



education

Department:
Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 11

TOERISME

NOVEMBER 2007

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 26 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees AL die instruksies noukeurig deur voordat die vrae beantwoord word:

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings. Beantwoord AL die vrae.
2. Begin ELKE afdeling op 'n NUWE bladsy.
3. Nommer die antwoorde korrek volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Die onderstaande tabel is 'n riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling in te deel:

AFDELING A	KORTVRAE	40 punte	20 minute
AFDELING B	Toerisme as 'n ineengeskakelde stelsel	40 punte	40 minute
AFDELING C	Verantwoordelike en volhoubare toerisme	40 punte	40 minute
AFDELING D	Aardrykskundige toerisme, toerise-attraksies en reistendense	50 punte	50 minute
AFDELING E	Kliëntediens en kommunikasie	30 punte	30 minute

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

- 1.1 Vier moontlike opsies word as antwoorde vir die volgende vrae verskaf. Skryf slegs die letter (A – D) langs die vraagnommer (1.1.1 – 1.1.10) in die antwoordeboek neer, byvoorbeeld 1.1.11 A.
- 1.1.1 Identifiseer die Engelse bemarkingslagspreuk wat deur Suid-Afrikaanse Toerisme gebruik word om aan te toon dat ons almal rolspelers in die toerismebedryf is:
- A 'Experience sunny South Africa'
 - B 'South Africa – a world in one country'
 - C 'South Africa – it's impossible'
 - D 'Tourism is everyone's business, so play your part'
- 1.1.2 Die vermenigvuldigingseffek in toerisme verwys na ...
- A meer toeriste wat ons land binnekom.
 - B die geld wat deur toerisme verdien word, wat weer op ander produkte en dienste gespandeer kan word.
 - C meer internasionale toeriste wat Suid-Afrika besoek.
 - D strategieë om plaaslike toerisme in Suid-Afrika te ontwikkel.
- 1.1.3 Die direkte vervoerdienste wat jy kan gebruik om vanaf Gauteng na die stad Polokwane te reis:
- A Lug- en landvervoerdienste
 - B Land- en watervervoerdienste
 - C Lug- en watervervoerdienste
 - D Lug-, water- en landvervoerdienste
- 1.1.4 Die hoofkantoor van 'WTTC' ('World Travel and Tourism Council') is in ... geleë.
- A Londen
 - B Oos-Londen
 - C Oos-Duitsland
 - D Johannesburg
- 1.1.5 Toeriste besoek die volgende Suid-Afrikaanse provinsie om die oop myn wat as die 'Groot Gat' bekend staan, te sien:
- A Gauteng
 - B Limpopo
 - C Noord-Kaap
 - D Oos-Kaap

- 1.1.6 Wanneer diens NIE behoorlik aan 'n kliënt gelewer word nie, staan dit as 'n ... bekend.
- A fout
 - B gaping
 - C mistasting
 - D probleem
- 1.1.7 Die organisasie wat vir die beskerming van Suid-Afrika se plaaslike erfenis verantwoordelik is:
- A UNESCO
 - B SAHRA
 - C NHRA
 - D SAHRS
- 1.1.8 'n Voorbeeld van 'n plaaslike erfenis wat kulturele toeriste sal lok:
- A Mapungubwe
 - B Kaapse Blommestreek
 - C 'Hole-in-the-Wall'
 - D Tradisionele hutte
- 1.1.9 'n Woord/Stelling/Sin wat die beeld van 'n maatskappy uitbeeld, staan as 'n ... bekend.
- A embleem
 - B slagspreuk
 - C simbool
 - D Geeneen van die bogenoemde nie
- 1.1.10 Die persoon wat verhoed dat 'n span se aandag afgetrek word en vooruitgang verseker, staan as die ... bekend.
- A vredemaker
 - B opsommer
 - C inligtingsverskaffer
 - D hekwagter

(10)

- 1.2 Kies 'n term of 'n afkorting uit die onderstaande lys om by die gegewe beskrywings te pas. Skryf slegs die korrekte term/afkorting langs die vraagnommer (1.2.1 – 1.2.5) in die antwoordeboek neer.

NRO; RETOSA; SEB; NEPAD; buitelandse geldwisseling; wisselkoers; buitelandse toeriste; plaaslike toeriste

- 1.2.1 Toeriste wat binne hulle eie landsgrense reis
- 1.2.2 Omgewings- en gemeenskapsgebaseerde organisasies wat nie deel van die regering uitmaak nie
- 1.2.3 'n Regeringstrategie om mense van voorheen benadeelde gemeenskappe te bemagtig en om hulle aan te moedig om by besigheidsgeleenthede betrokke te raak
- 1.2.4 Dit verwys na die waarde van 'n geldeenheid in verhouding tot ander geldeenhede
- 1.2.5 Die organisasie wat vir die bemaking en promosie van alle SAOG-lande verantwoordelik is

(5)

- 1.3 Kies die organisasie uit KOLOM B wat vir die infrastruktuur wat in KOLOM A gelys is, verantwoordelik is. Skryf slegs die letter (A – G) langs die vraagnommer (1.3.1 – 1.3.5) in die antwoordeboek neer, byvoorbeeld 1.3.6 G.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Nasionale hoofpaaie	A	Portnet
1.3.2	Telekommunikasie	B	Toerisme Graderingsraad van Suid-Afrika
1.3.3	Inligtingsentrums	C	Spoornet
1.3.4	Hawens	D	Outonet
1.3.5	Spoorweë	E	Provinsiale en Plaaslike Regering
		F	Telkom
		G	Gautrein

(5)

1.4 Kies die korrekte woord(e) uit die gegewe opsies tussen hakies. Skryf slegs die korrekte woord(e) langs die vraagnommer (1.4.1 – 1.4.6) in die antwoordeboek neer.

