



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

**NATIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

TOERISME

FEBRUARIE/MAART 2011

MEMORANDUM

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 15 bladsye.

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	D✓		LU 1 AS 12.1.2	
	1.1.2	A✓		LU 1 AS 12.1.2	
	1.1.3	D✓		LU 1 AS 12.3	
	1.1.4	B✓		LU 1 AS 12.4.1	
	1.1.5	C✓		LU 1 AS 12.1.1	
	1.1.6	A✓		LU 4 AS 12.4.3	
	1.1.7	C✓		LU 2 AS 12.2.4	
	1.1.8	D✓		LU 4 AS 12.4.2	
	1.1.9	B✓		LU 3 AS 12.3.1	
	1.1.10	A✓		LU 3 AS 12.3.1	
	1.1.11	C✓		LU 3 AS 12.3.1	
	1.1.12	D✓		LU 3 AS 12.3.1	
	1.1.13	A✓		LU 3 AS 12.3.1	
	1.1.14	C✓		LU 3 AS 12.3.1	
	1.1.15	C✓		LU 3 AS 12.3.5	
	1.1.16	D✓		LU 3 AS 12.3.3	
	1.1.17	B✓		LU 4 AS 12.4.1	
	1.1.18	C✓		LU 4 AS 12.4.5	
	1.1.19	B✓		LU 4 AS 12.4.5	
	1.1.20	A✓		LU 4 AS 12.4.4	
				(20 x 1)	(20)

1.2	1.2.1	Reënboognasie✓	LU 2 AS 12.2.4	
	1.2.2	stereotipering✓	LU 4 AS 11.4.1	
	1.2.3	xenofobie✓	LU 4 AS 11.4.2	
	1.2.4	Kliënteverhoudinge✓	LU 1 AS 12.1.1	
	1.2.5	Trots Suid-Afrikaans✓	LU 2 AS 12.2.3	
			(5 x 1)	(5)

1.3	1.3.1	G✓	LU 3 AS 12.3.3	
	1.3.2	C✓	LU 3 AS 12.3.3	
	1.3.3	F✓	LU 3 AS 12.3.3	
	1.3.4	E✓	LU 3 AS 12.3.3	
	1.3.5	B✓	LU 3 AS 12.3.3	
			(5 x 1)	(5)

1.4	1.4.1	Federated Hospitality Association of South Africa✓ Verenigde Gasvryheids Vereniging van Suid-Afrika✓	LU 1 AS 10.1.1	
	1.4.2	THETA ✓	LU 1 AS 10.1.1	
	1.4.3	Om toerisme te help om sy volle potensiaal te bereik deur die bevordering van en daarstelling van opleiding en vaardigheidsontwikkeling. ✓	LU 1 AS 12.1.1	
	1.4.4	Wêreld Reis en Toerismeraad✓	LU 1 AS 12.1.1	
	1.4.5	Die hoofdoelwit is om met regerings saam te werk om die toerismebedryf ekonomies sterk te maak. ✓	LU 3 AS 12.3.6	
			(5 x 1)	(5)

1.5	1.5.1	Wes-Kaap✓	LU 2 AS 12.2.4	
	1.5.2	Limpopo Provinsie✓	LU 2 AS 12.2.4	
	1.5.3	Vrystaat✓	LU 2 AS 12.2.4	
	1.5.4	Oos-Kaap✓	LU 2 AS 12.2.4	
	1.5.5	Wes-Kaap✓	LU 2 AS 12.2.4	
			(5 x 1)	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

