education

Department:
Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

TOERISME

EKSAMENRIGLYNE

GRAAD 12

2009

Hierdie riglyn bestaan van 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DOEL VAN DIE RIGLYNE

Om onderwysers en leerders te help om vir die Nasionale Senior Sertifikaat (NSS) eksamen in Toerisme voor te berei.

Hierdie riglyne moet saam met die volgende dokumente gebruik word:

1. Die Nasionale Kurrikulumverklaring (NKV)
2. Die raamwerk vir die vakinhoud ("Content Framework") in die Leerprogramriglyne (LPR'e) gedateer Januarie 2008
3. Die Vakassesseringriglyne ('SAGs') gedateer Januarie 2008

STRUKTUUR VAN DIE TOERISME-VRAESTEL

Die Toerisme eksamen bestaan uit een 3-uur-vraestel van 200 punte.
Daar is vyf VERPLIGTE vrae wat al die Leeruitkomste (LU'e) en Assesseringstandaarde (AS'e) insluit.

AFDELING A	Kortvrae (Dek al die Leeruitkomste en Assesseringstandaarde)	40 punte
AFDELING B	Toerisme as 'n Ineengeskakelde Stelsel (LU 1)	40 punte
AFDELING C	Verantwoordelike en Volhoubare Toerisme (LU 2)	40 punte
AFDELING D	Toerisme-Aardrykskunde, Besienswaardighede en Reisneigings (LU 3)	50 punte
AFDELING E	Kliëntediens en Kommunikasie (LU 4)	30 punte

KOGNITIEWE VLAKKE

Die vraestel maak voorsiening vir 'n reeks kognitiewe vlakke en vaardighede van leerders.
Die volgende riglyn word gebruik om vrae op te stel:

KOGNITIEWE VLAKKE	%	PUNTE
Kennis	30	60
Begrip	20	40
Toepassing	30	60
Analise, Sintese, Evaluering	20	40

Wanneer die vraestel opgestel word, word 'n analisetabel opgestel om te verseker dat die gewig van die vraestel korrek is volgens die Nasionale Vakassesseringriglyndokument (SAG).

VOORBEREIDING VIR DIE VRAESTEL

Dit is uiters belangrik dat die basis vir hierdie vraestel vanaf Graad 10 gelê word. Die progressie van die Leeruitkomste van een graad na die volgende, bring mee dat agtergrondkennis van vorige grade ook in Graad 12 geassesseer kan word.

Op die dag van die eksamen

1. Leerders moet ten minste 20 minute voor die aanvang van die eksamen in die eksamenlokaal wees om hulleself in te rig en om gebruik te maak van die

beskikbare tyd vir die deurlees van die vraestel. Herinner leerders daaraan om 'n **sakrekenaar** en al die nodige skryfbehoeftes saam te bring.

2. Dit is belangrik dat leerders geleer word om hulle tyd goed te bestuur sodat hulle die hele vraestel kan voltooi.

   Die volgende is 'n voorstel oor hoe om tyd vir die Toerisme-vraestel in te deel.

AFDELING A	Kortvrae (dek die hele kurrikulum)	40 punte	20 minute
AFDELING B	Toerisme as 'n Ineengeskakelde Stelsel	40 punte	40 minute
AFDELING C	Verantwoordelike en Volhoubare Toerisme	40 punte	40 minute
AFDELING D	Toerisme-Aardrykskunde, Besienswaardighede en Reisneigings	50 punte	50 minute
AFDELING E	Kliëntediens en Kommunikasie	30 punte	30 minute
			180 minute = 3 uur

3. Leerders moet aangemoedig word om die vraestel deeglik deur te lees voordat hulle begin skryf.

4. Wanneer hulle toegelaat word om te begin skryf, moet die leerders gedagtes of idees oor vrae wat opkom, neerskryf. Die neerskryf van idees kan as 'n nuttige geheueprikkel dien wanneer hulle die vrae begin beantwoord.

5. Lees al die opskrifte en instruksies deeglik. Leerders moet voorberei word om met bronne te werk wat hulle nog nie vantevore gesien het nie, aangesien toepassing van die inhoud een van die vaardighede is wat in Toerisme vereis word. Die eksaminators doen dit doelbewus omdat hulle wil vasstel of die leerders in staat is om hulle kennis op enige tipe vraag toe te pas.

6. Bestudeer elke bron, of dit nou 'n spotprent, foto, kaart, tabel, grafiek of teks is en vra: "Waaroor gaan dit? Wat wil dit vir my sê? Na watter deel van my kennis verwys dit?"

7. Leerders moenie te veel skryf oor afdelings wat hulle baie goed ken en dan ander vrae uitlaat nie. Gebruik die puntetoekenning as 'n riglyn.