- 1.4.1 (Interprovinsiale/Intraprovinsiale) reis verwys na reis binne die provinsie waarin die mense woon.
- 1.4.2 Die Nasionale Kruger-wildtuin word in (Limpopo en Mpumalanga/Mpumalanga en KwaZulu-Natal) gevind.
- 1.4.3 (Primêre/Sekondêre) aantreklikhede is aantreklikhede wat waarskynlik deur toeriste besoek sal word nadat hulle die hoof-toeriste-aantreklikheid van die area besoek het.
- 1.4.4 'n (Biosfeer/Ekosisteem) is daardie gedeelte van die aarde waarin slegs lewende organismes bestaan.
- 1.4.5 Die volume, skerpheid en toonhoogte wat gedurende 'n gesprek gebruik word, is voorbeelde van (verbale/nie-verbale) kommunikasie.
- 1.4.6 Wanneer plaaslike gemeenskappe die kleredrag en optrede van toeriste begin naboots, staan dit as die (illusterasie/demonstrasie)-effek bekend.

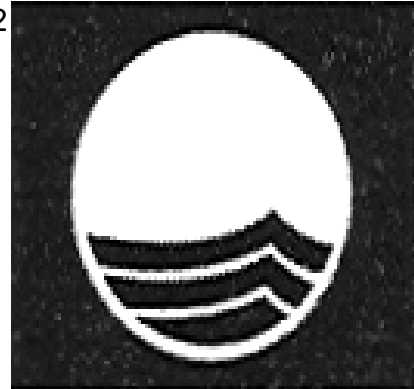
(6)

- 1.5 Noem die verantwoordelike en volhoubare toerisme-organisasies/veldtogte wat deur die volgende kentekens ('logo's') voorgestel word. Skryf slegs die korrekte antwoord langs die vraagnommer (1.5.1 – 1.5.4) in die antwoordeboek neer.

1.5.1



1.5.2



1.5.3



1.5.4



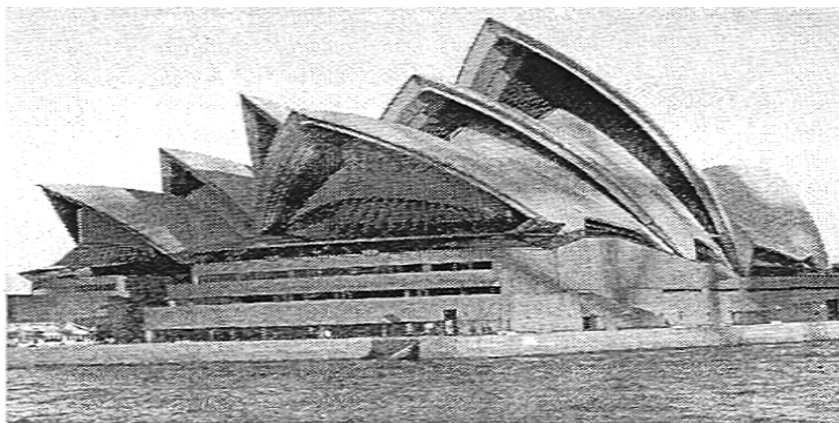
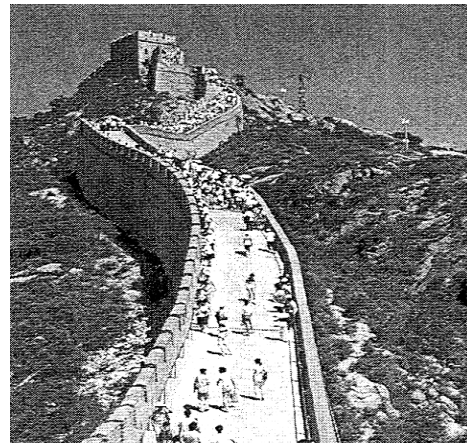
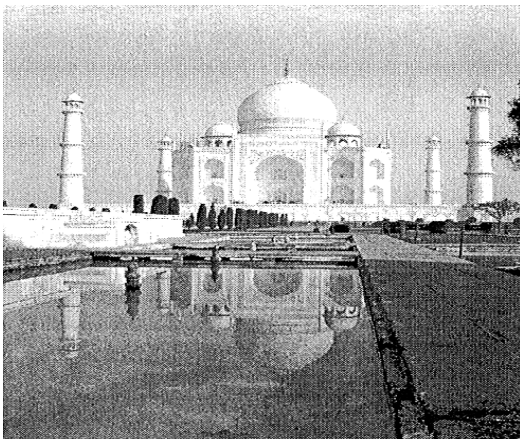
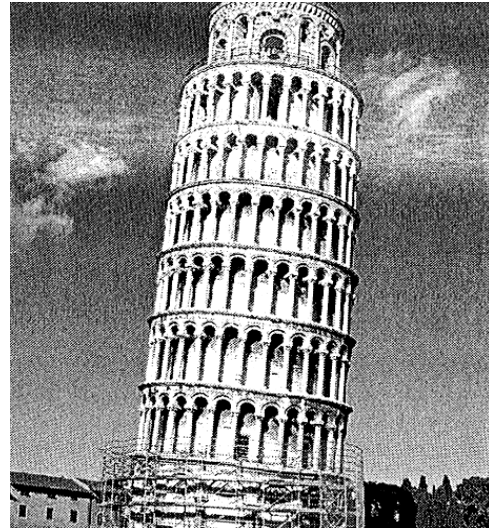
(4)

