



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

**TOERISME
NOVEMBER 2012
MEMORANDUM**

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 15 bladsye.

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	C✓	LU 1	AS 1	
	1.1.2	A✓	LU 1	AS 1	
	1.1.3	D✓	LU 1	AS 2	
	1.1.4	B✓	LU 3	AS 6	
	1.1.5	A✓	LU 3	AS 3	
	1.1.6	C✓	LO4	AS 5	
	1.1.7	C✓	LU 2	AS 1	
	1.1.8	C✓	LU 2	AS 3	
	1.1.9	C✓	LO2	AS4	
	1.1.10	A✓	LO2	AS4	
	1.1.11	A✓	LU 3	AS 3	
	1.1.12	D✓	LU 3	AS 1	
	1.1.13	B✓	LU 3	AS 3	
	1.1.14	B✓	LU 3	AS 3	
	1.1.15	A✓	LU 3	AS 3	
	1.1.16	C✓	LU 4	AS 1	
	1.1.17	A ✓/ C / D	LU 4	AS 2	
	1.1.18	B ✓/ C / D	LU 4	AS 1	
	1.1.19	D✓	LU 4	AS 2	
	1.1.20	C✓	LU 4	AS 5	(20 x 1)
1.2	1.2.1	FTTSA✓	LU 2	AS 2	
	1.2.2	TGRSA/TGCSA✓	LU 1	AS 2	
	1.2.3	AA-REISGIDSE✓	LU 1	AS 2	
	1.2.4	CATHSSETA✓	LU 1	AS 2	
	1.2.5	SABS✓	LU 1	AS 2	(5)
1.3	1.3.1	Webtuiste ✓	LO4	AS4	
	1.3.2	Besoldiging ✓	LO1	AS3	
	1.3.3	eBemarking ✓	LO2	AS3	
	1.3.4	Besigheidstoeris✓	LO2	AS3	
	1.3.5	Ligtoringtoerisme✓	LO4	AS1	(5)
1.4	1.4.1	D✓	LO2	AS1	
	1.4.2	A ✓	LO2	AS1	
	1.4.3	E✓	LO2	AS1	
	1.4.4	B✓	LO2	AS1	
	1.4.5	F✓	LO2	AS1	(5)
1.5	1.5.1	Studentevisum✓	LO3	AS3	
	1.5.2	Mediese visum✓	LO3	AS3	
	1.5.3	Besoekersvisum✓/Vakansie visum	LO3	AS3	
	1.5.4	Transitovisum✓	LO3	AS3	
	1.5.5	Diplomatieke visum✓	LO3	AS3	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

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

2.1	2.1.1	Goedere / produkte✓ ; dienste✓ (<i>in enige volgorde</i>) • Dienste	LU 1 AS 1	(2)
	2.1.2	(a) Buitelandse toeriste spandeer geld van hulle land (forex) wanneer hulle vir toerisme goedere/produkte en dienste terwyl hulle Suid-Afrika besoek. ✓✓ • Toerisme genereer buitelandse inkomste/ beleggings. • Toerisme bring geld in van ander lande wat die vermenigvuldigingseffek in werking stel.	LU 1 AS 1	(2)
		(b) Dienslewering wat toeriste benodig kan net deur menslike interaksie verkry word. ✓✓ • Die toerismebedryf is saamgestel uit verskillende tipes dienste aan mense (toeriste) en benodig vaardige mense (werknemers) om hierdie dienste te lewer. • Die toerismebedryf benodig 'mense'-mense om effektief in hierdie diens-georiënteerde omgewing te werk.	LU 1 AS 1	(2)
	2.1.3	Nie alle mense wat aansoek doen om in die toerismesektor te werk, het die regte vaardighede, kennis, ingesteldheid en/of waardes (VKIWs) wat deur die bedryf benodig word nie✓✓ (<i>voorbeeld mag aanvaar word</i>) • Om uitstekende diens te lewer, moet mense die regte ingesteldheid hê en moet hulle opleiding ontvang om die nodige vaardighede te verkry.	LU 1 AS 1	(2)
2.2	2.2.1	Om meer plaaslike toeriste te lok of getalle te verhoog . ✓✓ <i>(moenie internasionale toeriste aanvaar nie.)</i>	LU 1 AS 1	(2)
	2.2.2	BBP groei✓ & werkskepping✓ • Transformasie	LU 1 AS 1	(2)
	2.2.3	<i>(enige volgorde)</i> Bied afslag ✓✓ aan buite seisoen. • Bied spesiale pakkette aan vir teikenmarkte wat buite seisoen kan reis. • Skep buite seisoen nismarkte . • Aggressiewe bemarking (insluitend “WOM” / sosiale media) buite seisoen. • Toegevoegde waarde ('Add-ons') en spesiale aanbiedinge /beloningspakkette buite seisoen. <i>(Moenie “moedig reise dwarsdeur die jaar aan” aanvaar nie)</i>	LU 1 AS 1	(2)
2.3	2.3.1	D✓ • Breëbasis Swart Ekonomiese Bemagtiging	LU 1 AS 2	(1)

