



# basic education

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

**NASIONALE  
SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**TOERISME  
FEBRUARIE/MAART 2013  
MEMORANDUM**

**PUNTE: 200**

**Hierdie memorandum bestaan uit 13 bladsye.**

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

1.1	1.1.1	A✓	LU 1	AS 1	
	1.1.2	A✓	LU 2	AS 3	
	1.1.3	C✓	LU 1	AS 1	
	1.1.4	B✓	LU 1	AS 1	
	1.1.5	B✓	LU 1	AS 1	
	1.1.6	C✓	LU 1	AS 3	
	1.1.7	D✓	LU 2	AS 2	
	1.1.8	B✓	LU 2	AS 3	
	1.1.9	B✓	LU 2	AS 3	
	1.1.10	D✓	LU 2	AS 3	
	1.1.11	C✓	LU 3	AS 3	
	1.1.12	D✓	LU 3	AS 1	
	1.1.13	B✓	LU 3	AS 1	
	1.1.14	D✓	LU 4	AS 1	
	1.1.15	A✓	LU 3	AS 4	
	1.1.16	B✓	LU 4	AS 3	
	1.1.17	D✓	LU 4	AS 1	
	1.1.18	D✓	LU 2	AS 2	
	1.1.19	B✓	LU 2	AS 3	
	1.1.20	B✓	LU 3	AS 1	(20 x 1)
1.2	1.2.1	Vaardighede en Diensvlakke✓	LU 1	AS 2	
	1.2.2	Bemarking en Handelsmerke ✓	LU 1	AS 2	
	1.2.3	Gehalteversekering ✓	LU 1	AS 2	
	1.2.4	Vervoer ✓	LU 1	AS 2	
	1.2.5	Die gestel van historiese wanbalanse✓	LU 1	AS 2	(5)
1.3	1.3.1	Kaapstad✓	LU 3	AS 6	
	1.3.2	Rugsakreis Suid-Afrika ✓	LU 3	AS 3	
	1.3.3	Spafari ✓	LU 3	AS 3	
	1.3.4	Tafelberg ✓	LU 3	AS 6	
	1.3.5	Mens en Biosfeer✓	LU 2	AS 3	(5)
1.4	1.4.1	E✓	LU 3	AS 3	
	1.4.2	D✓	LU 3	AS 3	
	1.4.3	F✓	LU 3	AS 3	
	1.4.4	C✓	LU 3	AS 3	
	1.4.5	B✓	LU 3	AS 3	(5)

1.5	1.5.1	vloede✓	LU 2 AS 2	
	1.5.2	klimaatsverandering✓	LU 2 AS 2	
	1.5.3	vervoer✓	LU 2 AS 2	
	1.5.4	kweekhuis✓	LU 2 AS 2	
	1.5.5	atmosfeer✓	LU 2 AS 2	(5)

**TOTAAL AFDELING A: 40**

**AFDELING B: TOERISME AS 'N INTERVERWANTE STELSEL****VRAAG 2**

2.1	2.1.1	(a) buitelandse valuta verdienste✓	LU 1 AS 1	(1)
		(b) plattelandse ontwikkeling✓	LU 1 AS 1	(1)
		(c) armoede verligting✓ (enige volgorde)	LU 1 AS 1	(1)
	2.1.2	Die gemeenskap verdien meer geld✓ Hulle lewensstandaard kan verbeter✓ Meer werksgeleenthede word geskep✓	LU 1 AS 1	(3)
	2.1.3	Die gemeenskap verdien meer geld✓ Hulle lewensstandaard kan verbeter✓ Meer werksgeleenthede word geskep✓	LU 1 AS 1	(2)
	2.1.4	Daar moet minder insidente van swak diens wees eerder as om swak diens as die norm te aanvaar.✓✓	LU 1 AS 1	(2)
2.2	2.2.1	Breëbasis Swart Ekonomiese Bemagtiging✓✓	LU 1 AS 2	(2)
	2.2.2	Bestaande besighede moet meer transformeer ✓en meer toerisme besigheid moet in swart besit gevestig word.✓	LU 1 AS 2	(2)
	2.2.3	Hulle sal nie regeringskontrakte/tenders kry nie.✓✓ Hulle sal nie belastingtoegewings of befondsing vir vaardigheidsontwikkelingsprogramme ontvang nie. ✓✓	LU 1 AS 2	(4)
	2.2.4	Finansiële hulp ✓✓ Besigheidsvaardighede✓✓ • Bemaking • Opleiding • Mentorskap	LU 1 AS 2	(4)
	2.2.5	(a) Plaaslike Toerisme Groei ✓		(1)
		(b) Bekostigbaar✓ • goedkoop		(1)
	2.2.6	Dit gee Suid-Afrikaners wie nie voorheen blootgestel is aan die toerismebedryf nie, die geleentheid om toeriste te word.✓✓ Toename in plaaslike reis, daardeur 'n groter vraag vir toerisme produkte en dienste wat sal lei tot meer werksgeleenthede en geleenthede vir entrepreneurskap.✓✓ • Dit skep bewustheid van wat ons land het om te bied deur inligting te verskaf oor produkte en dienste. • HBI produkeienaars kry blootstelling.	LU 1 AS 2	(4)

