GAUTENG PROVINCE
EDUCATION
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

GAUTENGSE DEPARTEMENT VAN ONDERWYS

VOORBEREIDENDE EKSAMEN

2017

10870

TOERISME

TYD: 3 uur

PUNTE: 200

27 bladsye

TOERISME
1087A
10870A

X05

M

b.o.

GAUTENGSE DEPARTEMENT VAN ONDERWYS
VOORBEREIDENDE EKSAMEN – 2017

TOERISME

TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies aandagtig deur voordat die vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings en 10 vrae.
2. Beantwoord AL die vrae.
3. Begin ELKE vraag op ŉ NUWE bladsy.
4. Nommer jou antwoorde soos die sisteem wat in die vraestel gebruik word.
5. Gebruik die puntetoekenning by elke vraag as ŉ riglyn vir die lengte van jou antwoord.
6. ŉ Nieprogrammeerbare sakrekenaar mag gebruik word.
7. Skryf netjies en leesbaar in blou ink alleen.
8. Die tabel hieronder is ŉ riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling in te deel.

AFDELING	ONDERWERP	PUNTE	TYD (MINUTE)
A	Kortvrae	40	20
B	Kaartwerk en toerbeplanning; Buitelandse-valutaverhandeling	50	50
C	Toerisme-attraksies; Kulturele en erfenis toerisme; Bemarking	50	50
D	Toerisme sektore; Volhoubare en verantwoordelike toerisme	30	30
E	Plaaslike, streeks- en internasionale toerisme; Kommunikasie en kliëntediens	30	30
	TOTAAL	**200**	**180**

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die korrekte antwoord en skryf die letter (A – D) langs die vraagnommer (1.1.1 – 1.1.20) neer. bv. 1.1.21 – D

1.1.1 ŉ Sterk rand sal ŉ … tot gevolg hê.

A verhoging in internasionale inkomende toerisme
B verlaging in internasionale uitgaande toerisme
C verhoging in plaaslike toerisme
D verlaging in intra-provinsiale toerisme

1.1.2 Die eienaar van ŉ gastehuis vra die gaste om terugvoer te gee sodat die diens geëvalueer kan word. Die terugvoer sal gebruik word om …

1 te weet waar die probleemareas is.
2 die personeel wat nie hulle werk doen nie, te ontslaan.
3 personeel op te lei om ŉ beter diens te lewer.
4 personeel te evalueer na aanleiding van hulle dienslewering.

Kies die korrekte kombinasie vir die gebruik van terugvoer.

A 1, 3 en 4
B 1, 2 en 4
C 2, 3 en 4
D 1, 2 en 3

1.1.3 Die sukses van ŉ attraksie sal verminder (vertraag) word deur …

A omgewingsbestuursplanne in werking te stel.
B goeie bemarkingstrategieë.
C netjiese en aangename fasiliteite by die besienswaardighede.
D wangedrag van personeel.

1.1.4 Voorbeelde van natuurlike onvoorsiene gebeurtenisse is ...

A globale resessies.
B stakings.
C vloede.
D dade van terrorisme.

1.1.5 ʼn Ikoon wat ʼn Wêrelderfenisterrein is die ...

A Franse Riviera.
B Algarve.
C Rooi Plein.
D Swartwoud.

1.1.6 Terugvoer kan verkry word vanaf kliënte deur van die volgende metodes gebruik te maak. Kies die opsie wat **NIE pas NIE**.

A Opnames
B Vrae aan die personeel
C SMS-boodskappe
D Web-gebaseerde antwoorde

1.1.7 ʼn Nis-mark is ʼn mark wat …

A die potensiaal het om te groei.
B langs ʼn roete na of van Suid-Afrika geleë is.
C beskou word as onaantreklik.
D klein en gespesialiseerd is.

1.1.8 Afvalbestuur is ʼn … faktor wat bydra tot die sukses van die attraksie.

A sosiale
B omgewing
C polities
D promosie

1.1.9 Ikone wat geleë is op die Noord-Amerikaanse vasteland is ...

A Niagara Watervalle en Machu Picchu.
B Die Vryheidstandbeeld en Machu Picchu.
C Die Grand Canyon en Niagara Watervalle.
D Die Grand Canyon en Machu Picchu.

1.1.10 Ikone geleë in Engleland: Kies die opsie wat **NIE pas NIE**.

A Buckingham paleis
B Big Ben
C Toring-brug
D Swartwoud

1.1.11 Watter item oorskry die regulasie op belastingvrye goedere?

A 2 liter wyn

B 200 sigarette
C 100 ml parfuum
D sport en reaksie toerusting

1.1.12 Dit is 10:00 in Brasilië (-3), wat is die tyd in Suid-Afrika (+2)?

A 03:00
B 15:00
C 16:00
D 05:00

1.1.13 Die tydsone wat gebruik word op die 120°W lengtelyn is ...

A +9.
B -8.
C +8.
D -9.

1.1.14 Die dokument wat werksure, verlof, dienskontrak, aftrekkings, salarisse en beëindiging van kontrakte aandui is die …

A Handves van Menseregte.
B Wet op Arbeidsverhoudinge.
C Wet op Basiese Diensvoorwaardes.
D Suid-Afrikaanse Skolewet.

1.1.15 ʼn Siekte wat die lewer aantas. Dit word versprei deur gekontamineerde voedsel en water.