- 1.6 Identifiseer EEN kossoort wat jy NIE op 'n spyskaart vir mense wat die volgende gelowe beoefen, sal plaas nie:

- 1.6.1 Die Islamitiese geloof
- 1.6.2 Boeddhisme
- 1.6.3 Hindoeïsme
- 1.6.4 Rooms-Katolieke op Goeie Vrydag
- 1.6.5 Judaïsme

(5)

- 1.7 Bestudeer die onderstaande prente en kies die ikoon (landmerk) wat die beste by die beskrywings op die volgende bladsy pas. Skryf die naam van die ikoon voluit langs die vraagnommer (1.7.1 – 1.7.5) in die antwoordeboek.



- 1.7.1 Toeriste wat in die romantiese erfenis van Indië belangstel
- 1.7.2 Toeriste wat die uitvoerende kunste geniet, sal hierdie ikoon in Australië besoek
- 1.7.3 Toeriste wat graag 'n uitsig oor die hoofstad van Frankryk wil hê
- 1.7.4 Toeriste wat hierdie ikoon in China wil besoek, wat van die maan af sigbaar is
- 1.7.5 Toeriste wat in die 13^{de}-eeuse argitektuur van Italië belangstel (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: TOERISME AS 'N INEENGESKAKELDE STELSEL**VRAAG 2**

- 2.1 Lees die twee onderstaande briewe en beantwoord die daaropvolgende vrae:

LUG JOU MENING**BRIEF 1****DANKIE DELICIA***

'Ek het op Vrydag, 8 September 2006, op die GALAXY Lugdiens*, vlug 365, vanaf Johannesburg na Kaapstad gevlieg. Ek het in ry 7C gesit en het om 21:00 in Kaapstad aangekom,' was my verduideliking aan die dame oor die telefoon.

'Ek weet ek vra die onmoontlike, maar ek wil nogtans weet of iemand nie dalk 'n selfoon ingelewer het wat tydens die vlug uit my handsak geval het nie.'

'Hoe lyk die selfoon?' het die dame, Elize*, aan die ander kant van die telefoonlyn in 'n vriendelike stem gevra. Ek het verduidelik hoe my selfoon lyk en sy het gesê: 'Dit is ingelewer, jy kan dit maar kom haal. Die verwysingsnommer is 8929.'

Ek het vir haar gesê dat ek weer Sondag om 18:00 Johannesburg toe vlieg en het gevra of dit in orde sal wees as ek die selfoon dan kom haal.

Toe ek 'n bietjie vroeër as gewoonlik die Sondag op die lughawe in Johannesburg aankom, het ek direk na die verlorebagasiekantoor toe gegaan, waar Elize my dadelik gehelp het en my die naam van Delicia Rudolph* gegee het, wat die foon ingelewer het. Ek het vir haar 'n dankiesê-briefie geskryf en sy het my binne 'n paar minute teruggebel om te sê dat dit 'n plesier was. Sy het ook gesê sy hoop ek geniet dit om met GALAXY Lugdiens te vlieg.

Ek wil ten sterkste aanbeveel dat werknemers soos hierdie 'n spesiale beloning kry. So baie van ons hoor, sien en beleef voortdurend negatiewe ervarings, en optredes soos hierdie gee ons weer hoop vir die toekoms. Ek sal beslis weer van hierdie lugdiens gebruik maak.

* Name van mense en lugdiens is verander.

[Verwerk uit: SA Lugdiens Sawubona Vlugtydskrif, November 2006]

LUG JOU MENING

BRIEF 2

NIE DIE PAD NA MY HART NIE

Ek is op die oomblik op GALAXY Lugdiens*, vlug 322, vanaf Kaapstad na Johannesburg.

My teleurstelling het begin toe daar aan my 'n servet en 'n broodrolletjie wat in plastiek toegedraai is, gegee is, sonder 'n bord. Is dit veronderstel om 'n *peuselhappie* te wees? Vir die prys van vliegkaartjies het ek iets beters verwag. Julle kan gerus by ander lugdiensleer, wie se peuselhappies baie meer aptytlik is en beter voorgesit word.

My peuselhappie was koud, klam ('n mooi woord om deurweek te beskryf), en glad nie aptytlik nie. Ek is baie seker julle HUB sal nie sy mond hieraan sit nie.

Toe ek by die vlugkelner kla, is ek op 'n baie onvriendelike manier beduie om dit te vat of te los. Hierdie is die manier waarop die spysenieringsmaatskappy die peuselhappies voorberei, en daar was niks wat daaraan gedoen kon word nie.

