education

Department:
Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

FEBRUARIE/MAART 2009

MEMORANDUM

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 17 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1

1.1.1	C✓	LO4 AS3
1.1.2	B✓	LO1 AS1
1.1.3	D✓	LO1 AS2
1.1.4	C✓	LO1 AS3
1.1.5	C ✓	LO2 AS4
1.1.6	B ✓	LO2 AS1
1.1.7	B ✓	LO2 AS2
1.1.8	C ✓	LO2 AS2
1.1.9	A ✓	LO3 AS1
1.1.10	B ✓	LO3 AS1
1.1.11	D ✓	LO3 AS1
1.1.12	C ✓	LO3 AS1
1.1.13.	D ✓	LO3 AS3
1.1.14	B ✓	LO3 AS3
1.1.15	D ✓	LO3 AS3
1.1.16	C ✓	LO3 AS3
1.1.17	A ✓	LO4 AS4
1.1.18	A ✓	LO1 AS3
1.1.19	C✓	LO1 AS1
1.1.20	B✓	LO1 AS2

[20]

1.2	1.2.1	werksetiek ✓	LO1 AS3	
	1.2.2	paspoort ✓	LO3 AS3	
	1.2.3	niche ✓	LO2 AS3	
	1.2.4	reisprogram ✓	LO3 AS3	
	1.2.5	Bankaankoopkoers ✓	LO3 AS3	
				[5]
1.3	1.3.1	Comrades Maraton ✓	LO3 AS3	
	1.3.2	Cannes Filmfees/Festival De Cannes ✓	LO3 AS 3	
	1.3.3	2010 Sokkerwêreldbeker/Sokkerwêreldbeker/FIFA Wêreldbeker ✓	LO3 AS 3	
	1.3.4	Olimpiese Spele ✓	LO 3 AS.2	
	1.3.5	Oscar Toekennings/Oscars ✓	LO 3 AS 3	
				[5]
1.4	1.4.1	Negatief ✓	LO2 AS2.1	
	1.4.2	Positief ✓	LO2 AS1	
	1.4.3	Negatief ✓	LO2 AS1	
	1.4.4	Positief ✓	LO2 AS1	
	1.4.5	Positief ✓	LO2 AS1	
				[5]
1.5		C✓	LO4 AS2	GR 11
		B✓/ E	LO4 AS2	GR 11
		E✓/ B	LO4 AS2	GR 11
		A✓	LO4 AS2	GR 11
		D✓	LO4 AS2	GR 11
				[5]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: TOERISME AS 'N INEENGESKAKELDE STELSEL

VRAAG 2

2.1 2.1.1 (LO 1 AS 1)

- Toeriste sal kom om die verskeie wedstryde by te woon wat 'n totaal van 96 uur sal beloop, maar hulle sal die tyd en die geleentheid hê om interessante plekke in die onmiddellike omgewing te besoek en deel te neem aan toerisme-aktiwiteite wat deur daardie omgewing aangebied word. ✓✓
- Hulle sal geld uitgee op vermaak en besigtigingstoere. (2)

2.1.2 (LO 1 AS 1)

Buitelandse "nie-toeskouers" is mense wie nie hierheen kom om net die wêreldbeker-sokkertoernooi te sien nie. Hulle het ook ander belange by die SWC 2010. ✓✓

Voorbeelde:
- die span se mediese personeel✓
- die span se veiligheidsbeamptes✓
- die spanbestuurder✓
- die "MATCH" span wat gesamentlik akkommodasie reël.
- die span se sjef
- Sekere departemente van die internasionale media.
- Dié wat sal kom vir werksdoeleindes (5)

2.1.3 (LO 1 AS 1)

- Hulle kan kuns/handwerk/memorabilia aan die besoekers verkoop. ✓
- Hulle kan as gidse vir groepe sokkertoeskouers optree. ✓
- Hulle kan vervoerdienste voorsien (byvoorbeeld taxis) ✓
- Hulle kan akkommodasie in gastehuise in hulle tradisionele dorpies voorsien. ✓
- Hulle kan tradisionele kos en drankies voorsien.
- Hulle kan vermaak na afloop van wedstryde verskaf. (4)

