



# basic education

---

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

**NASIONALE  
SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**TOERISME  
FEBRUARIE/MAART 2018  
NASIENRIGLYNE**

**PUNTE: 200**

**Hierdie nasienriglyne bestaan uit 15 bladsye.**

<b>ONDERWERPE IN DIE TOERISME KABV</b>		<b>AFKORTING</b>
Onderwerp 1	Toerismesektore	TS
Onderwerp 2	Kaartwerk en toerbeplanning	KTB
Onderwerp 3	Toerisme besienswaardighede	TB
Onderwerp 4	Volhoubare en verantwoordelike toerisme	VVT
Onderwerp 5	Plaaslike, streeks- en internasionale toerisme	PSI
Onderwerp 6	Kultuur- en erfenistoerisme	KE
Onderwerp 7	Buitelandse valutaverhandeling	BVV
Onderwerp 8	Kommunikasie en kliëntediens	KK
Onderwerp 9	Bemarking	B

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

1.1	1.1.1	A✓ / roete van die toer	KTB	
	1.1.2	B✓ / Rugsakstappershostel	KTB	
	1.1.3	B✓ / vermenigvuldiger-	BVV	
	1.1.4	D✓ / Kry 'n goeie nagrus voor jou vertrek.	KTB	
	1.1.5	A✓ / voor	KTB	
	1.1.6	A✓ / Jungfrau-Aletsch	TB	
	1.1.7	D✓ / Israel	TB	
	1.1.8	C✓ / Grand Canyon	TB	
	1.1.9	A✓ / dakstruktuur	TB	
	1.1.10	B✓ / Suid-Amerika en Noord-Amerika	TB	
	1.1.11	D✓ / Departement van Arbeid	TS	
	1.1.12	B✓ / bemerkingsmateriaal	TS	
	1.1.13	D✓ / professionele verantwoordbaarheid	TS	
	1.1.14	C✓ / ramp-	VVT	
	1.1.15	B✓ / Omgewingsverantwoordelikheid	VVT	
	1.1.16	B✓ / NDT	PSI	
	1.1.17	D✓ / Comrades-marathon	TB	
	1.1.18	D✓ / universele toeganklikheid	PSI	
	1.1.19	C✓ / Tsoenami	PSI	
	1.1.20	B✓ / algemene	CC	
			(20 x 1)	[20]
1.2	1.2.1	kredietkaart ✓	PSI	
	1.2.2	elektroniese fondsoorplasing (EFO of EFT)✓	PSI	
	1.2.3	terugvoer ✓	CC	
	1.2.4	uitgawe ✓	PSI	
	1.2.5	klimaatsverandering ✓	PSI	(5)
1.3	1.3.1	gedragskode ✓	TS	
	1.3.2	'n byvoordeel ✓	TS	
	1.3.3	reisprogramme ✓	KTB	
	1.3.4	vluguitputting ✓	KTB	
	1.3.5	ACSA ✓	KTB	(5)
1.4	1.4.1	F✓/Siektes	PSI	
	1.4.2	A✓/onrus	PSI	
	1.4.3	D✓/burgeroorlog	PSI	
	1.4.4	B✓/wêreldresessie	PSI	
	1.4.5	C✓/terrorisme	PSI	(5)
1.5	1.5.1	vervoer ✓	VVT	
	1.5.2	reisdokumente ✓	VVT	
	1.5.3	reisversekering ✓	VVT	
	1.5.4	vermaak✓	VVT	
	1.5.5	bykomende uitgawes ✓	VVT	(5)

