education

Department:
Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

MODEL 2008

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 22 bladsye.

Kopiereg voorbehou

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies noukeurig deur voordat die vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.

2. Beantwoord AL die vrae.

3. Begin ELKE afdeling op 'n NUWE bladsy.

4. Nommer die antwoorde korrek volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.

5. Die volgende tabel is 'n riglyn om jou te help met die indeling van jou tyd vir elke afdeling.

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, Besienswaardighede en Reisneigings	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 gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A – D) langs die vraagnommer (1.1.1 – 1.1.15) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.1.16 C.

1.1.1 Die totale waarde van die goedere en dienste wat in 'n land in een jaar geproduseer word (inkomste verkry uit buitelandse beleggings uitgesluit), word die … genoem.

A POB
B SEB ('BEE')
C BBP
D DTGS

1.1.2 Een van die hoofredes waarom toerisme belangrik is vir ekonomiese groei in Suid-Afrika is dat dit …

A arbeidsintensief is en baie werksgeleenthede kan skep.
B op dienslewering in alle besighede staatmaak.
C alleenlik op die inkomste wat deur entrepreneurs gegenereer word, staatmaak.
D slegs inkomste genereer deur belastingheffings wat aan die regering betaal word.

1.1.3 Die hoofdoelwit van hierdie jaarlikse toekennings is om dienswedywering (-kompetisie) in die Suid-Afrikaanse toerisme-bedryf te bewerkstellig:

A Imvelo-toekennings
B Welcome-toekennings
C ETEYA-toekennings
D Blou Vlag (Blue Flag)-toekennings

1.1.4 Die Witskrif is in 1996 deur die Departement van Omgewingsake en Toerisme gepubliseer en dien as 'n beleid en 'n riglynraamwerk vir die …

A bevordering van toerisme slegs in SA.
B ontwikkeling en bevordering van toerisme in SA.
C ontwikkeling van toerisme slegs in SA.
D ontwikkeling, bevordering en wetgewing vir toerisme in SA.

1.1.5 Die Kyoto Protokol se doel was om …

A geslagsgelykheid te bevorder.
B armoede te verminder.
C MIV en Vigs te beveg.
D die vrystelling van kweekhuisgasse wêreldwyd te verminder.

1.1.6 Die groep mense wat as die eerste inwoners van Suid-Afrika bekend staan:

A Zulu
B Ndebele
C Xhosa
D Khoi-San

1.1.7 Vier van Suid-Afrika se inheemse groepe wat hulle oorsprong na 'n groter groep, bekend as die Nguni-mense, kan terugspoor:

A Swazi, Zulu, Ndebele, Tsonga
B Zulu, Xhosa, Swazi, Ndebele
C Tsonga, Venda, Tswana, Ndebele
D Sotho, Tswana, Swati, Tsonga

1.1.8 Dié kusdorpie op die Tuinroete is beroemd vir sy oesters en vir die Oesterfees:

A Mosselbaai
B Plettenbergbaai
C Knysna
D George

1.1.9 Die koers wat 'n bank sal gebruik wanneer 'n buitelandse toeris sy of haar geldeenheid vir die plaaslike Suid-Afrikaanse geldeenheid omruil:

A Wisselkoers
B Bankverkoopkoers
C Bankkoopkoers
D Buitelandse wisselkoers

1.1.10 Die verskillende lengtelyne wat in die berekening van tyd gebruik word, staan as … bekend.

A dagligbesparingstyd
B standaard tyd
C tydsones
D universele tyd

1.1.11 Indien 'n reisiger 15° links van GT beweeg, sal hy of sy … reis.

A ooswaarts
B weswaarts
C noordwaarts
D suidwaarts

1.1.12 Die 180°-lengtelyn staan as die … bekend.

A Greenwich-meridiaan
B ewenaar
C internasionale datumlyn
D nulmeridiaan

1.1.13 Die lande wat hulle horlosies een uur vorentoe stel in verhouding tot hulle plaaslike tyd, maak van … gebruik.

A universele tyd
B primatyd
C midde-Afrika-tyd
D dagligbesparingstyd

1.1.14 Wanneer 'n reisprogram vir ekotoeriste saamgestel word, is die volgende inligting nie noodwendig belangrik nie:

A Vervoer
B Voedsel
C Akkommodasie
D Mensgemaakte besienswaardighede

1.1.15 In spanwerk word die persoon wat sal verseker dat een persoon nie die groep domineer nie en dat tydlimiete nagekom word, die … genoem.

