



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2014

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 25 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies noukeurig 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 3.2 en 3.3 tot TWEE desimale plekke af.
5. Toon ALLE berekeninge.
6. Gebruik die puntetoekenning by elke vraag as 'n riglyn vir die lengte van jou antwoord.
7. Skryf netjies en leesbaar.
8. 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, Buitelandsevaluta-verhandeling	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 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 D.

1.1.1 Die Grand Canyon is in die ... geleë.

- A VK
- B VSA
- C SAOG
- D EU

1.1.2 Hierdie ikoon word in Londen aangetref:

- A Auschwitz
- B Niagara-waterval
- C Big Ben
- D Algarve

1.1.3 Die 2014 FIFA Wêreldbeker, 'n wêreldgebeurtenis, het die volgende kenmerk:

- A Die gasheerland word nie toegelaat om borgskappe vir die gebeurtenis te kry nie.
- B Slegs die gasheerland is verantwoordelik vir die befondsing van die hele gebeurtenis.
- C Slegs die gasheerland is verantwoordelik vir die toestaan van mediaregte aan ander lande.
- D Die gasheerland is 'n mede-organiseerder van die gebeurtenis waaraan vele lande deelneem.

1.1.4 Die aanval op die Westgate-winkelsentrum in Kenia is 'n voorbeeld van hierdie tipe onvoorsiene gebeure:

Kenia-winkelsentrum-aanval

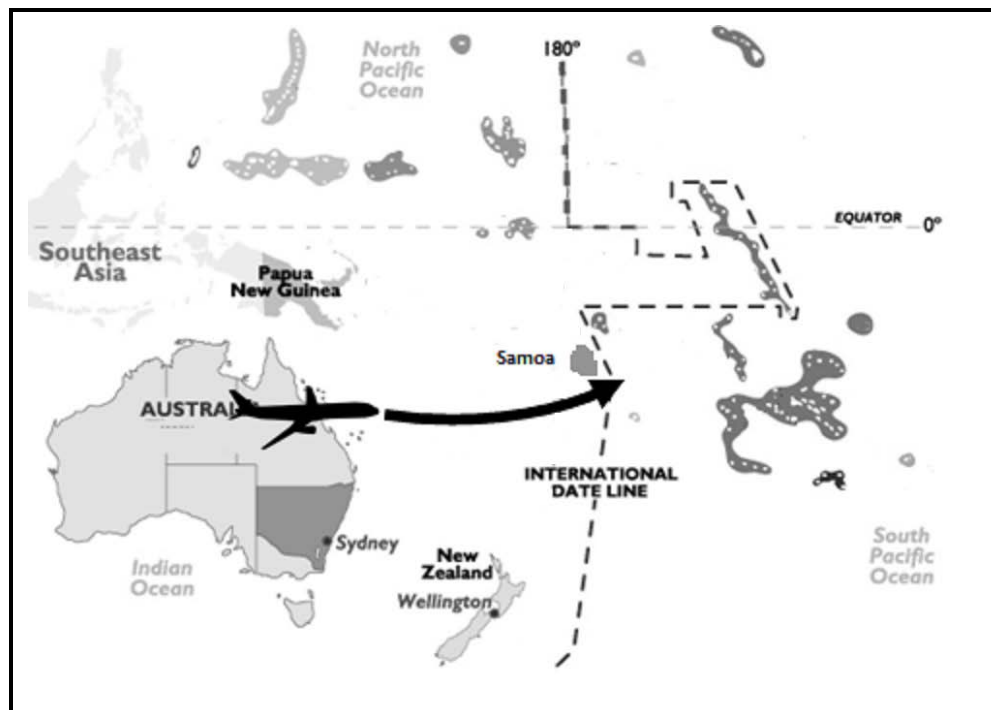
- A Resessie
- B Terrorisme
- C Natuurramp
- D Ongeluk

- 1.1.5 'n 18-jarige brugjaarstudent met 'n baie beperkte begroting sal verkies om hierdie tipe verblyf en vervoer te gebruik:
- A Selfsorgkothuis en gehuurde motor
 - B Rugsakstappers-lodge en openbare vervoer
 - C Luukse wildlodge en openbare vervoer
 - D Driesterhotel en 'n pendelbussie
- 1.1.6 Watter raad sou jy aan 'n toeris gee wat na 'n land reis waar cholera uitgebreek het?
- A Wend gereeld sonskerm aan.
 - B Drink gebottelde water.
 - C Moenie in die see swem nie.
 - D Drink malariapille.
- 1.1.7 'n Rede waarom baie lande in die Noordelike Halfrond DBT toepas:
- A Om te voorkom dat daar te veel tydsones is
 - B Om meer dagligure vir ontspanning te hê
 - C Om minder dagligure vir ontspanning te hê
 - D Om die uitbreek van voëlgriep te voorkom
- 1.1.8 Noem die funksie van die organisasie wat in die volgende logo uitgebeeld word:



- A Lig toeriste in oor gesondheidsregulasies
- B Lig rolspelers in toerisme in oor wêreldwye toerismestatistiek
- C Reguleer lugreise in die lugvaartbedryf
- D Reguleer handel in bedreigde spesies

- 1.1.9 Toeriste wat van wes na oos vlieg, volgens die rigting wat op die kaart hieronder getoon word, sal ...



- A 'n dag bykry deur oor die IDL te vlieg.
 B 'n dag verloor deur oor die IDL te vlieg.
 C een uur verloor deur oor die IDL te vlieg.
 D nie 'n dag verloor of bykry deur oor die IDL te vlieg nie.
- 1.1.10 Hierdie godsdienstige ikoon word in Jerusalem in Israel aangetref:



- A Mekka
 B Die Klaagmuur
 C Die Blou Moskee
 D Die Taj Mahal
- 1.1.11 Suid-Afrikaanse buitelandse markaandeel verwys na ...
- A die internasionale bemerking van Suid-Afrika.
 B die persentasie buitelanders wat na Suid-Afrika kom.
 C Suid-Afrikaanse besighede wat deur buitelanders besit word.
 D die persentasie uitgaande Suid-Afrikaanse reisigers.

- 1.1.12 FTTSA het onlangs hul naam na FTT verander. Die rede vir die naamsverandering is dat hulle ...
- A billike en verantwoordelike besigheidspraktyk in Suid-Afrika en buite die landsgrense aanmoedig.
 - B nie meer betrokke is by toerisme-aktiwiteite nie, want hulle het hul bedrywighede na Europa verskuif.
 - C meer politieke beleid in hul bedryfsraamwerk in Suid-Afrika ingesluit het.
 - D hul kantore na New York verskuif het en alle bande met Suid-Afrika verbreek het.
- 1.1.13 Die driedubbele slotreël het sy oorsprong uit die 2002 King II-verslag, wat die agtergrond vir ... in toerisme is.
- A tegnologie
 - B volhoubaarheid
 - C uitnemendheid
 - D seisoenaliteit
- 1.1.14 Een van die byvoordele in 'n kajuitbeampte se dienskontrak is ...
- A jaarlikse verlof.
 - B kraamverlof.
 - C afslag op reise.
 - D maandelikse besoldiging.
- 1.1.15 'n Gedragskode vereis hierdie tipe integriteit:
- A 'n Goeie waardestelsel
 - B Vaardigheidsontwikkeling
 - C Verkryging van kwalifikasies
 - D Om 'n nuwe loopbaanrigting te vind
- 1.1.16 Hierdie faktore skep 'n positiewe beeld van die personeel van 'n maatskappy:
- A Persoonlike versorging, persoonlike higiëne en 'n brandstof-toelaag
 - B Maandelikse inkomste, goeie kommunikasievaardighede en positiewe interaksie met klante
 - C Goeie kommunikasievaardighede, tydelike personeel en positiewe interaksie met klante
 - D Persoonlike versorging, persoonlike higiëne, goeie kommunikasievaardighede en positiewe interaksie met klante
- 1.1.17 Die drie 'P's' van volhoubare toerismepraktyke is planeet, profyt en ...
- A promosie ('planet, profit, promotion').
 - B verpakking ('planet, profit, packaging').
 - C mense ('planet, profit, people').
 - D prys ('planet, profit, price').

- 1.1.18 Die bewaring van plaaslike kultuur en die verkoop van plaaslike kuns en kunsvlyt vorm deel van die ... pilare van volhoubare toerismepraktyke.
- A maatskaplike en omgewings-
 - B ekonomiese en omgewings-
 - C omgewings- en mense-
 - D maatskaplike en ekonomiese
- 1.1.19 Om op 'n vriendelike wyse met klante te kan omgaan, is 'n ... vaardigheid vir 'n werknemer in die toerismebedryf.
- A tegniese
 - B rekenaargeletterdheids-
 - C beroepsgerigte
 - D interpersoonlike
- 1.1.20 'n Toerismebesienswaardigheid kan sy sukses verseker deur ...
- A die etiese gedrag van sy personeellede te verbeter.
 - B die veiligheids- en sekuriteitsplanne van die besienswaardigheid te verontagsaam.
 - C klante van ander besienswaardighede weg te lok met onrealistiese beloftes.
 - D toeriste toe te laat om die reëls te verontagsaam, solank daar 'n wins gemaak word. (20 x 1) (20)
- 1.2 Gee EEN woord/term vir elk van die volgende beskrywings deur die woord/term uit die lys hieronder te kies. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.2.6 Bankaankoopkoers.
- | |
|---|
| belastingvrye goedere; verbode goedere; BBP; vermenigvuldigereffek;
valutaskommeling; wisselkoers; BNP |
|---|
- 1.2.1 Die totale waarde van alle goedere en dienste wat vir die jaar 2013 in Suid-Afrika geproduseer is (1)
- 1.2.2 Die vermoë van die Suid-Afrikaanse toerismebedryf om direkte en indirekte werksgeleenthede te skep (1)
- 1.2.3 Goedere wat vrygestel is van belasting (1)
- 1.2.4 Goedere wat nie deur doeane geneem mag word nie (1)
- 1.2.5 Die veranderings in die waarde van geldeenhede op 'n betrokke dag (1)

