Via Afrika Toerisme

Graad 11 Studiegids

T. Holomisa, E.M.J.C Schaller, D.J. Brown, B. de Klerk,
M.J. Ohloff, R.J. Schubotz

Via Afrika

Our Teachers. Our Future.

Studiegids

Toerisme

Graad 11

Inhoud

Inleiding 1

Kwartaal 1

Toerismesektore 2
Eenheid 1 Vervoerdienste in Suid-Afrika 2
Eenheid 2 Lughawens in Suid-Afrika 3
Eenheid 3 Lughaweterminologie 6
Eenheid 4 Lughaweterminologie Airport technology 8
Eenheid 5 Die toerismebusbedryf 10
Eenheid 6 Die toerismetreinbedryf 13
Eenheid 7 Die Gautrein 16
Eenheid 8 Die luukse skeepsvaartbedryf 19
Eenheid 9 Motorverhuring 21
Vrae en antwoorde 26

Kwartaal 2

Binnelandse, streeks en internasionale toerisme 37
Eenheid 1 Die Groeistrategie vir Binnelandse Toerisme (GSBT) 2012–2020 37
Eenheid 2 Binnelandse toerismemarksegmente 42

Kultuur en erfenis 45
Eenheid 1 Die uniekheid van die Suid-Afrikaanse kultuur 45
Eenheid 2 Suid-Afrikaanse erfenisliggame 58

Buitelandse valuta 61
Eenheid 1 Buitelandse valuta en die waarde daarvan vir die Suid-Afrikaanse ekonomie: geldeenhede 61
Vrae en antwoorde 65

Kwartaal 3

Binnelandse, streeks en internasionale toerisme 71
Eenheid 1 Streekstoerisme 71

Toeriste-attraksies 74
Eenheid 1 Groot toeriste-attraksies in die SAOG-lande 74

Kaartwerk en toerbeplanning 84
Eenheid 1 Die reisplan 84

Bemarking 88
Eenheid 1 Verskillende soorte bemarkings- en adverteringstegnieke 88
Eenheid 2 Die bemarkingsbegroting 92

Kommunikasie en kliëntesorg 95
Globale verspreidingstelsels en sentrale besprekingstelsels 95
Vrae en antwoorde 98

Kwartaal 4

Kommunikasie en kliëntesorg 107
Eenheid 1 Kliëntediens aan buitelandse toeriste 107
Eenheid 2 Kliënteklagtes 111
Eenheid 3 Bestuur gehaltediens 114

Toerismesektore 117
Eenheid 1 Werks- en loopbaangeleenthede in die toerismebedryf 117
Eenheid 2 Entrepreneursgeleenthede in toerisme 121
Vrae en antwoorde 123

Welkom!

Welkom by die Via Afrika Graad 11 Studiegids-eBoek. Hierdie eBoek sal jou help om al die inhoud en vaardighede wat jy nodig het om te voldoen aan die vereistes vir die Graad 11 Nasionale Kurrikulumassesseringsbeleidsverklaring vir Toerisme te verstaan en te bemeester.

Hierdie studiegids dek die volgende onderwerpe:

1 Toerismesektore
2 Binnelandse, streeks- en internasionale toerisme
3 Kultuur en erfenis
4 Buitelandse valuta
5 Kaartwerk en toerbeplanning
6 Bemarking
7 Kommunikasie en kliëntesorg

Hoe om jou studiegids die beste te benut

Elke onderwerp is verdeel in:

- inhoud
- vrae
- antwoorde.

Die toerismebedryf in Suid-Afrika verander voortdurend. Elke dag bring nuwe idees. Ons Leerderboek en Studiegids-eBoek bied jou uitstekende hulpbronmateriaal, maar dit is steeds belangrik dat jy op hoogte bly van nuwe ontwikkelinge in toerisme in die media, soos op televisie, in koerante en tydskrifte en op die Internet.

Jou vermoë om in ’n span te werk, inligting op te spoor en belangrike konsepte te bespreek en te verduidelik sal jou help om jou vaardighede in ’n baie opwindende loopbaan in toerisme te ontwikkel!

Kwartaal 1: Toerismesektore

Eenheid 1 Vervoerdienste in Suid-Afrika

- Vervoer verbind toeriste se vertrekplekke met hul bestemming.
- Die vervoerbedryf in Suid-Afrika bied pad-, lug-, spoor- of watervervoer.

1 Lughawens, lugrederye en lughawebedrywighede

Toeriste gebruik verskillende soorte vlugte.

1.1 Soorte vlugte

- Inkomende vlugte kom in Suid-Afrika vanuit ’n ander land aan, byvoorbeeld ’n vlug wat van Namibië hier aankom.
- Uitgaande vlugte gaan vanaf Suid-Afrika na ’n ander land, byvoorbeeld ’n vlug wat na Namibië vertrek.
- Binnelandse vlugte vlieg tussen lughawens in dieselfde land, byvoorbeeld ’n vlug vanaf Kaapstad Internasionale Lughawe na Kimberley Lughawe.
- Streeksvlugte vlieg na buurlande, byvoorbeeld ’n vlug vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe na Harare Internasionale Lughawe in Zimbabwe.
- Interkontinentale vlugte is langafstandvlugte tussen twee kontinente, byvoorbeeld vlugte vanaf Kaapstad in Afrika na Perth in Australië.
- Transkontinentale vlugte vlieg oor ’n kontinent, byvoorbeeld ’n vlug vanaf Kaapstad in Suid-Afrika na Kaïro in Egipte vlieg oor die Afrika-kontinent.
- Verbindingsvlugte vind plaas wanneer ’n vliegtuig by ’n lughawe tussen die vertrek- en aankomspunt land. Die vlugnommer vir die volgende deel van die reis verander. Passasiers moet soms van een vliegtuig of lugredery na ’n ander by hierdie tussenpunt (die verbindingspunt) verander, byvoorbeeld ’n SAL-vlug vanaf Johannesburg na Melbourne in Australië sal op pad in Perth in Wes-Australië stop.
- Langafstandvlugte is reise oor lang afstande wat gewoonlik meer as 6½ uur duur, byvoorbeeld ’n vlug vanaf Johannesburg na Londen, wat 11 uur duur.
- Mediumafstandvlugte duur drie tot ses uur, byvoorbeeld ’n vlug vanaf Johannesburg na Mauritius, wat vier uur duur.
- Kortafstandvlugte is reise oor kort afstande wat minder as drie uur duur, byvoorbeeld ’n vlug vanaf Kaapstad na George, wat ongeveer 50 minute duur.

- Huurvlugte is vlugte wat op versoek volgens die kliënt se behoeftes gereël word, byvoorbeeld ’n toeris wat lang rye, ’n gewag en die risiko van verlore bagasie en waardevolle besittings wil vermy, kan ’n huurvlug van Johannesburg na ’n privaat herberg in die Sabi Sands Privaat Wildreservaat onderneem.

1.2 Soorte lughawens

- Internasionale lughawens soos OR Tambo in Johannesburg is poorte waardeur toeriste in Suid-Afrika arriveer of die land verlaat. Hulle hanteer ook binnelandse vlugte. Bestudeer die kaart op bladsy 10 (LB) vir die name en liggings van die ander internasionale lughawens in Suid-Afrika.
- Internasionale lughawens is gewoonlik groot, met lang aanloopbane en lugverkeerbeheertorings.
- Nasionale lughawens, wat ook as binnelandse lughawens bekend staan, byvoorbeeld Oos-Londen Lughawe, hanteer slegs binnelandse vlugte. Bestudeer die kaart op bladsy 10 (LB) vir die name en liggings van die ander nasionale lughawens in Suid-Afrika.
- Lughawens in privaat besit word nie deur die Lughawemaatskappy van Suid-Afrika (ACSA) bedryf nie.
- Privaat landingstroke in Suid-Afrika is nie vir die publiek beskikbaar nie en kan uit ’n geteerde landingstrook bestaan, of bloot ’n strook grond wat gelyk gemaak is.

Eenheid 2 Lughawens in Suid-Afrika

Suid-Afrika het ’n hele paar internasionale en binnelandse lughawens.

1 Ligging op ’n kaart

Die vernaamste lughawens in Suid-Afrika word in figuur 1 op bladsy 10 (LB) aangetoon.

1.1 Internasionale lughawens:

- OR Tambo Internasionale Lughawe (JNB)
- Kaapstad Internasionale Lughawe (CPT)
- King Shaka Internasionale Lughawe (DUR)
- Mpumalanga Internasionale Lughawe (MQP)
- Lanseria Internasionale Lughawe (HLA)
- Pilanesberg Internasionale Lughawe (NTY)
- Polokwane Internasionale Lughawe (PTG)
- Bloemfontein Internasionale Lughawe (BFN)
- Port Elizabeth Internasionale Lughawe (PLZ)
- Upington Internasionale Lughawe (UTN).

1.2 Nasionale lughawens:

- Kimberley Lughawe (KIM)
- George Lughawe (GRJ)
- Pietermaritzburg Lughawe (PZB)
- Oos-Londen Lughawe (ELS)

Die Internasionale Lugvervoervereniging (IATA) ken 'n drieletter-identifikasiekode aan elke lughawe toe (soos tussen hakies hierbo aangetoon).

2 Lughawens wat deur ACSA bedryf word

Die volgende tien lughawens word deur ACSA bedryf.

2.1 Nasionale/binnelandse lughawens

- Oos-Londen (ELS)
- George (GRJ)
- Kimberley (KIM)

2.2 Internasionale lughawens

- OR Tambo Internasionale Lughawe (JNB) in Kemptonpark, Gauteng
- Kaapstad Internasionale Lughawe (CPT)
- King Shaka Internasionale Lughawe (DUR) noord van Durban, KwaZulu-Natal
- Bloemfontein Internasionale Lughawe (BFN)
- Port Elizabeth Internasionale Lughawe (PLZ) in die Oos-Kaap
- Upington Internasionale Lughawe (UTN) in Upington, Noord-Kaap
- Pilanesberg Internasionale Lughawe (NTY) noord van Rustenburg, Noordwes.

3 Lughawens in privaat besit

Sommige van Suid-Afrika se lughawens word privaat besit en word nie deur ACSA bedryf nie.

3.1 Nasionale/binnelandse lughawens

- Pietermaritzburg Lughawe (PZB) in KwaZulu-Natal.

3.2 Internasionale lughawens

- Lanseria Internasionale Lughawe (HLA) naby Krugersdorp, Gauteng
- Kruger Mpumalanga Internasionale Lughawe (MQP) naby Nelspruit (Mbombela), Mpumalanga.
- Polokwane Internasionale Lughawe (PTG) in Limpopo.

4 Lugrederye wat in Suid-Afrika werksaam is

4.1 Suid-Afrika se nasionale redery

- Die Suid-Afrikaanse Lugdiens (SAL) is Suid-Afrika se nasionale redery en sy middelpunt is by OR Tambo Internasionale Lughawe.
- SAL bied binnelandse, streeks- en internasionale vlugte.
- SAL bied sitplekke in die ekonomiese en besigheidsklas en vlugdienste soos maaltye en drankies is by die prys van die kaartjie ingesluit, wat dit ’n voldiens-lugredery maak.

4.2 Ander binnelandse voldiens-lugrederye

South African Express Airways en Airlink is twee ander voldiens-lugrederye wat binnelandse vlugte bied.

4.3 Laekoste-lugrederye

- Laekoste-lugrederye sluit nie addisionele dienste by die prys van ’n kaartjie in nie. Hul vlugte is dus gewoonlik heelwat goedkoper as dié van voldiens-lugrederye.
- Twee laekoste-lugrederye is in Suid-Afrika werksaam: kulula.com en Mango Airlines.
- Kenmerke wat laekoste-lugrederye gewild onder toeriste maak, is die bekostigbaarheid daarvan, aanmeldprosedures en die druk van instapkaarte wat aanlyn gedoen kan word, gereelde spesiale aanbiedings en bande met bekostigbare motorverhuringsmaatskappye en verblyfinstellings.

4.4 Internasionale rederye wat in Suid-Afrika werksaam is

- Talle internasionale rederye het kantore in Suid-Afrika en bied internasionale vlugte na en vanaf Suid-Afrika.
- British Airways is ’n internasionale redery wat binnelandse vlugte in Suid-Afrika bied.

5 Roosters van lugrederye wat in Suid-Afrika werksaam is

Elke lugredery het sy eie rooster of skedule. Die roosters van lugrederye wat in Suid-Afrika werksaam is, kan van verskillende bronne bekom word, byvoorbeeld aanlyn, in die GSA-tydskrif (wat deur reisagente gebruik word) en in vlugtydskrifte. Roosters dui aan watter lughawens gebruik word, aankoms- en vertrektye, vlugnommers, die gereeldheid van vlugte en die soort vliegtuie.

Eenheid 3 Lughaweterminologie

1 Lughaweterminologie

1.1 Die lughawe

Lughawens het drie hoofdele: die landgebied, die luggebied en die eindpuntgebou.

- Die landgebied is die deel buite die eindpuntgebou. Die publiek het toegang tot hierdie deel. Die landgebied sluit areas in soos aflaai- en oplaai-areas, motorhuurfasiliteite, parkeerterreine, skadu-parkeerareas en parkering vir lughawetaxi's en -busse.
- Die luggebied sluit alle dele in waar vliegtuie parkeer om passasiers en bagasie op te laai. Dit sluit opritte of teerbane, laaiblaaie, aanloopbane, tenkplase en skure in.
- Die eindpuntgebou is die gebou waar passasiers arriveer en vertrek. Publieke areas in eindpuntgeboue sluit kaartjietoonbanke, winkels en restaurante en banksale in. Beperkte areas in die eindpuntgebou het passasiersitkamers en winkels en restaurante waar passasiers wag om aan boord van hul vliegtuig te gaan.

1.2 Aanmeld- en instapprosedures vir vertrek

- Wanneer passasiers by die lughawe aankom, gaan hulle na die vertreksaal in die eindpuntgebou.
- By die betrokke aanmeldtoonbank gaan 'n beampte van die lugredery die passasier se ID-boekie of paspoort en die kaartjie of e-kaartjie na, laat die passasier toe om 'n sitplek te kies, en reik 'n instapkaart uit. Die beampte weeg ook die passasier se bagasie en neem dit in.
- Die passasier kry 'n instapkaart, en beweeg na die sekuriteitskontrolepunt met sy of haar handbagasie.
- Alle handbagasie en items wat gedra word, beweeg deur 'n metaalverklikker en X-straalmasjien om te verseker dat die passasier nie enige verbode items aan boord neem nie.
- Die passasier loop deur 'n metaalverklikker en X-straalmasjien om te kontroleer vir enige verbode goedere. Die passasier betree dan die beperkte area.
- Vertrekkende internasionale passasiers beweeg dan na paspoortbeheer.
- Passasiers stap dan na die instaphek.

1.3 Bagasietoelating en reëls op binnelandse vlugte

- Bagasie sluit items in wat 'n passasier wil dra of gebruik, of wat hom/haar tydens die vlug gerieflik sal maak.

- Gekontroleerde bagasie is die bagasie wat in die lugredery se bewaring geplaas word. Dit word geweeg, gemerk en in die bagasieruim van die vliegtuig geplaas.
- Handdra-items en handbagasie word nie ingeneem nie en word deur die passasier gehou.

Die volgende algemene bagasietoelating geld vir die meeste binnelandse roetes:

	Besigheidsklas	Ekonomiese klas
Volwasse passasiers	30–40 kg	20 kg
Kinders (2–11 jaar)	30–40 kg	20 kg
Babas (jonger as 2 jaar)	10 kg	10 kg

- Op die meeste binnelandse vlugte word een stuk handbagasie in die ekonomiese klas toegelaat. Die maksimum grootte mag nie 115 cm oorskry nie (lengte + hoogte + breedte). Die gewig mag nie 8 kg oorskry nie. Passasiers in besigheidsklas mag twee items van 8 kg elk saamneem.
- Items wat nie as handbagasie saamgeneem mag word nie, sluit messe, lemme, skêre, breinaalde en naelvyle in. Medisyne, toiletware, suurstof, 5 liter alkohol, 0,05 liter parfuum en vuurhoutjies of 'n aansteker mag as handbagasie saamgeneem word.

1.4 Veiligheidsprosedures voor opstyging en gedurende die vlug

- Veiligheidsprosedures wat passasiers moet volg voor opstyging en gedurende die vlug word gewoonlik deur die vlugbemanning verduidelik of op 'n video vertoon voordat die vliegtuig opstyg.
- Passasiers moet hul handbagasie in die oorhoofse stoorkabinette plaas.
- Passasiers moet hul sitplekgordels tydens opstyging en landing vasmaak.
- Tydens opstyging en landing moet passasiers die skinkbordtafeltjie teen die agterkant van die sitplek voor hulle vassluit.
- Die ligging van die nooduitgange word aan die passasiers gewys.
- Die gebruik van suurstofmaskers en reddingsbaadjies word verduidelik.
- Veiligheidsinstruksiekaarte waarin nood- en ontruimingsprosedures verduidelik word, kan in 'n sakkie teen die sitplek voor die passasier gevind word.

1.5 Aankoms by die bestemmingslughawe

- Wanneer die passasiers by die bestemmingslughawe aankom, klim hulle van die vliegtuig af en beweeg na die eindpuntgebou.
- Hulle beweeg dan na die bagasie-opeisarea om hul bagasie van die roterende bagasieband af te haal.
- Nadat hulle hul bagasie gekry het, beweeg hulle na die aankomssaal.
- Passasiers van internasionale vlugte beweeg deur 'n immigrasiekontrolepunt waar hul paspoorte gestempel word voordat hulle die eindpuntgebou kan verlaat.

2 Vliegtuigterminologie

’n Vliegtuig bestaan uit verskillende dele, wat die volgende insluit:

- gang – ’n paadjie wat in die middel van die kajuit afloop
- kombuis – die kombuisarea waar die vlugbemanning kos vir die passasiers voorberei
- stuurkajuit – die area voor in die vliegtuig waar die loods sit
- oorhoofse stoorkabinette – kassies bo die sitplekke waarin passasiers hul handbagasie kan plaas
- skinkbordtafeltjies – tafel vir kos en drankies, of dit word as ’n lessenaar gebruik
- bagasieruim – die deel waar gekontroleerde bagasie en vrag geberg word
- vermaakfasiliteite – soos leesligte en televisieskerms
- suurstofmaskers – word van die paneel bo elke sitplek laat sak indien die lugdruk in die kajuit daal

3 Sitplek in ’n vliegtuig

- ’n Wyerompvliegtuig het twee gange, byvoorbeeld die Airbus A340 600.
- ’n Nourompvliegtuig het net een gang, byvoorbeeld die Boeing 737 800.
- Die sitplekke in besigheidsklas is voor in die vliegtuig en het meer ruimte tussen die sitplekke. Die sitplekke kan gewoonlik verstel word om beddens te word.
- Die ekonomiese klas is agter in die vliegtuig. Die sitplekke en beenruimte in hierdie afdeling is kleiner en minder gemaklik.
- Venstersitplekke is langs die vensters. Gangsitplekke is langs die gange.
- Die nooduitgangsitplekke in die ekonomiese klas is bo die vlerke van die vliegtuig.

Eenheid 4 Lughaweterminologie

Verskillende soorte tegnologie word by lughawens gebruik om reis moontlik te maak.

1 Voorvlug- en návlug-fasiliteite by lughawens

1.1 Bagasietoedraaitoerusting

Bagasietoedraaitoerusting draai bagasie in sterk rekplastiek toe om te verhoed dat iemand iets in die bagasie plaas of daaruit verwyder, asook om vog en skade deur rowwe hantering te verhoed, te verhoed dat ritssluiters oopgaan en om skade op vervoerbande te voorkom.

1.2 Inlingtingvertoonborde

- Vluginligtingvertoonskerms toon die vlugte, aankoms- en vertrektye, instaphekke en die status van elke vlug (byvoorbeeld of die passasiers besig is om aan boord te gaan, en of die vlug vertraag of gekanselleer is).
- Openbare inligtingvertoonskerms toon fasiliteite soos die toilette, borsvoedfasiliteite, restaurante, winkels, aanmeldtoonbanke en instaphekke aan.
- Bagasie-opeisinligtingvertoonskerms toon aan watter vlug se bagasie op die roterende vervoerband beskikbaar is.

1.3 Raakskerminligtingstelsels

Raakskerminligtingstelsels kan gebruik word om inligting soos vluginligting, hoe lank dit neem om na die instaphek te stap, kaarte en beskrywings van restaurante en winkels, en reisigersdienste in die eindpuntgebou na te slaan.

2 Tegnologie om lughawesekuriteit te verbeter

Lughawens maak van verskillende soorte tegnologie gebruik om terrorisme, smokkelary en ander kriminele aktiwiteite te verhoed, en om met sekuriteit te help.

2.1 Die luidsprekerstelsel

Dit word gebruik om aankondigings te maak, soos dat passasiers aan boord van die vliegtuig moet gaan, en om 'n geoutomatiseerde boodskap te speel wat passasiers aanraai om nie hul sakke onbewaak te laat nie.

2.2 Metaalverklikkers

Boogmetaalverklikkers, handmetaalverklikkers en X-straalskandeerders word by sekuriteitskontrolepunte gebruik om te kyk of passasiers enige metaalvoorwerpe by hulle het.

2.3 X-straalsekuriteitskandeerders

X-straalsekuriteitskandeerders word gebruik om handbagasie vir organiese, anorganiese en metaalvoorwerpe na te gaan.

2.4 Termiese liggaamskandeerders

Termiese skandeerders registreer liggaamstemperature bo 38°C, wat aantoon dat 'n persoon koors het. Dit help om passasiers te identifiseer wat moontlik 'n aansteeklike siekte soos varkgriep het, en verhoed so dat hulle ander passasiers aansteek.

2.5 Biometriese skandeerders

- Biometriese skandeerders skandeer biometriese paspoorte by outomatiese hekke.
- Hierdie paspoorte bevat 'n mikroskyfie met die paspoorthouer se persoonlike besonderhede, soos naam, geboortedatum, geboorteplek en nasionaliteit, en skanderings van die persoon se liggaamlike kenmerke, soos vingerafdrukke en iris.
- Biometriese skandeerders lê 'n regstreekse beeld van die passasier wat by die hek staan, vas, en vergelyk dit met die beeld van die passasier se gesig wat op die mikroskyfie in die paspoort gestoor is.

3 Persoonlike digitale assistente en slimfone

Hierdie toestelle word gebruik om toegang te verkry tot webtuistes soos iTravel om aanlyn-vlugte te bespreek en daarvoor te betaal, e-kaartjies te kry, aanlyn aan te meld, 'n sitplek te kies, 'n instapkaart te kry, of 'n motor by die bestemmingslughawe te huur.

4 Elektroniese inligting

Lughawens en lugrederye gebruik verskillende vorme van elektroniese inligting:

- Toeriste kan die Internet gebruik om beskikbare vlugte te vind, aanlyn te bespreek en e-kaartjies te ontvang. Instapkaarte kan ook aanlyn uitgereik word.
- Passasiers kan 24 uur voor die vlug aanlyn aanmeld.
- Elektroniese paspoorte, wat ook e-paspoorte genoem word, bevat 'n radiofrekwensie-identifikasieskyfie, wat al die inligting bevat wat nie-elektroniese paspoorte bevat.

Eenheid 5 Die toerismebusbedryf

1 Soorte busse

1.1 Minibusse

- Minibusse sluit voertuie soos standaard-twaalfsitplekbusse in. Dit word hoofsaaklik deur taxi-operateurs gebruik om pendelaars vanaf hul woonplek na hul werkplek te vervoer. Dit word ook deur toeriste gebruik wat vanaf hul verplyfplekke na attraksies reis.
- Minibustaxi's word deur inwoners gebruik wat nie hul eie vervoer het om na attraksies in hul gebied te gaan nie, en om lang afstande na ander provinsies te ry om familie en vriende in vakansietye te besoek.

- Tydens feeste en groot geleenthede word minibustaxi's gebruik om toeriste vanaf stasies en parkeerterreine na die geleentheid te vervoer, byvoorbeeld tydens die Sokkerwêreldbeker.
- Privaat toeroperateurs gebruik ook hierdie minibusse om toeriste in klein groepe en met verpersoonlikte toere na gekose attraksies te vervoer.

1.2 Toerbusse, megabusse en oornagbusse

1.2.1 Toerbusse

- Toerbusse is busse wat langer reise (ritte verder as 24 km) as pendelaarbusse (ritte van 24 km of minder) onderneem, byvoorbeeld Translux.
- Luukse toerbusse het slaapsitplekke, of sitplekke met verstelbare leunings, lugversorging, vermaak, leesligte, verwarmers en toilette. Talle van hierdie toerbusse het kajuitpersoneel.
- Toerbuspassasiers moet gewoonlik hul kaartjie vooraf bespreek en moet 30 minute voor vertrektyd by die vertrekpunt wees. Die bagasietoelating is gewoonlik 30 kg.
- Toerbusvervoer is gewild onder die BVF-toeristemark.
- Toeroperateurs soos Hilton Ross gebruik toerbusse en megabusse om toeriste op daguitstappies (dagtoere) en langer oornagtoere te neem.
- Toerbusse word dikwels deur internasionale toeriste gebruik en is deel van die toerisme-ervaring. Dit word 'vervoer as toerisme' genoem.

1.2.2 Megabusse

- Megabusse is groot busse wat meer as 70 passasiers kan vervoer, byvoorbeeld Translux se dubbeldekker-toerbusse.

1.2.3 Oornagbusse

- Hierdie busse onderneem lang reise wat dikwels deur die nag duur. Hulle het verstelbare rugleunings, byvoorbeeld Intercape se Sleepliner.
- Dit word vir reis in stede en deur binnelandse toeriste wat nie hul eie vervoer het nie gebruik.

1.3 Busse vir spesiale doeleindes

1.3.1 Huurbusse

Huurbusse word deur toeroperateurs vir groeptoere gebruik. Die soort toer en die grootte van die toergroep beïnvloed watter grootte bus gebruik word.

1.3.2 Oopdakbusse vir besigtigingstoere

- Oopdakbusse word vir besigtigingsdoeleindes gebruik. Hierdie busse volg gewoonlik 'n toeristeroete wat die vernaamste toeriste-attraksies by 'n bestemming verbind. Daar is dikwels oudiokommentaar vir die rit beskikbaar.
- Dit is 'n baie doeltreffende manier om die vernaamste attraksies by 'n bestemming te verken wanneer toeriste se tyd beperk is, hulle nie self kan bestuur nie of hulle nie die gebied goed ken nie.

1.3.3 Heen-en-weer-dienste

- 'n Heen-en-weer-diens is 'n bus of minibus wat met gereelde tussenposes tussen twee spesifieke plekke ry, soos 'n hotel en die lughawe, verblyfplekke en kongres-/vergaderingsplekke, of die lughawe en 'n motorverhuringsagentskap.
- Sommige toeriste-instellings bied hul eie heen-en-weer-dienste.

1.3.4 Baz-Bus

- Die Baz-Bus is 'n langafstand, op-en-afklim-busdiens wat voorsiening maak vir laekoste-reisigers soos studente en rugsakreisigers.
- Die Baz-Bus laai passasiers by meer as 180 rugsakreisigerhostelle op vasgestelde roetes tussen Kaapstad en Johannesburg via Port Elizabeth en Durban op en af.

2 Busroosters en roetekaarte

Busroosters bied 'n verskeidenheid inligting aan toeriste.

Heenreis

Aanmeld	Bestemming	Vanaf datum	Vanaf tyd	Tot datum	Tot tyd	Diens	Vervoerder	Beskikbaar	Tarief
DURBAN-STASIE	PORT ELIZAB. -STASIE	10 Des 2011	06:30	10 Des 2011	20:55	1115	TRANSLUX	39	380
DURBAN-STASIE	PORT ELIZAB. -STASIE	10 Des 2011	07:00	10 Des 2011	21:25	1117	TRANSLUX	44	380
DURBAN-STASIE	PORT ELIZAB. -STASIE	10 Des 2011	17:00	11 Des 2011	06:10	1121	TRANSLUX	31	380
Bron: http://res.prasa.com/translux.aspx?carrier=L6&board=DUR&destination=PL2&nop=1&forward_date=									

Die volgende inligting oor 'n eenrigtingreis tussen Durban-stasie en Port Elizabeth-stasie kan in die tweede ry van die rooster gevind word:

- Kolom 1: Die vertrekpunt – Durban-stasie
- Kolom 2: Die bestemming – Port Elizabeth-stasie
- Kolom 3: Die vertrekdatum – 10 Desember 2011 (Vanaf datum)

- Kolom 4: Die geskeduleerde vertrektyd – 06:30 (Vanaf tyd)
- Kolom 5: Die geskeduleerde aankomstyd – 20:55 (Tot tyd)
- Kolom 7: Die diensnommer – toon die spesifieke ritnommer vir die betrokke dag aan
- Kolom 8: Die vervoerder – TRANSLUX
- Kolom 9: Die aantal sitplekke steeds beskikbaar vir die spesifieke ritnommer
- Kolom 10: Die tarief per persoon – R380

Eenheid 6 Die toerismetreinbedryf

1 Die verskil tussen pendelaar- en toeristetreine

1.1 Pendelaartreine

- Pendelaartreine vervoer passasiers vanaf hul woonplek na hul werkplek.
- Metrorail bedryf pendelaartreine in die metropolitaanse gebiede van Suid-Afrika. Hierdie treine ry in stede of streke, en nie tussen hulle nie.
- Daar is ook Business Express-treine op sekere roetes. Hierdie treine het minder stopplekke op hul roetes, is geriefliker as die gewone Metrorail-treine en bied bykomende dienste op die bus soos ’n komplimentêre koerant en verversings.
- Pendelaartreine word nie algemeen deur internasionale toeriste gebruik nie weens veiligheidsrisiko’s, beskikbare roetes en onbetroubaarheid.
- Binnelandse toeriste kan van pendelaartreine gebruik maak wanneer hulle by hul bestemming is om na sekere gebiede te reis om attraksies te besoek.

1.2 Toeristetreine

- Langafstand-toeristetreine, soos die Shosholoza Meyl, word hooflyn-passasierstreine of interstad-treine genoem omdat hulle op die hooftreinspore tussen stede ry.
- Hierdie treine word dikwels deur binnelandse toeriste gebruik wat nie hul eie motors het nie en reis om familie en vriende te besoek. Sitplekke in die ekonomiese klas is ’n bekostigbare opsie.
- Internasionale toeriste maak gebruik van treinvervoer as ‘vervoer as toerisme’ omdat die toeristeklas-opsie die nodige vervoermiddel asook verblyf en maaltye bied. Dit bied ook ’n geleentheid aan toeriste om agteroor te sit en die natuurskoon te geniet waardeur die trein ry.
- Kortafstand-toeristetreine word panorama-treine genoem. ’n Voorbeeld is die Atlantic Rail-stoomtrein wat tussen Kaapstad en Simonstad ry.
- Sommige toeristetreine het slaapwaens met banke waarop passasiers in die dag kan sit. Hierdie banke kan dan in beddens vir die nag oopgevou word.
- Slaapwaens het storte en toilette wat passasiers kan deel.

- Kompartemente kan tot vier passasiers huisves, en koepees kan slegs twee passasiers huisves.
- Toeriste wat van slaapwaens gebruik maak, koop toeristeklas-kaartjies. Dit is duurder as die kaartjies vir die ekonomiese klas.
- Passasiers wat op slaapwaens reis, kan beddegoedkaartjies op die trein koop, of hul eie beddegoed bring.
- Sitwaens het lang rye sitplekke met ’n uitleg wat soortgelyk is aan die uitleg van die sitplekke op ’n bus of vliegtuig. Toeriste wat van sitwaens gebruik maak, koop kaartjies vir die ekonomiese klas teen ’n laer tarief.
- ’n Sitwa het spoeltoilette aan elke eindpunt.
- Luukse langafstandtreine het waens met sitkamers of sitkamerwaens waar ligte versnapering en drankies bedien word. ’n Kroegdiens is ook beskikbaar.
- Sommige langafstandtreine het eetwaens waar passasiers verversings kan koop.

2 Erfenis, aardigheids- en panorama-toeristetreine

Hierdie treine word dikwels volgens beperkte roosters of op spesiale geleenthede bedryf. Voorbeelde van panorama-toeristetreine is die Umgeni-stoomtrein en Atlantic Rail.