A inisieerder
B hekwagter
C verduideliker
D aanmoediger (15 x 1) (15)

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

standaardstelling ('benchmarking'); wedyweringsvoordeel; terugvoersirkel; vaardigheid; beeld; herhaalbesigheid

1.2.1 Beskik oor die nodige kennis en bevoegdheid om die taak uit te voer

1.2.2 Om iets aan te bied wat ander besighede nie het nie

1.2.3 'n Verwysingspunt waarteen dinge vergelyk of geassesseer kan word

1.2.4 Die klant se eerste indrukke van jou besigheid .

1.2.5 'n Formele manier om te verseker dat inligting die persoon wat daarop sal reageer, bereik (5 x 1) (5)

1.3 Kies 'n beskrywing (funksie) uit KOLOM B om by 'n item (omgewingsbeskermingsorganisasie) in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A – H) 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 UNEP	A om sekere spesies teen ooruitbuiting te beskerm
1.3.2 TFCP	B netwerk met regerings en NRO's om die toerismebedryf te bevorder
1.3.3 UNESCO	C 'n internasionale omgewingsbeskerming-strategie wat binne die SAOG-streek bedryf word
1.3.4 CITES	D verantwoordelik vir die ontwikkeling van beleid om verantwoordelike en volhoubare omgewingspraktyke in Suid-Afrika te verseker
1.3.5 DvOT ('DEAT')	E voorsien leierskap en moedig vennootskappe aan om na die omgewing om te sien
	F het belang by die beskerming van die wêreld kulturele en natuurlike erfenisse en laasgenoemde se gemoeidheid in die natuurwetenskap
	G om openbare deelname in gemeenskapsontwikkeling te bevorder
	H betrokke by die assessering van die kusgebiede

(5 x 1) (5)

1.4 Kies die korrekte woord(e) uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.4.1 – 1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

1.4.1 (Batho Pele/THETA) verwys na die regering se strategie om diensleweringsvlakke in die openbare sektor te verbeter.

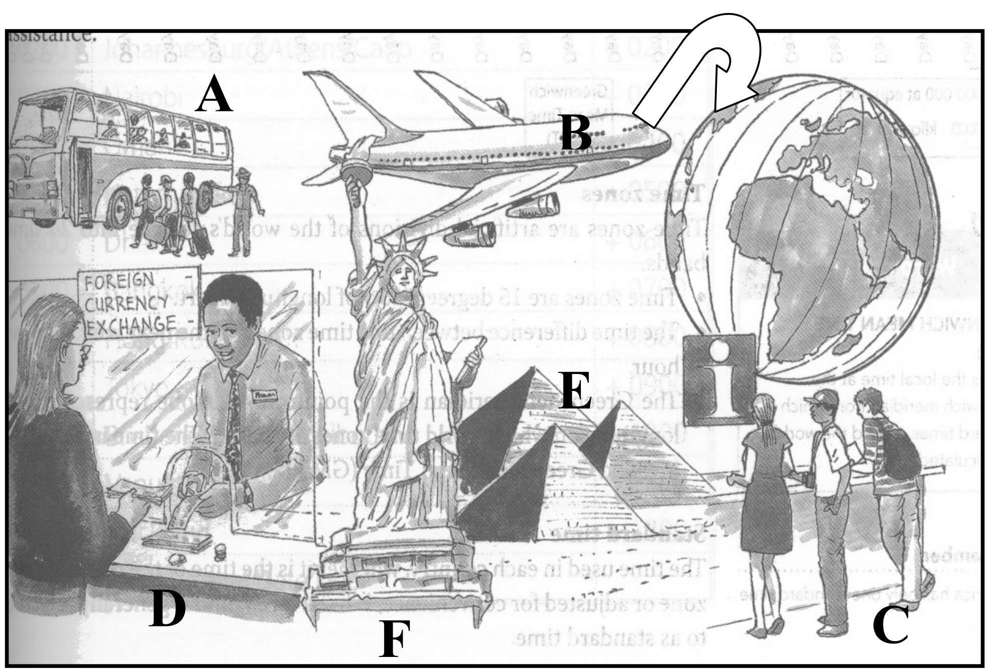
1.4.2 Inligting met betrekking tot verlofbepalings kan in die (Wet op Vergoeding vir Arbeidsbeserings en -siektes/Wet op Basiese Indiensnemingsvoorwaardes) gevind word.

1.4.3 (Kweekhuisgasse/Uitlating) is 'n term wat gebruik word vir gasse soos koolstofdioksied, wat hoofsaaklik ontstaan as gevolg van die verbrand van fossielbrandstowwe soos steenkool en petrol.

1.4.4 Die Ndebele-mense in Suid-Afrika word hoofsaaklik in (Mpumalanga/ Oos-Kaap) aangetref.

1.4.5 BEGIN/BABS is voorbeelde van (sentrale besprekingstelsels/globale verspreidingstelsels). (5 x 1) (5)

1.5 Bestudeer die prent en beantwoord die vrae wat volg.



[Bron*: Oxford Studiegids Graad 12*]

1.5.1 Identifiseer die toeriste-aktiwiteite wat in A, B, C en D plaasvind. (4)

1.5.2 Noem die kontinent waarop E aangetref word. (1)

1.5.3 In watter halfrond word die ikoon (landmerk) F aangetref? (1)

1.6 Noem die lande waar die volgende wêreldgebeure plaasgevind het of nog gaan plaasvind:

1.6.1 2007 Krieketwêreldbeker (1)