2.1.4 (LO 1 AS 1; LO 4 AS 2,3)

(a) Diens:
- 'n Gasvrye verwelkoming ✓
- Uitstekende dienslewering ✓
- Vriendelikheid
- Warmte
- Behulpsaamheid
- Bekwame werknemers in die toerismebedryf (2)

(b) Veiligheid: LO 1 AS 1 LO 4 AS 2,3

- Toeriste verwag om in 'n veilige omgewing te bly en te toer.✓
- Akkommodasieplekke moet voorsiening maak vir veilige bewaring van toeriste se waardevolle items.✓
- Alle kamers moet sleutels hê.
- Vervoer moet veilig wees.
- Veiligheid moet 'n prioriteit vir adrenalien-gedrewe aktiwiteite wees. (2)

2.1.5 LO 1 AS 1

- Die hoofprioriteit van die spanlede is om sokker te speel en hulle sal genoeg rus moet kry. Hulle sal nie die <u>tyd</u> en <u>geleentheid hê</u> om soveel geld op toerismeprodukte en dienste te bestee nie. ✓✓
- Hulle is aan ons pragtige land blootgestel en sal waarskynlik terugkeer wanneer hulle tyd vir ontspanning van vakansie het. ✓✓ (4)

[19]

2.2 2.2.1 Swart Ekonomiese Bemagtiging✓✓/ Breedgebaseerde Swart Ekonomiese Bemagtiging LO 1 AS 2 (2)

2.2.2 LO 1 AS 2

- Om aan voorheen benadeelde gemeenskappe en besighede ook die geleentheid te gee om toerismeprodukte te besit. ✓✓
- Om aan voorheen benadeelde gemeenskappe toegang te gee tot bestuursposisies in die toerismebedryf. ✓✓
- Om aan voorheen benadeelde gemeenskappe geleentheid tot gelyke indiensneming en vaardigingsontwikkeling te bied.
- Om mense en besighede uit voorheen benadeelde gemeenskappe aan te moedig om geleenthede te bied vir vaardigingsontwikkeling en werkskepping vir voorheen benadeelde gemeenskappe. (4)

[6]

2.3 LO 1 AS 2

- 'n Styging in die aanvraag na toerismeprodukte en dienste het 'n styging in werksgeleenthede tot gevolg. ✓✓
- 'n Groei in bestaande besighede en entrepreneursgeleenthede het ekonomiese groei tot gevolg.✓✓
- Dit het 'n vermenigvuldigingseffek ten opsigte van die BBP tot gevolg deur middel van tariewe, belastings en heffings. **[4]**

2.4		• Hulle bevorder verantwoordelike ontwikkeling van toerisme in plaaslike gemeenskappe ✓ **OF** • Hulle hou ‘n ogie oor die proses om te verseker dat dit omgewingsvriendelik is **OF** • Hulle verseker dat die plaaslike gemeenskap voordeel trek uit toerismeprojekte.	LO 1 AS 2	**(1)** **[30]**

VRAAG 3

3.1	3.1.1	Die werknemer het in die kombuis gerook ✓✓ ten spyte van 'n duidelike teken teen die muur dat rook verbode is.	LO 1 AS 3	(2)
	3.1.2	• Die werknemer kan 'n skriftelike/mondelinge waarskuwing kry✓✓ • Die werknemer kan 'n boete kry✓✓ • Hy kan afgedank word as dit 'n herhaalde oortreding was.	LO1 AS 3	(4)
	3.1.3	Die werknemer het die Reisagentskap 'n uur later oopgemaak ✓✓ as wat die kennisgewing op die venster sê.	LO 1 AS 3	(2)
	3.1.4	• Die Reisagentskap sal geld verloor✓✓ as dit gereeld gebeur. **OF** • Kliënte sal vertroue in die besigheid verloor, as omdat hulle gedurende besigheidsure voor toe deure kom. **OF** • Toeriste van ander reisagentskappe gebruik maak – verlies aan inkomste.	LO 1 AS 2&3	(2) **[10]**