A Geelkoors
B Hepatitis A
C Cholera
D Hepatitis B

1.1.16 Watter frase is direk gekoppel aan die ekonomiese pilaar?

A Die gebruik van omgewing vriendelike stowwe.
B Vaardigheidsontwikkeling van die mense in die plaaslike gemeenskap.
C die verkryging van plaaslike goedere en dienste.
D Afvalbestuur en beheer oor rommelstrooiing.

1.1.17 Die hoofaspekte van ʼn dag-tot-dag toerplan sluit in:

A Logistieke beplanning, fasiliteite.
B Tye, vervoer, akkommodasie, attraksies.
C Logistieke beplanning, onvoorsiene gebeurlikhede.
D Orde waarin aktiwiteite plaasvind, tyd, geriewe.

1.1.18 Die volgende faktore verwys na ’n korporatiewe ontwerp wat bydra tot die professionele beeld van ’n maatskappy:

A Handelsmerk, naam en kommunikasie
B Handelsmerk, naam en slagspreuk
C Professionele voorkoms, uniforms, kleredrag
D Logo, professionele voorkoms, tuinargitektuur (‘landscaping’)

1.1.19 Identifiseer EEN van die oorsake van ’n swak geldeenheid.

A ’n Lae inflasiekoers.
B ’n Hoë inflasiekoers.
C ’n Polities stabiele land.
D ’n Positiewe BBP groeikoers.

1.1.20 Identifiseer ’n negatiewe effek van toerisme op die plaaslike gemeenskap.

A Die geleentheid wat die gemeenskap het om die omgewing te bewaar
B Ondersteun werkskepping en entrepreneurskap
C Beperkte toegang tot natuurlike en kulturele bronne
D Bevorder vaardigheidsontwikkeling (20)

1.2 Kies die korrekte woord/term uit die blok. Skryf slegs die antwoord/e langs die vraagnommer (1.2.1 – 1.2.5) neer, bv. 1.2.6 Eiffel-toring.

teikenmark	BVK
Kremlin	mededingingsvoordeel
wêreldgebeurtenis	Colosseum
Buckinghampaleis	Toring van Londen
CSI	

1.2.1 Die amptelike woning asook die amptelike kantoor van die president, die middelpunt van die land se regering. Die gebou kyk uit oor ŉ bekende plein.

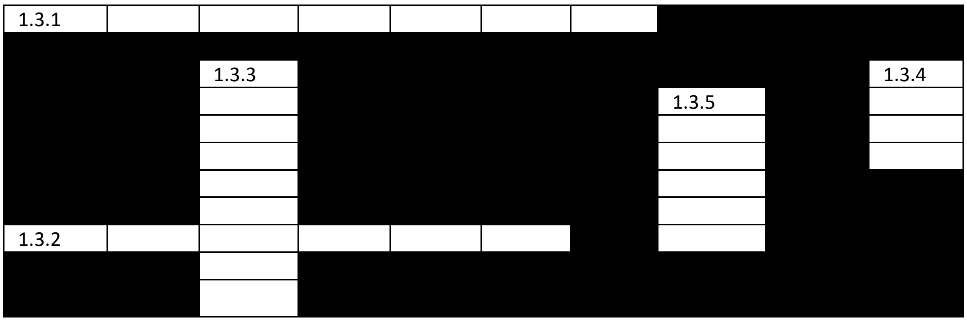
1.2.2 Dié mark is die groep kliënte waaraan die besigheid sy produkte wil verkoop.

1.2.3 Die manier waarop die plaaslike gemeenskap gehelp word deur ŉ besigheid deur waarde aan hulle lewens toe te voeg.

1.2.4 Die militêre hoofkwartiere van die land. Dit dies as die kwartiere van die Yeomen Bewaarders.

1.2.5 ŉ Unieke aanbieding wat ander besighede nie het nie, word … genoem. (5)

1.3 Voltooi die blokkiesraaisel wat volg. Skryf die vraagnommer (1.3.1 – 1.3.5) en jou antwoord neer, bv. 1.3.6 bedanking.



Leidrade:
Dwars:

1.3.1 ʼn Gedragspatroon wat geleidelik oor ʼn tydperk sigbaar word

1.3.2 ʼn Aanvaarbare manier van vervoer as jy in Venesië kuier en graag op die waterstrate wil vaar

Af:

1.3.3 Die mark waarvandaan Suid-Afrika die meeste toeriste ontvang

1.3.4 Chichen Itza verwys na die … beskawings.

1.3.5 Die Niagara watervalle is op die grens tussen die Verenigde State van Amerika en … geleë.

1.4 Kies die **verduidelikings** van **KOLOM B** wat die beste by die **betalingsmetode** in **KOLOM A** pas. bv 1.4.6 G

	KOLOM A		KOLOM B
1.4.1	EFT	A	Die metode word gebruik om geld internasionaal oor te plaas. Die kliënt gee die bank toestemming om ŉ sekere bedrag na ŉ ander bank oor te plaas. Die kliënt kan vir ŉ vakansie vooraf betaal.
1.4.2	Internet betalings	B	Geld word van een bankrekening na ŉ ander via die Internet gestuur. ŉ Voordeel is dat jy geen ander betalingsmeganismes soos OTM of kredietkaartfasiliteite nodig het nie. Internet veiligheid is ŉ groot probleem.
1.4.3	Buitelandse banknote	C	Voordele van dié vorm van betaling is dat die kliënt nie nodig het om met die geld rond te loop nie. Dit sal ŉ laer verhandelingskoers tot gevolg hê. Rentekoerse op die betalingsmetode kan egter baie hoog wees.
1.4.4	SWIFT Telegrafiese oorplasings	D	Die kliënt kan betalings doen vanaf ŉ rekenaar. Betaling kan aanly nenige tyd van die dag gedoen word. ŉ PIN kode en ŉ wagwoord word benodig. ŉ Nadeel is dat die kliënt Internet nodig het om betalings te kan doen.
1.4.5	Kredietkaarte	E	ŉ Voorafbetaalde kredietkaart wat die kliënt toelaat om Euros, VS Dollars, Ponde en Australiese Dollar te laai.
		F	Kontant in die denominasie van die land wat besoek word. Gee die kliënt vryheid om klein bedraggies te kan betaal.