1.6.2 Die 2008 Wêreld Olimpiese Spele (1)

1.6.3 Die bombardering van die Wêreld-Handelsentrum (1)

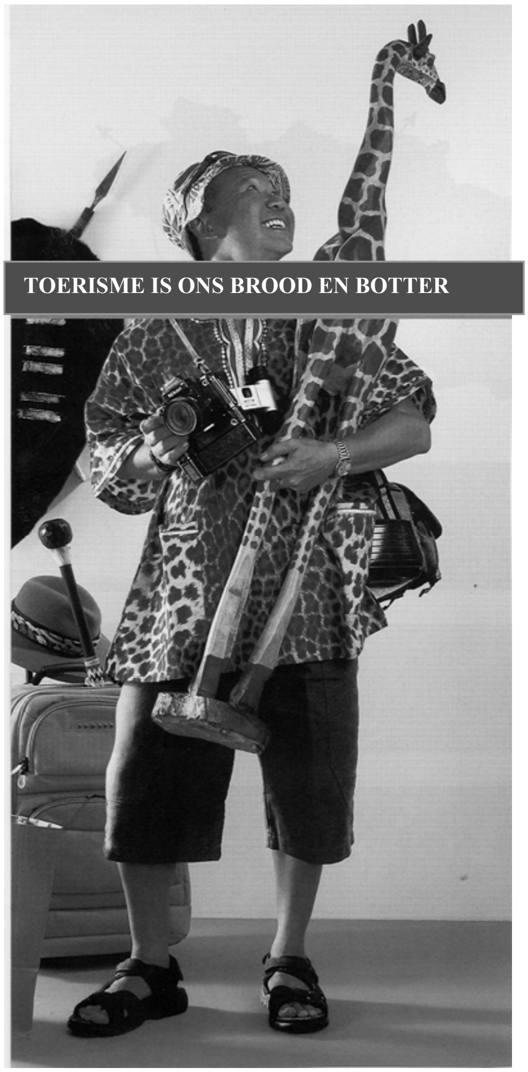
1.6.4 Die 2006 Afrika-Unie Parlementêre Sitting (1)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: TOERISME AS 'N INEENGESKAKELDE STELSEL

VRAAG 2

2.1 Lees die onderstaande uittreksel en beantwoord die vrae wat volg.



JO'BURG SE INWONERS ONBESKOFSTE OP PLANEET

In 'n wêreldwye opname is bevind dat Jo'burg se inwoners onder die ongeskikste op die planeet is – en hoe ryker hulle is, hoe ongeskikter raak hulle.

In 'n opname deur 'n internasionale tydskrif is bevind dat Jo'burg se inwoners onbeskof en onbehulpsaam is. 'n Span navorsers van *Reader's Digest* het ons stedelinge as net so onaangenaam (vol van hulleself) as dié in Londen en Parys ervaar – en erger as dié in New York, Toronto en Berlyn – in 'n wêreldwye hoflikheidsopname.

In 'n plaaslike stemming van Suid-Afrika se ses grootste stede, het Jo'burg tweede laaste geëindig in die hoflikheidbeoordeling – net 'n kortkop voor die stad wat die ergste is, Bloemfontein. Durban het die hoogste telling behaal.

Die span geheime navorsers het drie toetse in elke stad gedoen. Hulle het kleinerige aankope by 20 winkels gedoen om vas te stel of die verkoopspersoneel vriendelik en hoflik was. Hulle het ook 'n pak papiere by 20 besige plekke in elke stad laat val om te sien of enigiemand hulle sou help om dit op te tel, en hulle het in openbare geboue ingeloop met hulle hande vol pakkies om te sien of enigiemand vir hulle 'n deur sou oophou.

Hapiloe Sello, bemarkings- en kommunikasie-bestuurder van Johannesburg Toerisme, sê die uitslae is 'n skok. 'Ons beliggaam die gees van Ubuntu, so dit kom as 'n verrassing dat ons telling so laag is,' het sy gesê.

[Verwerk uit: *The Sunday Times,* 25 Junie 2006]

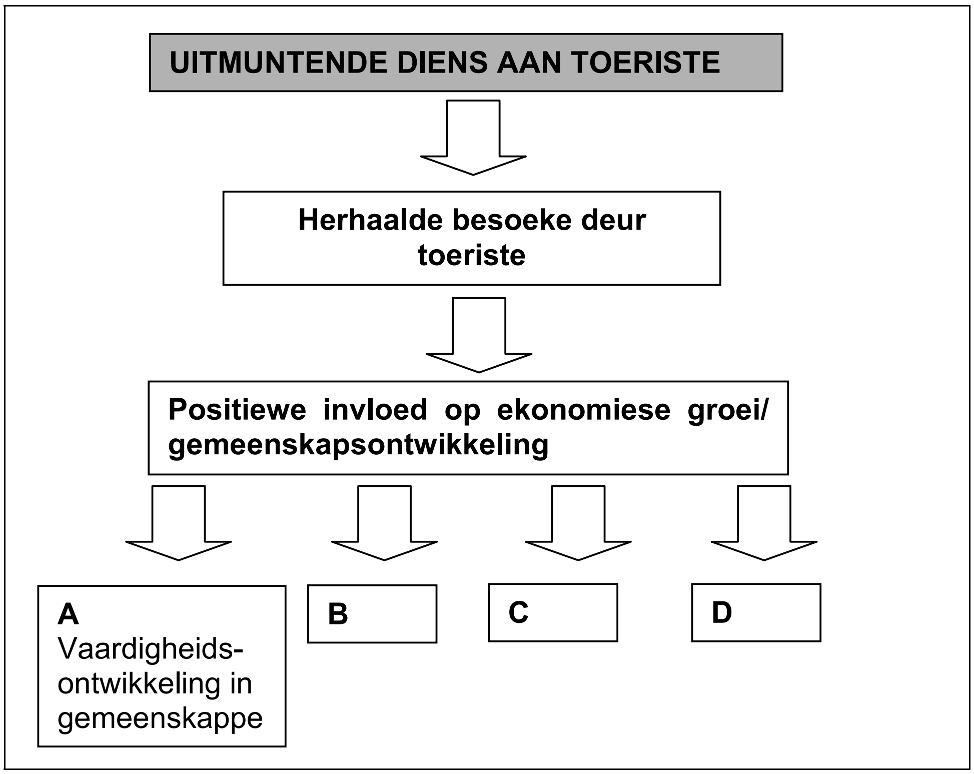
2.1.1 Noem die DRIE hoofklagtes teen die inwoners van Johannesburg soos in die artikel hierbo genoem word. (3)