3 Luukse treine

- Hierdie treine bied slegs slaapverblyf. Hulle bied luukse opsies met kompartemente van verskillende groottes. Kompartemente het gewoonlik hul eie en suite-badkamers. Hulle het ook baie luukse sitkamers en eetwaens.
- Sommige luukse treine bied uitstappies vir passasiers wanneer hulle by ’n bestemming stop.
- Die tariewe vir hierdie treine is baie duur. Internasionale toeriste en toeriste met ’n hoë besteebare inkomste maak gebruik van hierdie treine.
- Hierdie treine bied meer as ’n vervoerdiens. Dit is ‘vervoer as toerisme’ en bied verblyf, maaltye, wasgoeddienste en talle ander luukse dienste.
- Die Bloutrein, Rovos Rail, Shongololo Express en Premier Classe is voorbeelde van luukse treine.

4 Inligting wat op treinroosters verskaf word

’n Treinrooster verskaf inligting soos wanneer die trein sal vertrek, die bestemmings waarheen dit ry, en vertrek- en aankomstye.

4.1 Roosters

Treinroosters lyk nie almal dieselfde nie: Vergelyk die rooster vir die Shosholoza Meyl op bladsy 44 (LB) met die 2010/11-rooster vir Rovos Rail en die tariewe hieronder. (Bron: http://www.rovos.com/dates-2011.html, toegang 5 Desember 2011)

ROVOS RAIL • RATES AND DATES SCHEDULE

DATES REGULAR TRIPS 1 OCTOBER 2010 – 30 SEPTEMBER 2011

Dates are specific. Please reconfirm with reservations@rovos.co.za. Prices per person sharing - one way. See single supplement.

DESTINATION	Pretoria to Cape Town	Cape Town to Pretoria	Pretoria to Vic Falls	Vic Falls to Pretoria	Pretoria to Durban	Durban to Pretoria
OCT 2010	6,8,15,20,27	9,11,18,23,25,30	14,28	3,17,31	8,29	11
NOV 2010	3,5,12,17,19,26	6,8,15,20,22,27,29	11,25	14,28	12	1,15
DEC 2010	3,10,17,24,29,31	6,13,20,27	23	26	n/a	n/a
JAN 2011	7,14,21,28	1,3,10,24,31	6,20	9,23	28	31
FEB 2011	4,11,18,23,25	2,7,14,16,21,26,28	3,17	6,20	11,25	14,28
MAR 2011	4,11,18,23,25	5,7,14,21,26,28	3,17,31	6,20	11,25	14,28
APR 2011	1,8,15,22,29	4,11,18,25	14,28	3,17	8,22	11,25
MAY 2011	6,13,20,27	2,9,16,23,28,30	12,26	1,15,29	n/a	n/a
JUN 2011	3,10,17,24,29	6,13,20,27	n/a	n/a	n/a	n/a
JUL 2011	1,8,15,22	4,11,18,25	21	24	n/a	n/a
AUG 2011	5,10,12,19,26	1,8,15,22,29	4,18	7,21	n/a	n/a
SEP 2011	2,7,16,21,23	5,10,12,19,26	1,15,29	4,18	9,23	12,26

RATES REGULAR TRIPS 1 OCTOBER 2010 - 30 SEPTEMBER 2011

Pullman Suite	R12 000	R12 000	R13 750	R13 750	R12 000	R12 000
De Luxe Suite	R18 000	R18 000	R20 600	R20 600	R18 000	R18 000
Royal Suite	R24 000	R24 000	R27 500	R27 500	R24 000	R24 000
Single supplement	50% all suites	50% all suites	50% all suites	50% all suites	50% all suites	50% all suites

DATES ANNUAL TRIPS 2011

Dates are specific. Please reconfirm with reservations@rovos.co.za. Prices per person sharing - one way. See single supplement.

DESTINATION	Pretoria to Swakopmund	Swakopmund to Pretoria	African Collage or Golf Collage Pretoria to Cape Town	Cape Town to Dar es Salaam	Dar es Salaam to Cape Town	Golf Safari Pretoria to Sun City
Prices are per person one way sharing only	04 – 10 May	11 - 17 May	24 Feb - 4 Mar	17 - 30 Jan	18 - 31 Jul	13 - 21 Apr
			19 - 27 May	02 - 15 Jul	10 - 23 Oct	12 - 20 Oct
			3 - 11 Nov	24 Sep - 07 Oct		07 - 15 Dec

RATES ANNUAL TRIPS 2011

Pullman Suite	R32 900	R32 900	R39 600	US$ 8 900	US$ 8 900	R 36 500
De Luxe Suite	R49 500	R49 500	R59 400	US$11 900	US$11 900	R 54 200
Royal Suite	R66 000	R66 000	R79 200	US$15 950	US$15 950	R 71 000
Single supplement	50% all suites	50% all suites	50% all suites	US$ 3 600 Pullman Only US$ 4 900 Deluxe Only	US$ 3 600 Pullman Only US$ 4 900 Deluxe Only	40% on all suites

DATES AND RATES CAPE TO CAIRO 2012

Dates are specific. Please reconfirm with reservations@rovos.co.za. Prices per person sharing - one way. See single supplement.

DESTINATION	Cape to Cairo 2012 – 34 day Itinerary	Cape to Cairo – 28 day itinerary
	13 Jan - 16 Feb 2012	14 Feb - 12 March 2012
Pullman Suite	US$ 48 500 * Single Supplement US$8 200	US$ 44 000 * Single Supplement US$ 6 200
De Luxe Suite	US$ 52 000 * Single Supplement US$ 9 500	US$ 45 000 * Single Supplement US$ 7 200
Royal Suite	US$ 55 000 * Single Supplement on request	US$ 47 500 * Single Supplement on request

ST JAMES GUEST HOUSES

Please reconfirm with thestjames@rovos.co.za. Prices per person sharing. See single supplement.

ST JAMES MANOR 108 MAIN ROAD ST JAMES CAPE TOWN	1 Oct 2010 - 30 April 2011		1 May - 30 Sept 2011		ST JAMES SEAFORTH 98 MAIN ROAD ST JAMES CAPE TOWN	1 Oct 2010 - 30 April 2011		1 May - 30 Sept 2011	
	Per Room Double	Per Room Single	Per Room Double	Per Room Single		Per Room Double	Per Room Single	Per Room Double	Per Room Single
2 x Classic Suites 70m²	R 4 350	R 3 263	R 3 100	R 2 325	1 x Deluxe Suites 45m²	R 2 700	R 2 025	R 1 950	R 1 463
2 x Deluxe Suites 60m²	R 3 850	R 2 888	R 2 900	R 2 175	1 x Deluxe Suites 45m²	R 2 700	R 2 025	R 1 950	R 1 463
2 x Superior Suites 28m²	R 3 650	R 2 738	R 2 700	R 2 025	1 x Deluxe Suites 45m²	R 2 700	R 2 025	R 1 950	R 1 463
2 x Standard Suites 28m²	R 3 150	R 2 363	R 2 100	R 1 575	Entire House	R 6 500	n/a	R 4 300	n/a
Entire Manor House	R 19 000	n/a	R 14 000	n/a					

updated 7 Apr 2011

- Die Rovos-rooster toon 15 roetes aan, en nie net een nie.
- Die Rovos-rooster toon die spesifieke datums in elke maand aan wanneer die trein op 'n spesifieke roete gaan ry.
- Die datumskedule vir Rovos toon nie die vertrek- en aankomstye aan nie. Dit verskyn op die gedetailleerde reisplan vir elke roete.

4.2 Tariewe

- Die tariewe vir treinreise hang af van die gekose roete en die klas waarin gereis word.
- Daar is goedkoper laagseisoen-tariewe, wat gewoonlik op tydperke buite seisoen van toepassing is.
- Hoogseisoen-tariewe is van toepassing op tydperke binne seisoen, byvoorbeeld in Desember en tydens die Paasvakansie wanneer meer mense wil reis. Hierdie tariewe is hoër as laagseisoen-tariewe.
- Tariewe op luukse treine is baie hoër as op pendelaartreine en treine vir ekonomiese klas. Tariewe hang af van die soort kompartement of suite wat die passasier bespreek het.
- Tariewe vir luukse treine sluit die vervoer en die luukse verblyf, asook alle maaltye, drankies en uitstappies in.
- Net soos treinroosters verskil die tarieftabelle van verskillende treindienste. Vergelyk die tarieftabel vir die Bloutrein op bladsy 46 (LB) met die tarieftabel vir Rovos hierbo.
- Die Rovos-tabel het nie laag- of hoogseisoen-tariewe nie: die tariewe hang van die spesifieke roetes en datums af.
- Die Rovos-tabel toon nie die prysverskille tussen suites en bykomende tarief vir enkelpersone aan soos op die Bloutrein-tabel nie.

Eenheid 7 Die Gautrein

1 Kenmerke van die Gautrein

Die Gautrein is 'n massasnelvervoerstelsel.

1.1 Buitevoorkoms

Die Gautrein het 'n moderne en aërodinamiese ontwerp.

1.2 Binnevoorkoms

Die binne-ontwerp is modern en gerieflik.

1.3 Sekuriteit

- Geslotebaantelevisiekameras neem alle stasies en treine asook belangrike liggings op die roete af.
- Daar is deurlopend sekuriteitswagte op elke stasie en in parkeerterreine aan diens.
- Busse wat aan die Gautrein-stelsel verbind is, is met opspoortoestelle toegerus.
- Daar is sekuriteitsheinings op die roete en gereelde patrollies om ongemagtigde toegang en vandalisme te verhoed.

1.4 Spoed

Die Gautrein kan teen ’n spoed van tot 180 km/h ry. Dit is baie vinniger as ’n gewone Metrorail-trein, wat teen ongeveer 100 km/h ry.

2 Gautrein-tegnologie

Gevorderde tegnologie word by die Gautrein gebruik om kaartjies uit te reik, op die trein te klim en geoutomatiseerde aankondigings te maak.

2.1 Kaartjieprosedures

- ’n Gouekaart word op die Gautrein gebruik, waarop krediete vir trein- en busgeld gelaai kan word. Gouekaarte kan by alle stasies asook by sekere winkels en petrolstasies gekoop word.
- Daar is verskillende tariewe vir eenmalige en gereelde passasiers. Die tarief hang af van die soort kaartjie en die stasies waartussen die passasier reis.

2.2 Elektroniese instapprosedures

- Passasiers beweeg by die stasie deur betaalhekke. Die hekke werk met kaartlesers.
- Passasiers moet inteken om die glashekke te laat oopgaan. Wanneer passasiers by hulle bestemming afklim, moet hulle weer uitteken.
- ’n Elektroniese stelsel bereken die tarief en trek dit van die kaart af.
- Die proses is soortgelyk as die proses wat op die Gautrein-busse gebruik word, maar hier hoef passasiers slegs in te teken.

2.3 Elektroniese aankoms- en vertrekaankondigings

- Inligtingborde vertoon die aankoms- en vertrektye van treine by die stasies.
- Aankondigings word oor ’n luidsprekerstelsel gedoen.
- Opgeneemde elektroniese aankondigings sê vir passasiers op die trein by watter stasie hulle aankom asook wanneer die trein sal vertrek.

3 Roetes, parkeerfasiliteite en busdienste

3.1 Roetes

- Daar is twee hoofroetes. Kyk na figuur 15 op bladsy 51 (LB) vir 'n roetekaart.
- Een roete is tussen OR Tambo Internasionale Lughawe en Sandton.
- Die tweede roete is tussen Park-stasie in Johannesburg en Hatfield in Pretoria.

3.2 Parkeerfasiliteite

- Die meeste reisigers bestuur na die stasies: parkeerfasiliteite is by stasies beskikbaar.
- Passasiers betaal 'n bykomende fooi om hul motors in hierdie fasiliteite te parkeer.

3.3 Busdienste

- Die Gautrein is deel van 'n geïntegreerde openbarevervoer-stelsel in Gauteng.
- Dit verbind OR Tambo- en Metrorail-dienste by sekere stasies, asook busroetes.
- Die Gautrein het 'n toegewyde busdiens wat sekere stasies aan 'n aantal stopplekke in die omgewing van die stasies verbind.
- Hierdie busse verskaf vervoer as daar 'n onderbreking op die treinroete is wat verhoed dat die trein tussen sekere stasies kan ry.
- Hierdie busse bied ook vervoer na spesiale geleenthede soos groot konserte of sportbyeenkomste.

3.4 Die voordele van die Gautrein vir die toerismebedryf

- Dit bied 'n veilige, vinnige en doeltreffende manier vir toeriste om te reis.
- Dit verbind twee hoofstede: Johannesburg en Pretoria.
- Die stasies waar die trein stop, bied 'n poort na attraksies. Sien die tabel op bladsy 53 (LB) vir voorbeelde.
- Motorverhuringsfasiliteite by Johannesburg se Park-stasie, Sandton, en Pretoria-stasie is met die Gautrein verbind.

4 Nuwe ontwikkelings op die Gautrein

Die spoornetwerk sal 'n sneltrein-verbinding met die volgende uitbreidings insluit:

- 'n verbinding vanaf Gautrein Park-stasie na Westgate in die Johannesburgse SSG,
- 'n verbinding vanaf Rhodesfield-stasie na Boksburg,
- 'n sneltrein-verbinding vanaf Naledi in Soweto,
- 'n verbinding vanaf Gautrein Sandton-stasie na Randburg en Honeydew.

Eenheid 8 Die luukse skeepsvaartbedryf

- ’n Toerskip is ’n passasierskip wat vir plesiervaarte gebruik word: die vaart self en die skip se geriewe is deel van die ervaring. Dit word ook ‘vervoer as toerisme’ en nie ‘vervoer vir toerisme’ nie genoem.
- Toerskepe is drywende luukse hotelle en kan tussen ’n paar honderd en bykans tweeduisend mense vervoer.
- Toerskepe vaar verskillende tye van die jaar om verskillende kuslyne, na gelang van die seisoene in hierdie gebiede.

1 Toerskipkonsepte

1.1 Hawens

- Nie al die hawens in Suid-Afrika is toegerus om toerskepe te hanteer nie. Nie alle hawens is diep genoeg sodat alle toerskepe daar kan vasmeer nie.
- Die vernaamste aanloophawens vir toerskepe in Suid-Afrika is Kaapstad, Durban, Mosselbaai en Port Elizabeth.
- Sommige hawens wat toerskepe ontvang, het skeepsterminale.

1.2 Kajuite en luukse kajuite

1.2.1 Kajuite

- Kajuite kan aan die buitekant van die skip geleë wees, na die see kyk en vensters hê, of aan die binnekant van die skip sonder vensters wees.
- Kajuite het gewoonlik televisies, lugversorging, radio’s, mini-kroeë, en suite-badkamers, haardroërs, privaat kluise en 24-uur-kamerdiens.
- Kajuite kan óf twee mense óf twee volwassenes en twee kinders huisves.
- Die aantal en grootte van die kajuite hang van die grootte van die skip af.

1.2.2 Suites

- Suites is groter kamers met ’n sitkamer-area en privaat balkonne.
- Suites is geskik vir gesinne wat meer ruimte verlang.

1.2.3 Luukse kajuite

- Luukse kajuite is eersteklas-kajuite op toerskepe.
- Luukse kajuite kan fasiliteite bied soos luukse badkamers, bykomende pakruimte, kamerjasse, strandhanddoeke, ’n direktelyn-telefoon en komplimentêre 24-uur-portierdienste.

1.3 Dekke

- ’n Toerskip het verskillende dekke of vloere. Hierdie dekke is soos die verdiepings van ’n groot gebou of hotel, en het verskillende name.
- Daar is restaurante en sitkamers op die meeste van die dekke.
- Sommige skepe het dekke vir spesiale doeleindes: dekke met etlike swembaddens en sonbaai-areas, spa-sondekke, pretdekke met waterglybane en ’n waterpark vir kinders, sportdekke, en dekke met teaters, bioskope, speletjieskamers en baldanse.

2 Fasiliteite en vermaak aan boord

- Die vermaak op ’n toerskip is goed georganiseerd en word deur ’n skipbestuurder en die vermaakspan bestuur.
- Die vermaakspan organiseer aktiwiteite soos kunslesse, fotografieklasse, mini-gholf, danskompetisies, lesings oor kultuur en geskiedenis, en sportaktiwiteite.
- Aandvertonings deur dansers, sangers en komediante is dikwels die hoogtepunt van die dag.
- Die meeste toerskepe bied ook spa-behandelings, gimnasiums en fasiliteite soos haarkappers, fotograwe, skoonheidsalonne, was- en strykfasiliteite, koordlose Internet en selfs ’n mediese sentrum.
- Passasiers kan ook sommige van die hawens op die roete besoek. Hulle kan op uitstappies op land gaan. Hierdie uitstappies is nie by die pakketprys van die reis ingesluit nie.
- Daar is aktiwiteite onder toesig, soos speletjies en partytjies vir kinders en tieners.
- Toerpryse sluit daagliks drie maaltye, middagtee en middernagbuffets in.

3 Pakkette op luukse toerskepe

- Toerpakkette is in die somer aan die Suid-Afrikaanse kus beskikbaar.
- Die roete, duur van die reis en die grootte en ligging van die kajuit bepaal die koste. Die prys sluit altyd maaltye en vermaak in.

3.1 Toere om Suid-Afrika

- MSC (Mediterranean Shipping Company) Starlight Cruises bied elke somer retoer-toere vanaf Durban en Kaapstad na eilandbestemmings in Mosambiek en die Indiese Oseaan.
- Die Italiaanse maatskappy Silversea bied ’n tiendag-toer vanaf Kaapstad op die Silver Wind. Silversea bied ook ’n eenrigting-tiendag-toer vanaf Port Louis in Mauritius na Kaapstad.

3.2 Toere na en vanaf Suid-Afrika

- Silversea bied tiendag-toere vanaf Port Louis in Mauritius na Kaapstad.
- Die Cunard-skeepstoermaatskappy bied ’n 16-dag-toer op die Queen Mary 2 vanaf Southampton in Brittanje na Kaapstad.
- Oceania Cruises bied 30-dag-toere op die Oceania Nautica vanaf Kaapstad na Singapoer.

Eenheid 9 Motorverhuring

Motorverhuring bied ’n buigsame vervoermiddel: toeriste kan self bestuur wanneer en waarheen hulle wil.

1 Motorverhuringsmaatskappye

- Daar is talle motorverhuringsmaatskappye in Suid-Afrika.
- Die groter motorverhuringsmaatskappye het kantore by al die groot lughawens in Suid-Afrika.
- Die kleiner maatskappy doen dikwels slegs in ’n sekere streek of provinsie sake.
- Die Suid-Afrikaanse Vereniging vir Motorverhuring (SAVRALA) is die bedryfsvereniging vir die motorverhuringsbedryf.

2 Voorwaardes vir die huur van ’n voertuig

- Nie enigiemand kan ’n voertuig huur nie: Die huurder moet ’n geldige bestuurslisensie hê en bo ’n sekere ouderdom wees.
- Huurders jonger as die voorgeskrewe ouderdom moet soms ’n bybetaling vir jong bestuurders betaal, of hulle moet bykomende versekering uitneem vir die motor wat hulle huur.
- Die huurder moet reeds vir ’n sekere tydperk in besit van ’n bestuurslisensie wees.
- Die persoon wat die motor huur, moet enige bedrae wat die versekering op die motor nie dek nie kan betaal.
- Die huurder moet ’n kredietkaart met genoeg fondse hê om die koste van die verhuring asook enige versekeringskoste te betaal.
- Die huurder moet ’n regskontrak (’n huurooreenkoms of huurkontrak) onderteken.

3 Tariewe vir die huur van ’n motor

Tariewe vir motorverhuring verskil van maatskappy tot maatskappy en hang van verskeie faktore af, soos die soort motor en die afstand wat gereis is.

3.1 Huurpakkette en -opsies

- Motorverhuringsmaatskappye bied oor die algemeen beter tariewe vir langer huurtydperke.
- Hulle bied dikwels spesiale tariewe oor naweke om onspanningstoeriste aan te moedig om motors te huur.
- Die faktore wat die totale koste van die huur van 'n motor bepaal, sluit die volgende in: duur van die huurtydperk, soort motor, afstand wat die huurder met die kar aflê, soort versekering gekies, waar die huurder die motor afhaal en weer terugbesorg, en opsionele ekstras of toerusting.
- Huurvoertuie verskil ten opsigte van grootte en soort transmissie (outomaties of handrat).
- Huurmotors kan radio's en lugversorging hê. Hoe meer geriewe die motor het, hoe hoër die huurtariewe.
- Die huurtarief sluit 'n sekere reisafstand per dag in. Hierná is daar 'n tarief per kilometer.

3.2 Versekering

- Daar is verskillende soorte versekering wat huurders kan uitneem wanneer hulle 'n motor huur.
- Botsingskadekwytskelding **(BSK)** bied dekking in geval van 'n ongeluk of botsing. Die huurder sal slegs 'n vaste bedrag hoef te betaal.
- Diefstalverlieskwytskelding **(DVK)** dek diefstal van die motor. Die huurder sal slegs 'n vaste bedrag hoef te betaal.
- In die geval van BSK en DVK dek die versekering nie die **bybetaling** nie.
- Om 'n bybetaling te verhoed, kan die huurder 'n hoër motorhuurtarief betaal, wat 'n **superbotsingskadekwytskelding** (SBSK) en 'n **superdiefstalverlieskwytskelding** (SDVK) insluit.
- **Persoonlike ongeluksversekering** (POV) vergoed die huurder in geval van besering in 'n ongeluk en dek die koste van mediese behandeling vir hierdie beserings.

4 Bykomende koste en heffings

- 'n **Toerismeheffing** van 1% is by huurpryse ingesluit of word as 'n bykomende koste bygevoeg. 'n **Brandstofdeposito** is gelyk aan die koste om die gehuurde motor se tenk vol te maak.
- Indien die huurder nie die motor met 'n vol tenk terugbesorg nie, trek die motorverhuringsmaatskappy die koste vir die volmaak van die tenk van die brandstofdeposito af. Dit word die brandstofheffing genoem.

- ’n **Lughaweheffing** is ’n koste wat by die huurprys gevoeg of daarby ingesluit word om die koste van motorverhuringsfasiliteite by die lughawe te dek. Dit is waarom huurpryse by takke wat nie by lughawens is nie goedkoper is.
- Indien ’n ander persoon ook die gehuurde motor sal bestuur, moet die huurder ’n **bykomendebestuurder-heffing** betaal.
- ’n **Kontrakfooi** word gehef om die koste van die opstel van elke nuwe kontrak te dek.
- ’n **Aflewerings- en afhalingsfooi** word gehef wanneer ’n huurder verkies dat die motorverhuringsmaatskappy die motor by die huurder se hotel of kantoor aflaai en weer afhaal.
- ’n **Eenrigtinghuurfooi** word gehef wanneer die huurder die motor by een motorverhuringskantoor afhaal en dit weer by ’n ander een terugbesorg.
- ’n **Oorgrensfooi** word gehef wanneer die huurder die motor gebruik om na buurlande soos Namibië of Lesotho te reis.
- **Opsionele toerusting of ekstras** soos paraplegiese handkontroles vir ’n bestuurder in ’n rolstoel, ’n GPS-toestel of babasitplek kan teen ’n bykomende koste gehuur word.

5 Toevallige koste

- Toevallige koste is bykomende koste wat die motorverhuringsmaatskappy in spesiale omstandighede (soos met ongelukke of verkeersboetes) hef.
- ’n Vasgestelde **ongeluksadministrasiefooi** word gehef wanneer ’n huurmotor in ’n ongeluk was en ’n versekeringsassessor die skade moet assesseer.
- ’n **Verkeersboete-administrasiefooi** word gehef wanneer ’n verhuringsmaatskappy ’n bestuurder moet opspoor wat ’n boete gekry het, omdat die boete na die verhuringsmaatskappy gestuur word.
- **Tolgelde** moet deur die bestuurder van die gehuurde motor betaal word.

6 Betaling vir motorhuur: Opsies en berekeninge

6.1 Betalingsopsies en -metodes

- Motorverhuringsmaatskappy aanvaar nie kontant, bankoorplasings of tjeks nie.
- Groot maatskappye en reisagentskappe het rekeninge by motorverhuringsmaatskappye en betaal op ’n latere stadium vir die verhuring deur van ’n rekeningverhalingsbewys gebruik te maak.
- Individuele huurders moet met ’n kredietkaart betaal. Die motorverhuringsmaatskappy reserveer ’n bedrag op die huurder se kredietkaart om die huurkoste, versekering, bybetaling en brandstofdeposito te dek.

- Wanneer die huurder die motor terugbesorg, word die finale bedrag van die totale huurfooi bereken en die bedrag wat op die kredietkaart gereserveer is, word gekanselleer. Slegs die korrekte finale bedrag word van die kredietkaart afgetrek.

6.2 Berekeninge vir die huur van ’n motor

- Huurders betaal vir ’n volle dag, selfs al huur hulle die motor slegs vir ’n gedeelte van ’n dag.
- ’n Dag is ’n 24-uur-siklus wat begin wanneer die huurder die motor afhaal. As die huurder die motor om 17:00 op ’n Maandag afhaal en dit voor 17:00 die Dinsdag terugbring, betaal hy of sy vir een dag se huur. As die huurder die motor om 21:00 op die Dinsdagaand terugbring, betaal hy of sy vir twee dae se huur aangesien die bykomende vier ure deel van ’n tweede dag is.
- Motorhuurtariewe hang van die soort motor, die aantal dae van die huurtydperk, die afstand wat die huurder met die motor gereis het, die soort versekering en enige bykomende koste af.

Die volgende inligting is belangrik wanneer ’n motorhuurtarief vir ’n klant bereken word:

- Wanneer en waar sal die motor afgehaal en terugbesorg word?
- Watter soort motor wil die klant hê, handrat, outomaties, lugversorging, ens.?
- Wil die klant gratis kilometers hê? Hoeveel?
- Watter soort versekering wil die klant hê, BSK, DVK, SBSK, SDVK, POV?
- Watter ekstra items verlang die klant, bv. ’n babasitplek?
- Hoe ver beplan die klant om te reis?

Die volgende stappe moet gevolg word om die totale huurtarief vir ’n klant te bereken:

- Stap 1: Bereken die aantal dae wat die huurder die motor benodig.
- Stap 2: Identifiseer ’n motor wat in die huurder se behoeftes sal voorsien en bereken die daaglikse tarief.
- Stap 3: Bereken die aantal kilometers waarvoor die huurder ekstra sal moet betaal.
- Stap 4: Bereken die versekeringskoste.
- Stap 5: Bereken die koste van opsionele ekstras, soos babasitplekke of bykomende bestuurders.
- Stap 6: Bereken bykomende heffings: kontrakfooi, lughaweheffing, toerismeheffing (1%).
- Stap 7: Bereken die totale bedrag.

As die heffing vir ’n item nie duidelik gespesifiseer is nie, laat dit uit die berekening weg.

Kom ons gebruik die tariewe op bladsy 62 (LB) om 'n tarief vir 'n klant te bereken. Die klant benodig die volgende: Haal die motor Maandag om 09:00 af en bring dit Woensdag om 07:00 terug. Sy wil die goedkoopste outomatiese motor hê. Sy sal ongeveer 80 km per dag ry, en wil die volgende versekering hê: SBSK, SDVK en POV. Sy wil ook 'n GPS en bagasieversekering hê. Die berekening sal as volg wees:

Beskrywing	Tarief	Totaal
Stap 1: Bereken die aantal dae wat die huurder die motor benodig		
Maandag 09:00 tot Woensdag 07:00 = 2 dae		
Stap 2: Identifiseer 'n motor wat in die huurder se behoeftes voorsien en bereken die daaglikse tarief		
Klant wil die goedkoopste outomatiese motor en superversekering hê, en beplan om slegs 80 km per dag te reis. Groep D-motor in tariefgroep 3 teen R496 per dag sal in haar behoeftes voorsien.	2 × R496	R992
Stap 3: Bereken die aantal kilometer		
Klant kry 100 gratis km per dag. Sy gaan slegs 80 km per dag reis, dus sal daar geen bykomende koste wees nie.	Geen koste nie	
Stap 4: Bereken die versekeringskoste		
SBSK SDVK POV - R30 per dag	Ingesluit in dagtarief Ingesluit in dagtarief 2 × R30	R60
Stap 5: Bereken die koste van opsionele ekstras		
GPS in die motor – R69 per dag Bagasieversekering – R29 per dag	2 × R69 2 × R29	R138 R58
Stap 6: Voeg enige bykomende koste by		
Kontrakfooi van R50.00 BTW by alle tariewe ingesluit Lughaweheffing by tariewe ingesluit Toerismeheffing by tariewe ingesluit Omdat die tarieftabel geen inligting oor die brandstofdeposito of die bybetalingsbedrae gee nie, kan ons dit nie bereken nie.	R50.00 - - - -	R50.00
Stap 7: Bereken die totale bedrag van die kwotasie		
Voeg die heffings by om die totale bedrag van die kwotasie te verkry		**R1 298.00**

6.3 Vergelykende berekeninge

- Vergelykende berekeninge word gebruik om die totale koste vir 'n huurmotor by twee of meer maatskappye te vergelyk. Omdat verskillende hoeveelhede gratis kilometer vir elke soort tarief ingesluit word, en die tariewe vir standaard- of superdekking verskil, sal die huurkoste van verskillende maatskappye verskil.
- Huurders verkies gewoonlik die goedkoper opsie, mits dit alles insluit wat hulle verlang.

Vrae

VRAAG 1: MEERVOUDIGE KEUSE

Kies die korrekte antwoord. Skryf slegs die letter van die antwoord wat jy kies.

1.1 ’n Toeris wat vanaf Londen na Johannesburg vlieg, sal op ’n … vlug wees.

A binnelandse

B internasionale

C uitgaande

D streeks- (2)

1.2 ’n Toeris wat vanaf Zimbabwe na Kaapstad vlieg, sal op ’n … vlug wees.

A binnelandse

B internasionale

C uitgaande

D streeks- (2)

1.3 ’n Toeris wat vanaf Londen na Kaapstad vlieg, sal op ’n … vlug wees.

A binnelandse

B internasionale

C uitgaande

D streeks- (2)

1.4 Watter lughawe is nie ’n internasionale lughawe nie?

A Kaapstad Internasionale Lughawe (CPT)

B George Lughawe (GRJ)

C King Shaka Internasionale Lughawe (DUR)

D OR Tambo Internasionale Lughawe (JNB) (2)

1.5 Watter lughawe is ’n nasionale/binnelandse lughawe?

A Oos-Londen Lughawe (ELS)

B Lanseria Internasionale Lughawe (HLA)

C Mpumalanga Internasionale Lughawe (MQP)

D Pilanesberg Internasionale Lughawe (NTY) (2)

1.6 Suid-Afrika se nasionale redery is … .

A kulula

B Mango

C 1time

D SAL (2)

1.7 ’n Volwassene wat op ’n binnelandse vlug reis, mag ... kg handbagasie saamneem.

A 6

B 7

C 8

D 9 (2)

1.8 ’n Kind wat in besigheidsklas vanaf Johannesburg na Durban vlieg, kan ... kg gekontroleerde bagasie saamneem.

A 10

B 20

C 30

D 50 (2)

1.9 ’n Volwassene wat in die ekonomiese klas vanaf Bloemfontein na Kaapstad vlieg, kan ... kg gekontroleerde bagasie saamneem.

A 8

B 10

C 20

D 30 (2)

1.10 ’n Nourompvliegtuig het ... gang(e).

A 1

B 2

C 3

D 4 (2)

1.11 ... word gebruik om te kontroleer of passasiers enige metaalvoorwerpe by hulle het.

A Biometriese skandeerders

B Metaalverklikkers

C Termiese liggaamskandeerders

D X-straalsekuriteitskandeerders (2)

1.12 ’n Toeris met beperkte tyd wat die hoofattraksies in ’n stad wil sien, sal van ’n ... gebruik maak:

A luukse toerbus

B megabus

C oopdakbus

D oornagbus (2)

1.13 ’n Saketoeris wat nie ’n motor gehuur het nie, wil vanaf sy hotel na die kongreslokaal reis. Watter middel van busvervoer sal hy kies?

A Baz-Bus

B huurbus

C heen-en-weer-diens

D megabus (2)

1.14 ’n Voorbeeld van ’n panorama-trein in Suid-Afrika is … .