(5)

1.5 Herrangskik die volgende immigrasiestappe in die korrekte volgorde.

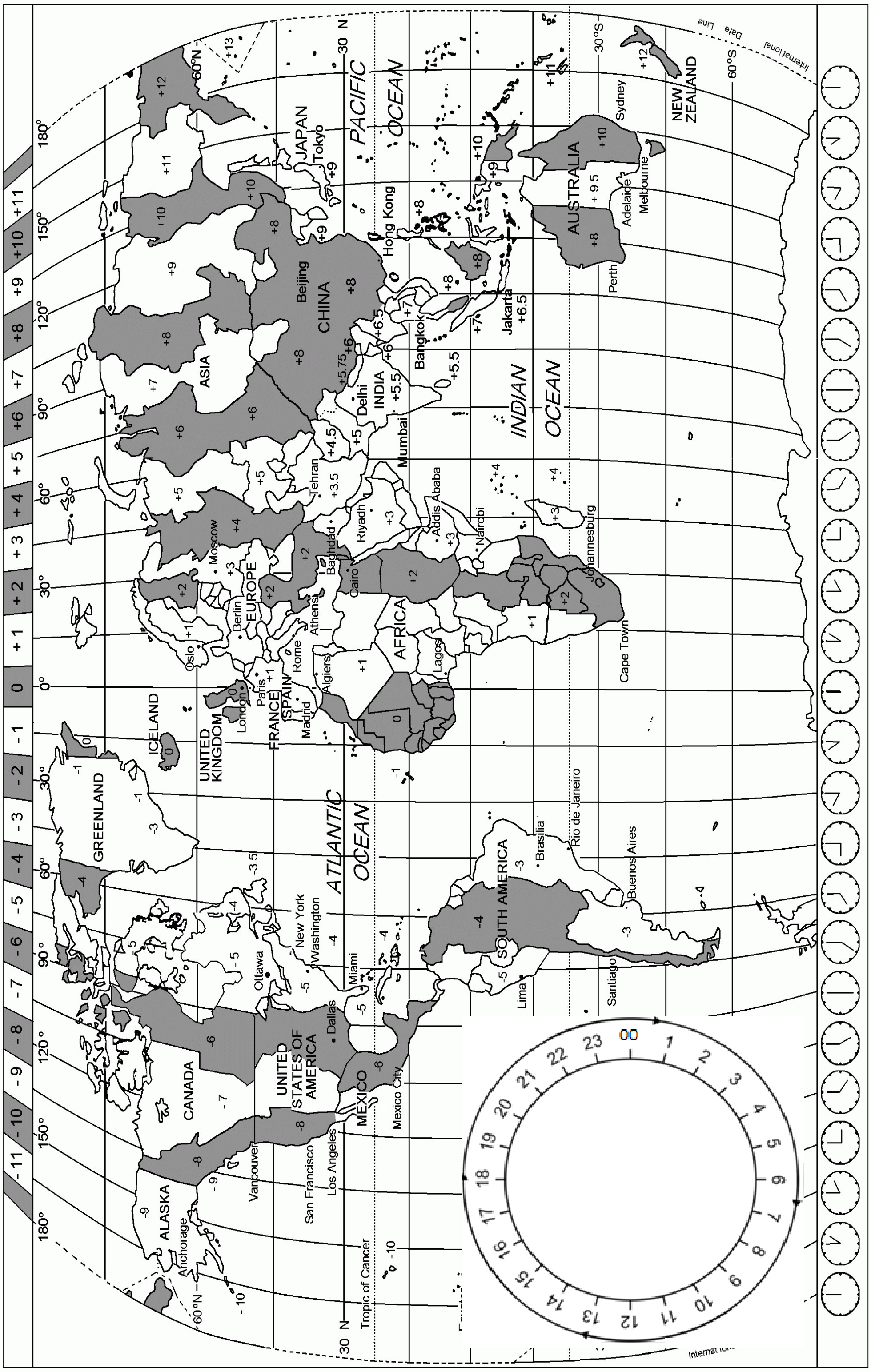
A Paspoortbeheer
B Doeane
C Arriveer by die lughawe
D Bagasie opeisgebied
E Belastingverhaling (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE-VALUTAVERHANDELING

VRAAG 2

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



’n Suid-Afrikaanse lugwaardin, Linda Botha, will graag haar reisvoordele gebruik. Sy wil op ’n vakansie na Bangkok, Thailand gaan. Haar vlug vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe (na Bangkok) vertrek om 17:00 op Vrydag 20 September 2017. Die duur van die vlug sal 18 ure wees.