**[28]**

**VRAAG 3**

- |     |  |              |                           |
|-----|--|--------------|---------------------------|
| 3.1 | Enige verwante bestuurskursus in Toerisme ✓✓<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Geleentheidsbestuur</li> <li>• Sekretariële kwalifikasie</li> <li>• Bemerkingskwalifikasie</li> </ul>   | LU 1<br>AS 3 | (2)                       |
| 3.2 | Die reël van vervoer na en van die konferensiesentrum ✓✓<br>Oplaai en aflaai van afgevaardigdes ✓✓<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Skakeling met diensverskaffers</li> <li>• Vervoer na verskeie ander plekke bv. restaurante, besienswaardighede, inkopiesentrums ens.</li> <li>• Stel afgevaardigdes in kennis van vervoerreëlings, oplaai- en aflaai-tye.</li> </ul>  | LU 1<br>AS 3 | (4)                       |
| 3.3 | (a) Werkkontrak (Dienskontrak) ✓✓  | LU 1<br>AS 3 | (2)                       |
|     | (b) Afgevaardigdes mag na besigheidsure arriveer. ✓✓<br>Die konferensietye mag langer as besigheidsure wees ✓✓<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Om gaste te help wat vervoer nodig het of enige ander hulp wat afgevaardigdes na die konferensie benodig.</li> <li>• Om die plek vir die volgende dag voor te berei, en sodoende uitstekende diens te verskaf.</li> </ul> |              | (2)<br>(2)<br><b>[12]</b> |

**TOTAAL AFDELING B: 40**

**AFDELING C: VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME****VRAAG 4**

- |     |       |   |   |   |
|-----|-------|---|---|---|
| 4.1 | 4.1.1 | Toerisme-ontwikkeling moet die omgewing beskerm en maatskaplike en ekonomiese voordele vir die gasheer gemeenskappe bring.✓✓  | LU 2<br>AS 3  | (2)   |
|     | 4.1.2 | <p>(a) Onetiese toerisme ontwikkelaars kan die gemeenskap uitbuit✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daar kan 'n verlies aan privaatheid wees.</li> <li>• Kulture kan afgewater word om by die behoeftes van die toeriste aan te pas.</li> <li>• Gedwonge verskuiwings kan families opbreek en kultuur sal verlore gaan.</li> <li>• As die kulture nie deel is van die toerismeprogramme nie, kan dit waarde verloor.</li> </ul> <p>(b) Toerisme ontwikkeling behoort nie staat te maak op buitelandse kundigheid vir vaardighede nie, want dit sal tot gevolg hê dat geld wat hier gegeneer word, uit die land vloei.✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As plaaslike mense nie deur die toerisme projek in diens geneem word nie, verdien hulle nie 'n inkomste daaruit nie en die winste word uit die omgewing weggeneem.</li> </ul> | LU 2<br>AS 3  | (2)   |
|     | 4.1.3 | <p>As gemeenskappe deelneem aan die besluitnemingsproses streef hulle vir die verbetering van die positiewe voordele van toerisme ontwikkeling.✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ondersteun en bevorder verantwoordelike toerisme en volhoubare ontwikkeling</li> <li>• neem deel in al die aspekte van toerisme, asook om self toeriste te wees</li> <li>• stem nie in tot ontwikkelings wat skadelik sal wees vir die plaaslike omgewing en kulture van die gemeenskap nie.</li> <li>• werk nou saam met NROs om gemeenskappe op te voed aangaande toerisme en skep n bewustheid vir toerisme.</li> </ul>   | LU 2<br>AS 2  | (2)   |
| 4.2 | 4.2.1 | <p>beplanningsproses✓</p> <p>beleide en strategieë✓</p> <p>monitering en verslagdoening ✓</p> <p>implementering deur verskeie belanghebbendes✓</p>  | <p>LU 2<br/>AS 1</p> <p>LU 2<br/>AS 1</p> <p>LU 2<br/>AS 1</p> <p>LU 2<br/>AS 1</p> | <p>(1)</p> <p>(1)</p> <p>(1)</p> <p>(1)</p> |

