCE MEMBER 		

- 7.4.1 Gee die tyd wat die toergroep by OR Tambo Internasionale Lughawe voor hulle vertrek moet inboek. (2)
- 7.4.2 Verduidelik EEN metode wat die toergroep kan gebruik om vir hulle vlug in te boek. (2 x 2) (4)
- 7.4.3 Beskryf die prosedure wat by die sekuriteitsbeheerpunt deur die toergroep gevolg moet word voordat hulle vir hul vlug aan boord stap. (2 x 2) (4)
- 7.4.4 Toe sy die vlugte aanlyn bespreek het, het mev. Sithole opgemerk dat daar ook 'n FlySafair vlug op dieselfde dag is.
- (a) Lys EEN voordeel van 'n bespreking op 'n FlySafair-vlug. (1)
- (b) Verduidelik die verskil in bagasietoelae tussen 'n SAA vlug en 'n FlySafair vlug. (2)

7.5 Bestudeer die advertensie en beantwoord die vrae.







Mantis-Gemeenskap Opheffingsprogram – GRATIS

Het jy graad 10 geslaag, is jy ouer as 18, stel jy belang in 'n beroep in die gasvryheidbedryf? Mantis-Gemeenskap Opheffingsprogram nooi jou uit om aansoek te doen vir 'n GRATIS 5-dag gasvryheidskursus! Die opleiding geskied van 1 – 12 Julie 2019 en behels opleiding in diensuitnemendheid in die gasvryheidsbedryf.

Gefasiliteer deur Stenden South Africa | Geborg deur Mantis | Gasheer Fish River Sun Resort

- 7.5.1 Identifiseer TWEE loopbaangeleenthede wat 'n persoon wat die bostaande opheffingsprogram bygewoon het, kan betree. (2 x 1) (2)
- 7.5.2 Lys TWEE vaardighede wat 'n persoon wat in die gasvryheidsbedryf werk, nodig om te verseker dat hulle die eise van die bedryf kan hanteer. (2 x 1) (2)
- [50]**

TOTAAL AFDELING D: 50

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

VRAAG 8

8.1 Bestudeer die inligting oor plaaslike toerisme en beantwoord die vrae.

8.1.1 'n Opname oor binnelandse toerisme het aangedui dat die meeste Suid-Afrikaners nie in hul eie land toer nie.

Lys TWEE redes ter bevestiging van hierdie bevinding. (2 x 1) (2)

8.1.2 Analiseer die onderstaande Suid-Afrikaanse plaaslike toerisme marksegmente en beantwoord die vrae.



A

“Vakansietyd met my kinders is nie-onderhandelbaar. Ek blok daardie naweek en neem geen besigheidsooproepe nie. 'n 5-Ster B&O sal doen vir my.”



B

“My gunsteling toer is waar ek in die middag op 'n bootvaart kan gaan, die aand in 'n fantastiese restaurant spandeer en daarna na die nagklubs gaan.”



C

“Reis is 'n noodsaaklikheid as jy kinders het. Jy moet hulle na plekke neem sodat hulle dit nie net op die televisie sien nie, maar hulle dit eerstehands ervaar.”