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

- | | | | | |
|-----|-------|--|-------------------|-----|
| 2.1 | 2.1.1 | NDT✓
• Nasionale Departement van Toerisme | LU 1
AS 12.1.2 | (1) |
| | 2.1.2 | Nasionale Departement van Toerisme (NDT) ✓ en die
Toerisme Besigheidsraad van Suid-Afrika (TBCSA) ✓ | LU 1
AS 12.1.2 | (2) |
| | 2.1.3 | Toeriste sal nie terugkeer na Suid-Afrika as hulle
aanhoudend swak diens ontvang nie. ✓✓
Minder toeriste beteken 'n verlies aan inkomste, geld
en werk. ✓✓
• Suid-Afrika se beeld in die buiteland sal
beswadder wees.
• Swak publisiteit deur mondelinge oordrag – "Word
of Mouth (WOM)" | LU 1
AS 12.1.2 | (4) |
| | 2.1.4 | Toerisme produkeienaars kan ...
hulle werknemers stuur vir opleiding. ✓✓
• werknemers monitor, mentor, toesighou,
bemagtig .
• werknemers beloon vir goeie werk.
• aan werknemers aansporingsbonusse gee | LU 1
AS 12.1.2 | (2) |
| | 2.1.5 | "...dit is besoekers se ervaring in ons land wat sal
bepaal of hulle wil terugkeer of nie." ✓✓ | LU 1
AS 12.1.2 | (2) |
| | 2.1.6 | Die Suid-Afrikaanse toerismebedryf maak staat op
terugkeer besoeke na die 2010 FIFA Wêreldbeker vir
toekomstige toerisme groei en ontwikkeling. ✓✓
• Uitmuntende dienslewering gedurende die 2010
FIFA Wêreldbeker kan bydra tot terugkeer
besoeke.
• Om mededingend te wees, moet Suid-Afrika se
toerismebedryf in lyn kom met dienslewering in die
res van die wêreld. | | (2) |
| | 2.1.7 | Ekonomiese groei✓
Infrastruktuur ontwikkeling✓
Bevordering van Handel✓
• Werkskepping | | (3) |

2.2	2.2.1	F✓✓	LU 1 AS 12.1.2	(2)
	2.2.2	E✓✓	LU 1 AS 12.1.2	(2)
	2.2.3	A✓✓	LU 1 AS 12.1.2	(2)
	2.2.4	B✓✓	LU 1 AS 12.1.2	(2)
	2.2.5	C✓✓	LU 1 AS 12.1.2	(2)
	2.2.6	D✓✓	LU 1 AS 12.1.2	(2)
2.3	2.3.1	Lug vervoer ✓ • Lughawe • Lugdiens • Vliegtuig, Suid-Afrikaanse Lugdiens, Helikopter	LU 1 AS 12.3.3	(1)
	2.3.2	Instapkaart✓	LU 1 AS 12.3.3	(1)
	2.3.3	... die maatskappy waarvoor sy werk kan geïdentifiseer word✓✓ • ... dit skep 'n gevoel van samehorigheid en eenvormigheid tussen werknemers van die maatskappy. • ...dit skep 'n professionele beeld vir die maatskappy.	LU 1 AS 12.1.3	(2)
	2.3.4	Goeie gebruik van die amptelike tale.✓✓ • Gepaste liggaamstaal • Praat duidelik en hoorbaar • Praat met selfvertroue • Kennis van 'n vreemde taal	LU 1 AS 12.4.3	(2)

[34]

VRAAG 3

- | | | | | |
|-----|-------|--|-------------------|------------|
| 3.1 | 3.1.1 | Ja / Ek stem saam ✓ | LU 1 | (1) |
| | 3.1.2 | Die diensvoorwaardes bepaal dat daar van die werknemer vereis kan word om "van tyd tot tyd enige ander pligte soos deur die maatskappy vereis" uit te voer. ✓✓ | AS 12.1.3 | (2) |
| 3.2 | | Omdat persone onder die ouderdom van 18 nie toegelaat word om in 'n onderneming te werk wat alkohol aan betalende kliënte bedien nie. ✓✓ | LU 1
AS 12.1.3 | (2) |
| 3.3 | | Gratis personeel etes word daagliks voorsien. ✓ | | (1) |
| | | | | [6] |

