



# basic education

Department:  
Basic Education  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

**NASIONALE  
SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**TOERISME  
NOVEMBER 2019**

**PUNTE: 200**

**TYD: 3 uur**

**Hierdie vraestel bestaan uit 30 bladsye.**

**INSTRUKSIES EN INLIGTING**

Lees die instruksies aandagtig 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 op VRAAG 3.2 en 3.3 tot TWEE desimale plekke af.
5. Toon ALLE stappe van die berekeninge.
6. Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.
7. Gebruik die puntetoekenning van elke vraag as 'n riglyn vir die lengte van jou antwoord.
8. Skryf netjies en leesbaar.
9. Die tabel hieronder is 'n riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling in te deel.

<b>AFDELING</b>	<b>ONDERWERP</b>	<b>PUNTE</b>	<b>TYD (minute)</b>
A	Kortvrae	40	20
B	Kaartwerk en Toerbepanning; Buitelandse Valuta-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
	<b>TOTAAL</b>	<b>200</b>	<b>180</b>

**AFDELING A: KORTVRAE****VRAAG 1**

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommers (1.1.1 tot 1.1.20) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.1.21 D.

1.1.1 'n Gesin van vier, twee volwassenes en twee kinders, met 'n begroting van R1 000,00 vir vervoer, moet vanaf Durban na Kaapstad reis om 'n troue by te woon.

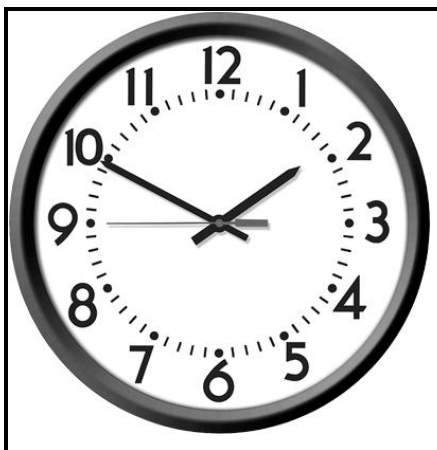
Die geskikste vorm van vervoer vir die gesin volgens hulle begroting:

- A Motorhuur
- B Toerskip
- C Vliegtuig
- D Trein

1.1.2 Die verskil tussen vlugvoosheid en vluguitputting:

- A Vlugvoosheid is wanneer die vliegtuig agter ander vliegtuie raak as gevolg van vertragings tydens opstyg, terwyl vluguitputting die vliegtuig se moegheid is, omdat dit 'n langafstandvlug is.
- B Vluguitputting is die disoriëntasie van passasiers na 'n langafstandvlug oor baie tydsones, terwyl vlugvoosheid fisiese moegheid is wat ondervind word na 'n langafstandvlug oor 'n paar of geen tydsones.
- C Vlugvoosheid word veroorsaak wanneer passasiers nie genoeg oefen tydens die vlug nie, terwyl vluguitputting veroorsaak word wanneer passasiers tydens die vlug te veel gaskoeldrank drink.
- D Vlugvoosheid is die disoriëntasie van passasiers na 'n langafstandvlug oor baie tydsones, terwyl vluguitputting fisiese moegheid is wat ondervind word na 'n langafstandvlug oor 'n paar of geen tydsones.

- 1.1.3 Die tyd wat in die prent hieronder aangedui word, herskryf volgens die 24-uur-skryfwyse, is ...



- A 14h50.  
B 14:10 nm.  
C 13:50.  
D 13:10.
- 1.1.4 'n Tipe bemakingstrategie wat tydens vertonings en konserte gebruik word waar die gehoor hulle ervarings opneem en dit met hulle vriende op sosialemedia-platforms deel:
- A Digitale advertensies  
B Gedruktemedia-advertensies  
C Persoonlike advertensies  
D Reklamebord-advertensies
- 1.1.5 Hierdie instruksie is deel van die brandbeveiligingontruimingsprosedure wat in 'n meerverdiepinghotel vertoon word:
- A Ontruim deur slegs die hysbakke te gebruik.  
B Ontruim deur slegs die trappe te gebruik.  
C Maak al jou besittings bymekaar.  
D Kom by die ontvangstoonbank bymekaar.
- 1.1.6 Die tradisionele aktiwiteit wat deel is van die Spaanse geskiedenis en kultuur:
- A Stiergevegte  
B Gevegskuns  
C Skopboks  
D Stoei
- 1.1.7 Word as die heiligste stad in die Islamitiese godsdiens beskou:
- A Istanbul  
B Tehran  
C Mekka  
D Lagos

1.1.8 'n Simbool van verdeling tussen Oos- en Wes-Duitsland tydens die Koue Oorlog:

- A Klaagmuur
- B Berlynse Muur
- C Viëtnamese Muur
- D Westerse Muur

1.1.9 'n Faktor wat tot die sukses van 'n SANParke-natuurreservaat bydra:

- A Geteëldes paadjies by die besienswaardigheid
- B Onvoorspelbare weerpatrone
- C Akkreditasie deur Avis-motorverhuurmaatskappy
- D Brosjures wat oor die besienswaardigheid beskikbaar is

1.1.10 Die biodiversiteit-warmkol ('hotspot') met die hoogste konsentrasie plantspesies ter wêreld:

- A ǀKhomani Kulturele Landskap
- B Kaapse Blommeryk
- C Mapungubwe Kulturele Landskap
- D Robbeneiland

1.1.11 Een van die reëls in die gedragskode wat bemanningslede op 'n toerskip moet nakom:

- A Mag tydens veiligheidsoefeninge afwesig wees.
- B Gaste word in die bemanningslid-areas toegelaat.
- C Mag weier om bloedalkoholinhoud te laat toets.
- D Bemanningslede moet te alle tye betyds wees.

1.1.12 Om te verseker dat die item in die prent hieronder tot die identiteit van 'n luukse gastehuis bydra, moet die ...



- A woord 'Seep' verwyder word.
- B verpakking 'n unieke handelsmerk op hê.
- C inhoud deur ander gaste hergebruik word.
- D toeriste hulle eie koekies seep bring.

1.1.13 'n Toename in toeriste-aankomste wat verkeersopeenhopings veroorsaak, is 'n teken van ...

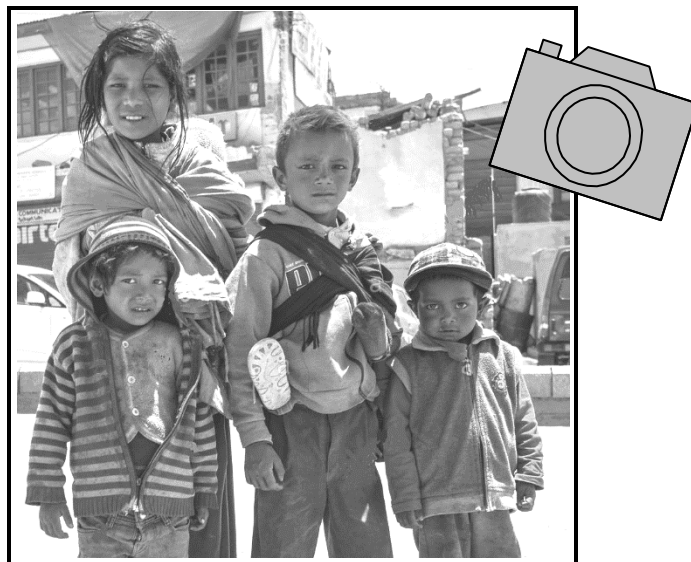
- A verantwoordelike toeristegedrag.
- B goeie toerisme-infrastruktuur.
- C massatoerisme.
- D ekotoerisme.

