



# basic education

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

**NASIONALE  
SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**TOERISME**

**FEBRUARIE/MAART 2012**

**MEMORANDUM**

**PUNTE: 200**

**Hierdie memorandum bestaan uit 12 bladsye.**

**AFDELING A****VRAAG 1**

1.1	1.1.1	C✓	LU 1 AS1	
	1.1.2	A✓	LU 1 AS3	
	1.1.3	A✓	LU 2 AS3	
	1.1.4	C✓	LU 1 AS1	
	1.1.5	D✓	LU 2 AS3	
	1.1.6	B✓	LU 1 AS3	
	1.1.7	B✓	LU 2 AS1	
	1.1.8	D✓	LU 2 AS2	
	1.1.9	A✓	LU 2 AS4	
	1.1.10	C✓	LU 3 AS1	
	1.1.11	D✓	LU 3 AS1	
	1.1.12	C✓	LU 3 AS3	
	1.1.13	A✓	LU 3 AS3	
	1.1.14	B✓	LU 2 AS 3	
	1.1.15	B✓	LU 2 AS1	
	1.1.16	B✓	LU 2 AS2	
	1.1.17	B✓	LU 2 AS2	
	1.1.18	C✓	LU 2 AS2	
	1.1.19	D✓	LU 4 AS2	
	1.1.20	A✓	LU 1 AS1	(20)

1.2	1.2.1	Sewe✓	LO3 AS1	
	1.2.2	180✓	LO3 AS1	
	1.2.3	ZMK✓	LO3 AS 5	
	1.2.4	nis✓	LU 2 AS 3	
	1.2.5	Malaria✓	LU 3 AS3	(5)

1.3	1.3.1	kliënt✓	LU 1 AS1	
	1.3.2	afhanklik✓	LU 1 AS1	
	1.3.3	onderbreking✓	LU 1 AS1	
	1.3.4	buitestander✓	LU 1 AS1	
	1.3.5	geleentheid✓	LU 1 AS1	(5)

1.4	1.4.1	D. ✓ Fotokopieerder	LU 4 AS 5	
	1.4.2	A. ✓ Massa SMS-bondels	LU 4 AS 5	
	1.4.3	E. ✓ Faksmasjien	LU 4 AS 5	
	1.4.4	B. ✓ Skootrekenaar/C. ✓ Selfoon	LU 4 AS 5	
	1.4.5	C. ✓ Selfoon/B. ✓ Skootrekenaar	LU 4 AS 5	(5)

1.5	1.5.1	RUIMTE ✓	LU 3 AS 6	
	1.5.2	WGO ✓	LU 3 AS 6	
	1.5.3	MANGO ✓	LU 3 AS 6	
	1.5.4	BRASILIE ✓	LU 3 AS 6	
	1.5.5	PRETORIA ✓	LU 3 AS 6	(5)

**OF**

1.5

					1.5.2		
					W		
					G		
	1.5.3						1.5.4
	M	A	N	G	O		B
							R
1.5.5	1.5.1						
P	R	E	T	O	R	I	A
	U						S
	I						I
	M						L
	T						I
	E						Ë

(5)

**TOTAAL AFDELING A: 40**

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

**VRAAG 2**

2.1	2.1.1	Plaaslike Toerisme Groeistategie✓ • PTGS of DTGS	LU 1 AS2	(1)
	2.1.2	(a) Bruto Binnelandse Produk✓✓	LU 1 AS1	(2)
		b) Dit sit die vermenigvuldigingseffek aan die gang. Meer toeriste wat langer bly spandeer meer geld op toerisme produkte en dienste wat ekonomiese groei tot gevolg het.✓✓	LU 1 AS1	(2)
	2.1.3	Verstaan die mark✓✓ Sien toe dat struikelblokke verwyder word✓✓ • Monitor en leer uit toeriste se ervaring	LU 1 AS2	(4)
	2.1.4	Stel aantrekklike vakansiepakkette bekend✓✓ • Moedig herhaal besoeke aan • Deur uitstekende kliëntediens	LU 1 AS2	(2)
	2.1.5	(a)Breëbasis Swart Ekonomiese Bemagtiging (BBBEE) bevorder swart toerismebesighede.✓ TEP✓ • PTGS/DTGS • Sho't Left • PPV/PPP (Publieke-privaat-vennootskappe)	LU 1 AS2	(2)