**TOTAAL AFDELING A: 40**

**AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSEVALUTA-  
VERHANDELING****VRAAG 2**

- 2.1 2.1.1 Suid-Afrikaanse Inkomstediens (SAID)✓ KTB (1)  
• Departement van Binnelandse Sake
- 2.1.2 Hy het niks om te verklaar nie.✓✓ KTB (4)  
Die goedere in sy besit val binne die belastingvrye toelaag.✓✓  
• Hy is nie in besit van enige verbode goedere nie.  
• Hy is nie in besit van enige goedere wat ingevoer is vir handelsdoeleindes nie.  
• Hy is nie in besit van geskenke wat hy namens ander mense inbring nie, soos goedere wat onderworpe is aan die betaling van invoerbelasting en ander belasting.
- 2.1.3 (a) Om te verseker dat die drinkwater veilig is en hy vermy die risiko KTB (4)  
om siek te word. ✓✓  
Om ontwatering te verhoed.✓✓
- (b) Om hom teen sonbrand te beskerm. ✓✓ KTB (4)  
Om te veel blootstelling aan die son te verhoed en om  
gesondheidsverwante kwessies te vermy.✓✓
- 2.2 2.2.1 Vervoer✓ KTB (2)  
Akkommodasie✓  
• Besienswaardighede  
• Aktiwiteite  
• Tyd  
• Datum  
• Toere en uitstappies / opsionele toere  
• Stede en lande wat besoek gaan word  
• Bykomende inligting
- 2.2.2 Hulle glo 'n deeglik beplande reisprogram sal verseker dat daar aan KTB (4)  
die behoeftes en verwagtinge van die kliënt voldoen word. ✓✓  
Dit sal verseker dat die vakansie glad verloop en dat 'n waardevolle  
en onvergeetlike ervaring geskep is. ✓✓  
• Dit sluit al die voorvereistes in wat by die toeris se profiel pas en  
verseker hulle kry uitstekende waarde vir geld.  
• Dit kan die toeris help met die vooraf beplanning van hulle  
uitgawes wat dit 'n koste-effektiewe en gestruktureerde vakansie  
maak.

2.3	2.3.1	(a)	Johannesburg +2 Tydsverskil	Rome +1 = 1 uur✓✓	KTB (2)
		(b)	Johannesburg +2 Tydsverskil Tyd in Rome Vliegtyd	Rome +1 = 1 uur 14:00 (-)✓ 1 uur = 13:00✓ 13:00 (+)✓ 14 uur = 03:00✓ (7 Februarie 2018) ✓ <b>OF</b> 03:00✓✓✓✓ (7 Februarie 2018) ✓	KTB (5)
		(c)	Rome +1 Tydsverskil Tyd in New York	New York -5 = 6 uur✓✓ 08:00 (-)✓6 uur = 02:00✓ <b>OF</b> 02:00✓✓✓✓	KTB (4)
2.3.2	(a)	'n Praktyk waar horlosies een uur vorentoe gedraai word van standaardtyd aan die begin van die somer om ekstra dagligure by te kry.✓✓		KTB (2)	
	(b)	Meer dagligtyd beskikbaar om in die buitlug deur te bring. ✓✓ Meer tyd vir deelname aan ontspanningsaktiwiteite, byvoorbeeld inkopies ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minder misdaad.</li> <li>• Bespaar elektrisiteit</li> <li>• Besienswaardighede is langer oop</li> <li>• Ekonomiese voordele as gevolg van langer inkopietye</li> </ul>		KTB (4)	

[36]

**VRAAG 3**

3.1	R610 (÷)✓17,18✓= £✓35,51✓ • £35,51✓✓✓✓	BVV (4)
3.2	GBP26,35 (x)✓16,09✓= R✓423,97✓ • R423,97✓✓✓✓	BVV (4)
3.3	Politiese onrus✓ / onstabiliteit Natuurlike rampe✓ / droogte / water krisis Negatiewe Kredietgraderings✓ / rommelstatus Korrupsie in regering✓ Ontdekking van nuwe/groot hoeveelhede minerale bronne✓ Tekort aan beleggersvertroue✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die aanbod van suksesvolle wêreldgebeure</li> <li>• Invloed van belangrikste geldeenhede (positiewe en negatiewe)</li> <li>• Rentekoerse</li> <li>• Terreurdade</li> </ul>	BVV (6)

- Herskommeling van kabinetsministers
- Ekonomiese resessie
- Hoë misdadsvlakke
- Positiewe / negatiewe beeld van 'n land in mediaverslaggewing

**TOTAAL AFDELING B: 50**

**AFDELING C: TOERISME BESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR EN ERFENIS  
TOERISME; BEMARKING****VRAAG 4**

4.1	4.1.1	A – Sfinks ✓ Egipte ✓	TB	(2)
	4.1.2	B – Groot Muur van China ✓ China ✓	TB	(2)
	4.1.3	C – Swartwoud ✓ Duitsland ✓	TB	(2)
	4.1.4	D – Machu Picchu ✓ Peru ✓	TB	(2)
	4.1.5	E – Piramides ✓ Egipte ✓	TB	(2)
4.2	4.2.1	Vyf/5 ✓ ✓	TB	(2)
	4.2.2	Noord-Amerika ✓ ✓	TB	(2)
	4.2.3	Australië/Peru ✓ ✓	TB	(2)