2.1.1 Bereken die tyd, dag en die datum wat sy in Bangkok sal aankom. Toon alle berekeninge in jou antwoord. (6)

2.1.2 Linda nooi haar vriendin saam op die vakansie. Haar vriendin, Michelle, woon in Londen, Engeland. Michelle sal op 22 September 2017 om 12:00 in Bangkok aankom. Haar vlugtyd is 11 ure. Bereken die **vertrektyd** vanaf Londen. Onthou om DBT toe te pas vir Londen. Toon alle berekeninge. (6)

2.1.3 Kajuitpersoneel ly baie keer aan vlugvoosheid.

(a) Verduidelik die oorsaak van vlugvoosheid. (2)

(b) Gee TWEE maniere hoe die simptome van vlugvoosheid gedurende die vlug minder gemaak kan word. (2)

2.1.4 Linda en haar vriendin, Michelle, gaan ’n nagmark in Bangkok besoek. Adviseer die twee dames oor TWEE veiligheidsmaatreëls terwyl hulle in die straat stap of as hulle openbare plekke in die buiteland besoek. (4)

2.2 Bestudeer die strokiesprent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

2.2.1	Identifiseer die afdeling van die immigrasie waarna die tekenprent verwys.	(2)
2.2.2	Identifiseer die kanaal wat die reisiger moet gebruik indien hy aanbeweeg na die vliegtuig. Motiveer jou antwoord.	(4)
2.2.3	Verduidelik die verskil tussen belastingvrye goedere en verbode goedere.	(2)

2.3 Eric wil graag 'n gapingsjaar vat. Hy wil Frankryk, Italië en Duitsland besoek. Lys VIER reisdokumente wat Eric sal nodig hê vir sy reis. (4)

2.4 Verwys na die 2-dag toerplan van die Dlamini-gesin
Reisgroep: 2 volwassenes en 1 kind
Bestemming: Kaapstad
Duur van kuier: 2 nagte
Sakgeld: R300 per dag

Dag	**Vervoer**	**Akkommodasie**	**Maaltye**
Dag 1 Maandag 18 September 2017	Eie voertuig (R200 petrol per dag)	Fire and Ice Hotel Ontbyt Aandete	Ontbyt: Ingesluit by akkommodasie Middagete: Mugg & Bean Aandete: Ingesluit
Dag 1	**Attractions**	**Aktiwiteite**	**Begroting**
	Oggend: Besoek aan Twee Oseane Akwarium Middag: Besoek aan die African Craft Mark	Aand: Loop op die V&A Waterfront	Akkommodasie: R450 per volwassene R200 per kind Vervoer: R200 per dag Twee Oseane-Akwarium toegangsfooi: R100 per volwassene R50 per kind Middagete: R80 per volwassene R50 per kind Aandete: Ingesluit by akkommodasie
Dag 2	**Vervoer**	**Akkommodasie**	**Maaltye**
Dinsdag 19 September 2017	Eie vervoer (R200 petrol per dag)	Fire and Ice Hotel Ontbyt Aandete	Ontbyt: Ingesluit by die akkommodasie Middagete: Wimpy Aandete: Ingesluit
Dag 2	**Attraksies**	**Aktiwiteite**	**Begroting**
	Oggend: Tafelberg met kabelkar Middag: Ontspan op die strand	Aand: Besoek 'n familielid in die gebied	Akkommodasie: R450 per volwassene R200 per kind Vervoer: R200 per dag Kabelkar: R250 per volwassene R150 per kind Middagete: R80 per volwassene R50 per kind Aandete: Ingesluit by die akkommodasie

Teken die voorbeeld van ŉ toerbegroting oor in jou ANTWOORDBOEK om die totale bedrag vir die twee dae in Kaapstad te bereken. Die begroting sluit nie vervoer na en van Kaapstad in nie.

Dag	**Vervoer**	**Akkom-modasie**	**Maaltye**	**Attraksies en aktiwiteite**	**Inkopies**
1					
2					
Totaal per aspekte					

(4)

Totale begroting: ______________________ (2)

2.5 ŉ Span van ŉ plaaslike kerk in Soweto wil graag geskenkpakkies uitdeel aan ŉ weeshuis in Brasilië. Dit is ongelukkig ŉ Zikavirus risiko-gebied. Gee TWEE voorsorgmaatreëls wat hulle kan neem as beskerming teen die virus. (4)

[42]

VRAAG 3:

Bestudeer die wisselkoerse soos op 23 Junie 2017 en beantwoord die vrae wat volg.

LAND	**KODE VAN GELDEENHEID**	**BAK**	**BVK**
Europese Unie	EUR	14,11	14,70

3.1 ŉ Ekotoeris vanaf Spanje wil Suid-Afrika besoek en het €2 000 om te spandeer. Bereken die bedrag in rand wat hy sal ontvang. Rond jou antwoord af tot TWEE desimale plekke. Wys alle berekeninge. (3)

3.2 In ŉ paragraf, espreek TWEE effekte wat ŉ swak rand op inkomende toerisme sal hê.

Onderstreep die effekte wat jy noem in die paragraaf. (5)

[8]

