



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2010

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 25 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies aandagtig deur voordat die vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings: AFDELING A, B, C, D en E.
2. Beantwoord AL die vrae.
3. Begin ELKE afdeling op 'n NUWE bladsy.
4. In VRAAG 6.4 moet jy jou berekeninge tot twee desimale punte afrond.
5. Die volgende 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	Volhoubare en Verantwoordelike Toerisme	40 punte	40 minute
AFDELING D	Toerisme Aardrykskunde, Besienswaardighede en Reisneigings	50 punte	50 minute
AFDELING E	Kliëntediens en Kommunikasie	30 punte	30 minute

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.

1.1.1 Suid-Afrika se nuwe sneltrein wat passasiers vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe na Pretoria en Sandton sal vervoer, staan as ... bekend.

- A die Bloutrein
- B Rovos Rail
- C die Shosholoza Meyl
- D die Gautrein

1.1.2 Die toeristebedryf dra ongeveer 8% tot die ... van Suid-Afrika by.

- A inkomstediens (SAID)
- B 'Tourism Enterprise Partnership' (TEP)
- C bruto binnelandse produk (BBP)
- D 'Tourism Marketing South Africa' (TOMSA)

1.1.3 Die Moses Mabhida Stadion en Nelson Mandela Stadion is onderskeidelik in die volgende provinsies geleë:

- A Noord-Kaap en Wes-Kaap
- B KwaZulu-Natal en Oos-Kaap
- C Gauteng en Vrystaat
- D Mpumalanga en Noordwes

1.1.4 Die stad wat die beraad oor klimaatsverandering in Desember 2009 aangebied het, is ...

- A Beijing.
- B Rio de Janeiro.
- C Kyoto.
- D Kopenhagen.

1.1.5 'n Geakkrediteerde toeristegids is 'n gids wat ...

- A 'n formele toeristegidskwalifikasie behaal het.
- B tersiêre onderrig ontvang het.
- C in sy gemeenskap woon en baie kennis daaroor het.
- D 'n formele toeristegidskwalifikasie behaal het en geregistreer is om as 'n toeristegids te werk.

- 1.1.6 Suid-Afrikaanse Toerisme het hierdie toekenning bekendgestel om uitstekende dienslewering aan te moedig:
- A TKZN Uitstekende Dienstoekenning
 - B ETEYA
 - C Welkom-toekenning
 - D AA-toekenning
- 1.1.7 Suid-Afrikaanse Toerisme, 'n semistaatsinstelling, verkry befondsing vir bemarkingsdoeleindes vanaf ...
- A die regering.
 - B die privaat sektor.
 - C nieregeringsorganisasies.
 - D Slegs A en B
- 1.1.8 Die dokument wat die regte van die werkgewer en werknemers beskerm deur die werksvoorwaardes in die werkplek te stipuleer, is die ...
- A dienskontrak.
 - B gedragskode.
 - C Wet op Arbeidsverhoudinge.
 - D Wet op Gelyke Indiensneming.
- 1.1.9 Die ... is eie aan die hele Suid-Afrikaanse gemeenskap en nie spesifiek aan 'n enkele kulturele of godsdiensgroep nie.
- A Rietdansfees
 - B Woodstock-fees
 - C Kaapse Klopse Karnaval
 - D Oktoberfest
- 1.1.10 Een van die doelwitte van die Kyoto Protokol is om ...
- A die uitlating van kweekhuisgasse te verminder.
 - B oorgrensbewaringsgebiede te vestig.
 - C nasies by volhoubare ontwikkeling te betrek.
 - D Al die bogenoemde

- 1.1.11 Die leuse, *!ke e: /xarra //ke*, wat op die nasionale wapen voorkom, is in ... geskryf.



- A Khoisan
B Afrikaans
C isiZulu
D Setswana
- 1.1.12 Hierdie provinsie is die tuiste van 'n klein groepie Nama-mense wat steeds volgens die ou manier met skape en bokke boer:
- A Gauteng
B Limpopo
C Noordwes
D Noord-Kaap
- 1.1.13 Mutuku (mieliepap wat gegis het) en tshidzimba (boontjies en grondboontjies) wat saam gekook word, is die tradisionele voedsel van die ... -mense wat hoofsaaklik in Limpopo voorkom.
- A Venda
B Ndebele
C Tswana
D Swazi
- 1.1.14 Die lengtelyn van waar alle tydsones bereken word, word die ... genoem.
- A DST
B IDL
C UTK ('UTC')
D SAST
- 1.1.15 Telefoonetiket gee riglyne oor hoe om ...
- A die telefoon te beantwoord.
B persone wat oproepe maak te laat aanbly.
C 'n oproep deur te skakel.
D Al die bogenoemde

- 1.1.16 In spanwerk word die persoon wat verantwoordelik is vir die neerskryf van die groep se aktiwiteite, die ... genoem.
- A leier
 - B hekwag
 - C skriba
 - D uitklaarder
- 1.1.17 Wanneer 'n toeris ooswaarts vanaf die OR Tambo Internasionale Lughawe (+2) oor die Internasionale Datumlyn (+12) vlieg, het die toeris oor ... tydsones gevlieg.
- A 6
 - B 10
 - C 12
 - D 18
- 1.1.18 Hierdie markte verwys na klein gespesialiseerde afdelings van 'n groter mark, elk met 'n duidelik gedefinieerde eienskap:
- A Teikenmark
 - B Taktiese mark
 - C Nismark
 - D Kernmark
- 1.1.19 Dit is die simptoom/simptome wat met die H1N1-virus, ook bekend as varkgriep, verbind word:
- A Hoë koors
 - B Diarree
 - C Braking
 - D Al die bogenoemde
- 1.1.20 In buitelandsevaluta-transaksies verwys 'kommissie' na die ...
- A verskil tussen die aankoop- en verkoopkoers.
 - B hanteergeld gehef op die kliënt deur die verkoper.
 - C belasting betaal deur die verkoper aan die regering.
 - D footjie of toelae wat deur die kliënt betaal word as beloning vir goeie diens.
- (20 x 1) (20)

- 1.2 Gee EEN woord/term vir elk van die volgende beskrywings deur 'n 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.