Hierdie is nie die eerste vlug waarop ek 'n deurweekte peuselhappie en 'n ongeskikte vlugkelner beleef het nie. Ek het net nog nooit die tyd afgestaan om julle daarvan te laat weet nie. Ek het ook die klagtevorm op julle webblad www.flygalaxy.com voltooi.

Ek vertrou nou dat hierdie nasionale lugdiens iets aan hierdie probleem gaan doen. Of miskien moet ek in die toekoms van 'n ander lugdiens gebruik maak ...?

* Name van mense en lugdiensleer is verander.

[Verwerk uit: SA Lugdiens Sawubona Vlugtydskrif, November 2006]

Albei briewe op die vorige bladsye is aan dieselfde lugdiens geskryf.

- 2.1.1 Vergelyk die twee briewe en identifiseer die volgende:
- (a) Watter kliënt oorweeg 'n ander lugdiens vir haar volgende vlug? (1)
 - (b) Watter kliënt sal altyd 'n lojale ondersteuner van hierdie lugdiens wees? (1)
- 2.1.2 Met inagneming van Suid-Afrika se huidige misdaadsyfer, gee EEN moontlike rede hoekom die dame in BRIEF 1 sê: 'Ek weet ek vra die onmoontlike ...'. (2)
- 2.1.3 Die twee personeellede in BRIEF 1 het baie belangrike karaktereienskappe vir uitmuntende dienslewering in die toerismebedryf getoon. Noem DRIE karaktereienskappe wat hierdie dames getoon het. (3)
- 2.1.4 Skryf enige DRIE van die kliënt in BRIEF 2 se klagtes neer. (3)
- 2.1.5 Verduidelik hoekom GALAXY Lugdiens op hulle webblad, www.flygalaxy.com, vir klagtes voorsiening maak. (2)

2.2 Sonder verskeie subsektore kan die reissektor van die toerismebedryf nie behoorlik funksioneer nie.

In die onderstaande foto is VYF produkte wat 'n bydrae tot dienslewering in hierdie lugdiens maak, gegee. Sê in elke geval watter besigheid/maatskappy by die voorsiening van hierdie produkte aan die lugdiens betrokke is. Gebruik die onderstaande tabel om jou antwoord te voltooi. Teken die tabel in die antwoordeboek oor en voltooi dit.



[Foto: GSA Tydskrif, September 2006]

	Produk	Subsektor
Voorbeeld:	<i>Leersitplekke</i>	<i>Stofferingsmaatskappy</i>
2.2.1	Whiskeyglas	
2.2.2	Uniform van die vlugkelner	
2.2.3	Spyskaart	
2.2.4	Alkohol/Drankies	
2.2.5	Opleiding van vlugkelner	

(5)

2.3 Die Plaaslike Toerismemark lewer tans 'n groot bydrae tot die Suid-Afrikaanse ekonomie.

Die volgende verbruikersegmente (-indielings) is in die Plaaslike Toerismemark geïdentifiseer:

A	B	C	D	E	F	G
Jonk en vooruitstrewend met kinders	Onafhanklike, jong reisigers	Gesinne wat vooruit beplan	Welvarende pare wat verkies om tuis te bly	Tuiste-gebaseerde, lae-inkomste paartjies	Ouer gesinne met basiese behoeftes	Goue-oue, aktiewe paartjies

Kies uit die bostaande tabel die opsie wat die beste by die volgende stellings pas. Skryf slegs die letter (A – G) langs die vraagnommer (2.3.1 – 2.3.5) in die antwoordeboek neer.

- 2.3.1 Mnr. en mev. Botha het 'n baie lae inkomste en as hulle reis, is dit gewoonlik vir ander redes as vir 'n vakansie, byvoorbeeld na 'n begrafnis. Hulle spandeer die meeste van hulle tyd by die huis.
- 2.3.2 Mnr. en mev. Pillay is 'n welgestelde paartjie wat verkies om hulle vakansies saam met hulle gesin, vriende en familie tuis deur te bring.
- 2.3.3 Mnr. en mev. Bingo is 'n afgetrede, professionele paartjie wat 'n groot som geld in die nasionale lotery gewen het. Hulle reis nou deur die land. Hulle hou van staproetes en sekere avontuuraktiwiteite.
- 2.3.4 Mnr. Bhize is 'n jong dokter met 'n gesin van vier. Hy hou van luukse vakansies en om ten minste drie keer per jaar in deftige hotelle tuis te gaan.
- 2.3.5 Pieter en Lisa is jong, ongetroude biowetenskaplikes wat daarvan hou om deur die land te reis, op soek na ongewone plante om te bestudeer.

(5)

2.4 In hulle Plaaslike Toerismegroei-strategie het die Departement van Omgewingsake en Toerisme die drie hoofdoelwitte vir plaaslike toerismegroei in Suid-Afrika geïdentifiseer.

Noem die DRIE hoofdoelwitte vir plaaslike toerismegroei in Suid-Afrika, soos dit in die bogenoemde dokument verskyn.