2.1.2 Verduidelik wat Hapiloe Sello bedoel wanneer sy sê: '… die gees van Ubuntu …'. (2)

2.1.3 Gee jou standpunt oor hoe hierdie artikel toeriste se besluite om na Johannesburg te reis, kan beïnvloed. (2)

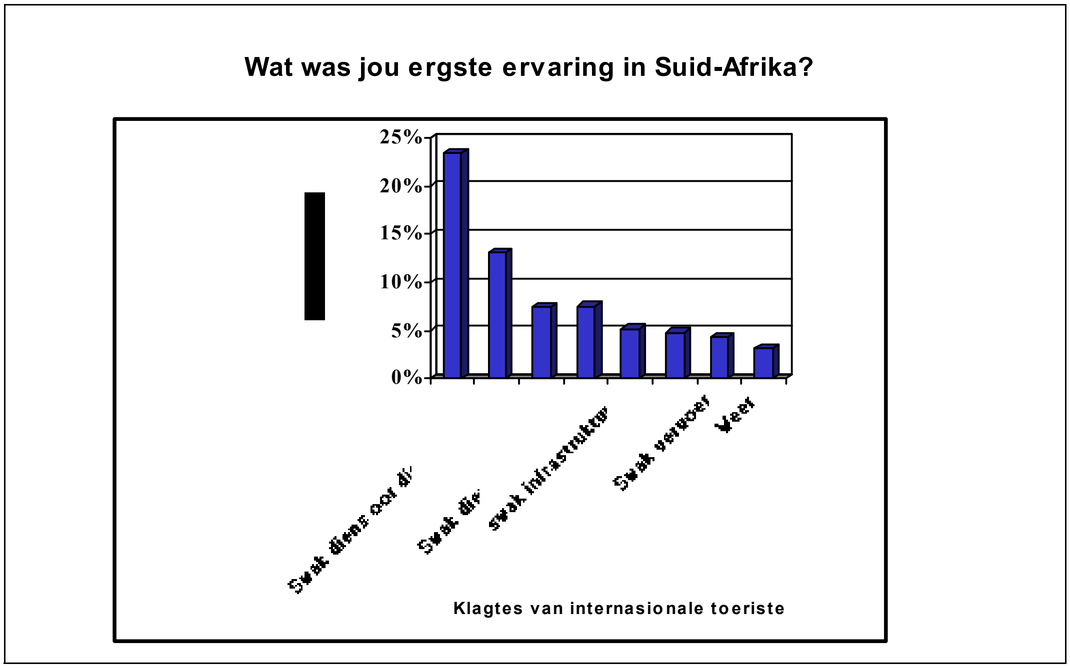
2.1.4 Gee EEN praktiese oplossing oor hoe 'n mens die ingesteldheid van mense wat in Johannesburg woon, positief kan verander. (1)

2.1.5 Voltooi die vloeidiagram wat aantoon hoe uitmuntende dienslewering uiteindelik 'n invloed op ekonomiese- en gemeenskapsontwikkeling het. Skryf slegs B, C en D en die ooreenstemmende antwoord langsaan in die ANTWOORDEBOEK neer.



(3)

2.2 Verwys na die onderstaande grafiek om die vrae te beantwoord.



2.2.1 Dui die klagte aan wat dadelik aandag moet kry. (1)

2.2.2 Verduidelik waarom dit noodsaaklik vir die ekonomie is dat alle Suid-Afrikaners te alle tye uitmuntende diens aan toeriste moet lewer. (2)

2.3 Lees die onderstaande stelling en beantwoord die vrae.

[Verwerk uit*: Business Partners'* -advertensie]

2.3.1 Noem TWEE maniere waarop hierdie tendens omgekeer kan word. (4)

2.3.2 Voorheen benadeelde groepe kan nou betrokke raak/in diens geneem word in baie sektore van die toerismebedryf.

Gee TWEE voorbeelde van moontlike werksgeleenthede in elk van die volgende sektore:

(a) Dienste aan die bedryf (2)
(b) Verskaffers aan die bedryf (2)

