



education

Department:
Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 11

TOERISME

NOVEMBER 2007

MEMORANDUM

Hierdie memorandum bestaan uit 14 bladsye.

AFDELING A

1.1	1.1.1	D ✓	
	1.1.2	B ✓	
	1.1.3	A ✓	
	1.1.4	A ✓	
	1.1.5	C ✓	
	1.1.6	B ✓	
	1.1.7	B ✓	
	1.1.8	D ✓	
	1.1.9	B ✓	
	1.1.10	D ✓	(10)
1.2	1.2.1	Plaaslike toeriste ✓	
	1.2.2	NGO's of NRO's ✓	
	1.2.3	BEE of SEB ✓	
	1.2.4	wisselkoers ✓	
	1.2.5	RETOSA ✓	(5)
1.3	1.3.1	D ✓	
	1.3.2	F ✓	
	1.3.3	E ✓	
	1.3.4	A ✓	
	1.3.5	C ✓	(5)
1.4	1.4.1	intra-provinsiale reis ✓	
	1.4.2	Limpopo en Mpumalanga ✓	
	1.4.3	sekondêre attraksies ✓	
	1.4.4	biosfeer ✓	
	1.4.5	verbale ✓	
	1.4.6	die demonstrasie-effek	(6)
1.5	A	Wildlewe en Omgewings vereniging van SA ✓ (of Eng)	
	B	Die Blou Vlag veldtog ✓	
	C	World Wildlife Fund of Wêreld Wildlewe Fonds ✓	
	D	Coastcare ✓	(4)
1.6	1.6.1	Varkvleis ✓	
	1.6.2	Vleis ✓	
	1.6.3	Beesvleis of varkvleis of vleis ✓ (enige opsie)	
	1.6.4	Geen vleis ✓	
	1.6.5	Skulpvis of varkvleis ✓	(5)

1.7	1.7.1	Taj Mahal ✓	
	1.7.2	Sydney Opera Huis ✓	
	1.7.3	Eiffeltoring ✓	
	1.7.4	Groot muur van China ✓	
	1.7.5	Leunende toering van Pisa ✓	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

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

- 2.1 2.1.1 (a) Brief 2 ✓
(b) Brief 1 ✓ (2)
- 2.1.2 Sy het aangeneem dat mense oneerlik is en haar selfoon sou steel✓ maar sy het nogtans 'n kans gevat.✓ (2)
- 2.1.3 vriendelik ✓, behulpsaam ✓, hoflik ✓ (ook omgee, ...) (3)
- 2.1.4 * Kry 'n broodrolletjie wat in plastiek toegedraai is sonder 'n bord ✓
* Verwag meer as net 'n broodrolletjie op 'n vlug✓
* Peuselhappie was onaantreklik ✓
(ook ongeskikte kajuitbeampte) (3)
- 2.1.5 Sodat kliënte hulle klagtes vinnig en maklik onder die aandag van die lugdiens kan bring✓ en die lugdiens sal dan die geleentheid hê om hulle dienslewering te verbeter. ✓ (2)

2.2	Produk	Sub-sektor	
2.2.1	Whisky glas	Glas fabriek ✓	
2.2.2	Uniform van kajuitbeampte	Uniform fabriek✓/uniformfabriek/ Modehuise /ontwerpers	
2.2.3	Spyskaart	Drukkery✓	
2.2.4	Alkohol / drankies	Brouerye / koeldrank fabriek/drankverspreidiers✓	
2.2.5	Opleiding van kajuitbeampte	Lugdiens opleidingsdept. ✓ / kolleges / opleiding van vlugpersoneel/kolleges	[5]

- 2.3 2.3.1 E ✓
2.3.2 C ✓
2.3.3 G ✓
2.3.4 A ✓
2.3.5 B ✓ (5)

- 2.4 2.41 BBP groei }
Werkverskaffing } enige volgorde
Transformasie } (3)