A Atlantic Rail

B Bloutrein

C Rovos Rail

D Metrorail (2)

1.15 Die prys van ’n skeepstoerpakket sluit die volgende in … .

A alle etes

B verblyf

C vermaak

D al bogenoemde (2)

1.16 Watter soort motorhuurversekering sal die huurder vergoed in geval van besering in ’n ongeluk en sal die koste van mediese behandeling van die beserings dek?

A BSK

B POV

C SDVK

D DVK (2)

VRAAG 2: WAAR/ONWAAR

Dui aan of die volgende stellings waar of onwaar is. As die stelling onwaar is, skryf die korrekte stelling neer.

2.1 ’n Vlug vanaf Windhoek, Namibië na Maputo, Mosambiek is ’n voorbeeld van ’n transkontinentale vlug. (2)

2.2 ’n Vlug vanaf Kaapstad na Johannesburg is ’n langafstandvlug. (2)

2.3 Lughawens wat privaat bedryf word, word deur ACSA bestuur. (2)

2.4 Een internasionale redery wat binnelandse vlugte in Suid-Afrika bied, is British Airways. (2)

2.5 Die landgebied is die area buite die passasierseindpuntgebou. (2)

2.6 'n Wyerompvliegtuig het een gang. (2)

2.7 Termiese liggaamskandeerders word gebruik om metaalvoorwerpe aan passasiers te bespeur. (2)

2.8 Minibusse word gebruik om toeriste in klein groepe en op verpersoonlikte toere na gekose attraksies te neem. (2)

2.9 Die Baz-Bus maak vir sakereisigers voorsiening. (2)

2.10 Die Bloutrein is 'n voorbeeld van 'n luukse trein. (2)

2.11 Die Gautrein is toeganklik vir toeriste met gestremdhede. (2)

2.12 Slegs kontant kan gebruik word om vir kaartjies op die Gautrein te betaal. (2)

2.13 'n Toerskip is 'n skip met 'n paar verdiepings. (2)

2.14 DVK dek 'n ongeluk of botsing met 'n motor. (2)

VRAAG 3: GESKREWE ANTWOORDE

3.1 Verduidelik wat 'n verbindingsvlug is en gee 'n voorbeeld. (4)

3.2 Beskryf wat 'n huurvlug is en gee 'n voorbeeld. (2)

3.3 Watter voor- en nadele is daar vir 'n toeris wat 'n ACSA-lughawe eerder as 'n lughawe wat privaat bedryf word, gebruik? (5)

3.4 Bestudeer die volgende uittreksel uit 'n SAL-rooster vir streeksvlugte. (Bron: Sawubona-vlugtydskrif, September 2011, bl. 208)

Redery	Vlug	Gereeldheid	Vliegtuig	Vanaf	Vertrek	Na	Arriveer
SA	022	12345-7	Boeing B737-800	Johannesburg	10:40	Harare	12:20

3.4.1 'n Sakeman moet 'n vergadering in Harare op 'n Saterdag van 09:00 tot 16:00 bywoon. Wanneer sal hy na Harare kan vlieg? (2)

3.4.2 Op watter dag is hierdie vlug nie beskikbaar nie? (1)

3.4.3 Hoe lank duur die vlug? (2)

3.5 Verduidelik die aanmeld- en instapprosedures vir vertrek aan 'n vriend wat vir die eerste keer vanaf Durban na Kaapstad gaan vlieg. (6)

3.6 Verduidelik die twee reisklasafdelings in 'n vliegtuig. (5)

3.7 Noem vier ander soorte elektroniese inligting wat deur lughawens en lugrederye gebruik word. (4)

3.8 Verduidelik die verskil tussen busse wat gebruik word om pendelaars te vervoer en oornagbusse. (4)

3.9 'n Student skryf haar aanvullende eksamenvraestel in Durban om 14:00 op 10 Desember 2011 klaar. Sy wil graag dieselfde dag na haar huis in Port Elizabeth ry. Bestudeer die busrooster op bladsy 39 van die LB en beantwoord die volgende vrae.

3.9.1 Watter diens (ritnommer) sal sy kan gebruik? (2)

3.9.2 Hoe laat sal die bus vertrek en van waar af? (2)

3.9.3 Wanneer sal sy haar bestemming bereik en waar? (3)

3.9.4 Is daar nog sitplekke beskikbaar? (2)

3.9.5 Wat is die geraamde reistyd? (2)

3.9.6 Wat sal haar kaartjie kos? (1)

3.10 Verduidelik die verskil tussen 'n slaap- en 'n sitwa. (9)

3.11 Bestudeer die Rovos Rail-tabel met datums en tariewe. 'n Toeristepaartjie was tot 6 September 2011 in Kaapstad. Hulle wil op 'n luukse trein na Pretoria reis en die binnelandse natuurskoon van Suid-Afrika geniet. Hulle wil die luuksheid van 'n luukse trein geniet sonder om te veel geld uit te gee.

3.11.1 Op watter datum vertrek Rovos uit Kaapstad na Pretoria wat by hul skedule sou pas? (1)

3.11.2 Watter soort verblyf sal jy vir die paartjie aanbeveel? (1)

3.11.3 Wat sou die koste vir die paartjie wees? (2)

3.12 Noem vier sekuriteitsmaatreëls van die Gautrein wat internasionale toeriste sal aanmoedig om daarvan gebruik te maak. (4)

3.13 Verduidelik die verskil tussen kajuite, suites en luukse kajuite as verblyfopsies op 'n toerskip. (8)

3.14 Stel 'n kontrolelys op vir die vereistes om 'n motor te huur. (5)

3.15 Pas die term in kolom A by die beskrywing in kolom B. (5)

	Kolom A		**Kolom B**
1	Eenrigtinghuurfooi	A	'n Fooi wat gehef word wat gelyk is aan die koste om 'n huurmotor se tenk vol te maak.
2	Brandstofdeposito	B	'n Koste wat by die huurprys gevoeg of ingesluit word om die koste van motorverhuringsfasiliteite by die lughawe te dek.
3	Oorgrensfooi	C	Word gehef wanneer die huurder die motor by een motorverhuringskantoor optel en dit by 'n ander een terugbesorg.
4	Kontrakfooi	D	Word gehef wanneer die huurder die motor gebruik om na buurlande te reis.
5	Lughaweheffing	E	Word gehef om die koste te dek om 'n nuwe motorhuurkontrak op te stel.

3.16 Verwys na die huurtariewe op bladsy 67 van die LB en beantwoord die volgende vrae.

3.16.1 Hoeveel gratis kilometer sluit motorgroep A (Standaard) in? (1)

3.16.2 Watter soort versekering word by die daaglikse motorhuurtariewe ingesluit? (3)

3.16.3 Watter bykomende koste word by die daaglikse motorhuurtariewe ingesluit? (1)

3.16.4 Wat is die bybetaling op 'n motor in groep S (Standaard)? (1)

3.17 Gebruik die tarieftabelle vir motorverhuringsmaatskappy A (bl. 61–62, LB) en motorverhuringsmaatskappy B (bl. 68–69, LB) en doen 'n vergelykende huurberekening vir die volgende klant. Die klant sal die motor Vrydagmiddag om 16:00 optel en dit Sondagmiddag om 15:00 terugbring. Hy wil 'n standaardmotor met lugversorging hê. Dit sal 'n motor met 'n S en 'n A in die SIPP-kode wees. Hy sal ongeveer 600 km in totaal ry. Die klant wil die volgende versekering hê: SBSK, SDVK en POV. Hy wil 'n GPS en 'n babasitplek in die motor hê. (46)

Antwoorde

VRAAG 1: MEERVOUDIGE KEUSE

1.1 B ✓✓

1.2 D ✓✓

1.3 B ✓✓

1.4 B ✓✓

1.5 A ✓✓

1.6 D ✓✓

1.7 C ✓✓

1.8 C ✓✓

1.9 C ✓✓

1.10 A ✓✓

1.11 B ✓✓

1.12 C ✓✓

1.13 C ✓✓

1.14 A ✓✓

1.15 D ✓✓

1.16 B ✓✓

VRAAG 2: WAAR/ONWAAR

2.1 Waar ✓✓

2.2 Onwaar: 'n Vlug vanaf Kaapstad na Johannesburg is 'n kortafstandvlug omdat dit minder as drie uur duur. ✓✓

2.3 Onwaar: Lughawens wat privaat bedryf word, word nie deur ACSA bestuur nie, maar deur privaat maatskappye of konsortiums. ✓✓

2.4 Waar ✓✓

2.5 Waar ✓✓

2.6 Onwaar: ’n Wyerompvliegtuig het twee gange. ✓✓

2.7 Onwaar: Termiese liggaamskandeerders word gebruik om liggaamstemperature bo 38°C te registreer, wat aantoon dat ’n persoon koors het. ✓✓

2.8 Waar ✓✓

2.9 Onwaar: Die Baz-Bus maak vir laekoste-reisigers voorsiening, soos studente en rugsakreisigers. ✓✓

2.10 Waar ✓✓

2.11 Waar ✓✓

2.12 Onwaar: ’n Gouekaart word op die Gautrein gebruik om reisgeld te betaal. ✓✓

2.13 Waar ✓✓

2.14 Onwaar: Die diefstalverlieskwytskelding (DVK) dek diefstal van die motor. ✓✓

VRAAG 3: GESKREWE ANTWOORDE

3.1 Verbindingsvlugte vind plaas wanneer ’n vliegtuig by ’n lughawe tussen die vertrek- en aankomslughawens land. ✓ Daar is ’n verandering van vlugnommer vir die volgende deel van die reis. ✓ Passasiers moet soms van een vliegtuig of lugredery na ’n ander by hierdie tussenpunt (die verbindingspunt) verander op pad na hul bestemming. ✓ ’n SAL-vlug vanaf Johannesburg na Melbourne in Australië sal byvoorbeeld op pad in Perth in Wes-Australië stop. Passasiers sal dan met Qantas vanaf Perth na Melbourne vlieg. ✓

3.2 Huurvlugte is vlugte wat op versoek volgens die kliënt se behoeftes gereël word, byvoorbeeld ’n toeris wat lang rye, ’n gewag en die risiko van verlore bagasie en waardevolle besittings wil vermy, kan ’n huurvlug van Johannesburg na ’n privaat herberg in die Sabi Sands Privaat Wildreservaat onderneem. ✓

3.3 Voordele: Goeie infrastruktuur, moderne fasiliteite en die beskikbaarheid van selfdiensaanmeldkiosks wat passasiers toelaat om hul eie sitplekbespreking te doen en instapkaarte te kry, en sodoende lang rye te vermy. ✓✓✓

Nadele: Swak/ou infrastruktuur, ou fasiliteite, hoë lughawebelasting, landings- en parkeerfooie vir lugredery, wat die koste van kaartjies verhoog. ✓✓

3.4.1 Vrydag om 10:40 ✓✓

3.4.2 Saterdag ✓

3.4.3 12:20–10:40 = 1:40 ✓✓

3.5 Aanmeld- en instapprosedures:

Wanneer sy by die lughawe aankom, moet sy na die vertreksaal in die eindpuntgebou gaan. ✓

Sy moet die aanmeldtoonbank vir die lugredery waarmee sy reis, vind; 'n lugredery-beampte sal haar ID-boekie of paspoort en haar kaartjie of e-kaartjie nagaan. Sy kan dan 'n sitplek kies en sal 'n instapkaart ontvang. Die beampte sal ook haar bagasie weeg en dit inneem. ✓

Sy sal 'n instapkaart ontvang en beweeg dan na die sekuriteitskontrolepunt, en neem haar handbagasie saam. ✓

Haar handbagasie en ander items wat gedra word, sal deur 'n metaalverklikker en X-straalmasjien beweeg om te verseker dat sy geen verbode items aan boord neem nie. ✓

Sy moet deur 'n metaalverklikker en X-straalmasjien stap om seker te maak sy het nie enige wapens of ander verbode goedere by haar nie. Sy betree dan die beperkte area. ✓

Sy kan nou na die instaphek beweeg. ✓

3.6 Die sitplekke in besigheidsklas is voor in die vliegtuig √ en het meer ruimte tussen die sitplekke. ✓ Die sitplekke kan gewoonlik verstel word om beddens te word. ✓

Die ekonomiese klas is agter in die vliegtuig. ✓ Die sitplekke en beenruimte in hierdie afdeling is kleiner en minder gemaklik. ✓

3.7 Internetbesprekings, ✓ aanlyninstapkaarte, ✓ e-kaartjies, ✓ elektroniese paspoorte ✓

3.8 Busse wat deur pendelaars gebruik word, ry 24 km of minder. ✓ Oornagbusse ry verder as 24 km en reise duur gewoonlik deur die nag. ✓ Die sitplekke het verstelbare rugleunings sodat passasiers kan slaap, byvoorbeeld Intercape se Sleepliner. ✓

3.9 Word gebruik vir interstad-reis en deur binnelandse toeriste wat nie hul eie vervoer het nie en in die BVF-kategorie val. ✓

3.9.1 Translux 1121 ✓✓

3.9.2 17:00 vanaf Durban-stasie ✓✓

3.9.3 Die volgende oggend om 06:10 by Port Elizabeth-stasie ✓✓✓

3.9.4 Ja, 31 sitplekke is nog beskikbaar. ✓✓

3.9.5 Geraamde reistyd is 15 uur en 10 minute ✓✓

3.9.6 R380.00 ✓

3.10 Die verskil tussen 'n slaap- en sitwa:

Slaapwaens het banke waarop passasiers in die dag kan sit. Hierdie banke kan dan in beddens vir die nag oopgevou word. ✓

Slaapwaens het storte en toilette wat passasiers kan deel. ✓

Slaapwaens het kompartemente wat tot vier passasiers kan huisves. ✓

Slaapwaens het ook koepees wat twee passasiers kan huisves. ✓

Toeriste wat van slaapwaens gebruik maak, koop toeristeklas-kaartjies. Dit is duurder as die kaartjies vir die ekonomiese klas. ✓

Passasiers wat op slaapwaens reis, kan beddegoedkaartjies op die trein koop, of hul eie beddegoed bring. ✓

Sitwaens het lang rye sitplekke met 'n uitleg wat soortgelyk is aan die uitleg van die sitplekke op 'n bus of vliegtuig. ✓

'n Sitwa het spoeltoilette aan elke eindpunt. ✓

Toeriste wat van sitwaens gebruik maak, koop kaartjies vir die ekonomiese klas teen 'n laer tarief. ✓

3.11.1 6 September 2011 ✓

3.11.2 Die Pullman-suite, want dit is die goedkoopste. ✓

3.11.3 R12 000 × 2 = R24 000 ✓✓

3.12 Sekuriteitsmaatreëls van die Gautrein:

Geslotebaantelevisiekameras neem alle stasies en treine asook belangrike liggings op die roete af. ✓

Daar is deurlopend sekuriteitswagte op elke stasie en in parkeerterreine aan diens. ✓

Busse wat aan die Gautrein-stelsel verbind is, is met opspoortoestelle toegerus. ✓

Daar is sekuriteitsheinings op die roete en gereelde patrollies om ongemagtigde toegang en vandalisme te verhoed. ✓

3.13 **Kajuite**

Kajuite kan aan die buitekant van die skip geleë wees, na die see kyk en vensters hê. ✓

Kajuite kan ook aan die binnekant van die skip sonder vensters wees. Hierdie kajuite kyk nie na die see nie. ✓

Kajuite het gewoonlik televisies, lugversorging, radio's, mini-kroeë, en suite-badkamers, haardroërs, privaat kluise en 24-uur-kamerdiens. ✓

Kajuite kan óf twee mense óf twee volwassenes en twee kinders huisves. ✓

Suites

Suites is groter kamers met 'n sitkamer-area en privaat balkonne. ✓

Suites is geskik vir gesinne wat meer ruimte verlang. ✓

Luukse kajuite

Luukse kajuite is eersteklas-kajuite op toerskepe. ✓

Luukse kajuite kan fasiliteite bied soos luukse badkamers, bykomende pakruimte, kamerjasse, strandhanddoeke, 'n direktelyn-telefoon en komplimentêre 24-uur-portierdienste. ✓

3.14 Kontrolelys vir die vereistes om 'n motor te huur:

Die huurder moet 'n geldige bestuurslisensie hê. ✓

Die huurder moet bo 'n sekere ouderdom wees. ✓

Die huurder moet reeds vir 'n sekere tydperk in besit van 'n bestuurslisensie wees voordat 'n motor gehuur kan word. ✓

Die persoon wat die motor huur, moet enige bedrae wat die versekering op die motor nie dek nie kan betaal. ✓

Die huurder moet 'n kredietkaart met genoeg fondse hê om die koste van die verhuring asook enige versekeringskoste te betaal. ✓

3.15 1 - C ✓

2 - A ✓

3 - D ✓

4 - E ✓

5 - B ✓

3.16.1 Onbeperk ✓

3.16.2 Botsing√, diefstal √ en persoonlik ✓

3.16.3 Lughaweheffing ✓

3.16.4 R9 900 ✓

3.17

Maatskappy A			Maatskappy B		
Beskrywing	**Tarief**	**Totaal**	**Beskrywing**	**Tarief**	**Totaal**
Stap 1: Bereken die aantal dae wat die huurder die motor benodig					
Vrydag 16:00 tot Sondag 15:00 = 2 dae ✓✓			Vrydag 16:00 tot Sondag 15:00 = 2 dae ✓✓		
Stap 2: Identifiseer 'n motor wat in die huurder se behoeftes voorsien en bereken die daaglikse tarief					
Die klant wil 'n standaardmotor met lugversorging hê. Dit sal 'n motor met 'n S en 'n A in die SIPP-kode wees.	2 × R667 ✓	R1 334 ✓	Die klant wil 'n standaardmotor met lugversorging hê. Dit sal 'n motor met 'n S en 'n A in die SIPP-kode wees.	2 × R697 ✓	R1 394 ✓

Die klant wil superversekering hê en beplan om in totaal 600 km te reis. Groep F-motor in die tariefgroep 4 teen R667 per dag sal in sy behoeftes voorsien.✓			Die klant wil superversekering hê en beplan om in totaal 600 km te reis. Groep F-motor in die tariefgroep D teen R697 per dag sal in sy behoeftes voorsien.✓		
Stap 3: Bereken die aantal kilometer					
Klant kry 150 gratis km per dag. Hy gaan 600 km reis. 2 × 150 gratis km = 300 km ✓ 600 - 300 = 300 km bykomende km ✓	300 km × R2.85 moet vir ekstra kilometers betaal word ✓	R855 ✓	Klant kry 200 gratis km per dag. Hy gaan 600 km reis. 2 × 200 gratis km = 400 km ✓ 600 - 400 = 200 km bykomende km ✓	200 km × R2.80 ✓	R560 ✓
Stap 4: Bereken die versekeringskoste					
SBSK SDVK POV – R30 per dag ✓	Ingesluit by dagtarief Ingesluit by dagtarief 2 × R30 ✓	R60 ✓	SBSK SDVK POV – R38 per dag ✓	Ingesluit by dagtarief Ingesluit by dagtarief 2 × R38 ✓	R76 ✓
Stap 5: Bereken die koste van opsionele ekstras					
GPS in die motor –R69 per dag ✓ Kindersitplek – R250 vir huur ✓	2 × R69 ✓ R250 ✓	R388 ✓	GPS in die motor – R75 per dag ✓ Kindersitplek – R250 vir huur ✓	2 × R75 ✓ R250 ✓	R400 ✓
Stap 6: Voeg enige bykomende koste by					
Kontrakfooi van R50.00 ✓ BTW by tariewe ingesluit Lughaweheffing by tariewe ingesluit Toerismeheffing by tariewe ingesluit Omdat die tarieftabel geen inligting oor die brandstofdeposito of die bybetalingsbedrae gee nie, kan ons dit nie bereken nie.	R50 ✓ - - - -	R50 ✓	Kontrakfooi van R50.00 ✓ BTW by tariewe ingesluit Lughaweheffing by tariewe ingesluit Toerismeheffing by tariewe ingesluit Daar is 'n verantwoordelikheidsheffing van R4 700 ✓ Omdat die tarieftabel geen inligting oor die brandstofdeposito of die bybetalingsbedrae gee nie, kan ons dit nie bereken nie.	R50 ✓ R4 700 ✓	R50 ✓
Stap 7: Bereken die totale bedrag van die kwotasie					
Tel die koste op om die totale bedrag van die kwotasie te verkry.	R2 687 ✓			R2 480, met R4 700 verantwoordelikheidsheffing uitgesluit ✓	
Maatskappy B het 'n beter tarief ✓ en dit is R207 minder, ✓(mits daar geen ongeluk of diefstal is nie)					

Kwartaal 2: Binnelandse, streeks- en internasionale toerisme

Eenheid 1 Die Groeistrategie vir Binnelandse Toerisme (GSBT) 2012–2020

Die Nasionale Departement van Toerisme (NDT) en die Departement van Handel en Nywerheid (DHN) bepaal beleide en prioriteite wat toerisme-ontwikkeling in Suid-Afrika rig.

1 Hoekom moet ’n land ’n GSBT hê?

- Die GSBT van Suid-Afrika fokus spesifiek op die groei van binnelandse toerisme.
- Dit GSBT gee aan SAT, die NDT en die nege provinsiale owerhede ’n uiteensetting van hoe om binnelandse toerisme oor ’n spesifieke tydperk, byvoorbeeld 2012–2020, te laat groei.

1.1 Probleemstelling

Die meeste mense in Suid-Afrika reis om ’n verskeidenheid redes nie in hul eie land nie:
- Hulle kan dit nie bekostig om te reis nie.
- Hulle het geen rede om te reis nie.
- Hulle het nie tyd om te reis nie.
- Hulle is werkloos en het nie geld om te reis nie.
- Hulle hou nie van reis nie.

Daar is ook ’n gebrek aan ’n reiskultuur onder voorheen benadeelde gemeenskappe in Suid-Afrika weens beperkte bemarking aan alle segmente van die bevolking. Nog ’n kwessie is die beperkte produkte wat beskikbaar is en ’n gebrek aan diversifikasie. Binnelandse toeriste is voorts geneig om in hul eie provinsies te reis (intraprovinsiale reis). Binnelandse reis is ook seisoensgebonde en vind gewoonlik gedurende skoolvakansies en in seisoen plaas.

1.2 Visie

Die doel en mikpunt wat in die Nasionale Toerismesektorstrategie (NTSS) uiteengesit is om die bydrae van toerisme tot die BBP van 54,8% in 2009 tot 60% in 2020 te verhoog, vorm die grondslag van die 2012–2020-visie vir binnelandse toerisme.

Die GSBT het vier hoofdoelwitte:

- Om die besteding van binnelandse toerisme te verhoog
- Om die volume van binnelandse toerisme te verhoog
- Om seisoensgebondenheid en geografiese verspreiding aan te pak
- Om 'n kultuur van reis onder alle Suid-Afrikaners te bevorder.

Die GSBT word deur die volgende waardes onderstut:

- Verantwoordelike toerisme
- Respek vir kultuur en erfenis
- Diensuitnemendheid
- Sektortransformasie
- Deursigtigheid
- Integriteit.

2 Die vier strategiese doelwitte van die GSBT

2.1 Verhoog die besteding (inkomste) van binnelandse toerisme

Hierdie doel behels om die persentasie-bydrae van binnelandse toerisme tot die BBP te verhoog. Die doel is ook om die bydrae van saketoerisme tot die totale toerisme-inkomste te verhoog. Binnelandse toeriste kan meer geld bestee deur:

- meer reise te onderneem
- langer by hul bestemming te bly, en
- gemiddeld meer tyd tydens elke reis te bestee.

Binnelandse toeriste is genoeg om hul geld in die vernaamste toerismesektore te bestee: verblyf, vervoer en kos. Hulle is ook geneig om geld aan sosiale aktiwiteite te bestee. Hulle moet gemotiveer word om meer in ander sektore te bestee, soos die natuurlewe, kultuur en natuurlike attraksies.

2.2 Verhoog die volume van binnelandse toerisme

Die doel hiermee is om die aantal vakansiereisigers, volwasse reisigers en die totale aantal reise wat binnelandse toeriste onderneem, te verhoog. BVF-reise moet in vakansiereise omskep word. Meer Suid-Afrikaners kan gemotiveer word om te reis deur:

- bewustheid deur toerisme-advertensieveldtogte te verhoog
- 'n vakansiereiskultuur onder Suid-Afrikaners te skep
- inligting deur verskillende media, soos die radio, televisie, sosiale media en drukmedia, te versprei om 'n begeerte om te reis te skep
- mense se belangstelling in reis na optrede te verander

- nievakansiereisigers in vakansiereisigers te verander
- herhaalde besoeke aan te moedig en gebruik te maak van herverkope, kruisverkope of opverkope
- kort wegbreekgeleenthede asook verlengde vakansies te bevorder.

2.3 Bevorder maatreëls en pogings om seisoensgebondenheid en gelyke geografiese verspreiding aan te pak

Hiermee word beoog om die aantal toeristenagte in provinsies wat minder besoek word en tydens laagseisoen te verhoog.

2.3.1 Seisoensgebondenheid

- Binnelandse reis vind hoofsaaklik in seisoen gedurende skoolvakansies plaas.
- Reis deur die hele jaar moet aangemoedig word, veral in die winter wanneer die internasionale aanvraag laag is.
- Reise na nietradisionele bestemmings in die besigste tydperke van September tot Desember moet aangemoedig word, byvoorbeeld na die Drakensberge, KwaZulu-Natal Middellande, die Oorlogsvelde van KwaZulu-Natal, die Klein Karoo, Overberg en Groot Marico.
- Bemarkingstegnieke soos spesiale verlaagde tariewe en afslag kan gebruik word om besoeke aan gebiede in die buiteseisoen aan te moedig.
- Bemarkingsveldtogte moet ook ’n hele gebied bemark, en nie net een spesifieke onderneming nie.
- Spesiale geleenthede, soos feeste, kan ook besoekers in buiteseisoene lok.

2.3.2 Geografiese verspreiding

- Die voordele van toerisme moet egalig oor die land versprei word.
- Binnelandse toeriste moet meer en verskillende bestemmings in verskeie provinsies besoek (interprovinsiale reis) en aan ’n verskeidenheid aktiwiteite by hierdie bestemmings deelneem.
- Dit sal ’n verandering meebring in die neiging dat die meeste binnelandse reis in die provinsie plaasvind waarin toeriste woon (intraprovinsiale reis).
- Tans genereer en ontvang KwaZulu-Natal, Gauteng, die Oos-Kaap en die Wes-Kaap die meeste binnelandse reise.
- Reise na en vanaf die ander provinsies moet aangemoedig word.

2.4 Verhoog die vlak van die kultuur van toerisme/reis onder Suid-Afrikaners

Hiermee word beoog om maniere te vind om die mense in Suid-Afrika wat nie 'n rede insien om te reis nie, te motiveer.

3 Die aktiwiteite en handelinge om hierdie doelwitte te bereik

Figuur 21 op bladsy 85 van die Leerderboek som die vernaamste fokusareas van die vier doelwitte op.

3.1 Verhoog die besteding (inkomste) van binnelandse toerisme

- Genoeg produkte en dienste moet aangebied word om al die marksegmente te bevredig.
- Ten einde dit te bereik, moet navorsing gedoen word oor die behoeftes van binnelandse toeriste en toerismeprodukte en -dienste wat aan die vyf geoormerkte marksegmente beskikbaar is, moet geëvalueer word.
- Daar moet ook belegging in infrastruktuur wees.
- Beleidsversperrings moet ook ondersoek word.
- Bestaande en nuwe toerismeprodukte wat in die behoeftes van die teikenmarkte sal voorsien, moet ontwikkel word.
- Die bevordering van daguitstappies na verskillende attraksies, vennootskappe met die filmbedryf en die Departement van Kuns en Kultuur, en samewerking met sportverenigings om toerisme-aktiwiteite voor en ná byeenkomste te bevorder, kan ook help om toerisme te laat groei.
- Afslagtariewe vir binnelandse toeriste kan 'n reiskultuur vestig.
- Aansporingsprogramme om geleenthede in sekere gebiede aan te bied, moet aangemoedig word.
- Toeriste-inligtingsentrums kan help om toeriste in te lig.
- 'n Breër netwerk om toerisme-inligting te versprei, kan gebruik word, byvoorbeeld petrolstasies, raakskerms, mobiele toepassings en gemeenskapsradiostasies.

3.2 Verhoog die volume van binnelandse toerisme

- Gedifferensieerde pakkette vir bekostigbare toerismeprodukte vir plaaslike toeriste moet beskikbaar gestel word.
- 'n Binnelandse reiskaart wat aansporings en afslag aan binnelandse toeriste bied, kan ingestel word.
- Omskakelingsmeganismes vir verskillende markkategorieë moet verbeter word.

3.3 Bevorder maatreëls en pogings om seisoensgebondenheid en gelyke geografiese verspreiding aan te pak

- Ten einde dit te bereik, moet die bestaande toerismebates en -fasiliteite deur die hele jaar gebruik word en oudits van die benutting van bestaande fasiliteite in staatsbesit moet gedoen word.
- ’n Raamwerk vir openbare–privaat vennootskappe vir toerisme moet ontwikkel word.
- Spesiale aktiwiteite in gebiede wat minder besoek word, kan geskep word.
- Kruisprovinsiale pakkette vir toerisme-aktiwiteite kan ingestel word.
- Ondersteuning om mega-geleenthede in al die provinsies aan te bied, sal verder help om die aantal besoekers aan provinsies wat minder besoek word, te verhoog, veral gedurende die laagseisoen.
- Gedifferensieerde bemarking deur provinsiale bemarkingskantore kan interprovinsiale vennootskappe en kruisverkope oor provinsies heen skep.

3.4 Kultuur van toerisme

- Bewustheids- en opvoedingsprogramme is nodig om ’n kultuur van toerisme te skep.
- Begrip van toerisme en waardering vir die waarde van toerisme moet onder niereisigers in Suid-Afrika geskep word.
- Die opleiding van toerismeprodukeienaars, werknemers en buurgemeenskappe moet plaasvind.

4 Die slagspreuk van die binnelandse bemarkingsveldtog

- Vaya Mzansi het die Sho’t Left-veldtog vervang.
- Die leuse vir die nuwe veldtog is “Waarna jy ook al soek, dit is hier in Suid-Afrika”.
- Vyf nuwe teikengroepe is geïdentifiseer:
  - Spontane besparende ontdekkers
  - Nuwe horison-gesinne
  - Weeldeliefhebbers
  - Ervare ontspanningsentoesiaste
  - Vooruitstrewende gesinne
- Die doel van die veldtog is om Suid-Afrikaners te motiveer om in hul eie land te reis, omdat dit hulle sal verryk en stimuleer, opwindend is, die geleentheid bied om met hul familie in aanraking te kom en emosioneel voordelig is.
- Die 2012–2020- binnelandse veldtog is op vyf pilare geskoei:
  - Handelsmerkbemarking
  - Gebruikergegenereerde padkaarte

- Bedryfsdeelname
- Bevordering van geleenthede en pakkette vir geleenthede
- Direkte verbruikerbetrokkenheid

Eenheid 2 Binnelandse toerismemarksegmente

In die toerismebedryf word mense met soortgelyke behoeftes saamgegroepeer. Toerismeprodukte wat spesifiek in die behoeftes van elke groep voorsien, word ontwikkel. Dit word marksegmentasie genoem.