(3)
[25]

VRAAG 3

3.1 Lees die onderstaande gevallestudie en beantwoord dan die volgende vrae:

Jefferey het onlangs sy graad in Toerisme voltooi. Na sy oupa se dood het Jefferey 'n klomp geld geërf wat hy in 'n nuwe gastehuis vir internasionale toeriste in sy tuisdorp, nie ver van 'n internasionale lughawe af nie, wil belê. Jefferey het 'n bietjie ervaring in die toerismebedryf, want hy het vir amper 3 jaar as 'n ontvangspersoon in 'n gastehuis in die dorp gewerk, maar hy het nooit kontak met oorsese toeriste gehad nie. Hy het geleer om baie goed Engels te praat en hy is 'n uitstekende kok. Hy het ook onlangs sy bestuurderslisensie gekry en 'n klein, maar betroubare motor gekoop.

'n Groot gastehuis, net om die hoek, wat al byna vyf jaar besigheid doen, het hom 'n werk aangebied, maar Jefferey, 'n regte entrepreneur, wou eerder sy eie besigheid open. Hy besef hy moet eers marknavorsing doen, gevolg deur 'n SWOT-analise* om vas te stel of sy besigheid suksesvol sal wees.

* SWOT-analise: Verwys na die Sterk punte ('**S**trengths'), Swak punte ('**W**eaknesses'), Geleenthede ('**O**pportunities') en Bedreigings/Gevare ('**T**hreats') van 'n besigheid.

3.1.1 Gebruik die onderstaande opskrifte om 'n SWOT-analise vir Jefferey se voorgenome besigheid op te stel. Daar word in elke geval 'n voorbeeld gegee en jy moet nog EEN inskrywing onder elke opskrif maak.

OPSKRIFTE:

(a) 'Strengths' (Sterk punte)

VOORBEELD: *Kan goed Engels praat*

(b) 'Weaknesses' (Swak punte)

VOORBEELD: *Geen ervaring met buitelandse toeriste nie*

(c) 'Opportunities' (Geleenthede)

VOORBEELD: *Begin sy eie restaurant op die perseel*

(d) 'Threats' (Bedreigings/Gevare)

VOORBEELD: *Nuwe besighede is altyd 'n risiko* (4)

3.1.2 Verduidelik die doel van Satoer se *Sho't Left*-veldtog. (2)

- 3.1.3 Verduidelik hoe jy Suid-Afrika se plaaslike toerisme-bestemmings aan mede-Suid-Afrikaners sal bemark, sonder om die televisie, radio, koerante en tydskrifte te gebruik. (3)

- 3.2 Hieronder is 'n foto van Jack Victor. Hy werk al die afgelope agt jaar as 'n kelner by 'n Italiaanse restaurant, wat in 'n bekende casino-kompleks geleë is. Hy het onlangs die Kelner-van-die-Jaar-toekenning ontvang. Baie van die gereelde kliënte vra om deur Jack bedien te word wanneer hulle by hierdie restaurant kom eet.



[Foto: *Tourismtattler Uitgawe Drie*, 2006]

Voltooi die onderstaande tabel deur TWEE voorbeelde van *vaardighede*, *kennis* en *waardes en houding*, wat jy dink Jack moet hê om die Kelner-van-die-Jaar-toekenning te kon ontvang, in te vul. Teken die tabel in die antwoordeboek oor en voltooi dit.

VAARDIGHEDE	KENNIS	WAARDES EN HOUDING

(6)
[15]

TOTAAL AFDELING B:

40

AFDELING C: VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME**VRAAG 4**

Lees die onderstaande gevallestudie, bestudeer die kaart op die volgende bladsy en beantwoord dan die daaropvolgende vrae:

**Plattelandse Plaaslike Ekonomiese Ontwikkeling deur middel van
Gemeenskapsgebaseerde Toerisme**

Die Mehlooding Wandel- en Perdryroete, Oos-Kaap, Suid-Afrika

Hierdie projek is in die Malotidistrik geleë, 'n arm, plattelandse area aan die suidelike hange van die Ukhahlamba- of Drakensbergreeks, naby aan die grense van die Oos-Kaap en KwaZulu-Natal en Suid-Afrika se internasionale grens met Lesotho. Die Drakensbergreeks is vir sy diversiteit in belangrike plant- en dierelewe en unieke habitats bekend.

Die plaaslike gemeenskap bestaan hoofsaaklik uit Xhosa- en Sothosprekende mense. Wat ook van belang is, is dat in hierdie area, tradisionele praktyke, soos manlike besnyding, lobola, tradisionele huwelike, die versiering van hutte en die vervaardiging van huishoudelike kunsartikels uit gras, steeds algemeen voorkom. Boonop word tradisionele gesagstrukture, soos die magte van die hoofman, nog sterk gerespekteer.

Ten opsigte van die gebruik van grond, is bestaansboerdery nog steeds die primêre aktiwiteit. In hierdie area het baie min ekonomies-aktiewe volwassenes werk en die meeste van dié wat werk het, werk as arbeiders op naburige plase.

Die idee om 'n dorp-tot-dorp-roete oor die hange van die Ukhahlamba-berge in die Malotidistrik te ontwikkel, is vir die eerste keer in 1998 deur die Departement van Plaaslike Regering en Behuising oorweeg. Die Malotidistrik het ook onafhanklike befondsing van die Switserse Agentskap vir Ontwikkeling en Samewerking ontvang.