- 3.1 3.1.1 **A. STERKPUNTE**
 Het toerisme graad- het kennis van die gasvryheidsbedryf bedryf ✓
 Het ervaring as 'n ontvangsdame
 Is 'n goeie kok
 Het 'n motor met 'n bestuurderslisensie
- B SWAKPUNTE**
 Het nie ervaring om 'n gastehuis te bestuur nie ✓
- C GELEENTHEDE**
 Vervoer toeriste na internasionale lughawe ✓
 'n Sjef
 Opleiding van sjef
 Opleiding van ontvangsdame
- D GEVARE**
 Daar is 'n ander groot gastehuis in die omgewing ✓
 Kompetisie
 Kan dalk nie genoeg geld maak om banklenings terug te betaal nie. (4)
- 3.1.2 Die doel van die Sho't *Left* veldtog is om plaaslike toerisme te bevorder ✓ en om toerisme toeganklik te maak vir alle Suid-Afrikaners ✓ (2)
- 3.1.3 Groot kenningsgewingsborde langs die snelweë ✓
 Pamflette oor die pos stuur ✓
 E-pos advertensies stuur direk na persoonlike rekenaars ✓
 Praktiese promosies
 Advertensieblaadjies uitdeel by verkeersligte aan motoriste (enige aanvaarbare antwoord) (3)

3.2

3.2.1

VAARDIGHEDE	KENNIS	WAARDES & HOUDING
<ul style="list-style-type: none"> • kommunikasie✓ 	<ul style="list-style-type: none"> • ken die spyskaart / wynlys ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> • vriendelike geaardheid✓
<ul style="list-style-type: none"> • rekenaargeletterdheid ✓ • vermoë om moeilike kliënte te hanteer 	<ul style="list-style-type: none"> • ken die kulturele/ dieët behoeftes van die toeriste✓ • algemene inligting oor die besienswaardighe- de en attraksies/ aktiwiteite in die onmiddellike omgewing. 	<ul style="list-style-type: none"> • eerlik✓ • betroubaar • hoogs gemotiveerd • positiewe ingesteldheid • toeganklik • aangename persoonlikheid

(enige ander aanvaarbare antwoord)

[6]

TOTAL AFDELING B: 40

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

4.1 4.1.1

Naam van aantreklikheid	Verduideliking van die aantreklikheid	Tipe van toeris	
a) gebruiklike huwelike/ lobola✓ (enige een)	Verskille tussen westerse/oosterse troues. ✓ Lobola 'n duur gebeurtenis, want vaders moet tussen 7 en 14 beeste gee as betaling	kulturele / ✓ ekotoeris / historiese	(3)
b) klere /versiering van hutte✓ (enige een)	Tradisionele kleredrag van Xhosa mans en vrouens is die rooi kombers.✓ Ook bekend vir die dra van kralewerk wat as kommunikasiemiddel dien. Hutte – helderkleurige mure van die hutte is uniek aan die westerse/oosterse kultuur	kulturele/ekotoeris ✓	(3)
c) artikels wat van gras gemaak is ✓	Deel van die Xhosa se tradisie en kultuur✓	kulturele/ekotoeris ✓	(3)
d) besoek aan die hoofman	om die rol en belangrikheid van die hoofman te verstaan	kulturele/ekotoeris	

Enige drie geskikte antwoorde en redes

[6]

4.2 perdry roetes ✓

(1)

4.3 4.3.1 Die ontwikkeling van enige aantreklikheid behoort direkte werkverskaffingsgeleenthede plaaslik te voorsien..✓✓
Ontwikkeling moet opleiding vir plaaslike inwoners voorsien.✓✓
Kry die gemeenskap betrokke in die besluitneming-/beplanning en ontwikkelingsproses. **[4]**
Gebruik die plaaslike gemeenskap toeriste attraksies te vestig.
Kry gemeenskappe betrokke by besigheid
Inkomste wat gegenerereer word, moet herbelê word om die gemeenskap te bevoordeel.
(enige twee)