1 Wat word met 'binnelandse toerismemarksegmentasie' bedoel?

- Mense met soortgelyke eienskappe (soos ouderdom, ras, inkomste en doel van reis), wat die segmentprofiel genoem word, word saamgegroepeer om verskillende toeristesegmente te vorm.
- Elke toeristesegment het gemeenskaplike eienskappe: soortgelyke doel van 'n reis, gemiddelde duur van 'n reis, gemiddelde besteding tydens 'n vakansiereis, bestemming, waarvandaan hulle reis en wanneer hulle reis.
- In die GSBT is vyf toerismesegmente geïdentifiseer waarop die 2012–2020-bemarkingsveldtog gefokus is:Spontane besparende ontdekkers; Nuwe horison-gesinne; Weeldeliefhebbers; Ervare ontspanningsentoesiaste; Vooruitstrewende gesinne

2 Redes vir die segmentering van binnelandse toeriste

- Dit verskaf relevante inligting oor elke segment.
- Dit maak die ontwikkeling van nuwe produkte wat die spesifieke segmente kan bekostig moontlik.
- Dit help met kommunikasie wat geskik is vir die segment om 'n groter kultuur van vakansiereise te skep.
- Segmentasie bied aan die toerismebedryf diepgaande kennis en begrip van voornemende reisigers.
- Spesifieke produkte en kommunikasiemetodes kan gebruik word om op mense met ooreenstemmende eienskappe toe te spits.
- Mense in hierdie segmente het soortgelyke reisgedrag, mediagebruik en leefstyle.
- Segmentasie help SAT verder om:
  - die bydrae van toerisme tot Suid-Afrika se ekonomie te verhoog
  - die bydrae van binnelandse toerisme tot die toerisme-ekonomie te verhoog

- ’n toerismekultuur onder Suid-Afrikaners aan te moedig
- die geografiese, seisoensgebonde en landelike verspreiding van toerisme aan te pak.

3 Die profiele van die vyf vernaamste binnelandse marksegmente (2012–2020)

Die profiele en voorkeurvakansies of -reise van elke segment word in die tabelle hieronder opgesom.

3.1 Spontane besparende ontdekkers

- Ouderdom 18–24.
- Sluit alle rasse in.
- Besteebare inkomste van ongeveer R5 000 per maand.
- Bly ongeveer 5,4 nagte en onderneem ongeveer drie reise per jaar.
- Vir hierdie groep is reis ’n manier om nuwe mense, plekke en avonture te ontdek.
- Hulle reis om te ontsnap van die eentonigheid van die daaglikse lewe, om hul lewenservarings te verbreed en om goeie herinneringe te skep.
- Die meeste mense in hierdie segment verkies ’n naweekvakansie vol aktiwiteite, eerder as ’n stil wegbreeknaweek.
- Hulle wil pret hê in nuwe en andersoortige omgewings, hetsy met bestaande vriende of deur nuwe vriende gedurende die reis te ontmoet.

3.2 Nuwe horison-gesinne

- Ouderdom 35 en ouer.
- Swart, bruin en Indiër-mense.
- Besteebare inkomste van R5 000 tot R10 000 per maand.
- Bly ongeveer vyf nagte en onderneem ongeveer drie reise per jaar.
- Hierdie groep reis om hul kinders op te voed, en om aan hulle geleenthede te bied om hul uitgangspunte te verbreed.
- Dit word ook as gehaltetyd vir die gesin beskou om tyd saam deur te bring en as ’n beloning vir harde werk.
- Tot 46% van nuwe horison-gesinne sê dat spesiale aanbiedings vir vlugte hulle sal aanmoedig om meer te reis.
- Ongeveer 45% voel dat spesiale aanbiedings vir hotelverblyf hulle sal aanmoedig om te reis.
- Hierdie groep wil gehaltetyd met hul gesin deurbring en die gesin se horison verbreed, en ook beloon word vir harde werk.

3.3 Weeldeliefhebbers

- Ouderdom 25–45 jaar.
- Sluit swart, bruin en Indiër-mense in.
- Besteebare inkomste van ongeveer R10 000 of meer per maand.
- Bly ongeveer 4,5 nagte en onderneem ongeveer drie reise per jaar.
- Beskou reis as ’n manier om hul sosiale status ’n hupstoot te gee en om die goeie dinge van die lewe in nuwe en ander omgewings te ervaar.
- Baie (78%) weeldeliefhebbers verkies ’n naweekvakansie vol aktiwiteite eerder as ’n stil wegbreeknaweek.
- Hierdie groep beskou binnelandse reis as die vinnigste en maklikste manier om waardevolle en benydenswaardige wêreldklaservarings te geniet.

3.4 Ervare ontspanningsentoesiaste

- Ouderdom 25–45.
- Hoofsaaklik wit mense sonder kinders.
- Besteebare inkomste van R5 000 of meer per maand.
- Bly ongeveer sewe nagte en onderneem sowat vier reise per jaar.
- Reis is ’n lewenswyse en ’n noodsaaklikheid vir hierdie groep.
- Hulle het met gereelde vakansies grootgeword.
- Hierdie groep verstaan die waarde van reiservarings en herinneringe bo kommoditeite.
- Hierdie groep reis om te ontsnap, te ontspan, en gehaltetyd met geliefdes deur te bring.
- Hierdie groep besef dat Suid-Afrika soveel verskillende plekke bied waar hulle dit kan doen.

3.5 Vooruitstrewende gesinne

- Ouderdom 25–45.
- Hoofsaaklik swart, bruin en Indiër-mense met afhanklike kinders.
- Besteebare inkomste van R10 000 of meer per maand.
- Bly ongeveer ses nagte en onderneem sowat drie reise per jaar.
- Hierdie groep reis om uit die stad te ontsnap en tyd met vriende en familie in nuwe en ander omgewings deur te bring.
- Hulle wil ook hul kinders aan alternatiewe lewenswyses en aktiwiteite blootstel.
- Ongeveer 53% van vooruitstrewende gesinne is van mening dat spesiale aanbiedings vir vlugte en hotelverblyf hulle sal aanmoedig om in Suid-Afrika te reis.
- Vir hierdie groep gaan reis daaroor om weg te breek van daaglikse druk, met familie te ontspan of ’n goeie tyd saam met vriende te hê.

Kultuur en erfenis

Eenheid 1 Die uniekheid van die Suid-Afrikaanse kultuur

Attraksies wat met kulturele erfenis verband hou, het baie gewild onder toeriste in Suid-Afrika geword.

1 Belangrikheid van kulture vir toerisme in die Oos-Kaap

Die Oos-Kaap is die tuiste van die Xhosa-mense.

1.1 Kuns en handwerk

- Die Xhosa-mense maak dekoratiewe en kleurryke kralewerkpatrone en -motiewe.
- Hul kralewerk het 'n simboliese betekenis.
- Hulle dra ook dierehorings.
- Hulle maak geweefde gras- en rietmandjies asook erdeware en houtbeelde.

1.2 Kookkuns

- Stampmielies, bone en speserye word gebruik in 'n tradisionele Xhosa-dis genaamd *umngusho*.
- Ander disse is Xhosa-brood, suurmelk en sorghumbier.

1.3 Kultuurdorpies

- Die Isinamva-kultuurdorpie is in Mount Frere.
- Toeriste kan in die rondawels oornag en met daaglikse take help.
- Die Tribal Authority Schools en tradisionele genesers kan ook deur toeriste besoek word.

1.4 Kleredrag

- Getroude Xhosa-vroue dra helder sjaals wat met krale versier is bo-oor onderrokke en kopringe wat met kralewerk versier is.
- Die 'rooikombersmense' dra okerkomberse.
- Dekoratiewe kralewerk word saam met moderne klere gedra.

1.5 Feeste

- Een van die oudste kuns-, handwerk- en vermaakfeeste in Suid-Afrika word in Grahamstad gehou - die Grahamstad Nasionale Kunstefees.

1.6 Volksverhale

- Die tokkelossie is goed bekend onder volwasse Xhosa-mense.
- Storievertel-aktiwiteite by kultuurdorpies help om volksverhale lewend te hou.

1.7 Historiese terreine en geboue

- Die Nelson Mandela Museum sluit drie historiese terreine in: Mvezo, Qunu en Mthata.
- Mandela is in Mvezo gebore.
- Hy het in Qunu grootgeword.
- Die Mtatha Museum bied uitstallings van Nelson Mandela se lewe.
- Die oorblyfsels van Huberta, die swerwende seekoei, is in die Amathole Museum in King Williams Town te sien.

1.8 Musiek en dans

- Musiek en dans speel ’n belangrike rol in Xhosa-rituele en -seremonies, byvoorbeeld die ‘skuddende’ dans.
- Musikante gebruik blaas- en snaarinstrumente.
- *Nkosi Sikelel’ iAfrica* is deur ’n Xhosa, Enoch Sontonga, geskryf.
- Dit het deel van die Suid-Afrikaanse volkslied geword.

1.9 Tradisionele leiers

- Talle leiers is in die Oos-Kaap gebore, soos Nelson Mandela, Robert Sobukwe, Steve Biko, Chris Hani, Govan Mbeki, Thabo Mbeki en Oliver Tambo.

1.10 Tradisionele medisyne en genesing

- Die *sangoma* is die skakel tussen die liggaamlike en die geestelike wêreld.
- ’n *Nyanga* is ’n tradisionele dokter.

2 Belangrikheid van kulture vir toerisme in die Vrystaat

Die dominante kultuurgroep is die Basotho-mense.

2.1 Kuns en handwerk

- Daar is etlike kuns- en handwerkprojekte in die provinsie.
- Die Bolata-erdewerkprojek fokus op potte en bakke wat van klei gemaak word.
- Die Letweneng-grasprojek fokus op grasprodukte soos sakke, vloermatte en mandjies.
- Lesedi Arts and Crafts verkoop eetware, sakke en dasse wat met krale versier is.
- Die Basotho-hoed wat deur mans gemaak word, word ’n *mokorotlo* genoem.

2.2 Kookkuns

- Tradisionele disse het 'n gissmaak.
- *Ting* is 'n jogurtagtige gegeurde pap.
- *Leqebekoane* is gestoomde kluitjies.
- *Morogo* is wildespinasie.
- *Mangangajane* is songedroogde groente.
- Fyngemaalde maroelasade word as 'n spesery gebruik.

2.3 Kultuurdorpies

- Daar is 'n Basotho-kultuurdorpie by die Golden Gate Hoogland Nasionale Park.
- 'n Begeleide toer deur die dorpie word aangebied.
- Toeriste kan die bymekaarkomplek van mans sien, kyk hoe vroue mielies fynmaal, Basotho-hutte besigtig, kos proe, na tradisionele danse kyk en kuns en handwerk koop.

2.4 Kleredrag

- Die Basotho-kombers en die kleure daarvan hou met verskillende fases van 'n man se lewe en met spesiale gebeurtenisse soos inisiasie verband.
- Die Basotho-strooihoed dui 'n man se status aan.
- Hoofmanne dra fyn geweefde hoede.

2.5 Feeste

- Die Mangaung Afrika-kultuurfees word in Bloemfontein gehou en sluit storievertelling, kuns, musiek, digkuns en danse in.
- By die Ficksburg Kersiefees word kersiemampoer gemaak.

2.6 Volksverhale

- Volksverhale word in die aand vertel, want die Basotho's glo dat bose geeste die verteller leed sal aandoen as dit in die dag vertel word.
- Basotho-volksverhale fokus op hul oorsprong, die dood en huwelike.
- Diere word as karakters in die storie gebruik om morele beginsels te onderrig.

2.7 Historiese terreine en geboue

Die historiese terreine sluit die volgende in:
- Vredefort-koepel Konservatorium
- Anglo-Boereoorlog-oorlogsvelde
- Oorlogsmuseum in Bloemfontein
- Die Catharine Brand Museum, wat op die Basotho-kultuur fokus.

2.8 Musiek en dans

- Musiek en dans is deel van sosiale, seremoniële en godsdienstige geleenthede.
- Sommige danse word net deur mans en sommige net deur vroue uitgevoer.
- Tydens inisiasie word liedere gebruik om die jong mans van die voorouers en die waarde van lojaliteit teenoor die stamhoofde te leer.
- Tromme word uit uitgeholde aalwynbome gemaak en met koeivel bedek.

2.9 Tradisionele leiers

- Stamhoofde regeer met behulp van adviseurs.
- Daar is hoofmanne in verskeie distrikte.
- Die Vrystaat het ’n Huis van Tradisionele Leiers wat die regering adviseer oor die rol van tradisionele leiers en oor gewoontereg.

2.10 Tradisionele medisyne en genesing

- In die Basotho-kultuur word in waarsêers en genesers geglo.
- Dolosgooiers los die raaisels van siekte en persoonlike rampe op.
- Die sieners gebruik towerdrankies om siektes te diagnoseer en in die toekoms te ‘sien’.
- Die genesers gebruik ’n pop om ’n persoon se klagtes en probleme te verklaar.

3 Belangrikheid van kulture vir toerisme in Gauteng

3.1 Kuns en handwerk

Daar is etlike kuns- en handwerkmarkte in Gauteng: Bruma-meer se vlooimark, die Hatfield-mark, Rosebank Rooftop-vlooimark, Irene-dorpsmark en die Village African Cultural Walk.

3.2 Kookkuns

In Gauteng word diverse disse geëet, soos gebraaide mopaniewurms, pens en wildsvleis-disse.

3.3 Kultuurdorpies

- Die Mapoch Ndebele-dorpie is noordwes van Pretoria geleë.
- Die Credo Mutwa-kultuurdorpie is in Soweto.

3.4 Kleredrag

- Johannesburg is ’n middelpunt vir mode-ontwerpers.

- Danksy die diverse gemeenskappe in Gauteng is die kleredrag in die provinsie baie uiteenlopend.
- Die Ndebeles dra kleurryke tradisionele klere en kunstige kralewerk.

3.5 Feeste

- Gewilde feeste is: die Standard Bank Joy of Jazz in Newtown, die Cellar Rats-wynfees, Jazz on the Lake, die Arts Alive-fees en die Joburg Gay Pride-fees

3.6 Volksverhale

- Die "Pale Ya Rona"- (ons verhaal) karnaval word in Erfenismaand in Soweto gehou.
- Stories word in strate vertel en kunstenaars bied tradisionele musiek en danse aan.

3.7 Historiese terreine en geboue

Daar is verskeie historiese terreine in die provinsie: die Tswaing-meteorietkrater, die Wieg van die Mensdom, die Voortrekkermonument, Uniegebou, Apartheidsmuseum, Vryheidspark, Hector Petersen-plein en Vryheidsplein.

3.8 Musiek en dans

- Rubbelsteweldanse het by mynwerkers ontstaan.
- Kwaito-musiek het in Johannesburg begin en handel oor maatskaplike kwessies.

3.9 Tradisionele leiers

Tradisionele leiers in Gauteng poog om te verseker dat kulturele praktyke nie uitgebuit word nie.

3.10 Tradisionele medisyne en genesing

Die Faraday Muti-mark in Johannesburg verkoop kruiemedisyne.

4 Belangrikheid van kulture vir toerisme in KwaZulu-Natal

Die dominante kultuurgroep is die Zulus.

4.1 Kuns en handwerk

- Zulu-kralewerk bestaan uit talle meetkundige patrone wat boodskappe oordra.
- Die kuns word van moeder na kind oorgedra.
- Daar is ook talle mandjiewewers, en soms word hul werk uitgevoer.
- Die tweewiel-riksja is 'n gewilde attraksie.
- Die mans wat die riksjas trek, dra kleurryke klere en dekoratiewe kopstukke.

4.2 Kookkuns

- Tradisionele Zulu-disse sluit *phutu*, gekookte *madumbes* en sorghumbier in.
- Gewilde Indiese disse is samoesas, roti's, kerrie en kerriebrood ("bunny chow").

4.3 Kultuurdorpies

- Shakaland is 'n kultuurdorpie naby Eshowe.
- By Shakaland kan toeriste byekorf-opstalle, kralewerk, erdewerk, bierbrouery en die vervaardiging van 'n spies uit dierevel besigtig.
- Ander aktiwiteite by Shakaland sluit spiesgooi, besoeke aan sangomas of tradisionele genesers, danse en maaltye in.
- Dumazulu- tradisionele dorpie is nog 'n kultuurdorpie in die provinsie.

4.4 Kleredrag

- Zulu-mans dra klere wat van diervel, koeistert en vere gemaak is.
- Zulu-vroue dra in verskillende fases van hul lewens verskillende soorte klere.
- Hoe ouer vroue raak, hoe meer word hul liggame bedek.

4.5 Feeste

- Die Rietdans bevorder respek vir jong vroue.
- Diwali, of die 'fees van ligte', is 'n Hindoe-feesviering.

4.6 Volksverhale

Mites en legendes van die Zulu-mense word deur die oudstes deur storievertelling van geslag na geslag oorgedra.

4.7 Historiese terreine en geboue

Sommige historiese terreine sluit die volgende in:

- Die KwaZulu-Natal Kulturele Museum
- Die geskiedkundige Isandlwana-reservaat en oorlogsvelde
- Mgungundlovu Museum
- Ncome Museum en Monument-kompleks

4.8 Musiek en dans

- Die Zulu-mense gebruik 'n horing, ratels en hul stemme om musiek te maak.
- Tradisionele danse sluit die buldans, die jagdans en die dans van die klein skild in.

4.9 Tradisionele leiers

Die koning regeer met behulp van die advies van sy hoofmanne (*indunas*).

4.10 Tradisionele medisyne en genesing

Die Zulus gebruik 'n kruiedokter wat medisinale plante gebruik om kwale te genees.

5 Belangrikheid van kulture vir toerisme in Limpopo

Dominante kulture is die Noord-Sotho's, Tsongas en Vendas.

5.1 Kuns en handwerk

- Tradisionele handwerk sluit erdewerk, houtsnywerk, kralewerk, grasmatte en klere in.
- Die Open Africa Ribolla-kunsroete stel handwerkers se werk ten toon.

5.2 Kookkuns

- Plaaslike disse sluit pap genaamd *vhuswa*, boabab-pap, maroelawyn en mopaniewurms in.

5.3 Kultuurdorpies

Kultuurdorpies in die provinsie sluit die volgende in:

- Vhasonga-kultuurdorpie
- BaPedi-kultuurdorpie
- Nyani-kultuurdorpie
- Bakone Malapa Opelugmusem

5.4 Kleredrag

- Die Venda-mense hou van ligblou.
- Die vroue dra gestreepte katoenmantels wat ook as 'n romp dien.
- Halssnoere, armbande en enkelbande word ook gedra.

5.5 Feeste

- Twee feeste in Limpopo is die Mapungubwe Kuns- en Kultuurfees en die Oppikoppi-musiekfees.

5.6 Volksverhale

- Funduzi-meer en die Thathe Vondo-woud is belangrike terreine vir die Vendas.
- Water en tromme is temas in volksverhale en rituele.
- Die Venda-mense glo dat die watergeeste in poele onder watervalle woon.

5.7 Historiese terreine en geboue

- Twee terreine is: Mapungubwe-kulturele landskap, wat 'n wêrelderfenisgebied is, en Magoebaskloof, waar die reënkoningin woon.

5.8 Musiek en dans

- Spesiale danse word by meisies se inisiasieseremonies, troues, feeste en begrafnisse uitgevoer.
- Boë en fluite is tradisionele instrumente wat deur die Tsonga-mense gebruik word.

5.9 Tradisionele leiers

- Die stamhoof is 'n soort hoëpriester.
- Die eersgebore seun volg sy pa as stamhoof op.
- Die stamhoof word deur sy raadgewers ondersteun.

5.10Tradisionele medisyne en genesing

- Waarsêers en genesers gebruik beendere of skulpe om die voorouers te raadpleeg om die oorsake van langdurige siektes te bepaal.
- Die houers wat deur waarsêers en genesers gebruik word, word van een generasie na die volgende oorgedra omdat hulle glo dat dit aan die voorouers behoort het.

6 Belangrikheid van kulture vir toerisme in Mpumalanga

Die Ndebeles is die vernaamste kultuurgroep in Mpumalanga.

6.1 Kuns en handwerk

- Ndebele-kuns word met die vrye hand gedoen.
- Tradisioneel is driehoekige en reghoekige vorms gebruik, maar vandag word moderne motiewe ook ingesluit.
- Esther Mahlangu het internasionaal erkenning vir haar Ndebele-kuns gekry.

6.2 Kookkuns

Daar is 'n verskeidenheid tradisionele disse, soos heuningverglansde soetpatats, gebakte grysneut en gebraaide mielies.

6.3 Kultuurdorpies

Kultuurdorpies is die Shangana-kultuurdorpie, Matsamo-kultuurdorpie en die dorpie by die Botshabelo-sendingstasie.

6.4 Kleredrag

- Die gestapelde ringe wat Ndebeles om hul nekke, arms en bene dra, is besonder treffend.
- Kralewerk word op talle verskillende klere-items gedra.
- Die kleredrag en bykomstighede van die vroue weerspieël hul ouderdom, sosiale status en liefde vir kleur.

6.5 Feeste

Feeste sluit in die Dullstroom Kuns- en Kultuurfees en die Uban'inkunzi Kultuurkompetisie en -uitstalling.

6.6 Volksverhale

- Tradisionele Ndebeles glo in vooroueraanbidding en dat alle wesens en voorwerpe 'n siel of persoonlikheid het.
- Die voorouergeeste praat deur 'n waarsêer met hul nakomelinge.

6.7 Historiese terreine en geboue

- Sommige historiese terreine is:
- Pelgrimsrus – 'n replika van 'n goudmyndorp
- Makonjwa-berg in die Songimvelo-reservaat – goed bewaarde afsettingsgesteentes
- Lydenberg (Mashishing) Museum – kleimaskers
- Samora Machel Monument – terrein waar Samora Machel, destydse President van Mozambique, se vliegtuig neergestort het.

6.8 Musiek en dans

- Eenvoudige instrumente word gebruik, soos die fluit en 'n boog-en-kalbas.
- Gedurende Luma proe die stamhoof of hoofman die eerste vrugte van die oes.

6.9 Tradisionele leiers

- Die stamhoof luister na sy raadgewers, wat aan die mense verantwoording moet doen.
- Tradisionele bestuur word volgens ooreenstemming gedoen.
- Die hoofman hanteer plaaslike sake.

6.10 Tradisionele medisyne en genesing

Sangomas kan mense met behulp van geeste en kruiebehandelings genees.

7 Belangrikheid van kulture vir toerisme in die Noord-Kaap

Die laaste van die San-mense woon in die Kalahari.

7.1 Kuns en handwerk

- Die eland kom dikwels in die rotskuns van die San voor.
- Die San gebruik volstruiseierdoppe om halssnoere, armbande, sjaals en sakke te maak.

7.2 Kookkuns

- Die San het van die land geleef en was spaarsamig.
- Alle dele van die dier is gebruik.

7.3 Kultuurdorpies

- Die San het ’n nomadiese leefstyl.
- ’n Klein gemeenskap woon steeds in die Kalahariwoestyn.
- Die Riemvasmakers bied aan toeriste ’n geleentheid om na tradisionele danse te kyk en plaaslike kos te eet.

7.4 Kleredrag

- Die San het skrapse klere gedra wat van diervel gemaak is.
- Groot velle is om hul skouers gedra wanneer dit koud was.
- Bykomstighede soos armbande is om estetiese en geestelike redes gedra.

7.5 Feeste

Feeste sluit in die Namakwa-fees en die Apollo Filmfees.

7.6 Volksverhale

- Die belangrikste geestelike wese vir die San is die /Kaggen.
- /Kaggen beteken hotnotsgod.
- /Kaggen kan in ’n eland, haas, slang of enige ander vorm verander.

7.7 Historiese terreine en geboue

Sommige historiese terreine sluit in:

- Die Kimberley Mynmuseum
- Die Oog van Kuruman
- Die Wildebeeskuil-rotskunssentrum

7.8 Musiek en dans

Die belangrikste dans is die transdans, wat deur die mans gedans word terwyl die vroue hande klap en sing.

7.9 Tradisionele leiers

Daar is geen formele leierskapstruktuur in die San-gemeenskap nie.

7.10 Tradisionele medisyne en genesing

- Die transdans word as middel vir genesing gebruik.
- Die San gebruik wortels om koors en verkoue te genees.

8. Belangrikheid van kulture vir toerisme in Noordwes

Die Batswana-, Ndebele- en Sotho-mense woon in Noordwes.

8.1 Kuns en handwerk

- Die Tswanas gebruik meetkundige patrone en chevron-motiewe.
- Hulle maak produkte uit herwonne papier, leer, krale en hout.

8.2 Kookkuns

- Sorghum en mieliemeelpap is die stapeldieet van die Batswanas.
- Die gebied is ook bekend vir sy mampoer.

8.3 Kultuurdorpies

Twee dorpies is Lesedi-kultuurdorpie en Mapoch Ndebele-dorpie.

8.4 Kleredrag

- Tswana-mans dra stamvere en tunieke en is soms bostukloos.
- Vroue moet hul bobene en die grootste deel van hul liggame om geloofsredes bedek.

8.5 Feeste

Twee geleenthede is die Aardklop Nasionale Kunstefees en die Bosman-naweek.

8.6 Volksverhale

- Voorouergeeste word as bewaarders van die familie en gemeenskap beskou.
- Hulle aanvaar ook die skepper van alle dinge (*Modimo*).

8.7 Historiese terreine en geboue

Drie terreine is:

- Die Taung-wêrelderfenisgebied-uitbreiding
- Die Wieg van die Mensdom-wêrelderfenisgebied
- Die Vredefort-koepel-wêrelderfenisgebied

8.8 Musiek en dans

- Die mense van Noordwes voer ’n statige dans uit waarin die mans ’n pyp blaas terwyl hulle dans.
- ’n Fluitjie gemaak van rietfluite word gebruik om danse te begelei.
- Ander instrumente soos tromme, ratels, horings en snaarinstrumente word gebruik om danse te begelei.

8.9 Tradisionele leiers

- Die Tswana-mense het ’n stamhoof wat regeer en oordeel vel.
- Die stamhoof vervul talle rolle, soos skenker van geskenke, leier tydens oorloë, priester en towenaar van die mense.

8.10 Tradisionele medisyne en genesing

- Die Batswana-mense gebruik ’n *sangoma* om die voorouergeeste te raadpleeg om kwale en siektes te genees.

9 Belangrikheid van kulture vir toerisme in die Wes-Kaap

Die Wes-Kaap het ’n verskeidenheid kulture.

9.1 Kuns en handwerk

- Weens die kosmopolitaanse aard van die mense is daar ’n groot verskeidenheid kuns- en handwerkprodukte.
- Daar is talle kunsgalerye en handwerkmarkte.

9.2 Kookkuns

Die kookkuns is ook uiteenlopend weens die diverse kultuurgroepe. Drie unieke disse is bobotie, bokkoms en waterblommetjiebredie.

9.3 Kultuurdorpies

Die !Khwa ttu-kultuur- en opvoedingsentrum fokus op die San-mense.

9.4 Kleredrag

- Die kleredrag weerspieël die diverse kulture van die gebied.
- Die Madiba-hemp met sy helder kleure het in die Wes-Kaap ontstaan.

9.5 Feeste

Feeste in die Wes-Kaap sluit die volgende in:

- Die Hermanus Walvisfees
- Die Kaapstad Diwali-fees
- Die Kaapse Klopse Karnaval
- Die Klein Karoo Nasionale Kunstefees

9.6 Volksverhale

- Die Afrikaners en bruin mense het spookstories wat afkomstig is van die slawe van Indië en Maleisië.
- Die suidoostewind staan as die "Kaapse dokter" bekend.

9.7 Historiese terreine en geboue

Sommige terreine is:

- Die Kasteel de Goede Hoop
- Distrik Ses
- Die Iziko-slawemuseum

9.8 Musiek en dans

- Jazz-musiek is baie gewild in die Kaap.
- Die Kaapstad Internasionale Jazz-fees word elke jaar gehou.

9.9 Tradisionele leiers

Die Suid-Afrikaanse parlement vergader in Kaapstad in die Parlementshuis.

9.10 Tradisionele medisyne en genesing

- Rooibos tee kom algemeen in die Sederberg-streek voor.
- *Sangomas* is ook aktief in die provinsie.

10 Belangrikheid van kulture vir toerisme in Suid-Afrika

Suid-Afrika word die "Reënboognasie" genoem weens die land se diverse kulture.

10.1 Bevordering van inkomende toerisme

- Baie mense wil die kulturele verskille in 'n bestemming ontdek.
- Lande wat hul kulturele diversiteit as 'n attraksie ontwikkel, sal toeriste lok.

10.2 Bevordering van binnelandse toerisme

- Plaaslike veldtogte word gebruik om Suid-Afrikaners aan te moedig om plaaslike kulture te ontdek.
- Kunsfeeste en kulturele vieringe word gebruik om seisoensgebondenheid in die binnelandse toerismemark te verminder.

Eenheid 2 Suid-Afrikaanse erfenisliggame

Nasionale, provinsiale en plaaslike erfenisliggame hanteer die bewaring, beskerming en bestuur van erfenishulpbronne.

1 Suid-Afrikaanse Erfenishulpbronagentskap (SAEHA)

Die erfenisliggaam op nasionale vlak is die Suid-Afrikaanse Erfenishulpbronagentskap (SAEHA). SAEHA koördineer die identifikasie en bestuur van die nasionale besit, wat beteken die bestuur van erfenishulpbronne van nasionale belang vir die huidige gemeenskap en toekomstige generasies. Die funksies van SAEHA is:

Funksie	**Verklaring van funksie**
Beleidmaking	Bepaal nasionale beginsels, standaarde en beleide vir die identifikasie, optekening en bestuur van die nasionale besit.
Identifikasie, optekening en bestuur van die nasionale besit	• Identifiseer erfenishulpbronne van nasionale belang. • Hou permanente verslae van erfenishulpbronne in die nasionale erfenisregister. • Koördineer die funksies van die provinsiale en plaaslike erfenisowerhede, wat privaat agentskappe insluit. • Speel, wanneer nodig, 'n adviserende rol deur professionele kundigheid aan openbare en privaat agentskappe wat met die bestuur van erfenishulpbronne gemoeid is, te verskaf.
Skep bewustheid	• Bevorder openbare begrip en genot van die nasionale besit. • Moedig openbare belangstelling in en betrokkenheid by die identifikasie, assessering, optekening en bestuur van erfenishulpbronne aan. • Bevorder opvoeding en opleiding op gebiede verwant aan die bestuur van die nasionale besit.

2 Provinsiale erfenisagentskappe

- Provinsiale erfenisagentskappe bestuur erfenishulpbronne in die provinsies.
- Die Wes-Kaap, KwaZulu-Natal, die Oos-Kaap en Gauteng het provinsiale erfenisagentskappe gestig.

- Die Wet op Nasionale Erfenishulpbronne (WNEH) beskryf die funksies, magte en verpligtinge van provinsiale hulpbronagentskappe.
- Die hooffunksie van die provinsiale erfenisagentskappe is om die beskerming, bewaring en behoorlike bestuur van die erfenis van die verskillende kulture in die betrokke provinsie te verseker.
- SAEHA gee aan elke hulpbron 'n status. Erfenishulpbronne met graad I-status word in die nasionale erfenisregister gelys. Erfenishulpbronne met graad II-status word in die provinsiale erfenisregister gelys. Waar daar geen erfenisagentskappe is nie, koördineer die Departement van Kuns en Kultuur, tesame met SAEHA se provinsiale kantore, die identifikasie en bestuur van erfenishulpbronne.
- Provinsiale erfenisagentskappe skep bewustheid en voed gemeenskappe op oor die belangrikheid van die beskerming van erfenishulpbronne op provinsiale vlak deur instellings en agentskappe wat by gemeenskapsbewusmakingsprogramme en erfenisontwikkeling betrokke is.

3 Spesiale erfenispermitte en beskermingsregulasies

Die WNEH reguleer 'n lys erfenisvoorwerpe onder sy beskerming om te verhoed dat oningeligte besluite geneem word oor die verwydering of vernietiging van hierdie voorwerpe. Hulle sal bepaal of veranderinge 'n negatiewe impak op die erfenisvoorwerp sal hê.

3.1 Strukture ouer as 60 jaar

- Mense moet 'n permit van die erfenishulpbron-owerheid kry as hulle strukture wat ouer as 60 jaar is, wil afbreek of verander.
- As die erfenishulpbron-owerheid veranderinge aan 'n erfenisgebied wil aanbring, moet hulle 'n kennisgewing in die Staatskoerant plaas oor die planne vir die terrein.
- Die publiek kan hierdie planne aanvaar of verwerp.
- Kennisgewings moet drie maande voor die tyd geplaas word en mense wat daarteen beswaar wil maak, het ten minste 60 dae om dit te doen.

3.2 Argeologiese en paleontologiese gebiede

- Individue of gemeenskappe wat aanspraak op 'n argeologiese of paleontologiese gebied het, moet hierdie gebied in erfenisregisters laat registreer.
- Enigiemand wat enigiets aan hierdie gebiede wil verander, moet eers 'n permit daarvoor kry.
- SAEHA moet 'n permit uitreik voordat enige ontwikkeling by hierdie gebiede kan plaasvind.