TOTAAL AFDELING B: 40

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

- 4.1 4.1.1 (a) ekonomiese✓
(b) omgewing✓
(c) sosiaal/maatskaplik✓ LU 2
AS.12.2.1 (3)
- 4.1.2 Pilaar A: Ekonomiese LU 2
Billike lone en werksvoorwaardes.✓✓ AS.12.2.1 (2)
- Alle deelnemers in 'n toerisme besigheid moet 'n gelyke deel van die wins ontvang.
 - Besighede moet opleiding voorsien, personeel bemagtig en plaaslike persone in diens neem.
 - Besighedspraktyke moet deursigtig wees.
- Pilaar B: Omgewing
Respek vir menseregte, kultuur en die omgewing✓✓ (2)
- Pilaar C: Sosiaal / maatskaplik
Belanghebbendes moet betrokke wees by besluitnemingsprosesse.✓✓ (2)
- Respek vir menseregte, kultuur en die omgewing.
 - Besighede moet opleiding voorsien, personeel bemagtig en plaaslike persone in diens neem.
 - Besighedspraktyke moet deursigtig wees.
- 4.1.3 Internasionale neigings: groter druk van aktivistegroepe en individue soos Greenpeace. Suid-Afrika moet op die hoogte van internasionale veranderinge bly as dit as 'n land mededingend wil wees. ✓✓ LU 2
AS.12.2.1
- Verbruiker eise – verbruikers vereis oor die algemeen meer 'verantwoordelike' produkte en deursigtigheid van organisasies. ✓✓ (4)
- Maak die toerisme produk volhoubaar vir toekomstige gebruik.
 - Daar sal meer besighedsgeleenthede wees vir voorheen benadeelde gemeenskappe.
 - Om die aanvraag na skaars bronne te verminder
 - Dit genereer geld vir die land.
 - Dit help om die regering se HOP doelwitte te verwesenlik.

- 4.1.4 Ongelyke verspreiding van winste ✓✓
Personeelvermindering of werkverliese. ✓✓
- Uitsluiting van die besluitnemingsproses
 - Onbillike werksvoorwaardes
 - Skending van menseregte
 - Tekort aan opleiding en ontwikkeling van werkers
 - Om onsensitief te wees vir die kulturele behoeftes van die gemeenskap.
 - Toestroming na heilige plekke of die afkraking van kulturele seremonies kan as gevolg van toerisme plaasvind.
 - Uitputting van natuurlike bronne (4)
- 4.2 4.2.1 Beide is opkomende ekonomieë ✓✓
- Snel-groeiende toerismebedrywe
 - beide is ontwikkelende lande (2)
- 4.2.2 Om armoede en ekonomiese ontwikkeling te hanteer ✓✓
gesondheidskwessies en toegang tot markte. ✓✓
- Om regerings sover te kry om hulle te verbind tot Agenda 21
 - Implementering van Agenda 21 (4)
- 4.3 4.3.1 WWF ✓
- Wêreld Wildlewe Fonds
 - Wêreldwye Fonds vir die Natuur
 - Wêreld Wildlewe Stigting (1)
- 4.3.2 Groter voertuie soos 4x4s verbrand meer fossiel brandstowwe ✓ en dra by tot buitensporige vrystelling van kweekhuisgasse. ✓
- Kweekhuisgasse is vrystellings in die atmosfeer wat die son se energie vasvang en verhinder dat hitte ontsnap, en daardeur aardverwarming veroorsaak. (2)
- 4.3.3 (a) Vervoer ✓✓
(b) Daar word baie in die toerismebedryf gereis en dit sluit baie vervoermetodes in. Dit het groot hoeveelhede koolstofdiksied vrystelling tot gevolg wat hoofsaaklik deur lug- en padvervoer veroorsaak word. ✓✓ (2)

[30]