- 2.3.2 Om te reis is **steeds nie bekostigbaar** vir baie Suid-Afrikaners nie. ✓✓ LU 1 (2)
AS 2
- Toerisme is vir baie Suid-Afrikaners **beperk tot BVF (VFR)** en die **bywoon van begrafnisse**.
 - **Onkunde** oor reis, besprekings en bestemmings en beskikbare produkte.
 - Baie is **nie bewus** van die beskikbare **geleenthede** in die reis- en toerismebedryf nie.
 - Die nalatenskap van **Apartheid**.
 - **Nie genoeg tyd** om te reis nie.
- 2.3.3 (a) Vervoer ✓ / Reis LU 1 (1)
(b) Verseker dat **BBSEB beleide** is in plek ✓✓ AS 2 (2)
- Voldoen aan die vereistes van die **BBSEB-tellingkaart**.
 - **Gelyke geleenthede** vir alle Suid-Afrikaners geskep.
 - Neem HBIs **in diens** in bestuursposisies.
 - Verskaf **opleiding**.
 - Voorkeur t.o.v **verskaffingsgeleenthede**.
 - Regstellende aksie.
- 2.3.4 (a) Gegradueerde HBI bestuurder ✓✓ LU 1 (2)
AS 2
(b) Suksesvolle jong paartjies ✓✓ LU 1 (2)
AS 2
(c) Gugulethu Township toere ✓✓ LU 1 (2)
AS 2

[26]

VRAAG 3

- 3.1 Natuurlewefotoograaf ✓✓ LO1
AS3 (2)
- Reisagent wat spesialiseer in groen toerisme.
 - Omgewingsbeampte
 - Wildbewaarder
 - Veldgidse
 - Eko- toer-operateurs
 - Bewaringsbeampte (“conservationist”)
 - Sjef in ‘n organiese restaurant.
- (Alle ander algemene posisies moet gekwalifiseer word deur dit in verband te bring met omgewingsvolhoubare praktyke.)*
- 3.2 **Meer toeriste is omgewingsbewus** en sal groen toerisme besighede ondersteun. ✓✓ LO2
AS2 (2)
- Om die omgewing vir die nageslag te bewaar en beskerm.
 - Die groen etiket lok toeriste na ‘n besigheid.
- 3.3 Moet vriendelik wees. ✓✓
Moet ‘n mense-mens wees. ✓✓ LO1
AS3 (4)
- Moet ‘n goeie selfbeeld en selfvertroue hê.
 - Moet in staat wees om beheer te neem.
 - Moet verantwoordelikhede in ‘n groep kan delegeer.
 - Moet goed georganiseer wees.
 - Moet die buitelewe geniet.
 - Enige positiewe eienskappe.
- (Moenie enige voorbeelde van vaardighede aanvaar nie.)*
- 3.4 Toeristegidse reis saam met die groep en al hulle **onkoste** soos vervoer, akkommodasie, hekgelde en etes is **gratis**. ✓✓ LO1
AS3 (2)
- Hulle ontmoet interessante en vriendelike mense.
 - Hulle sien baie plekke.
 - Hulle word blootgestel aan baie verskillende kulture.
 - Hulle ervaar ‘n verskeidenheid van reisprodukte en dienste.
- (aanvaar slegs reisvoordele)*
- 3.5 Verseker altyd die **veiligheid** en **gemak** van jou toergroep. ✓✓ LO1
AS3 (4)
- Kommunikeer** met die groep/e oor die besonderhede van die toer ✓✓– die vertrektyd, plek, bestemming, akkommodasie, vervoer en koste.
- Maak seker dat al die lede van die toergroep die vasgestelde **skedules volg** en hou rekord van alle insidente.
 - **Reël en koördineer** die nodig permitte of kommunikasiebriewe na die bestemming voor die toer.
 - Gee **inligting** aan toeriste oor die besienswaardighede en bestemmings.
 - **Wees op hoogte** van reisverwante kwessies.
 - Wees **betyds**.
 - **Maak** toeriste **bewus** van omgewingsvriendelike praktyke.
 - **Help** toeriste met spesiale behoeftes.