3.3 Meteoriete

- Meteoriet-erfenisgebiede is kraters wat deur 'n stuk rots gevorm is wat na die Aarde geval het, byvoorbeeld die Tswaing-krater noord van Pretoria.
- 'n Permit van SAEHA is nodig vir ontwikkeling in hierdie gebied.
- Hierdie gebiede het navorsingswaarde vir opvoedkundige en natuurtoeriste.

3.4 Skeepswrakke

- Skeepswrakke in die oseane om Suid-Afrika is erfenishulpbronne van natuurlike, kulturele en historiese belang.
- Wrakke bied geskiedkundige inligting oor: die daaglikse lewens van die bemanning en passasiers; die vrag wat die skepe vervoer het; die navigasie-instrumente wat aan boord gebruik is; die eetgery, gereedskap, klere, kos en medisyne wat aan boord van die skip gebruik is.
- Die WNEH beskerm skeepswrakke ingevolge die reg en verskaf omvattende beskerming vir wrakke en materiaal uit wrakke wat ouer as 60 jaar is.
- Die SAEHA verseker dat verslae van enige onderwater-herwinningsoperasies bygehou word en dat versamelings van artefakte van skeepswrakke in katalogusse aangeteken word, bewaar word en in museums, soos die museum in Bredasdorp, uitgestal word.
- Die Wildekus in die Oos-Kaap is een voorbeeld van 'n gebied met bewyse van skeepswrakke.

3.5 Begraafplase en grafte

- Begraafplase en grafte word deur die WNEH beskerm.
- SAEHA is verantwoordelik vir die identifikasie, bewaring en beskerming van begraafplase en grafte van historiese en kulturele belang.
- Begraafplase en grafte wat beskerm word, sluit die volgende in: grafte van soldate en burgers wat in of buite Suid-Afrika weens oorloë gesterf het; grafte van vryheidsvegters wat weens 'n politieke stryd gesterf het; grafte van individue wat buitengewone diens aan hul gemeenskappe gelewer het, soos konings of politieke leiers.
- Indien iemand die liggame in hierdie grafte wil uitgrawe, verskuif of weer wil begrawe, moet hulle 'n permit by SAHEA kry. 'n Permit sal slegs uitgereik word nadat SAHEA met familielede of gemeenskappe wat by hierdie grafte betrokke is, beraadslaag het.
- Die begraafplaas by Isandlwana, 'n oorlogsveld in KwaZulu-Natal, is 'n voorbeeld van beskermde grafte. 'n Voorbeeld van 'n individuele graf van historiese belang is die Hector Peterson Gedenkteken in Soweto.

Buitelandse valuta

Eenheid 1 Buitelandse valuta en die waarde daarvan vir die Suid-Afrikaanse ekonomie: geldeenhede

Toeriste wat ’n vreemde land besoek kan nie hul eie geld in daardie land gebruik nie. ’n Australiër kan byvoorbeeld nie Australiese dollar in Suid-Afrika gebruik nie.

1 Konsepte

1.1 Plaaslike geldeenheid

’n Plaaslike geldeenheid is die geldeenheid wat mense in ’n spesifieke land gebruik, byvoorbeeld Amerikaners gebruik die Amerikaanse dollar.

1.2 Buitelandse geldeenheid

’n Buitelandse geldeenheid is enige geldeenheid wat in ’n ander land gebruik word wat deur ’n toeris besoek word, maar wat nie die toeris se tuisland is nie. Vir ’n Suid-Afrikaanse toeris wat byvoorbeeld in Engeland toer, is die Britse pond ’n buitelandse geldeenheid.

1.3 Buitelandse valuta (Forex, FX)

Wanneer mense hul geld vir ’n ander eenheid verruil, noem ons dit buitelandse valuta (in Engels ook Forex of FX). ’n Suid-Afrikaanse toeris wat byvoorbeeld na Amerika reis, moet Suid-Afrikaanse rand vir Amerikaanse dollar verruil.

1.4 Wisselkoers

Die wisselkoers is die prys van een geldeenheid wat in eenhede van ’n ander geldeenheid uitgedruk is. Daar is twee maniere om die wisselkoers uit te druk:

- Op die grondslag van plaaslike geldeenheid per eenheid van die buitelandse geldeenheid: VS$1.00 = R8.38 op 14 Desember 2011. Dit beteken dat om een VS-dollar te koop, jy R8.38 sal moet betaal. As ’n Suid-Afrikaanse toeris VS$10 000.00 benodig om na die VSA te reis, sal hy of sy 10 000 × R8.38 = R83 800.00 betaal om VS$10 000.00 te kry.

- Op die grondslag van buitelandse geldeenheid per eenheid van die plaaslike geldeenheid: R1.00 = Australiese $0,1196 op 14 Desember 2011. Dit beteken dat om een rand te koop, jy 0.1196 Australiese dollar moet betaal. Om uit te vind hoeveel ’n Australiese dollar in rand werd is, deel jy R1.00 deur die aantal Australiese dollar wat jy vir R1.00 sal betaal. Dus, R1.00 ÷ 0.1196 = R8.3612. Jy moet altyd die bedrag tot twee desimale syfers afrond (R8.36).

In Suid-Afrika word die waarde van buitelandse geldeenhede en wisselkoerse in rand aangedui, byvoorbeeld VS$1.00 = R8.38.

1.5 Daaglikse skommelings

- Daaglikse skommelings is die daaglikse veranderinge in die waarde van een geldeenheid in verhouding tot ’n ander. Vandag kan VS$1.00 byvoorbeeld dalk teen R6.95 verwissel word, maar more verwissel dit dalk teen R7.00.
- Veranderinge in wisselkoerse kan op grafieke of in tabelle aangetoon word.
- Wanneer daar ’n vraag na ’n spesifieke geldeenheid is, sal die prys van die geldeenheid verhoog. Wanneer daar ’n afname in die vraag na ’n spesifieke geldeenheid is, sal die prys van die geldeenheid verlaag.
- ’n Sterk rand impliseer dat dit minder rand kos om ’n buitelandse geldeenheid te koop. ’n Swak rand impliseer dat dit meer rand kos om ’n buitelandse geldeenheid te koop.
- Die koopkrag van ’n geldeenheid is die aantal en gehalte van goedere of dienste wat een eenheid geld kan koop.

2 Groot geldeenhede van die wêreld

Geldeenheid en land	ISO-kode	Simbool	Randwaarde van ’n eenheid van die geldeenheid op 19 Julie 2011	Randwaarde van ’n eenheid van die geldeenheid op 14 Desember 2011
VS-dollar – VSA, El Salvador, Panama, Ecuador	USD	$	6.97 ZAR	8.25 ZAR
Euro – 23 lande in Europa	EUR	€	9.86 ZAR	10.88 ZAR
Britse pond of pond sterling – Groot Brittanje	GBP	£	11.22 ZAR	12.86 ZAR
Australiese dollar – Australië, Kiribati, Nauru, Tuvalu	AUD	$	7.43 ZAR	8.36 ZAR
Japannese jen – Japan	JPY	¥	0.09 ZAR	0.11 ZAR
Suid-Afrikaanse rand	ZAR	R	1.00 ZAR	1.00 ZAR

3 Waar om buitelandse geldeenhede om te ruil

- Toeriste kan óf in hul tuisland óf met aankoms by hul bestemmingsland hul plaaslike geldeenheid in die geldeenheid van hul bestemming by buitelandse valutaburo's omruil.
- Toeriste wat Suid-Afrika besoek, kan hul buitelandse geldeenheid by die volgende plekke omruil:
  - groot kommersiële banke in groot stede, byvoorbeeld Absa en Nedbank, wat 'n ruiltoonbank vir geldeenhede het
  - reisagentskappe
  - die meeste groot lughawens
  - spesialistakke vir buitelandse valuta soos Rennies Foreign Exchange
  - groot hotelle en toerskepe.

4 Die vermenigvuldigingseffek

- Die vermenigvuldigingseffek is hoeveel keer geld wat deur 'n toeris bestee is deur 'n land se ekonomie sirkuleer.
- Die geld wat inkomende internasionale toeriste in 'n land bestee, bevoordeel die plaaslike mense op talle maniere, sowel direk as indirek.
- Geld wat buitelandse toeriste bestee, kan gebruik word om mediese en opvoedkundige fasiliteite vir die plaaslike mense te bou en te verbeter, en om paaie en ander infrastruktuur te bou.
- Direkte voordele kan insluit die verbeterings wat die toerisme-onderneming aanbring met die geld wat hulle van toeriste verkry. Indirekte voordele kan insluit die geld wat werkers by die betrokke toerisme-onderneming aan maaltye, verblyf en vervoer bestee.

5 Wisselkoersblad vir geldeenhede

- Wisselkoersblaaie vir geldeenhede toon die prys waarteen 'n buitelandse valutaburo reisigerstjeks en note sal koop en geldeenhede sal verkoop.
- Nie alle buitelandse valutaburo's het dieselfde wisselkoerse nie.
- Toeriste moet voor hul reis uitvind waar hulle die beste koers kan kry.

'n Wisselkoersblad vir geldeenhede vir Master Currency Exchange drie maande ná die voorbeeld in die LB verskyn op die volgende bladsy.

Master Currency Exchange – Daaglikse wisselkoerse (Koerse soos op 2011/12/19 08:39:00 vm)			
Geldeenheid	**Ons koop RT's (reisigerstjeks)**	**Ons koop kontant (BKK)**	**Ons verkoop (BVK)**
AUD	8.0678	8.0678	8.5400
EUR	10.6290	10.6290	11.1520
GBP	12.6590	12.6590	13.2690
JPY	0.0966	0.0966	0.0901
USD	8.1594	8.1594	8.5781
(Bron: http://www.mcy.co.za/ExchangeRates/billboard.asp. Toegang 19 Desember 2011)			

- Die 'Ons koop RT's'-kolom toon die prys waarteen die valutaburo Master Currency Exchange internasionale toeriste se reisigerstjeks sal koop. As 'n reisigerstjek byvoorbeeld geldig is vir 1 000.00 EUR, sal die toeris €1 000.00 × 10.6290 = R10 629 vir die reisigerstjeks ontvang.
- Die 'Ons koop kontant'-kolom dui die bankkoopkoers (BKK) aan. Dit is die prys waarteen Master Currency Exchange kontant van toeriste sal koop. As 'n toeris byvoorbeeld uit Australië na Suid-Afrika terugkeer en kontant tot die waarde van 700.00 AUD oor het, sal die toeris $ 700.00 × R8.0678 = R5 647.46 vir die kontant kry.
- Die 'Ons verkoop'-kolom toon die bankverkoopkoers (BVK) aan. Dit is die prys waarteen Master Currency Exchange geldeenhede sal verkoop. As 'n Suid-Afrikaner byvoorbeeld beplan om Engeland toe te gaan en 1 000.00 GBP wil saamneem, sal dit die toeris £1 000.00 × R13.2690 = R13 269.00 by Master Currency Exchange kos.

6 Omskakeling tussen geldeenhede

Toeriste en mense wat met omskakeling tussen geldeenhede werk, moet weet hoe om geldeenhede om te skakel.

6.1 Omskakeling van groot geldeenhede na Suid-Afrikaanse rand

- Wanneer van 'n buitelandse geldeenheid na Suid-Afrikaanse rand omgeskakel word, moet ons die wisselkoers vermenigvuldig. Rond die waarde tot twee desimale syfers af.
- Byvoorbeeld: Om 300 AUD na ZAR om te skakel (met behulp van die gegewe tabel): AUD $300.00 X R8.0678 = R2 420.34.

6.2 Omskakeling van Suid-Afrikaanse rand na buitelandse geldeenhede

- Wanneer Suid-Afrikaanse rand na 'n buitelandse geldeenheid omgeskakel word, moet ons met die wisselkoers deel.
- Byvoorbeeld: Om R750.00 na GBP om te skakel (met behulp van die gegewe tabel): R750.00 ÷ R13.2690 = R9 951.75.

Vrae

VRAAG 1: MEERVOUDIGE KEUSE

Kies die korrekte antwoord. Skryf slegs die letter van die antwoord wat jy kies.

1.1 Watter dokument verskaf die raamwerk vir die groeistrategie vir toerisme van Suid-Afrika?

A GSBT

B Wet op Omgewingsake

C TGS

D Witskrif vir Toerisme 1996 (2)

1.2 Watter binnelandse toeristesegment van Suid-Afrika beskou reis as geleentheid om tyd met hul gesin deur te bring en as beloning vir harde werk?

A Spontane besparende ontdekkers

B Nuwe horison-gesinne

C Weeldeliefhebbers

D Ervare ontspanningsentoesiaste (2)

1.3 Watter binnelandse toeristesegment wil hul kinders aan alternatiewe lewenswyses en aktiwiteite blootstel?

A Vooruitstrewende gesinne

B Ervare ontspanningsentoesiaste

C Nuwe horison-gesinne

D Weeldeliefhebbers (2)

1.4 Rubbersteweldanse het in die … begin.

A myne

B tronke

C sjebiens

D townships (2)

1.5 Kwaito-musiek het in die … begin.

A myne

B tronke

C sjebiens

D townships (2)

1.6 Die riksjas is 'n kulturele attraksie in ... .

A Bloemfontein

B Kaapstad

C Durban

D Johannesburg (2)

1.7 Die buldans word deur die ...-mense uitgevoer.

A Ndebele

B Tswana

C Xhosa

D Zulu (2)

1.8 Watter geldeenheidkode word met JPY voorgestel?

A Britse pond

B Euro

C VS-dollar

D Jen (2)

1.9 Watter geldeenheidsimbool is €?

A Britse pond

B Dollar

C Euro

D Jen (2)

1.10 Volgens die daaglikse wisselkoersblad op bladsy 64 van die SG kan 'n Suid-Afrikaanse toeris reisigerstjeks in Amerikaanse dollar op 19 Desember 2011 teen ... verkoop.

A R8.0678

B R8.1594

C R8.5400

D R8.5781 (2)

VRAAG 2: WAAR/ONWAAR

Dui aan of die volgende stellings waar of onwaar is. As die stelling onwaar is, skryf die korrekte stelling neer.

2.1 Die GSBT word slegs deur die NDT aangevoor. (2)

2.2 Die toerismebedryf in Suid-Afrika wil die voordele van toerisme meer egalig oor die land versprei. (2)

2.3 Die San woon hoofsaaklik in die Wes-Kaap. (2)

2.4 Die erfenisliggaam op nasionale vlak is die WNEH. (2)

2.5 Tswaing is 'n voorbeeld van 'n meteoriet-erfenisgebied. (2)

2.6 Erfenishulpbronne met graad I-status word in die nasionale erfenisregister gelys. (2)

2.7 Plaaslike geldeenheid is die geldeenheid wat mense in 'n vreemde land gebruik. (2)

2.8 Die wisselkoers van geldeenhede verander daagliks. (2)

2.9 Die bankkoopkoers toon die koers aan waarteen 'n bank reisigerstjeks van internasionale toeriste sal koop. (2)

VRAAG 3: GESKREWE ANTWOORDE

3.1 Noem die vier strategiese doelwitte van die GSBT (2012–2020). (4)

3.2 Verduidelik hoe die vermindering van seisoensgebondenheid tot voordeel van binnelandse toerisme in Suid-Afrika kan wees. (6)

3.3 Verduidelik wat marksegmentasie is en wat die waarde daarvan vir toerisme-owerhede soos SAT is. (5)

3.4 Verduidelik hoe Suid-Afrika se unieke en diverse kulturele attraksies tot inkomende en binnelandse toerisme kan bydra. (5)

3.5 Noem vyf kulturele elemente wat as kulturele toeriste-attraksies ontwikkel kan word. (5)

3.6 Verduidelik die drie hooffunksies van SAEHA. (11)

3.7 Noem vyf erfenisvoorwerpe wat deur die WNEH beskerm word. (5)

3.8 Pas kolom A by kolom B. (5)

	Kolom A		**Kolom B**
1	Beskermde grafte	A	Kasteel de Goede Hoop
2	Skeepswrakke	B	Hector Pieterson
3	Struktuur ouer as 60 jaar	C	Isandlwana
4	Individuele graf	D	Tswaing
5	Meteoriet-erfenisgebied	E	Wildekus

3.9 Noem vyf plekke in Suid-Afrika waar toeriste buitelandse geldeenhede kan omruil. (5)

3.10 Verduidelik die verskil tussen die bankkoopkoers en die bankverkoopkoers. (2)

3.11 Gebruik die tabel op bladsy 64 om die volgende berekeninge te doen:

3.11.1 kakel R1 500 in euro om. (3)

3.11.2 Skakel R1 500 in Amerikaanse dollar om. (3)

3.11.3 Skakel £1 500 in rand om. (3)

3.11.4 Skakel ¥1 500 in rand om. (3)

3.12 Watter geldeenheid in die tabel hierbo sal ’n Suid-Afrikaanse toeris die minste kos en watter een sal die meeste kos? (2)

Antwoorde

VRAAG 1: MEERVOUDIGE KEUSE

1.1 D ✓✓

1.2 B ✓✓

1.3 A ✓✓

1.4 A ✓✓

1.5 D ✓✓

1.6 C ✓✓

1.7 D ✓✓

1.8 D ✓✓

1.9 C ✓✓

1.10 A ✓✓

VRAAG 2: WAAR/ONWAAR

2.1 Onwaar: Die GSBT word aangevoor deur SAT, die NDT en die newe provinsiale toerisme-owerhede. ✓✓

2.2 Waar ✓✓

2.3 Onwaar: Die San woon hoofsaaklik in die Noord-Kaap. ✓✓

2.4 Onwaar: Die erfenisliggaam op nasionale vlak is SAEHA. ✓✓

2.5 Waar ✓✓

2.6 Waar ✓✓

2.7 Onwaar: Plaaslike geldeenheid is die geldeenheid wat mense in ’n plaaslike land gebruik. ✓✓

2.8 Waar ✓✓

2.9 Onwaar: Die bankkoopkoers toon die koers aan waarteen ’n bank kontant van internasionale toeriste sal koop. ✓✓

VRAAG 3: GESKREWE ANTWOORDE

3.1 Om die besteding van binnelandse toerisme te verhoog ✓
Om die volume van binnelandse toerisme te verhoog ✓
Om seisoensgebondenheid en geografiese verspreiding aan te pak ✓
Om ’n kultuur van reis onder alle Suid-Afrikaners te bevorder ✓

3.2 Binnelandse reis vind hoofsaaklik in seisoen gedurende skoolvakansies plaas. ✓

Binnelandse reis in die winter, wanneer die internasionale aanvraag laag is, moet aangemoedig word. ✓

Reis deur die hele jaar moet aangemoedig word. ✓

Reise na nietradisionele bestemmings in die besigste tydperke van September tot Desember moet aangemoedig word, byvoorbeeld na die Drakensberge, KwaZulu-Natal Middellande, die Oorlogsvelde van KwaZulu-Natal, die Klein Karoo, Overberg en Groot Marico. ✓

Bemarkingstegnieke soos spesiale verlaagde tariewe en afslag kan gebruik word om besoeke aan gebiede in die buiteseisoen aan te moedig. ✓

Bemarkingsveldtogte moet ook ’n hele gebied bemark, en nie net een spesifieke onderneming nie. Spesiale geleenthede, soos feeste, kan ook besoekers in buiteseisoene lok. ✓

3.3 Marketsegmentasie is die groepering van mense met soortgelyke eienskappe ✓ en profiele. ✓ Die waarde daarvan is dat owerhede:

toepaslike inligting aan die segment kan verskaf ✓

produkte kan ontwikkel wat die segment kan bekostig ✓

die beste maniere om met ’n spesifieke segment te kommunikeer, kan gebruik, sodat ’n groter reiskultuur geskep kan word. ✓

3.4 Kulturele attraksies lok toeriste na minder bekende gebiede in al nege provinsies. ✓

Dit lok toeriste na spesifieke geleenthede soos kunsfeeste of kulturele vieringe. Dit help om seisoensgebondenheid in die toerismemark te verlaag. ✓

Dit diversifiseer en verryk die toerismeproduk aangesien dit meer opsies aan die toeris bied. ✓

Talle kulturele ervarings is nie afhanklik van goeie weer nie en kan dus die toerismeseisoen van ’n streek verleng. ✓

Kulturele ervarings kan aan ander gebeure en aktiwiteite verbind word, waardeur inkomste verhoog kan word. ✓

3.5 Enige vyf van die volgende:

Volksverhale, ✓ kleredrag, ✓ kookkuns, ✓ kuns, ✓ musiek, ✓ dans, ✓ stamhoofskap en tradisionele genesingspraktyke ✓

3.6

Funksie	Verklaring van funksie
Beleidmaking ✓	Bepaal nasionale beginsels, standaarde en beleide vir die identifikasie, optekening en bestuur van die nasionale besit. ✓
Identifikasie, optekening en bestuur van die nasionale besit ✓	• Identifiseer erfenishulpbronne van nasionale belang. ✓ • Hou permanente verslae van erfenishulpbronne in die nasionale erfenisregister. ✓ • Koördineer die funksies van die provinsiale en plaaslike erfenisowerhede, wat privaat agentskappe insluit. ✓ • Speel, wanneer nodig, 'n adviserende rol deur professionele kundigheid aan openbare en privaat agentskappe wat met die bestuur van erfenishulpbronne gemoeid is, te verskaf. ✓
Skep bewustheid ✓	• Bevorder openbare begrip en genot van die nasionale besit. ✓ • Moedig openbare belangstelling in en betrokkenheid by die identifikasie, assessering, optekening en bestuur van erfenishulpbronne aan. ✓ • Bevorder opvoeding en opleiding op gebiede verwant aan die bestuur van die nasionale besit. ✓

3.7 Strukture ouer as 60 jaar, ✓ argeologiese en paleontologiese terreine, ✓ meteoriete, ✓ skeepswrakke, ✓ begraafplase en grafte ✓

3.8 1 - C ✓

2 - E ✓

3 - A ✓

4 - B ✓

5 - D ✓

3.9 Kommersiële banke, ✓ reisagentskappe, ✓ lughawens, ✓ hotelle, ✓ toerskepe, ✓ takke vir buitelandse valuta ✓

3.10 Bankkoopkoers (BKK) is die prys waarteen banke kontant van toeriste sal koop ✓. Die bankverkoopkoers (BVK) is die prys waarteen banke geldeenhede sal verkoop ✓.

3.11.1 R1 500 ÷ √ R11.1520 √ = €134.51. ✓

3.11.2 R1 500 ÷ √ R8.5781 √ = VS$174.86. ✓

3.11.3 £1 500 × √ R13.2690 √ = R19 903.50. ✓

3.11.4 ¥1 500 × √ R0.0901 √ = R 135.15. ✓

3.12 Goedkoopste: Jen ✓

Duurste: Britse pond ✓

Kwartaal 3: Binnelandse, streeks- en internasionale toerisme

Eenheid 1 Streekstoerisme

Baie toeriste besoek Suid-Afrika en ander lande in Suider-Afrika gedurende 'n enkele reis.

1 Streekstoerisme

- Streekstoerisme vind in 'n spesifieke geografiese gebied, byvoorbeeld Afrika, plaas.
- Streekstoerisme-organisasies bemark die streek as 'n geheel.
- Toeriste kan aangemoedig word om lande in die streek te besoek. Toeriste wat byvoorbeeld Zimbabwe besoek, word aangemoedig om Suid-Afrika en ander lande in die streek te besoek.

2 Suider-Afrikaanse Ontwikkelingsgemeenskap (SAOG)

- Die SAOG is 'n interregeringsorganisasie.
- Dit het in 1980 as die KSAOK (Konferensie vir Suider-Afrikaanse Ontwikkelingskoördinasie) begin.
- In 1992 het KSAOK die SAOG geword.
- Die doelwitte van die SAOG is om:
  - die streek te ontwikkel en uit te brei
  - die lewensgehalte van die mense wat in die streek woon, te verbeter
  - die streek se natuurlike hulpbronne te bewaar en in stand te hou
  - die standaarde van veiligheid en sekuriteit vir toeriste wat na die gebied reis, te verbeter.

3 SAOG-lidlande

- Tans is 15 lande lede van die SAOG.
- Die kaart op bladsy 125 (LB) toon die ligging van hierdie lande en hul hoofstede.

4 Poorte: Die toeganklikheid van SAOG-lande vanuit Suid-Afrika

- Die SAOG-lande kan deur die lug, pad en water vanuit Suid-Afrika bereik word.
- Hierdie roetes vorm die poorte na die SAOG-lande vanuit Suid-Afrika.

4.1 Grenspos – toeganklikheid via pad

- Toegang tot lande wat aan Suid-Afrika grens (Namibië, Botswana, Zimbabwe, Mosambiek, Lesotho en Swaziland) kan verkry word deur geteerde nasionale en hoofpaaie wat goed in stand gehou word en wat hierdie lande by verskeie grensposte binnegaan.
- Die kaart op bladsy 126 (LB) toon die vernaamste grensposte met Suid-Afrika en die hoofpaaie in die SAOG-lande.
- Die paaie in sommige SAOG-lande word nie goed onderhou nie en toeriste moet meer oor die toestand van die paaie uitvind voordat hulle self in hierdie lande bestuur.

4.2 Lughawens – toeganklikheid via die lug

- Toeriste wat na en vanaf die verskillende SAOG-lande vlieg, sal waarskynlik van die hoof- internasionale lughawens gebruik maak wat op die kaart aangetoon is.
- Suid-Afrikaanse Lugdiens, British Airways, Air Namibia, Air Zimbabwe, Air Botswana, Air Madagascar, Interair, Air Mauritius, Mozambique Airlines, Air Seychelles, Airlink Swaziland, Kenya Airways, Zambezi Airlines en Air Zambia vlieg vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe na die ander SAOG-lande.

4.3 Hawens – toeganklikheid via water

- Die enigste SAOG-lande wat met toerskepe bereik kan word, is Mauritius, Madagaskar, Mosambiek en Namibië. Hierdie lande kan vanaf November tot Maart met MSC Starlight-toerskepe bereik word.
- Groot riviere en mere vorm dele van die grense tussen verskeie SAOG-lande, maar nie almal is toeganklike waterweë vir toeriste nie.

5 Rol van die Streekstoerisme-organisasie van Suider-Afrika (RETOSA)

- RETOSA bevorder en bemark toerisme in die Suider-Afrika-streek.
- RETOSA bestaan uit raadslede van nasionale toerisme-owerhede en toerismeliggame in die privaat sektor.

- RETOSA se doelwitte is om:
  - ’n duidelike bestemmingsidentiteit vir Suider-Afrika in die mark te skep
  - die hoeveelheid inkomende toerisme na en in Suider-Afrika te verhoog
  - besighede aan te moedig om in toerisme in die streek te belê
  - Suider-Afrika-bestemmings in die Verenigde Koninkryk en Europa saam met nasionale toeriste-organisasies en die privaat sektor te bemark, en op die nuwe opkomende markte van Indië, China, Japan en ander lande in die Verre Ooste te fokus.

6 Voordele van streekstoerisme vir Suid-Afrika en die SAOG-lidlande

Die voordele wat streekstoerisme vir Suid-Afrika en die ander SAOG-lande inhou, sluit die volgende in:

- ’n Toename in toeriste, wat die inkomste uit toerisme in die streek sal verhoog
- Toerisme-ontwikkeling, soos beter infrastruktuur en dienste, wat by toeristebestemmings sal plaasvind
- Meer blootstelling in die media, wat bewustheid van Suider-Afrika as ’n toeristebestemming sal skep.

Volhoubare toerisme-ontwikkeling kan die SAOG ook help om:

- ekonomiese groei aan te dryf en werk in alle sektore van die ekonomie te skep
- die inkomste uit uitvoere te verhoog en beleggings te lok
- armoede te verlig en ekonomiese ontwikkeling in landelike en afgeleë gebiede aan te moedig
- algemene ekonomiese ontwikkeling te bevorder deur van toerisme-infrastruktuur gebruik te maak
- meer internasionale lughawemiddelpunte in die streek te ontwikkel sodat daar direkte vlugte na meer bestemmings in die SAOG sal wees
- saam met die privaat sektor te werk aan projekte wat op volhoubare ontwikkeling, oop markte en menslikehulpbron-ontwikkeling fokus
- saam met plaaslike gemeenskappe en ander belanghebbendes te werk om natuurlike en kulturele hulpbronne te gebruik om die lewensgehalte van almal wat in die streek woon, te verbeter
- bestaande bemarkingshandelsmerke te gebruik om die streek as ’n toeristebestemming te bevorder.

Toeriste-attraksies

Eenheid 1 Groot toeriste-attraksies in die SAOG-lande

Lande in Suider-Afrika bied ’n verskeidenheid attraksies, en lok toeriste met verskillende toerisme-behoeftes.

1 Angola

1.1 Kissama Nasionale Park (kee-SAAM-a)

- Die park is 70 km suid van Luanda geleë en het herberge, restaurante en kroeë.
- Die park lok toeriste wat in safari’s en wildfotografie belangstel.
- Ander toeriste-aktiwiteite is hengel, voëlkyk, ontspan op die stand en riviervaarte.
- Die park is in die reënseisoen tussen November en April gesluit.

2 Botswana

2.1 Okavango Delta

- Die Okavango Delta is ’n netwerk van strandmere, mere, waterweë en eilande.
- Daar is talle hotelle, herberge, tentkampe en selfsorgverblyffasiliteite in die gebied.
- Die beste seisoen vir wildbesigtiging is in die droë seisoen (Mei tot Augustus).
- Toeriste-aktiwiteite in die park sluit wildbesigtiging, voëlkyk, bosstaptoere, nagritte, olifantritte, helikoptervlugte, kragboot- en mokoro-uitstappies, perdry en hengel in.

2.2 Chobe Nasionale Park

- Die kamp bied kampeerterreine en ’n wildherberg. Buite die park is herberge en selfsorgfasiliteite.
- Die park het ’n groot olifantbevolking, ander wildspesies en veldblomme.
- Die beste tyd vir wildbesigtiging is in die droë seisoen (Mei tot Oktober).
- Toeriste-aktiwiteite sluit wildkykritte, nagritte, bosstaptoere, sonsondergang-bootritte, hengel en maaltye in ’n boma in.

2.3 Die Tsodilo-heuwels

- Die Tsodilo-heuwels is ’n UNESCO-wêrelderfenisgebied.
- Dit is ’n afgeleë gebied, en dus is daar geen winkels of verblyffasiliteite in die gebied nie. Toeriste moet hul eie voorrade en kampeertoerusting saamneem. Water is uit boorgate in die omgewing beskikbaar.

- Die Tsodilo-heuwels is ’n goeie kulturele toerismebestemming.
- Toeriste-aktiwiteite in die gebied sluit kampering, voetslaan en hengel in.

3 Demokratiese Republiek Kongo

Die vyf UNESCO-wêrelderfenisgebiede is almal op die Lys van Wêrelderfenisgebiede in Gevaar.

3.1 Kahuzi-Biega Nasionale Park (KBNP)

- Die park is ’n UNESCO-wêrelderfenisgebied en is na twee uitgedoofde vulkane, Kahuzi en Biega, vernoem.
- Daar is geen verblyffasiliteite in die park self nie, maar toeriste kan in Bukavu, 30 km weg, oornag.
- Toeriste moet gorilla-permitte kry om op uitstappies te gaan om gorillas in die park op te spoor.
- Daar is begeleide staptoere in die park.

3.2 Virunga Nasionale Park

- Dit is ’n UNESCO-wêrelderfenisgebied.
- Daar is herberge, tentkampe en klein cabanas bo op berg Nyiragonga, ’n aktiewe vulkaan.
- Die vernaamste rede waarom toeriste die park besoek, is om gorillas op te spoor.
- Ander aktiwiteite sluit woudstaptogte, vulkaanstaptogte en besoeke aan plaaslike dorpies in.

3.3 Salonga Nasionale Park

- Die park is ’n UNESCO-wêrelderfenisgebied.
- Toeriste kan reël om tente by die parkwagte se kampe op te slaan, maar moet hul eie kos en toerusting bring.
- Toeriste-aktiwiteite in die park sluit wildbesigtiging, voëlkyk, woudstaptogte en kanoritte op die rivier in.

4 Lesotho

4.1 Malutiberge

- Toeriste-aktiwiteite sluit voëlkyk, voetslaan, kanovaarte, 4×4-ritte, ponieritte, bergfietsry, skermsweef, hangsweef, kampering (met toestemming van die stamhoof) en ski in.