VRAAG 5

- 5.1 Toerisme produk
Die Marung Restaurant ✓
 - Afrika kos
 - Afrika kookkunsToerisme diens
 Ubuntu gasvryheid ✓ (2)
- 5.2 Dit gee aan die besigheid 'n mededingend voorsprong. ✓
 Besoekers sal die besigheid ondersteun omdat hulle weet hulle kan nie die produk en diens elders kry nie en dit lei tot groter winste. ✓ (2)
- 5.3 Sy het haar besigheidsure verkort en haar besigheidsplan aangepas. ✓✓
 - Sy het haar bemarkingstrategie aangepas om buite spyseniering in ander provinsies in te sluit.
 - Konsessie besigheid (2)
- 5.4 Ubuntu verwys na vrygewigheid, vriendskap, diens en medelye. ✓
 Ubuntu gasvryheid beteken om uitstekende diens te lewer en daardeur herhaal besoeke aan te moedig en die winsgewendheid van die maatskappy te verbeter. ✓
 - Om die kulturele behoeftes van die toeris te verstaan en aan die behoeftes te voldoen. Dit verwys ook na die verweefdheid van mense en hoe mense aanmekaar geskakel is. (2)
- 5.5 Besighede wat die handelsmerk en naam van die restaurant gebruik kan bronne saamvoeg om die produk te adverteer. ✓✓
 - Daar sal meer blootstelling aan teikenmarkte wees
 - Maak die besigheid meer toeganklik vir die toeriste, verhoog winste. Toeriste het nie nodig om in 'n spesifieke provinsie te wees om die restaurant te besoek nie. (2)**[10]**

TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D: TOERISME GEOGRAFIE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS**VRAAG 6**

- 6.1 6.1.1 Vlugvoosheid. ✓✓ LU 3 AS.12.3.1 (2)
- 6.1.2 Aankoms = 05:00 – 8ure✓
= 21:00 Meksikaanse tyd✓✓ LU 3 AS.12.3.1
- OF**
- = 21:00 10/06/10✓✓✓ (3)
- 6.1.3 Aankoms in Suid-Afrika = 14:00 – 10ure LU 3 AS.12.3.1
= 04:00 11/06/10✓
Suid-Afrika +2 Meksiko Stad -6
+2 + -6 = 8 ure.
∴ Meksiko-Stad is 8 ure agter S.A.
Meksiko plaaslike tyd is 4:00 – 8ure✓
= 20:00 10/06/10✓
Vliegtyd = 18 ure.
Vertrektyd = 20:00 – 18ure
= 02:00 10/06/10✓✓
- OF**
- = 02:00 10/06/10✓✓✓✓✓ (5)
- 6.1.4 Tyd van die openingseremonie LU 3 AS.12.3.1
Begin van die amptelike opening = 14:00
S.A. +2 Sydney +10
+10- +2 = 8 ure
∴ Sydney is 8 ure voor S.A.
Tydverskil = 14:00 + 8ure✓
= 22:00 ✓ 11/06/10✓
- OF**
- 22:00 (11/06/10) ✓✓✓ (3)
- 6.2 6.2.1 Neem anti-malaria tablette. ✓ LU 3 AS.12.3.3
Gebruik 'n muskiet afweermiddel. ✓
• Slaap onder 'n muskietnet.
• Dra 'n langbroek, langmou hemp en toe skoene. (2)