2.3.3 Hieronder is TWEE toerismestrategieë van die regering wat tans in ons land gebruik word.

A. Die Plaaslike Toerisme-Groeistrategie van die DvOT
B. Swart Ekonomiese Bemagtiging ('BEE')

Verduidelik elke strategie en noem EEN doelwit van elk. (8)

2.3.4

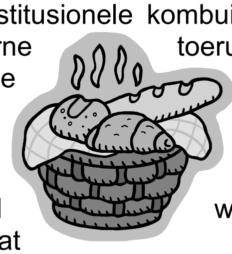
> Voor 1994 het die voorheen benadeelde gemeenskappe beperkte voordele uit die toerismebedryf getrek.
> [Verwerk uit: *Toerisme Witskrif Dokument*]

Noem TWEE positiewe bydraes wat die regering en die privaat sektor gemaak het om hierdie probleem aan te spreek. (4)
[34]

VRAAG 3

3.1 Lees die onderstaande uittreksel en beantwoord die vrae wat volg.

KULINÊRE BEROEPE – WERKSOMSTANDIGHEDE



Baie restaurante en institusionele kombuise (byvoorbeeld hospitale en koshuise) het moderne toerusting, gerieflike werkareas en lugverkoeling, maar baie kombuise in ouer en kleiner eetplekke is nie so goed toegerus nie.

Werksomstandighede hang af van die tipe en hoeveelheid voedsel wat voorberei word en die plaaslike wette wat voedseldienswerksaamhede beheer. Werkers moet gewoonlik baie druk en spanning verduur as gevolg van klein werkareas, baie ure aanmekaar se staan, die oplig van swaar kastrolle en ketels en om naby warm oonde en braaiers te werk. Gevare by die werk sluit gly en val, snye en brandwonde in, maar beserings is byna nooit ernstig nie.

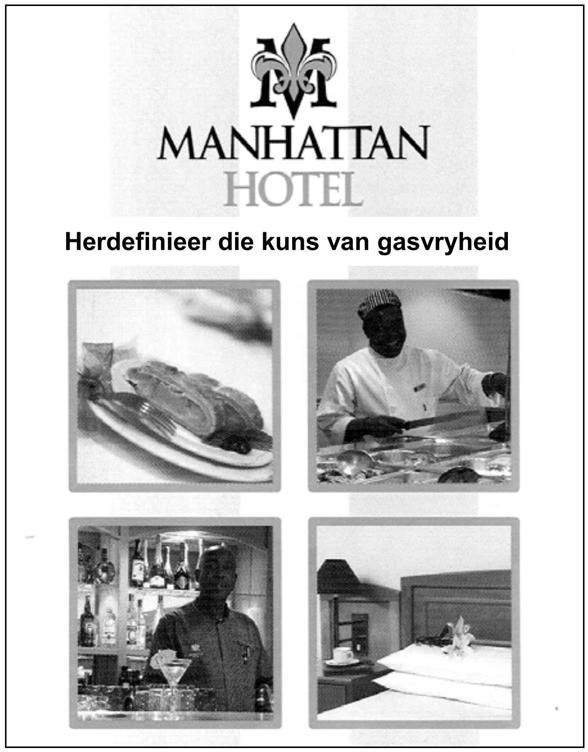
Werksure in restaurante kan vroeë oggende, laat aande, vakansies en naweke insluit. Sjefs, kokke en ander kombuiswerkers in fabriek- en skoolkafeterias se werkskedules kan gereelder wees.

[Verwerk uit: www.culinary-careers.org/chef-career-working-conditions.html]

Die laaste paragraaf van die uittreksel hierbo beskryf die werksure in 'n restaurant.

Noem enige VIER ander aspekte van werksomstandighede wat in die dienskontrak van 'n restaurantwerker ingesluit kan word. (4)

3.2 Verwys na die onderstaande prent en beantwoord die vrae.



Stel enige TWEE algemene punte voor wat in die gedragskode ingesluit kan word en wat op al vier afdelings van die hotel wat in die prent uitgebeeld word, van toepassing sal wees. (2)

[6]

TOTAAL AFDELING B: 40

AFDELING C: VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME

VRAAG 4

4.1 Lees die volgende uittreksel en beantwoord die vrae wat volg.

PHINDA PRIVAAT WILDRESERVAAT IN KWAZULU-NATAL

IMVELO-TOEKENNINGS

Phinda, 'n vyfsterwildreservaat, het vernielde plaasgrond geneem en deur dit ekologies te rehabiliteer en dit weer van wild te voorsien, dit vir ekotoerisme gebruik. Dit genereer weer 'n inkomste vir die landelike gemeenskappe. Die wildreservaat is naby die Groter St. Lucia-vleilandpark (nou bekend as iSimangaliso-vleilandpark), 'n wêrelderfenisterrein geleë.

Een van die grootste wildhervestigingspogings is sedert Maart 1991 by Phinda aan die gang. Meer as 1 000 wilde diere, onder meer witrenosters, olifante, jagluiperds, leeus, kameelperde en 'n aantal wildsbokspesies is daar geplaas. Phinda se jagluiperdplasingsprogram is die sukesvolste in Suid-Afrika, met 'n netto surplus van 90 jagluiperds vir die reservaat.