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 (gedragskode/dienskontrak) bevat inligting oor die diensvoorwaardes. (1)
- 1.3.2 (Betroubaarheid/Stiptelikheid) is een van die grondbeginsels van FTT. (1)
- 1.3.3 (TOMSA/CATHSSETA) vorder toerismeheffings in wat gebruik word om Suid-Afrika te bemark. (1)
- 1.3.4 'n Toeris word aangeraai om (elektroniese fondsoordrag ('EFT')/kontant) te gebruik om vir 'n taxi te betaal. (1)
- 1.3.5 'n Buro vir buitelandse valuta in Suid-Afrika sal die (BAK/BVK) gebruik wanneer 'n buitelandse toeris dollar vir rand verruil. (1)

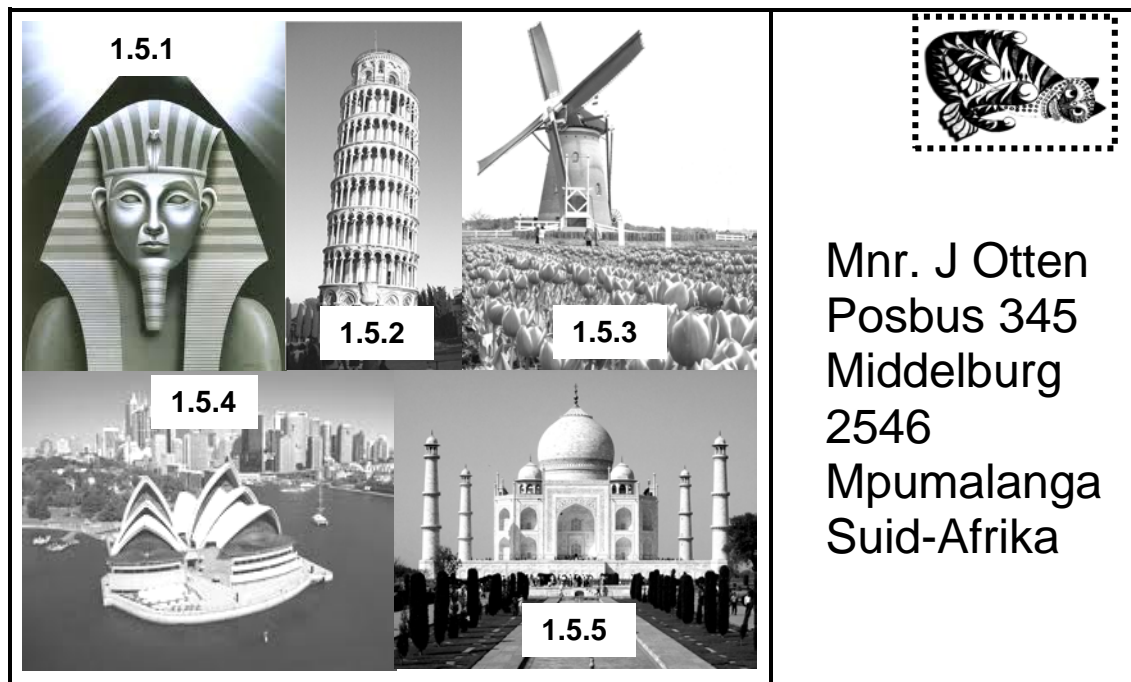
1.4 Kies 'n term uit KOLOM B wat by die beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.4.6 G

KOLOM A		KOLOM B	
1.4.1	Personeellede van Peter's Tours verf 'n crèche op Mandela-dag	A	natuurlike Wêrelderfenis-terrein
1.4.2	Die San-rotstekeninge in die uKhahlamba-berge	B	voorkeurverskaffing
1.4.3	Die Vredefortkoepel in die Vrystaat	C	korporatiewe maatskaplike belegging
1.4.4	Die toekenning van 'n tender aan 'n toerismebedryf	D	driedubbele slotreël
1.4.5	KwaZulu-Natal se Toerisme-owerheid betaal vir die ontwerp van 'n kronkelroetekaart van die San-rotstekeninge	E	kulturele Wêrelderfenis-terrein
		F	bemarking

(5 x 1)

(5)

1.5 Bestudeer die poskaart hieronder en beantwoord die vraag wat volg.



Noem die VYF lande wat die toeris besoek het.

Skryf slegs die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) en die naam van die land in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.5.6 China. (5 x 1)

(5)

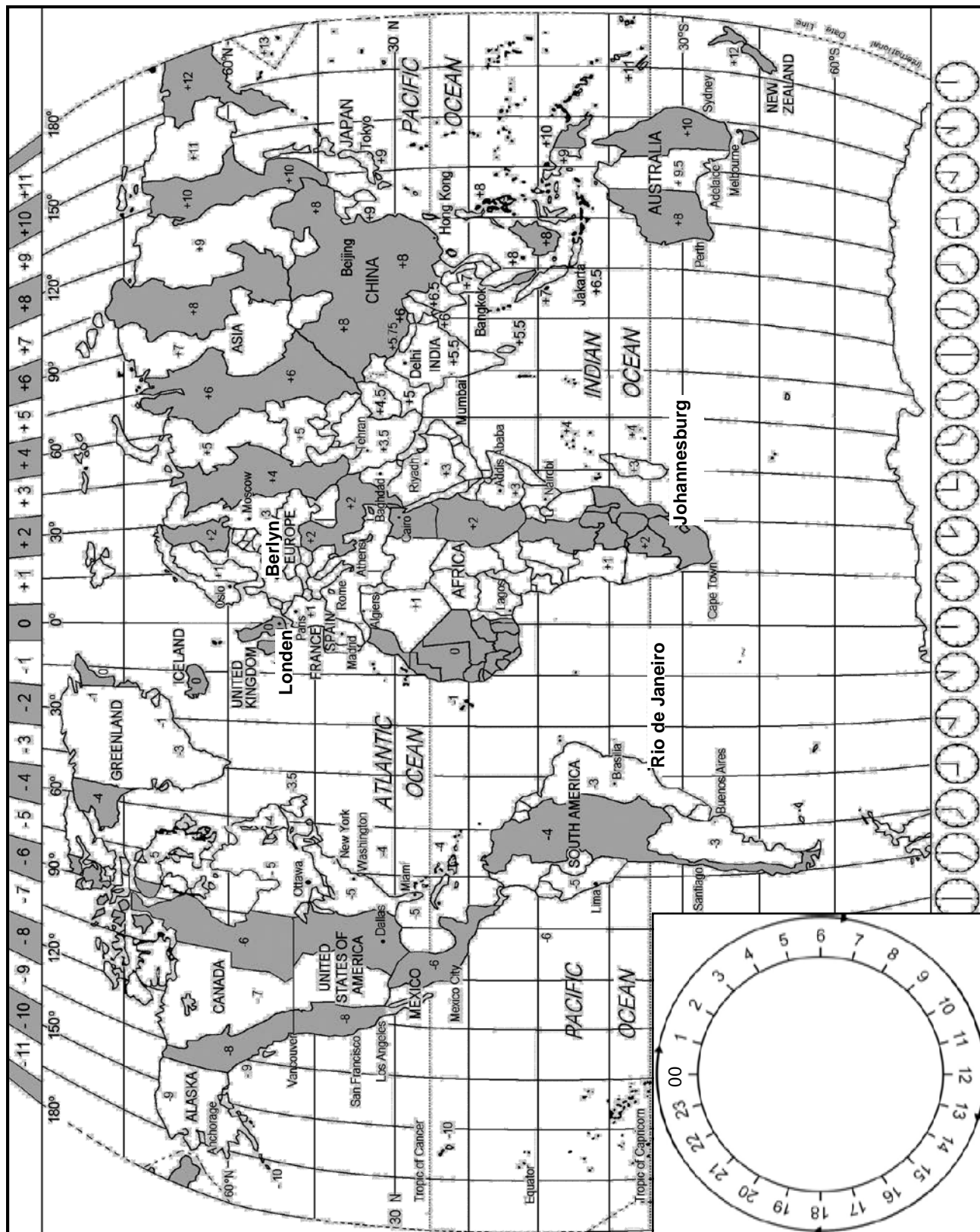
TOTAAL AFDELING A:


40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING, BUITELANDSEVALUATIE-VERHANDELING

VRAAG 2

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



 <p>FIFA WÊRELDBEKER <i>Brasil</i></p>	<p>Die eindwedstryd van die 2014 FIFA Wêreldbeker is op 13 Julie 2014 in die Maracana-stadion in Rio de Janeiro gespeel.</p> <p>Die afskoptyd was om 16:00, Brasiliaanse plaaslike tyd.</p> <p>[Aangepas uit www.fifa.com]</p>
--	--

- 2.1.1 Die afskoptyd in Rio de Janeiro was om 16:00. Duitsland pas DBT toe.

Bereken die tyd en die datum waarop Duitsers in Berlyn na die afskop kon kyk.

(5)

- 2.1.2 Brasilië pas DBT toe.

Dink jy hulle sal DBT gedurende die Wêreldbeker toepas? Gee EEN rede vir jou antwoord.

(2)

- 2.1.3 Suid-Afrikaanse sokkergeesdriftiges het via São Paulo na Rio de Janeiro gevlieg om na enkele van die Wêreldbekerwedstryde te gaan kyk. Hulle het op Maandag 16 Junie 2014 om 10:30 op vlug SA222 vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe vertrek. Hul totale vliegtyd, wat oorstaantyd in São Paulo ingesluit het, was 14 uur.



Bereken hul aankomstyd in Rio de Janeiro. Toon ALLE berekeninge.

(5)

- 2.1.4 Gee EEN rede waarom 'n toeris aan vluguitputting sal ly ná 'n vlug van Londen na Suid-Afrika.

(2)

- 2.2 Bestudeer die foto's en die lys items hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

ROOI KANAAL	
A	 <p>Goods to declare Goedere om te verklaar</p>
GROEN KANAAL	
B	 <p>Nothing to declare Niks om te verklaar nie</p>
LYS ITEMS	
<ul style="list-style-type: none"> • Geregistreeerde kamera • Vuurwapen • 50 ml parfuum • 10 x ontwerpersjeans vir 'n winkel in Sandton • Sigarette x 400 • 1 bottel wyn 	

Tabuleer die items in die lys hierbo volgens die korrekte kanaal wat inkomende toeriste sal volg.