4.2 Basotho-ponieritte

- Ponieritte is een van die beste maniere om die platteland te verken.

- Toeriste kan hul eie voorrade en kampeertoerusting saamneem.
- Toeriste kan tydens ponieritte deelneem aan forelhengel, voëlkyk, sterrekyk en fossieljag.

4.3 Katse-dam en die Lesotho Hooglande Waterprojek

- Dit is die grootste wateroordragskema in Afrika en is steeds nie voltooi nie.
- Dit verskaf water aan Gauteng en genereer hidro-elektrisiteit vir Lesotho.
- Die Liphofung-grotte het rotskuns en bewyse van vorige bewoners, soos die San en mense uit die Steentydperk, wat eens in die gebied gewoon het.
- Toeriste kan deelneem aan forelhengel, kanoritte, voetslaan, wildbesigtiging en voëlkyk, na rotskuns kyk en perderitte in hierdie parke onderneem.

4.4 Sani-pas

- Die Sani-pas is ’n bergpad wat Lesotho met KwaZulu-Natal verbind.
- Aktiwiteite in die gebied sluit in om met die Dak van Afrika-roete langs te reis, plaaslike dorpies te besoek, ponieritte, 4×4-roetes, bergfietsry, hengel en ski in die winter.

5 Madagaskar

- Madagaskar is die wêreld se vierde grootste eiland en lê oos van Mosambiek in die Indiese Oseaan.
- Toeriste moet nie die eiland in die sikloonseisoen besoek nie (Februarie en Maart).

5.1 Tsingy de Bemaraha Strict Natuurreservaat

- Die reservaat is ’n UNESCO-wêrelderfenisgebied.
- Daar is verskeie hotelle, herberge en bed-en-ontbyt-plekke in die gebied.
- Baie van die wildspesies is bedreig, byvoorbeeld die Madagaskar-visarend.
- Toeriste-aktiwiteite sluit begeleide toere in die reservaat en voetslaan in.

5.2 Ambohimanga Koninklike Heuwel

- Dit is ’n UNESCO-wêrelderfenisgebied.
- Daar is geen verblyf beskikbaar nie, maar daguitstappies kan vanaf Antananarivo gedoen word.
- Toeriste kan die ruïnes verken, op begeleide staptoere gaan, en die museum of winkels vir aandenkings besoek.

6 Mauritius

6.1 Grand Baie

- Laekoste-selfsorgwoonstelle asook duur, vyfster- luukse oordhotelle is in die gebied beskikbaar.
- Toeriste kan swem, seil, windseil, waterski, snorkel, skubaduik of op die strand ontspan.
- Ander aktiwiteite sluit onderwater-duikbootritte, helikoptervlugte teen die kus af, diepsee-hengel of besoeke aan eilande in die omgewing op huurbote in.

6.2 Chamarel-waterval en die gekleurde grond van Chamarel

- Daar is voetslaanroetes aan die rand van die terrein waar toeriste die gekleurde grond kan sien sonder om dit te beskadig.
- Toeriste kan ook in die poel aan die voet van die waterval swem.
- Daar is gastehuise en restaurante in die omgewing en vermaakfasiliteite vir kinders.

6.3 Tamarin-baai

- Daar is hotelle, selfsorgvillas en gholflandgoed-verblyf beskikbaar.
- Toeriste-aktiwiteite sluit watersport soos branderplankry, seekajakroei, seil, skubaduik, swem met dolfyne en sonsondergang- of sterligvaarte in.

7 Mosambiek

7.1 Cahora Bassa-dam

- Dit is ’n hidro-elektriese kragstasie wat elektrisiteit aan ander lande, ook Suid-Afrika, verkoop.
- Daar is hotelle, herberge en grasdakchalets in die omgewing.
- Toeriste kan in die kampterreine langs die dam kampeer.
- Die dam is gewild vir jag- en hengelsafari’s, veral tiervishengel van Januarie tot Maart.
- Toeriste kan op uitstappies om die dam gaan of na voëls in die omgewing kyk.

7.2 Niassa-meer

- Daar is privaat herberge en tentverblyf om die meer.
- Toeriste-aktiwiteite by Niassa-meer sluit swem, seil, kanoritte, snorkel, hengel en voëlkyk-safari’s in.

7.3 Bazaruto-eilandgroep

- Toerskepe doen wel by die eilande aan, maar die naaste verblyf is in die dorp Vilanculos op die vasteland.
- Toeriste-aktiwiteite sluit diepsee-hengel, soutwater-kunsvlieghengel, skubaduik, dau-safari’s en snorkel in.

7.4 Mosambiek-eiland

- Toeriste kan via pad of lug by die eiland kom.
- Daar is hotelle en herberge op die eiland.
- Die eiland is ’n UNESCO-wêrelderfenisgebied.
- Daar is ’n klipfort met ’n barok-ingang wat uit steen en wit koraal gekerf is op die eiland in die dorp Mosambiek.
- Toeriste kan ook die strande en lewendige markte besoek.

8 Namibië

8.1 Visrivier-canyon

- Dit is die tweede grootste diepkloof in die wêreld: net die Grand Canyon in die VSA is groter.
- Daar is verskeie herberge en kampeerterreine in die omgewing.
- Toeriste kan na voëls en wild kyk, op uitstappies na Steentydperk-terreine gaan, wat tot 50 000 jaar terug dateer, of op die 86 km voetslaanpad aan die voet van die diepkloof gaan stap. Die staptog duur vyf dae en eindig by die Ai-Ais-warmwaterbronne.

8.2 Etosha Nasionale Park

- Daar is drie kampeerterreine wat met ’n netwerk paaie verbind is.
- Privaat herberge is buite die park geleë en bied aktiwiteite soos wildkykritte en begeleide safari’s.
- Skaars en bedreigde boksoorte soos gemsbok, waterbok en basterhartbees kom hier voor, asook grootwild soos olifante, kameelperde, renosters en leeus.
- Etosha Nasionale Park bied uitstekende wildbesigtiging.
- Die beste tyd om die park te besoek, is van Mei tot September, wanneer die weer koeler is.

8.3 Namib-woestyn

- Dit is die oudste woestyn in die wêreld.
- Daar is herberge of tentkampe naby die park of in nabygeleë dorpe soos Walvisbaai en Swakopmund.

- By Sossusvlei is daar ’n luukse herberg met sy eie landingstrook. Naby Sossusvlei kan toeriste op lugballon-safari’s gaan.
- Attraksies in hierdie deel van die Namib-woestyn sluit die volgende in:
  - die spookmyndorp Kolmanskop naby Lüderitz suid van Namib-Naukluft Park
  - die Duits-koloniale argitektuur van Swakopmund by die noordelike punt van die park
  - die Kuiseb-canyon en duinvelde by Sossusvlei
  - die flamink-kolonie by Sandwich Harbour
  - die Naukluft-voetslaan- en 4×4-roetes.

8.4 Skedelkus

- Die Skedelkus is die stuk kuslyn waar die Namib-woesteyn aan die Atlantiese Oseaan grens.
- Die naam kom van die oorblyfsels van walvisgeraamtes en skeepswrakke teen die kus af.
- Daar is hotelle en herberge in die omgewing.
- Toeriste-aktiwiteite sluit in hengel-uitstappies, safari’s, 4×4-woestyntoere, woestynavonture, lugballonvlugte, bergklim, paraseilvaarte, perd- en kameelritte, en vaarte om dolfyne of robbe te sien.

9 Malawi

9.1 Malawi-meer

- Daar is hotelle, herberge, hostelle vir rugsakreisigers en kampeerplekke om die meer.
- Toeriste kan op die strande ontspan en aan watersport en wateraktiwiteite deelneem, soos swem, snorkel, skubaduik, waterski, kajak-ry en seil.
- Elke jaar in Julie lok die Malawi-meer internasionale deelnemers aan die seiljagmarathon.
- Lake Malawi Nasionale Park is ’n UNESCO-wêrelderfenigebied.

9.2 Liwonde Nasionale Park

- Daar is herberge en kampeerterreine in die park.
- Daar is olifante, seekoeie, krokodille, waterbokke en renosters in die park te sien.
- Dit is ’n gewilde voëlkyk-bestemming.

10 Seychelle

- Die drie grootste eilande wat bewoon word, is Mahé, Praslin en La Digue.

10.1 Strande in Seychelle

- Die strande van Seychelle lok toeriste weens hul sagte wit sand, warm water deur die hele jaar, en omdat dit nie te oorvol is nie.
- Toeriste kan per boot of vliegtuig by die verskillende eilande uitkom.
- Die oorde bied aktiwiteite soos snorkel, seilplankry, kajak-ry en bootvaarte.

10.2 Ontspanningsaktiwiteite in Seychelle

- Die meeste toeriste besoek Seychelle vir die strande.
- Die Aldabra-ringeiland is 'n UNESCO-wêrelderfenigebied.
- Toeriste kan die seelewe besigtig deur te snorkel, duik, kajak-ry, op trapbootjies te ry of deur vis te vang.

11 Swaziland

11.1 Hlane Koninklike Nasionale Park

- Die park bestaan uit grasveld en natuurlike woude met bome soos knoppiesdoring, ysterhout en tambotie.
- Toeriste-aktiwiteite sluit in wildbesigtiging en voëlkyk-toere in oop Land Rovers, begeleide bergfietstoere en stapsafari's saam met plaaslike veldgidse.

11.2 Royal Swazi Sun Hotel

- Attraksies in die omgewing van die hotel sluit die volgende in:
  - Mantenga-waterval
  - die Mdzimba-voetslaanpad en die Swazi-kunsmark
  - die Lobamba-voetslaanpad wat 'n besoek aan die Swaziland Nasionale Museum en King Sobhuza II Gedenkpark insluit.

11.3 Mkhaya Wildreservaat

- Kampverblyf en privaat herberge, soos die Stone Camp Lodge, is beskikbaar.
- Toeriste-aktiwiteite sluit in wildbesigtigingsritte, Land Rover-dagtoere en begeleide uitstappies met plaaslike wildbewaarders.

12 Verenigde Republiek van Tanzanië

12.1 Kilimandjaro

- Kilimanjaro Nasionale Park is 'n UNESCO-wêrelderfenisgebied.
- Kilimandjaro is die hoogste berg in Afrika.

- Daar is hutte langs die verskillende roetes teen die berg op, maar toeroperateurs verskaf ook tente vir toeriste.
- Aktiwiteite by Kilimandjaro sluit in:
  - begeleide bergtoere
  - wildbesigtiging
  - kulturele Maasai- en landbousafari's aan die voet van die berg. Die safari's sluit sowel kameel- as perderitte in.

12.2 Serengeti Nasionale Park

- Die park is 'n UNESCO-wêrelderfenisgebied.
- Toeriste kan kies uit luukse herberge, tentkampe, goedkoper kampterreine en openbare kampe met baie min fasiliteite.
- Die park is bekend vir die jaarlikse migrasie van blouwildebeeste, buffels en sebras.
- Toeriste-aktiwiteite sluit in wildbesigtiging, voëlkyk en ervaring van die tradisionele Maasai-kultuur.

12.3 Stone Town van Zanzibar

- Daar is luukse oorde en laekoste-hotelle op die eiland.
- Stone Town is 'n UNESCO-wêrelderfenisgebied.
- Toeriste-aktiwiteite sluit in begeleide toere deur die strate van Stone Town om die Afrika-, Arabiese, Indiese en Europese kulture te ervaar.
- Toeriste kan ook strandaktiwiteite en watersport soos skubaduik geniet.

12.4 Ngorongoro-bewaringsgebied

- Die Ngorongoro-bewaringsgebied is 'n UNESCO-wêrelderfenisgebied.
- Verskillende soorte verblyf is in die omgewing beskikbaar.
- Daar is 'n jaarlikse migrasie van wildebeeste en sebras.
- Gewilde aktiwiteite sluit in wildbesigtiging-safari's en kampering.

13 Zambië

13.1 Die Zambezi-rivier

- Toeriste kan in herberge langs die Zambezi oornag, kampeer, of op bote bly as hulle met die rivier af vaar.
- Toeriste-aktiwiteite op die Zambezi-rivier sluit in witwater-kanovaart, kano-safari's, perdritte teen die oewer van die rivier af, olifant-safari's, helikoptervlugte oor Victoriawaterval en vaarte op die Zambezi-rivier.

13.2 Victoriawaterval

- Die Victoriawaterval is een van die sewe natuurlike wonders van die wêreld en is ’n UNESCO-wêrelderfenisgebied.
- Daar is talle verblyffasiliteite in die dorp.
- Toeriste kan aan die volgende aktiwiteite deelneem:
  - stap oor die Knife Edge-brug om na die waterval te kyk
  - rekspring van die brug af
  - witwater-kanovaart in die Batoka-kloof onder die waterval
  - kanovaarte in die Zambezi vanaf die Batoka-kloof
  - rivierbranderplankry en kloofswaai
  - helikoptervlugte oor die waterval
  - die ‘vlot van die engele’ – voetslaan na die onderkant van die waterval wanneer die watervlakke laag is, en dryf dan op ’n opblaas-vlot om die waterval van onder te sien.

13.3 Livingstone

- Livingstone is die poort na die Victoriawaterval aan die Zambiese kant.
- Toeriste kan in luukse hotelle, herberge of kampeerterreine bly.
- Toeriste-attraksies in Livingstone sluit in: die Livingstone Nasionale Museum, die Maramba-kultuurdorpie, die Spoorwegmuseum en die David Livingstone-gedenkteken.

13.4 Kariba-meer

- Toeriste kan in herberge en kampeerterreine aan die oewer van die meer bly, en op huisbote op die meer.
- Toeriste-aktiwiteite sluit dier- en voëlkyk, hengel, kampering, huisbootvaarte en watersport soos seil in.

13.5 Kafue Nasionale Park

- Daar is talle herberge en kampeerterreine in en om die park.
- Aktiwiteite sluit in begeleide toere, wildbesigtigingsritte en bootvaarte in die Kafue- en die Lafupa-rivier.

14 Zimbabwe

14.1 Victoriawaterval en die Zambezi-rivier

- Zimbabwe deel die attraksies van die Victoriawaterval, Kariba-meer en die Zambezi-rivier met Zambië.

- Verblyfopsies en aktiwiteite aan die Zimbabwiese kant is soortgelyk aan dié aan die Zambiese kant van die rivier.

14.2 Hwange Nasionale Park

- Toeriste kan in kampe in die park oornag, of in die dorp Victoria Falls oorbly en daguitstappies na die park onderneem.
- Toeriste kan stap, ry of op perdsafari's gaan om die natuurlewe in die park te sien.

14.3 Die Zimbabwe-ruïnes

- Die ruïnes is 'n UNESCO-wêrelderfenisgebied.
- Toeriste kan in die nabygeleë kampeerterrein bly, by die Great Zimbabwe Hotel, of in Masvingo, en die ruïnes as deel van 'n daguitstappie besoek.
- Besoekers aan die Zimbabwe-ruïnes kan meer van die ryk geskiedenis en kultuur van Zimbabwe en die Shona-mense by die museum op die terrein leer.
- Toeriste kan die omliggende landskap verken, wildbesigtiging doen en op begeleide toere na die Zimbabwe-ruïnes gaan kyk.

14.4 Matobo-heuwels

- Die Matobo-heuwels is 'n UNESCO-wêrelderfenisgebied.
- Toeriste kan in die park kampeer of in Bulawayo oorbly en die park op 'n daguitstappie besoek.
- Daar is talle rotskuns in die gebied.
- Toeriste-aktiwiteite in die omgewing sluit stapsafari's en wildbesigtiging in.

14.5 Mana-poele Nasionale Park

- Die park is 'n UNESCO-wêrelderfenisgebied.
- Toeriste kan op wildsafari's gaan, wildbesigtiging doen of kanovaarte onderneem.

Kaartwerk en toerbeplanning

Eenheid 1 Die reisplan

’n Reisplan is iets wat mense gebruik om hul reis te beplan.

1 Reisplan

- ’n Reisplan is ’n geskrewe plan van die vervoer, verblyf en aktiwiteite waaruit elke dag van die reis sal bestaan.
- Dit is informatief, omvattend, verpersoonlik, pasgemaak en gemik op die teikenmark.
- Dit verseker dat toeriste verblyf bespreek in elke dorp vir die dae wat hulle daar sal wees.
- Toeriste benodig ’n reisplan om te verseker dat hul reis glad verloop.
- Dit help internasionale toeriste met hul visumaansoeke.
- Dit kan toeriste help om te besluit wat om in te pak.
- Dit maak dit makliker om ’n toeriste op te spoor as mense weet waar hulle elke aand gaan oornag.

2 Logiese toerbeplanning

- Logiese toerbeplanning beteken dat die plekke wat die toeris beplan om tydens ’n toer te besoek in ’n logiese volgorde moet wees. Toeriste behoort nie onnodig heen en weer te reis nie.
- Die roete moet sin maak.
- Die afstande wat die toeris in een dag sal reis, moet realisties wees.

3 Geskeduleerde toere

’n Geskeduleerde toer vind op spesifieke tye plaas, byvoorbeeld by die Kasteel de Goede Hoop in Kaapstad is die volgende toertye van toepassing:

Begeleide toere vind van Maandag tot Saterdag om 11:00, 12:00 en 14:00 plaas (nie op Sondae nie).
Die sleutelseremonie vind weeksdae om 10:00 en 12:00 plaas, gevolg deur die afvuur van die seinkanon.

Party geskeduleerde toere vind slegs op spesifieke tye van die jaar plaas, en toeriste in die gebied kan by hierdie toere aansluit, byvoorbeeld die blommetoer in die Noord-Kaap.

4 Faktore om in ag te neem wanneer jy ’n reisplan saamstel

- Wanneer jy ’n reisplan saamstel, moet jy geografiese beperkings, koste en die tyd wat vir die toer beskikbaar is in ag neem.
- Wenke hiervoor sluit die volgende in:
  - Hou die toeris se profiel in gedagte (soos belangstellings, ouderdom en beskikbare begroting). Hierdie aspekte is in graad 10 behandel.
  - Moenie probeer om te veel in een dag in te pas nie.
  - Identifiseer aktiwiteite wat die toeriste sal verkies. Laat minder belangrike aktiwiteite uit sodat daar meer tyd vir belangrike aktiwiteite is.
  - Hou in gedagte hoe lank die aktiwiteit sal duur asook hoe lank dit sal neem om daar uit te kom.
  - Groepeer attraksies in dieselfde omgewing saam om reistyd te beperk.
  - Laat rustye tussen lang en besige dae toe.

5 Verskillende soorte reisplanne

5.1 Persoonlike reisplan

- ’n Persoonlike reisplan is vir ’n spesifieke toeris saamgestel om by sy of haar profiel en behoeftes te pas.
- Dit word gewoonlik in tabelformaat op ’n briefhoof getik, met algemene inligting boaan.
- Dit bevat gewoonlik die volgende inligting:
  - vertrek- en aankomstye, wat besonderhede van verbindingsvlugte of ander vorme van vervoer insluit
  - die naam en adres van elke lughawe, seehawe, trein- of busstasie waarvandaan die toeris sal vertrek of waar hy of sy sal aankom
  - aanwysings na en van al hierdie vertrek- of aankomspunte
  - vervoerbesprekings en kontakbesonderhede
  - vervoeraanmeldtye vir elke been van die reis, byvoorbeeld vir elke vlug en verbindingsvlug
  - bevestigings- en kamernommer van verblyf
  - uittekentye by verblyfplekke
  - adres en aanwysings na die verblyfplek
  - daguitstappies

- plaaslike padkaarte
- die ligging van die motorverhuringsagentskap, indien van toepassing
- ’n beskrywing van wat die toeris elke dag kan sien of doen
- besprekingsnommers vir vertonings en ander aktiwiteite.
- ’n Voorbeeld van ’n persoonlike reisplan verskyn op bladsy 167 (LB).

5.2 Algemene reisplan

- Dit is ’n standaardreisplan wat vir groepe of individue opgestel word.
- Dit is vasgestel, in paragrawe geskryf en kan nie verander word volgens individuele behoeftes en voorkeure rakende verblyf, vervoer, aktiwiteite en tye nie.
- Dit word ook ’n toerplan genoem.
- ’n Voorbeeld van ’n algemene reisplan verskyn op bladsy 168 (LB).

6 Hoe om ’n reisplan te skryf

’n Paar beginsels moet in gedagte gehou word wanneer ’n reisplan geskryf word:

- Moenie net plekke van belang noem nie. Sluit bietjie geskiedkundige of geografiese inligting ook in.
- Gebruik byvoeglike naamwoorde om kort beskrywings van die attraksies en bestemmings te gee.
- Maak seker dat die uitleg van jou reisplan netjies en duidelik is.
- Nommer elke dag duidelik.
- Beskryf die oornagverblyf duidelik.
- Gee aan jou reisplan ’n persoonlike toon deur dit te skryf asof jy met die toeris praat.
- Hou sinne kort en eenvoudig.
- Gebruik die teenwoordige tyd.
- Party sinne kan as ’n instruksie geskryf word.
- Moenie afkortings soos ‘bv.’ en ‘ens.’ gebruik nie.
- Gebruik die 24-uur-horlosie om tyd aan te dui.
- Moenie beloftes maak wat jy nie kan nakom nie.
- Sluit genoeg ontspanningstyd in en verskaf geskikte opsies tydens ontspanningstyd.

7 Komponente van ’n reisplan

’n Reisplan moet die volgende hoofkomponente bevat:

- die dag, byvoorbeeld dag 1
- besonderhede oor die vervoer, byvoorbeeld ’n huurmotor
- besonderhede oor die verblyf, byvoorbeeld ‘Dag 1: Luukse plattelandse herberg’

- besonderhede van die attraksie wat die toeris sal besoek, byvoorbeeld 'Dag 1: Sabie-riviervallei, Dag 2: Blyderivier-canyon'
- besonderhede oor die maaltye wat by die pakket in- en uitgesluit is.
- 'n Reisplan moet ook tyd en begroting insluit.
- Die koste van verblyf, vervoer, maaltye en toegangsfooie na attraksies kan ook by die reisplan ingesluit word.

Bemarking

Eenheid 1 Verskillende soorte bemarkings- en adverteringstegnieke

- Verskillende tegnieke word gebruik om toerismeprodukte te bemark.
- Daar is twee groepe bemarkingstegnieke: bo-die-lyn- en onder-die-lyn-tegnieke.

1 Bo-die-lyn-bemarkingstegnieke

Hierdie bemarkingstegnieke is sigbaar vir die publiek en sluit massamedia in.

1.1 Konvensionele media

1.1.1 Uitsaaimedia

- Uitsaaimedia sluit televisie en radio in.
- Hierdie media bereik 'n groot gehoor, maar advertensies daarin is duur.
- Die duurste advertensiemiddel is televisie.
- Radio-advertensies is goedkoper om te vervaardig en sluit nie beeld in nie. Dit bevat ook minder inligting.
- Die koste van advertensiegleuwe word bepaal volgens die tyd waarop die maatskappy die advertensie wil laat uitsaai.
- Uitsaaiers en bemarkingsnavorsingsmaatskappye kan toerismemaatskappye help om te besluit watter gleuwe om te koop deur aan hulle 'n profiel van kykers of luisteraars vir spesifieke programme op die televisie of radio te verskaf.

1.1.2 Drukmedia

- Die drukmedia sluit koerante en tydskrifte in.
- Drukmedia bied verskillende advertensie-opsies met betrekking tot die grootte en kleur van die advertensie, en waar die advertensie in die publikasie sal verskyn.
- Uitgewers kan gedetailleerde inligting oor die profiel van hul lesers verskaf.
- Inligting oor die lesersprofiel kan gebruik word om te besluit in watter publikasie om te adverteer en waar om 'n advertensie in 'n publikasie te plaas.
- Drukmedia bereik 'n spesifieke teikenmark doeltreffender as uitsaaimedia omdat lesersprofiele gewoonlik meer akkuraat gedefinieer kan word.
- Dit is baie goedkoper om in drukmedia te adverteer, dus kan meer advertensies geplaas word.

1.2 Elektroniese media

- Dit sluit die Internet en telefone in wat gebruik word vir Internet-, e-pos- en selfoonbemarking.
- Internetbemarking kan gedoen word deur die maatskappy se eie webtuiste te gebruik of deur advertensies op ander webtuistes te plaas.
- Maatskappye kan direk aan mense e-pos stuur om bestaande of vorige klante van spesiale aanbiedinge of nuwe produkte in te lig.
- Sosiale media soos Facebook, Twitter, Flickr® en TripAdvisor® kan vir bemarking gebruik word.
- ’n Toerisme-onderneming kan ’n Facebook- of Twitter-profiel vir die onderneming skep en inligting oor die onderneming en sy produkte op hierdie profiel plaas.
- Klante kan ’n onderneming se profiel gebruik om terugvoer oor hul ervarings te gee.
- Met Flickr® kan ’n onderneming foto’s plaas wat alle Internetgebruikers kan sien. Dit is ’n goeie manier om bestemmings te bemark.
- TripAdvisor® stel toeriste in staat om resensies van toerismeprodukte en -dienste te plaas.
- Sosialemedia-boodskappe kan enige tyd geplaas word. Ondernemings moet dus op hoogte bly van wat mense oor hul produkte en dienste sê.
- Ondernemings kan vinnig op ontevrede klante reageer en die onderneming se beeld in die markplek bestuur.
- Ander elektroniese media sluit elektroniese inligtingborde en videomure in plekke soos winkelsentrums, stasies en lughawens in.
- Advertensies kan op hierdie vertoonborde gewys word.
- Kleiner digitale vertoonborde of -skerms kan in winkelvensters en by plekke waar mense in toue staan, soos by die bank of poskantoor, vertoon word.
- Kioske kan oudiovisuele aanbiedings toon wat produkte adverteer.

1.3 Gedrukte materiaal

- Dit kan besigheidskaartjies, brosjures, strooibiljette, pamflette, plakkate en drentelkaarte insluit.
- ’n Onderneming se werknemers kan besigheidskaartjies aan kliënte en verskaffers uitdeel.
- Besigheidskaartjies toon die logo van die onderneming, en die werknemer se naam, posisie en kontakbesonderhede.
- Besigheidskaartjies skep bewustheid van die onderneming.
- Gedrukte materiaal kan by plekke geplaas word waar toeriste dit sal sien, soos by hotelvoorportale, reisagentskappe of Internetkafees wat deur toeriste gebruik word.
- Die ontwerp van gedrukte materiaal moet toeriste se aandag trek sodat hulle geïnteresseerd word in die produk en dit koop.

1.4 Buitelugmedia

- Dit sluit in plakkate, advertensieborde en advertensies by bushaltes, op busse en op minibustaxi's, mobiele advertensieborde, baniere wat deur klein vliegtuie vertoon word en advertensies op die mure van geboue.
- Ondernemings moet by die munisipaliteit of die eienaars van eiendomme toestemming kry.
- Buitelugmedia moet opvallend wees en geplaas word waar toeriste dit sal sien.

2 Onder-die-lyn-bemarkingstegnieke

Hierdie tegnieke kommunikeer 'n meer persoonlike boodskap direk aan 'n kleiner gehoor.

2.1 Persoonlike verkope

Persoonlike verkope is wanneer 'n verteenwoordiger van die onderneming persoonlik met 'n kliënt by die werksplek sake doen, byvoorbeeld wanneer 'n reiskonsultant by 'n reisagentskap sake met 'n kliënt doen, of wanneer 'n verkoopsverteenwoordiger vir 'n toeroperateur 'n reisagentskap besoek om die operateur se toere en pakkette te bemark.

2.2 Verkoopspromosies en afslag in winkels

- Die doel van hierdie twee tegnieke is om verkope te verhoog.
- Promosies en afslag is slegs vir 'n beperkte tyd geldig. 'n Lugredery kan byvoorbeeld hul tiende jaar in die bedryf vier deur spesiale afslagtariewe vir die spesifieke maand aan te bied.
- Afslag in winkels word aan klante gebied wanneer hulle 'n onderneming besoek. 'n Toeroperateur kan byvoorbeeld afslag aan klante bied as hulle meer as een daguitstappie bespreek.

2.3 Promosie-borgskap

- Dit vorm gewoonlik deel van openbare betrekkinge en behels finansiële bystand aan 'n organisasie of gebeurtenis. Die onderneming kry op sy beurt blootstelling wanneer die media die organisasie of gebeurtenis dek, byvoorbeeld die Suid-Afrikaanse Lugdiens wat die Suid-Afrikaanse Ope Gholftoernooi borg.
- Nog 'n vorm van promosie-borgskap is om openbare dienste of veldtogte te borg. Avis borg byvoorbeeld padveiligheidsinsetsels op die televisie as deel van die Arrive Alive-veldtog.

2.4 Uitstallings, skoue en ekspo's

- Uitstallings, skoue en ekspo's het 'n spesifieke tema waar toepaslike ondernemings hul produkte kan bemark.
- Dit vind op gereelde tye plaas, byvoorbeeld een keer 'n jaar. SAT bied byvoorbeeld elke jaar in Mei die Toerisme Indaba in Durban aan.
- Toerisme-organisasies bespreek 'n stalletjie by uitstallings en vertoon hul produkte of bemarkingsmateriaal daar vir kliënte om te sien.
- Toeroperateurs en besprekingsagente oor die wêreld heen woon die Toerisme Indaba by om te sien watter toerismeprodukte en -dienste beskikbaar is. Hulle kan hierdie inligting gebruik om pakkette vir hul kante saam te stel.
- Ander skoue en ekspo's sluit in die World Travel Market in Londen, Brittanje, in November elke jaar, en die International Tourism Bourse (ITB) in Berlyn, Duitsland, in Maart elke jaar.
- Dit kan baie duur wees om 'n stalletjie by hierdie geleenthede te hê, en dus kan gewoonlik net die groter toerisme-organisasies en -ondernemings dit bekostig om daar teenwoordig te wees.
- Kleiner toerisme-ondernemings kan saamwerk om ook deel te neem. 'n Paar klein toerisme-ondernemings kan byvoorbeeld een uitstalling skep wat toon wat hul stad of provinsie aan toeriste bied.

3 Hoe om 'n spesifieke promosie of advertensie onder die aandag van 'n potensiële kliënt te bring

- Bemarkingstegnieke moet by die soort kliënt pas.
- Toeroperateurs wat op soek is na ander ondernemings om hul produkte bemark, kan persoonlike verkope en uitstallings, skoue en ekspo's gebruik, waar reisagente meer oor hierdie produkte kan uitvind en dit by hul reispakkette kan insluit.
- As die teikenmark byvoorbeeld toeriste insluit wat in buitelugaktiwiteite belangstel, sal 'n tydskrif oor buitelugaktiwiteite 'n goeie medium vir bemarking wees.
- Gewoonlik word 'n kombinasie van promosie- en bemarkingstegnieke gebruik. Die Sho't Left-veldtog het byvoorbeeld van bo-die-lyn-tegnieke soos televisie-, radio- en koerant-advertensies en die Internet gebruik gemaak, met onder-die-lyn-tegnieke soos buiteluggeleenthede.

Eenheid 2 Die bemarkingsbegroting

Ondernemings moet vir bemarkingskoste begroot, aangesien die meeste vorme geld kos.

1 Uitgawes in 'n bemarkingsbegroting

'n Bemarkingsbegroting moet die koste vir die verskillende elemente van die bemarkingsmengsel insluit waarop die onderneming moet fokus, byvoorbeeld:

- die koste verbonde aan die ontwikkeling, registrasie, verpakking en handelsmerkgewing van 'n nuwe produk
- die koste van bemarkingsmateriale vir die nuwe produk
- die prys van 'n produk in vergelyking met die mededingers se prys
- die koste verbonde aan die ligging van 'n produk
- die koste van die personeel wat met die produk werk.