1.1.14 Vir goeie omgewingsbestuurpraktyke in 'n natuurreservaat moet die park se werknemers alle ... verwyder.

- A uitheemse plante
- B inheemse flora
- C plaaslike wildlewe
- D vulkaniese rotse

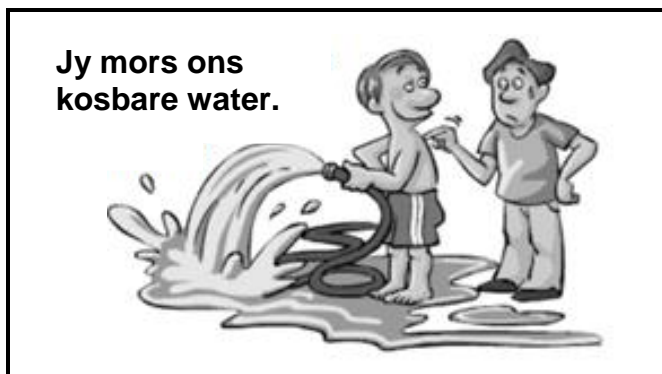
1.1.15 Sommige toeriste buit plaaslike inwoners gedurende hulle besoeke uit, ten spyte daarvan dat hulle beweer dat hulle verantwoordelike toeriste is.

'n Riglyn vir 'n verantwoordelike toeris wat foto's van die plaaslike mense neem:



- A Publiseer foto's van die plaaslike inwoners in koerante om die aandag op hulle moeilike omstandighede te vestig.
- B Vra die plaaslike inwoners se toestemming voordat foto's van hulle geneem word.
- C Neem beskermde kulturele items in plaas van foto's as aandenkings.
- D Neem slegs van kinders foto's, veral dié wat lyk asof hulle straatkinders is.

- 1.1.16 Kaapstad het gedurende die waterkrisis in 2018 amper 'Dag Zero' in die gesig gestaar. Dit het tot gevolg gehad dat ...

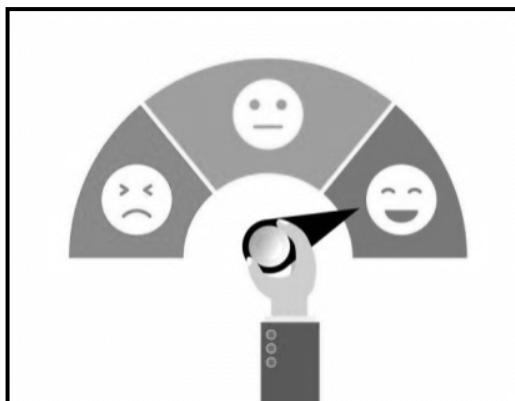


- A daar 'n betekenisvolle toename in besoekersgetalle na Kaapstad was.  
B toeriste meer gebad as gestort het om water te bespaar.  
C 'n groot gebeurtenis wat vir Kaapstad beplan was, gekanselleer is.  
D die owerhede die verkoop van gebottelde water verbied het.
- 1.1.17 Die wêreldgebeurtenis wat in 2016 in Rio de Janeiro plaasgevind het, gaan weer in ... plaasvind.



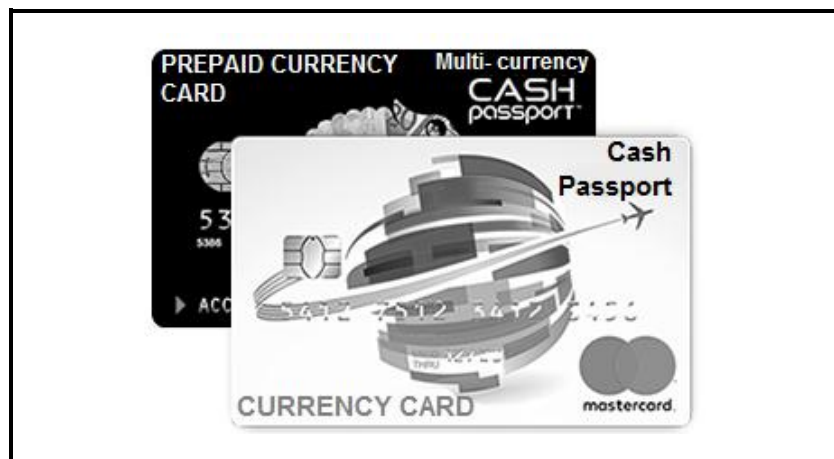
- A 2019.  
B 2020.  
C 2021.  
D 2022.
- 1.1.18 Die skietery in 2019 by 'n moskee in Christchurch in Nieu-Seeland kan as 'n ... beskou word.
- A ongeluk  
B selfmoordbomaanval  
C terreuraanval  
D protesoptrede

1.1.19 Die visuele beeld hieronder word met kliënte-... verbind.



- A ervarings
- B behoeftes
- C voorkeure
- D profiele

1.1.20 Die rede waarom toeriste die kaart hieronder gebruik wanneer hulle internasionaal reis:



- A Die kaart is vooraf gelaai met die wisselkoers van die dag waarop dit gekoop is en kan nie fluktrueer (skommel) nie.
- B Die kaart word deur straatverkopers aanvaar omdat hulle kontantransaksies verkies.
- C Die toeris moet ses weke wag dat die geldeenheid op die kaart vervang word wanneer dit gesteel is.
- D Die kaart kan met een geldeenheid gelaai word en sal slegs in een land werk.

(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 vraagnommers (1.2.1 tot 1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.2.6 bankaankoopkoers.

Wimbledon; COP25; Tour de France; Olimpiese Spele; G7-beraad; Comrades-marathon; FIFA Wêreldbeker-toernooi
---

- 1.2.1 'n Fietswedren wat sportgeesdriftiges vanoor die wêreld lok
- 1.2.2 'n Jaarlikse tennistoernooi
- 1.2.3 'n Jaarlikse byeenkoms van lande om klimaatsverandering te bespreek
- 1.2.4 Die 45<sup>ste</sup> byeenkoms van staatshoofde gehou in Augustus 2019 in Biarritz, Frankryk
- 1.2.5 'n Jaarlikse sportgebeurtenis wat in KwaZulu-Natal gehou word (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 vraagnommers (1.3.1 tot 1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.3.6 paspoort.
- 1.3.1 Tuberkulose is 'n siekte wat (lugoordraagbaar/wateroordraagbaar) is, waarvan toeriste bewus gemaak moet word wanneer hulle in hoërisiko-areas reis.
- 1.3.2 Passasiers wat die doeane-area op 'n internasionale lughawe binnegaan, moet beperkte goedere in hulle besit (konfiskeer/verklaar).
- 1.3.3 Suid-Afrikaners wat in Desember na bestemmings in die Noordelike Halfrond reis, moet (somers-/winters-)klere inpak.
- 1.3.4 In Nederland lok die (windmeule/gondolas) daaglik besoekers.
- 1.3.5 'n Geldeenheidswisselkoersblad bevat bedrae wat die (kode/waarde) van ander geldeenhede met betrekking tot die plaaslike geldeenheid aandui. (5 x 1) (5)