2x2

- 4.4 4.4.1 i) Die plaaslike hoofman✓ 3x1
 ii) Dept van Plaaslike Regering en Behuising✓
 iii) Buitelandse beleggers– Switserse Agentskap✓
 iv) Die Gemeenskap
 (enige drie)
- 4.4.2 Die Plaaslike hoofman
 i) Geen projek of ontwikkeling sal kan plaasvind sonder die goedkeuring en toestemming van die hoofman nie.✓✓
- Dept van Plaaslike Regering en Behuising
 ii) Kontrole oor grond-gebruik en toekenning van grond.✓✓
 Voorsiening en onderhoud van toerismediensite, -terreine en -attraksies 2x3
- Bemaking en promosie van spesifieke plaaslike attraksies
 Moedig die deelname van plaaslike gemeenskappe aan (enige een)
- Buitelandse beleggers– Switserse Agentskap
 iii) Sal kompetisie verhoog en standarde verbeter, asook werk verskaf en ekonomiese groei bewerkstellig.✓✓
 Beleggings sal vaardighede en tegnologie na die plaaslike gemeenskap bring.
 Sal verantwoordelike toerisme ontwikkel, bevorder en implementeer.
 Gesamentlike projekte met plaaslike vennote en plaaslike gemeenskappe. [6]
 (enige een)
- Die Gemeenskap
 iv) Identifiseer potensiële toerisme bronne en attraksies in die omgewing.
 Deelname aan alle aspekte van toerisme, sowel as om self toeriste te wees.
 Ondersteun en bevorder verantwoordelike toerisme en volhoubare ontwikkeling.
 Sluit vennootskappe met gevestigde toerisme besighede in die privaat sektor
 (enige een antwoord)
- 4.5 Verbetering in die lewensstandaarde van die plaaslike gemeenskap.✓✓
 Trots word gekweek want hulle kry erkenning van buite vir die uniekheid en waarde van hulle kultuur, natuurlike bronne en tradisionele kennis.✓✓ 2x2
 Toerisme sal landurige voordele vir die plaaslike gemeenskap bring.
 Fondse wat ingesamel word, word vir gemeenskapsontwikkeling gebruik.
 Bemagtiging deur kennis
 (enige twee) [4]

- 4.6 4.6.1 nasionale/sekondêre roetes✓
chalets✓
- elektrisiteit , water , sanitasie
wandelroetes/perdryroetes
(enige twee) } nie op die kaart nie, maar
ook aanvaarbaar (2)
- 4.6.2 4x4 roetes – die landscape lends itself vir toeris to explore die
omgewing met 'n 4x4 vehicle.✓✓
Information Centres/ signage indicating viewing points should be
indicated on die map.
(enige geskikte antwoord) (2)
[4]
- 4.7 4.7.1 plant en dier diversiteit met hulle unieke habitat op die bergreeks ✓ (1)
- 4.7.2 i) Om die beskerming van biologiese diversiteit te verseker wat
bydra tot natuurbewaring en toerisme.✓✓ (2)
- ii) Die gemeenskap moet streef om die positive
voordele van toerisme te vermeerder✓ en besighede sal in
staat wees om hulle winste te verhoog.✓ (2)
- iii) Kry die gemeenskap betrokke in omgewingstoerisme
bewusmakingsprogramme.✓ (2)
Daar moet staproetes wees met genoeg kennisgewingborde,
vuilgoeddromme en aangewese piekniekplekke.✓
Verseker dat alle toekomstige ontwikkeling en beplanning
plaasvind op 'n sosiaal- , ekonomies- en omgewings-
verantwoordelike en volhoubare wyse. (2)
(enige twee) **[7]**
- VRAAG 5**
- 5.1 5.1.1 Dit gee 'n gevoel van "behoort" en 'n gevoel van trots.✓✓ (2)
Dit bly behoue vir die nageslag
Die terrein kan vir 'n inkomste sorg.
(enige een) (3)
- 5.2 5.2.1 a) natuurlike erfenisterrein ✓
b) kulturele erfenisterrein ✓ (3)
c) gemengde erfenisterrein ✓ **[5]**