TOTAAL AFDELING B: 40

AFDELING C: VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 4.1.1

- 4x4-voertuie ✓ LO2 AS1
- Die vorige minister van Omgewingsake en Toerisme het 'n verbod geplaas op die gebruik van 4x4-voertuie op strande en duine van St Lucia om die natuurlike omgewing te beskerm.✓✓ LO2 AS1
- Navorsingsprojekte✓ – dit sal 'n mens in staat stel om fauna en flora, wat op die punt van uitwissing staan, te identifiseer en die nodige voorsorgmaatreëls te tref.✓✓ (6)

4.1.2 (a) LO2 AS1

- Vernietiging van die fisiese/natuurlike omgewing deur besoedeling, gronderosie as gevolg van massatoerisme✓✓
- ,buitensporig baie toeriste wat die vernietiging van skaars en sensitiewe bronne veroorsaak as gevolg van verkeersopeenhopings. ✓✓

(4)

(b) LO2 AS1

- Beheer en bestuur besoekergetalle deur toegangsgelde te hef. ✓✓
- Doeltreffende kanalisering van besoekers in aangewese paaie en wandelpaadjies ✓✓
- Promosiemateriaal wat die sensitiwiteit van die area beklemtoon en die behoefte om dit te bewaar, verduidelik.
- Opgradering van veiligheid om sensitiewe areas en openbare areas te beskerm. (4)

4.1.3 Styging in toeristegetalle na die park✓✓ LO2 AS1 (2)

4.1.4 (a) Aardverwarming beskryf die geleidelike styging in die lug se temperatuur binne die aarde se laer atmosfeer. Die atmosfeer word warm as gevolg van sekere “kweekhuis”-gasse wat afgegee word deur fabrieke, motorvoertuie ens.✓✓ LO2 AS2 (2)

(b) LO2 AS2

- Aardverwarming sal die natuurlike omgewing verwoes en sal die status van die Wêreld Erfenisterrein bedreig.✓✓
- Aardverwarming sal 'n invloed hê op die migrasie-patrone (wegtrek patrone) van voëls en marinelewe.
- Daar sal vernietiging van sensitiewe eko-sisteme plaasvind wat nie vervang kan word nie.
- Spesies kan baie gou uitgewis word.
- Seevlakke wat styg kan grootskaalse vloede in kusgebiede veroorsaak wat riviermondings kan vernietig. (2)

(c) LO2 AS2

- Wees bewus van die situasie en volg internasionale aksies om hierdie probleem te oorkom✓✓
- Maak gebruik van omgewingsvriendelike produkte/metodes✓✓
- Verminder verbruik van bronne
- Hergebruik produkte waar moontlik
- Herwin afvalprodukte
- Toeroperateurs moet probeer om die gebruik van bronne te verminder en hulle kliënte aan te moedig om dieselfde te doen.
- Maak toeriste bewus van die plaaslike omgewings-probleem en vind uit hoe hulle kan help. (4)

4.1.5 Ja , ✓ integreer SEB en SMME (klein, medium grootte besighede) in die ekonomie.✓ LO2 AS1 (2)

4.1.6 LO2 AS3

- Gee afslag gedurende die stil seisoene om meer mense te lok.✓✓

- Begin met "toegevoegde waarde"beloningspakkette ✓✓ (4)
- Ontwikkel spesiale aanbiedings
- Voorsien geleenthede vir 'n mengsel van markte.
- Bied 'n verskeidenheid pakkette aan.
- Meer advertensies

[30]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 LO2 AS3
- Alle pakkette kan bemark word as een soort erfenis toerisme.✓✓
- Toeriste sal die terreine in 'n geheel sien en nie as afsonderlike Wêrelderfenisterrein nie. Dit sal die verkoop van pakkette bevorder.
- Dit skep 'n niche-mark en ontwikkel en bevorder nuwe toerismeroetes. (2)

5.1.2 LO2 AS3
- 'n Bemarkingsplan is die manier waarop jy met potensiële en bestaande kliënte met die doel om dit wat jy aanbied, aan hulle bekend te stel. ✓✓
- Die bemarkingsplan gee riglyne aan die belanghebbendes oor hulle rol ten opsigte van die sukses en onderhoud van die terreine.