Teken die tabel in jou ANTWOORDEBOEK oor en skryf slegs die kanale en die korrekte items in jou ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld:

ROOI KANAAL	GROEN KANAAL
Struik	2 pakkies lekkergoed

(6 x 1)

(6)

2.3 Lees die advertensie hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Toeriste kan die volgende op die AA se webtuiste vind:

- 'n Roetebeplanningsinstrument
- Digitale en aflaaibare kaarte
- Rekenaar om afstande te bereken
- Inligting oor toelafte en toestand van paaie



[Aangepas uit 'n AA-advertensie, Julie 2013]

2.3.1 (a) Noem die reisdokument wat deur die AA uitgereik word. (2)

(b) Noem EEN vereiste waaraan voldoen moet word om die dokument wat in VRAAG 2.3.1(a) genoem is, te kry. (2)

2.3.2 Gee EEN rede waarom 'n reisagent op die AA se webtuiste die rekenaar om afstande te bereken, sal gebruik om 'n reisprogram op te stel. (2)

2.4 Verduidelik EEN rede waarom Suid-Afrikaanse toeriste 'n reiskliniek sal besoek voordat hulle na Zimbabwe reis. (2)
[28]

VRAAG 3

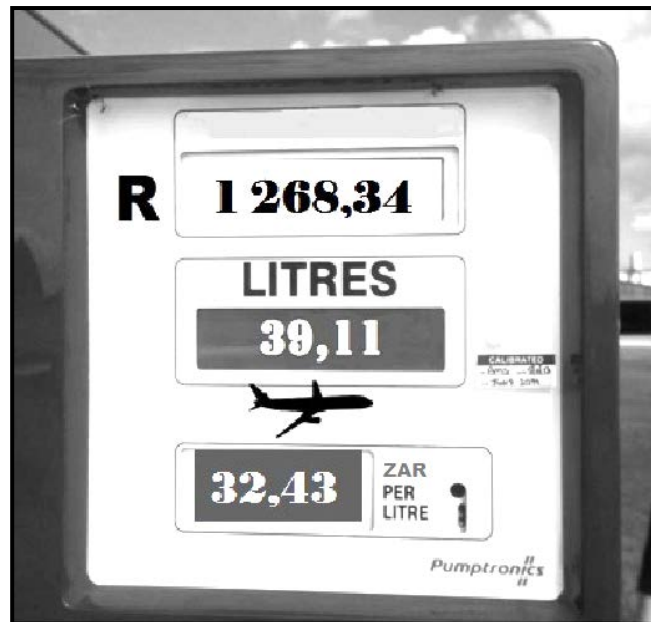
3.1 Bestudeer die wisselkoerstabel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

LAND	VALUTAKODE	BAK	BVK
Verenigde Koninkryk	GBP	15.79	16.53
Europese lande	EUR	13.27	13.88
Japan	JPY	0.10	0.11

3.1.1 Noem die amptelike geldeenheid wat deur 18 Europese lande gebruik word. (1)

3.1.2 Vanuit 'n toerisme-oogpunt, noem EEN voordeel van die gebruik van die enkele geldeenheid wat in VRAAG 3.1.1 genoem is. (2)

- 3.2 Die koste van brandstofinname van 'n privaat huurvliegtuig word op die brandstofpomp hieronder getoon. (Verwys na die wisselkoerstabel in VRAAG 3.1 om die vrae te beantwoord.)



'n Britse toeris in Suid-Afrika het 300 pond. Hy verruil sy pond vir rand.

Bereken die bedrag in rand wat hy oor het nadat hy vir die brandstof betaal het. Toon ALLE berekeninge. (4)

- 3.3 'n Suid-Afrikaanse besigheidstoeris besoek Japan en het R5 000 om te spandeer.

Bereken die bedrag wat hy in jen sal ontvang deur na die inligting in die wisselkoerstabel in VRAAG 3.1 te verwys. Toon ALLE berekeninge. (3)

- 3.4 Bespreek die konsepte van buitelandse valuta wat met toerisme verband hou in 'n paragraaf.

Sluit die volgende aspekte by jou paragraaf in:

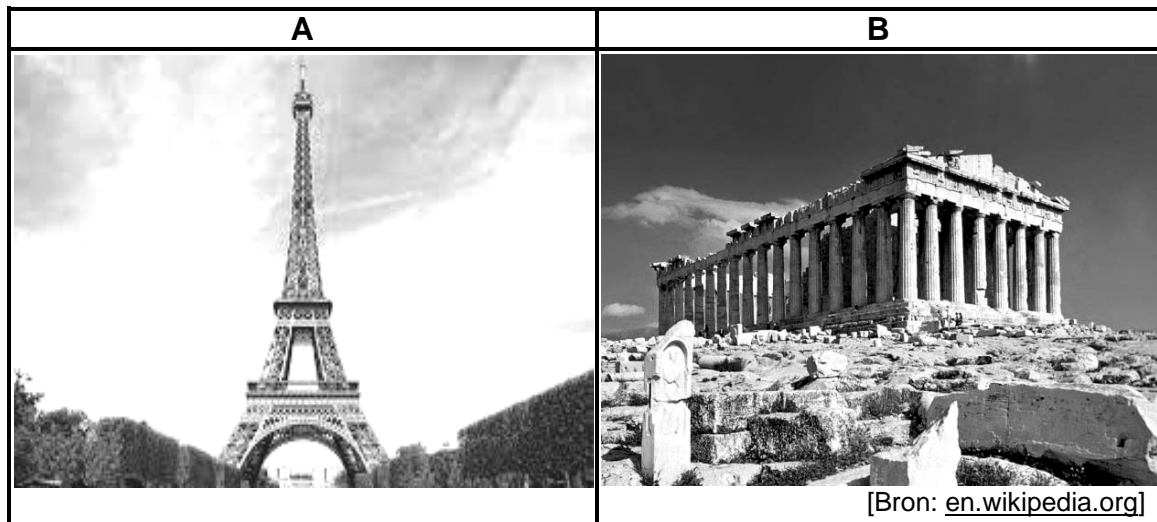
- Toeriste se behoefte aan ander geldeenhede (2)
- Wisselkoerse (2)
- Veranderings in waarde (2)
- Die invloed van 'n swak rand op inkomende en uitgaande toerisme (4)
- Voorafgelaaië buitelandsevaluta-debietkaarte as die voorkeurbetalings-metode (2)

[22]

TOTAAL AFDELING B: 50

**AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE, KULTUUR- EN ERFENIS-
TOERISME, BEMARKING****VRAAG 4**

4.1 Verwys na die ikone hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



4.1.1 Kelly en Mavis het albei onlangs hul graad in argitektuur verwerf. Hulle wil graag ikoon **A** en ikoon **B** besoek.

(a) Identifiseer ikoon **A** en ikoon **B**. (2)

(b) Noem die stede waar ikoon **A** en ikoon **B** geleë is. (2)

4.1.2 Beskryf EEN argitektoniese kenmerk van ikoon **A** en EEN argitektoniese kenmerk van ikoon **B**. (2 x 2) (4)

4.2 Lees die gevallestudie hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

DIE GROOT ONTNUGTERING

Daar is vasgestel dat die Taj Mahal 'n lewensgevaarlike siekte het, wat as marmerkanker bekend staan. Kenners meen dat as die lug nie gemonitor en gesuiwer word nie, die buitekant van hierdie besienswaardigheid uiteindelik swart sal verkleur.

UNESCO het 'n skoonmaakprogram van stapel gestuur. Voorkomende maatreëls sluit in:

- Die skoonmaak van die marmer
- Navorsing oor die beste moontlike skoonmaakprodukte wat die minste invloed op die marmer sal hê
- Die gebruik van waterbestande deklare aan die buitekant

'n Groen sone is ook rondom die besienswaardigheid gevestig. Dit verbied die oprigting van nywerhede en bevorder die aanplant van bome. Olieraffinaderye is aangeraai om hul besoedelingsvlakke te verlaag en hulle word aangemoedig om van steenkool na gas oor te skakel.

Verkeer is ook 'n ernstige probleem in die omgewing met hoë vlakke koolstofmonoksied in die lug. Die ikoon lok jaarliks meer as 7 miljoen toeriste. Energiebesparende busse word tans gebruik om mense na en van die besienswaardigheid te vervoer.

[Aangepas uit www.preservationeng.net]

4.2.1 Noem TWEE faktore in die gevallestudie wat tot die agteruitgang van die Taj Mahal bygedra het. (4)

4.2.2 (a) Verduidelik EEN rede waarom UNESCO betrokke is by die probleem wat met die Taj Mahal verband hou. (2)

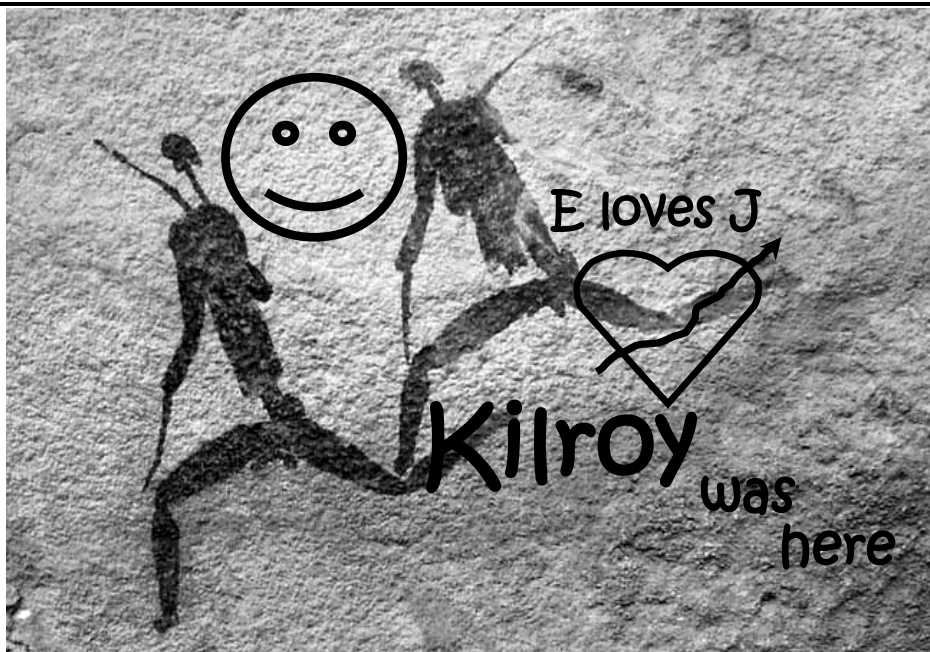
(b) Gee TWEE redes waarom dit vir UNESCO belangrik is om navorsing oor die skoonmaakprodukte in hul skoonmaakprogram te doen. (2 x 2) (4)

4.2.3 Die Taj Mahal is een van die Sewe Wonders van die Wêreld. Dit is in die land se belang dat die Indiese Toerisme-owerheid die volgehoue sukses van die Taj Mahal sal verseker.