1.1 Marknavorsing

- Marknavorsing word deur toerisme-ondernemings gebruik om die regte inligting oor 'n spesifieke aspek te kry ten einde 'n goeie besluit oor bemarking te maak. Hulle benodig byvoorbeeld dalk meer inligting oor die behoeftes en begeertes van die teikenmark, die onderneming se markaandeel of die onderneming of bestemming se handelsmerkbeeld.
- Toerisme-organisasies of -ondernemings het gewoonlik nie die hulpbronne om self marknavorsing te doen nie. Hulle betaal gewoonlik 'n eksterne maatskappy om marknavorsing vir hulle te doen.
- Die koste van die navorsing hang af van hoeveel aspekte nagevors moet word.
- Die onderneming betaal vir die insameling, ontleding en interpretasie van die data, byvoorbeeld:
  - Wanneer 'n permanente of tydelike werknemer data insamel deur potensiële toeriste te vra om 'n vraelys te voltooi, hou die koste van die organisasie hiervan met data-insameling verband.
  - Data-ontledingskoste behels die betaling van 'n kundige maatskappy of persoon om die data te ontleed en dit in betekenisvolle resultate te omskep wat die organisasie of onderneming dan kan interpreteer.
  - Data-ontleders kan ook die resultate vir 'n organisasie of onderneming interpreteer.
  - Die organisasie of onderneming kan 'n kundige op die gebied betaal om hulle te help om 'n strategie saam te stel sodat hulle op die bevindinge van die navorsing kan reageer.

- Hoe meer geld 'n onderneming vir marknavorsing kan betaal, hoe meer gedetailleerd sal die marknavorsing wees.
- 'n Klein onderneming sal moontlik nie die geld hê om data self in te samel, te ontleed en te interpreteer nie, maar hulle kan data uit ander bronne, soos bedryfsverslae, kry. Dit sal baie goedkoper wees.
- SAT, die provinsiale toerisme-owerhede en Cape Town Routes Unlimited doen marknavorsing en verskaf dan verslae oor die toerismemark vir hul bestemmings.
- Hierdie verslae vertel die individuele toerisme-onderneming van sy eie produk, maar kan die onderneming ook help om die beste marksegment te kies om op te fokus. As 'n toerisme-onderneming byvoorbeeld weet dat die bestemming waarin dit werksaam is gewild is onder toeriste uit Brittanje, kan die onderneming dit oorweeg om sy bemarkingsaktiwiteite slegs op die Britse mark te rig.

1.2 Kommunikasiekoste

- 'n Suksesvolle bemarkingsveldtog verg goeie kommunikasie tussen die verskillende partye wat by die veldtog betrokke is.
- Die telefoon, faksmasjien, Internet en e-pos word gebruik om met advertensie-agentskappe; die uitsaai-, druk- en elektroniese media; en marknavorsingsfirmas te kommunikeer, en dit kos geld.
- Die koste om dokumente soos die bemarkingsplan en verslae te druk, vorm deel van kommunikasiekoste.

1.3 Reiskoste

- Sommige werknemers van die toerisme-organisasie moet soms na die teikenmark reis sodat hulle data vir marknavorsing kan insamel of hul produk kan bemark.
- Die reiskoste hang af van hoe ver en hoe gereeld hierdie werknemers moet reis. Plaaslike reise sal goedkoper wees as reise na 'n ander provinsie of land.
- Internasionale reiskoste sluit vlugte, verblyf, reisversekering, maaltye en drankies, vervoer by die bestemming en visumkoste in.
- Die reis moet goed beplan word. Dit moet met ander sake gekombineer word en vooruit beplan en bespreek word.
- Om reiskoste te verlaag, kan Skype of ander videokonferensie-tegnologie gebruik word om met mense in afgeleë bestemmings te kommunikeer.

1.4 Personeelkoste

- In ’n klein toerisme-onderneming moet die eienaar moontlik self die bemarking doen.
- In groter ondernemings is daar dikwels ’n bemarkingsdepartement.
- ’n Bemarkingsdepartement kan uit die volgende bestaan:
  - ’n bemarkingsdirekteur
  - bemarkingsbestuurders vir elke produk of teikenmark
  - ander bemarkingspersoneel, soos bemarkingskoördineerders, marknavorsers, produkontwikkelingspesialiste en grafiese ontwerpers.
- Die persone in bemarkingsposisies moet die onderneming of organisasie help om sy bemarkingsdoelwitte te bereik.
- Daar moet genoeg geld beskikbaar wees om elke personeellid se salaris te betaal.
- Die bemarkingsfunksies kan uitgekontrakteer word, byvoorbeeld marknavorsing, die ontwerp van advertensies, webbladontwerp en webbladonderhoud.

Kommunikasie en kliëntesorg

Eenheid 1 Globale verspreidingstelsels en sentrale besprekingstelsels

Reisagentskappe gebruik gespesialiseerde rekenaarprogramme om toegang tot reisprodukte en -dienste te verkry.

1 Globale verspreidingstelsels (GVS'e)

- 'n GVS is 'n gerekenariseerde besprekingsinstrument wat deur gelisensieerde reisagente, aanlyn-besprekingswebtuistes en groot korporasies gebruik word.
- Spesiale GVS-sagteware is hiervoor nodig.
- GVS'e word deur reisagentskappe gebruik om vlug-, hotel-, huurmotor- of ander reisdiensbesprekings vir toeriste te doen.
- Die vernaamste GVS'e wat reisagente oor die wêreld heen gebruik, is Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan en Abacus.

1.1 Amadeus

- Die lugrederye Air France, Iberia en Lufthansa het Amadeus geskep.
- Reisdiensverskaffers wat deel van hierdie GVS vorm, sluit lugrederymaatskappye, hotelle, toeroperateurs, reisversekeraars en motorverhurings-, spoorweg-, veerboot- en toerskipmaatskappye in.
- Reisagentskappe kan Amadeus gebruik om soektogte te doen, pryse te bepaal, besprekings te doen en kaartjies aan toeriste by enige reisdiensverskaffer uit te reik.
- Ongeveer 90 000 reisagentskappe oor die wêreld heen gebruik Amadeus.

1.2 Galileo

- Die Amerikaanse lugredery United Airlines het Galileo geskep.
- Reisdiensverskaffers wat deel van hierdie stelsel vorm, sluit lugrederymaatskappye, motorverhuringsmaatskappye, veerbootmaatskappye, teaterkaartjiekantore, hotelle, spoorvervoermaatskappye en organiseerders van sportbyeenkomste in.
- Reisagente kan Galileo gebruik om soektogte te doen, pryse te bepaal, besprekings te doen en kaartjies aan toeriste uit te reik.

1.3 Sabre

- Die Amerikaanse lugredery American Airlines het Sabre geskep.
- Die stelsel word deur lugrederye, hotelle en motorverhurings- en toerskipmaatskappye gebruik.
- SAL gebruik Sabre vir aanlyn-besprekings.
- Reisagente kan Sabre gebruik om soektogte te doen, pryse te bepaal, besprekings te doen en kaartjies aan toeriste uit te reik.

1.4 Worldspan

- Die Amerikaanse lugrederye Delta Airlines, Northwest Airlines en Trans World Airlines het Worldspan geskep.
- Worldspan sluit verskaffers van vliegtuigkaartjies, hotelkamers, huurmotors en toerpakkette in.
- Reisagente kan Worldspan gebruik om soektogte te doen, pryse te bepaal, besprekings te doen en kaartjies aan toeriste uit te reik.

1.5 Abacus

- Abacus fokus op reise in Asië en die Stille Oseaan.
- Die stelsel is deur die volgende lugrederye geskep: All Nippon Airways, Cathay Pacific Airways, China Airlines, Dragonair, EVA Airways, Malaysia Airlines, Philippine Airlines, Royal Brunei Airlines, SilkAir en Singapore Airlines.
- Lugrederymaatskappye en hotelle maak van die Abacus-stelsel gebruik.
- Abacus word deur reisagente gebruik om soektogte te doen, pryse te bepaal, besprekings te doen en kaartjies aan toeriste uit te reik.
- Meer as 15 000 reisagentskappe in 24 lande gebruik Abacus.

2 Sentrale besprekingstelsel (SBS)

- ’n SBS is ’n gerekenariseerde stelsel wat deur hotelle, lugrederye en motorverhuringsmaatskappye gebruik word om hul besprekingsprosesse te organiseer.
- Die SBS word gebruik om die besonderhede en beskikbaarheid van dienste wat toerisme-ondernemings bied na te gaan.
- Die SBS maak dit moontlik om inligting oor besprekings wat by die toerisme-onderneming gemaak is, asook die besonderhede van die kliënt, te berg en te versprei.
- Reisagentskappe het ’n GVS nodig om toegang tot die SBS van ’n spesifieke reisdiensverskaffer te verkry.

2.1 MICROS-Fidelio OPERA

- In Suid-Afrika maak die toerismebedryf hoofsaaklik gebruik van MICROS-Fidelio OPERA.
- Hotel- en oordkettinggroepe gebruik MICROS-Fidelio OPERA om hul besprekings vanaf een sentrale punt te bestuur en kan oor talle lande en tydsones heen werk.
- Hotelkettinggroepe soos Hyatt Hotels and Resorts het talle hotelle oor die wêreld heen. Met MICROS-Fidelio OPERA kan gaste, reisagente en reismaatskappye die beskikbaarheid van kamers en tariewe by een sentrale ligging nagaan, in plaas daarvan om elke hotel individueel te kontak.
- Die stelsel bestuur alle aspekte van besprekings, van navrae oor tariewe tot die stuur van bevestigingsbriewe om besprekings te bevestig.
- Reisagente kry direk toegang tot die SBS van reisdiensverskaffers deur ’n GVS.

3 Hoe om met ’n globale verspreidingstelsel en ’n sentrale besprekingstelsel te werk

Figuur 44 op bladsy 188 (LB) toon hoe reisagentskappe ’n GVS gebruik om toegang tot die SBS van ’n reisdiensverskaffer te verkry voordat hulle ’n bespreking vir toeriste kan doen.

Vrae

VRAAG 1: MEERVOUDIGE KEUSE

Kies die korrekte antwoord. Skryf slegs die letter van die antwoord wat jy kies.

1.1 Die hoofstad van Botswana is … .

A Gaborone

B Maseru

C Mbabane

D Windhoek (2)

1.2 Dar es Salaam is die hoofstad van … .

A Angola

B Lesotho

C Madagaskar

D Die Verenigde Republiek van Tanzanië (2)

1.3 Madagaskar se internasionale lughawe word … genoem:

A Antananarivo Internasionale Lughawe

B Ivato Internasionale Lughawe

C Kilimanjaro Internasionale Lughawe

D Lilongwe Internasionale Lughawe (2)

1.4 Watter lughawe sal toeriste waarskynlik gebruik wanneer hulle in Zimbabwe aankom.

A Chileka Internasionale Lughawe

B Harare Internasionale Lughawe

C Livingstone Lughawe

D Matsapha Lughawe (2)

1.5 Watter toeriste-attraksie is in Angola geleë?

A Chobe Nasionale Park

B Kahuzi-Biega Nasionale Park

C Kissama Nasionale Park

D Okavango Delta (2)

1.6 Toeriste kan op die spoor van gorillas stap in die … .

A Chobe Nasionale Park

B Tsodilo-heuwels

C Salonga Nasionale Park

D Virunga Nasionale Park (2)

1.7 Die gekleurde grond van Chamarel kan in … gevind word:

A Lesotho

B Madagaskar

C Mauritius

D Mosambiek (2)

1.8 Toeriste kan in … op ponieritte gaan.

A Lesotho

B Madagaskar

C Mauritius

D Mosambiek (2)

1.9 Toeriste kan op onderwater-duikbootvaarte gaan of op klein onderwater-bromponies ry in … .

A Lesotho

B Madagaskar

C Mauritius

D Mosambiek (2)

1.10 … is 'n UNESCO-wêrelderfenisgebied wat toeriste lok wat in argitektuur belangstel.

A Bazaruto-eilandgroep

B Cahora Bassa-dam

C Mosambiek-eiland

D Niassa-meer (2)

1.11 Watter attraksie is nie in Swaziland nie?

A Hlane Koninklike Nasionale Park

B Mkhaya Wildreservaat

C Royal Swazi Sun

D Stone Town (2)

1.12 Berg Kilimandjaro is in … .

A Seychelle

B Swaziland

C Tanzanië

D Zambië (2)

1.13 Watter soort toeris sal graag die dorp Livingstone wil besoek?

A avontuur

B kulturele

C eko

D natuur (2)

1.14 Waar kan 'n toeris op 'n huisboot bly?

A Kafue Nasionale Park

B Kariba-meer

C Livingstone

D Victoriawaterval (2)

1.15 Watter attraksie in Zimbabwe sal 'n toeris lok wat meer van bedreigde wildspesies wil leer?

A Hwange Nasionale Park

B Kariba-meer

C Mana-poele Nasionale Park

D Matopo-heuwels (2)

1.16 'n Toerigids se besigheidskaartjie is 'n voorbeeld van ... media.

A uitsaai-

B elektroniese

C buitelug-

D druk- (2)

1.17 'n Reiskonsultant wat veelvoudige toere aan 'n kliënt probeer verkoop, gebruik die ... tegniek.

A afslag-

B persoonlike verkope-

C promosie-

D verkoopspromosie- (2)

1.18 Watter uitgawe is deel van 'n bemarkingsbegroting?

A kommunikasie

B marknavorsing

C reis

D al bogenoemde (2)

1.19 Watter van die volgende is 'n SBS?

A Amadeus

B Galileo

C MICROS-Fidelio OPERA

D Sabre (2)

VRAAG 2: WAAR/ONWAAR

Dui aan of die volgende stellings waar of onwaar is. As die stelling onwaar is, skryf die korrekte stelling neer.

2.1 Al die SAOG-lande het toeganklike waterweë vir toeriste. (2)

2.2 Die Tsodilo-heuwels bestaan uit twee vulkane. (2)

2.3 Lesotho staan ook as die Bergkoninkryk bekend. (2)

2.4 Die Sani-pas is 'n bergpad wat Lesotho met die Oos-Kaap verbind. (2)

2.5 Die Skedelkus in Namibië se naam kom van die oorblyfsels van walvisgeraamtes en skeepswrakke langs hierdie kus. (2)

2.6 Die Serengeti Nasionale Park is bekend vir die jaarlikse migrasie van blouwildebeeste, buffels en sebras. (2)

2.7 Klein toerisme-ondernemings gebruik uitstallings, skoue en ekspo's om hul produkte te bemark. (2)

2.8 Reisagente kan sonder 'n GVS toegang tot 'n SBS verkry. (2)

VRAAG 3: GESKREWE ANTWOORDE

3.1 Definieer "streekstoerisme" en gee 'n voorbeeld. (2)

3.2 Waarvoor staan die afkorting SAOG en die akroniem RETOSA? (4)

3.3 Wat is die doel van die SAOG? (4)

3.4 Noem vyf voordele van streekstoerisme vir Suid-Afrika en die SAOG-lidlande. (5)

3.5 Watter attraksies in Angola, Botswana en die Demokratiese Republiek Kongo sal die behoeftes van die volgende toeriste bevredig?

3.5.1 Toeriste wat in vulkane belangstel (2)

3.5.2 Toeriste wat in rotskuns belangstel (1)

3.5.3 Toeriste wat in olifante belangstel (1)

3.5.4 Toeriste wat in safari's en wildfotografie belangstel (1)

3.6 Noem vyf aktiwiteite waaraan 'n avontuurtoeris kan deelneem tydens 'n besoek aan Mauritius. (5)

3.7 Stel attraksies in Madagaskar vir ’n vriend wat in rotsformasies belangstel voor. (1)

3.8 Noem die attraksies wat ’n toeris in die Namib-Naukluft Park kan besoek. (5)

3.9 Noem die land waarin die volgende attraksies geleë is.

3.9.1 Bazaruto-eilandgroep

3.9.2 Cahorra Bassa-dam

3.9.3 Etosha Nasionale Park

3.9 4 Visrivier-canyon

3.9.5 Liwonde Nasionale Park

3.9.6 Skedelkus (6)

3.10 Aan watter soort ontspanningsaktiwiteite kan toeriste in Seychelle deelneem? (7)

3.11 Verduidelik watter avontuuraktiwiteite by die Victoriawaterval beskikbaar is. (7)

3.12 Hoekom is ’n reisplan nuttig vir ’n toeris? (4)

3.13 Verduidelik die verskil tussen ’n persoonlike en ’n algemene reisplan. (4)

3.14 Bestudeer die eerste dag op ’n reisplan hieronder en identifiseer, met ’n voorbeeld uit die reisplan, die vier hoofkomponente van ’n reisplan. (8)

DaG 1: Johannesburg na Maliba
Vertrek uit Johannesburg en reis via Bethlehem na Lesotho. Geniet die verskeidenheid fauna en flora in die Vrystaat. Gaan by die Caledonpoort-grenspos in Maseru. Ry deur Butha Buthe na die herberg in die Tsehlanyane Nasionale Park.
Oornag: Maliba Lodge of soortgelyk – aandete, bed en ontbyt
(Bron: http://www.sa-venues.com/explore/africanblue/itinerary.php?id=483. Toegang 19/01/2012)

3.15 Kies een van die SAOG-lande en ontwikkel ’n driedag-reisplan vir ’n natuurtoeris (21)

3.16 Verduidelik, met voorbeelde, die verskil tussen bo-die-lyn- en onder-die-lyn-bemarkingstegnieke. (4)

3.17 Watter vier aspekte moet by die bemarkingsbegroting ingesluit wees? (4)

3.18 Waarvoor staan GVS en SBS? (2)

3.19 Wat is die funksie van ’n GVS? (6)

Antwoorde

VRAAG 1: MEERVOUDIGE KEUSE

1.1 A ✓✓

1.2 D ✓✓

1.3 B ✓✓
1.4 B ✓✓
1.5 C ✓✓
1.6 D ✓✓
1.7 C ✓✓
1.8 A ✓✓
1.9 C ✓✓
1.10 C ✓✓
1.11 D ✓✓
1.12 C ✓✓
1.13 B ✓✓
1.14 B ✓✓
1.15 A ✓✓
1.16 D ✓✓
1.17 B ✓✓
1.18 D ✓✓
1.19 C ✓✓

VRAAG 2: WAAR/ONWAAR

2.1 Onwaar: Groot riviere en mere vorm dele van die grense tussen verskeie SAOG-lande, maar nie almal is toeganklike waterweë vir toeriste nie. ✓✓
2.2 Onwaar: Die Tsodilo-heuwels bestaan uit vier heuwels. ✓✓
2.3 Waar ✓✓
2.4 Onwaar: Sani-pas is ’n bergpad wat Lesotho met KwaZulu-Natal verbind. ✓✓
2.5 Waar ✓✓
2.6 Waar ✓✓
2.7 Onwaar: Groot toerisme-ondernemings gebruik uitstallings, skoue en ekspo’s om hul produkte te bemark. ✓✓
2.8 Onwaar: Reisagente kan nie toegang tot ’n SBS sonder ’n GVS verkry nie. ✓✓

VRAAG 3: GESKREWE ANTWOORDE

3.1 Streekstoerisme vind binne ’n spesifieke geografiese gebied plaas √, byvoorbeeld Afrika. ✓
3.2 SAOG – Suider-Afrikaanse Ontwikkelingsgemeenskap ✓✓
RETOSA – Streekstoerisme-organisasie van Suider-Afrika ✓✓

3.3 Die doel van die SAOG is om:

die streek te ontwikkel en te laat groei ✓

die lewensgehalte van die mense wat in die streek woon, te verbeter ✓

die streek se natuurlike hulpbronne te bewaar en in stand te hou ✓

die standaarde vir veiligheid en sekuriteit vir toeriste wat na die gebied reis, te verbeter. ✓

3.4 Werkskepping ✓

Lok beleggings ✓

Verminder armoede ✓

Stimuleer infrastruktuurontwikkeling ✓

Bevorder volhoubare natuurlike en kulturele hulpbronontwikkeling ✓

3.5.1 Virunga Nasionale Park ✓ en Kahuzi-Biega Nasionale Park ✓

3.5.2 Tsodilo-heuwels ✓

3.5.3 Chobe Nasionale Park ✓

3.5.4 Kissama Nasionale Park ✓

3.6 Seil, ✓ windseil, ✓ waterski, ✓ snorkel, ✓ skubaduik, ✓ onderwater-duikbootritte, ✓ onderwater-bromponieritte, ✓ helikoptervlugte, ✓ diepsee-hengel, ✓ kajak-ry, ✓ swem met dolfyne ✓ (enige 5)

3.7 Die Tsingy de Bamaraha Strict Natuurreservaat ✓

3.8 Attraksies sluit in:

die spookmyndorp Kolmanskop naby Lüderitz, suid van Namib-Naukluft Park ✓

die Duits-koloniale argitektuur van Swakopmund by die noordelike punt van die park ✓

Kuiseb-canyon √ en duinvelde by Sossusvlei ✓

die flamink-kolonie by Sandwich Harbour ✓

die Naukluft-voetslaan- en 4×4-roetes ✓

3.9.1 Bazaruto-eilandgroep – Mosambiek ✓

3.9.2 Cahorra Bassa-dam – Mosambiek ✓

3.9.3 Etosha Nasionale Park – Namibië ✓

3.9 4 Visrivier-canyon – Namibië ✓

3.9.5 Liwonde Nasionale Park – Malawi ✓

3.9.6 Skedelkus – Namibië ✓

3.10 ’n 18-putjie-kampioenskapgholfbaan op Praslin-eiland ✓

dobbelhuise op Mahé- en Praslin-eiland ✓

tradisionele plaaslike bedrywe op La Digue-eiland, byvoorbeeld vanieljeverbouing, visbereiding, vervaardiging van gedroogde klapper en kokosneutolie en bootbou. ✓

natuurstaptogte deur kokosneutlanings en digte plantegroei op Praslin-eiland, waar skaars voëlspesies soos die bulbul, vrugteduif en swart papegaai gesien kan word. ✓

Curieuse Marine Nasionale Park op Curieuse-eiland, waar reuse-skilpaaie uniek aan Seychelle asook wingerd- en wortelboomspesies gesien kan word. ✓

die Aldabra-ringeiland, ’n UNESCO-wêrelderfenisgebied, met groot skilpaaie en verskillende soorte voëls, vis en seeskilpaaie. ✓

bekyk die seelewe deur te snorkel, te duik, op kajakke of trapbootjies te ry of te hengel. ✓

3.11 ’n Avontuurtoeris kan aan die volgende aktiwiteite deelneem:

rekspring van die brug af ✓

witrivier-kanovaarte in die Batoka-kloof onder die waterval ✓

kanovaarte in die Zambezi vanaf Batoka-kloof ✓

rivierbranderplankry ✓

kloofswaai ✓

helikoptervlugte oor die waterval ✓

die ‘vlot van die engele’ – voetslaan na die onderkant van die waterval wanneer die watervlakke laag is, en dryf dan op ’n opblaas-vlot om die waterval van onder te sien. ✓

3.12 Dit verseker dat toeriste verblyf bespreek in elke dorp vir die dae wat hulle daar sal wees. ✓

Dit help internasionale toeriste met hul visumaansoeke. ✓

Dit kan toeriste help om te besluit wat om in te pak. ✓

Dit maak dit makliker om ’n toeris op te spoor as mense weet waar hulle elke aand gaan oornag. ✓

3.13 ’n Persoonlike reisplan is vir ’n spesifieke toeris saamgestel om by sy of haar profiel en behoeftes te pas. √ Dit word gewoonlik in tabelformaat op ’n briefhoof getik, met algemene inligting boaan. ✓

Dit is vasgestel, in paragrawe geskryf √ en kan nie verander word volgens individuele behoeftes en voorkeure rakende verblyf, vervoer, aktiwiteite en tye nie. ✓

3.14 besonderhede oor die vervoer √ wat nie in die reisplan verskyn nie ✓

besonderhede oor die verblyf √, byvoorbeeld 'Maliba Lodge of soortgelyk' ✓

besonderhede oor die attraksies wat die toeris sal besoek √ , byvoorbeeld fauna en flora en Tsehlanyane Nasionale Park ✓

besonderhede oor die maaltye wat by die pakket ingesluit en nie ingesluit is nie √ byvoorbeeld aandete, bed en ontbyt. ✓

3.15 Daar is geen modelantwoord nie, aangesien elke leerder 'n land kan kies. Punte moet as volg toegeken word:

Besonderhede oor vervoer, verblyf, attraksies, aktiwiteite en maaltye (3 dae × 5 = 15), Opskrif vir elke dag (3 dae × 1 = 3), Skryfstyl (3 dae × 1 = 3)

Totaal: 15 + 3 + 3 = 21 punte.

3.16 Bo-die-lyn-bemarkingstegnieke is sigbaar vir die publiek ✓ en sluit massamedia in, ✓ byvoorbeeld uitsaai-, druk-, digitale en elektroniese, en buitelug-media. ✓

Onder-die-lyn-bemarkingstegnieke is nie sigbaar vir so 'n groot gehoor nie ✓ en kommunikeer 'n meer persoonlike boodskap direk aan 'n kleiner gehoor, ✓ byvoorbeeld persoonlike verkope, verkoopspromosies, borgskappe, uitstallings, skoue en ekspo's. ✓

3.17 marknavorsing, ✓ kommunikasiekoste, ✓ reiskoste ✓ en personeelkoste ✓

3.18 SBS – Sentrale besprekingstelsel ✓

GVS – Globale verspreidingstelsel ✓

3.19 GVS'e stel reisagente in staat om soektogte te doen, ✓ pryse te bepaal, ✓ besprekings te doen, ✓ en kaartjies aan toeriste uit te reik ✓ by reisdiensverskaffers soos hotelle en lugrederye. ✓

Kwartaal 4: Kommunikasie en kliëntesorg

Eenheid 1 Kliëntediens aan buitelandse toeriste

Mense met verskillende kulture het verskillende verwagtinge en sienings van goeie kliëntesorg en kommunikasie.

1 Hoe om teenoor buitelandse toeriste op te tree

- Dit is belangrik om toeriste op ’n vriendelike, professionele en eerbiedige wyse te behandel.
- Die gasheergemeenskap en mense wat in die toerismebedryf werk, moet buitelandse toeriste welkom laat voel.

1.1 Gasheergemeenskap

Die hele gemeenskap wat in die gebied woon wat deur die toeriste besoek word, moet buitelandse toeriste welkom in Suid-Afrika laat voel. Suid-Afrikaners moet die volgende doen om seker te maak buitelanders geniet hul verblyf in Suid-Afrika:

- Glimlag en groet toeriste. Laat hulle welkom voel.
- Gee hulle elke keer uitstekende diens.
- Help toeriste om veilig in Suid-Afrika te wees.
- Bewaar ons natuurlike omgewing en hou ons land skoon, sodat toeriste dit graag sal wil kom ervaar.
- Wys al die goeie dinge wat Suid-Afrika kan bied, soos ons toeriste-attraksies, ons diversiteit en ons vriendelike mense.
- Leer meer oor ons land sodat jy toeriste daarvan kan vertel en vir hulle akkurate inligting kan gee.
- Moenie toeriste uitbuit nie. Gee hulle dieselfde waarde vir geld as wat jy vir mense in jou eie gemeenskap sal gee.
- Doen alles in jou vermoë om te verseker dat toeriste ’n wonderlike tyd in Suid-Afrika het en weer sal wil terugkom.

1.2 Werknemers in die toerismebedryf

- Werknemers in die toerismebedryf moet reisinligting aan toeriste verskaf en gehoor gee aan hul kulturele behoeftes.
- Werknemers moet respek toon vir toeriste se verskillende tradisies, gebruike en gedrag.

- Werknemers moet aan toeriste inligting gee oor gesondheid, veiligheid, reisdokumente en algemene inligting oor dinge soos klere, kos, elektrisiteit, klimaat en kulturele gebruike.

1.2.1 Kos- en drankvoorkeure

Toeriste se kos- en drankvoorkeure moet in ag geneem word. Moslemkos moet byvoorbeeld halaal wees, Joodse kos moet kosher wees en Hindoes eet nie beesprodukte nie.

1.2.2 Taal

Die tale wat toeriste praat, is ook belangrik. Toerisme-werknemers moet uitvind watter taal die meeste van hul kliënte praat en ’n paar basiese frases aanleer.

1.2.3 Sosiale gebruike wanneer jy toeriste groet

In sommige kulture, soos Indiese, Japannese en Franse kulture, het mense spesiale sosiale gebruike om ander te groet. Werknemers moet vertroud wees met hierdie maniere van groet.

1.2.4 Gebare

Toerisme-werknemers moet gebare vermy, maar eerder woorde gebruik om te sê wat hulle bedoel, aangesien sekere gebare beledigend vir ander kultuurgroepe kan wees.

1.2.5 Tye en dae van aanbidding

Toerisme-werknemers moet vertroud wees met die tye en dae van aanbidding, die godsdienstige feeste en godsdienspraktyke van toeriste sodat hulle spesiale reëlings vir hierdie toeriste kan tref wanneer nodig.

1.2.6 Kleredrag en voorkoms

- Kulture verskil ten opsigte van kleredrag en die soort kleredrag wat hulle as gepas beskou.
- Toerisme-werknemers moet altyd geskikte klere dra wat skoon, netjies en nie te styf of onblotend is nie om te verseker dat hulle nie buitelandse toeriste aanstoot gee of hulle ongemaklik laat voel nie.

1.2.7 Tyd

In sommige kulture is tyd nie so belangrik nie, terwyl mense van ander kulture dit verkies om stiptelik te wees. Toerisme-werknemers moet dit in gedagte hou wanneer hulle besprekings vir toeriste maak.

1.2.8 Maniere

Toerisme-werknemers moet bewus wees van die etiket in verskillende kulture sodat hulle korrek optree wanneer hulle met toeriste uit hierdie kulture te make kry.

1.2.9 Diensvereistes

Alle kulture het hul eie siening van goeie kliëntediens. Toerisme-werknemers moet dus elke toeris as ’n individu behandel en nie aannames maak oor die diens wat die toeris verkies nie.

2 Die noodsaaklikheid om tradisies, gebruike en gedrag van buitelandse toeriste te respekteer

Daar is talle voordele verbonde aan die toon van respek vir buitelandse toeriste se tradisies, gebruike en gedrag:
- Dit voorkom spanning, vyandigheid en agterdog.
- Dit ontwikkel positiewe houdings, trots, waardering, begrip vir en verdraagsaamheid van ander se kulture.
- Mense kan meer van mekaar se kulture en gebruike leer.
- Dit verminder negatiewe persepsies en stereotipering.
- Toeriste sal welkom voel en vriende in Suid-Afrika maak.
- Dit sal die toeriste asook die gashere se selfagting verhoog.

3 Maniere om doeltreffend met besoekers van uiteenlopende kultuuragtergronde te kommunikeer

Mense se kultuur kan die manier waarop hulle kommunikeer, beïnvloed. Verskille om met kruiskulturele kommunikasie in ag te neem, sluit in:
- om oogkontak te maak of nie
- selfgelding
- die gebruik van jou hande terwyl jy praat
- fisiese afstand tussen kommunikeerders

- hoe vinnig om te praat
- die gebruik van voorname en titels
- hoe hard jy praat
- die gebruik van gesigsuitdrukkings.

3.1 Doeltreffende verbale kommunikasie

Maniere om doeltreffender met buitelandse toeriste deur verbale kommunikasie te kommunikeer, sluit die volgende in:

- Gebruik eenvoudige woorde en sinne, veral as Engels nie die toeris se eerste taal is nie.
- Gebruik aktiewe taal deur woorde soos wie, hoe, waar en wanneer te gebruik.
- Praat duidelik en nie te vinnig nie.
- Gebruik pouses tussen sinne sodat toeriste tyd het om te verstaan wat jy sê.
- Moet nooit op toeriste skree nie.
- Gebruik liggaamstaal soos mimiek en bekende handtekens om jouself verstaanbaar te maak.
- Gebruik kaarte, prente en ander voorwerpe om te wys wat jy bedoel.
- Herhaal inligting om seker te maak die toeriste verstaan jou.
- Moenie jargon, Suid-Afrikanismes soos 'robot' (vir verkeerslig) of sleng gebruik nie. Moenie probeer grappies maak nie.
- Vind iemand wat hul taal kan praat om vir jou te tolk.
- Moenie toeriste onderbreek of hul sinne voltooi nie.
- Moenie toeriste op grond van hul aksent oordeel nie.
- Luister goed na toeriste om misverstande te vermy.
- Spreek toeriste op hul titel en van aan, tensy hulle jou vra om hul voornaam te gebruik.

3.2 Doeltreffende geskrewe kommunikasie

Gee toeriste tyd om geskrewe inligting te lees en te verstaan voordat jy 'n vraag vra. Geskrewe kommunikasie aan toeriste moet:

- eenvoudige woorde en sinne bevat
- diagramme en prente hê om iets aan toeriste te verduidelik
- in kleinletters wees omdat dit makliker is om te lees, en omdat hoofletters voorkom asof 'n mens skree.