(2)

5.1.3 (a) LO2 AS4
- Zoeloe-kultuur✓
- Zoeloe-byekorfhuise✓
- Zoeloe-kralewerk
- Rietdansfees
- Erfenisdagfees om die lewe van koning Shaka te vier (2)

(b) LO2 AS3
- Nama mense✓
- Semi-nomadiese, plattelandse leefstyl✓
- aftakelbare matjieshuise wat *haru oms* genoem word
- eiesoortige taal
- Nama Stap (dans)
- Nama kappies (2)

5.1.4 LO2 AS3
- Prys ✓
- Plek✓
- Promosie (2)

- Produk
- Mense
- Verpakking

[10]

TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D: TOERISME-AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS

VRAAG 6

6.1 6.1.1 (a) LO3 AS3.3

6:25✓✓✓✓

OF (as bewerking getoon word)

JHB +2 Londen 0

+2 – 0 = 2 ure✓
∴Londen is 2 ure vroeër as Suid-Afrika

21:25 – 2 ure
= 19:25✓
19: 25 + 10 ure vliegtyd
= 5:25✓
5:25 + 1 uur DST = 6:25✓

(Enige ander metode om by die antwoord uit te kom is aanvaarbaar.) (4)

(b) LO3 AS3.3

13:15✓✓✓

OF (as bewerking getoon word)
Londen 0 JFK -5
0 + -5
= 5 ure✓
∴JFK is 5 vroeër as Londen

11:15 + 7 ure vliegtyd
= 18:15✓
18:15 – 5 ure
= 13:15✓

(Enige ander metode om by die antwoord uit te kom is aanvaarbaar.)

(3)

	6.1.2	• Toerismebesighede het langer ure om te werk a.g.v. dagligbesparing.✓✓ • Toeriste kry genoegsame geleentheid om aan toerisme-aktiwiteite deel te neem. • Toerismebesighede spaar elektrisiteit as gevolg van die langer dag.	LO3 AS3.3	(2)
	6.1.3	R5 475 ✓✓✓✓ **OF** £150 x 13.50 = R 2 025✓ $3000 x 7.50 = <u>R22 500</u>✓ R24 525 ✓ R30 000 – R24 525 = R5 475✓ of ZAR 5 475	LO3 AS3.3	(4) **[13]**
6.2	6.2.1	• Die reisagent sal die toeris se begroting by die profiel/behoeftes laat pas. ✓✓ • 'n Begroting is belangrik om vas te stel watter • akkommodasie/ vervoer/ etes/ besienswaardighede • ens. by die toeris se profiel en begroting sal pas.	LO3 AS3.3	(2)
	6.2.2	'n Reisagent kan aan toeriste raad gee oor die soort vervoer en akkommodasie wat by die toeriste se profiel pas en wat by hulle begroting sal inskakel.✓✓	LO3 AS3.3	(2) **[4]**
6.3	6.3.1	Malaria kan opgedoen word as 'n deur 'n muskiet✓✓ wat die malaria-parasiet dra, gebyt word.	LO3 AS3.3	(2)
	6.3.2	• Drink spesiale voorkomende medisyne wat jou sal beskerm, bv. prophylactic. ✓✓ /malaria-tablette • Smeer insekafweerders aan. • Slaap saans onder muskietnette. • Dra langmouhemde en langbroeke wat jou arms en bene bedek. • Bly vroegaand en saans binnenshuis • Installeer muskietsiwwe voor vensters • Steek materiale aan die brand wat muskiete verwilder.	LO3 AS3.3	(4)
	6.3.3	• ‘n Kluis in die kamers ✓✓ • Veilige bewaring deur die bestuur • Persoonlike kluise by die 'Lodge' • Veiligheidswagte • Veiligheidstoerusting	LO3 AS3.3	(2) **[8]**