Gee aan die Indiese Toerisme-owerheid raad oor EEN manier waarop hulle die voortgesette sukses van die besienswaardigheid kan verseker. (2)

- 4.3 Lees die uittreksel hieronder, bestudeer die rotstekening en beantwoord die vrae wat volg.

Jy is deur die munisipaliteit van Boesmanskloof in die Sederberg-streek gevra om verantwoordelikheid te aanvaar vir die verwaarloosde San-rotskuns-besienswaardigheid. Dit is nie meer gewild nie en bevorder nie meer toerisme na die dorp nie.



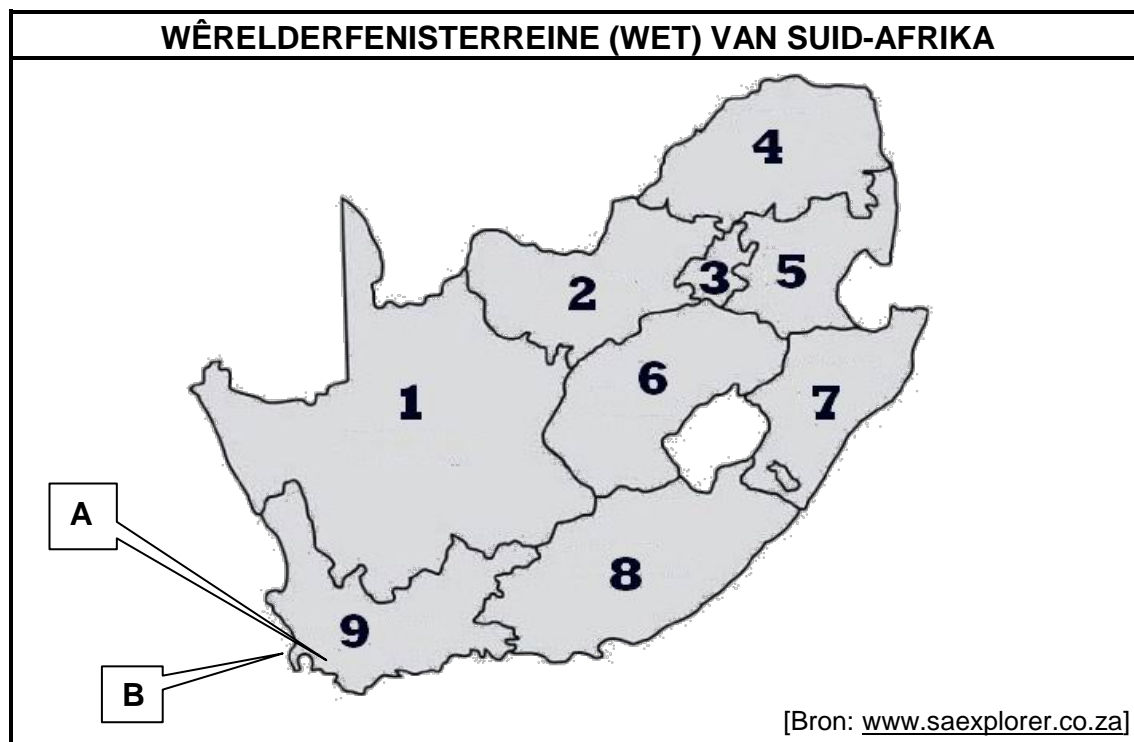
[Aangepas uit www.south-africa-tours-and-travel.com]

- 4.3.1 (a) Identifiseer die tipe kriminele aktiwiteit wat op die rotstekening hierbo uitgevoer is. (1)
- (b) Noem EEN oplossing om te voorkom dat hierdie tipe kriminele aktiwiteit in die toekoms plaasvind. (2)
- 4.3.2 'n Toeris het gekla dat die sekuriteitswag by die rotskunsterrein op betaling aandring as iemand foto's van die rotstekeninge wil neem.
- (a) Bespreek EEN rede waarom die sekuriteitswag se optrede oneties is. (2)
- (b) Verduidelik EEN manier waarop die bestuurder die kwessie hierbo as deel van sy bestuursplan sal aanpak om die voortgesette sukses van die besienswaardigheid te verseker. (2)

[27]

VRAAG 5

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



- 5.1.1 (a) Identifiseer Wêrelderfenisterrein **A** en **B**. (2)
- (b) Noem die provinsie waarin die Wêrelderfenisterreine wat in VRAAG 5.1.1(a) geïdentifiseer is, geleë is. (1)
- 5.1.2 Beskrywings van Wêrelderfenisterreine in Suid-Afrika word hieronder gegee. Noem en pas elke WET by sy ligging op die kaart hierbo, byvoorbeeld uKhahlamba-Drakensbergpark – 7.
- (a) Hierdie terrein was 'n plek waar 'n hoogs gesofistikeerde beskawing met China, Indië en Egipte in goud en ivoor handel gedryf het. (2)
- (b) Hierdie terrein bevat sensitiewe ekosisteme van Afrika se marine-, vleiland- en savanna-omgewings. (2)
- 5.2 Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

'n Paar jaar gelede is die Richtersveld Kulturele en Botaniese Landskap aan die Nama-mense terugbesorg. Vandag het hulle dit reggekry om 'n balans te vind tussen hul voorvaders se 'leef-van-die-land'-leefstyl en die behoefte aan bewaring.

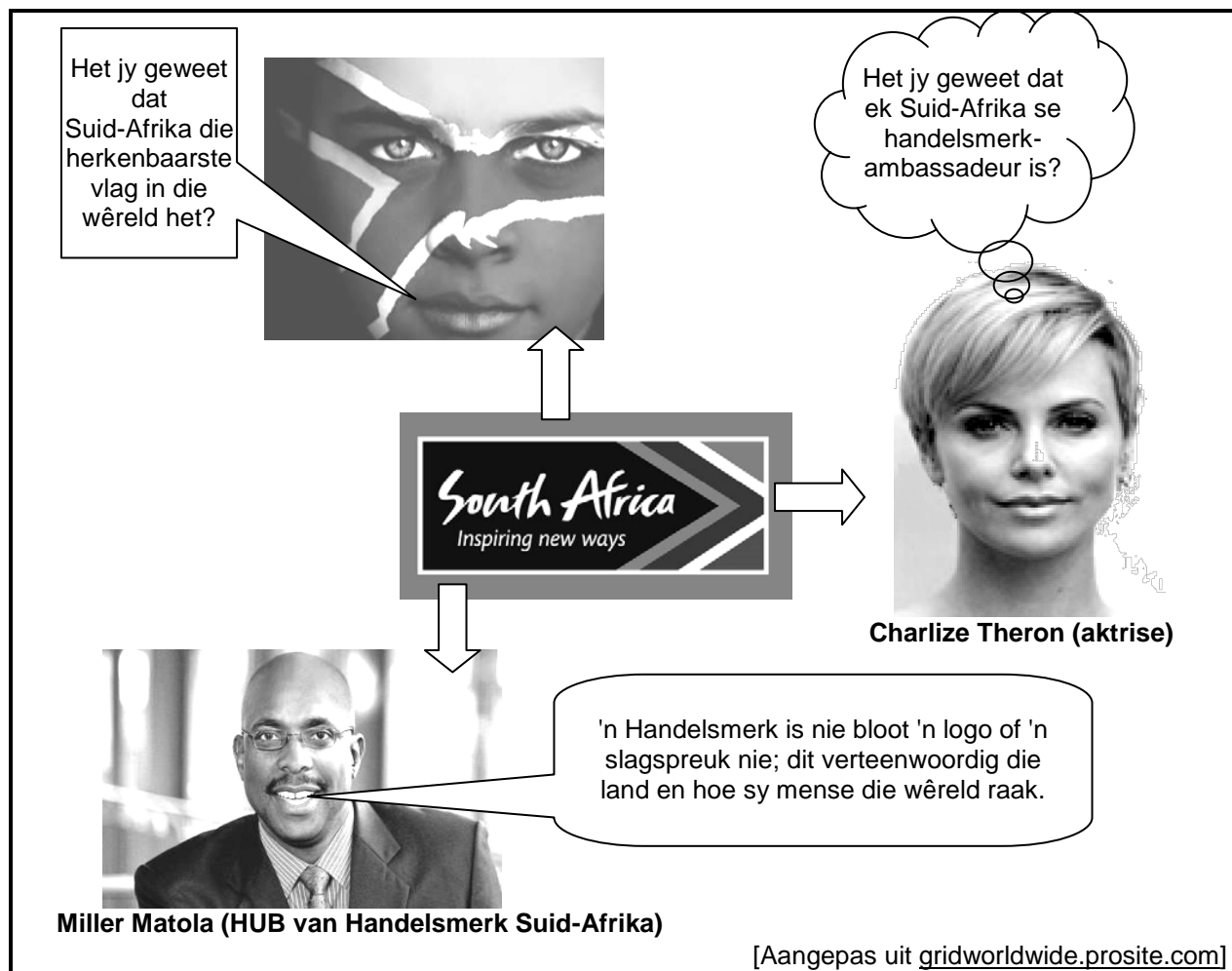
[Aangepas uit www.safarinow.com]

- 5.2.1 Verduidelik TWEE maniere waarop die Richtersveld Kulturele Landskap aan UNESCO se kulturele kriteria voldoen. (4)
- 5.2.2 Noem EEN manier waarop die Nama-gemeenskap voordeel trek uit die Richtersveld Kulturele Landskap as 'n Wêrelderfenisterrein. (2)

[13]

VRAAG 6

Bestudeer die spinnekopdiagram hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



- 6.1 Die opmerkings hierbo bevorder Suid-Afrika se beeld as 'n toeristebestemming.