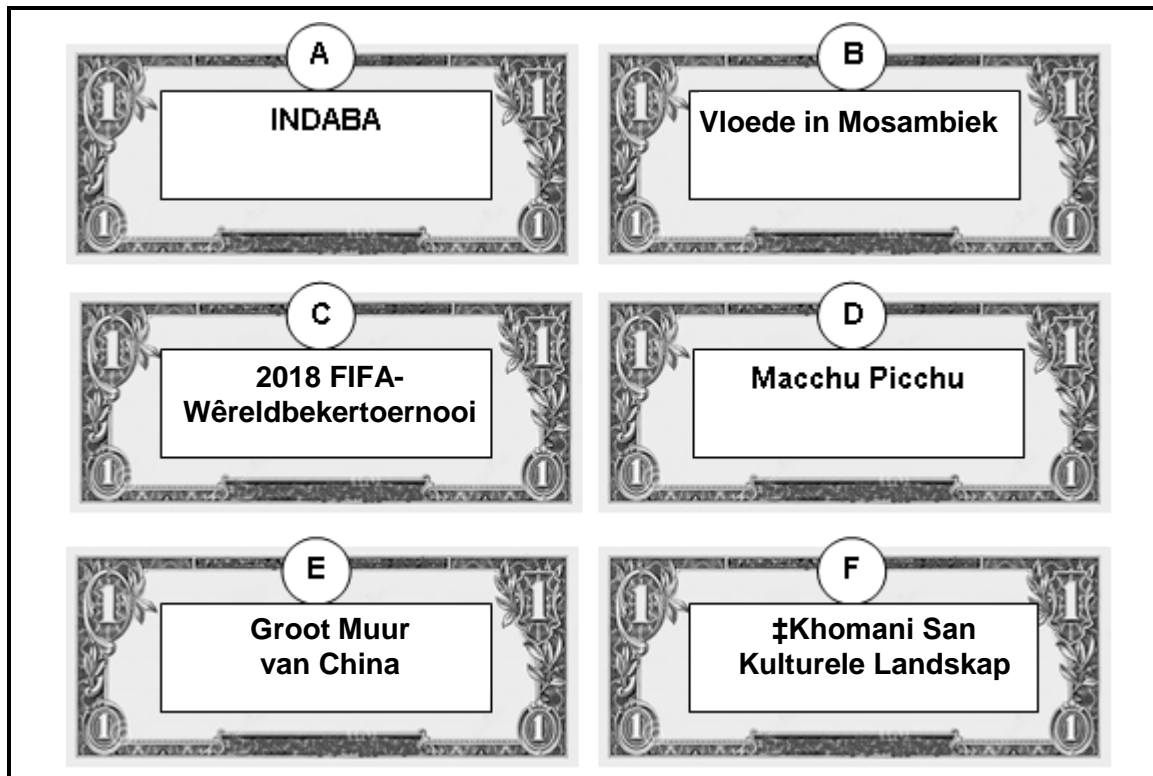
- 1.4 Kies die term uit KOLOM B wat by die professionele beeld van bemanning op 'n toerskip in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommers (1.4.1 tot 1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.4.6 G.

KOLOM A		KOLOM B	
1.4.1	Voorkantoorpersoneel moet seker maak dat hulle naels goed versorg is.	A	persoonlike higiëne
		B	sosiale vaardighede
1.4.2	Daar word van 'n gasvrou by die kaptein se banket (formele aandete) verwag om formele aandrag te dra.	C	kommunikasievaardighede
		D	toonaangewend
		E	versorging ('grooming')
1.4.3	Daar word van die afrigters in die gimnasium verwag om gereeld te stort om vars te bly.	F	kleredragkode
1.4.4	Die vermaaklikheidsbemanning moet 'n glimlag op die passasiers se gesigte plaas.		
1.4.5	Die eerste offisier maak 'n aankondiging oor die interkomstelsel om passasiers oor veiligheidsregulasies in te lig.		

(5 x 1)

(5)

- 1.5 Identifiseer die volgende gebeurtenis/ikoon/Wêrelderfenisterrein wat by die finansiële impak pas wat hieronder beskryf word. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommers (1.5.1 tot 1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.5.6 G.



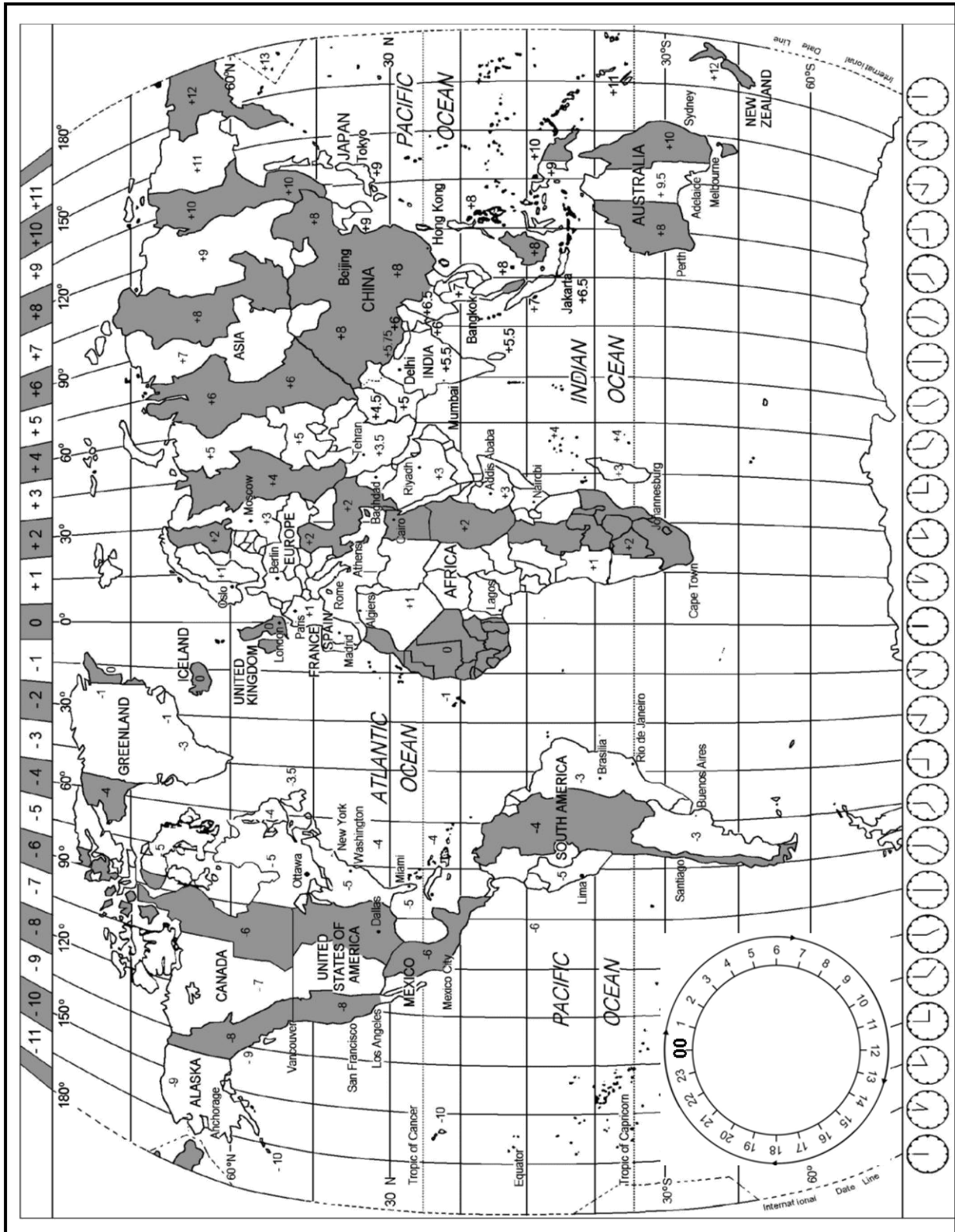
- 1.5.1 Toegangskartjies van US\$20 per toeris verdien US\$6 miljoen per jaar vir Peru.
- 1.5.2 US\$14,5 miljard is tot die BBP van Brasilië bygedra toe hierdie gebeurtenis aangebied is.
- 1.5.3 50% van die wins van 'n nuwe ruskamp in die Kgalagadi Oorgrenspark sal na die plaaslike gemeenskap gaan.
- 1.5.4 Durban, die gasheerstad, het ongeveer R60 miljoen in direkte inkomste ontvang deur hierdie gebeurtenis aan te bied.
- 1.5.5 Verlies aan inkomste by die Indiese Oseaan-kusbestemmings is deur Sikloon Idai veroorsaak. (5 x 1) (5)