- 6.2.2 'n Paspoort moet saam met die aansoekvorm ingegee word. ✓
Betaal 'n visum fooi ✓
Twee paspoort grootte fotos. ✓
- Bewyse van 'n retoer vliegkaartjie
 - Bewys van inkomste
 - Uitnodigingsbrief of bewyse van verblyfreëlings
 - Brief van werkgewer
 - Geelkoors Sertifikaat
- (3)
- 6.2.3 'n Vakansie visum word uitgereik aan persone wat na 'n ander land reis vir 'n vakansie, terwyl 'n transit visum toestemming aan 'n persoon gee om 'n lughawe van 'n ander land binne te gaan vir 'n beperkte tydperk terwyl hy op pad is na sy eindbestemming. ✓✓
- (2)
- 6.3 6.3.1 Die aantal buitelandse aankomste van Afrika het afgeneem ✓ van 756 614 in Des'08 tot 712 464 in Des'09. Die aantal buitelandse aankomste van oorsee het gestyg ✓ van 202 705 in Des'08 tot 209 978 in Des'09 7.273 (3.6%).
- (2)
- 6.3.2 Daar is meer buitelandse aankomste uit Europa as uit die Midde-Ooste. ✓✓
Suid-Afrika is 'n meer gevestigde toerisme bestemming vir Europese besoekers as vir besoekers uit die Midde-Ooste. ✓✓
- (4)
- 6.3.3 SAtoerisme moet agersiewe bemerking in die Midde-Ooste doen. ✓✓
SAtoerisme moet meer navorsing in die Midde-Ooste doen om aan die behoeftes van die mense te voldoen. ✓✓
- SAtoerisme moet die onderskeie belanghebbendes aanmoedig om vlugte na en vanaf die Midde-Ooste te vermeerder.
 - Beleggings van die Midde-Ooste moet aangemoedig word.
- (4)
- 6.4 6.4.1 (a) Duitsland. ✓
- (1)
- (b) R 14 910 ✓✓
- (2)
- 6.4.2 $5\ 000 \div 0,59 \checkmark = 8\ 474,58\ \text{MXN} \checkmark$
OF
 $8\ 474,58\ \text{MXN} \checkmark \checkmark$
- (2)

- 6.4.3 1000 X R7,42✓ = R7 420,00✓
OF
R7 420,00✓✓ (2) LU 3
AS.12.3.5
- 6.4.4 (a) Engeland✓ (1) LU 3
AS.12.3.5
- (b) Die Britse pond is sterker as die Brasiliaanse real. ✓✓
• Meer toeskouers van Engeland het die 2010 FIFA Sokker Wêreldbeker bygewoon. (2)
- 6.5 6.5.1 Groter aanvraag na vervoerdienste✓✓ (2) LU 3
AS.12.3.6
- Winsmaak.
 - Verbeterde vervoer infrastruktuur
 - Meer werkskepping en vaardigheidsontwikkeling
- 6.5.2 Hoër pryse. ✓✓ (2) LU 3
AS.12.3.6
- Prys skommelings.
 - Opeenhopings by vervoer toegangsroetes, paaie
 - Vervoer opeenhopings
 - Uitbuiting van toeriste.
- 6.5.3 Huidige gebeure verwys na onlangse gebeure, kwessies, sosiale probleme en nuus waaroor in koerante, televisie, radio en enige ander nuusmedia berig word en wat wêreldwyd vir mense van belang is. ✓✓ (2) LU 3
AS.12.3.6
- 6.5.4 Buitelandse besoekers sou 'n slegte ervaring gehad het as hulle slagoffers van misdaad was of getuies van misdaad was. ✓✓ (4) LU 3
AS.12.3.6
- Negatiewe mondelinge oordrag ("word van mouth") publisiteit. ✓✓
- Afname in die aantal buitelandse herhaal besoekers.
 - Verlies aan inkomste vir besighede wat van toerisme afhanklik is, asook vir die land se ekonomie.
 - Persone in die toerismebedryf sou hulle werk verloor het as gevolg van die daling in die aantal besoekers.
 - Internasionale organisasies sou huiwer om toekomstige wêreldgebeure in Suid-Afrika aan te bied.