Frankryk; Desmond Tutu; Jacob Zuma; vlugvoosheid; padkaart; cholera; roetekaart; Switserland; vuvuzela; Nelson Mandela; Spanje; topografiese kaart; makarapa

- 1.2.1 'n Musiekinstrument wat uniek is aan Suid-Afrika en wat gereeld by sokkerwedstryde gehoor word
- 1.2.2 Die ontvanger van die Amerikaanse Vredestoekenning by die Wit Huis in Washington in 2009
- 1.2.3 'n Toeris wat vanaf Suid-Afrika na Japan reis kan disoriëntasie en 'n verlies aan eetlus ervaar, wat tipiese simptome van ... is
- 1.2.4 'n Kaart wat alle plekke wat die toeris volgens sy reisprogram gaan besoek, aandui
- 1.2.5 Hierdie Europese land gebruik NIE die euro as sy geldeenheid NIE
(5 x 1) (5)

- 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 (BSD – Re a vaya/Gautrein) is op 30 Augustus 2009 bekendgestel om verkeersopeenhoping in Johannesburg te verminder.
- 1.3.2 Die doelwit van (TFCP/CITES) is om die uitbuiting en handel in bedreigde spesies te beskerm en te beheer.
- 1.3.3 Die (Swazi/Tswana) is een van die Nguni-groepe. Hulle vorige koninkryk is nou 'n onafhanklike staat.
- 1.3.4 'n (Gedragkode/Werkskontrak) dui aan hoe werknemers in die werkplek moet optree.
- 1.3.5 Die (fotostaatmasjien/lamineermasjien) word in die toeristebedryf veral vir dupliseringsdoeleindes gebruik.
(5 x 1) (5)

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

KOLOM A	KOLOM B
1.4.1 Bepaal die waarde van een geldeenheid in verhouding tot 'n ander	A visum B doeanebeheer
1.4.2 'n Reisagent sal hierdie maandelikse publikasie gebruik om inligting oor vlugskedules en ander reisverwante inligting te kry	C bankaankoopkoerse D paspoort E brosjure
1.4.3 'n Amptelike dokument uitgereik deur die ambassade van 'n land	F verkoopkoerse G GSA-tydskrifte
1.4.4 Die proses wat by internasionale poorte/ toegangspunte plaasvind om die onwettige invoer van sekere tipes goedere te beperk of te verhoed	H paspoortbeheer I wisselkoers
1.4.5 Die koerse wat 'n bank sal gebruik wanneer 'n toeris buitelandse valuta vir plaaslike valuta omruil	

(5 x 1) (5)

- 1.5 Hieronder is 'n poskaart wat Suid-Afrika as 'n diverse kultuur- en sportnasie uitbeeld. Bestudeer die poskaart en kies die raampie wat by die beskrywing hieronder pas. Skryf slegs die letter (A – G) langs die vraagnommer (1.5.1 – 1.5.5) neer, byvoorbeeld 1.5.7 H.



- 1.5.1 Die Suid-Afrikaanse swemaflossspan het goue medaljes by die Sydney Olimpiese Spele ontvang.
- 1.5.2 'n Kulturele fees wat jaarliks in die Wes-Kaap gehou word.
- 1.5.3 Suid-Afrika was die wenner van die 2007 Wêreldbeker.
- 1.5.4 Die makarapa's was baie sigbaar gedurende hierdie 2010 wêreldsportgebeurtenis.
- 1.5.5 Mark Shuttleworth was die eerste Suid-Afrikaanse ruimtetoeris.

(5 x 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

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

- 2.1 Bestudeer die strokiesprent en teks hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



- 2.1.1 Identifiseer die toeristeproduk wat in die strokiesprent hierbo uitgebeeld word. (1)
- 2.1.2 In raam B kan die plaaslike gemeenskap betrokke raak by entrepreneursgeleenthede en voordeel trek uit die produk wat in VRAAG 2.1.1 geïdentifiseer is.
- (a) Gee TWEE voorbeelde van hoe die plaaslike gemeenskap 'n inkomste kan verdien uit die attraksie/aantreklikheid wat in VRAAG 2.1.1 geïdentifiseer is. (4)
- (b) Noem die gemengde Wêrelderfenisterrein in Suid-Afrika wat die bekendste is om hierdie attraksie/aantreklikheid te vertoon. (1)
- 2.1.3 Gee die naam van die dokument wat in 1996 deur die DVOT ('DEAT') opgestel is wat die volhoubaarheid van hierdie terrein sal verseker. (2)

2.2 Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

**BINNELANDSE TOERISME STAAN STEEDS OP SY BENE
TEN SPYTE VAN RESESSIE**

Minister Marthinus van Schalkwyk het gesê: 'Die binnelandse toerismesyfers vir Suid-Afrika vir 2008 toon dat die Suid-Afrikaanse toeristebedryf nie ernstig beïnvloed is nie, ten spyte van moeilike ekonomiese toestande.'

'Die nuut gestigte Departement van Toerisme is tans besig met 'n landswye toer vir belanghebbendes om met rolspelers in die toeristebedryf te praat oor hulle behoeftes, asook om ons strategie bekend te maak oor hoe ons nuwe lewe in die bedryf gaan blaas. Dit sal die basis vorm van die Toerisme-Sektorplan. Hierdie plan sal 'n vyfjaar-strategie wees en sal fokus op die groei van die sektor en die bou van volhoubaarheid,' het minister Van Schalkwyk gesê.

'Suid-Afrikaanse Toerisme is toegewy daaraan om binnelandse toerisme te laat groei,' het Van Schalkwyk gesê.

[Verwerk uit: www.Travelwires.com]

**DIENSVOORTREFLIKHEID REDE TOT KOMMER –
MINISTER**

Sue Lewitton



Vlakke van dienslewering gaan onder die kollig geplaas word soos wat die regering begin om Suid-Afrika se **Toerisme Witskrif** en die **2020 Toerisme-Groeistrategie** by te werk. In 'n onlangse dinkskrumssessie tussen die privaat sektor en die regering het die Minister van Toerisme, Marthinus van Schalkwyk, die bedryf gemaak om te fokus op diensvoortreflikheid wat, hy sê, kommer wek in die sektor.

[Verwerk uit: *Tourism Update*-tydskrif, Nov./Des. 2008]

- 2.2.1 Verduidelik die betekenis van *binnelandse toerisme*. (2)
- 2.2.2 Dui aan waarna die minister verwys wanneer hy oor 'moeilike ekonomiese toestande' praat. (1)
- 2.2.3 Die nuwe departement van toerisme staan nou bekend as die Nasionale Departement van Toerisme (NDT).