**TOTAAL AFDELING A: 40**

### AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSEVALUTA- VERHANDELING

#### VRAAG 2

Bestudeer die Wêreldtydsonekaart hieronder wat vir VRAAG 2.2 gebruik gaan word.



2.1 Lees die inligting om die vrae wat volg, te beantwoord.

Brandon is 'n fotojoernalis vir 'n reistydskrif. Hy moet dikwels vir sy werk reis. Brandon moet vir vier dae Duitsland toe reis en sy maatskappy het vir hom vir die duur van sy besigheidsreis 'n keuse tussen Airbnb of 'n multigegradeerde hotel gegee. Sy maatskappy het ingestem dat hy sy tyd in Duitsland met twee dae vir 'n vakansie kan verleng, waarvoor hy self sal betaal. Hy sal Uber as vervoermiddel gebruik.

<p><b>'Blesier'-toerisme</b> 'n Groeiende neiging by besigheidsreise waar besigheidsreisigers werk en plesier tydens een reis kombineer deur die besigheidsreis te verleng om die bestemming te verken. Hulle neem soms hul gesin of 'n reisgenoot saam. Die plesierdeel van die reis word gewoonlik deur hulself en nie deur die maatskappy betaal nie.</p>		<p><b>Airbnb</b> 'n Aanlyn akkommodasieplatform (besprekingswebtuiste) wat huis-eienaars wat hulle huise wil verhuur, verbind met mense wat na akkommodasie op soek is.</p> <p><b>Vir reisigers:</b> Reisigers soek na en bespreek akkommodasie aanlyn deur die Airbnb-toep ('-app') te gebruik.</p>
	<p><b>Uber</b> 'n Slimfoontoep ('-app') wat toeriste in staat stel om die dienste van privaat motoreienaars te huur.</p> <p><b>Vir reisigers:</b> Uber is 'n gerieflike, goedkoop en veilige taxi-diens. Met die druk van 'n knoppie op enige slimfoon kom laai die naaste bestuurder 'n kliënt binne minute op en vervoer hom/haar na sy/haar bestemming.</p>	<p><b>MULTIGEGRADERDE HOTEL</b></p> <p>★★★★★ → ★★★★★ → ★★★★★ → ★★★★★ →</p>  <p><b>Multigegradeerde hotel</b> Die jongste neiging by hotelle is om multigegradeerde vloere te hê. Hierdie soort akkommodasie is gewild onder besigheidstoeriste as gevolg van die beskikbaarheid en toeganklikheid van die jongste tegnologie.</p>

[Bron: [www.stfalcon.com](http://www.stfalcon.com)]

2.1.1 Gee EEN rede waarom Brandon 'n blesier-toeris is. (2)

2.1.2 (a) Verwys na die inligting oor akkommodasie hierbo en gee EEN rede waarom Brandon die multigegradeerde tipe akkommodasie vir die besigheidsdeel van sy reis verkies het. (2)

(b) Brandon se maatskappy het vir hom op die 5-ster-vlak van die hotel bespreek. Brandon kan ongelukkig nie bekostig om op dieselfde vloer aan te bly vir die vakansiegedeelte van sy reis nie, en hy wil nie na ander akkommodasie in die omgewing skuif nie.

Stel EEN manier voor waarop Brandon sy akkommodasie-probleem volgens sy begroting kan oplos. (2)

2.1.3 Brandon moet vir 'n Schengen-werksvisum vir sy reis na Duitsland aansoek doen.

(a) Gee EEN rede waarom Brandon vir sy reis vir 'n werksvisum en nie 'n vakansievisum nie moet aansoek doen. (2)

(b) Noem EEN dokument van sy werkplek wat Brandon aan sy visumaansoekvorm moet heg. (2)

2.1.4 Verwys na die prentjie hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

### **NUWE REISIGERNEIGING: AANGEPASTE REALITEIT (AR)**

#### **Aangepaste realiteit ('Augmented reality'/AR)**

'n Nuwe tegnologie wat 'n toeris in staat stel om toegang te kry tot inligting oor fasiliteite wat in reële tyd ('real time') (onmiddellik) in die omgewing beskikbaar is.

Aangepaste realiteit word moontlik gemaak deur die gebruik van die internet, 'n slimfoon en 'n toep ('app') wat die toeris in staat stel om toegang tot inligting te verky.

Brandon het 'n aangepaste-realiteit-toep op sy slimfoon afgelaai om aangepaste realiteit te gebruik.

#### **AANGEPASTE REALITEIT IN WERKING**



[Bron: [www.guytech.com](http://www.guytech.com)]

(a) Identifiseer in die prent hierbo EEN finansiële diens waartoe Brandon deur die aangepaste-realiteit-toep toegang kan kry. (2)

(b) Noem EEN voordeel vir Brandon van die gebruik van die aangepaste-realiteit-toep gedurende sy reis. (2)

- 2.1.5 Indien Brandon verkies om NIE Uber te gebruik NIE, noem die dokument wat hy sou benodig as hy in Duitsland sou bestuur. (2)
- 2.1.6 Verwys na die prentjie en inligting hieronder en beantwoord die vraag wat volg.

**WAT IS DIE 'INTERNET VAN DINGE'  
( 'INTERNET OF THINGS' ('IoT'))?**

Die Internet van Dinge sluit alles in wat aan die internet gekoppel is. Die term word gebruik om te verwys na aparate, toestelle en ander 'dinge' wat aan die internet koppel, data stuur en ontvang.

Hierdie aparate, toestelle en ander 'dinge' is in staat om met mekaar te 'praat' of in wisselwerking met mekaar te wees. Die tegnologie laat aparate toe om oor 'n afstand beheer of gemonitor te word. 'n Voorbeeld hiervan is 'n lugdiens wat die jongste inligting oor vlugte aan passasiers oordra.