- |       |  |              |                    |
|-------|--|--------------|--------------------|
| 4.2.2 | (a) Verantwoordelike Toerisme Riglyne✓✓<br>• Witskrif oor die Ontwikkeling en Bemarking van Toerisme   | LU 2<br>AS 1 | (2)                |
|       | (b) COP 17✓✓ Konvensie van Partye 17   | LU 2<br>AS 2 | (2)                |
|       | (c) Imvelo Toekennings✓✓   | LU 2<br>AS 1 | (2)                |
|       | (d) FTTSA✓✓<br>• Regverdige (Billike) Handel in Toerisme Suid-Afrika.  | LU 2<br>AS 1 | (2)                |
| 4.2.3 | Hulle dra by tot die ontwikkeling van beleide en planne vir die toerismebedryf en help die regering met die ontwikkeling van 'n standaard vir verantwoordelike toerisme ✓✓<br>• help die regering, privaatsektor en gemeenskappe met implementering, monitering en evaluering van verantwoordelike toerisme<br>• kry befondsing van borge om spesifieke gemeenskapsgebaseerde toerismeprojekte te ontwikkel.<br>• help gemeenskappe en gemeenskapsgroepe om hulleself te organiseer en voor te berei vir toerisme en die implementering van toerismeprojekte.<br>• help die regering met die daarstelling van toerisme- en omgewingsbewustheidsprogramme onder gemeenskappe en die groter toerismebedryf.<br>• Dien as skakel tussen die privaatsektor en gemeenskappe om meer gemeenskapsbetrokkenheid in die toerismesektor en sterker privaatsektor verbintenis te bewerkstellig.<br>• verskaf opvoeding, opleiding en oorbruggingskursusse aan plaaslike gemeenskappe. | LU 2<br>AS 1 | (2)<br><b>[22]</b> |

**VRAAG 5**

- |     |       |   |              |     |
|-----|-------|---|--------------|-----|
| 5.1 | 5.1.1 | Motorhuur✓<br>• Voertuigverhuring / voertuie te huur  | LU 2<br>AS 3 | (1) |
|     | 5.1.2 | Plek – die maatskappy Budget het motorverhuringstakke regdeur Suid-Afrika, wat hulle toeganklik maak✓✓<br>Prys – die advertensie lees 'bekostigbaar', wat die prys aantreklik vir kliënte maak.✓✓ | LU 2<br>AS 3 | (2) |
|     | 5.1.3 | Die slagspreuk, 'Droom dit. Doen dit. Jy kan met Budget.'✓<br>skep die indruk dat die pakkette wat hulle aanbied, bekostigbaar is wat dit moontlik maak om te reis.✓✓                             | LU 2<br>AS 3 | (3) |
|     | 5.1.4 | Dit kan duur wees om te publiseer✓✓<br>• Die advertensie kan verkeerd vertolk word.   | LU 2<br>AS 3 | (2) |
|     | 5.1.5 | Winste wat gemaak is minus die koste van die advertensie ✓✓   | LU 2<br>AS 3 | (2) |

5.2	5.2.1	Kaapse Klopse Karnaval ✓ • Tweede Nuwejaar	LU 2 AS 4	(1)
	5.2.2	Kaapstad ✓	LU 2 AS 3	(1)
	5.2.3	Nasionale Kunstefees ✓	LU 2 AS 3	(1)
	5.2.4	Afrika se grootste en mees kleurvolle kulturele gebeurtenis bied 'n keuse van die beste van beide inheemse en ingevoerde talent en sluit al die kuns, handwerk, musiek en dans in. ✓	LU 2 AS 3	(1)
	5.2.5	Bloemfontein ✓	LU 2 AS 3	(1)
	5.2.6	Die grootste, mees kultureel gebalanseerde vertoonstuk van Afrikaanse kuns en kulture in die wêreld. ✓	LU 2 AS 3	(1)