		b) Toeristebedryf is arbeidsintensief met die gevolg dat daar baie geleenthede vir almal is. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toeristebedryf kan mense met beperkte vaardighede in diens neem</li> <li>• Dit is 'n 24-uur-bedryf wat 24-uur-personeel nodig het en daardeur geleentheid skep vir skofwerk.</li> </ul>		(2)
2.2	2.2.1	Gemeenskappe is ingelig oor die belangrikheid van toerisme en die rol wat elke gemeenskap kan speel om die bedryf te bevorder. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die doel van die bekendstellingstoer was om gemeenskappe te nooi om deel te neem aan toerisme en hulle te laat voel hulle is deel van hierdie belangrike bedryf.</li> </ul>	LU 1 AS2	(2)
	2.2.2	THETA ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toerisme, Gasvryheid en Sport Onderwys- en Opleidingsowerheid</li> <li>• CATHSETA</li> <li>• Kultuur, Kuns, Toerisme, Gasvryheid en Sport Onderwys- en Opleidingsowerheid</li> </ul>	LU 1 AS1	(2)
	2.2.3	(a) Hulle het 'n geleentheid om hulle unieke kultuur te gebruik om 'n inkomste uit internasionale toeriste te genereer, maar hulle maak nie gebruik van hierdie geleentheid nie. ✓✓  (b) Eienaar van 'n kuns- en handwerksentrum ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kulturele toeroperateur</li> <li>• Museum</li> <li>• Leersentrum wat hulle kultuur beklemtoon</li> <li>• Toergids</li> </ul>	LU 1 AS2	(2)  (2)
	2.2.4	Internasionale toeriste kry meer waarde vir hulle geld en daarom spandeer hulle meer en bly vir 'n langer tyd by 'n bestemming. ✓ Meer geld kom die munisipaliteit se koffers en dit sal lei tot ontwikkeling. Die gemeenskap sal aangemoedig word om toerisme besighede te begin wat tot die opheffing van die gemeenskap sal lei. ✓	LU 1 AS2	(2)
				[25]

**VRAAG 3**

3.1	3.1.1	'n Gedragskode is 'n stel reëls wat riglyne gee vir optrede en besluite. Dit verseker gemeenskaplike standaarde. ✓✓	LU 1 AS3	(2)
	3.1.2	Ja ✓ het meer toeriste tot gevolg, wat 'n groter inkomste genereer en wat lei tot ekonomiese groei. ✓✓	LU 1 AS1	(1)  (2)
	3.1.3	SATSA is 'n betroubare organisasie, wat uitstekende dienslewering ondersteun en daardeur die toeris verseker van 'n streng gedragskode van die toeristebesigheid wat gebruik word & dus ook kwaliteit diens. ✓✓	LU 1 AS1	(2)

3.2	3.2.1	Concierge✓✓	LU 1 AS3	(2)
	3.2.2	Toerisme Indaba Funksiekoördineerder ✓✓	LU 1 AS3	(2)
	3.2.3	Uitvoerende huishoudster✓✓	LU 1 AS3	(2)
	3.2.4	Visepresident van Protea Hotelle✓✓	LU 1 AS3	(2)
				[15]

**TOTAAL AFDELING B: 40**

## AFDELING C: VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME

### VRAAG 4

4.1	4.1.1	Fair Trade in Tourism✓  • FTTSA	LU 2 AS1	(1)
	4.1.2	a) Sosiaal ✓ b) Ekonomies✓ c) Omgewings ✓ (in enige volgorde)	LU 2 AS1	(3)
	4.1.3	Sosiaal – vaardigheidsontwikkeling✓✓  Ekonomiese -Die Thakadu gemeenskap besit die bates. ✓✓ • die gemeenskap besit die ontwikkeling en noemenswaardige voordele en winste verkry in terme van ekonomiese gewin sowel as • vaardigheidsontwikkeling by hierdie ontwikkeling  Omgewings - Die gemeenskap is nou in vennootskap met die Madikwe Wildreservaat in bewaringspogings om die omgewing en die wildlewe van die reservaat te beskerm. ✓✓	LU 2 AS1	(6)
	4.1.4	a) Noordwes Parke✓ • Molatedi gemeenskap • Die Madikwe Versameling	LU 2 AS1	(1)
		b) Noordwes Parke - Gee aan die gemeenskap raad oor hoe om die omgewing te beskerm en bied ondersteuning aan. ✓✓  • Molatedi gemeenskap – in staat sal wees om die projek volhoubaar te onderhou en ontwikkel; dit sal lei tot die opheffing van die gemeenskap. • Die Madikwe Versameling – voorsien die infrastruktuur (tent-lodges) ; sal finansiële bystand en ondersteuning verskaf.	LU 2 AS1	(2)