Gee EEN rede uit die uittreksel waarom hierdie departement op 'n landswye toer gegaan het. (2)
- 2.2.4 Identifiseer die volgende uit die uittreksel:
- (a) Die strategie wat op die groei van die sektor sal fokus en toekomstige groei sal verseker (1)
- (b) TWEE rolspelers (nie individue nie) wat toegewy is aan die groei van die binnelandse toeristebedryf in Suid-Afrika (2)

- 2.2.5 Minister Marthinus van Schalkwyk se boodskap is duidelik: Suid-Afrika moet diensvoortreflikheid ernstiger opneem.

Bespreek TWEE maniere waarop die lewering van diensvoortreflikheid tot die volgende kan bydra:

- (a) Ekonomiese groei in Suid-Afrika (4)
- (b) Die ontwikkeling van gemeenskappe (4)

- 2.3 Lees die gevallestudie hieronder en beantwoord die vrae.

	<p>BGSEB – SUKSESVERHAAL</p>
<p>[Foto deur Theo Jephtha]</p>	<p>BESIGE BYE: Byeboere dra beskermende klere by 'n heuningmaak-inisiatief naby Qunu in die Oos-Kaap. Byeboerdery gaan 'n groeiende agritoeristebedryf in die Oos-Kaap word.</p>
<p>SUKSES O, SO SOET VIR BISHO VERVAARDIGER</p>	
<p>Vir Nkululeko Gomna – 'n heuningvervaardiger in Qunu in die Oos-Kaap – het swart ekonomiese bemagtiging (SEB-) sukses in die vorm van iets wat nie groter as 'n by is nie, gekom. Gomna is een van 50 heuningvervaardigers in die Oos-Kaap wat nou opleiding en finansiële ondersteuning vanaf die regering gaan ontvang. Hy beplan om nog ander byvoordele uit die heuningbedryf te skep, soos die ontwikkeling van agritoerismegeleenthede. Gomna het die plaaslike jeug aangemoedig om met idees vir agritoerisme vorendag te kom, nadat beide die Departement van Landbou en die Departement van Toerisme aangedui het dat hulle gretig is om so 'n inisiatief te ondersteun.</p>	
<p>Gomna het gesê die departemente sal die byeboerdery-agritoerismeprojek met ongeveer R750 000 bystaan.</p>	
<p>[Verwerk uit 'n artikel deur Siya Miti: <i>Besigheidsverslaggewer</i>]</p>	

- 2.3.1 Verduidelik TWEE maniere waarop Nkululeko voordeel getrek het uit die regering se belofte om vorige wanbalanse in toerisme te herstel. (4)
- 2.3.2 Verduidelik hoe Nkululeko bydra tot die groei van Suid-Afrika se toeristebedryf. (2)
- 2.3.3 Noem TWEE ander strategieë of veldtogte wat deur die regering gebruik word om vorige wanbalanse in toerismedeelname te herstel. (2)

[32]

VRAAG 3

Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

OPLEIDING VIR DIE PLAASLIKE JEUG

Ongeveer 50 gidse van Soweto sal NKR2-toerismeterreingids-opleiding ontvang wat in 2009 deur die Nasionale Loteryverspreiding-trustfonds ('NLDTF') befonds is.



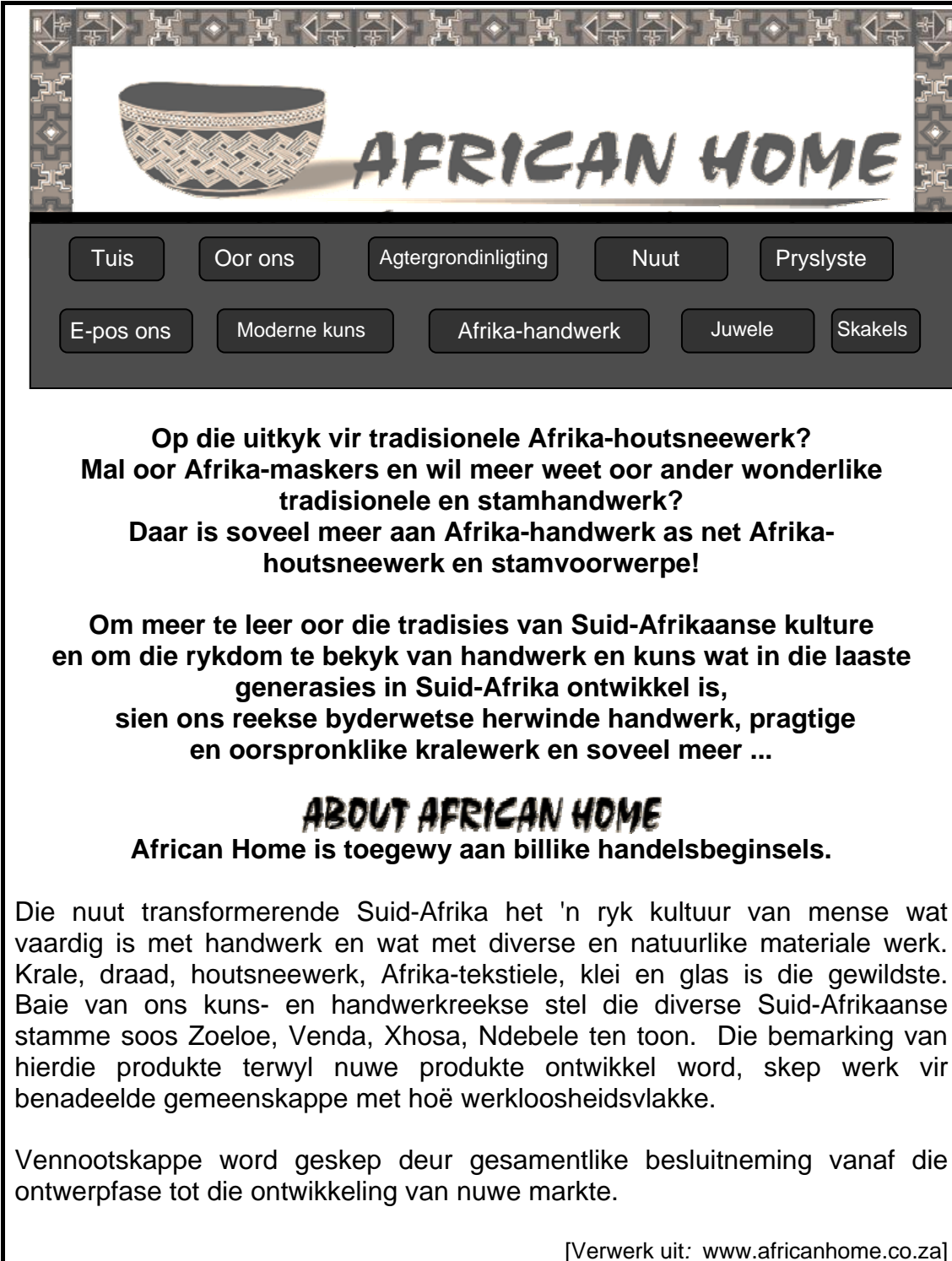
Die projek sal 'n belangrike bydrae maak tot die deurlopende transformasie van Suid-Afrikaanse toerisme en werksgeleenthede aan histories-benadeelde individue verskaf.