Verwys na die opmerkings hierbo en stel TWEE ander maniere voor waarop gewone Suid-Afrikaners ook ambassadeurs kan wees wat Suid-Afrika as 'n toeristebestemming bevorder.

(4)

- 6.2 Bespreek DRIE positiewe maniere waarop 'n herkenbare wêreldhandelsmerk Suid-Afrika as 'n aantreklike voorkeurbestemming kan posisioneer. (3 x 2)

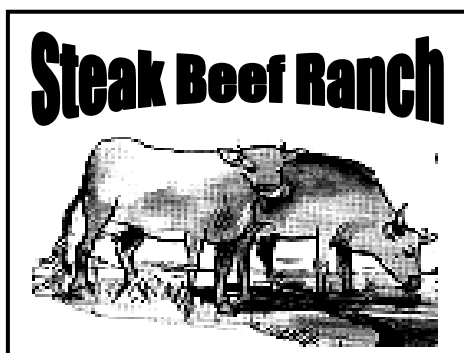
(6)

[10]**TOTAAL AFDELING C:****50**

AFDELING D: TOERISMESEKTORE, VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



Steak Beef Ranches is al die afgelope 30 jaar deel van die Suid-Afrikaanse familie en behou steeds sy handelsmerkbeeld, fisiese voorkoms en kenmerke.

Dit het alles in 1977 begin toe die stigter, mnr. Xolani, R3 000 belê het om die eerste Steak Beef Ranch in Rondebosch, Kaapstad, oop te maak. Die restaurant het vinnig 'n reputasie ontwikkel vir smaaklike, voedsame, waarde-vir-geld-etes. Die besigheid het oor die laaste 30 jaar gegroei tot die huidige 200 Steak Beef Ranches en is een van Suid-Afrika se herkenbaarste gesinsrestaurante.



- 7.1 Verwys na die uittreksel hierbo en verduidelik hoe hierdie maatskappy daarin geslaag het om 'n positiewe handelsmerkbeeld deur die volgende te vestig:
- 7.1.1 Hul logo (2)
 - 7.1.2 Die naam van die besigheid (2)
 - 7.1.3 Die fisiese voorkoms van die besigheid (2)
 - 7.1.4 Die spesiale trekpleister vir ouers met jong kinders (2)
- 7.2 Noem TWEE voordele daarvan dat die Steak Beef Ranches 'n herkenbare, positiewe beeld het. (2 x 2) (4)
- 7.3 Verwys na die foto's hierbo en bespreek TWEE punte wat deel kan vorm van die kleredragreëls vir kelners wat by 'n Steak Beef Ranches-restaurant werk. (2 x 2) (4)

VRAAG 8

Bestudeer die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

CTi Koeriers – Gebruik ons as jou afleveringsdiens.
Ons lewer betyds af, enige plek in die wêreld.

CTi is 'n tipiese voorbeeld van 'n ondersteunende diens in toerisme wat hoofsaaklik die VBKU*/VUSG (Engels: MICE*/MESE**) -sektor bedien.**

VBKU:** Vergaderings, Belonings, Konferensies, Uitstallings *VUSG:** Vergaderings, Uitstallings, Spesiale Gebeurtenisse

MICE:** Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions *MESE:** Meetings, Exhibitions, Special Events

Laat die planeet 'n beter plek vir die nageslag agter

CTi is toegewy aan korporatiewe maatskaplike belegging (KMB/'CSI') en glo dat, as 'n wêreldorganisasie, daar drie hoofareas is wat ons help om ons doelwit te bereik, om te verseker dat ons die planeet 'n beter plek vir die nageslag agterlaat.

Ons KMB-strategieë is: *Lewer beter lewens*, CTi-*dinkgroen*, Vervoer jou besigheid

[Aangepas uit www.go2uti.com]

- 8.1 8.1.1 Wat verstaan jy onder *KMB* ('*CSI*')? (2)
- 8.2 8.2.1 Identifiseer CTi se strategie met betrekking tot omgewingsbewustheid. (2)
- 8.2.2 Verduidelik EEN manier waarop CTi voordeel kan trek deur 'n omgewingstrategie deel van sy KMB ('*CSI*') te maak. (2)
- 8.3

As gevolg van die aard van CTi se besigheidsbedrywighede het hulle 'n verantwoordelikheid om hul koolstofvoetspoor te verminder.
- Stel DRIE punte voor wat in CTi se omgewingsbeleidstuk oor padvervoer ingesluit kan word. (6)
- 8.4 Identifiseer die volhoubaretoerisme-pilaar in die diagram hierbo waarna 'Lewer beter lewens' verwys. (2)

[14]**TOTAAL AFDELING D: 30**

AFDELING E: PLAASLIKE, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME, KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS**VRAAG 9**

9.1 Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Wêreldtoerismedag, wat jaarliks op 27 September gevier word, is die grootste internasionale gebeurtenis in toerisme. Die doel van hierdie dag is om die wêreldgemeenskap van die belangrikheid van toerisme en die maatskaplike, kulturele, politieke en ekonomiese waarde daarvan bewus te maak.

Die gebeurtenis poog om die universele uitdagings, soos in die Verenigde Nasies se Millennium-ontwikkelingsdoelwitte (MOD'e) omskryf word, aan te pak en die toerismesektor se bydrae om hierdie doelwitte te bereik, te beklemtoon.

Mexiko in Sentraal-Amerika is gekies as die amptelike gasheerland vir Wêreldtoerismedag (WTD) in 2014 en Burkina Faso in Wes-Afrika vir WTD in 2015. Die onderskeie temas sal 'Toerisme en Gemeenskapsontwikkeling' vir 2014 en 'Een Miljard Toeriste, Een Miljard Geleenthede' vir 2015 wees.

[Bron: www.media.unwto.org]

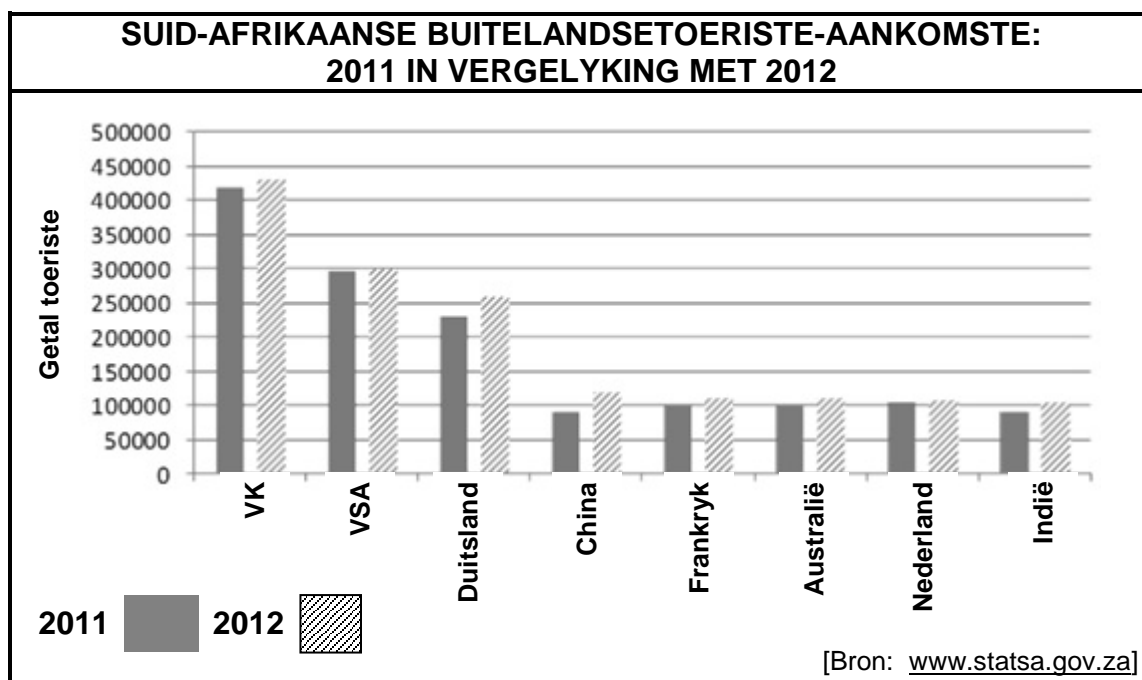
- 9.1.1 Noem EEN manier waarop die aanbod van Wêreldtoerismedag waarde tot 'n land kan toevoeg. (2)
- 9.1.2 Verduidelik hoe Burkina Faso op kulturele gebied voordeel kan trek uit die aanbod van WTD. (2)
- 9.1.3 Die tema vir 2015 in Burkina Faso is 'Een Miljard Toeriste, Een Miljard Geleenthede'.
Gee TWEE moontlike redes waarom hierdie tema vir Wêreldtoerismedag 2015 gekies is. (2 x 2) (4)

- 9.2 Die waarskuwingsteken hieronder word naby hoërisiko-tsoenami-areas vertoon.



- 9.2.1 Gee EEN rede waarom hierdie waarskuwingsteken 'n belangrike deel uitmaak van rampbestuursplanne by besienswaardighede. (2)
- 9.2.2 Noem EEN negatiewe invloed wat hierdie natuurramp op 'n land as 'n toerismebestemming sal hê. (2)

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



9.3.1 Identifiseer Suid-Afrika se hoof inkomende mark. (2)

9.3.2 Suid-Afrikaanse Toerisme behoort in die bemarking van Suid-Afrika in Nederland te belê.

Stem jy saam met hierdie stelling? Gee EEN rede vir jou antwoord. (2)

9.4 Suid-Afrikaanse Toerisme doen navorsing oor die duur van verblyf in elke provinsie.

9.4.1 Gee EEN rede waarom toerismebedryf toegang tot hierdie inligting moet hê. (2)

9.4.2 Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vraag wat volg.