8. 'n Netjiese, leesbare handskrif is noodsaaklik. Baie leerders benadeel hulleself deur onnet te skryf omdat merkers nie kan ontsyfer wat geskryf is nie.

9. Leerders moet aangemoedig word om genoeg tyd aan die einde van die skryfsessie te laat om hulle antwoorde weer deur te lees. Deur swak gestelde antwoorde, spelfoute en verkeerde bewerkings reg te maak, kan 'n groot verskil aan die punte gemaak word.

WAT OM VAN DIE VRAESTEL TE VERWAG

Daar sal vrae wees waarin daar van leerders verwag word om hulle eie opinies te gee. (Behalwe in Afdeling A)

Hierdie vrae kan begin met.. **"Gee jou standpunte oor …", "Verduidelik waarom …" , "Bespreek hoe …", "Lewer kommentaar oor ...", "Maak voorstelle vir...", "Stem jy saam …" ens.** Hierdie vrae kan meer as een regte antwoord hê, daarom moet leerders geleer word om alle vrae te probeer beantwoord.

Die vraestel sal nie slegs die leerder se kennis van die vak assesseer (toets) nie, dit sal ook hulle vermoë om te verstaan, te interpreteer, toe te pas en om te redeneer toets. Hulle sal dikwels gevra word om hulle antwoorde te verduidelik / motiveer / staaf.

AFDELING A: KORTVRAE [40]

In hierdie afdeling is daar kortvrae soos meervoudigekeuse-vrae, pasitems (Kolom A/Kolom B), kies die regte woord uit die gegewe opsies, gee die regte term, kaartwerk, grafieke, prente, toerismelogo's, spotprente, ens. Daar is geen WAAR-of-ONWAAR-vrae nie! Maak seker leerders ken die toerismeterme en -afkortings/akronieme goed; dit kan in hierdie afdeling gevra word.

AFDELING B: TOERISME AS 'N INEENGESKAKELDE STELSEL (LU 1) [40]

Hierdie afdeling assesseer die impak van die inter-afhanklikheid van die onderskeie sektore, sub-sektore en rolspelers in die toerismebedryf.

Die konsep 'dienslewering' en die komponente binne 'dienslewering': Die produk / diens, die manier waarop die produk / diens aangebied word en die samewerking van die diensverskaffer. Hersien die konsepte '**ekonomiese groei'** en '**gemeenskapsontwikkeling'** en die invloed van uitstekende dienslewering op ekonomiese groei en gemeenskaps-ontwikkeling in ons land. Kyk weer na die term 'Bruto Binnelandse Produk' (BBP) en verseker dat die leerders die betekenis verstaan. Onthou, hier kan van die leerder verwag word om verbintenisse te vind tussen groei in die 'Bruto Binnelandse Produk' (BBP) en voordele vir die Suid-Afrikaanse ekonomie. Die leerder moet ook in staat wees om aanbevelings te maak ten opsigte van verbeterings in dienslewering.

Die regering se strategieë en ander programme wat ten doel het om vorige wanbalanse in toerisme-deelname aan te spreek, is belangrik. Leerders moet die volgende dokumente en programme ken, aangesien daar van hulle verwag kan word om kort notas te skryf en te verduidelik:

1. Die Witskrif oor die Ontwikkeling vanToerisme in Suid-Afrika
2. Die Plaaslike Toerisme Groeistrategie van die DEAT
3. Die DEAT se Toerisme Gemeenskaps "Road Show"
4. Die Toerisme Swart Ekonomiese Bemagtiging (SEB) handves en telkaart
5. Toerisme Enterprise Partnership (TEP – voorheen bekend as as Toerisme Enterprise Programme)
6. Fair Trade in Toerisme Suid-Afrika (FTTSA)

Werksomstandighede in die toerismebedryf: bv. werksure, uniform toelae, reisvoordele, professionele verantwoording en verantwoordelikheid, diensleweringsetiek, konflik hantering, griewe, ens. Die doel en waarde van 'n Gedragskode. Die eksaminatore kan uittreksels gee om te lees en van die leerder verwag om inligting van die stuk te interpreteer en antwoorde toe te pas. Dit is nie nodig vir leerders om enige wetgewing te memoriseer nie.

AFDELING C: VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME (LU 2) [40]

Hierdie afdeling assesseer die belangrikheid en voordele van verantwoordelike en volhoubare toerisme op sosiale, ekonomiese en omgewingsgroei, ook bekend as ***die drie***

pilare van volhoubare ontwikkeling, of die "***triple bottom line"***-benadering tot verantwoordelike toerisme.

Hierdie Leeruitkoms is 'n uitdaging. Dit is daarom so belangrik dat die basis, d.i. die terme en konsepte wat in hierdie afdeling voorkom, reeds in graad 10 en 11 aangeleer is.