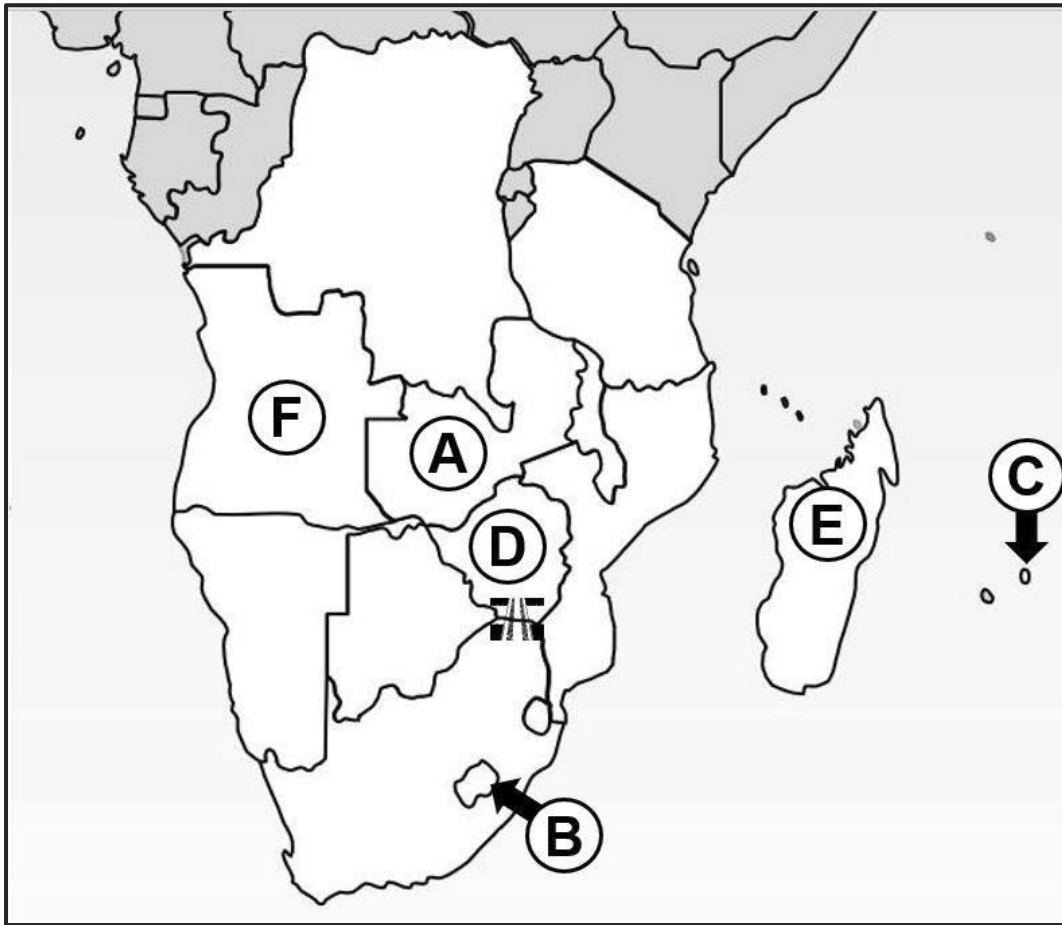
D

“Die beste toer sal wees om net op die pad te kom, 'n kaart te neem en te ry en sien wat gebeur. Om net padlangs te ry (road trips) is fantasties, want ons doen lawwe goed langs die pad.”

Bepaal die plaaslike marksegmente gemerk **A**, **B**, **C** en **D** wat deur Suid-Afrikaanse Toerisme ('South African Tourism') geïdentifiseer is om deel van die Groeistrategie vir Plaaslike Toerisme (2012–2020) bemarkingsveldtog uit te maak. (4 x 2) (8)

8.1.3 In 'n paragraaf, verduidelik DRIE strategiese doelwitte van die Groeistrategie vir Plaaslike Toerisme (2012–2020) om plaaslike toerisme vir 'n volhoubare toerisme-ekonomie te laat groei. (3 x 2) (6)