		(c) Internasionale toeriste✓ • Plaaslike toeriste		(1)
	5.1.5	Dit bevorder hulle bestemming aan toeriste/gee geloofwaardigheid en ondersteuning ✓✓ • Die logo wys die besigheid se toewyding aan die beginsels van FFTSA. • Dit verseker toeriste dat die gemeenskap voordeel trek uit die winste • Om aan toeriste te bewys, dat mense wie se land, natuurlike hulpbronne, arbeid, kennis en kultuur vir toerisme aktiwiteite gebruik word, werklik voordeel trek uit toerisme. • Die meeste internasionale toeriste beskou respek vir die plaaslike kultuur as baie belangrike wanneer hulle 'n vakansie kies. • Gee die besighede 'n kompeterende voordeel bo soortgelyke besighede. • Wys hulle toewyding tot verantwoordelike en volhoubare toerisme	LU 2 AS3	(2)
				[11]

**TOTAAL AFDELING C: 40**

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

6.1	6.1.1	Vlugvoosheid✓	LU 2 AS1	(1)
	6.1.2	Gedisoriënteerd ✓ Naarheid✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diarree</li> <li>• Hoofpyne</li> <li>• Slaaploosheid</li> <li>• Dehidrasie</li> <li>• Geïrriteerdheid</li> </ul>	LU 2 AS1	(2)
6.2	6.2.1	(a) New York = -5 Tokio = +9 Tydverskil = 14 uur ✓ 16:00 – ✓ 14 uur = 02:00.✓ Dieselfde dag ✓	LU 2 AS1	(4)
		(b) Nee✓, (c) Haar kantoor sal waarskynlik gesluit wees✓✓ omdat dit 02:00 is.	LU 2 AS1	(1) (2)
	6.2.2	Tydverskil = 14 uur 16:00 + ✓ 14 uur = 06:00 ✓ 06:00 + ✓ 14 uur vliegtyd = 20:00✓ volgende dag✓/ 18 Januarie/+1	LU 2 AS1	(4)
	6.2.3	Kos ✓, Vervoer✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• begroting</li> <li>• bestemming/besienswaardighede</li> <li>• verblyf</li> </ul>	LU 2 AS2	(2)
	6.2.4	(a) <u>Gesondheidsvoorsorgmaatreëls</u> Om te weet watter inentings om te kry voordat 'n vreemde land binnegegaan word ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Om haar te beskerm teen aansteeklike siektes.</li> </ul>	LU 2 AS3	(2)



		(b) <u>Klimaat</u> Om geskikte klere volgens die weer in te pak ✓✓	LU 2 AS3	(2)
		(c) <u>Reisversekering</u> Om te verseker dat sy genoegsaam beskerm is teen enige reisverwante gebeurlikhede✓✓, d.i. mediese noodgevalle, verlore bagasie, reisverwante verdragings, natuurlike rampe, ontvoerings ens.	LU 2 AS3	(2)
6.3	6.3.1	VSA✓✓	LU 2 AS4	(2)
	6.3.2	Hierdie is voornemende of potensiële verbruikers van Suid-Afrikaanse toeristeprodukte wat lang afstande moet reis✓✓ om Suid-Afrika te besoek.	LU 2 AS4	(2)
	6.3.3	VK✓ , VSA✓	LU 2 AS4	(2)
	6.3.4	Die 2010 FIFA Wêreldbeker is in Suid-Afrika gehou✓✓ • Frankryk het teen Suid-Afrika verloor en daarom het daar nie meer Franse toeriste na die res van die wedstryde kom kyk nie.		(2)
6.4	6.4.1	(a) Jaar 2. ✓ (b) Hulle sal slegs R8.00 vir elke euro ontvang ✓✓	LU 2 AS5	(1) (2)
	6.4.2	(a) Jaar 6. ✓ (b) Hulle sal R12 vir elke euro ontvang ✓✓	LU 2 AS5	(1) (2)
6.5	6.5.1	$R5\ 440 + R2\ 300 + R2\ 573 + R3\ 800 = R14\ 113 / R10.60✓ = 1331.42 ✓GBP✓ / £$	LU 2 AS5	(3)
	6.5.2	$R1\ 025 / R\ 6.50✓ = 157.69 ✓VSD✓$	LU 2 AS5	(3)
6.6	6.6.1	Dit verwys na die afname in die aantal toeriste wat✓✓Zimbabwe besoek as gevolg van die politieke onstabiliteit.	LU 2 AS6	(2)
	6.6.2	Toerismebesighede maak toe✓✓ Toeriste bly weg as gevolg van vrees vir hulle veiligheid ✓✓ • Afname in besoekersgetalle • Toerisme infrastruktuur mag agteruitgaan • Werksverliese as gevolg van besighede wat toemaak • Daling in die lewensstandaard van werknemers as gevolg van werksverliese • Kriminele aktiwiteite kan toeneem.	LU 2 AS6	(4)