- | | | |
|-----|--|------------|
| 3.1 | Die drie doelwitte van die Suid-Afrikaanse Binnelandse Toerismegroei-strategie ('DTGS') is transformasie, ... en ... | (2) |
| 3.2 | Verduidelik hoe hierdie opleiding bygedra het om Suid-Afrika se toeristebedryf te hervorm. | (2) |
| 3.3 | Behalwe vir vriendelikheid en netheid, noem nog DRIE eienskappe waaroor 'n uitstekende toeristegids moet beskik. | (3) |
| 3.4 | Noem EEN werksvoorwaarde van 'n toeristegids wat as NEGATIEF beskou kan word. | (1) |
| | | [8] |

TOTAAL AFDELING B: 40

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

- 4.1 Bestudeer die webblad van African Home (www.africanhome.co.za) hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



Op die uitkyk vir tradisionele Afrika-houtsneewerk?
Mal oor Afrika-maskers en wil meer weet oor ander wonderlike tradisionele en stamhandwerk?
Daar is soveel meer aan Afrika-handwerk as net Afrika-houtsneewerk en stamvoorwerpe!

Om meer te leer oor die tradisies van Suid-Afrikaanse kulture en om die rykdom te bekyk van handwerk en kuns wat in die laaste generasies in Suid-Afrika ontwikkel is, sien ons reekse byderwetse herwinde handwerk, pragtige en oorspronklike kralewerk en soveel meer ...

ABOUT AFRICAN HOME
African Home is toegewy aan billike handelsbeginsels.

Die nuut transformerende Suid-Afrika het 'n ryk kultuur van mense wat vaardig is met handwerk en wat met diverse en natuurlike materiale werk. Krale, draad, houtsneewerk, Afrika-tekstiele, klei en glas is die gewildste. Baie van ons kuns- en handwerkreekse stel die diverse Suid-Afrikaanse stamme soos Zoeloe, Venda, Xhosa, Ndebele ten toon. Die bemarking van hierdie produkte terwyl nuwe produkte ontwikkel word, skep werk vir benadeelde gemeenskappe met hoë werkloosheidsvlakke.

Vennootskappe word geskep deur gesamentlike besluitneming vanaf die ontwerpfase tot die ontwikkeling van nuwe markte.

[Verwerk uit: www.africanhome.co.za]

- 4.1.1 Jy stel belang in 'byderwetse herwinde handwerk'. Identifiseer die opsie op die webtuiste waarop jy sal klik om meer inligting hieroor te kry. (2)
- 4.1.2

Verantwoordelike toerisme is 'n toerismebestuurstrategie wat beplanning, produkontwikkeling en bemarking insluit om positiewe ekonomiese, sosiale, kulturele en omgewingsinvloede tot gevolg te hê.
- Deur gebruik te maak van die driedubbele-slotreëlbenadering en voorbeelde van die webtuiste, illustreer hoe African Home die beginsels van verantwoordelike toerisme op 'n positiewe manier toepas. (6)
- 4.1.3 African Home is toegewy aan billike handelsbeginsels.
- Verduidelik EEN manier waarop die kunstenaars en die handwerkers voordeel uit die uitoefening van billike handel sal trek. (2)
- 4.1.4 Gee EEN rede waarom dit vir African Home so belangrik is om 'n vennootskap met die handwerkers te skep. (2)
- 4.1.5 Bespreek TWEE maniere waarop African Home kulturele toerisme aanmoedig en bevorder deur die kuns en handwerk van die onderskeie kulture te adverteer. (4)
- 4.1.6 Identifiseer TWEE elemente van die bemarkingsmengsel wat African Home in hulle advertensie gebruik. (2)

- 4.1.7 Bestudeer die drie stukke juweliersware wat op die African Home-webtuiste gekoop kan word.

Identifiseer die kulturele groep wat hierdie juweliersware vervaardig het.