[Bron: [www.revfine.com](http://www.revfine.com)]

Bespreek in 'n paragraaf DRIE maniere waarop Brandon die Internet van Dinge ('Internet of Things' ('IoT')) sal gebruik om aan sy behoeftes as 'n blesiertoeeris te voldoen. (3 x 2) (6)

2.2 Bestudeer die tekenprent en teks hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

**MANDISA EN BONGWA SE REISPLANNE**

**Raam 1**

Mandisa, ek vertrek om 05:00 op 7 Oktober vanaf Bangkok na Beijing. My vlug is 5 ure lank.

**Raam 2**

Wel Bongwa, ek gaan in die somer Londen toe. Ek vertrek om 20:00 op 21 Oktober vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe. My vlug is 11 ure lank.

**Raam 3**

Londen pas gedurende jou besoek DBT toe!!! Wat is gedurende hierdie tyd die tydverskil tussen Suid-Afrika en Londen?

[Eie bron. Illustrasies deur Nehum Pillay.]

- 2.2.1 Bereken die tyd en datum waarop Bongwa in Beijing sal aankom. (6)
- 2.2.2 Bereken die tyd en datum waarop Mandisa in Londen sal aankom. (8)
- 2.2.3 (a) Gee die antwoord op Bongwa se vraag in RAAM 3. (1)
- (b) Gee EEN rede vir jou antwoord op VRAAG 2.2.3(a). (2)

**[39]**



**VRAAG 3**

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

Mev. Fortuin gaan op haar eerste Europese toer en sy gaan 'n besoek aan haar maatskappy se kantoor in Brussel insluit. Sy gaan na 'n buitelandsevaluta-verhandelingskantoor om inligting oor forex te kry.

<b>BUITELANDSEVALUTAKOERSE</b>			
<b>Rand per buitelandse geldeenheid</b>			
<b>Geldeenheid</b>	<b>Kode</b>	<b>Bankverkoopkoers</b>	<b>Bankaankoopkoers</b>
EURO	EUR	16.65	15.72






- 3.1 Verduidelik aan mev. Fortuin waarom banke en buitelandsevaluta-verhandelingskantore 'n BAK en 'n BVK gebruik. (2)
- 3.2 Mev. Fortuin gaan €500 in kontant saamneem en €1 250 op haar kredietkaart vir die Europese toer laai.
- 3.2.1 Bereken hoeveel sy in rand sal betaal om €500 te ontvang.  
**LET WEL:** Rond jou antwoord tot TWEE desimale plekke af. (3)
- 3.2.2 Bereken hoeveel sy in rand vir €1 250 sal moet betaal.  
**LET WEL:** Rond jou antwoord tot TWEE desimale plekke af. (3)
- 3.3 Met mev. Fortuin se terugkeer na Suid-Afrika het sy 'n €5 000-geskenkbewys van haar kantoovriende in Brussel by haar.  
Bereken hoeveel sy in rand sal ontvang.  
**LET WEL:** Rond jou antwoord tot TWEE desimale plekke af. (3)
- [11]**
- TOTAAL AFDELING B: 50**

**AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENIS-TOERISME; BEMARKING**

**VRAAG 4**

4.1 Grant en Amy het pas van 'n wêreldtoer teruggekeer. Hieronder is die posseëls van die lande wat hulle besoek het.

Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

<b>POSSEËLS VAN GRANT EN AMY SE AVONTURE</b>	
<b>A</b>	<b>B</b>
	
<b>C</b>	<b>D</b>
	
<b>E</b>	
	

[Bron: [www.collection.com](http://www.collection.com)]

- 4.1.1 Identifiseer die ikone (**A–E**) en die lande wat die paartjie gedurende hulle vakansie besoek het.  
Skryf slegs die naam van die ikoon en die land langs die letters (A tot E) in die ANTWOORDEBOEK neer. (10)
- 4.1.2 (a) Noem EEN eienskap wat ikoon **B** wêreldberoemd maak. (2)  
(b) Verduidelik waarom ikoon **E** oorspronklik gebou is. (2)
- 4.1.3 Die paartjie is in kennis gestel dat wanneer hulle ikoon **D** besoek, hulle ook 'n ander besienswaardigheid in hierdie land kan besoek.  
(a) Noem die besienswaardigheid wat algemeen as die speelplek van die rykes en bekendes bekendstaan. (2)  
(b) Noem EEN gewilde wateraktiwiteit waaraan hulle by die besienswaardigheid in VRAAG 4.1.3(a) kan deelneem. (2)
- 4.2 Lees die gevallestudie hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

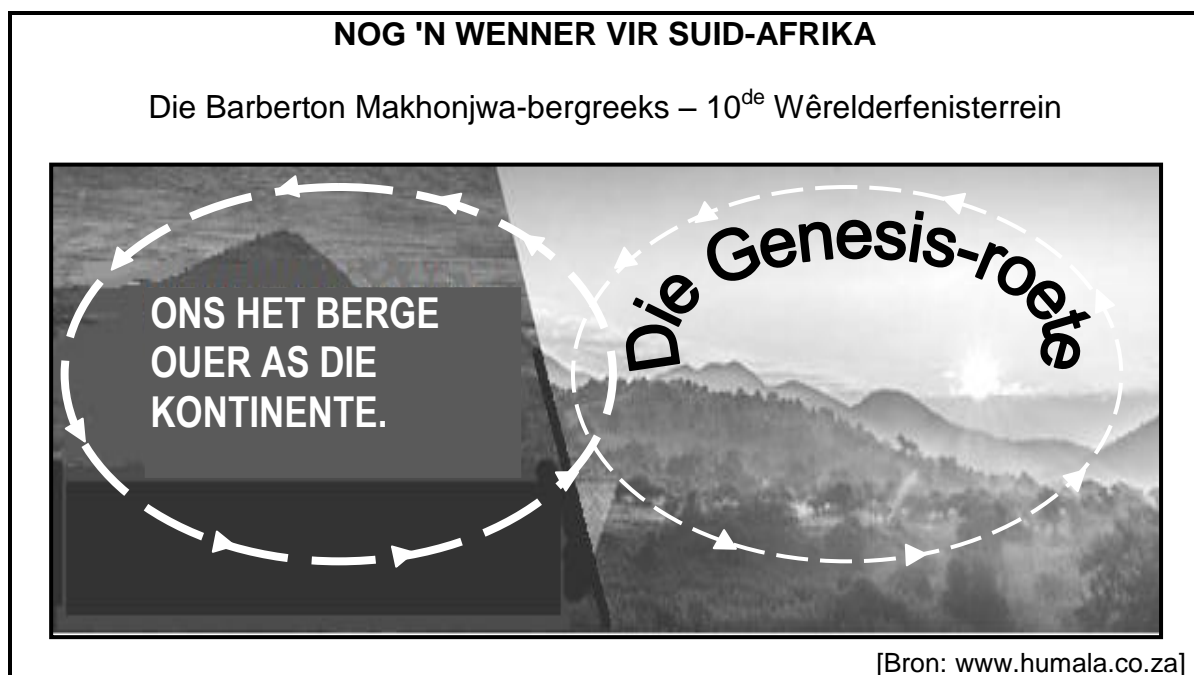
<b>GEHEIM VAN DIE DRYWENDE MARKTE</b>	
	<p>Die drywende markte is bekend vir hulle kleurvolle handelaars wat produkte aan kopers al langs die beknopte rivierkanale verkoop. Die markte is al jare lank die middelpunt vir handel dryf en sosialisering.</p> <p>Baie plaaslike inwoners is egter bekommerd oor die voortgesette bestaan van die drywende markte. Een van die bydraende faktore is die jonger geslag wat verkies om eerder in 'n meer formele omgewing te werk as om 'n tradisionele landbouleefstyl te volg.</p>
<p>Die plaaslike inwoners verkies ook om landvervoer, weg van die rivierkanale af, te gebruik.</p> <p>Die Thaise regering wil die drywende markte bewaar (in stand hou) en daarmee volhou.</p> <p style="text-align: right;">[Aangepas uit <a href="http://www.wondersoftheworld.co.za">www.wonders of the world.co.za</a>]</p>	