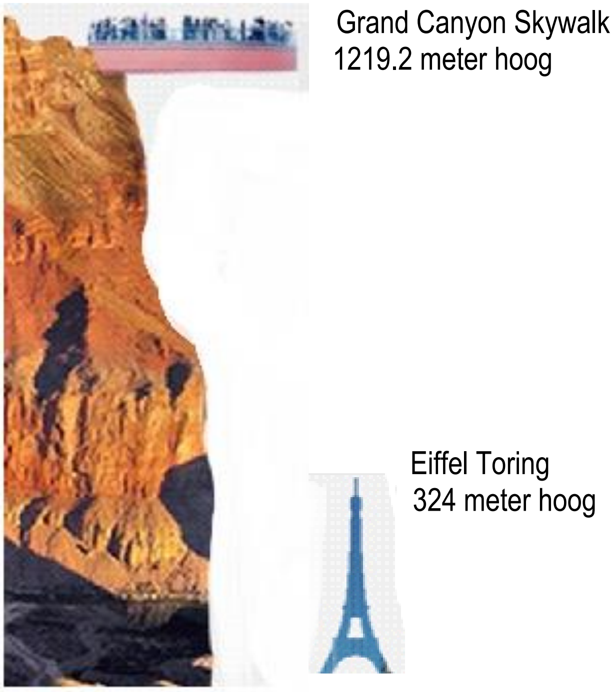
TOTAAL AFDELING B: 50

AFDELING C: TOERISME-ATTRAKSIES; KUTURELE EN ERFENISTOERISME; BEMARKING.

VRAAG 4

4.1 Bestudeer die prent en die inligting wat handel oor die Grand Canyon Skywalk. Beantwoord die vrae wat volg.

GRAND CANYON **SKYWALK**



Die Grand Canyon Skywalk is ’n spesiaal ontwerpte struktuur en is die eiendom van die Hualapai stam. Dit is oopgestel vir die publiek op 28 Maart 2007. Die toekomsplanne vir die Skywalk sluit ’n museum, rolprentteater, eetplek vir baie belangrike persone asook ’n geskenkwinkel in. Verskeie restourante, wat, die Skywalk Café insluit, word beplan. Besoekers sal buite op die rand van die canyon kan sit en eet.
[Aangepas uit: *https//en.wikipedia.org*]

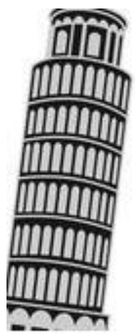
4.1.1 Noem TWEE tipes toeriste wat daarvan sal hou om die Grand Canyon te besoek. (2)

4.1.2 Noem TWEE ander ikone wat op dieselfde kontinent as die Grand Canyon geleë is. (2)

4.1.3 Is dit moontlik vir fisiese gestremde mense om die Grand Canyon Skywalk te besoek? Motiveer jou antwoord. (2)

4.1.4 Die Hualapai-stam wil graag hê dat die Grand Canyon ’n suksesvolle attraksie moet wees. Stel VIER maniere voor hoe hulle ’n sukses van dié attraksie kan maak. (8)

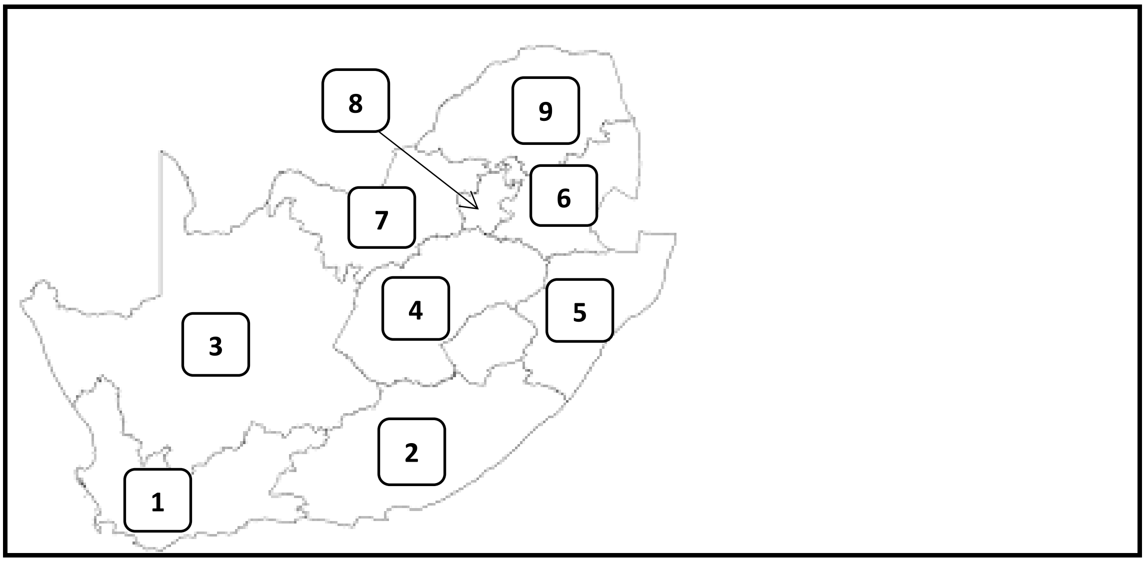
4.2 Beantwoord die volgende vrae wat gebaseer is op die ikone A – D.