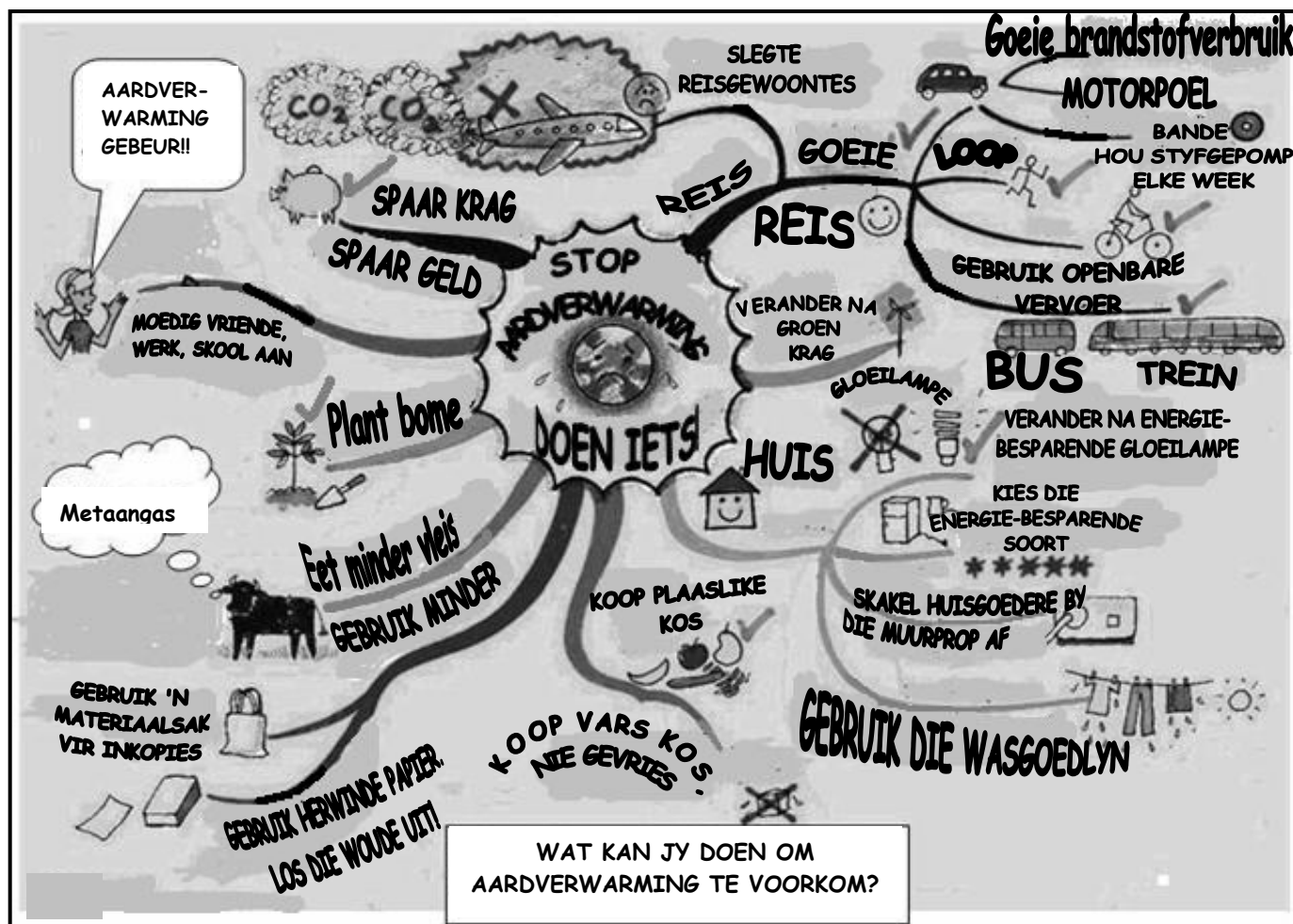


(2)

- 4.1.8 Noem EEN voordeel en EEN nadeel van die aankoop van kuns en handwerk aanlyn. (2 x 2)

(4)

- 4.2 Bestudeer die geheuekaart oor aardverwarming hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



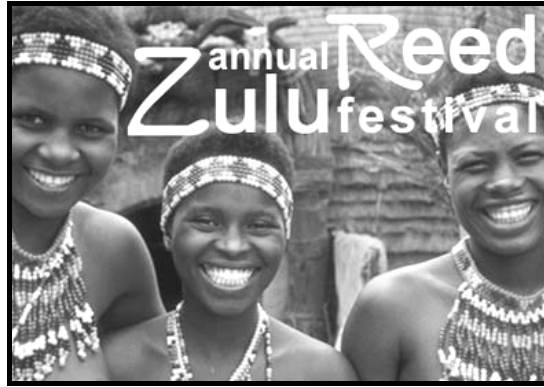
- 4.2.1 Noem die rampspoedigste (mees verwoestende) gevolg van aardverwarming op planeet Aarde. (2)
- 4.2.2 Verduidelik hoe die volgende toeriste-aktiwiteite kan bydra om die uitwerking van aardverwarming te verminder:
- (a) Die aankoop van plaaslike kos (2)
- (b) Die besparing van elektrisiteit (2)
- 4.2.3 Gee EEN voorbeeld van groen energie. (2)
- 4.2.4 Noem TWEE NEGATIEWE gevolge van aardverwarming op die toeristebedryf. (4)

[36]

VRAAG 5

Die Zoeloe Rietfees lok jaarliks beide plaaslike en internasionale toeriste.

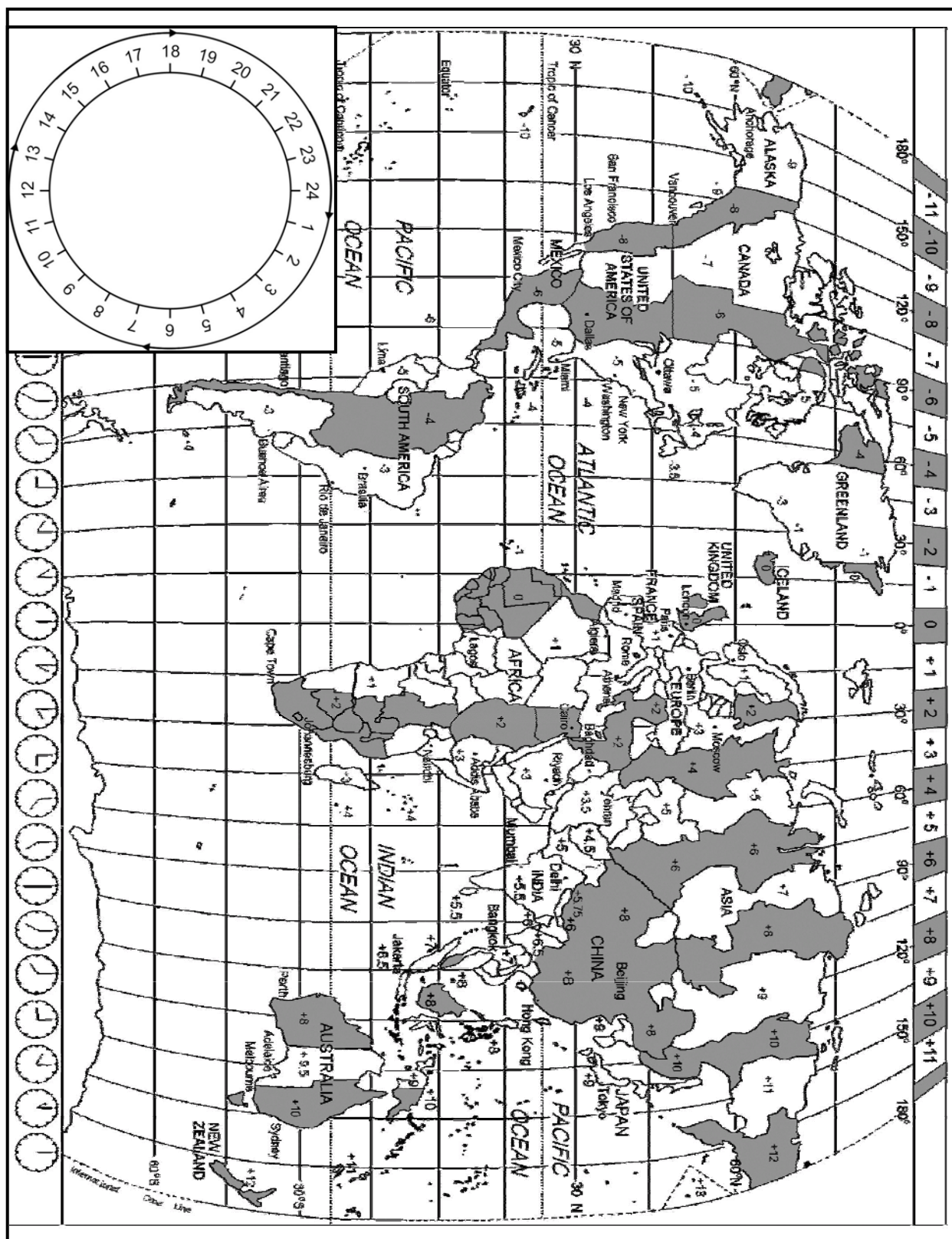
Gee TWEE redes waarom die Zoeloe Rietfees as 'n unieke Suid-Afrikaanse kulturele toerisme-ervaring beskou kan word.