Om die armoede in die landelike gebied om Phinda te oorbrug, het die reservaat die gemeenskap aktief betrokke gemaak in sy werksaamhede en die reservaat ondersteun maatskaplike en ekonomiese ontwikkelingsprojekte.

Phinda het meer as 100 beurse vir akademiese of toegepaste studies in die plaaslike streek toegestaan, en daar word van studente verwag om na hulle gemeenskap terug te keer vir tot twee jaar se opleiding.

[Verwerk uit*: Responsible Tourism Guide – 2002*]

4.1.1 Identifiseer EEN positiewe en EEN negatiewe omgewingsfaktor wat uit die hervestigingsinisiatief van wild by die Phinda Privaat Wildreservaat ontstaan het. (4)

4.1.2 Gee TWEE moontlike redes waarom die plaasgrond so verniel kon geword het. (4)

4.1.3 Bespreek hoe die omgewings- en ekonomiese faktore 'n positiewe invloed op volhoubare en verantwoordelike toerisme-ontwikkeling van die gebied gehad het. (4)

4.1.4 Die Phinda Wildreservaat het die Imvelo-toekenning ontvang. Verduidelik waarom die reservaat hierdie toekenning ontvang het. (3)

4.1.5 Die Phinda Wildreservaat maak van koöperatiewe advertensies gebruik as deel van hulle bemarkingstrategie.

Bespreek hoe die Imvelo-toekenning Phinda Wildreservaat met hulle bemarkingstrategie sou help. (4)

4.1.6 Verduidelik wat jy onder *koöperatiewe advertensie/reklame* verstaan en gee 'n voorbeeld. (6)

4.1.7 Wanneer nuwe toerismebesighede in 'n gemeenskap gevestig word, moet die toerismepotensiaal van die omgewing eers geassesseer word.

Bespreek TWEE stappe wat die gemeenskap by Phinda sal oorweeg wanneer hulle die praktiese uitvoerbaarheid van 'n toerismebesigheid wil bepaal. (4)

4.2 Mense regoor die wêreld hou demonstrasies om die publiek van omgewingsvraagstukke bewus te maak.

[Bron: www.panda.org]

4.2.1 Identifiseer en verduidelik die omgewingsprobleem wat in die foto hierbo uitgebeeld word. (4)

4.2.2 Noem EEN negatiewe gevolg van hierdie omgewingsprobleem op die toerismebedryf. (2)

4.2.3 Noem die internasionale organisasie wat sy werk uitgebrei het vanaf die bewaring van wilde diere tot die bewaring van die omgewing as 'n geheel. (2)
[37]

VRAAG 5

Praktyke van verskillende kulturele groepe wat in Suid-Afrika aangetref word, word hieronder gelys:

(a) 'n Zoeloe-fees
(b) Ndebele-kunswerke
(c) 'n Noord-Sotho-legende

Gee 'n voorbeeld van elk van die praktyke (uit die bogenoemde lys) wat as 'n unieke produk bemark kan word. **[3]**

TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D: AARDRYKSKUNDIGE TOERISME, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS

VRAAG 6

6.1 Die stad Johannesburg bepaal sy plaaslike tyd deur die 30°O-lengtelyn te gebruik, terwyl die stad Beijing sy plaaslike tyd bepaal deur die 75°O-lengtelyn te gebruik.

6.1.1 Bereken die tydverskil in ure tussen die twee stede. (3)

6.1.2 Indien Suid-Afrikaners die openingseremonie van die 2008 Beijing Olimpiese Spele wil kyk wat om 14:00 Beijing plaaslike tyd uitgesaai word, bereken die plaaslike tyd wanneer hierdie seremonie vir Suid-Afrikaanse kykers uitgesaai sal word. (3)

6.2 Bestudeer die onderstaande inligting voordat die vrae beantwoord word.

Kaart van Namibië

TOERISTEPROFIEL:

'n Jong paartjie, Zuki en Gugu, van Gauteng het 'n naweektoer na Namibië gedurende die somermaande bespreek. Hulle vlieg vanaf Johannesburg na Windhoek met vlug SAA542 wat om 13:55 vertrek. Hulle sal vir 2 nagte by die Canon Lodge tuisgaan, wat naby aan die Visrivier Canyon is. Met hulle aankoms op Windhoek Internasionale Lughawe, gaan haal hulle hulle gehuurde 4 x 4-voertuig by die Avis-toonbank.

REISPROGRAM: **Zuki en Gugu**

DAG 1: Boek in by die Canon Lodge. Vrye tyd vir die middag om die pragtige natuurlike omgewing van die 'lodge' te verken of om op 'n begeleide uitstappie te gaan na die majestueuse Visrivier Canyon met sy uitkykpunte hoog bo die diep kronkelende klowe. (Canon Lodge, R350 p.p.p.d., aandete, bed en ontbyt ingesluit.