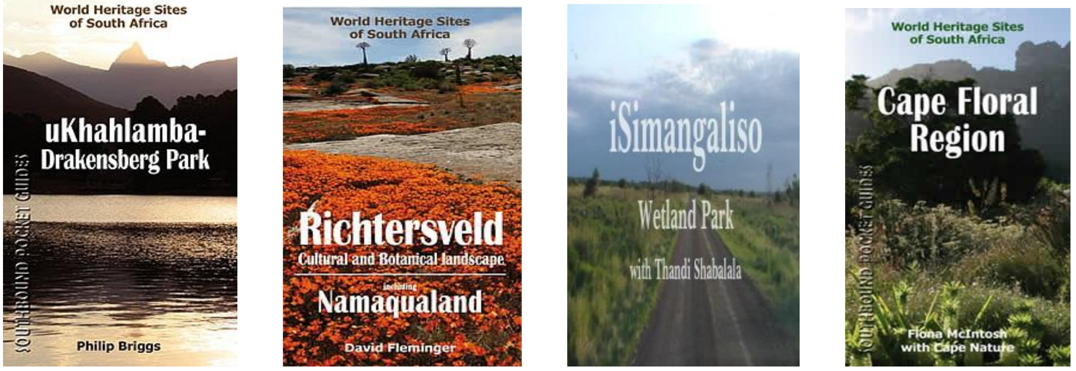
A. Taj Mahal	B. Die Colosseum
C. Die Vatikaanstad	D. Die Leunende Toring van Pisa 

4.2.1	Noem die lande waar ikone **A** en **B** geleë is.	(2)
4.2.2	Gee EEN kenmerk wat ikoon **C** uniek maak.	(1)
4.2.3	Gee EEN rede waarom ikoon **D** as 'n ikoon beskou word.	(2)
4.2.4	Noem die kontinent waar ikone **B**, **C** en **D** geleë is.	(1) **[20]**

VRAAG 5

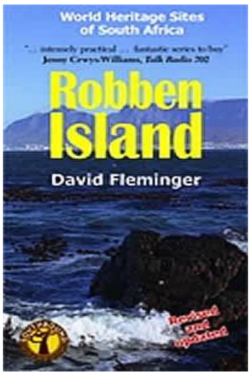
Verwys na die kaart van Suid-Afrika en die titels van boeke wat handel oor die Wêrelderfenisterreine. Beantwoord die vrae wat volg.

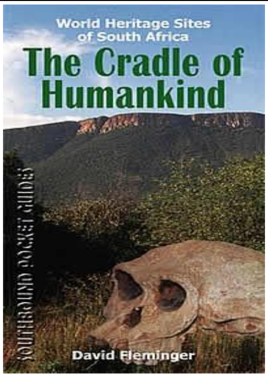


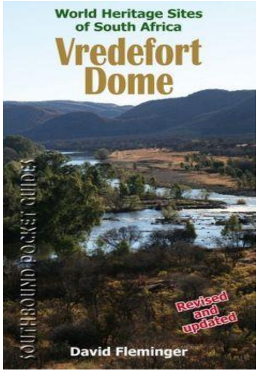


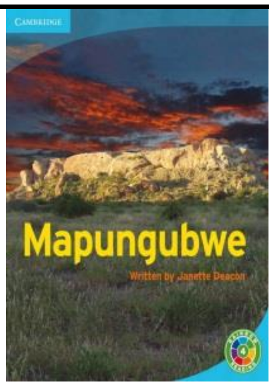
Bron: Internet-grafika

A **B** **C** **D**









Bron: Internet-grafika

E **F** **G** **H**

5.1 Teken die tabel oor in jou ANTWOORDBOEK en voltooi dit deur die kaart te gebruik.

Nommer van die provinsie	Naam van die provinsie	Naam van die Wêrelderfenis-terrein	Kriteria – Kultureel of natuurlik
4			
8			
9			

(9)

5.2 Verwys na die kriteria en dui aan hoe terrein **A** verskil van die ander terreine. (1)

5.3 Hoekom word terrein **E** geklassifiseer as 'n kulturele terrein? (1)

5.4 Watter terrein word met die goue renoster geassosieer? (1)

5.5 Noem die bekende baken wat deel vorm van terrein **D**. (1)

5.6 Verwys na terrein **B**. Noem die kulturele groep wat met die terrein geassosieer word. (1)

5.7 Gee EEN rede hoekom UNESCO belangrik is vir wêrelderfenisterreine (2)

5.8 Wêrelderfenisterreine is baie belangrik vir die toerisme-industrie van Suid-Afrika asook vir die provinsies waarin die terreine geleë is. Beklemtoon TWEE maniere hoe wêrelderfenisterreine bydra tot ekonomiese groei in die provinsies waar dit geleë is. (4)

[20]

VRAAG 6

Bestudeer die uittreksel en die handelsmerke hieronder en gebruik die inligting om die vrae te beantwoord.

> ### Bemarking van Suid-Afrika – verander uitdagings in geleenthede
>
> Om Suid-Afrika aan die wêreld te bemark is een van die grootste uitdagings en voorregte wat ’n bemarker van hierdie land kan hê.
>
> **Cheryl Carolus**
> **Hoof Uitvoerende Beampte**
> **Toerisme Suid-Afrika**

TOMSA Tourism Levy South Africa Adding Value to Tourism A.	South Africa Inspiring new ways B.
TOURISM GRADING COUNCIL OF SOUTH AFRICA C.	FAIR TRADE TOURISM D.