- **Skakel** met belanghebbendes.

[14]**TOTAAL AFDELING B: 40****AFDELING C: VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME****VRAAG 4**

4.1	4.1.1	A. Omgewings✓/Planeet / natuur B. Maatskaplike✓/mense / gemeenskap C. Ekonomiese✓/ wins / geld <i>(in enige volgorde)</i>	LO2 AS1	(3)
	4.1.2	(a) ekonomiese✓ / wins / geld (b) omgewings✓ / planeet / natuur (c) maatskaplike ✓ /mense / gemeenskap	LO2 AS1	(3)
	4.1.3	Die winste wat verkry word uit aankope sal in die gemeenskap teruggeploeg word. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Dit sal werksgeleentede skep. • Entrepreneurgeleentede. • Die vermenigvuldigingseffek. • Verminder lekkasie. (Winste sal in die gemeenskap bly) • Verminder sosio ekonomiese probleme soos misdaad en armoede. • Het verbetering van infrastruktuur tot gevolg. 	LO2 AS1	(2)
	4.1.4	'Recycling' (Herwinning)✓✓, 'Reusing' (Hergebruik)✓✓ en 'Reducing' (Vermindering).✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Plant inheemse bome. • Boer organies. • Die gebruik van fietse gedurende die toer het 'n lae invloed op die omgewing. 	LO2 AS1	(6)
	4.1.5	Fietse stel nie koolstof vry nie / lugbesoedeling.✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Verminder geraasbesoedeling. 	LO2 AS1	(2)
	4.1.6	Kyoto Protokol✓✓	LO2 AS2	(2)
4.2	4.2.1	(a) Prys ✓; Promosie✓ ; Plek✓; Produk ✓ <ul style="list-style-type: none"> • Mense • Paket (b) Prys✓✓	LO2 AS3	(4)
			LO2 AS3	(2)

- 4.2.2 Ja✓
Fietstoere is 'n **uniek produk**.✓✓
- Die fietstoer het FTTSA en SATSA **akkreditasie** ontvang.
 - Toeriste het die geleentheid om direk met die plaaslike inwoners **kontak te hê**.
 - Dit bevorder 'n **omgewingsvriendelike** manier van reis.
- OF
- Nee✓
 - Dit mag **slegs** vir 'n nismark **aantreklik** wees.
 - Dit sal **nie** vir sekere nismarkte **aantreklik** wees nie.
 - Dit is afhanklik van die **weer**.
- 4.2.3 Sterk punte✓
Swak punte✓
Geleenthede✓
Bedreigings✓
- (Die Engelse weergawe van SWOT is aanvaarbaar)*
- LO2
AS3 (3)
- LO2
AS3 (4)
- [31]**

VRAAG 5

5.1	5.1.2	Maak alle krane toe na gebruik. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Moenie krane laat drup nie. • Rapporteer lekkende of stukkende krane aan die bestuur. 	LO2 AS2	(2)
	5.1.3	Stort eerder as om te bad. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Moenie die water in die stort onnodig laat loop nie. • Moenie te lank in die stort bly nie. 		(2)
	5.1.4	Vul die ketel net met die hoeveelheid water wat nodig word. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Verseker dat die ketel reg neergesit word sodat water nie mors nie. 		(2)
5.2		IsiZulu✓ / Zulu IsiXhosa✓ / Xhosa Sotho✓ / Sesotho /Suid-Sotho <ul style="list-style-type: none"> • Engels • Afrikaans <p><i>(moenie “Nguni-tale” of “Noord-Sotho” aanvaar nie.)</i></p>	LO2 AS4 LO2 AS4 LO2 AS4	(1) (1) (1)
				[9]
		TOTAAL AFDELING C:		40