DAG 2: Ontbyt word vanaf 07:00 tot 10:00 bedien. Vertrek vir 'n hele dag se reis suidwaarts deur die oorwegend woestynlandskap na die pragtige Kokerboomwoud naby Keetmanshoop. Hierdie prehistoriese boom groei hemelwaarts met aanskoulike gevurkte takke, met stamme wat afdop en ingewikkelde patrone vorm soos die boom ouer word. Hierdie bome is lonende onderwerpe om te fotografeer. 'Die Reus se Speelpark' is 'n indrukwekkende oerwoud van reuserotse, 'n virtuele doolhof waar tyd deurgebring kan word om deur die uitgebreide rotsagtige doolhof te wandel.

DAG 3: Boek uit die 'lodge' uit en stop op pad na die lughawe by die Namib Naukluft Park vir energieke duineklim of vierwielmotorfietsry. Vlug vertrek om 17:55 vanaf Windhoek Internasionale Lughawe met SAA541.

6.2.1 Jou kliënte sal die volgende inligting oor hulle naweek in Namibië nodig hê. Voltooi die volgende tabel met EEN inskrywing.

TOERISTE-INLIGTING	
(a) Toegangsvereiste	
(b) Gesondheidsvereiste	
(c) Klimaat	
(d) Geldeenheid van die land	

(4)

6.2.2 Noem die TWEE kategorieë toeriste waartoe Zuki en Gugu behoort. (2)

6.2.3 Bereken die koste van hulle akkommodasie. (2)

6.2.4 Met hulle terugkeer vanaf Canon Lodge op dag 3 vertrek hulle vanaf Seeheim. Noem die kortste roete wat jy jou kliënte sal aanraai om te neem. Noem die dorpe waardeur hulle sal ry op pad na die lughawe. (3)

6.2.5 Bestudeer die reisprogram en kies TWEE belangrike punte wat in gedagte gehou is toe hierdie reisprogram saamgestel is. (2)

6.2.6 Gee EEN belangrike eienskap van die Visrivier Canyon. (1)

6.3 Noem enige VIER bronne wat 'n toeris kan gebruik om reis-, gesondheids- en veiligheidsinligting te kry. (4)

6.4 Gee 'n kort beskrywing en 'n voorbeeld van die volgende tipes visums:

6.4.1 Transit-visum (3)

6.4.2 Enkelingang-visum (3)

6.5 Suid-Afrika het 'n positiewe tendens in toeriste-aankomsstatistieke vir beide internasionale en plaaslike aankomsyfers getoon.

Lewer kommentaar op die rol van SAT in die volgende na aanleiding van die bogenoemde stelling:

6.5.1 Bevordering van inkomende internasionale toerisme (3)

6.5.2 Aanmoediging van plaaslike toerismegroei (3)

6.6 Die gemiddelde wisselkoers vir die jaar 2007 was soos volg:

R7,41	= $1
R14,28	= £1
R9,42	= €1

6.6.1 Gee 'n definisie vir die term *wisselkoers*. (2)

6.6.2 Bereken hoeveel pond jy as 'n Britse toeris in 2007 aan 'n reisagent in Suid-Afrika sal moet betaal vir 'n vakansie wat jou R10 000 kos. (2)

6.7 Politieke situasies en aktuele sake het beide 'n positiewe en negatiewe impak op die toerismebedryf.

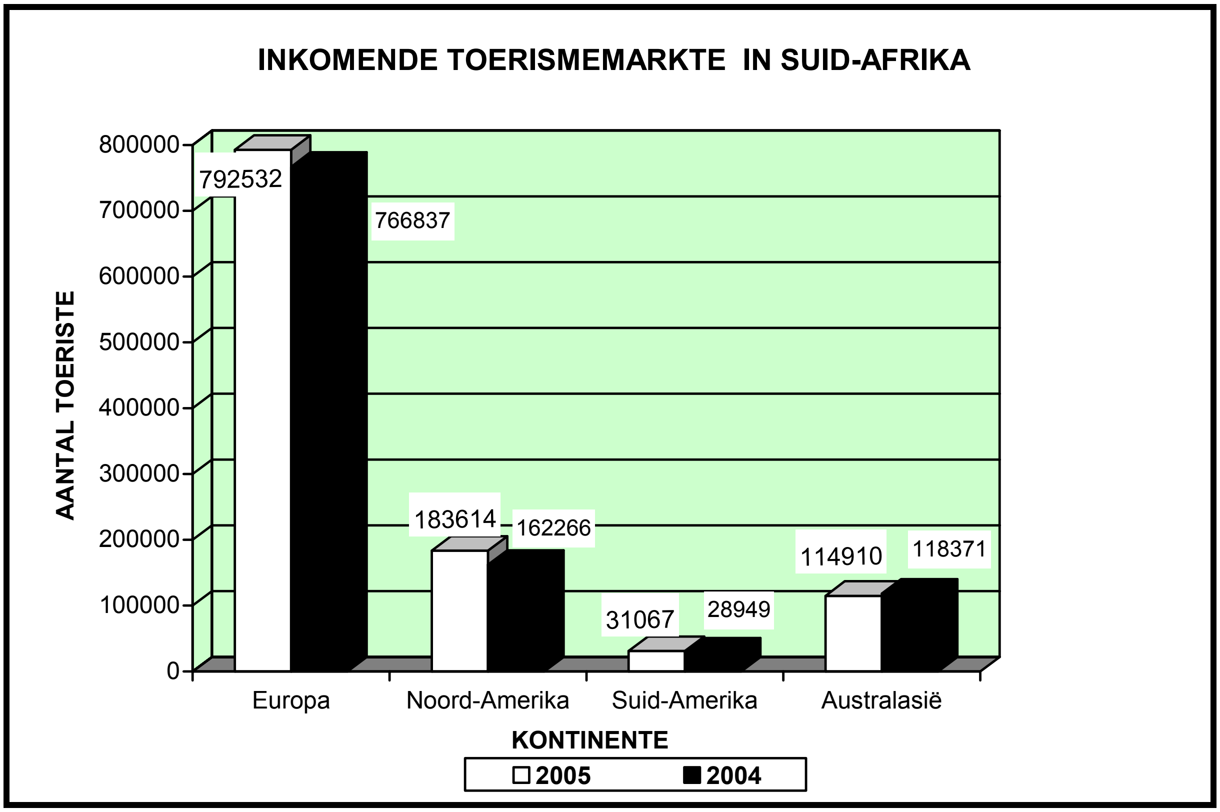
Bespreek die negatiewe impak wat misdaad op die toerismebedryf het en die positiewe impak wat 'n polities stabiele land op die toerismebedryf het. (10)