TOTAAL AFDELING C : 40

**AFDELING D : AARDRYKSKUNDIGE TOERISME, ATTRAKSIES EN REIS-
TENDENSE**

6.1.	lughawens ✓ hawens ✓ Spoorwegstasies ✓ Grensposte		1 1 1	[3]
6.2.	6.2.1 Die vlug is op 'n daaglikse basis beskikbaar ✓ / elke dag / 7 dae 'n week		1	
	6.2.2 Die vlug vertrek vanaf Durban om 10:35 ✓		1	
	6.2.3 Die vlug arriveer in Kilimanjaro om 20:45 ✓		1	
	6.2.4 SA546 is die vlugnommer ✓		1	
	6.2.5 Die vlug is via (of stop in) OR Tambo Internasionale lughawe ✓ / Johannesburg		1	[5]
6.3	Water ✓ Lug ✓ Land ✓		1 1 1	[3]
6.4	<ul style="list-style-type: none"> • Posisie van Suid-Afrika in verhouding tot die buitewêreld. Suid-Afrika grens aan oseane en is toeganklik deur middle van alle tipes vervoer. ✓✓ • Lesotho is omring deur ander lande en kan slegs deur middle van twee tipes vervoer bereik word, landvervoer en lugvervoer ✓✓ • Suid-Afrika het vele internasionale lughawens, maar Lesotho het slegs een hoof lughawe. ✓✓ (Enige ander aanvaarbare antwoord)		2 2 2	[6]
6.5	6.5.1 A Weskaap ✓ B Ooskaap ✓ C Noord-Wes ✓ D KwaZulu-Natal ✓		1 1 1 1	
	6.5.2 Bus ✓ / Bus en trein		1	

6.6	(a)	Natuurlike ✓: Zimbabwe / Zambia✓	2	
	(b)	Natuurlike ✓: Namibië✓	2	
	(c)	Mensgemaak✓: Malawi✓	2	
	(d)	Natuurlike✓: Tanzanië✓	2	[13]
6.7	6.7.1	Euro ✓	1	
		Japanese Yen ✓	1	
		Britse pond ✓	1	
		Verenigde State Dollar ✓	1	
	6.7.2	(a) R7.97 kan 1 Euro koop ✓	1	
		(b) R0. 06 kan 1 Japanese Yen koop ✓	1	
	6.7.3	(a) Japan: ✓		
		Die wisselkoers tussen die Rand en die Japanese Yen is swak (1JPY = R0. 60) ✓✓	3	
		(b) Brittanje; Engeland ✓		
		Die wisselkoers tussen die Rand en die Britse Pond is sterk (1GBP = R11.97) ✓✓	3	[12]
6.8	6.8.1	• Werkverskaffing✓		
		• Ontwikkeling van infrastruktuurontwikkeling✓		
		• Beleggingsmoontlikhede✓		
		• Verbruik van bronne✓		
		• Bring die mark nader aan die huis	4	
		• Ontwikkeling van SMME's (Klein en medium besighede)		
		• Inkomste uit buitelandse valuta		
		• Besighede sal meer wins maak		
		• Bemarking		
		• <i>Enige ander relavante antwoord</i>		
	6.8.2	'n Paragraaf met enige van die volgende:		
		• Toename in prostetisie ✓		
		• Vandalisme ✓		
		• Toename in drank en dwelmmisbruik✓		
		• Agteruitgang van kulturele waardes✓		
		• Geraasbesoedeling		
		• Werkers wat oortyd werk en families afskeep		[8]
		(enige ander relevante antwoord)	4	