**[4]****TOTAAL AFDELING C: 40**

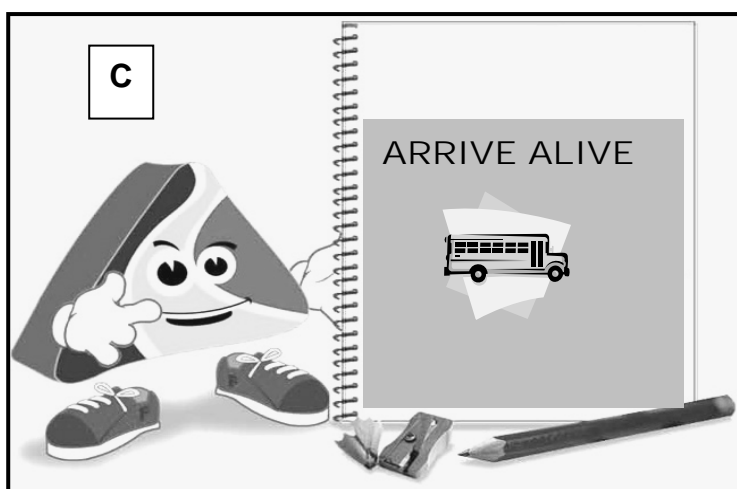
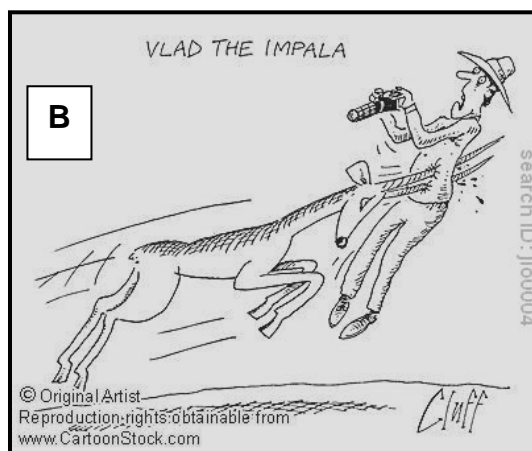
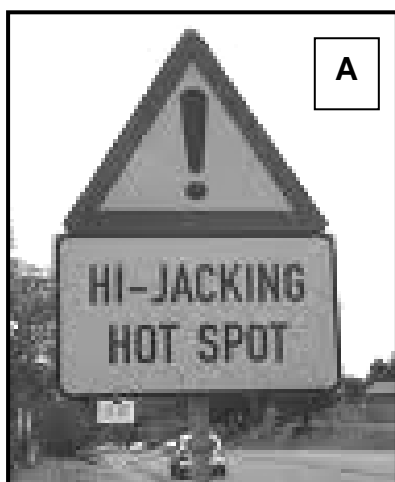
AFDELING D: TOERISME-AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS

VRAAG 6

- 6.1 Bestudeer die Wêreldtydsonekaart hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



- 6.1.1 Gee EEN rede waarom die son later in Kaapstad sak as in ander dele van Suid-Afrika. (2)
- 6.1.2 Dit is 12:00 (plaaslike tyd) in Johannesburg (+2). Bereken die tyd in die volgende stede:
- (a) New York (3)
- (b) Beijing (3)
- 6.1.3 Die vlug na Londen het OR Tambo Lughawe in Johannesburg (+2) op 31 Mei 2010 om 20:00 verlaat. Bereken die datum en die tyd waarop die vlug op Heathrow Lughawe, Londen (0°), aangekom het, indien die vlugtyd 12 uur was. Hou in gedagte tydens jou berekeninge dat Londen dagligbesparingstyd gedurende hierdie periode gebruik. (6)
- 6.1.4 Noem TWEE voordele vir die Suid-Afrikaanse toeristebedryf as ons dagligbesparingstyd in Suid-Afrika sou gebruik. (4)
- 6.2 Die gesondheid en veiligheid van toeriste is belangrike faktore vir die sukses van die toeristebedryf. Bestudeer die prente hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



6.2.1 Noem die gevaar vir toeriste wat in elke prent (bladsy 20) uitgebeeld word. Skryf slegs die letter en die antwoord in jou ANTWOORDEBOEK neer. (3)

6.2.2 Dink jy prent A sal 'n negatiewe invloed hê op die persepsie van toeriste wat Suid-Afrika besoek? Gee 'n rede vir jou antwoord. (3)

6.3

Daar word verwag dat die toeristebedryf in die SAOG-streek sal groei en teen 2015 3,5% tot die streek se BBP sal bydra. Dit kan ongeveer 4 miljoen werksgeleenthede en 'n noemenswaardige inkomste vir die streek beteken. Dit sal 'n invloed op 'n wye reeks sektore hê soos vervoer, akkommodasie, handel, dienste en vervaardiging en op sy beurt sal dit bydra tot die verligting van armoede.

Die SAOG moet verseker dat dit voldoen aan die Millennium Ontwikkelingsdoelwitte (MOD'e), wat fokus op armoedeverligting en die verbetering van lewensgehalte. 'n Groei in die toeristebedryf in die streek sal die SAOG help om sy MOD'e te bereik.