**[16]****VRAAG 5**

5.1	5.1.1	E ✓ ✓	KE	(2)
	5.1.2	B ✓ ✓	KE	(2)
	5.1.3	C ✓ ✓	KE	(2)
	5.1.4	A ✓ ✓	KE	(2)
	5.1.5	F ✓ ✓	KE	(2)
5.2	5.2.1	Oos-Kaap ✓ en Mpumalanga ✓	KE	(2)
	5.2.2	Terreine moet van uitstaande universele waarde wees. ✓ ✓ Terreine moet aan ten minste een van UNESCO se tien kieskriteria voldoen. ✓ ✓	KE	(4)
	5.2.3	Mapungubwe Cultural Landscape ✓ ✓ • Ukahlamba Drakensberg Park • Richtersveld Kulturele en Botaniese Landskap • Khomani San Kulturele Landskap • Wieg van die Mensdom • Robbeneiland	KE	(2)

LET WEL: *Slegs die korrekte amptelike naam van die WET moet aanvaar word*

- 5.2.4 Sal meer spesiale belangstellingstoeriste na Suid-Afrika lok. ✓✓ KE  
Meer internasionale blootstelling/publisiteit vir Suid-Afrika. ✓✓ (4)  
Verhoogde besoekersgetalle na die provinsie/omgewing waar die nuwe WET geleë is.
- Plaaslike tradisies en kulture by die nuwe terrein sal ten toon gestel word.
  - Meer geleenthede vir entrepreneurskap by die nuwe terrein.
  - Vermenigvuldigereffek sal in werking tree.
  - Verhoging in die BBP
  - Meer terreine van belang word beskerm vir die nageslag.
  - Werksgeleenthede word geskep.
  - Positiewe invloed op geologiese verspreiding

**[22]**




**VRAAG 6**

- 6.1 SAToerisme/Suid-Afrikaanse Toerisme ✓✓ B (2)
- LET WEL:** *Moenie SAT aanvaar nie*
- 6.2 Die provinsies van Suid-Afrika ✓✓  
WOW Suid-Afrika ✓✓ (4)
- 23 ongelooflike Suid-Afrikaanse feite
  - Wonderlike Suid-Afrika
- 6.3 **Redes vir die gebruik van YouTube vir bemarking** B
- Werklike ervaring – 'n videogreep verskaf meer oor 'n bestemming as prente in 'n boek of brosjure. ✓✓ (2)
- Baie mense regoor die wêreld verkies om na video's te kyk, eerder as om deur boeke of brosjures te blaai.
  - Neem potensieële toeriste op 'n virtuele toer van Suid-Afrika.
  - Maklik toeganklik op baie verskillende elektroniese toestelle.
  - Maklik om met ander te deel.
  - Die video bly op YouTube.
  - Kan afgelaai word en weer later na gekyk word.
  - Lengte: is kort genoeg om die aandag van baie besige mense te behou.
  - YouTube is 'n baie gewilde digitale platform.
- Geskiktheid van die titel van die nuwe handelsmerk video**
- Baie geskik – die titel skep 'n gevoel van persoonlike betrokkenheid en warmte deur kykers uit te nooi om Suid-Afrika 'te ontmoet'. ✓✓ (2)
- Die titel is kort en maklik om te onthou.
  - Die titel is eenvoudig en sal deur die meeste kykers verstaan word.
  - Die woord 'ontmoet' in die titel skep 'n gevoel van nuuskierigheid.
- Kykersgetalle**
- Baie suksesvol om die gehoor te bereik. Aantal besigtigings – oortref 2,3 miljoen. ✓✓ (2)
- As daar in gedagte gehou word dat nie alle kykers van 'n videogreep hou ('like') nie, ontvang die video nietemin 3 948 'hou van's' (groot getal 'likes')
  - Kykersgetalle is nie staties nie – groei op 'n daaglikse basis.
  - Die vermoë van kykers om die video te deel ('share'), skep 'n groter kykerbasis.