6.4 6.4.1 **Nuwe buitelandse markte:** LO3 AS3.4
Hierdie is internasionale besoekers wat Suid-Afrika vir die eerste keer besoek. ✓✓

Bestaande buitelandse markte
Hierdie is internasionale besoekers wat Suid-Afrika al voorheen besoek het ✓✓

(4)

6.4.2 LO3 AS3.4
- Navorsing kan gedoen word om die Australasië-mark te verstaan en bestemmings kan voorberei word om voorsiening te maak vir die Australasië-mark. ✓✓
- Aggressiewe bemarking/bemarkingsveldtogte ✓✓
- Internasionale Toerisme "Road Shows"
- Skep niche-markte om by die behoeftes en verwagtinge van die Australasiërs te pas. (4)

6.4.3 LO3 AS3.3
- Bevorder groei by bestaande Afrika markte deur unieke ervarings aan te bied wat nie algemeen in Afrika voorkom nie.✓✓
- SA Toerisme het, in samewerking met die regering, die konsep van streekstoerisme bevorder deur die verslapping van sekere wette ten opsigte van ingang en uitgang by Suid-Afrikaanse grensposte.
- Hou aan om die vennootskap en verhouding tussen Suid-Afrika en ander Afrikalande, te handhaaf (2)

[10]

6.5 6.5.1 R10 850,43 ÷ ✓ 5,9 = LO3 AS3.3
1 839,05 VS Dollar✓✓ **of** 1 839,06 VS Dollar
OF
$1 839,05 **of** $1 839,06 (3)

6.5.2 LO3 AS3.3
- Politieke onstabiliteit✓✓
- Hoë plaaslike-, streeks- en wêreldinflasie✓✓
- Hoë brandstofpryse
- Afplatting in die wêreldekonomie
- Styging in rentekoerse (4)

[7]

6.6 6.6.1 LO3 AS3.6
- Baie werksgeleenthede is geskep en dit het die werkloosheidsyfer laat afneem. ✓✓
- Ekonomiese groei het plaasgevind hoofsaaklik as gevolg van inkomste uit buitelandse valuta. ✓✓
- 'n Noemenswaardige styging in die aantal toeriste het die vermenigvuldigingseffek laat toeneem.
- Sosiale opheffing
- Ontwikkeling van infrastruktuur
- Afname in misdaad
- Ghana kry internasionale blootstelling as 'n toerismebestemming (4)

6.6.2 (a) Negatiewe invloed ✓ LO3 AS3.6 (1)

(b)

- Daar was 'n afname in die aantal besoekers na Kenya✓ as gevolg van die politieke onstabiliteit van die land.
- As gevolg van kansellasies deur toeriste verloor die land biljoene in buitelande valuta.✓
- Die toerismebedryf is ‘n ineengeskakelde stelsel. Daarom sal ‘n verlies aan wins in een besigheid ‘n negatiewe rimpelingseffek hê op ander besighede in die bedryf.✓
- ’n Verliese aan werksgeleenthede kan voorkom
- ‘n Toename in geweld kan voorkom as gevolg van werksverliese
- Die land kan ‘n negatiewe beeld as ‘n toerismebestemming kry.

(3)
[8]

TOTAAL AFDELING D: 50

AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE

VRAAG 7

7.1 7.1.1 LO4 AS 1
- Afrika 16,9% ✓
- Amerikas 11,2% ✓
- Asië/Australië 5,6% ✓ (3)

7.1.2 LO4 AS 1
- Die vergroting van Suid-Afrika se lugruim✓✓
- Suid-Afrika word 32ste gelys op die wêreldranglys as besigheidsbestemming
- Gewilde konferensiebestemming (4)