Op hierdie roete is oornagakkommodasiefasiliteite vir voetslaners en perdryers in die vorm van tradisioneel-ontwerpte chalets op verskillende plekke ontwikkel. Die standaard van die akkommodasiefasiliteite voldoen aan die vereistes van internasionale reisigers in terme van veilige watervoorsiening, voldoende sanitasie-geriewe, gemaklike en veilige slaapareas en 'n uitstekende uitsig.

[Aangepas uit: *Africa Insight* vol. 33 no. 1/2]

DIE MEHLODING WANDEL- EN PERDRYROETE



[Aangepas uit: *Africa Insight* vol. 33 no. 1/2]

- | | | |
|-------|---|-----|
| 4.1 | Verbeel jou jy is 'n Graad 11-Toerisme-leerder in die Malotidistrik. Jy word gevra om 'n lys van moontlike kulturele toeriste-aantreklikhede in hierdie omgewing, wat deel van die gemeenskap se toerismedatabasis sal uitmaak, op te stel. | |
| 4.1.1 | Identifiseer TWEE moontlike kulturele toeriste-aantreklikhede in hierdie omgewing. | (2) |
| 4.1.2 | Verduidelik die toerismepotensiaal van ELK van die aantreklikhede wat jy in VRAAG 4.1.1 genoem het, deur aan te dui waarom dit as 'n toeriste-aantreklikheid ontwikkel moet word. | (2) |
| 4.1.3 | Dui die tipe toeris aan wat ELK van hierdie aantreklikhede sal besoek. | (2) |
| 4.2 | Identifiseer EEN unieke aktiwiteit wat 'n avontuurtoeris na hierdie area sal lok. | (1) |

- 4.3 Wanneer 'n nuwe toerisme-ontwikkeling beplan word, sal die toerisme-aktiwiteite in hierdie area die plaaslike gemeenskappe direk beïnvloed.
- Gee TWEE redes waarom dit noodsaaklik is om die plaaslike gemeenskap by die ontwikkeling van 'n toeriste-aantreklikheid in hierdie area, betrokke te kry. (4)
- 4.4 4.4.1 Noem die DRIE rolspelers wat in die gevallestudie genoem word, wat nou saamwerk met die gemeenskap van die Malotidistrik. (3)
- 4.4.2 Verduidelik die funksie van ELK van die drie rolspelers wat in VRAAG 4.4.1 genoem is. (6)
- 4.5 Behalwe vir werkskepping, stel nog TWEE ander maniere waarop die Mehloeding Wandel- en Perdryroete-projek tot die opheffing van hierdie gemeenskappe sal bydra, voor. (4)
- 4.6 Bestudeer die kaart van die Mehloeding Wandel- en Perdryroete op die vorige bladsy en beantwoord die volgende vrae:
- 4.6.1 Noem TWEE tipes infrastrukture wat op die kaart voorkom, wat deur besoekers aan hierdie gebied gebruik sal word. (2)
- 4.6.2 Identifiseer EEN aspek van die plaaslike infrastruktuur, wat jy dink opgegradeer behoort te word. Gee 'n rede vir jou antwoord. (2)
- 4.7

Xoliswa Mabandla, 'n Graad 12-Toerisme-leerder van die Likholong-gebied, het tot die besef gekom dat daar natuurlike hulpbronne in haar omgewing is wat spesiale sorg en aandag nodig het. As niemand optree om hierdie natuurlike hulpbronne te beskerm nie, kan hierdie bronne moontlik deur onverantwoordelike toerisme-ontwikkeling en -beplanning, vernietig word. Sy en haar klasmaats het besluit om 'n implementeringsplan (aksieplan) op te stel wat hierdie hulpbronne sal beskerm, opgradeer (verbeter) en bestuur.
- 4.7.1 Identifiseer EEN natuurlike hulpbron wat verbeter en onderhou moet word. (1)
- 4.7.2 Gebruik die onderstaande vrae om Xoliswa en haar vriende te help om hulle aksieplan op te stel:
- (a) Die rede(s) waarom die hulpbron wat in VRAAG 4.7.1 genoem is, opgegradeer moet word (2)
- (b) Die uitwerking wat die opgradering van hierdie hulpbron op die plaaslike gemeenskap en toerismebeesighede sal hê (2)
- (c) TWEE aanbevelings vir die verbetering van hierdie natuurlike hulpbron (2)

VRAAG 5

- 5.1 In sy Erfenisdag-boodskap in 2006 het President Thabo Mbeki die behoefte dat alle Suid-Afrikaners hulle erfenisse moet bewaar en beskerm, beklemtoon.

Verduidelik waarom dit belangrik is dat plaaslike gemeenskappe die erfenisterreine in hulle omgewing moet kan identifiseer en bewaar.

(2)

- 5.2 Hieronder word voorbeelde van plaaslike erfenisterreine gegee:

- (a) Pragtige parke, mere, riviere en berge
- (b) Argeologiese opgrawings en vondse
- (c) 'n Grot met rotskuns en natuurlike formasies

Dui aan watter van die bogenoemde voorbeelde *kulturele*, *natuurlike* of *gemengde* erfenisterreine is.