DIE GEMIDDELDE DUUR VAN VERBLYF IN GAUTENG EN DIE WES-KAAP SAT se visie vir 2015 is om die getal bednagte tot 10,5 nagte per reis te laat toeneem.	
WES-KAAP	GAUTENG
7,5 nagte	7,5 nagte

Noem EEN aksieplan wat verblyfinstellings kan implementeer om aan SAT se visie vir 2015 te voldoen. (2)

9.5 Bestudeer die prent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



9.5.1 Verduidelik die elektroniese oorplasing van fondse wat in die foto hierbo uitgebeeld word, as betaalm metode in die toerismebedryf. (2)

9.5.2 Noem EEN voordeel van hierdie betaalm metode. (2)

[24]

VRAAG 10

Bestudeer die kliëntet terugvoer-instrumente **A** en **B** hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

A	B
	<p>OPNAME:</p> <p>Uitstekend: <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Goed: <input type="checkbox"/></p> <p>Redelik: <input type="checkbox"/></p> <p>Swak: <input type="checkbox"/></p> <p>[Bron: www.cartoondoc.stock]</p>

10.1 Identifiseer die TWEE soorte terugvoer-instrumente wat in **A** en **B** hierbo getoon word. (2)

10.2 Noem EEN nadeel van die gebruik van terugvoer-instrument **A**. (2)

10.3 Gee EEN rede waarom terugvoer-instrument **B** 'n meer doeltreffende kliëntet terugvoer metode vir 'n besigheid is. (2)

[6]

TOTAAL AFDELING E:
GROOTTOTAAL:

30
200



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2014

MEMORANDUM

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 15 bladsye.

Onderwerpe in die Toerisme KABV		Afkortings
Onderwerp 1	Toerismesektore	TS
Onderwerp 2	Kaartwerk en toerbeplanning	KTb
Onderwerp 3	Toerismebesienswaardighede	TB
Onderwerp 4	Volhoubare en verantwoordelike toerisme	VVT
Onderwerp 5	Plaaslike, streeks- en internasionale toerisme	PSI
Onderwerp 6	Kultuur- en erfenistoerisme	KE
Onderwerp 7	Buitelandsevalutaverhandeling	BVV
Onderwerp 8	Kommunikasie en kliëntediens	KK
Onderwerp 9	Bemarking	BM

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	B✓ / VSA	TB	
	1.1.2	C✓ / Big Ben	TB	
	1.1.3	D✓ / Die gasheerland is 'n mede-aanbieder van die gebeurtenis waaraan ...	PSI	
	1.1.4	B✓ / Terrorisme	PSI	
	1.1.5	B✓ / Rugstappers-lodge en openbare vervoer	MPT	
	1.1.6	B✓ / Drink gebottelde water	MPT	
	1.1.7	B✓ / Om meer dagligure vir ontspanning te hê	MPT	
	1.1.8	A✓ / Lig toeriste in oor gesondheidsregulasies	MPT	
	1.1.9	A✓ / 'n Dag bykry deur oor die IDL te vlieg	MPT	
	1.1.10	B✓ / Die Klaagmuur	TB	
	1.1.11	B✓ / Die persentasie buitelanders wat na Suid-Afrika kom	PSI	
	1.1.12	A✓ / Billike en verantwoordelike besigheidspraktyk in Suid-Afrika en ...	VVT	
	1.1.13	B✓ / volhoubaarheid	VVT	
	1.1.14	C✓ / afslag op reise	TS	
	1.1.15	A✓ / 'n Goeie waardestelsel	TS	
	1.1.16	D✓ / Persoonlike versorging, persoonlike higiëne, goeie kommunikasievaardighede en positiewe interaksie met klante.	TS	
	1.1.17	C✓ / mense ('planet, profit, people')	VVT	
	1.1.18	D✓ / maatskaplike en ekonomiese	VVT	
	1.1.19	D✓ / interpersoonlike	TS	
	1.1.20	A✓ / die etiese gedrag van sy personeellede te verbeter	TB	(20 x 1)
1.2	1.2.1	BBP✓ / Bruto Binnelandse Produk	BVV	
	1.2.2	Vermenigvuldigereffek✓	BVV	
	1.2.3	Belastingvrye goedere✓	MPT	
	1.2.4	Verbode goedere✓	MPT	
	1.2.5	Valutaskommelings✓	BVV	(5 x 1)
1.3	1.3.1	Dienskontrak✓	TS	
	1.3.2	Betroubaarheid✓	VVT	
	1.3.3	TOMSA✓	BM	
	1.3.4	Kontant✓	BVV	
	1.3.5	BAK✓	BVV	(5 x 1)
1.4	1.4.1	C✓ / korporatiewe maatskaplike belegging	TB	
	1.4.2	E✓ / kulturele Wêrelderfenisterrein	TB	
	1.4.3	A✓ / natuurlike Wêrelderfenisterrein	TB	
	1.4.4	B✓ / voorkeurverskaffing	TB	
	1.4.5	F✓ / bemarking	TB	(5 x 1)
1.5	1.5.1	Egipte✓	TB	
	1.5.2	Italië ✓	TB	
	1.5.3	Nederland ✓	TB	
	1.5.4	Australië✓	TB	
	1.5.5	Indië✓ (nie die name van die ikone nie)	TB	(5 x 1)

TOTAAL AFDELING A: 40

**AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING, BUITELANDSEVALUTA-
VERHANDELING****VRAAG 2**

- 2.1 2.1.1
- | | | |
|---|-----|--|
| Tydsones: Rio de Janeiro -3; Berlyn +1
DBT word toegepas, daarom Berlyn +2 ✓/1 uur bygevoeg in bewerking

Tydsverskil: = 5 ure✓
Tyd in Rio de Janeiro: = 16:00 + ✓ 5 ure
Daarom tyd in Berlyn: = 21:00✓ op 13 Julie 2014 ✓
OF
Tydsverskil: = 4 ure✓
Tyd in Rio de Janeiro: = 16:00 + ✓ `4 ure
Daarom tyd in Berlyn: = 20:00 +1✓ (DBT)
= 21:00✓ op 13 Julie 2014 ✓

OF
21:00 op 13 Julie 2014 ✓✓✓✓✓ | KTB | |
|---|-----|--|
- (5)
- 2.1.2 Nee, hulle is in die Suidelike Halfrond en Julie val in die winter wanneer DBT nie toegepas word nie. ✓✓ (geen punte word toegeken vir slegs "NEE")
- KTB (2)
- 2.1.3
- | | | |
|--|-----|--|
| Tydsverskil: Rio de Janeiro -3; Suid-Afrika +2
= 5 ure✓

Tyd op ORT: = 10:30
Tyd in Rio de Janeiro: = 10:30 – ✓5 ure
= 5:30✓

Vliegtyd: = 5:30 +✓ 14 ure
= 19:30 ✓
OF
Arriveer in Rio de Janeiro om 19:30 ✓✓✓✓✓ ✓✓✓✓✓(geen punte word toegeken vir die datum) | KTB | |
|--|-----|--|
- (5)
- 2.1.4 Na 'n lang vlug✓✓ en heeltid sit in 'n beknopte kajuit, sal die toeris moeg wees.
- KTB (2)
- Baie lank stilsit tydens die vlug
- 2.2
- | Rooi Baan (Kanaal) | Groen Baan (Kanaal) |
|--|---------------------------------|
| 10 x ontwerpersjeans vir 'n winkel in Sandton✓
Geregistreerde kamera✓
Vuurwapen✓
Sigarette x 400✓ | 50 ml parfuum✓
1 bottel wyn✓ |
- KTB (6)
- (Indien kandidate alle items in beide die Rooi en Groen kanale lys, moet slegs die eerste DRIE antwoorde in elke kolom nagesien word)

2.3	2.3.1	(a) Internasionale Bestuurslisensie✓✓ (moenie bestuurderslisensie aanvaar nie) <ul style="list-style-type: none"> • Internasionale Bestuurspermit • IBP (moenie IBL aanvaar nie) 		(2)
		(b) Geldige✓✓ Suid-Afrikaanse bestuurslisensie <ul style="list-style-type: none"> • 2 Foto's • Fooie • Identiteitsdokument (ID of paspoort) • Aansoekvorm • Bewyse van huisadres • Geldige bestuurslisensie 	KTb	(2)
	2.3.2	Om die reistyd tussen besienswaardighede, aktiwiteite, etes en verblyf te bepaal.✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Om die stilhoutye vir etes en petrol te beplan • Om 'n logiese roetebeplanning te doen • Om die brandstofbegroting te bepaal • Om aktiwiteite te beplan binne die gegewe reistyd • Betroubare and akkurate inligting met behulp van die rekenaar om afstande te bereken • Kan aan die toeris die verwagte aankomstyd (VAT) verskaf 	KTb	(2)
2.4		Om die vereiste inentings te kry✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Om voorkomende malariamedikasie te kry (moenie Malaria-inspuiting aanvaar nie) • Vir mediese ondersoeke • Om gesondheidsertifikate te kry • Om raad oor reisgesondheid te kry (sluit voorgestelde en verpligte mediese vereistes in) 	KTb	(2)
[28]				

VRAAG 3

3.1	3.1.1	Euro/EUR/€✓	BVV	(1)
	3.1.2	Om reis en besteding in buurlande te vereenvoudig✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Om 'n sterk geldeenheid op die wêreldmark te word; geldeenheid is sterker as ander geldeenhede. • Om die streek se ekonomie te versterk • Skakel skommelingsrisikos en verhandelingskoste uit. • Beter ekonomiese stabiliteit en groei – verminder onsekerheid en moedig belegging aan. • Kan toerpryse van verskillende toeroperateurs oor landsgrense vergelyk 	BVV	(2)

- 3.2
- | | |
|--|---|
| $\text{GBP}300 \times 15,79$ | $= \text{R}4\,737 - \text{R}1\,268,34$
$= \text{R}3\,468,66$ |
| OF | |
| $\text{R}3\,468,66$ | |
| <i>(Aanvaar ZAR en R as valutakodes)</i> | |
- BVV (4)
- 3.3
- | | |
|--|--|
| $\text{ZAR}5\,000 \div 0,11$ | $= \text{¥}45\,454,55$
<i>(valuta simbool aangedui)</i> |
| OF | |
| $\text{¥}45\,454,55$ | |
| • $\text{¥}45\,454,55$ | |
| <i>(Aanvaar valutakode en simbool)</i> | |
- BVV (3)

- 3.4 (Om die nasien van die paragraaf te vergemaklik word die aspekte hier onder subopskrifte gespesifiseer. Geen spesifieke volgorde van die aspekte in die paragraaf word voorgeskryf nie.)