[Verwerk uit: www.sadcmdg]

6.3.1 Noem TWEE strategieë wat RETOSA (Streektoerisme-organisasie van Suider-Afrika) en Suid-Afrikaanse Toerisme gebruik het om toerisme na die SAOG-streek 'n hupstoot te gee. (2)

6.3.2 Stel TWEE maniere voor waarop toerisme die streek sal help om die Millennium Ontwikkelingsdoelwitte te bereik. (4)

6.4 Bestudeer die tabel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

SUID-AFRIKA SE INKOMENDE TOERISTEMARKTE

LANDE VAN OORSPRONG	AANTAL BESOEKERS PER JAAR	GELDEENHEID VAN LAND VAN OORSPRONG	RAND-EKWIVALENT
Verenigde Koninkryk	120 000	GBP	13,06
Duitsland	156 000	EUR	11,25
Nieu-Seeland	5 000	NZD	3,55
Kenia	23 000	KES	0,75
Brasilië	15 000	BRL	4,26

6.4.1 Identifiseer die grootste bestaande mark na Suid-Afrika en noem EEN manier wat Suid-Afrikaanse Toerisme kan gebruik om hierdie bestaande mark te behou. (3)

6.4.2 5 000 Nieu-Seelanders het Suid-Afrika in 2009 besoek en elkeen het 'n gemiddeld van 500 NZD gespandeer. Die totale bedrag wat die Nieu-Seelanders in Suid-Afrika gespandeer het, was (a) 2,5 miljoen NZD OF (b) 1 000 NZD.

Doen die berekening om die korrekte antwoord te kies. (2)

- 6.4.3 Die totale bedrag wat die Nieu-Seelanders bygedra het tot die Suid-Afrikaanse BBP in VRAAG 6.4.2 is (a) R704 225,35 **OF** (b) R8,875 miljoen. Kies die korrekte antwoord. (2)
- 6.4.4 Vergelyk die getal toeriste vanaf Brasilië en die Verenigde Koninkryk. Elkeen van hulle het R5 000 vir hul 5-dag-vakansiepakket in Suid-Afrika gespandeer.
- (a) Bereken die bedrag wat die Brasiliane in BRL sal moet betaal. (2)
- (b) Bereken die bedrag wat die Britte in Britse pond sal moet betaal. (2)
- (c) Noem watter van die twee groepe toeriste Suid-Afrika as 'n waarde-vir-geld-bestemming sal beskou. Gee EEN rede vir jou antwoord. (3)
- 6.5 Lees die onderstaande artikel en beantwoord die vrae wat wat volg.

**DIE EKONOMIESE RESESSIE EN VARKGRIEP (H1N1)
TREF DIE SUID-AFRIKAANSE TOERISTEBEDRYF**



In 2009 is die Suid-Afrikaanse toeristebedryf deur die resessie en die uitbreek van varkgriep getref. Die twee gebeurtenisse het die wêreld van reis en toerisme op sy kop gekeer. In daardie jaar het die Wêreld Reis- en Toerismeraad ('WTTO') onthul dat slegs die resessie 'n tweepersent-daling in wêreldtoerisme tot gevolg gehad het. Die uitbreek van varkgriep het die situasie vererger. Na die uitbreek van varkgriep het die Wêreld Reis- en Toerismeraad geskat dat wêreldtoerisme met 'n verdere sewe persent kon daal. Suid-Afrika, as gasheerland van die 2010 FIFA Wêreldbeker, en die wêreldgemeenskap het die stremming van beide die ekonomiese resessie en varkgriep gevoel.

- 6.5.1 Gee EEN rede waarom varkgriep 'n negatiewe invloed op reisneigings gehad het. (2)
- 6.5.2 Bespreek TWEE negatiewe invloede wat jy dink die ekonomiese resessie op die 2010 FIFA Wêreldbeker gehad het. (4)

TOTAAL AFDELING D: 50

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

7.1

Met die organisasie van die 2010 FIFA Wêreldbeker het Suid-Afrika baie goed na die toeriste se behoeftes en belange omgesien. Die rede hiervoor is dat die 2010 Plaaslike Organiseringskomitee (POK), onder voorsitterskap van Danny Jordaan, nou saamgewerk het met die verskillende belangegroepes oor die kulturele behoeftes en verwagtinge van die toeriste. Algerië en Brasilië het aan die Wêreldbeker deelgeneem. Daar is goed omgesien na beide hulle spelers en toeskouers in die vyfsterhotelle wat vir hulle bespreek is. Die 2010 FIFA Wêreldbeker het gekom en gegaan. Daar is 'n sug van verligting. Dit was regtig 'n sukses. Dankie aan die vasteland Afrika.