**[18]****TOTAAL AFDELING C: 40**



**AFDELING D: TOERISME-AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS****VRAAG 6**

- 6.1 6.1.1 (a) Londen = 0 ✓ LU3  
Tokio = +9 ✓ AS 3.1  
Tydsverskil = 9 ure ✓  
14:30 + 9 ure = 23:30 ✓ of 23:30 dieselfde dag/ Sondag/  
18/11/2011 ✓  
**Of**  
23:30 ✓✓✓✓✓ dieselfde dag/ Sondag/ 18/11/2011 ✓ (6)
- 6.1.2 Dit sal tyd spaar ✓ LU3  
• help met reisbeplanning, geskeduleerde vergaderings, AS 3.1  
videokonferensies, ✓  
• Gerieflik vir kliënt - het enige tyd, enige plek toegang tot (2)  
inligting.
- 6.1.3 Tokio +9 San Francisco = - 8 LU3  
Tydsverskil = 17 ure ✓ AS 3.1  
8:00 - 17 ure = 15:00 Dinsdag  
15:00 + 14 ure ✓ = 5:00 ✓  
5:00 + 1 uur (DBT)  
6:00 ✓ dieselfde dag / Dinsdag ✓  
**OF**  
6:00 ✓✓✓✓✓ dieselfde dag / Dinsdag ✓ (6)
- 6.2 6.2.1 Ekonomiese / Y ✓ LU3 (1)  
AS 3.2
- 6.2.2 Heathrow ✓ LU3  
• Londen / VK AS 3.2 (1)
- 6.2.3 'n Kaart met die sitpleknommer wat 'n passasier ontvang LU3  
wanneer hulle inboek, ✓ en wat toegang verleen tot die AS 3.2  
vliegtuig. ✓ (2)
- 6.3 6.3.1 Bewolk met reën ✓ LU3  
Dag sal begin met 'n minimum van 15° en 'n maksimum van AS 3.3  
34° bereik - warm, met reën. ✓ (2)
- 6.3.2 Waterdigte klere bv. reënjas / baadjie, heeljaar baadjie ✓  
• Gepaste toe skoene ✓ (2)  
• Sambreel [22]

**VRAAG 7**

- 7.1 7.1.1 Europa was een van die lande wat die hardste getref is deur die ekonomiese resessie, wat die aantal aankomste beperk het. ✓✓ LU3 AS 3.4  
 • Die ekonomiese smelting  
 • Die ekonomiese resessie (2)
- 7.1.2 (a) LU3 AS 3.4  
**Definisie van elke mark**  
**Lugmarkte**  
 Hierdie is markte waar 60% van die aankomste hoofsaaklik per lug is. ✓  
**Landmarkte**  
 Markte waar 60 % van die aankomste hoofsaaklik per land is. Die lande is Botswana, Lesotho, Mosambiek, Malawi, Namibië, Swaziland, Zambië en Zimbabwe. ✓
- Gemiddelde spandering per dag**  
**Landmarkte**  
 Elke toeris spandeer ongeveer R8 200 per toeris ✓  
**Lugmarkte**  
 Hierdie toeriste spandeer ongeveer R11 100 per toeris. ✓
- Gemiddelde lengte van verblyf**  
**Landmarkte**  
 Die gemiddelde lengte van verblyf was 4.6 nagte. ✓  
**Lugmarkte**  
 Hulle bly 17.3 nagte ✓ (6)
- (b) Afrika ✓✓ LU3 AS 3.4 (2)
- (c) **Landmarkte** – Om vriende en familie te besoek ✓✓ LU3 AS 3.4  
 • inkopies  
 • besigheid  
 • mediese redes (2)

7.2	(a)	Bank Verkoopkoers/BVK✓	LU3 AS 3.5	(1)
	(b)	Bank Aankoopkoers/BAK✓	LU3 AS 3.5	(1)
7.3	7.3.1	70 GBP x✓ 12.11= R✓847.70✓	LU3 AS 3.5	(3)
	7.3.2	R15 800 ÷ ✓ R12.11 = 1304.71✓ GBP ✓ • £	LU3 AS 3.5	(3)
7.4	7.4.1	Potensiële toeriste sal wegbly uit vrees om geskaak te word wat sal lei tot 'n afname in toeriste aankomste✓✓ • Minder geld sal uit toerisme gemaak word✓✓ • Die bydrae van toerisme tot die BBP van die land sal afneem • Daar sal minder geld beskikbaar wees om toerisme infrastruktuur, produkte en diens te verbeter, onderhou en ontwikkel.	LU3 AS 3.6	(4)
	7.4.2	Verhoog sekuriteit (meer polisie, sigbare polisie, toeriste polisie) in die omgewing van toeriste besienswaardighede ✓✓ Herlei toeriste na ander besienswaardighede in Kenia✓✓ Voed omliggende gemeenskappe op oor die waarde van toerisme vir Kenia. Bied spesiale pryse/pakkette aan om meer toeriste te lok.	LU3 AS 3.6	(4) [28]