	6.6.3	Bied spesiale pryse aan/pakkette/dienste aan toeriste ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kry spesifieke maatreëls in plek om die veiligheid van toeriste te verseker.</li> </ul>	LU 2 AS6	(2)
--	-------	--	-------------	-----

**TOTAAL AFDELING D: 50**

## AFDELING E: KLIËNTDIENS EN KOMMUNIKASIE

### VRAAG 7

7.1	7.1.1	Hulle kan betaal vir hulle inkopies in hulle eie geldeenheid sonder om hulle geldeenheid na Rand om te skakel voordat hulle by hierdie besigheid koop. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit gee hulle 'n beter idee van die prys en waarde van 'n item as hulle in hulle eie geldeenheid kan betaal.</li> <li>• Die toeris kan voordeel trek uit die laer kommissie wat hulle moet betaal.</li> </ul>	LU 4 AS1	(2)
	7.1.2	1 - VSA (of enige ander land wat die \$ gebruik)✓ 2 - Japan ✓ 3 - Brittanje ✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Engeland</li> <li>• Britse Eilande (Noord-Ierland, Skotland, Wallis en ander Britse gebiede)</li> <li>• Groot Brittanje</li> </ul>	LU 4 AS2	(3)
	7.1.3	Hulle sal meer internasionale toeriste lok wat 'n groter inkomste en wins tot gevolg sal hê. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lojaliteit teenoor die handelsmerk kan ontstaan wanneer toeriste verkies om by 'n sekere besigheid te koop.</li> <li>• Hulle kan voordeel trek uit gunstige wisselkoerse.</li> <li>• Dit vergroot hulle kliëntebasis.</li> </ul>	LU 4 AS2	(2)

7.2	7.2.1	Dit skep die geleentheid vir eersterangse terugvoer oor diens lewering van die toeriste. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sodat hulle kan bepaal of toeriste tevrede is met die toestand van die badkamers.</li> </ul>	LU 4 AS2	(2)
	7.2.2	Daar is baie verskillende badkamers oral op die lughawe. Die nommer identifiseer die badkamer. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• So kan hulle vasstel wie is verantwoordelik is vir die badkamer en watter regstellende stappe gedoen kan word indien toeriste ontevrede is.</li> </ul>	LU 4 AS2	(2)

	7.2.3	A - 32691 ✓ B - WASHROOM C2F ✓✓ Enige POSITIEWE boodskap ✓✓	LU 4 AS2	(1)  (4)
--	-------	---	-------------	----------------

7.3	7.3.1	Hulle is ontevrede met die gebrek aan diens ✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daar was geen ander metode of geskrewe vorm van terugvoer beskikbaar in die restaurant nie.</li> <li>• Hulle wou hê die bestuur en ander kliënte moes weet dat hulle swak diens ervaar het.</li> <li>• Hulle het 30 minute gewag en niemand het hulle gehelp nie.</li> </ul>	LU 4 AS3	(1)
	7.3.2	Opmnames ✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliënteterugvoerkaarte</li> <li>• Terugvoervorms</li> <li>• Diensbeoordelingkaarte</li> <li>• SMS-boodskappe</li> <li>• Epos</li> <li>• Fakse en briewe</li> </ul>	LU 4 AS3	(1)
	7.3.3	(a) Ja ✓  (b) Die doel van kliënte terugvoer is sodat bestuurders en personeel kan weet hoe kliënte voel oor hulle diens. Hierdie boodskap doen juis dit.	LU 4 AS3	(1)  (2)
	7.3.4	(a) Die kelner verantwoordelik vir daardie tafel ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• die bestuurder van die restaurant</li> <li>• die maitre'd/vloerbestuurder</li> </ul> (b) Die kelner (personeel) kan heropgelei word in dienslewering. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verskaf mentoring en ondersteuning</li> <li>• Plaas die kelner op prestasie bestuur.</li> <li>• Die kelner verantwoordelik vir daardie tafel kan 'n geskrewe waarskuwing ontvang.</li> <li>• Die kelner verantwoordelik vir daardie tafel kan ontslaan word.</li> </ul>	LU 4 AS3	(2)  (2)
				[25]

**VRAAG 8**

8.1	Die vliegtuig ondervind enjin probleme ✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die vlug moes gekanselleer word</li> <li>• Die passasiers sal gestrand wees</li> <li>• Hulle het beperkte tyd om die probleem met die vliegtuig op te los.</li> </ul>	LU 4 AS4	(1)
8.2	Hoe meer insette van verskillende mense, hoe makliker kan die probleem opgelos word. ✓✓	LU 4 AS4	(2)
8.3	Skootrekenaars ✓ en selfone ✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Videokonferensies</li> <li>• Radiobeheerde luidsprekers</li> </ul>	LU 4 AS5	(2)
			<b>[5]</b>

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