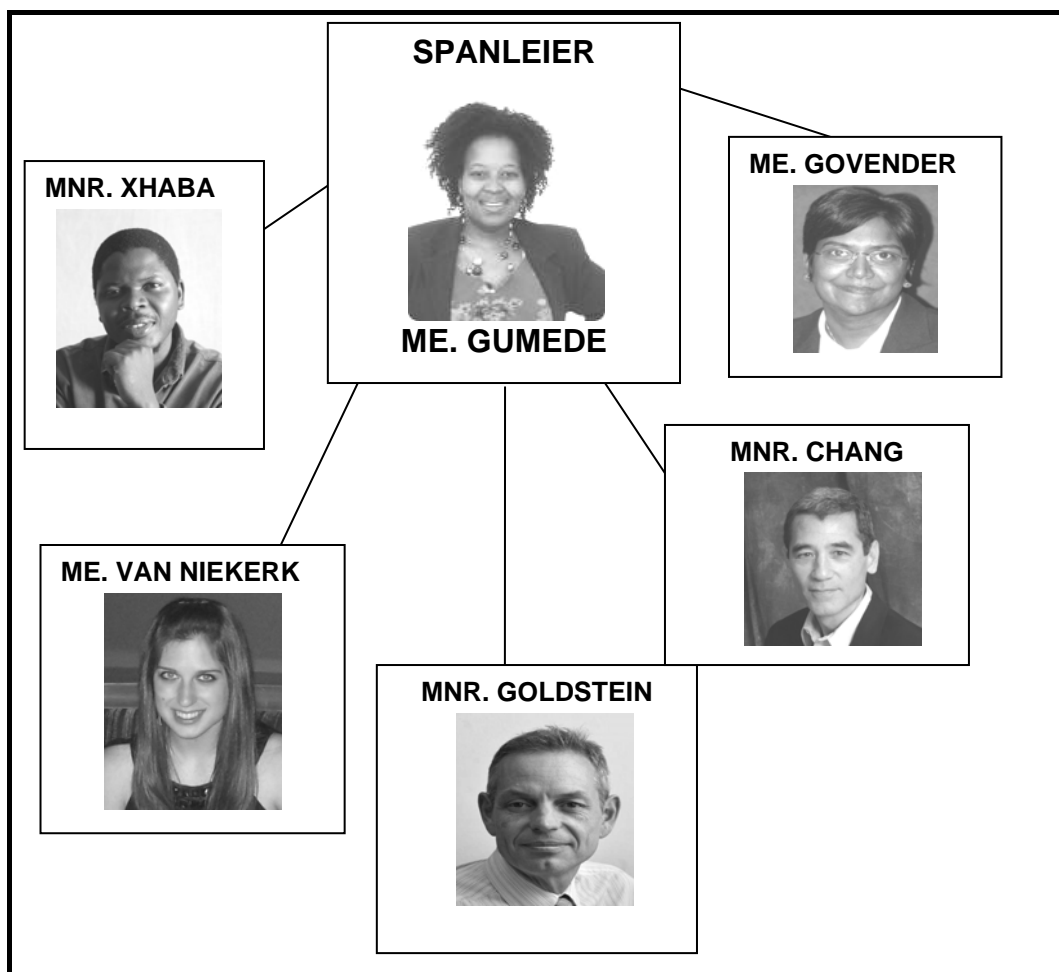
- 7.1.1 Verduidelik die verskil tussen *toeriste se behoeftes* en *toeriste se verwagtinge*. (4)
- 7.1.2 Noem TWEE maniere waarop die akkommodasie- en gasvryheidsektore voorsiening gemaak het vir die kulturele behoeftes van die volgende: (2)
- (a) Brasilië (2)
- (b) Algerië (2)
- 7.1.3 Stel EEN positiewe invloed voor wat die suksesvolle aanbieding van die 2010 Wêreldbeker-sokkertoernooi op toerisme in Afrika gehad het. (2)
- 7.2 Bestudeer die strokiesprent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



- 7.2.1 Voltooi die sin: Toeriste wat belangstel in ... sal die oord in die strokiesprent besoek. (1)
- 7.2.2 Wanneer toeriste 'n oord besoek, het hulle sekere behoeftes en verwagtinge. Die paartjie in die strokiesprent is teleurgesteld oor die vlak van diens en die swak kliëntesorg wat die oord aanbied.
- Identifiseer die verwagting waaraan die oord NIE voldoen het NIE. (1)
- 7.2.3 Verduidelik TWEE maniere waarop hierdie insident 'n invloed op die winsgewendheid van die oord kan hê. (4)
- 7.2.4 (a) Noem TWEE voorbeelde van swak liggaamstaal van die kelner in die strokiesprent. (2)
- (b) Verduidelik hoe die kelner sy liggaamstaal kan regstel om te verseker dat hy uitstekende diens aan die toeriste sal verskaf. (2)
- [20]

VRAAG 8

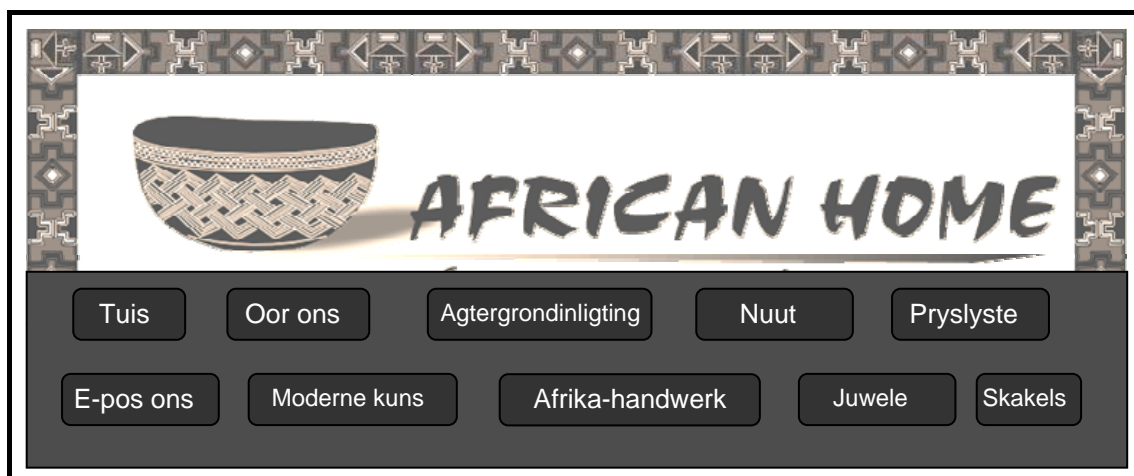
- 8.1 Bestudeer die organogram (personeelstruktuur) van 'n reisagentskap hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



8.1.1 Gee EEN voordeel om in 'n kultureel diverse span te werk. (2)

8.1.2 Verduidelik EEN manier waarop die spanleier van hierdie reisagentskap kulturele misverstande onder haar spanlede kan oorkom. (2)

8.2 Jy het op die webtuiste van African Home ingegaan. Bestudeer die webtuiste hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



Jy het meer inligting nodig oor 'n produk van African Home. Jy besluit om hulle elektronies deur hulle webtuiste te kontak.

8.2.1 Die vier stappe hieronder oor hoe om African Home deur hulle webtuiste te kontak, is NIE in die korrekte volgorde NIE.

Herrangskik die stappe hieronder in die korrekte volgorde sodat jy hulle deur hulle webtuiste kan kontak. Skryf slegs die letters (a – d) in die korrekte volgorde in jou ANTWOORDEBOEK neer.

- (a) Tik die onderwerp van die e-pos en die boodskap in.
- (b) Gaan voort met 'n nuwe e-pos of keer terug na die tuisblad.
- (c) Klik op 'E-pos ons'.
- (d) Klik op 'Stuur' vir die e-pos om gestuur te word. (4)

8.2.2 Gee TWEE redes waarom dit voordelig vir 'n besigheid is om 'n webtuiste te hê. (2)
[10]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200