**[12]****TOTAAL AFDELING C: 50**

**AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME****VRAAG 7**

- 7.1 7.1.1 Dienskontrak✓✓ TS (2)
- 7.1.2 Die eienaar is geregtig om dissiplinêre stappe teen die bestuurder te neem omdat hy nie sy kernverpligtinge as bestuurder nakom deur aandag aan die klagtes van kliënte te gee nie.✓✓ (2)
- Hy bring die beeld van die besigheid in gedrang.
  - Hy moet aandag gee aan die kwessies wat deur kliënte onder sy aandag gebring is en nie verskonings maak nie.
  - Hy praat sleg van die besigheid.
  - Hy hou nie by die kliëntediensbeleid soos dit in die slagspreuk “Ons stel jou eerste” uitgebeeld word nie
- 7.1.3 Om vas te stel of die hotel se dienslewering die kliënt eerste stel soos in die slagspreuk belowe word. ✓✓ TS (2)
- 7.1.4 (a) Hi✓ TS (2)
- WAT VERWAG JY!!! ✓
- 
  - Gebruik van uitdrukkingsgesiggies ('emoticons')
  - ek is jammer
  - Swak punktuasie en informele skriftelike kommunikasie
  - Geen onderwerp vir die e-pos
  - 'i' in kleinletters
  - Cheers
- (b) Goeiedag✓ TS (2)
- Ons probeer om aan die vereistes van 'n 3-ster hotel te voldoen. ✓
  - Moenie uitdrukkingsgesiggies ('emoticons') gebruik nie
  - Ek vra om verskoning
  - Ek is jammer
  - Korrigeer die e-postaal met formele punktuasie en deur formele besigheidstaal te gebruik.
  - Die onderwerp moet altyd die titel van die boodskap bevat
  - Die uwe
  - Vriendelike groete
- 7.2 7.2.1 Hardwerkend✓ TS (2)
- Uitkomstgedrewe✓
- Ambisieus

- 7.2.2 e-kommunikasie✓  
interpersoonlike kommunikasie✓ (2)
- verbale kommunikasie
  - rekenaarvaardighede
  - skriftelike vaardighede
  - aanbiedingsvaardighede

[14]

**VRAAG 8**

- 8.1 Toevlugsoorde het goeie bedoelings om diere wat wees gelaat is te help, maar in baie gevalle word welpies doelbewus van hulle moeders geskei. ✓✓ (2) VVT
- Toevlugsoorde vir diere moet aan bewaringspraktyke voldoen, maar buit dikwels diere uit.
  - Diere moet beskerm word en nie uitgebuit word vir mediese doeleindes nie.
  - Diere moet terug in die wildernis gerehabiliteer word en nie na plase gestuur word vir 'geblikte jag' nie.
- 8.2 Etiese besigheidspraktyke✓ (2) VVT  
Respek vir menseregte, kultuur en omgewing ✓
- Volhoubare praktyke
- 8.3 **Etiese besigheidspraktyk :** (2) VVT  
Dit is oneties om toeriste te mislei deur hulle aan te moedig om 'n besienswaardigheid te besoek wat voorgee om leeus te help, terwyl die leeus eintlik misbruik word. ✓✓
- Respek vir menseregte, kultuur en omgewing:**
- Daar is geen respek vir die omgewing wanneer leeus uit hulle natuurlike habitat vir toerisme- en winsdoeleindes verwyder word nie. ✓✓ (4)
  - Daar is geen respek vir die omgewing wanneer leeus misbruik en uitgebuit word soos die dokumentêre program uitgewys het nie.
  - **Volhoubare praktyke:**
  - Inmenging met die natuurlike teelproses mag 'n afname in leeugetalle tot gevolg hê.
  - Nie in staat wees om te oorleef in die wildernis nie, verloor hulle natuurlike instinkte.
- 8.4 Lok toeriste ten koste van diere wat hulleself nie kan beskerm nie. ✓✓ (2) VVT
- Om wins te maak ten koste van diere wat hulleself nie kan beskerm nie.
- 8.5 Volgens Billike Handel Toerisme, mag geen organisasie wat deur FTT gesertifiseer wil word, vanaf 1 Junie 2016 fisiese interaksie tussen toeriste en diere in aanhouding toelaat nie. ✓✓ (2) VVT

- 8.6 Ekotoeriste sal nie deel wil wees van hierdie soort misbruik en uitbuiting nie en sal daarom nie die wildreservate in Suid-Afrika wil besoek nie. ✓✓ <sup>VVT</sup>
- Hulle sal selfs die wildreservate wat verantwoordelike en volhoubare toerismepraktyke in plek het, bevraagteken – skep 'n negatiewe indruk. ✓✓ (4)
- Reservate wat waardevolle omgewingsbydraes lewer deur hulle navorsing, sal ook negatief geraak word deur hierdie praktyke.
  - Alle toerismebesighede kom onder verdenking as gevolg van hierdie onetiese besigheidspraktyke.
- [16]
- TOTAAL AFDELING D: 30**

**AFDELING E: PLAASLIKE, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME;  
KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS****VRAAG 9**