3.3 Doeltreffende nieverbale kommunikasie

- Nieverbale kommunikasie beteken om sonder die gebruik van woorde te kommunikeer. Dit sluit liggaamstaal en die manier waarop jy aantrek in.

- Nieverbale kommunikasie soos kleredrag, gebare en liggaamstaal kan gebruik word om 'n positiewe, vriendelike en professionele indruk by buitelandse toeriste te skep.
- 'n Gebaar kan verskillende betekenisse in verskillende kulture hê.

4 Voordele van uitnemende kliëntediens

Uitnemende kliëntediens aan buitelandse toeriste kan talle voordele vir die Suid-Afrikaanse toerismebedryf inhou:

- Dit sal toeristetevredenheid verhoog.
- Toeriste sal moontlik in die toekoms weer na Suid-Afrika wil kom.
- Toeriste sal moontlik ander mense van die uitstekende diens vertel wat hulle in Suid-Afrika ontvang het en ander mense aanmoedig om Suid-Afrika te besoek.
- As meer mense Suid-Afrika besoek, sal dit die omset uit toerisme verhoog en die Suid-Afrikaanse ekonomie laat groei.
- Meer toerisme in Suid-Afrika sal meer werk skep en toerisme-werknemers help om hul vaardighede te verbeter.
- Dit sal help om Suid-Afrika se goeie beeld in stand te hou.
- 'n Goeie beeld sal die land 'n mededingende voordeel bo ander bestemmings gee.
- Dit sal die koste van bemarking van die land as 'n bestemming verlaag.

Eenheid 2 Kliënteklagtes

As kliënte ontevrede is met die diens wat hulle ontvang het of met die gehalte van 'n produk, kan hulle 'n kliënteklag by die onderneming wat die diens of produk verskaf het, indien.

'n Paar algemene redes waarom kliënte kla, is:

- swak diens
- vertragings
- daar word nie aan verwagtinge voldoen nie
- foutiewe inligting
- nalatigheid.

1 Soorte kliënteklagtes

Kliënte kan verbaal of skriftelik klagtes indien.

1.1 Verbale klagtes

Kliënte kan persoonlik of oor die telefoon of selfoon 'n verbale klagte indien.

Die voor- en nadele van verbale klagtes is:

Voordele	Nadele
1. Die kliënt kan vra om met die persoon in beheer te praat om seker te maak die regte persoon ontvang die klagte. 2. Ondernemings reageer gewoonlik baie vinniger op verbale klagtes. 3. Die kliënt sal tevrede wees as die klagte vinnig opgelos is.	4. Die kliënt kan dalk kwaad wees en met moeite gekalmeer word. 5. Dit kan dalk moeilik wees om die kliënt sover te kry om die probleem rasioneel te verduidelik. 6. Die regte persoon om die klagte te hanteer, is moontlik nie beskikbaar nie. 7. Dit kan dalk moeilik wees om ’n onmiddellike oplossing vir die klagte te vind.

1.2 Geskrewe klagtes

’n Geskrewe klagte kan deur middel van ’n sakebrief, ’n faks, ’n SMS of op die onderneming se webtuiste ingedien word. Die voor- en nadele van geskrewe klagtes is:

Voordele	Nadele
8. Die kliënt kan die klagte aan ’n spesifieke persoon rig, byvoorbeeld die algemene bestuurder, wat moontlik nie beskikbaar sou wees om persoonlik met die kliënt te praat nie. 9. Die kliënt het tyd om die klagte op ’n rasionele, geordende manier neer te skryf, en om te verduidelik wat aanleiding tot die klagte gegee het. 10. Die onderneming kan die oorsaak van die klagte ondersoek en met ’n oplossing of antwoord op die klagte reageer.	11. Die kliënt moet dalk lank wag voordat hy of sy ’n antwoord op die klagte ontvang. 12. Die persoon wat die klagte hanteer, kan moontlik nie die regte persoon daarvoor wees nie. Die kliënt kon byvoorbeeld die klagte gerig het aan iemand wat nie bekwaam genoeg is om dit te hanteer nie. 13. Die geskrewe klagte kan verlore raak en die kliënt kan dan nooit terugvoer van die onderneming ontvang nie, en die onderneming bly dus onbewus van die klagte.

2 Die waarde van kliënteklagtes vir ’n onderneming

Kliënteklagtes moet as ’n geleentheid vir verbetering beskou word.

2.1 Die waarde van ’n klagtehanteringstelsel

’n Doeltreffende klagtehanteringstelsel verrig die volgende:

- Dit verwelkom kliënteklagtes.
- Dit hanteer klagtes onmiddellik.
- Dit hanteer klagtes doeltreffend.
- Die stelsel maak dit makliker vir kliënte om te kla, deur byvoorbeeld seker te maak

dat werknemers wat die klagtes hanteer goed opgelei is.

2.2 Voordele van kliënteklagtes vir 'n onderneming

Die voordele van die hantering van kliënteklagtes is:

- Klagtes help die onderneming om situasies vanuit die kliënt se oogpunt te sien en beter begrip van die kliënt se behoeftes en begeertes te verkry.
- Dit gee die onderneming 'n geleentheid vir selfevaluering.
- Sterk en swak punte rakende die onderneming se dienste, produkte en personeel kan geïdentifiseer word.
- Ondernemings word sodoende bewus van hul swak punte en kan iets daaromtrent doen.
- As 'n onderneming sy foute en swak punte regstel, sal dit die gehalte van sy produkte en dienste verhoog.
- As foute reggestel word, lei dit tot verbeterde kliëntetevredenheid.
- Tevrede kliënte sal meer lojaal teenoor die onderneming wees.
- Lojale kliënte sal ander van die onderneming vertel.
- Die onderneming sal sodoende 'n beter reputasie kry.
- Talle ondernemings het 'n klagtedatabasis waarin hulle kliënteklagtes opteken sodat hulle hul dienste kan verbeter.

3 Hoe om kliënteklagtes te hanteer

Elke klagte moet anders hanteer word.

3.1 Hoe om geskrewe kliënteklagtes te hanteer

Kliënte verkies 'n brief eerder as 'n telefoonoproep wanneer klagtes hanteer word. Ondernemings moet so gou moontlik skriftelik op 'n klagte reageer en die kliënt verseker dat die onderneming die klagte hanteer. Kyk na die voorbeeld van 'n geskrewe klagte op bladsy 214 (LB).

Riglyne om te volg wanneer 'n klagte hanteer word:

- Bedank die kliënt en laat hom of haar weet dat jy dit waardeer dat hy of sy jou van die klagte ingelig het.
- Bied onvoorwaardelik verskoning in die brief aan.
- Sê vir die kliënt hoe jy die klagte hanteer het. As jy nie die probleem onmiddellik kan oplos nie, sê vir die kliënt wat jy sal doen en hoe lank dit sal neem om die probleem op te los.
- Bied een of ander vorm van vergoeding aan die kliënt. 'n Hotelbestuurder kan byvoorbeeld 'n gratis verblyfbewys saam met die brief stuur om verskoning te vra vir swak diens wat 'n kliënt by die hotel ontvang het.

3.2 Hoe om verbale kliënteklagtes te hanteer

Wanneer jy klagtes telefonies hanteer, moet jy aandag skenk aan jou stemtoon en aantekeninge tydens die gesprek maak. Daar is ses stappe om te volg in die hantering van 'n verbale kliënteklagte:

- Stap 1: Luister goed en laat die kliënt klaar praat. Moenie die kliënt onderbreek nie.
- Stap 2: Vra vrae op 'n besorgde en sorgsame manier.
- Stap 3: Vra om verskoning sonder om iemand te blameer of verskonings te maak.
- Stap 4: Los die probleem onmiddellik op as jy kan. As jy dit nie dadelik kan oplos nie, vind uit hoe lank dit sal neem om dit op te los en laat die kliënt weet.
- Stap 5: Bied een of ander vorm van vergoeding aan die kliënt.
- Stap 6: Bedank die kliënt dat hy of sy jou van die probleem ingelig het.

4 Opbouende kritiek en die hantering van kritiek

Dit is belangrik dat kritiek op 'n positiewe en opbouende manier hanteer word sodat 'n onderneming daaruit kan baat:

- Leer uit kritiek, want dit kan die diens van die toerisme-onderneming verbeter.
- Waardeer kritiek en beskou dit as 'n manier om vordering te maak. Dit kan gebruik word om die onderneming te verbeter en te ontwikkel.
- Moenie kritiek persoonlik opneem nie: aanvaar dit objektief. In die algemene kritiseer mense nie die persoon nie, maar eerder 'n aspek van die diens van die toerisme-onderneming.
- Ignoreer valse kritiek: Bly kalm en ignoreer dit heeltemal.
- Moenie onmiddellik reageer nie, want jy sê of doen dalk iets wat jy later sal berou. Dink kalm na oor die kritiek en hoe om daarop te reageer.
- Glimlag. Dit help jou om te ontspan en skep 'n positiewe gevoel, en kan die ander persoon minder krities laat optree.

Eenheid 3: Bestuur gehaltediens

Toerisme-ondernemings moet gehaltediens lewer sodat kliënt sal terugkeer.

1 Kriteria vir die bestuur van gehaltediens

Die gehaltekriteria van toerisme-ondernemings sal afhang van die soort onderneming. Agt gehaltekriteria vir kliëntediens wat alle toerisme-ondernemings moet hê:

- volgehoue vlakke van diens en produkte
- gesondheids- en veiligheidsadvies

- vaardige en bekwame personeel
- toeganklike produkte en dienste
- ’n ervaring van waarde vir geld
- betroubare, stiptelike en akkurate lewering
- inagname van individuele behoeftes
- higiëniese toestande.

2 Strategieë om gehaltediens te lewer en vol te hou

Verskillende strategieë kan gebruik word om die gehalte van ’n onderneming se prestasie te monitor.

2.1 Prestasiebestuur

Prestasiebestuur behels die evaluering en monitering van die prestasie van ’n onderneming en die doeltreffendheid van sy werknemers. Dit help:

- die onderneming om sy doelwitte te bereik
- die onderneming om beter te presteer
- werknemers om hul vaardighede, gedrag en bydrae tot die onderneming te verbeter.

Prestasiebestuur behels die volgende vier beginsels:

- Meting
- Waardering
- Aksie
- Monitering

Die onderneming moet op ’n geskikte tyd weer na die waardering-fase terugkeer om te sien of die planne gewerk het.

2.2 Gehaltebeheer-toetse

- Dit meet die gehalte van ’n produk of diens teen ’n stel kriteria.
- Dit verseker dat ondernemings aan aanvaarbare standaarde voldoen rakende die manier waarop hulle sake doen.
- Dit moet gereeld uitgevoer word om produkte of dienste te identifiseer wat nie aan die nodige standaarde voldoen nie.
- ’n Opgeleide interne inspekteur wat vir die onderneming werk, kan gebruik word om die toetse uit te voer.
- ’n Eksterne inspekteur wat vir ’n bedryfsvereniging werk, kan ook gebruik word om die toetse uit te voer.

2.3 Kliënte-opnames

- In kliënte-opnames word kliënte spesifieke vrae oor die gehalte van 'n produk of diens gevra.
- Dit behoort die onderneming te help om sy standaarde te verhoog.
- Die beste tyd om kliënte-opnames te doen, is direk nadat kliënte die produk of diens gebruik het.
- Die kliënte moet die opname vinnig en maklik kan voltooi.
- Maniere om kliënte-opnames te doen:
  - persoonlike onderhoude
  - vraelyste of kommentaarkaarte
  - voorstelbokse
  - opvolg-telefoonoproepe.

2.4 Span- en portuurgroep-evaluering

- Span- en portuurgroep-evaluering vind plaas wanneer werknemers mekaar se prestasie as individue of as spanlede evalueer.
- Terugvoer oor hoe om die diensvlakke van elke werknemer te verbeter, word gegee.
- Dit moet ten minste een keer 'n jaar gedoen word.
- Kyk na die voorbeeld van span-evaluering op bladsy 215 (LB).

2.5 Indiensopleiding

- Tydens indiensopleiding word werknemers opgelei en hul vaardighede word ontwikkel terwyl hulle werk.
- Dit vind plaas nadat die onderneming die persoon in diens geneem het.
- Dit vind gedurende normale werksure plaas.

3 Toerisme as 'n onderling verbonde en wedersyds afhanklike stelsel

- Elke toerismesektor spesialiseer in 'n spesifieke toerismeproduk of -diens.
- Die sektore is onderling verbonde en aan mekaar gekoppel.
- As een sektor nie uitnemende diens lewer nie, het dit 'n negatiewe uitwerking op ander sektore.
- Die sektore is ook wedersyds afhanklik, want hulle maak op mekaar staat om behoorlik te funksioneer.
- Figuur 48 op bladsy 216 (LB) illustreer die wisselwerking en verhouding tussen die onderskeie sektore wanneer produkte of dienste aan toeriste verskaf word.

Toerismesektore

Eenheid 1 Werks- en loopbaangeleenthede in die toerismebedryf

Die toerismebedryf bied ’n verskeidenheid werks- en loopbaangeleenthede.

1 Vervoer

Die vervoersektor bied talle verskillende werks- en loopbaangeleenthede.

1.1 Motorverhuring

Moontlike poste by motorverhuringsmaatskappye: motorverhuringsmaatskappy-bestuurders, verhuringsagente, diensagente, motorwerktuigkundiges, pendeldiensdrywers en hoflikheidsbusbestuurders.

1.2 Toerbus- en busdienste

Moontlike poste by toerbus- en busmaatskappye: maatskappybestuurders, besprekingsagente, busbestuurders, kajuitpersoneel en toergidse.

1.3 Toerskepe

Moontlike poste op ’n toerskip: tegniese en meganiese personeel, sjefs, vermaaklikheidskunstenaars, fiksheidspersoneel, mediese personeel, winkelassistente, haarkappers, bibliotekarisse, fotograwe, tesouriers en kinderoppassers.

1.4 Spoorweë

Moontlike poste in spoorvervoer: masjiniste, kondukteurs, gashere/gasvroue/ sjefs, spyseniers, kroegkelners, besprekingsagente, administratiewe personeel, skoonmaakpersoneel en sekuriteitspersoneel.

1.5 Lugrederye

Moontlike poste in die lugrederybedryf: loodse, medeloodse, kajuitpersoneel, grondpersoneel, aanmeldpersoneel, spyskaartbeplanners, sjefs, logistieke bestuurders, vlugbeplanningspersoneel, lugverkeerpersoneel, doeane- en aksynsbeamptes, sekuriteitspersoneel en administratiewe personeel.

2 Gasvryheid

Werks- en loopbaangeleenthede in hierdie sektor sluit die volgende in: hotelbestuurders, kosbedieningsbestuurders, sjefs, kelners, wynkelners, kroegkelners, voedsel-en-drank-bestuurders, ontvangspersoneel, huishouers, portiers en concierges.

3 Toeriste-attraksies

Die toeriste-attraksie-sektor bied talle werksgeleenthede.

3.1 Spel en loterye

Werk in hierdie subsektor sluit in: kassiere by dobbelhuise, sekuriteitsbeamptes, masjientegnici, croupiers en poste in die voedsel-en-drank-subsektor.

3.2 Ontspanning

Werk in hierdie subsektor sluit in: museum- en kunsgalery-kurators, marienebioloë in akwariums, dieretuinopsigters, besoekersinligtingbeamptes, lewensredders, vermaaklikheidskunstenaars, sekuriteitsbeamptes, kinderoppassers, tuiniers, sport- en fiksheidinstrukteurs, gidse, veldgidse, en skoonheidskundiges en masseerterapeute.

3.3 Bewaring

Werksgeleenthede sluit in: bewaringsbeamptes, omgewingsbestuurders, omgewingsprokureurs, wildbewaarders, wildveeartse, ornitoloë en marienebioloë.

3.4 Sport en ontspanning

Poste sluit in: instrukteurs, gidse, instandhoudingspersoneel, sekuriteitspersoneel, administratiewe personeel, bemarkingspersoneel, tuiniers, fotograwe, winkelassistente en restaurantpersoneel.

4 Geleenthede en konferensies

Werk spesifiek aan die geleenthede- en konferensie-sektor sluit in: konferensie-organiseerders, konferensiesentrumbestuurders, bemarkings- en verkoopspersoneel en konferensiejoernaliste.

5 Toerismedienste

Werk in hierdie sektor sluit in: navorsers, tegnologieverskaffers, uitgewers, verkoopspersoneel, produkkopers en -bestuurders, versekeringsmakelaars, regeringsposte wat met visums en ander reisdokumente te make het, en gesondheidsorgwerkers.

6 Reishandel

Werk in hierdie sektor sluit in: reisagente en toeroperateurs.

7 Vereistes en inherente eienskappe om in die toerismebedryf te kan werk

Die verskillende toerismesektore en subsektore bied verskillende poste waarvoor verskillende vaardighede nodig is. Drie moontlike loopbane in toerisme is:

Kategorie	**Vereiste vaardighede**	**Voorbeelde**
Bestuur	Leierskap Goeie beplanning Finansieel	Toeroperateur, hotelbestuurder, hoofsjef, konvensiesentrumdirekteur, publisiteitskantoorbestuurder, HUB van provinsiale toerisme
Operasioneel	Goeie kommunikasie	Sous sjef, hoof-sekuriteitsbeampte, geleentheidsorganiseerder, lugverkeerbeheerder, loods, huishoudster, toerbeplanner
Voorste linie	Vriendelikheid Hulpvaardigheid	Ontvangspersoneel, kelner, kroegkelner, reisagent, vermaaklikheidskunstenaar, toerskipfotograaf, skeepstesourier, vlugkelner, toergids, taxibestuurder, croupier

7.1 Karaktereienskappe

Mense het unieke karaktereienskappe wat hul denke en gedrag bepaal. Karaktereienskappe wat waardevol in die toerismebedryf is, sluit in:

- openheid
- pligsgetrouheid
- ekstrovert
- aangenaamheid
- rasionaliteit.

Werkgewers moet weet waarvoor hulle op die uitkyk moet wees wanneer hulle werknemers vir ’n posisie kies.

7.2 Noodsaaklike vaardighede

- Toerismewerknemers benodig sekere kognitiewe, perseptuele en motoriese vaardighede.
- Verskillende poste vereis verskillende stelle vaardighede.
- Die tabel op bladsy 230 (LB) gee voorbeelde van toerismeposte en die vereiste vaardighede.

7.3 Persoonlikheidstipe

- Spesifieke persoonlikheidstipes is geskik vir sekere poste en loopbane.
- Toerismewerknemers moet 'n persoonlikheid hê wat 'n hoë diensvlak kan lewer.
- Meyers en Briggs het agt persoonlikheidtipes geïdentifiseer:

Persoonlikheidstipe	**Eienskappe**	**Voorbeelde van poste**
Introvert	Terughoudend, ernstig en nougeset. 'n Deeglike, betroubare werker. Stel nie daarin belang om ander te lei of te beheer nie.	Karavaanontwerper, toerismereklame-agent, motorverhuringswerktuigkundige
Ekstrovert	Entoesiasties, kreatief, lief vir pret en werk goed met mense. Kan byna alles doen wat hom of haar interesseer.	Besoekersinligtingsbeampte, toeristegids, vermaaklikheidskunstenaar, croupier, reisagent
Fyngevoelig oordeelkundig	Prakties, tradisioneel en georganiseerd. Maak of vyf sintuie staat om inligting in te samel. Het 'n goeie geheue en kan klein veranderinge raaksien.	Sjef, wildveearts, toerbeplanner, toerisme-onderwyser
Intuïtief	Onafhanklik, oorspronklik, analities en gedetermineerd. Vlug van begrip en kan moontlikhede raaksien.	Toerismestatistiekbeampte, toerismenavorser of -ontleder, toerismejoernalis
Denkend	Logies, oorspronklik en kreatiewe denker. Grond besluite op logika en verstand, en geniet dit om nuwe idees te genereer.	Toerismefilmmaker, entrepreneur, hotel-binneversierder
Gevoelvol	Grond besluite op wat hy of sy glo reg is. Diens aan ander is belangrik.	Bosbou- en parkbewaarders, toerskipfotograaf, kelner, omgewingsprokureur
Krities	Het 'n netjiese, ordelike en pligsgetroue benadering tot werk. Goed met beplanning en om spertye te haal.	Doeanebeampte, loods, lugdiens-sekuriteitsbeampte, hotelbestuurder
Oplettend	Buigsaam en spontaan rakende die haal van spertye. Werk goed onder druk.	Toerisme-televisieverslaggewer, vermaaklikheidskunstenaar, geleentheidsbeplanner, avontuurtoerbeplanner, lugdiens-kaartjiekonsultant

Eenheid 2: Entrepreneursgeleenthede in toerisme

Toerisme bied geleenthede aan entrepreneurs om verskillende produkte en dienste te verskaf. ’n Entrepreneur:

- is kreatief
- kan ’n idee in ’n winsgewende onderneming omskep
- is eerlik.

1 Die konsep “entrepreneur”

Eienskappe van ’n entrepreneur:

- Die talent om ’n geleentheid raak te sien en na te streef
- Selfvertroue en vasberadenheid om sukses te behaal
- Sterk karakter om terugslae te oorkom
- Verantwoordelikheid om finansiële risiko te aanvaar
- Noodsaaklike vaardighede om die geleentheid in ’n winsgewende onderneming te ontwikkel
- Kan ’n nismark skep of identifiseer
- Kan sakegeleenthede raaksien.

2 Noodsaaklike vaardighede om ’n entrepreneur te wees

Entrepreneurs benodig basiese vaardighede, denkvaardighede en mensevaardighede.

2.1 Basiese vaardighede

Entrepreneurs moet die volgende basiese vaardighede hê:

- lees en skryf
- wiskunde
- praat en luister.

2.2 Denkvaardighede

Entrepreneurs moet die volgende denkvaardighede hê:

- kreatiewe denke
- probleemoplossing
- besluitneming
- visualisering.

2.3 Mensevaardighede

Entrepreneurs moet die volgende mensevaardighede hê:

- sosiaal
- onderhandeling
- leierskap
- spanwerk
- kulturele diversiteit.

3 Identifisering van produkte of dienste wat geskik is vir entrepreneursgeleenthede

- Entrepreneursgeleenthede is gegrond op ou en nuwe idees.
- Entrepreneursgeleenthede kan geskik vir groot of klein ondernemings wees.
- Entrepreneursondernemings moet aan toeriste bied wat hulle wil hê.
- Voorbeelde: avontuur-bergfietstoere, herwinningsdienste, tradisionele storievertelling.

4 Geleenthede om jou eie toerisme-onderneming te begin

Voordele aan die besit van jou eie onderneming:

- Jy is jou eie baas.
- Jy kan die soort werk kies wat jy wil doen.
- Jy geniet self die beloning vir jou harde werk.

Entrepreneurs moet hulself die volgende vrae afvra:

- Watter soort toerisme-onderneming wil ek begin?
- Is my idee prakties en bevredig dit ’n behoefte of begeerte?
- Watter dienste of produkte sal ek verkoop?
- Wie is my kompetisie?
- Waar sal my onderneming gebaseer wees?
- Watter toerusting of voorraad sal ek benodig?
- Watter soort finansiering sal ek benodig?

Hierdie inligting kan help om ’n sakeplan te formuleer.

© Via Afrika Uitgewers » Toerisme Graad 11 Studiegids eBook

Vrae

VRAAG 1: MEERVOUDIGE KEUSE

Kies die korrekte antwoord. Skryf slegs die letter van die antwoord wat jy kies.

1.1 Wanneer 'n restaurant voorsiening maak vir 'n groep Moslem-toeriste, moet hulle verseker dat die kos ... is:

A halaal

B kosher

C streng vegetaries ("vegan")

D vegetaries (2)

1.2 Watter vaardigheid sal nie van hulp wees vir 'n toergids om verbaal meer doeltreffend met buitelandse toeriste te kommunikeer nie?

A Die gebruik van eenvoudige woorde en sinne

B Die gebruik van pouses sodat die toeriste tyd het om te verstaan wat gesê is

C Om nie te skree nie

D Om vinnig te praat (2)

1.3 Nieverbale kommunikasie sluit nie die volgende in nie ... .

A liggaamstaal

B kleredrag

C gebare

D kennisgewingborde (2)

1.4 'n Kliënt kan 'n verbale klagte met 'n ... indien.

A faks

B brief

C telefoon

D SMS (2)

1.5 'n Loopbaan as 'n ... is deel van die vervoersektor.

A busbestuurder

B croupier

C kurator

D kelner (2)

1.6 'n Loopbaan as 'n ... is deel van die gasvryheidsektor.

A busbestuurder

B concierge

C doeanebeampte

D gids (2)

1.7 ’n Loopbaan as ’n … is deel van die geleenthede- en konferensie-sektor.

A organiseerder

B wildbewaarder

C toeroperateur

D reisagent (2)

1.8 ’n Loopbaan as ’n … is deel van die toerismedienste-sektor.

A sjef

B navorser

C toeroperateur

D reisagent (2)

1.9 ’n Loopbaan as ’n … is deel van die reisdienssektor.

A veldgids

B instrukteur

C toeroperateur

D reisgids (2)

1.10 ’n Hotelbestuurder sal hoofsaaklik ’n … persoonlikheidstipe hê.

A oordeelkundige

B introvert

C intuïtiewe

D kritiese

(2)

VRAAG 2: WAAR/ONWAAR

Dui aan of die volgende stellings waar of onwaar is. As die stelling onwaar is, skryf die korrekte stelling neer.

2.1 Werknemers moet op dienslewering fokus en moenie begaan wees oor verskillende tradisies, gebruike en die gedrag van toeriste nie. (2)

2.2 Die gebruik van diagramme en prente om iets te verduidelik, sal buitelandse toeriste help om beter te verstaan. (2)

2.3 Kliënte verkies ’n telefoonoproep eerder as ’n brief wanneer ’n klagte hanteer word. (2)

2.4 Toerismewerknemers moet uit kritiek leer, want dit kan help om die diens wat hulle vir die toerisme-onderneming lewer, te verbeter. (2)

2.5 Prestasiebestuur is die evaluering en monitering van die prestasie van 'n toerisme-onderneming en die doeltreffendheid van die werknemers. (2)

2.6 Toerismewerknemers benodig sekere kognitiewe, perseptuele en motoriese vaardighede. (2)

2.7 'n Entrepreneur benodig skryf, probleemoplossings- en sosiale vaardighede. (2)

2.8 Entrepreneursgeleenthede is slegs geskik vir groot ondernemings. (2)

VRAAG 3: GESKREWE ANTWOORDE

3.1 Stel vyf manier voor waarop 'n gasheergemeenskap toeriste welkom kan laat voel. (5)

3.2 Wat is die voordele verbonde aan respek vir buitelandse toeriste se tradisies, gebruike en gedrag? (5)

3.3 Jy bied 'n werkswinkel vir die werknemers van jou gastehuis aan oor uitnemende kliëntesorg. Skryf neer wat jy vir jou werknemers sal vertel oor die voordele van uitnemende kliëntesorg. (5)

3.4 Noem twee maniere waarop 'n kliënt 'n klagte oor swak diens kan indien. (2)

3.5 'n Toeris bel die bestuurder by 'n attraksie om te kla oor die swak diens wat hy ontvang het tydens 'n besoek aan die attraksie. Wat is die ses stappe wat die bestuurder in gedagte moet hou wanneer hy die kliënt se klagte hanteer? (6)

3.6 Noem vyf strategieë wat 'n toerisme-onderneming kan toepas om gehaltediens te verseker. (5)

3.7 Watter persoonlikheidseienskappe sal 'n bestuurder soek in nuwe werknemers in die toerismebedryf? (5)

Antwoorde

VRAAG 1: MEERVOUDIGE KEUSE

1.1 A ✓✓

1.2 D ✓✓

1.3 D ✓✓

1.4 C ✓✓

1.5 A ✓✓

1.6 B ✓✓

1.7 A ✓✓

1.8 B ✓✓

1.9 C ✓✓

1.10 D ✓✓

VRAAG 2: WAAR/ONWAAR

2.1 Onwaar: Werknemers moet op dienslewering en respek vir toeriste se tradisies, gebruike en gedrag fokus. ✓✓

2.2 Waar ✓✓

2.3 Onwaar: Kliënte verkies ’n brief bo ’n telefoonoproep wanneer klagtes hanteer word. ✓✓

2.4 Waar ✓✓

2.5 Waar ✓✓

2.6 Waar ✓✓

2.7 Waar ✓✓

2.8 Onwaar: Entrepreneursgeleenthede is geskik vir groot of klein ondernemings. ✓✓

VRAAG 3: GESKREWE ANTWOORDE

3.1 Enige vyf:

Glimlag en groet toeriste. Laat hulle welkom voel. ✓

Gee hulle elke keer uitstekende diens. ✓

Help toeriste om veilig in Suid-Afrika te wees. ✓

Bewaar ons natuurlike omgewing en hou ons land skoon, sodat toeriste dit graag sal wil kom ervaar. ✓

Wys al die goeie dinge wat Suid-Afrika kan bied, soos ons toeriste-attraksies, ons diversiteit en ons vriendelike mense. ✓

Leer meer oor ons land sodat jy toeriste daarvan kan vertel en vir hulle akkurate inligting kan gee. ✓

Moenie toeriste uitbuit nie. Gee hulle dieselfde waarde vir geld as wat jy vir mense in jou eie gemeenskap sal gee. ✓

Doen alles in jou vermoë om te verseker dat toeriste ’n wonderlike tyd in Suid-Afrika het en weer sal wil terugkom. ✓

3.2 Daar is talle voordele verbonde aan die toon van respek vir buitelandse toeriste se tradisies, gebruike en gedrag:

Dit voorkom spanning, vyandigheid en agterdog. ✓

Dit ontwikkel positiewe houdings, trots, waardering, begrip vir en verdraagsaamheid van ander se kulture. ✓

Mense kan meer van mekaar se kulture en gebruike leer. ✓

Dit verminder negatiewe persepsies en stereotipering. ✓

Toeriste sal welkom voel en vriende in Suid-Afrika maak. ✓

Dit sal die toeriste asook die gashere se selfagting verhoog. ✓

3.3 Dit sal toeristetevredenheid verhoog. ✓

Toeriste sal moontlik in die toekoms weer na Suid-Afrika wil kom. ✓

Toeriste sal moontlik ander mense van die uitstekende diens vertel wat hulle in Suid-Afrika ontvang het en ander mense aanmoedig om Suid-Afrika te besoek. ✓

As meer mense Suid-Afrika besoek, sal dit die omset uit toerisme verhoog en die Suid-Afrikaanse ekonomie laat groei. ✓

Meer toerisme in Suid-Afrika sal meer werk skep en toerisme-werknemers help om hul vaardighede te verbeter. ✓

Dit sal help om Suid-Afrika se goeie beeld in stand te hou. ✓

’n Goeie beeld sal die land ’n mededingende voordeel bo ander bestemmings gee. ✓

Dit sal die koste van bemarking van die land as ’n bestemming verlaag. ✓

3.4 Geskrewe of verbaal ✓✓

3.5 Daar is ses stappe om te volg in die hantering van ’n verbale kliënteklagte:

Stap 1: Luister goed en laat die kliënt klaar praat. Moenie die kliënt onderbreek nie. ✓

Stap 2: Vra vrae op ’n besorgde en sorgsame manier. ✓

Stap 3: Vra om verskoning sonder om iemand te blameer of verskonings te maak. ✓

Stap 4: Los die probleem onmiddellik op as jy kan. As jy dit nie dadelik kan oplos nie, vind uit hoe lank dit sal neem om dit op te los en laat die kliënt weet. ✓

Stap 5: Bied een of ander vorm van vergoeding aan die kliënt. ✓

Stap 6: Bedank die kliënt dat hy of sy jou van die probleem ingelig het. ✓

3.6 Prestasiebstuur, ✓ gehaltebeheer-toetse, ✓ kliënte-opnames, ✓ span- en portuurgroep-evaluering en indiensopleiding. ✓ (5)

3.7 Karaktereienskappe wat waardevol in die toerismebedryf is, sluit in:

openheid ✓

pligsgetrouheid ✓

ekstrovert ✓

aangenaamheid ✓

rasionaliteit ✓