TOTAAL AFDELING D: 50

AFDELING E : KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE

VRAAG 7

7.1 Bestudeer die volgende grafiek noukeurig en beantwoord die vrae wat volg.



7.1.1 Verduidelik die term *inkomende toerismemarkte*. (2)

7.1.2 Deur van die bostaande grafiek gebruik te maak, identifiseer die kontinent waarvandaan Suid-Afrika die meeste inkomende toerismemarkte kry. (1)

7.1.3 (a) Vergelyk die tendens van die inkomende toerismemark van Europa in 2004 en 2005 met dié van die inkomende toerismemark van Australasië in 2004 en 2005. (2)

(b) Gee 'n rede vir die tendens in elk van dié kontinente. (2)

7.2 Lees die onderstaande gevallestudies en beantwoord die vrae wat volg.

SENARIO A	SENARIO B
'n Klant bestel 'n hamburger in 'n kitskosrestaurant, maar sê sy wil nie blaarslaai of uie op haar hamburger hê nie.	Om foto's in 'n sekere museum te neem, word nie toegelaat nie. 'n Klant wil graag 'n foto van 'n sekere item in die museum hê en die foto's wat in die geskenkwinkel verkoop word, is tydelik uitverkoop.

7.2.1 Hoe sou 'n werknemer wat goed opgelei is in die lewering van uitmuntende diens op die probleem in Scenario A reageer? (2)

7.2.2 Hoe sou 'n onopgeleide werknemer in die lewering van uitmuntende diens, op die probleem in Scenario B reageer? (2)

7.3 Lees die onderstaande gevallestudie deur en beantwoord die vrae wat volg.

Tina het onlangs 'n klein gastehuis gekoop. Sy het gou agtergekom dat die vorige eienaars nie baie aandag aan kliëntediens gegee het nie. Sy het besluit om al die bestaande personeellede weer op te lei om sodoende die vlakke van kliëntediens te behaal wat sy vir haar gaste verwag.

7.3.1 Noem DRIE eienskappe wat 'n werknemer behoort te hê om sodoende uitstekende klientediens te lewer. (3)

7.3.2 Verduidelik hoe Tina 'n geheime kliënt kan gebruik om vas te stel of daar aan haar kriteria vir kwaliteit voldoen word. (2)

7.4

ONDERAFDELINGS VAN EN TIPES KLIËNTEDIENS

Verkoopsbestuurder van 'n groot hotelgroep

[Bron*: Kliëntediens* deur A. Lyons]

Wat probeer die verkoopsbestuurder in bostaande sportprent oor kliëntediens verduidelik? (4)

[20]

VRAAG 8

8.1

> **Wanneer dit by die verbetering van spanwerkvaardighede kom, moet jy kruip voordat jy kan loop.**

Stem jy met die bogenoemde stelling saam, of nie? Motiveer jou antwoord. (4)

8.2 Verwys na die onderstaande advertensie voordat jy die vraag beantwoord.

> **REISKONSULTANT BENODIG**
>
> Vereistes: Nasionale Diploma in Toerisme of soortgelyke kwalifikasie. Geldige bestuurderslisensie.
>
> Rekenaargeletterd in MS Office-pakket. (Word, Access, Excel, PowerPoint) en internet.
>
> Kennis van AMADEUS/GALILEO sal as aanbeveling dien.
> Onderhandelbare salaris.
> Vir meer inligting, kontak Vicky
> 011 305 4671

Verduidelik waarom dit noodsaaklik is vir 'n persoon om rekenaargeletterd te wees as hy of sy van plan is om in die toerismebedryf werk te soek. (Gee DRIE redes vir jou antwoord.) (3)

8.3 Noem DRIE maniere waarop 'n toeris 'n vlugbespreking kan maak. (3)
[10]

TOTAAL AFDELING E: 30

GROOTTOTAAL: 200