- 9.1 9.1.1 Die konstruksie van nuwe en bestaande infrastruktuur wat die gebeurtenis sal ondersteun. ✓✓ **PSI** (2)
- Inkomste word gegenerer
  - Beleggings
  - Werkskepping
  - Inkomste uit buitelandse valuta
  - Vermenigvuldigereffek
- 9.1.2 Gasheerlande gebruik die gebeurtenis om te bewys dat hulle 'n gebeurtenis van hierdie omvang kan aanbied en bemark. ✓✓ **PSI** (2)
- Die gasheerland ontvang wêreldwye blootstelling/publisiteit voor, tydens en na die gebeurtenis.
  - Gebeure van hierdie omvang skep 'n gevoel van eenheid/behoort/trots onder die burgers van die gasheerland.
  - Die gebeurtenis is in staat om negatiewe persepsies oor die gasheerland te verander.
- 9.1.3 Die stadions moet gebruik word vir ander toekomstige gebeure as net sportbyeenkomste. ✓✓ **PSI** (2)
- Die fasiliteite by die stadions kan vir ander gebeure uitverhuur word.
- LET WEL:** *Aanvaar voorbeelde van ander soorte gebeure/aktiwiteite*
- 9.2 9.2.1 (a) Natuurlike ramp ✓✓ **PSI** (2)
- Sneeustorting
  - Aardbewing
  - Sneestorm
- 9.2.2 Voorafbespreekte skivakansies sal gekanselleer word. ✓✓ **PSI** (4)
- Die hotel sal nie besigheid doen totdat dit herbou is nie. ✓✓
- Toeriste sal huiwerig wees om skivakansies te bespreek en sal liever 'n ander soort vakansie-ervaring verkies.
  - Werkers van die hotel gaan hulle werk verloor.
  - Geen besoekers sal 'n verlies aan inkomste vir die hotel beteken.

- 9.3 9.3.1 Toeriste sal nie enige kaarte kan gebruik om kontant te onttrek nie. ✓✓ PSI (2)
- Toeriste sal nie kontant kan onttrek nie
  - Toeriste sal sonder kontant in Zimbabwe gestrand wees.
- 9.3.2 Die toeriste moet dollars by hulle hê in geval van noodgevalle wanneer hulle die land binnegaan. ✓✓ PSI (4)
- Betaal met kredietkaarte waar kaartfasiliteite beskikbaar is. ✓✓
- Maak waar moontlik, voorafbetalings ('vouchers'/bewyse) vir aktiwiteite en maaltye voor die reis na Zimbabwe.
  - EFO/ "EFT" betalings waar moontlik
  - Toeriste moet genoeg kontant by hulle dra sodat hulle nie moet staatmaak op onttrekkings uit OTMs nie.

- |     |       |  |     |     |
|-----|-------|--|-----|-----|
| 9.4 | 9.4.1 | Die VK/Verenigde Koninkryk ✓✓  | PSI | (2) |
|     | 9.4.2 | Duitsland ✓✓   | PSI | (2) |
|     | 9.4.3 | Meer toeriste van Duitsland en ander Europese buurlande sal Suid-Afrika besoek. ✓✓   | PSI | (2) |
|     |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoër inkomste vanaf toeriste wat tydens die piek seisoen reis.</li> <li>• Goedkoper vlugte van die sakpaslugdiens sal die Duitse mark na Suid-Afrika verhoog.</li> <li>• Kompetisie tussen lugdienste sal kaartjiepryse laag hou wat Suid-Afrika se toerismebedryf en die toeriste sal bevoordeel.</li> </ul> |     |     |

**[24]****VRAAG 10**

- |      |  |    |     |
|------|--|----|-----|
| 10.1 | Die restaurant kan onmiddellike terugvoering na afloop van die eet-ervaring kry. ✓✓  | CC |     |
|      | Die restaurant kry die geleentheid om dadelik op klagtes te reageer. ✓✓  |    | (4) |
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die restaurant kan die negatiewe persepsies van kliënte verander deur afslag te gee.</li> </ul>                             |    |     |
| 10.2 | Kommentaar op sosiale mediaplatforms soos Twitter, Facebook, ens. ✓✓   | CC | (2) |
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluerings op Toerisme webtuistes soos TripAdvisor.</li> <li>• Webgebaseerde antwoorde</li> <li>• Aanlynopnames</li> </ul> |    |     |

**[6]**
**TOTAAL AFDELING E: 30**  
**GROOTTOTAAL: 200**