7.1.3 LO4 AS 1
- Kos moet halaal wees ✓✓
- Geen varkvleis of alkohol
- Langer middagete tyd op 'n Vrydag om voorsiening te maak vir hulle bidtyd.
- Maak 'n bidlokaal beskikbaar
- Wees sensitief vir hulle kleredrag
- Dienste van 'n tolk moet beskikbaar wees indien benodig. (2)

[9]

7.2 7.2.1 LO4 AS 3
- Wanneer die Gautrain ten volle in werking is, sal kragonderbrekings en beurtkrag deur Eskom die trein se ritte beïnvloed. ✓ Dit sal baie toeriste verontrief. ✓ Dit sal 'n invloed hê op ander dienste.
- As 'n diensverskaffer, sal die Gautrein nie sy verpligtinge teenoor sy passassiers kan nakom nie en dit sal bydra tot 'n gebrek aan verbruikersvertroue en verlies aan besigheid. (2)

7.2.2 LO4 AS 3

Toeriste wat van die vervoersektor gebruik maak, sal nie hulle beplande bestemmings betyds bereik nie. ✓
Hulle kan verbindingsvlugte verpas.✓
Hulle akkommodasiebesprekings kan gekanselleer word.✓
Hulle mag dalk belangrike gebeure of vergaderings misloop. Ander besighede en entrepreneurs kan dalk inkomste verloor.
Kaartjies sal her-bespreek moet word. (3)

[5]

7.3 LO 4 AS 3

Deur voortdurende monitering van werknemers,✓ word hulle daarvan bewus gemaak dat hulle volgens prestasie ge-evalueer word en sal daarom gemotiveerd wees om uitstekende diens te lewer. ✓✓ **[2]**

7.4	7.4.1	(a) Leerders behoort 'n telling van 8 tot 10 te gee. ✓	LO 4 AS 2	(1)
		(b) • Hulle het vyfster-behandeling ontvang. ✓ • Hulle het gratis wildritte ontvang. • Hulle is bederf met sonsondergangritte en gratis verversings, • Daar was elke aand pragtig toegedraaide sjokolade op hulle kopkussings.		(1)
	7.4.2	• Die 'lodge' was beslis HOT ✓ • Oop - leerders se antwoorde behoort positief te wees en hulle kan die bestuur en personeel komplimenteer oor hulle uitstekende dienslewering. Hulle kan ook aandui dat hulle van plan is om terug te keer en dat hulle vir vriende en familie gaan vertel van die 'lodge'. ✓✓	LO 4 AS 2	(3) **[5]** **[21]**

VRAAG 8

8.1	8.1.1	• Verkry samewerking/toestemming/ondersteuning vir enige spanbouaktiwiteite.✓✓ • Kommunikeer met die span op 'n gereelde basis. ✓✓ • Moedig deelname in spanbouaktiwiteite aan. • Spanlede moet hulle rol in die span ken en verstaan. • Gee soveel moontlik beheer aan die span. • Ontwikkel 'n gevoel van eienaarskap ten opsigte van die projek. • Moedig die span aan en gee erkenning aan die span se prestasies. • Elke spanlid moet groei, insig en verdraagsaamheid aanmoedig. • Moedig spanlede aan om begrip te toon vir diversiteit en verskillende werkswyses.	LO 4 AS 4	(4)
8.2	8.2.1	Elektroniese pos✓	LO4 AS5	(1)
	8.2.2	E-pos: • Vinnig✓ • Maklik • Koste besparend/goedkoper • Betroubaar • Kan dadelik opgevolg word • Gerieflik • Veilig	LO4 AS5	(2)

Pos:
- Neem langer✓
- Nie so veilig nie
- Ongereeld
- Ongerieflik
- Afhanklik van weerstoestande
- Opvolg neem langer
- Duurder

8.2.3
- Vir die stuur van geregistreerde posstukke✓✓ LO4 AS5
- Vir die stuur van posstukke
- Koerierdienste
- Telegramme
- Posorders
- Verspreiding van advertensiemateriaal in posbusse
- Posseëls (2)

[9]

TOTAAL AFDELING E: 30

GROOTTOTAAL: 200