In hierdie afdeling kan kennis geassesseer word, maar daar kan van leerders verwag word om ander bronne soos uittreksels, spotprente, fotos, grafieke, ens. te interpreteer en verstaan.

Omgewingsfaktore - die fisiese omgewing / Sosiale faktore - die rol van die plaaslike gemeenskap / Ekonomiese faktore - die rol van besigheid / Die rol van plaaslike regering - wetgewing en wetstoepassing/ Noodsaaklike tipes bronne vir volhoubare en verantwoordelike toerisme.

Internasionale agentskappe verantwoordelike vir die beskerming en herstel van die omgewing.

Leerders moet basiese inligting oor die volgende strategieë ken:

1. Die Wêreld Erfenis Konvensie, (1972)
2. Die Wêreld Beraad oor Volhoubare Ontwikkeling (2002)
3. Die Ramsar Konvensie oor Vleilande (1975)
4. UNESCO se "Man and Biosphere" Program (MAB)
5. WWF- Wêreld Wildlewe Fonds
6. Die Kyoto Protokol.

Nasionale betrokkenheid in internasionale organisasies wat strategieë ontwikkel om die omgewing te beskerm (bv. beskerming van bedreigde spesies en plekke, wetgewing, die Wêreldberaad oor Volhoubare Ontwikkeling). Kyk ook weer na gemeenskapsbetrokkenheid, gemeenskapsvoordele en -vennootskappe en respek vir die integriteit van gemeenskapppe.

Bemarking van plaaslike toerismeprodukte of dienste wat die potensiaal het om in unieke toerismebesighede te ontwikkel..

Hersien die ontwikkeling van 'n basiese bemarkingsplan en die SWOT analise. Die prys-struktuur wanneer 'n bemarkingstrategie ontwikkel word. Maniere om te bepaal of die geld wat op bemarking en promosie spandeer is, meer besigheid/geld ingebring het. Onthou **produkte** verwys na v**ervaardigde items**, bv. handwerk, speelgoed, juwele, kralewerk en klere, sowel as na **dienste gelewer,** byvoorbeeld vervoer, wasserydienste, toeristegidse ens.

Diversiteit in Suid-Afrika word gebruik om inkomende en plaaslike toerisme te bevorder.

Die verskil tussen die verskeie kulture en erfenisse wat in Suid-Afrika aangetref word. Onthou die term "Reënboog nasie"? Gebruik die 11 amptelike tale in Suid-Afrika as gids om die verskillende kulture, die San en Khoi ingesluit, te bestudeer. Bestudeer verskeie inheemse kulture, Indies, Kleuring, Maleiers, Wit (Engels / Afrikaans,) en minderheidsgroepe (Jode, Chinese, Duiters, Libanese, Portugese, Grieke).

Daar kan van leerders verwag word om kulture in terme van gewilde feeste; volksverhale; kleredrag; tradisies; voedsel; geskiedenis; behuising; godsdiens en ander gelowe te bespreek.

AFDELING D: TOERISME-AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REIS-NEIGINGS (LU 3) [50]

Hierdie Leeruitkoms assesseer fisiese eienskappe, besienswaardighede, reisneigings en die impak wat gebeurtenisse / gebeure op 'n bestemming het.
Inhoud:

- Bewerkings met tydsones deur gebruik te maak van 'n tydsone kaart
- Dagligbesparing (DST) en die impak daarvan op reis en reisbeplanning
- Ontwikkeling van 'n tyd-gebaseerde / algemene reisprogram
- Gesondheids- en veiligheidskwessies vir reisigers
- Belangrikheid van reisdokumente
- Toerisme bemarking en die invloed daarvan op reisneigings
- Die impak van die fluktuasie van die Rand teenoor die belangrikste geldeenhede
- Bewerkings met wisselkoerse
- Huidige gebeure en politieke situasies (stabiliteit en instabiliteit) en die impak hiervan op toerisme reisneigings.

Tydsones en dagligbesparingstyd en die impak daarvan op reis en reisplanning. Die leerder moet in staat wees om al hierdie bewerkings te doen. 'n Tydsonekaart sal aan leerders gegee word, maar daar kan ook van hulle verwag word om die bewerkings te doen deur slegs van koördinate gebruik te maak.

Dagligbesparingstyd (DST): Redes waarom DST gebruik word en die impak wat dagligbesparingstyd het op reis en reisbeplanning. Leerders moet ook bewerkings kan doen deur gebruik te maak van grade op lengtelyne (15º O of W; 30º; 45º) en Universele Tyd Koördiate (UTC). Dit is belangrik dat daar begrip moet wees vir die redes en implikasies as horlosies vorentoe en agtertoe verstel word.