BEHOEFTE AAN GELDEENHEID

Wanneer toeriste na 'n ander land reis, moet hulle hul plaaslike geldeenheid omruil vir die buitelandse valuta wat in daardie land gebruik word. ✓✓

(2)

WISSELKOERSE

Die wisselkoers word gebruik om te bepaal watter bedrag 'n toeris vir sy eie geldeenheid moet kry wanneer hy dit vir die ander geldeenheid verruil. ✓✓

(2)

- In buitelandsevaluta-verhandelingstransaksies word die bedrag vermenigvuldig of gedeel deur die huidige wisselkoers.
- Die wisselkoers is die waarde van een geldeenheid uitgedruk in terme van 'n ander geldeenheid.

BV
V

VERANDERING IN WAARDE

Die wisselkoers verander (fluktueer/skommel) daaglik en word bepaal deur verhandeling op finansiële wêreldmarkte. ✓✓

(2)

- Veranderinge in die waarde van wisselkoerse volg 'n opwaartse of afwaartse (versterk en verswak) neiging oor 'n verlengde tydperk (weke/maande/jaar).
- Daar is baie faktore wat die wisselkoers kan beïnvloed, bv. natuurrampe, politieke onstabiliteit
- Bepaal die koopkrag

INVLOED VAN 'N SWAK RAND – INKOMENDE TOERISME

Toename in buitelandse besoekers na Suid-Afrika ✓✓

(2)

- Toename in toerismebesteding – meer waarde vir geld
- Toename in die verblyftydperk

INVLOED VAN 'N SWAK RAND – UITGAANDE TOERISME

Minder Suid-Afrikaners kies om oorsee te reis omdat die swak rand buitelandse valuta duur maak. ✓✓

(2)

- Suid-Afrikaanse uitgaande toeriste spandeer minder by internasionale bestemmings.
- Meer Suid-Afrikaners sal plaaslik reis – verhoging in plaaslike toerisme
- Mag veroorsaak dat pryse van plaaslike goedere en dienste oormatig hoog gelaai word.

VOORAFGELAAIDE KAARTE

Dit is 'n baie veiliger manier om met buitelandse valuta te reis as om buitelandse banknote by jou te dra. ✓✓

(2)

- Dit is 'n gerieflike manier om fondse na 'n buitelandse bestemming te neem.
- Help toeriste om binne hulle begroting te bly.
- 'n Verlore of gesteelde kaart kan maklik vervang word.
- Toeriste het nie die beslommernis om hulle geld vir die bestemming se geldeenheid te verruil nie.

(Oorweeg slegs logiese antwoorde wat direkte verband hou met **Toerisme**)

TOTAAL AFDELING B:

**[22]
50**

**AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE, KULTUUR-
EN ERFENISTOERISME, BEMARKING****VRAAG 4**

- | | | | |
|-----|-------|--|-----------|
| 4.1 | 4.1.1 | (a) A - Eiffeltoring✓
B - Parthenon✓ | TB
(2) |
| | | (b) A - Parys✓
B - Athene✓ | TB
(2) |
| | 4.1.2 | Ikoon A
Staalstruktuur✓✓ (metaal; yster)
• 'n Alleenstaande toring wat van metaal gemaak is met verskillende vorms.
• 'n Argitektoniese prestasie wat drie restaurante op die eerste en tweede vlakke huisves.
• 'n Struktuur wat 'n uitsaaistasie en 'n uitkyktoring huisves.
• Besoekers kan drie vlakke van die toring besoek deur trappe of hysbakke te gebruik.
<i>(oorweeg antwoorde wat spesifikasies gee)</i> | TB
(2) |
| | | Ikoon B
Antieke konstruksie wat bestaan uit eenvoudige rots pilare✓✓
• Die binnekant en buitekant is ryklik versier.
• Opgebou met 'n paleis en tempels eie aan die Griekse argitektuur.
<i>(oorweeg antwoorde wat spesifikasies gee)</i> | TB
(2) |
| 4.2 | 4.2.1 | Baie nywerhede wat rondom die besienswaardigheid aangetref word, dra by tot besoedelingsvlakke. ✓✓
Hoë volumes padverkeer is 'n noemenswaardige probleem om die besienswaardigheid. ✓✓
• Verhoogde besoedelingsvlakke as gevolg van vrystellings deur olieraffinaderye.
• Steenkool word as die primêre bron van energie gebruik.
• Negatiewe invloed van massatoerisme.
• Lugbesoedeling
• Marmerkanker | TB
(4) |
| | 4.2.2 | (a) Om die Taj Mahal se kulturele erfenis / WET te beskerm en behoue te laat bly. ✓✓
• UNESCO is die beskermheer van alle WETe. | TB
(2) |

- (b) Om die uitwerking van marmerkanker op die Taj Mahal te verminder. ✓✓
 Die gebruik van ekovriendelike skoonmaakmiddels sal die invloed op die omgewing verminder. ✓✓ (2 x 2) (4)
- Skoonmaakmiddels sal minder skadelik vir die gesondheid van die onderhoudspersoneel wees.
 - Verseker dat produkte veilig is en maklik is om te gebruik.
 - Die skoonmaakmiddels mag nie die marmer beskadig nie

- 4.2.3 Om die algemene en skoon voorkoms van die besienswaardigheid te volhou ✓✓ TB (2)
- Verseker dat beleid en die implementering van beleid in plek is.
 - Verseker dat daar maatreëls in plek is om die besienswaardigheid te beskerm.
 - Sluit programme in wat terugkeerbesoeke sal aanmoedig.
 - Moedig besoekers by die ingang aan om 'n onderneming ('pledge') in die besoekersboek te teken om volgehoute volhoubaarheid van die besienswaardigheid te verseker.
 - Beheer kaartjieverkope/toegangstye om massatoerisme te vermy
 - Daar moet 'n gedragskode wees
 - Stel strafmaatreëls/boetes in plek vir persone wat die gedragskode oortree.
 - Sekuriteitswagte wat sal verseker dat toeriste verantwoordelik optree.
 - Verseker dat die Taj Mahal universeel toeganklik is.
 - Pas die Driedubbele Slotreël toe om volhoubaarheid te verseker.

- 4.3 4.3.1 (a) Graffiti ✓ TB (1)
- Vandalisme; skryf op die rots; bekrap
(Aanvaar antwoord wat verwys na 'n geskryf wat die rotskuns bedek of beskadig.)
- (b) Stel die polisie in kennis of kontak die Suid-Afrikaanse Erfenisbronne-agentskap (SAHRA) as jy 'n getuie was van die beskadiging van die rotskuns. ✓✓ TB (2)
- Verpligte toergids om besoekers na die besienswaardigheid te vergesel.
 - Verhoog opvoedkundige bewustheid oor hoe rotskuns met sorg en respek behandel moet word.
 - Besoekers moet reëls en prosedures op die terrein gehoorsaam.
 - Verbeter sekuriteit
 - Installeer veiligheidskameras
 - Rig versperrings op wat sal verhinder dat toeriste te naby aan die rotskuns kom
 - Bied 'n beloning aan vir diegene wat die oortreding aanmeld
 - Stel boetes in

- 4.3.2 (a) Hy buit toeriste uit deur sy posisie by die besienswaardigheid te misbruik. ✓✓ TB (2)
- Die sekuriteitswag misbruik sy posisie deur ekstra geld van toeriste te verkry.
- (b) Dwing die gedragskode af. ✓✓ TB (2)
- Pas dissiplinêre stappe toe (*aanvaar voorbeelde van dissiplinêre stappe*)
 - Lei personeel op oor kwessies wat met etiese optrede te doen het.

[27]

VRAAG 5

- 5.1 5.1.1 (a) **A** - Kaapse Blommestreek/Koninkryk ✓ KE (2)
B - Robbeneiland ✓
- (b) Wes-Kaap ✓ (*moenie Westelike provinsie aanvaar nie*) KE (1)
- 5.1.2 (a) Mapungubwe Kulturele Landskap ✓ - 4 ✓ KE (2)
- (b) iSimangaliso Vleilandpark ✓ - 7 ✓ KE (2)
(*moenie St Lucia Vleilandpark aanvaar nie*)
- 5.2 5.2.1 'n Uitstekende voorbeeld van 'n landskap wat 'n belangrike fase in die menslike geskiedenis van die Nama-mense illustreer. ✓✓ KE (4)
Uitstekende voorbeeld van tradisionele menslike vestiging/grondgebruik verteenwoordigend van die Nama-kultuur wat kwesbaar geword het te midde van die invloed van modernisering. ✓✓
Die kulturele terrein beskerm die lewende erfenis van die Nama mense.
- 5.2.2 'n Toestroming van besoekers wat die terrein besoek, sal verhoogde toerisme-inkomste vir die provinsie tot gevolg hê. ✓✓ KE (2)
- 'n Gevoel van eienaarskap/trots op die erfenis sal tussen die plaaslike Nama-mense ontwikkel.
 - Inkomste wat in die area gegenereer word, sal lei tot beter lewenskwaliteit vir die plaaslike gemeenskap.
 - Ekonomiese inspuiting wat almal sal bevoordeel.
 - Die vermenigvuldigereffek vind plaas – werk word geskep
 - Die Namamense stel hulle kultuur ten toon.
 - Vennootskappe word deur belanghebbendes gevorm

[13]