- 4.2.1 Verduidelik EEN rede waarom die drywende markte 'n unieke inkopie-ervaring aan toeriste bied. (2)
- 4.2.2 Bespreek EEN manier waarop landvervoer 'n negatiewe uitwerking op die drywende markte het. (2)
- 4.2.3 Stel TWEE redes voor waarom die Thaise regering met die drywende markte wil volhou. (4)

**[26]**

**VRAAG 5**

Verwys na die prentjie hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



5.1 Identifiseer die provinsie waar die 10<sup>de</sup> Wêrelderfenisterrein geleë is. (2)

5.2 Bespreek TWEE redes waarom toeriste aangemoedig word om die Genesis-roete te volg wanneer hulle die Barberton Makhonjwa-bergreeks-Wêrelderfenisterrein besoek. (4)

5.3 Die kitsvloede in Februarie 2019 het groot padsluitings tussen Badplaas en Barberton tot gevolg gehad. Die swak toestand van paaie as gevolg van vloede het 'n afname in toerisme in hierdie provinsie tot gevolg gehad.

Verduidelik hoe die swak toestand van paaie 'n negatiewe invloed op besoekergetalle op die Genesis-roete kan hê.

(4)  
**[10]**

**VRAAG 6**

Verwys na die voorbeeld van die akkommodasiefaktuur hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



**Redcliff Manor**  
Bennetweg 131  
Foon: 031 293 1030  
Faks: 031 293 0123  
E-pos: redcliffm@change.co.za

**FAKTUUR**

Datum: 1 Mei 2019  
Faktuur nr. 23569

---

Gas

Posbus 2546  
Johannesburg  
E-pos: bertb@hithe.co.za

Gaste	Beskrywing	Kamer tipe	Nagte	Totaal
1	Akkommodasie	Enkel	1	R1 000,00
	Vraag 6.1	???		R10,00

*Dankie dat u by ons tuisgegaan het*

Sub-totaal	R1 010,00
15% BTW	R151,50
<b>Totaal</b>	<b>R1 161,50</b>
<b>Totaal</b>	<b>R1 161,50</b>
<b>Betaal</b>	<b>R1 161,50</b>

- 6.1 Mnr. Brand het navraag gedoen oor die bedrag van R10 wat by sy akkommodasiefaktuur gevoeg is.
 

Verduidelik aan mnr. Brand die rede vir die bykomende R10 op sy faktuur. (2)
- 6.2 Die ontvangsdame het mnr. Brand ingelig dat die geld nie deur die hotel gebruik word nie, maar aan SAToerisme gegee word.
 

Verduidelik aan mnr. Brand die DRIE stappe wat gevolg word om die geld by SAToerisme te kry. (6)
- 6.3 Verduidelik hoe geld wat by gaste soos mnr. Brand verhaal word, gebruik sal word om ELK van die volgende drie kernfunksies van SAToerisme te ondersteun:
  - 6.3.1 Internasionale bemaking van Suid-Afrika as 'n voorkeur-toerismebestemming (2)
  - 6.3.2 Instandhouding en verbetering van die standaard van fasiliteite en dienste vir toeriste (2)
  - 6.3.3 Koördinering van die bemakingsaktiwiteite van rolspelers in die bedryf (2)

[14]

**TOTAAL AFDELING C: 50**

**AFDELING D : TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME****VRAAG 7**

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

<b>IS ONS WARM OF NIE?</b>	
<p>Die fisiese voorkoms van 'n onderneming dra tot 'n professionele beeld by.</p> <p>Die prentjies hieronder toon die kamersleutels wat deur elke hotel aan hulle gaste gegee word wanneer hulle inteken.</p>	
<p><b>HOTEL A: SUNSET HOTEL</b></p> 	<p><b>HOTEL B: DAWN HOTEL</b></p> 

- 7.1.1 (a) Identifiseer in die prentjies hierbo die hotel wat aan sy professionele beeld waarde heg. (2)
- (b) Gee EEN rede vir jou antwoord op VRAAG 7.1.1(a). (2)
- 7.1.2 Buiten kamersleutels, beveel EEN manier aan waarop die professionele beeld van hotelkamers verbeter kan word. (2)

- 7.2 Bestudeer die uittreksel van die kernpligte van 'n motorverhuuragent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

**KERNPLIGTE – MOTORVERHUURAGENT**

<p style="text-align: center;"><b>KERNPLIG A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontvang telefoon-oproepe en hanteer kliëntekwessies of stuur boodskappe direk aan toepaslike personeel.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>KERNPLIG B</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gee aandag aan oproepe en ondersteun kliënte doeltreffend.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>KERNPLIG C</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikeer met kliënte wat in die ry staan om hulle te verseker dat hulle so gou as moontlik gehelp sal word.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>KERNPLIG D</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lê die korrekte inligting vas, verskaf die koerse en voorwaardes van die ooreenkoms en gee die vereiste magtiging.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>KERNPLIG E</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifieer die akkuraatheid van die inligting op die huurkontrak.</li> <li>• Verskaf inligting oor die verskillende produk-aanbiedings beskikbaar.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>KERNPLIG F</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hou die werkplek skoon en sonder rommel.</li> </ul>

[Aangepas uit [www.indeed.co.za](http://www.indeed.co.za)]

- 7.2.1 (a) Benoem die dokument wat die kernpligte van 'n persoon wat by 'n motorverhuuragentskap werk, aandui. (2)
- (b) Verduidelik EEN rede waarom die werknemer die kernpligte, in die dokument in VRAAG 7.2.1(a) gespesifiseer, moet uitvoer. (2)

7.2.2 'n Kliënt het regsaksie teen 'n motorverhuuragent ingestel omdat die agent nie die bepalings en voorwaardes van die huurkontrak verduidelik het nie. 'n Tugverhoor gaan binne die maatskappy gehou word om vas te stel of die verhuuragent skuldig is of nie.

- (a) Buiten die dokument wat in VRAAG 7.2.1(a) genoem is, stel EEN ander dokument voor waarna tydens die tugverhoor verwys sal word. (2)
- (b) Verwys na die kernpligte van 'n motorverhuuragent en identifiseer TWEE stelde kernpligte in die uittreksel waarna tydens die interne tugverhoor verwys sal word.

Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer neer, bv. G.