(3)

[5]

TOTAAL AFDELING C:

40

AFDELING D: AARDRYKSKUNDIGE TOERISME, ATTRAKSIES EN REISTENDENSE**VRAAG 6**

6.1 Noem DRIE tipes toerismepoorte (toegangsroetes) tot 'n land. (3)

6.2 Verduidelik kortliks die volgende, soos dit in die onderstaande Suid-Afrikaanse Lugdiensyadrooster verskyn:

Gereeldheid	Vertrek	Arriveer	Vlugte	Stop/Via
VANAF: Durban				
NA: Berg Kilimanjaro				
DLY	10:35	20:45	SA546	JNB

6.2.1 DLY (1)

6.2.2 10:35 (1)

6.2.3 20:45 (1)

6.2.4 SA546 (1)

6.2.5 JNB (1)

6.3 Noem DRIE metodes van vervoer wat gebruik kan word om 'n land binne te gaan. (3)

6.4 Gee DRIE redes waarom Suid-Afrika meer toeganklik vir internasionale toeriste as Lesotho is. (6)

6.5 'n Groep van 25 leerders in Limpopo het aan hulle onderwyser gesê dat hulle daarin belangstel om Suid-Afrika te ontdek. Hulle wil verskillende feeste, seremonies en sportgebeure ervaar.

6.5.1 Noem die verskillende provinsies wat hulle sal besoek as hulle die volgende wil ervaar:

(a) Minstrelfees/Kaapse Klopse (1)

(b) Grahamstad Nasionale Kunstefees (1)

(c) Miljoen Dollar Gholf Uitdaging (1)

(d) Rietdans (1)

6.5.2 Noem die mees ekonomiese vorm van vervoer wat hierdie groep tydens hulle toer kan gebruik. (1)

6.6 Klassifiseer die volgende attraksies as *mensgemaak* of *natuurlik* en dui aan in watter SAOG-land hulle aangetref word:

VOORBEELD: Hector Peterson Gedenkteken – mensgemaak – Suid-Afrika

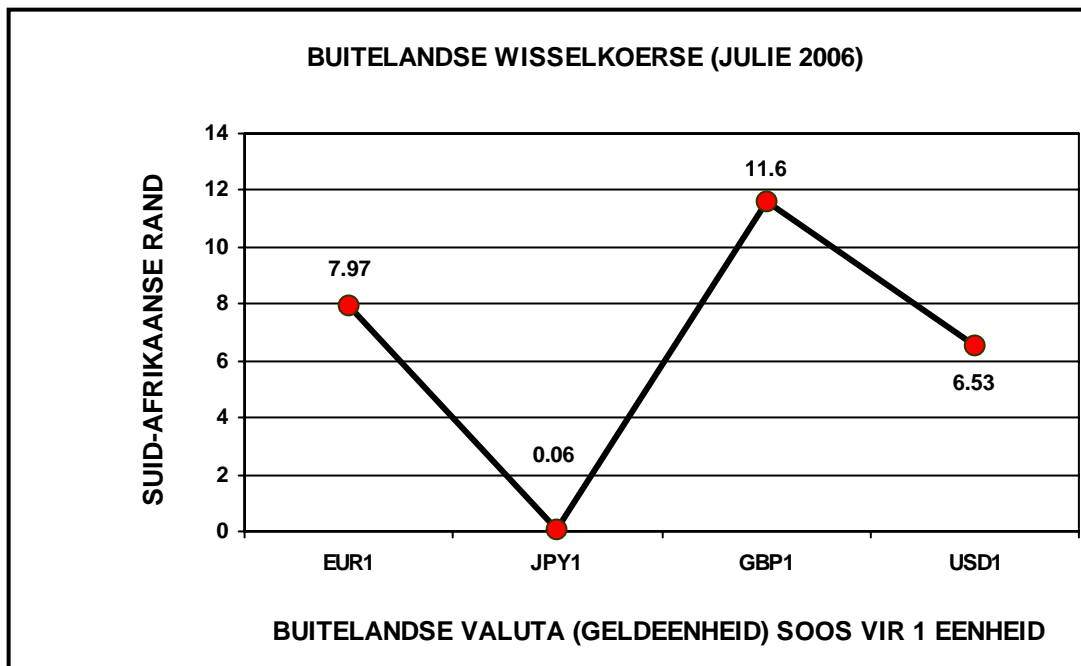
6.6.1 Victoria-waterval (2)

6.6.2 Visrivier Canyon (2)

6.6.3 Inkopiesentrums in Blantyre (2)

6.6.4 Serengeti Nasionale Park (2)

- 6.7 Bestudeer die volgende grafiek oor buitelandse wisselkoerse en beantwoord die daaropvolgende vrae:



- 6.7.1 Noem die geldeenhede wat in die volgende lande gebruik word: (1)
- (a) Duitsland (1)
 - (b) Japan (1)
 - (c) Groot-Brittanje (1)
 - (d) Verenigde State van Amerika (1)
- 6.7.2 Verduidelik waarna die bedrae 7,97 en 0,06 op die grafiek verwys, met betrekking tot die wisselkoers. (2)
- 6.7.3 Dui aan watter land op die grafiek die gunstigste (beste) wisselkoers vanuit 'n Suid-Afrikaanse toeris se oogpunt sal bied. Verduidelik hoekom dit so is. (3)
- 6.7.4 Dui aan watter land op die grafiek die minste gunstige (swakste) wisselkoers vanuit 'n Suid-Afrikaanse toeris se oogpunt sal bied. Verduidelik hoekom dit so is. (3)