AFDELING D: TOERISME-AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS

VRAAG 6

6.1	6.1.1	<p>UTK (UTC) (Universele Tydkoördinaat) ✓</p> <ul style="list-style-type: none"> • Greenwich-meridiaan • Hoofmeridiaan <p><i>(Moenie slegs “Greenwich” of “Greenwich Mean Time” aanvaar nie)</i></p>	LO3 AS	(1)
	6.1.2	Internasionale Datumlyn/IDL✓	LO3 AS1	(1)
	6.1.3	Noordelike halfgrond ✓	LO3 AS1	(1)
	6.1.4	<p>(a) Vlugvoosheid✓</p> <p>(b) Naarheid✓</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opgooi • Ontwatering • Verlies aan eetlus • Disoriëntasie / lighoofdigheid • Ontwrigte slaappatrone • Moegheid • Hoofpyn • Sinus irritasie • Griepverwante simptome • Geïrriteerdheid 	LO3 AS1	(1)
6.2	6.2.1	<p>New York = -5 Londen = 0 Tydverskil = 5 ure✓ 15:30 (+✓ 5 ure) = 20:30✓ dieselfde dag ✓/Vrydag /27 Julie</p> <p style="text-align: center;">OF</p> <p>20:30✓ ✓✓dieselfde dag ✓/Vrydag/27 Julie</p> <p><i>(Moenie vm. of nm. / 23h30 / half twaalf aanvaar nie.)</i></p>	LO3 AS1	(4)
	6.2.2	<p>Londen = 0 Tokio = + 9 Tydverskil = 9 ure✓ 14:00 (+✓9 ure) = 23:00✓ (-16✓ure vliegtyd) = 07:00✓✓</p> <p style="text-align: center;">OF</p> <p>07:00✓✓ ✓✓✓✓</p> <p><i>(Moenie vm. of nm. / 07h00 / sewe-uur aanvaar nie.)</i></p>	LO3 AS1	(6)
6.3		<p>Tyd✓ etes✓ vervoer✓ akkommodasie✓</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besienswaardighede 	LO3 AS2	(4)

- **Aktiwiteite**
(*Aanvaar toepaslike voorbeelde van die reisprogram*)

6.4	6.4.1	Paspoort✓ Kaartjie✓ <ul style="list-style-type: none"> • Instapkaart vir die seereis • Visum • Gesondheidsertifikaat 	LO3 AS3	(2)
	6.4.2	Voedsel✓ Alkohol of ander drankies✓ <ul style="list-style-type: none"> • Verbode middels soos dwelms • Enige wapens • Verbruikbare goedere • Plante • Diere • Sade • Ontvlambare goedere 	LO3 AS3	(2)
6.5	6.5.1	Tref voorsorgmaatreëls voor en gedurende die reis.✓ Moenie saamrygeleenthede aan vreemdelinge gee nie✓ <ul style="list-style-type: none"> • Beplan jou roete vooruit. • Vermoed ritte na onbekende plekke in die nag. • Hou altyd nood kontaknommers byderhand ingeval die voertuig onklaar raak. • Reis gedurende die dag. • Wees bedag en bewus en van omgewing. • Maak seker dat die voertuig waarin jy reis in 'n goeie werkende toestand is. 	LO3 AS3	(2)
	6.5.2	Toeriste sal positiewe mondelinge advertensie (WOM) vir ons land versprei. ✓✓ Meer toeriste sal Suid-Afrika besoek ✓✓ wat sal lei tot groter besoekersgetalle. <ul style="list-style-type: none"> • Herhaalde besoeke • 'n positiewe ervaring sal die beeld van Suid-Afrika verbeter wat tot gevolg sal hê dat ons 'n voorkeurbestemming word. 	LO3 AS3	(4)

[29]

VRAAG 7

7.1	7.1.1	Indië✓✓ • China	LO3 AS4	(2)
	7.1.2	Die vakansiemark ✓ / ontspanningmark Om die bestaande mark volhoubaar te hou.✓✓ OF Die besigheidsmark Om groei / verhoging / ontwikkeling in die mark te bewerkstellig	LO3 AS4	(3)
	7.1.3	Opkomende markte is markte wat die grootste potensiaal vir groei toon. ✓✓	LO3 AS4	(2)
7.2	7.2.1	Geldeenheid fluktuasie (skommeling)✓✓ • Die Euro val in waarde • Ekonomiese onstabiliteit/ depressie/ resessie/ smelting • Die Euro vertoon swakker teenoor die VSA Dollar • Wêreld resessie	LO3 AS4	(2)
	7.2.2	(a) Ja✓ / stem saam	LO3 AS4	(1)
		(b) Toeristegetalle sal daal✓✓ • Dit sal lei tot 'n afname in besoekersgetalle aan ons land en die land sal 'n kleiner BBP hê. • Toeriste sal minder spandeer. • Minder wins • Moontlike verlies van werksgeleenthede . • Europa is een van ons grootste inkomende markte en as hulle geldeenheid waarde verloor, mag hulle dalk gedwing word om hulle beplande vakansies te kanselleer .		(2)
7.3	7.3.1	2 500 VSD x✓ (R7.70)✓ = R19 250.00✓ OF R19 250.00✓✓✓	LO3 AS5	(3)
		<i>(Geen punt word vir die simbool van die geldeenheid toegeken nie.)</i>		
	7.3.2	R1 824.50 ÷✓ (R8.50)✓ = 214.65✓ VSD OF VSD 214.65✓✓✓	LO3 AS5	(3)
		<i>(Geen punt word vir die simbool van die geldeenheid toegeken nie.)</i>		