TOTAAL AFDELING D: 50

AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE**VRAAG 7**

- | | | | | |
|-----|-------|---|-------------------|-----|
| 7.1 | 7.1.1 | Maak gebruik van tolke (vertalers). ✓✓ | LU 4
AS.12.4.1 | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik toeristegidse wat die taal kan praat • Koop 'n Spaanse/ Engelse woordeboek | | (2) |
| | 7.1.2 | (a) Die Sokker Wêreldbeker was 'n wêreldgebeurtenis wat baie verskillende kultuurgroepe gelok het. As gevolg van die diversiteit van die kultuurgroepe en hulle diverse behoeftes, was dit moeilik om in alle behoeftes te voorsien. ✓✓ | LU 4
AS.12.4.1 | (2) |
| | | (b) Wees proaktief en vind vooraf uit met watter kulturele groepe hulle te doen sal kry. ✓✓ | | |
| | | Behandel elke persoon met respek en Waardigheid. ✓✓ | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Vra vir gaste en kliënte of hulle enige spesiale behoeftes of vereistes het. | | (4) |
| | 7.1.3 | Kultuur spesifieke behoeftes is verwagtinge en vereistes wat eie is aan 'n sekere kulturele groep. ✓✓ | LU 4
AS.12.4.1 | (2) |
| 7.2 | 7.2.1 | As toeriste aanhou om van die besigheid gebruik te maak, sal dit groei, meer geld verdien, 'n groter wins toon en meer werk sal geskep word. ✓ | LU 3
AS 12.3.5 | (1) |
| | 7.2.2 | Kliëntevertroue sal herhaal besoeke tot gevolg hê. ✓ | LU 3
AS 12.3.5 | (1) |
| | 7.2.3 | Goeie mondelinge oordrag ("word of mouth") publisiteit en gratis advertensie ✓ | LU 3
AS 12.3.5 | (1) |
| | 7.2.4 | Meer befondsing beskikbaar vir ontwikkeling, uitbreiding (konsessie) van die besigheid en opleiding ✓ | LU 3
AS 12.3.5 | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Verhoogde aanvraag lei tot die skep van entrepreneursgeleenthede deur sub-kontrakte. • Meer winste kan geld beskikbaar stel vir aansporingsbonusse en belonings vir werknemers wat sal lei tot 'n gelukkiger werksomgewing en dus beter dienslewering. | | (1) |

7.3	7.3.1	Die kliënte kan swak diens rapporteer✓ en kan onmiddellike optrede van die maatskappy verwag.✓	LU 4 AS.12.4.2	(2)
	7.3.2	Dit gee aan die bestuur van die restaurant die geleentheid om bewus te word van 'n probleem of klagte terwyl die kliënt nog in die restaurant is. ✓✓	LU 4 AS.12.4.3	(2)
		Dit gee aan die bestuur van die restaurant die geleentheid om 'n probleem of klagte aan te spreek terwyl die kliënt nog in die restaurant is. ✓ Op hierdie manier kan die restaurant sy die kliënte se lojaliteit behou. ✓		
		<ul style="list-style-type: none"> Dit gee aan die bestuur van die restaurant 'n skriftelike rekord van die klagte vir toekomstige verwysing. 		(2)
	7.3.3	Deur probleme en klagtes onmiddelik te hanteer, bly kliënte tevrede en dit sal kliënte lojaliteit tot gevolg hê en hulle aanmoedig om die restaurant weer te besoek. ✓	LU 4 AS.12.4.3	
		<ul style="list-style-type: none"> Besighede sal tekortkominge in hulle dienslewering kan aanspreek wat beter diens tot gevolg sal hê. 		(1)
				[21]

VRAAG 8

8.1	8.1.1	hekwag✓	LU 4	
	8.1.2	iniseerder✓	AS.12.4.4	
	8.1.3	motiveerder✓		
	8.1.4	inligtingsoeker✓		
	8.1.5	harmoniseerder✓		(5)
8.2	8.2.1	Voorsien 7-dag - 24 uur diens✓✓	LU 4	
		<ul style="list-style-type: none"> stuur fakse of epos oplossings web self-diens Inligting ontvang op 'n selfoon 	AS.12.4.5	(2)
	8.2.2	Uitgebreide inligting op die organisation se webtuiste✓✓	LU 4	
		<ul style="list-style-type: none"> webtuiste advertensie PDA (Persoonlike Digitale Assistent) Selfoon advertensie 	AS.12.4.5	(2)
				[9]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200