- 6.8 Die aanbied van 'n wêreldgebeurtenis het beide 'n positiewe en negatiewe effek op enige land. Hou hierdie feit in gedagte en beantwoord die volgende vrae:
- 6.8.1 Noem VIER maniere waarop 'n land ekonomies voordeel uit die aanbied van 'n wêreldgebeurtenis, soos die 2010 FIFA Wêreldbeker-sokkertoernooi, kan trek. (4)
- 6.8.2 Skryf 'n kort paragraaf waarin jy jou mening gee oor die sosiale nadele vir Suid-Afrika wanneer die 2010 FIFA Wêreldbeker-sokkertoernooi hier aangebied word. (4)
- TOTAAL AFDELING D: 50**

AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE**VRAAG 7**

7.1 Een van die grootste redes waarom buitelandse toeriste Suid-Afrika besoek, is ons kulturele diversiteit. 'n Toename in besoeke aan ons land stel ook die Suid-Afrikaanse toerismebedryf aan mense van verskillende kulturele agtergronde bloot.

7.1.1 Kultuur bestaan uit verskeie onderafdelings in die toerismebedryf. Noem enige TWEE onderafdelings van kultuur. (2)

7.1.2 Verduidelik met behulp van 'n toepaslike voorbeeld, hoe EEN aspek wat in VRAAG 7.1.1 genoem is, interaksie tussen mense wat in die toerismebedryf werk en kliënte van verskillende kulturele agtergronde, kan beïnvloed. (2)

7.2 7.2.1 Lees die verskillende tipes klagtes wat hieronder gegee word. Dui aan of dit 'n voorbeeld van 'n *direkte* of 'n *indirekte* klagte is.

KLAGTES:

- (a) 'n Woedende kliënt skree op 'n ontvangsdame in die teenwoordigheid van ander gaste.
- (b) Jou gastehuis ontvang 'n skriftelike klagte van 'n kliënt.
- (c) 'n Kliënt het 'n nie-rookkamer bespreek, maar toe hy by die hotel aankom, het die hotel 'n rookkamer aan hom gegee, wat hy nie aanvaar het nie.

(3)

7.2.2 Kies die mees gepaste oplossing vir ELKE tipe klagte in VRAAG 7.2.1 (a – c). 'n Oplossing mag slegs EEN keer gebruik word. Skryf die oplossing volledig uit.

OPLOSSINGS:

- * Bel die kliënt en vra om verskoning.
- * Versoek die kliënt om in 'n privaatkantoor sy behoeftes verder te bespreek.
- * Skryf 'n brief en bied 'n oplossing aan die kliënt.
- * Vra die kliënt om verskoning en bied aan om hom na 'n ander kamer te verskuif sodra 'n kamer beskikbaar raak.

(3)

7.3 Lees die onderstaande gevallestudie en beantwoord die daaropvolgende vrae:

Nirvana is 'n nuut-aangestelde ontvangsdame by die Wellington Hotel. Die bestuurder het haar in kennis gestel dat sy 'n professionele beeld na die gaste moet uitdra. Sy weet nie hoe om 'n professionele beeld uit te dra nie en nader jou vir raad.

- 7.3.1 Noem enige DRIE elemente van 'n professionele beeld en verduidelik aan Nirvana hoe sy 'n professionele beeld kan ontwikkel. (6)
- 7.3.2 Die korrekte gebruik van 'n telefoon kan ook vir Nirvana help om 'n professionele beeld van die maatskappy uit te dra.
- Skryf VYF punte wat Nirvana sal help om die telefoon op 'n professionele manier te gebruik, neer. (5)
- 7.3.3 Die personeel by die hotel moet altyd verseker dat hulle as 'n span saamwerk om in hulle kliënte se behoeftes te kan voorsien.
- Noem VIER faktore wat die uitvoering van enige span se pligte kan belemmer. (4)
- 7.3.4 Nirvana sal van verskillende tipes tegnologie gebruik maak om met kliënte te kommunikeer.
- Lees die gevallestudies hieronder en help haar om in elke geval die mees geskikte tipe tegnologie te identifiseer om met kliënte te kommunikeer:
- (a) Die hotel bied op die oomblik spesiale tariewe op akkommodasie vir hulle gereelde kliënte aan en sy wil dit in 'n elektronies-geskrewe formaat aan die kliënte bekend stel. (1)
 - (b) Nirvana benodig 'n afskrif van 'n kliënt wat in 'n ander provinsie woon, se identiteitsdokument. (1)
 - (c) 'n Kliënt wil graag sy bespreking in 'n elektronies-geskrewe formaat hê, want sy faksmasjien is buite werking. (1)
 - (d) 'n Kliënt wil graag meer van die hotel en die fasiliteite weet, voordat hy 'n bespreking maak. Nirvana stel 'n virtuele toer van die hotel voor. (1)

- (e) 'n Kliënt benodig veelvuldige afskrifte van die reisplan vir al die lede van sy groep. (1)

TOTAAL AFDELING E: 30

GROOTTOTAAL: 200