7.4	7.4.1	A – Sport gebeurlikheid ✓ (Comrades, Olimpiese Spele, New York maraton, Boston Stad maraton, London Stad maraton, Wêreld Atletiek Kampioenskappe)	LO3 AS6
		B - Politieke gebeurlikheid ✓ / onluste /protes (Oorlog in Egipte/ enige onlangse oorlog)	
		C - Onvoorsiene gebeurlikheid ✓ / natuurramp (Tsunami)	(3)
			[21]
		TOTAAL AFDELING D:	50

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

8.1	8.1.1	Die dame✓ / (A)	LU 4 AS 1	(1)
	8.1.2	Sy het die regte ingesteldheid om suksesvol in die Toerismebedryf te werk.✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Sy het 'n positiewe geaardheid. • Sy is vriendelik. • Sy is gewillig om die ekstra myl te loop. 	LU 4 AS 1	(2)
	8.1.3	Goeie kommunikasie vaardighede ✓✓ Tegnologiese vaardighede ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Wiskundige vaardighede • Probleemoplossingsvaardighede • Konflikhanteringsvaardighede • Basiese eerstehulp- (noodhulp-) vaardighede • Veeldoelige vaardighede "Multi tasking" <p><i>(aanvaar slegs <u>vaardighede</u>, nie kennis, waardes of ingesteldhede nie.)</i></p>	LU 4 AS 1	(4)
	8.1.4	Sodat kliënte na die restaurant sal terugkeer .✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Die verspreiding van positiewe mondelinge aanbevelings. • Positiewe beeld van die restaurant. • Verseker kliënte lojaliteit. • Verseker 'n kompeterende voordeel. 	LU 4 AS 3	(2)
8.2	8.2.1	Aanlyn/elektroniese -kliëntediens-opname✓✓ <i>(moenie sagteware of eGuestSurv aanvaar nie)</i>	LU 4 AS 2	(2)
	8.2.2	Gasvryheid✓ <ul style="list-style-type: none"> • Akkommodasie • Voedsel en drank 	LU 4 AS 2	(1)
	8.2.3	Hulle kan onmiddellike geskrewe terugvoer van kliënte kry✓✓ Hulle kan enige probleme onmiddellik regstel ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Evalueer hulle diensstandaarde/personeel se prestasie • Kan 'n kompeterende voordeel verseker • Bied papierlose terugvoer. • Help hulle met bemarkingsnavorsing. 	LU 4 AS 2	(4)

- 8.2.4 Gaste kan hulle **opmerkings** stuur van waar dit vir hulle **gerieflik** is.✓✓ LU 4 AS 2 (2)
- 8.2.5 **Goeie opmerkings** van kliënte, kan gebruik word om die besigheid te **bemark**.✓✓ LU 4 AS 3 (2)
- Kan 'n bydrae lewer om **toekennings** te ontvang
 - Meer **herhaalbesigheid** / hoër inkomste
 - Die vertoon van positiewe kliënte terugvoer sal **kliënte vertrou** in die besigheid skep.
 - Bepaal hulle **sterk punte** en stel hulle in staat om dit vol te hou
 - Bevorder 'n **beter werksomgewing**.

[20]

VRAAG 9

9.1	9.1.1	(a) skriba✓ / notaris / sekretaresse/ rekordhouer	LU 4 AS 4	(1)
		(b) hekwag✓		(1)
		<ul style="list-style-type: none"> • Spanleier • Spanbestuurder • Koördineerder • Voorsitter • Projekbestuurder 		
		(c) Kalmeerder✓		(1)
		<ul style="list-style-type: none"> • Vredemaker • Harmoniseerder • Mediator • Arbitrator • Konflik beslegter 		
	9.1.2	As 'n span goed saamwerk sal hulle beter vaar as hulle mededingers. ✓✓	LU 4 AS 4	(2)
9.2	9.2.1	lug✓ / lugreis	LU 4 AS 4	(1)
	9.2.2	Rekenaar / Skootrekenaar✓✓ Selfoon / Slimfoon ✓✓	LU 4 AS 4	
		<ul style="list-style-type: none"> • PDA (Persoonlike Digitale Assistent) • Tablet • iPad • Palmrekenaar • Rekenaar met internet 		(4)
		<i>(moenie “drukker” of net “internet” aanvaar nie.)</i>		
				[10]
		TOTAAL AFDELING E:		30
		GROOTTOTAAL:		200