6.1 SAToerisme neem deel aan TWEE handelskoue wat hulle gebruik om Suid-Afrika internasionaal te bemark. Noem die handelskoue. (2)

6.2 Die vier handelsmerke aangetoon hierbo speel ’n baie belangrike rol in die bemarkingstrategie wat SAToerisme volg.

Lys die letter van die handelsmerk (A – D) en gee EEN manier hoe ELKE handelsmerk bydra tot effektiewe bemarking. (8)

[10]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISME SEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

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

'n Ekstra byvoordeel is dat jy 'n 45 sekonde middagete-breuk het

Bron: *cartoonstook.com*

7.1.1 Identifiseer TWEE aspekte van die strokiesprent wat na die Wet op Basiese Diensvoorwaardes verwys. (2)

7.1.2 Verduidelik die term *byvoordeel.* (1)

7.1.3 Verwys na die stelling onderaan die strokiesprent. Volg hierdie besigheid die regulasies van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes? Gee redes vir jou antwoord. (2)

7.2 FEDHASA is die amptelike verteenwoordiger van die gasvryheidsindustrie van Suidelike Afrika. Die organisasie versoek die lede om die gedragskode te volg soos uiteengesit deur FEDHASA.

[*fedhasa.co.za* 23/06/17]

Verduidelik die waarde wat 'n gedragskode opgestel vir die werksplek vir 'n besigheid inhou. (2)

7.3 Lees die gevallestudie en beantwoord die vrae wat volg.

Welkom by die Werk vir Water Webblad (WvW)

Om indringerspesies te beperk kos die Suid-Afrikaanse ekonomie biljarde rande elke jaar. Dit is die grootste enkele bedreiging tot die land se biodiversiteit.

Indringerspesies verwys na plante, diere en mikro-organismes wat lande binnekom en dan die inheemse spesies totaal verdring. Indringerspesies tree op as 'n direkte bedreiging vir watersekuriteit, die verhoudings van spesies onder mekaar asook die produktiewe gebruik van ons grond. Die stryd teen indringerplante word gelei deur die Werk vir Water program (WvW).

Sedert die stigting van die organisasie in 1995, is al meer as een miljoen hektaar grond skoongemaak van indringerplante. In die proses is werk geskep en opleiding is gegee aan omtrent 20 000 mense in die gemeenskap. Werk vir Water het ook ondersteunende omgewings geskep vir vaardigheidsontwikkeling. WvW belê ook in die ontwikkeling van gemeenskappe waar hulle werksaam is. HIV/VIGS programme word ook in werking gestel.

[Aangepas en vertaal uit *Triple wins for Sustainable Development – UNDP, June 2012*]

7.3.1 In 'n paragraaf, Verduidelik hoe die Werk vir Water program die drie dubbele slotreël toepas. Verwys na ELKE pilaar en gee EEN voorbeeld vir elke pilaar uit die gevallestudie. Onderstreep die drie pilare in die paragraaf. (6)

7.3.2 Water is besig om 'n skaars hulpbron te word. Gee DRIE maniere hoe hotelle waterbesparing kan toepas. (6)

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

SINGITA PRIVAAT WILDRESERVAAT

[Bron: Internet grafika]

7.4.1 Singita Privaat Wildreservaat is 'n lid van Fair Trade in Tourism. Verduidelik kortliks wat die belangrikheid van sertifisering deur FTT vir ekotoerisme is. (3)

7.4.2 FTT-sertifikasie hang af daarvan of die betrokke toerisme besighede aan sekere vereistes voldoen. Lys enige DRIE kriteria van die genoemde vereistes wat deur FTT gelys word. (3)

7.4.3 Bespreek TWEE maniere hoe FTT tot volhoubare toerisme bydra. (4)
[30]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 8

Bestudeer die inligting wat verwys na voorbereidings wat vir 'n wêreldgebeurtenis getref is en beantwoord die volgende vrae.

Bron: *Internet grafika*

8.1 Identifiseer die gebeurtenis wat in Rio de Janeiro in 2016 plaasgevind het. (1)

8.2 Verwys na opmerkings A – C. Verduidelik (in EEN sin) hoekom die gemeenskap soos volg gereageer het op die voorbereiding vir die gebeurtenis in Rio de Janeiro in 2016. (6)

A	'n Inwoner: "Die gebeurtenis het my huis verwoes."
B	**Die bouer: 'Ek is gelukkig met waar ons is'**
C	*Die inwoner wat met uitsetting gedreig word: 'Die spanning maak my siek'*

8.3 Lees die aanhaling uit die artikel

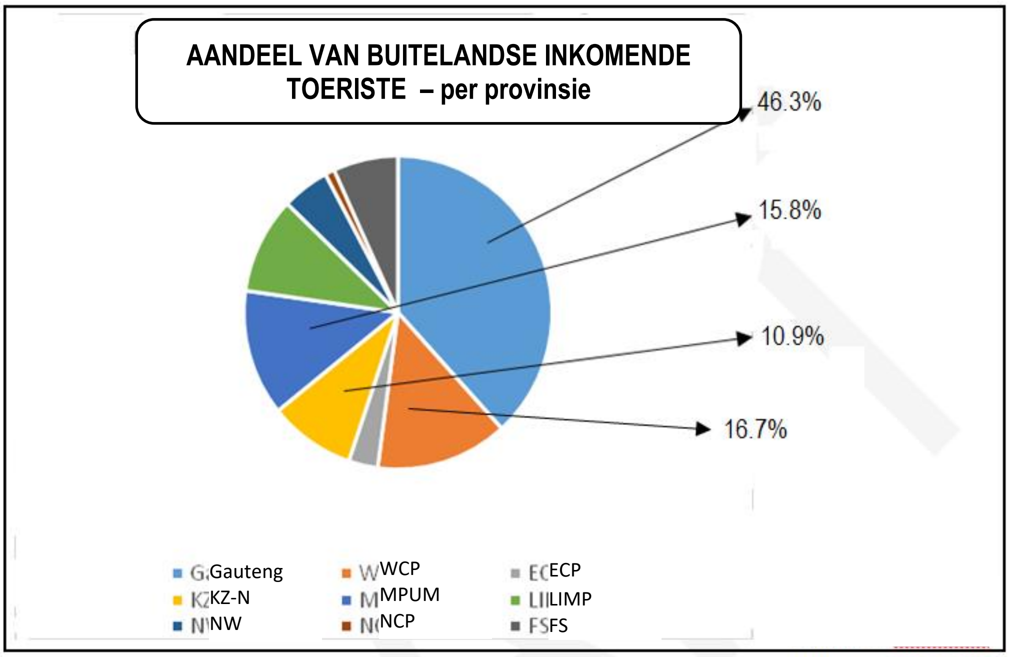
> Rio sal gereed wees, daaraan twyfel ek nie. As genoeg geld rondgegooi word en die vure genoeg gestook word, kan enigiets gebeur. Die belangrike vraag is - teen watter koste?
>
> [Juliana Barbassa: Skrywer van *Dancing with the Devil in the city of God.*]