Die ontwikkeling van toerplanne (itineraries) om by die spesifieke profiel van die toeris te pas.
Interpretasie van 'n algemene reisprogram.
Daar sal nie van leerders verwag word om reisprogramme saam te stel nie, maar eerder om dit te interpreteer.
Leerders moet die volgende aspekte van 'n reispogram goed ken:

- Die beskikbare begroting en tyd wat die toeris beskikbaar het
- Die koste van die toer
- Interessante plekke en aktiwiteite in die omgewing
- Vervoer en akkommodasie wat by die behoeftes en voorkeure van die toeris pas.
- Gesonfheids- en veiligheidsinligting vir die toeris
- Paspoort- en visumvereistes en doeanneregulasies
- Weerstoestande en kleredrag
- Reisversekering
- Buitelandse valuta en wisselkoerse

Die rol van SA Toerisme in die bemarking van Suid-Afrika.

Terminologie: "Nuwe" en "Bestaande" markte.
Wanneer toerismeaankomsstatistieke om buitelandse markaandeel te bepaal, geassesseer word, kan daar van leerders verwag word om:

- grafieke en statistiese inligting oor die lande van oorsprong te interpreteer
- soorte toeriste en hulle belangstelings
- die kriteria wat gebruik word om nuwe teikenmarkte te identifiseer

Hulle moet ook weet hoe SA Toerisme sy markaandeel van bestaande markte behou.

Verseker dat leerders genoegsame oefening kry in die omskakeling van die belangrikste geldeenhede na Suid-Afrikaanse Rand en Suid-Afrikaanse Rand na ander belangrike geldeenhede. 'n Sakrekenaar is NOODSAAKLIK - leerders sal nie in staat wees om hierdie vrae daarsonder te beantwoord ne.

Die **Bankverkoopkoers (BVK)** word gebruik wanneer toeriste buitelandse valuta vanaf 'n bank of buitelandse valuta handelaar koop en **Bankaankoopkoers (BAK**) word gebruik wanneer toeriste buitelandse valuta verruil vir SA Rand.

Moenie vergeet dat wisselkoerse daagliks fluktueer nie en ken die redes hiervoor.

Huidige gebeure en onlangse politieke situasies wêreldwyd en die impak hiervan op toerisme neigings.

Huidige gebeure verwys na gebeure wat 'n kort- of langtermyn, direkte of indirekte impak op toerisme het, bv. vloede kan 'n watertekort tot gevolg hê, siektes kan uitbreek (cholera), skade aan infrastruktuur (het 'n invloed op toeganklikheid).

AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE (LU 4) [30]

Hierdie Leeruitkoms assesseer doeltreffende kommunikasievaardighede om professionele gedrag, uitstekende dienslewering en hoe om as 'n lid van 'n span te funksioneer, te demonstreer.

- Kulturele behoeftes van toeriste wat Suid-Afrika besoek.
- Identifiseer Suid-Afrika se hoof inkomende toerisme markte, terwyl huidig neigings in gedagte gehou moet word.
- Verskillende verwagtinge - kulturele en ander behoeftes van elk van hierdie markte
- Maniere waarop besighede in die toerismebedryf hulle eie optrede moet aanpas om hierdie behoeftes aan te spreek.

Maniere en metodes om kliënte-terugvoer te verkry om kliënte-tevredenheid te verseker.
Hoe weet 'n besigheid of sy kliënte tevrede is met dienslewering? (Opnames, vraelyste, opvolg oproepe, geheime kliënt/gas ens.)
Die diens wat deur 'n organisasie gelewer word, het 'n invloed op die winsgewendheid van die besigheid. Redes waarom dienslewering van een organisasie van 'n ander verskil. Hoe optrede kan bydra tot uitstekende dienslewering?
Strategieë om kwaliteit dienslewering te verkry en vol te hou, bv. prestasie bestuur, kwaliteit kontrole, kliënte opnames en spanwerk sessies.

Hersien hoe doeltreffend deelname aan spanwerk is en hoe bydrae of nie-bydrae die span, 'n besigheid en winsgewendheid kan beïnvloed.

Maniere hoe sterkpunte van spanlede kan bydra om doelwitte en kwaliteit dienslewering te bereik.

Beskikbare tegnologie om te kommunikeer, bv. telefoon, faks, rekenaar, epos, selfone , internet, fotostaatmasjiene ens.

Leerders moet in staat wees om

- die tegnologie te identifiseer
- die basiese werkverrigting van die tegnologie weer te gee
- die voordele en nadele te noem
- die gepaste tegnologie vir die verskillende tipes kommunikasie te kies en toe te pas

TEN SLOTTE

Dit is baie belangrik dat leerders besef dat hulle nie net voor die eksamen vir die Toerisme-eksamen kan begin voorbrei nie. Om werklik goed te vaar, moet hulle hulself organiseer deur ‘n individuele hersieningsrooster op te stel. Dit sal vir hulle genoegsame tyd gee om voor te berei vir die vak Toerisme.

Kopiereg voorbehou