**TOTAAL AFDELING D: 50**

**AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE****VRAAG 8**

- |     |       |   |              |     |
|-----|-------|---|--------------|-----|
| 8.1 | 8.1.1 | (a) Nee ✓   | LU 4<br>AS 1 | (1) |
|     |       | (b) 'n Rugsakreis lodge het gewoonlik koshuistipe akkommodasie wat stapelbeddens insluit wat dit moeilik sal maak vir ouer mense en gestremdes. ✓✓  |              |     |
|     |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit is 'n dubbelverdieping gebou en omdat daar geen hysers (hysbakke) is nie, sal dit toegang bemoeilik.</li> <li>• Die lodge het gemeenskaplike fasiliteite wat die behoefte aan privaatheid sal beperk.</li> </ul>   |              | (2) |
|     | 8.1.2 | 'n Oprit of hystoestel kan geïnstalleer word om toeganklikheid makliker te maak. ✓✓<br>Die ingang van die bus moet wyer wees. ✓✓  | LU 4<br>AS 2 |     |
|     |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die binnekant van die bus moet groter wees om hierdie tipe toergroep te akkommodeer.</li> <li>• Toiletfasiliteite moet aangepas word om mense met gestremdhede te akkommodeer.</li> </ul>  |              | (4) |
|     | 8.1.3 | (a) Die doel van die terugvoerhouer is om aan toeriste die geleentheid te gee om hulle mening ✓ ten opsigte van aktiwiteite, die gids en die algehele ervaring te gee. ✓  |              | (2) |
|     |       | (b) Nee ✓   | LU 4<br>AS 2 | (1) |
|     |       | (c) Die toeriste kan nie terugvoer gee oor iets wat hulle nog nie ervaar het nie. ✓✓  | LU 4<br>AS 2 | (2) |
|     | 8.1.4 | Prestasiebestuur gee aan besighede die geleentheid om gapings en swakhede in dienslewering te identifiseer. ✓✓  | LU 4<br>AS 3 |     |
|     |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die besigheid kan toepaslike aksie neem soos heropleiding en ontwikkelingsprogramme om gapings reg te stel, wat uiteindelik dienslewering sal verbeter.</li> <li>• Werknemers hou by die norme en kriteria omdat hulle weet hulle word geassesseer en lewer dus altyd uitstekende kliëntediens.</li> </ul> |              | (2) |

8.2	8.2.1	Dit skep die indruk dat die kliënt nie belangrik is nie. ✓✓ Daar is nie aan die behoeftes en verwagtinge van die kliënt voldoen nie. ✓✓ • Die kliënt mag voel hy nie kry waarde vir sy geld nie.	LU 4 AS 3	(4)
	8.2.2	(a) Hy kan haar pakkies / die kind/die baba by haar vat. ✓✓ • Hy kan 'n babastoel nader bring	LU 4 AS 3	(2)
		(b) Sy kan iemand vra om die toeris daarheen te neem. ✓✓ • Sy kan dit vir hom op die rekenaar wys deur 'n elektroniese kaart stelsel te gebruik.	LU 4 AS 3	(2) [22]

**VRAAG 9**

9.1	Sodat hulle as 'n span 'n band met die bestuur kan vorm. ✓✓ • Sodat hulle interaksie kan hê met ander lede van die personeel op 'n ander vlak. • Sodat hulle kollegas beter kan leer ken op 'n ander vlak. • Sodat natuurlike leiers geïdentifiseer kan word. • Om verhoudings te bou.	LU 4 AS 4	(2)
9.2	9.2.1 (a) info@tourismupdate.co.za ✓  (b) <u>www.tourismupdate.co.za</u> ✓  (LET WEL: Spelling en formaat moet korrek wees.)	LU 4 AS 5  LU 4 AS 5	(1)  (1)
	9.2.2 Dit is 'n elektroniese posbus wat gebruik word om elektroniese pos of boodskappe ✓ via epos of Facebook te ontvang. ✓	LU 4 AS 5	(2)
	9.2.3 Vinniger ✓ Veiliger ✓ • Geriefliker • Goedkoper • Groener (minder papier word gebruik)	LU 4 AS 5	(2) [8]

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