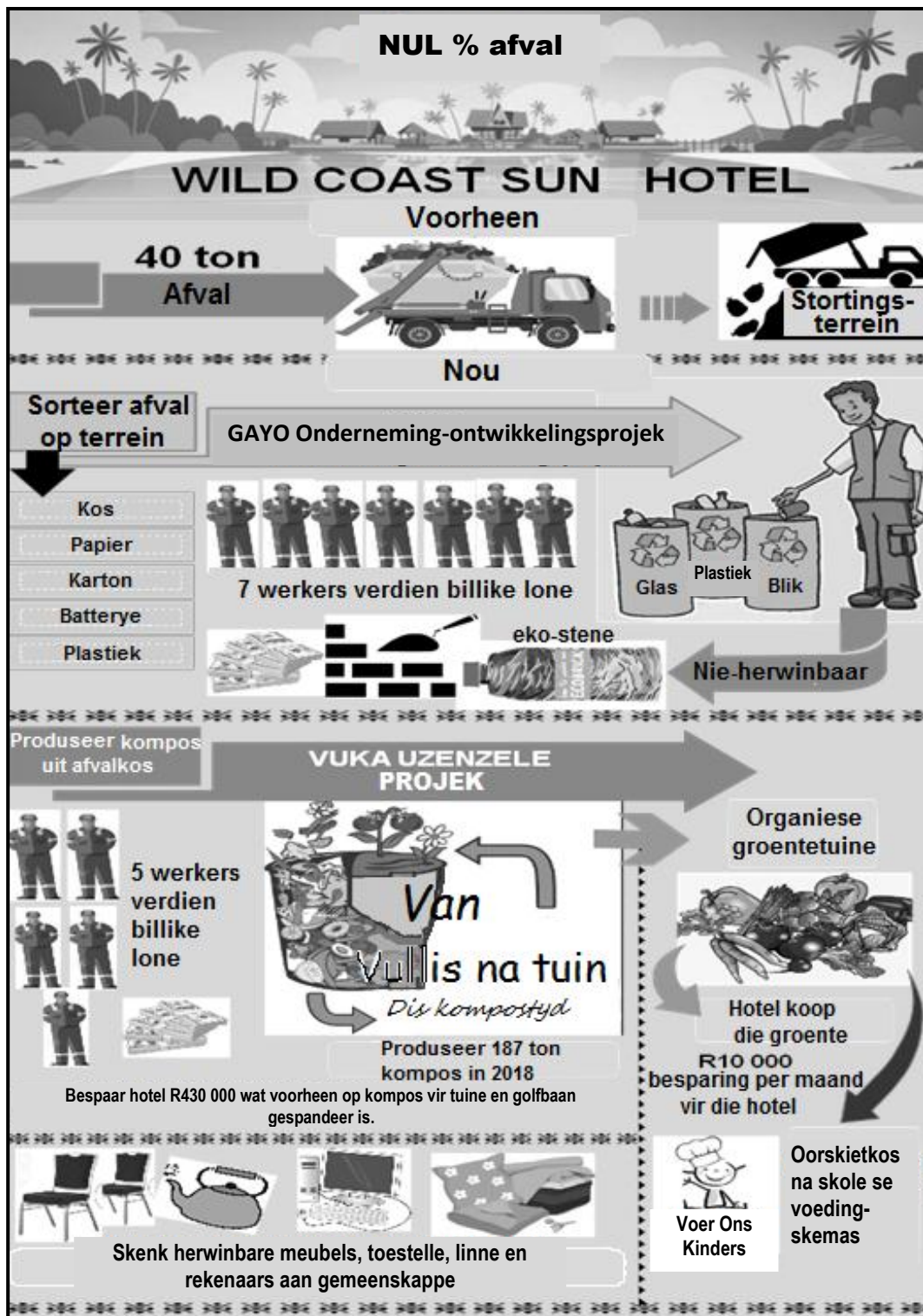
(4)  
[16]



**VRAAG 8**

Bestudeer die inligtingsgrafika 'Toekenning vir Nul % Afval' hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Die Wild Coast Sun-oord het in 2019 die eerste Nul % Afval-toekenning vanaf die Groen Bouraad van Suid-Afrika (GBRSA) ontvang.



[Aangepas uit [www.engineeringnews.co.za](http://www.engineeringnews.co.za)]



- 8.1 Noem EEN verandering in hulle omgewingsbeleid wat daartoe gelei het dat die Wild Coast Sun in 2019 'n toekenning ontvang het. (2)
- 8.2 Bespreek EEN ekonomiese voordeel van die Vuka Uzenzele Projek vir die:
- 8.2.1 Wild Coast Sun-oord (2)
- 8.2.2 Gemeenskap rondom die Wild Coast Sun (2)
- 8.3 Identifiseer EEN niefinansiële korporatiewe maatskaplike beleggings(KMB)-inisiatief van die oord in die inligtingsgrafika. (2)
- 8.4 Die Vuka Uzenzele Projek voldoen aan die kriteria van volhoubaarheid volgens een van die beginsels van FTT.
- Bespreek DRIE maniere waarop hulle projek 'Vanaf afvalkos na organiese groentetuine na die restaurant' die beginsel van volhoubaarheid aanpak. (6)
- [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.

<b>2018 – 'N RAMPSPOEDIGE JAAR VIR INDONESIË</b>	
<p>Indonesië is in die Stille Oseaan se Ring van Vuur geleë waar 90% van aardbewings plaasvind. Die streek ervaar ook dikwels vulkaniese aktiwiteit, tsoenami's en grondverskuiwings. Die grootste tsoenami in 2018 het meer as 2 000 lewens op die eiland Sulawesi geëis.</p>	
<p><b>Grondverskuiwings en oorstromings</b> 22 Februarie</p>	<p><b>Aardbewings</b> 29 Julie, 18 Augustus, 28 September, 1 Oktober</p>
 <p style="text-align: center;">Jakarta</p>	 <p style="text-align: center;">Lombok en Sulawesi</p>
<p><b>Tornado</b> 6 Desember</p>	<p><b>Tsoenami</b> 24 Desember</p>
 <p style="text-align: center;">Wes-Java</p>	 <p style="text-align: center;">Sunda Strait</p>