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

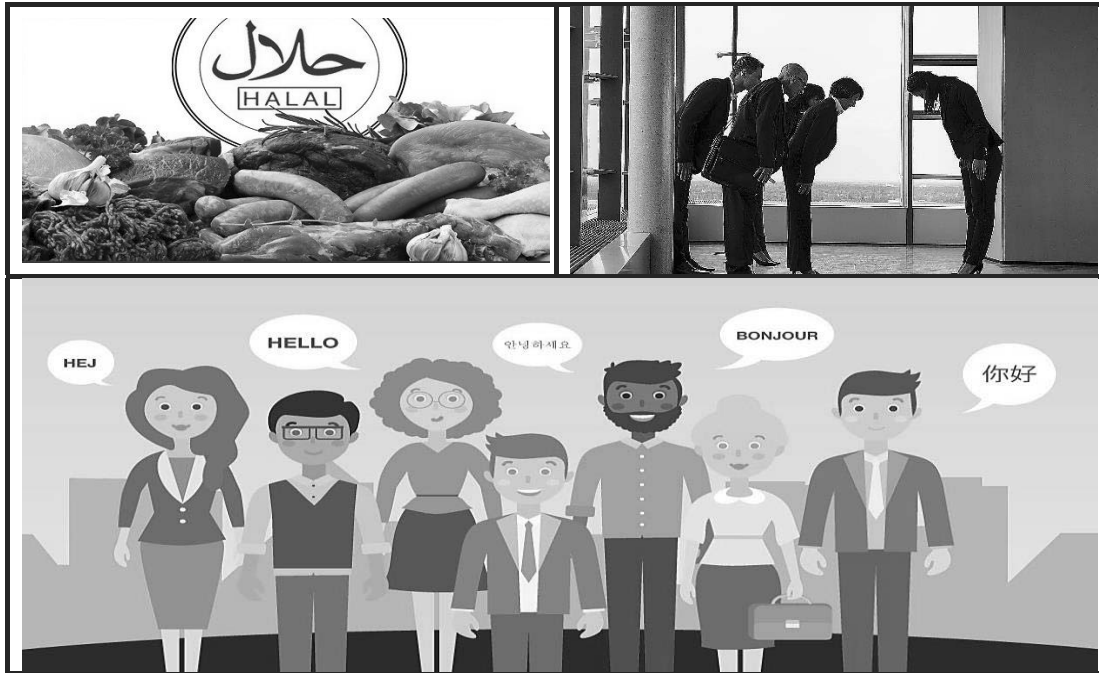


- 8.2.1 Benoem die lande gemerk **A**, **C** en **E**. (3 x 1) (3)
- 8.2.2 Benoem die hoofstede gemerk **B** en **F**. (2 x 1) (2)
- 8.2.3 Gee die naam van die hoofpoort wat deur mense van die land gemerk **D** gebruik word om Suid-Afrika binne te kom. (1)

[22]

VRAAG 9

9.1 Bestudeer die prente wat aspekte van kliëntesorg vir buitelandse toeriste uitbeeld en beantwoord die vrae.



9.1.1 Identifiseer die nasionaliteit, of die kulturele groep wat:

- (a) Buig as hulle groet (1)
- (b) Slegs halaal kos eet (1)

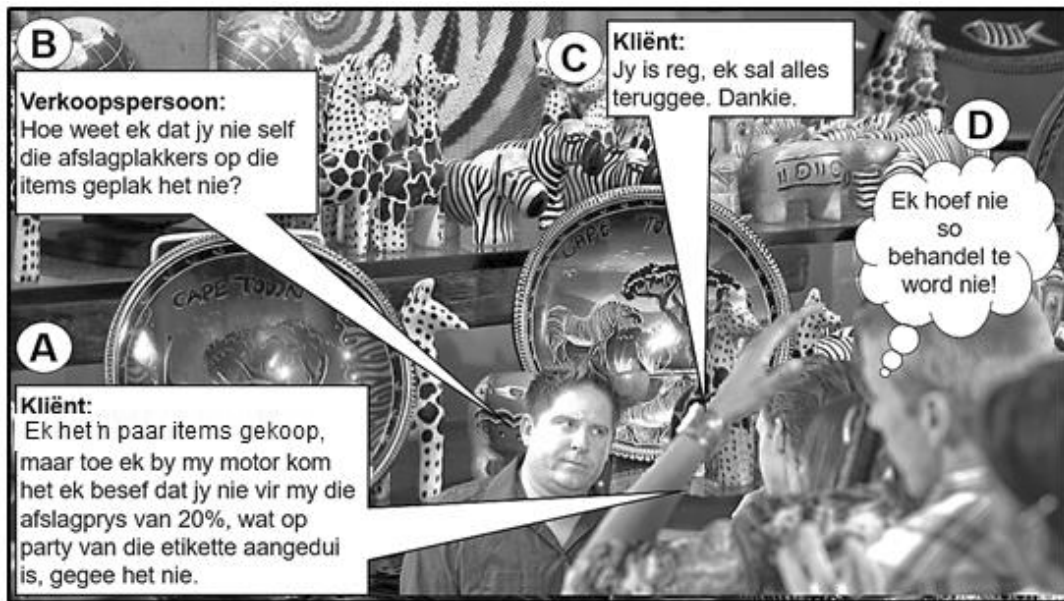
9.1.2 Bespreek TWEE voordele vir die Suid-Afrikaanse toerismebedryf as 'n toerisme besigheid sy werknemers oplei om kulturele-, godsdienstige- en taalverskille in ag te neem as hulle met buitelandse toeriste omgaan. (2 x 2) (4)

9.2 Bestudeer die prent en beantwoord die vraag.



Verduidelik die waarde van die wêreldverspreidingstelsels hierbo gelys vir 'n reisagent. (2)

9.3 Bestudeer die onderstaande prent en beantwoord die vrae.



- 9.3.1 Identifiseer die tipe klagte wat in die bostaande prent deur die kliënt gebruik is. (2)
- 9.3.2 Die kliënt se klagte is nie effektief deur die verkoopspersoon hanteer nie. Gee TWEE redes om hierdie stelling te motiveer. (2 x 2) (4)
- 9.3.3 Voorspel TWEE gevolge wat die kliëntediens van die verkoopspersoon op die aandenkingswinkel kan hê. (2 x 2) (4)

[18]

TOTAAL AFDELING E: 40
GROOTTOTAAL: 200