Die vraag wat gevra word is 'teen watter koste?' Gee TWEE voordele en TWEE nadele wat die gebeurtenis in Rio de Janeiro vir Brasilië inhou. (8)

[15]

VRAAG 9

Bestudeer die sirkeldiagram gebaseer op besoeke van buitelandse inkomende toeriste per provinsie.



[StatsSA]

Gauteng	Wes Kaap	Oos Kaap	KZ-N	Mpuma langa	Limpopo	Noord Wes	Noord Kaap	Vry-staat
46.3%	16.7%	3.7%	10.9%	15.8%	12.1%	6.0%	1.2%	8.2%

9.1 Gee EEN rede waarom Gauteng die hoogste persentasie besoekers ontvang het. (2)

9.2 Die Noord Kaap provinsie het die minste besoekers ontvang. Stel EEN strategie voor hoe meer besoekers na die provinsie gelok kan word. (2)

[4]

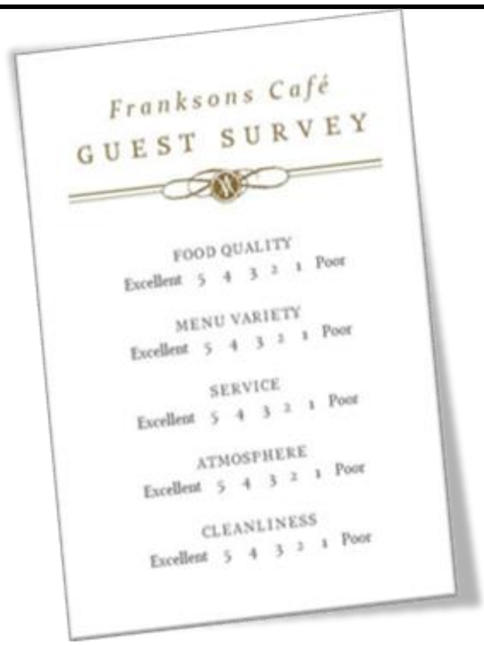
VRAAG 10

10.1 Bestudeer die prent en beantwoord die vraag wat volg.

Bron: Internet grafika

Dit is baie belangrik om terugvoer van kliënte te ontvang. Gee EEN voordeel vir die besigheid en EEN voordeel vir die besoekers om deel te wees van die terugvoerproses. (4)

10.2 Bestudeer die opname en beantwoord die vraag wat volg.



Die uitslag van die opname was:

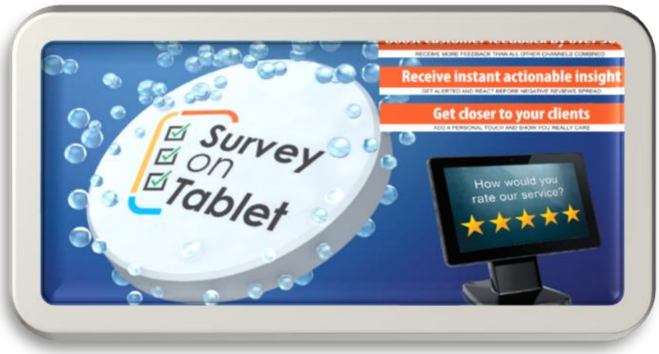
Kwaliteit van kos	5
Verskeidenheid geregte	4
Diens	2
Atmosfeer	2
Higiëne	5

Bron: Internet grafika

Verwys na die uitslag van die opname soos aangedui in die bron.

Die kwaliteit van die kos en higiëne is baie hoog. Daar is ŉ probleem met dienslewering en atmosfeer by die restaurant. Sal die kliënte terugkeer na die restaurant? Motiveer jou antwoord. (4)

10.3 Bestudeer die advertensie en beantwoord die vrae wat volg



Bron: Internet grafika

10.3.1 Noem EEN ander manier om terugvoer van kliënte te verkry, (1)

10.3.2 Die advertensie het verskyn in ŉ tydskrif wat hoofsaaklik deur eienaars en belanghebbendes van toerismebesighede gelees word. Die advertensie is baie positief ontvang deur die betrokkenes. Gee TWEE voordele wat terugvoer in die formaat vir ŉ besigheid sal inhou. (2)

[11]

TOTAAL AFDELING E: 30

TOTAAL: 200

EINDE