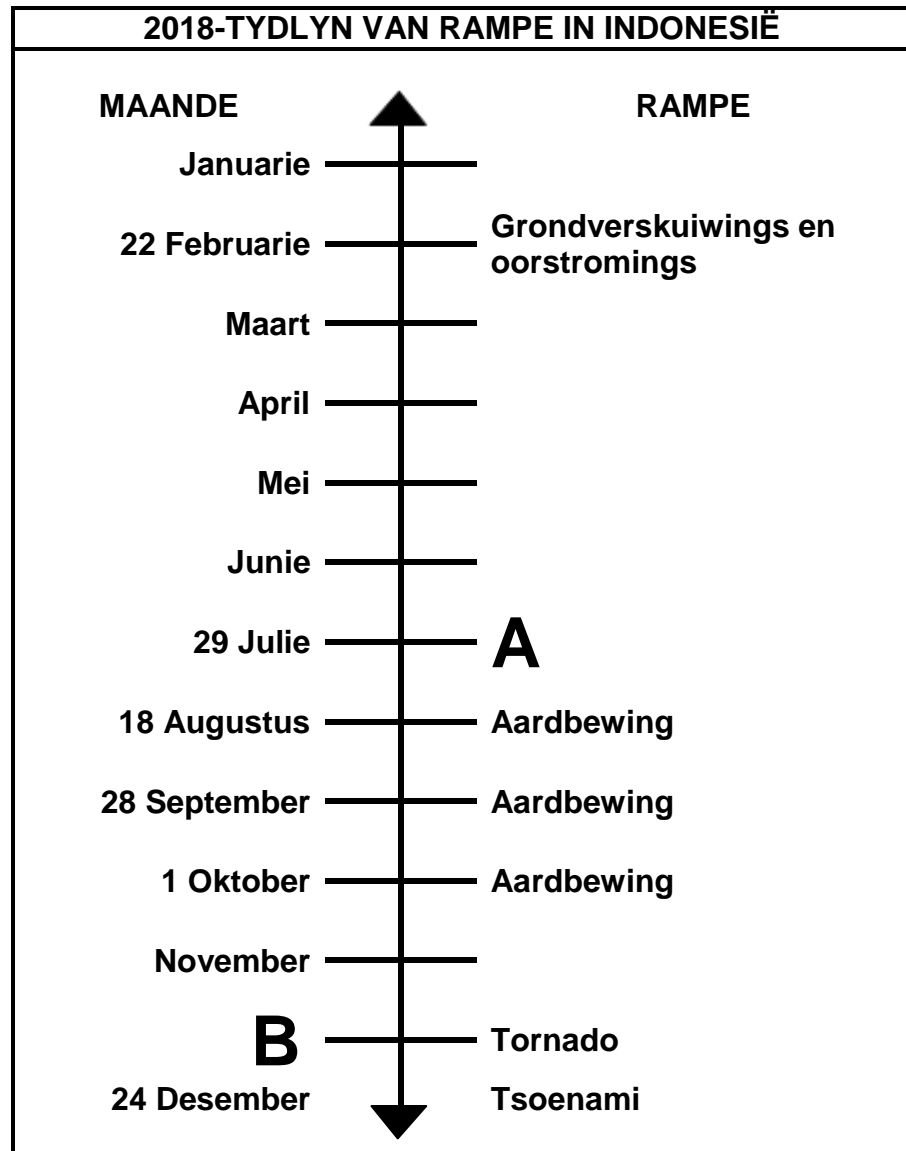
[Aangepas uit [www.abc.net.au](http://www.abc.net.au)]

9.1.1 Voltooi die sin:

Indonesië het vele onvoorsiene ... rampe soos grondverskuiwings, oorstromings, aardbewings, tornado's en tsoenami's beleef.

(2)

- 9.1.2 (a) Voltooi die tydlyn van die rampe in 2018 deur ontbrekende inligting **A** en **B** in te vul. Skryf slegs die antwoord langs die letter neer, bv. C – vulkaniese uitbarsting.



(2)

- (b) Indonesië is baie afhanklik van hulle toerismebedryf as 'n bron van inkomste.

Verwys na die prentjies en die tydlyn hierbo en bespreek DRIE invloede van hierdie gebeure op die toerismebedryf van Indonesië.

(6)

## 9.2 Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

**BETAAL ENIGE IEMAND IN ENIGE GELDEENHEID**

*Shyft* is 'n aflaaibare toep ('app') wat gebruik word om buitelandsevaluta-transaksies op mobiele toestelle te doen. Die toep stel gebruikers in staat om betalings aan enige iemand, enige plek in die wêreld te maak.

Maak internasionale betalings. Voeg slegs 'n begunstigde (ontvanger) by, sleutel sy/haar besonderhede in, die bedrag en voeg 'n verwysing by.

Skep verskeie virtuele\* kaarte in enige geldeenheid om aanlyn vir enige doel te bestee.

Vul jou virtuele kaart enige tyd aan ('top up').



Kyk na saldo's, huidige wisselkoerse en koop buitelandse valuta.



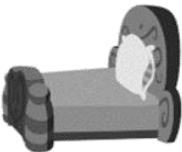

Kry werkliketyd('real-time')-koerse en wissel tussen rand, VS-dollar, Britse pond, euro en die Australiese dollar met die druk van 'n knoppie.

\***Virtuele:** iets wat slegs elektronies op 'n elektroniese toestel bestaan en slegs elektronies gebruik kan word

[Aangepas uit [www.getshyft.co.za](http://www.getshyft.co.za)]

- 9.2.1 Verduidelik TWEE maniere waarop hierdie toep betalings geriefliker maak wanneer internasionaal gereis word. (4)
- 9.2.2 Gee EEN rede waarom dit veiliger is om hierdie toep te gebruik as om voorafgelaaide debietkaarte of kontant te dra wanneer internasionaal gereis word. (2)
- 9.2.3 Noem EEN struikelblok wat 'n toeris kan ervaar wanneer hierdie toep vir elektroniese transaksies gebruik word. (2)

9.3 Interpreteer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

<b>SUID-AFRIKA</b> <b>SLEUTELTOERISME-PRESTASIE-AANDUIDERS</b> Vergelyking tussen 2018 en 2017 <b>KWARTAAL 2</b> <b>(APRIL TOT JUNIE)</b>				
AANDUIDERS	TOTALE BUITELANDSE DIREKTE BESTEDING	LENGTE VAN VERBLYF	BEDNAGTE	GEOGRAFIESE VERSPREIDING
				
<b>2018</b> <small>KWARTAAL 2</small>	R17,9 miljard	12 nagte	27 miljoen	12%
<b>2017</b> <small>KWARTAAL 2</small>	R17,6 miljard	12,5 nagte	28,9 miljoen	14%

[Bron: [www.southafrica.net/research](http://www.southafrica.net/research)]

- 9.3.1 Identifiseer die algemene neiging (2018 vs. 2017) van die sleuteltoerisme-prestasie-aanduiders hierbo. (2)
- 9.3.2 Buiten uitdagings wat in sommige wêrelddele ervaar word om visums te kry om na Suid-Afrika te reis, gee TWEE ander redes vir die neiging wat in VRAAG 9.3.1 geïdentifiseer is. (4)

[24]

**VRAAG 10**

Lees die klant se klagte op die 'Hello Peter'-webtuiste en beantwoord die vrae wat volg.

<b>helloworld.com</b>	<b>DIE SLEGSTE EETERVARING</b>
	<p>Ons het teen ongeveer 11:00 in die Format Restaurant gaan sit. Ons moes 15 minute wag voordat iemand ons gehelp het. Slegs drie ander tafels was beset. Ons het uiteindelik ons bestelling geplaas. Dit was 'n baie eenvoudige bestelling, twee pizzas en twee koeldranke. Die kelner was stadig en het genoem dat hy nog babalaas was van die vorige aand. Ons het ons kos veertig minute later ontvang. Die koeldrankbestelling was reg, maar hulle het ons pizzabestelling opgemors. Ons het twee geroosterde kaastoebroodjies gekry. Ons het uiteindelik die pizzas gekry, maar het die res van die tyd bestee om vlieë weg te jaag.</p>
<b>Antwoord vanaf die restaurant:</b>	
<p>E-pos dringend jou kontakbesonderhede na <a href="mailto:feedback@pizformat.co.za">feedback@ pizformat.co.za</a> sodat ons bedryfspan verder ondersoek kan instel.</p> <p style="text-align: right;">[Aangepas uit <a href="http://www.hellopeter.com">www.hellopeter.com</a>]</p>	

- 10.1 Identifiseer EEN klagte van die kliënt in die uittreksel. (2)
- 10.2 Verduidelik EEN voordeel vir beide die klant en die onderneming om die Hello Peter-webtuise te gebruik. (2)
- 10.3 Gee jou mening oor die antwoord vanaf die restaurant. (2)
- [6]**

**TOTAAL AFDELING E: 30**  
**GROOTTOTAAL: 200**