VRAAG 6

- 6.1 Maak 'toerisme almal se besigheid'.✓✓ BM
 Werk saam✓
 • lewer uitstekende diens✓
 • Voldoen aan die behoeftes en verwagtinge van toeriste.
 • Vertoon ons unieke toerisme-ervarings.
 • Om positiewe persepsies van ons land te skep.
 • Pas die Ubuntu beginsels toe
(Oorweeg antwoorde wat positiewe optrede inspireer en trots in Suid-Afrika toon.) (4)
- 6.2 Dra by om 'n positiewe, verenigde beeld van Suid-Afrika te skep. ✓✓ BM
 'n Handelsmerk wat op trots gebou word.✓✓
 'n Herkenbare handelsmerk om Suid-Afrika op 'n internasionale platform te bemark.
 • Dit stel Suid-Afrika in staat om as 'n kompeterende bestemming in die wêreldarena te funksioneer.
 • 'n Sterk handelsmerk plaas ons land in 'n gunstige posisie as 'n aantreklike bestemming en vennoot vir handel en beleggings.✓✓
 • 'n Herkenbare globale handelsmerk inspireer positiewe gedagtes en gevoelens oor die land sal mense aanmoedig om na Suid-Afrika te reis.
 • Dit stel Suid-Afrika se suksesse ten toon en moedig beleggersvertroue aan. *(Aanvaar hierdie antwoord wanneer kandidate na die prente in die spinnekopdiagram verwys)* (6)

TOTAAL AFDELING C: **[10]**
50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE EN VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

- 7.1 7.1.1 Logo: Die besigheid het in 1977 ontstaan en het sy logo behou, wat hulle herkenbaar maak.✓✓ TS
(2)
- 7.1.2 Naam: Steak Beef Ranch wys dat die restaurant in beesprodukte spesialiseer.✓✓ (2)
 • Die naam het nie in die laaste 30 jaar verander nie en daarom het dit meer herkenbaar en betroubaar geword.
 • Die konsessie het gegroei – meer as 200 restaurante
- 7.1.3 Fisiese voorkoms: Die restaurante lyk almal dieselfde. Dit skep by kliënte 'n gevoel van vertroue in die kwaliteit kos en diens in 'n bekende omgewing.✓✓ (2)
 • Skep 'n professionele beeld

- 7.1.4 Spesiale trekpleister:
Gesinsrestaurant ; kindervriendelik ✓✓
- Smaaklike, voedsame kos
 - Spesiale spyskaart vir kinders (*aanvaar voorbeelde*)
 - Geleentheid om spesiale gebeurtenisse te vier: sing, ballonne, skitterstokkies ('sparkles'), spyskaart vir spesiale geleenthede, ens.
 - Professionele en vriendelike personeel
 - Waarde vir geld
- (2)
- 7.2 Kliënte verbind die handelsmerkbeeld met 'n positiewe eet-ervaring/vertroue. ✓✓ TS
- Dit sal terugkeerbesoeke verseker. ✓✓ (2 x 2) (4)
- Dit onderskei die besigheid van ander mededingers/kompeterende voordeel.
 - Dit skep vertroue en betroubaarheid by kliënte wat weet hulle kan staatmaak op 'n standaardspyskaart en -diens.
- 7.3 Kelners in Steak Beef Ranch se diens moet amptelike Steak Beef Ranch-uniforms dra wanneer hulle aan diens is. ✓✓ TS
- Kelners moet netjies versorg wees. ✓✓ (*aanvaar voorbeelde*) (2 x 2) (4)
- Dra naamplaatjies
- [16]

VRAAG 8

- 8.1 'n Konsep waar maatskappye vrywilliglik besluit om 'n bydrae te maak tot 'n beter samelewing ✓✓ (*Moenie korporatiewe maatskaplike belegging aanvaar nie*) VVT (2)
- 'n Konsep waar maatskappye maatskaplike en omgewingsvraagstukke deel maak van hul besigheidsbedrywighede en in hul interaksie met hul belanghebbendes op 'n vrywillige grondslag.
- 8.2 8.2.1 CTI - Dink Groen ✓✓ VVT (2)
- Om die planeet 'n beter plek te maak vir die nageslag
 - Omgewingsaksie
- 8.2.2 Hulle wys dat hulle toegewyd is aan omgewingsbewustheid en kry sodoende die ondersteuning van besighede met dieselfde denkwyses. ✓✓ VVT (2)
- 8.3 Vind verantwoordelike maniere vir die hergebruik en herwinning van ou buitebande. ✓✓ VVT
- Gebruik brandstofbesparende voertuie. ✓✓
- Gebruik motorfietse/fietse om kortafstandaflewering te doen. ✓✓ (6)
- Verseker dat voertuie in 'n goeie meganiese toestand is; geen olielekke ens. nie.
 - Was voertuie op 'n verantwoordelike manier deur water te bespaar.
 - Verseker ekonomiese roetebeplanning.
 - Naspoor en monitering dat voertuie korrek gebruik word.
 - Gebruik groter voertuie/massa vervoer om ritte te verminder

8.4	Maatskaplik ✓✓	VVT	(2)
	<ul style="list-style-type: none"> • Mense • Gemeenskapsbetrokkenheid 		[14]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

9.1	9.1.1	<p>Ekonomiese inspuiting (<i>aanvaar voorbeelde soos inkomste wat gegenereer word; ontwikkeling van infrastruktuur, werkskepping; vaardigheidsontwikkeling; aankoop van plaaslike goeders</i>)</p> <p>Bou goeie verhoudings tussen deelnemende lande. ✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stel hulle kultuure bekend • Publisiteit vir die land • Moedig vennootskappe tussen lande aan. • Moedig samewerking tussen lande aan. • Gee standvastigheid en betroubaarheid aan lande. • Raak MOD aan. • Die inwoners sal bewus word van die belangrikheid van toerisme ten opsigte van die Driedubbele Slotreël. • Verhoog buitelandse inkomste • Bou goeie verhoudings tussen deelnemende lande 	PSI	(2)
	9.1.2	<p>Die land kan sy unieke Afrika-kultuur ten toon stel en daardeur die moontlikheid om kulturele toeriste te lok, verhoog. ✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bevorder interkulturele begrip. 	PSI	(2)
	9.1.3	<p>Skep 'n bewustheid oor die moontlike vooruitsigte wat 'n groeiende toerismebedryf wêreldwyd inhou. ✓✓</p> <p>Klem word geplaas op die geweldige skaal in omvang, vooruitsigte en voordele van die globale toerismebedryf. ✓✓ (2 x 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 'n Groter inkomste word deur toerisme en verwante aktiwiteite verdien as deur enige ander bedryf. • Hierdie inkomste skep dan geleenthede vir werkskepping. • Entrepreneurskap • Fasiliteite word opgegradeer, ontwikkeling van vaardighede en ontwikkeling van infrastruktuur vir die gasheerland. 	PSI	(4)
9.2	9.2.1	<p>Toeriste se veiligheid/menselewens is die hoogste prioriteit. ✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toeriste sal weet wat om te doen in geval van 'n aardbewing of tsoenami. • Toeriste sal bewus wees dat hulle 'n hoërisiko-area binnegaan en sal meer op hul hoede wees. • Dit sal makliker wees om 'n ramp te bestuur omdat die meeste mense die instruksies gevolg het en veilig sal wees. 	PSI	(2)

- 9.2.2 Vernietiging van infrastruktuur✓✓ PSI (2)
- Vernietiging van flora, fauna en ekosisteme
 - Kansellasië van vlugte, treine, seereise en reise op die pad
 - Kansellasië van vakansies
 - Minder toeriste sal die bestemming besoek
 - Minder inkomste sal gegenereer word
 - Verlies aan werksgeleenthede
- 9.3 9.3.1 VK✓✓ PSI (2)
- Verenigde Koninkryk
- 9.3.2 Ja, daar was geen of min✓✓ groei in die getal toeriste van 2011 na 2012 nie, daarom moet hulle die land se besienswaardighede bekendstel om hierdie mark te vergroot. PSI (2)
- Verhoog die aantal toeriste afkomstig van daardie land.
- OF**
- Nee, dit is 'n bestaande mark; SAT moet in markte belê wat potensiaal vir groei toon.✓✓
- (Moenie punte gee vir **Ja** of **Nee** nie. Die rede wat gegee word moet die **Ja** of **Nee** antwoord kwalifiseer)*
- 9.4 9.4.1 Hierdie inligting sal hulle help om maniere te vind om die tydskuur van verblyf te verleng.✓✓ DIR (2)
- Vas te stel of daar genoegsame toerismeprodukte en -dienste beskikbaar is.
 - Om bemarkingsstrategie te beplan
 - Om die sukses van die besigheid te bepaal
- 9.4.2 Skep aantreklike pakketplanne.✓✓ A (2)
- Bied afslag aan.
 - Skep nismarkgeleenthede.
 - Ondernemings moet vir bemarkingsdoeleindes op die provinsiale toerisme-owerhede se databasis verskyn.
 - Om deel te vorm van die nasionale toerismebemarkingstrategieë.
- 9.5 9.5.1 Geld word elektronies oorgeplaas van een rekening na 'n ander.✓✓ PSI (2)
- Geld aanlyn oor te plaas
 - Internet bankdienste
 - SWIFT oorplasing
- 9.5.2 Dit is 'n gerieflike betalingsmetode omdat kliënte geld kan oorplaas wanneer dit vir hulle geskik is. ✓✓ PSI (2)
- Geld kan enige plek in die wêreld oorgeplaas word.
 - Maklik om te betaal vir items omdat jy geld elektronies kan oorplaas in plaas daarvan om fisies teenwoordig te wees.
 - Veiliger as om kontant by jou te dra.

VRAAG 10

- 10.1 **A** – Elektroniese/Aanlynopname via 'n webtuiste, tablet, rekenaar, selfoon in plaas daarvan om fisies teenwoordig te wees. ✓ KK
- Opname deur van tegnologie gebruik te maak
- B** – Handgeskrewe vraelys ✓ (2)
- Opname
 - Terugvoerkaarte
- 10.2 Baie mense is te besig om 'n evaluering te doen, selfs al is dit aanlyn. ✓✓ KK (2)
- 'n Besigheid kan nie kliënte dwing om die opname te voltooi nie en daarom word die evaluering van kliëntetevredenheid al hoe moeiliker.
 - Data/inligting kan vertraag of verlore raak
 - Het nie toegang tot internet/WIFI nie
 - Het nie tegnologie by hulle nie
- 10.3 Die kliënt is teenwoordig. ✓✓ KK (2)
- 'n Personeellid kan gebruik word vir meer persoonlike interaksie met die kliënt.
 - 'n Gebruikersvriendelike opname
 - Onmiddellike terugvoer en onmiddellike aksie kan geneem word.
- [6]**
- TOTAAL AFDELING E: 30**
- GROOTTOTAAL: 200**