TOTAAL AFDELING D: 50

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

- 7.1 7.1.1 Godsdienst, kleredrag, sosiale tradisies, kos en drank, taal, danse, ens. ✓✓ (enige aanvaarbare antwoord) (2)
- 7.1.2. Antwoorde mag verskil. Gebruik asb. eie oordeel. Die volgende word gegee as riglyne vir antwoorde. Ken punte toe vir die verduideliking en 'n gepaste voorbeeld.
- Godsdienst - Verskillende gelowe ✓ het verskillende godsdienstige dae, bv. Moslems ✓ word vereis om te bid en te vas gedurende die maand van Ramadaan, dus sal dit aanstoot gee om iets te ete of te drinke aan te bied gedurende hierdie tydperk.
- Kleredrag – Meeste kulture het verskillende kleredrag om verskeie redes, bv. sommige Oosterse gelowe vereis dat vrouens se arms en bene te alle tye bedek moet wees.
- Kos en drank – Sommige kultuurgroepe verbied die gebruik van sekere kossoorte en drank, bv. Boediste gebruik geen alkoholiese drank nie en sekere Jode eet nie skulpvissie nie.
- Taal – Vir baie toeriste is Engels nie hul eerste taal nie; daarom moet jy verkieslik met 'n kliënt in sy eie taal kommunikeer indien moontlik.
- Sosiale tradisies – Afhangend van die kultuurgroep, verskil die manier van groet hemelsbreed, bv. die tradisionele manier van groet vir Japanese is 'n effense buig van die liggaam. In sommige Oosterse kulture sal mans en vrouens nie die hand van 'n vreemdeling skud wanneer hulle groet nie. (2)
- 7.2 7.2.1. a. Direk ✓
b. Indirek ✓
c. Direk ✓ (3)
- 7.2.2 a. Versoek die kliënt om in 'n privaat kantoor die bespreking verder te voer. ✓
b. Beantwoord die brief en bied 'n oplossing aan die kliënt ✓
c. Vra om verskoning by die kliënt en bied aan om hom na 'n nie-rook kamer te verskuif sodra 'n kamer beskikbaar word. ✓ (3)

7.3 7.3.1

- Kleredrag en voorkoms ✓
Kleredrag en voorkoms sluit alles in van haarkapsels tot skoene. Bv. geen sandale en tekkies, hare moet netjies wees en baie min grimering mag gebruik word. ✓
- Persoonlike higiëne ✓
Versker dat die hoogste standaard gehandhaaf word indien jy met kliënte werk. Bv. skoon en netjiese naels, skoon liggaam, vars asem, geen uitheemse haarstyle, versigtige gebruik van parfuum ens. ✓
- Postuur ✓
Liggamstaal is baie belangrik wanneer jy met kliënte omgaan. Moenie op tafels leun of uitstrek nie, staan eerder regop of sit regop. ✓
- Persoonlikheid
Jy moet 'n aangename persoonlikheid uitstraal
- Houding
Vertoon 'n aangename houding. Wees entoesiasies wanneer jy kliënte bedien
- Gedrag
Gedra jou op 'n professionele manier. Luister aandagtig na kliënte en moet nooit op 'n kliënt skree nie.
- Kommunikasie
Kommunikasie verwys na verbale en nie-verbale kommunikasie.
Geen "slang" of onbekende terme mag gebruik word wanneer jy met kliënte omgaan nie.
(enige drie)

7.3.2.

- Hou 'n pen en notaboek byderhand ✓
- Beantwoord die telefoon binne drie luie ✓
- Groet die kliënt. Identifiseer jou organisasie en jouself ✓
- Vra hoe jy kan help ✓
- Wees vriendelik en behulpsaam ✓
- Praat duidelik
- Gebruik die korrekte stemtoon - onthou 'n glimlag kan gehoor word
- Varieer jou stemtoon.
- Maak seker van die inligting wat jy aan 'n kliënt veskaf
- Indien jy onseker is, verwys dit na 'n ander werknemer of bied aan om terug te bel indien nodig
- Volg altyd op wanneer jy 'n kliënt verwys het.
- Bedank die kliënt vir die oproep
(enige vyf)

(5)

7.3.3 Kommunikasie ✓
Hulpbronne ✓
Persoonlikheidsbotsings ✓
Kulturele verskille ✓ (4)

7.3.4. a. e-pos of sms ✓
b. faksmasjien ✓
c. e- pos ✓
d. Internet ✓ / DVD / Video / Powerpoint aanbieding
e. Fotostaatmasjien / fotokopieerder ✓ (5)

TOTAAL AFDELING E: 30

GROOTTOTAAL: 200