



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2011

MEMORANDUM

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 16 bladsye.

AFDELING A**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	C✓	LU 1 AS 1	
	1.1.2	A✓	LU 1 AS 3	
	1.1.3	B✓	LU 1 AS 1	
	1.1.4	D✓ (aanvaar ook C vir Afrikaanse leerders a.g.v moontlike verwarring by vertaling.)	LU 1 AS 2	

	1.1.5	C✓	LU 1 AS 2	
	1.1.6	B✓	LU 2 AS 2	
	1.1.7	D✓	LU 2 AS 1	
	1.1.8	C✓	LU 2 AS 2	

	1.1.9	A✓	LU 2 AS 2	
	1.1.10	B✓	LU 3 AS 6	
	1.1.11	D✓	LU 3 AS 1	
	1.1.12	Aanvaar alle opsies (A of B of C of D)✓	LU 3 AS 6	

	1.1.13	D✓	LU 3 AS 5	
	1.1.14	C✓	LU 3 AS 1	
	1.1.15	A of B✓	LU 4 AS 1	
	1.1.16	A of D✓	LU 4 AS 3	

	1.1.17	D✓	LU 4 AS 3	
	1.1.18	A✓	LU 4 AS 4	
	1.1.19	B✓	LU 4 AS 2	
	1.1.20	C✓	LU 4 AS 5	(20)

1.2	1.2.1	Curriculum vitae✓ of CV	LU 1 AS 1	
	1.2.2	Dienskontrak✓	LU 1 AS 1	
	1.2.3	Werksure ✓ of besoldiging	LU 1 AS 1	
	1.2.4	Besoldiging ✓ of werksure	LU 1 AS 1	
	1.2.5	Gedragkode✓	LU 1 AS 1	(5)

1.3	1.3.1	ontasbaar✓	LU 1 AS 1	
	1.3.2	WBVO✓ or 'WSSD'	LU 2 AS 2	
	1.3.3	Bemarkingsplan✓	LU 2 AS 3	
	1.3.4	Instapkaart✓	LU 3 AS 2	
	1.3.5	TOMSA✓	LU 2 AS 3	(5)

1.4	1.4.1	B✓	LO3 AS6	
	1.4.2	F✓	LO3 AS6	
	1.4.3	A✓	LO3 AS6	
	1.4.4	E✓	LO3 AS6	
	1.4.5	D✓	LO3 AS6	(5)

1.5	1.5.1	SAT✓ of SA Toerisme of Suid-Afrikaanse Toerisme	LU 1 AS1	
	1.5.2	NDT ✓ of Nasionale Departement van Toerisme	LU 1 AS1	
	1.5.3	Stats SA✓ of Statistiek Suid-Afrika	LU 1 AS1	
	1.5.4	TEP✓ of Tourism Enterprise Partnership	LU 1 AS1	
	1.5.5	THETA✓ of CATHSSETA	LU 1 AS1	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

Nasieners moet in gedagte hou dat leerders hulle antwoorde verskillend van die nasien riglyn formuleer. Nasieners moet daarom leerders se antwoorde noukeurig lees om vas te stel waar die antwoord met die nasienriglyn verbind kan word.

AFDELING B: TOERISME AS 'N INTERVERWANTE STELSEL

VRAAG 2

2.1	2.1.1	Toegangspunt na 'n land. ✓✓ (Aanvaar ook 'n lugroete/poort na 'n land)	LU 3 AS 3	(2)
	2.1.2	(a) Installeer 'n verbeterde kliëntediens kommunikasiestelsel , die Viewing Deck ✓ 100 iHELP kliënte diens agente is oral op die lughaweterminale geplaas om passasiers te help. ✓ <ul style="list-style-type: none"> • iHELP-plakkate moedig kliënte aan om hulle terugvoer na die Viewing Deck te sms. • Instrument vir kliënte terugvoer. (b) Verbeterde dienslewering maak ACSA meer toeganklik vir toeriste. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Verbeter die effektiwiteit • Verskaf kwaliteit diens • Verbeter kommunikasie tussen ACSA en hulle kliënte (bv. vinnige antwoorde, onmiddellike terugvoer, deursigtigheid, persoonlike antwoorde) 	LU 1 AS 1	(2)
	2.1.3	ACSA sal in staat wees om die klagtes dadelik te hanteer en aandag aan die probleme te gee. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Dit sal makliker vir ACSA wees om gapings (swakhede/tekortkomings) te identifiseer en die gapings te aan te spreek. • 'n Terugvoer instrument • Vinnige en maklike metode om terugvoer te gee. 	LU 1 AS 1	(2)
	2.1.4	(a) Ubuntu is 'n Afrika-filosofie wat menslikheid teenoor ander beteken. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Almal se menswaardigheid te respekteer • Luister na wat mense te sê het. • 'n Gees van onselfsugtigheid • Om mense eerste te stel (b) Om te verseker dat alle werknemers verbind is tot uitmuntende dienslewering . ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Sodat werknemers omsien na die behoeftes van ander. • Unieke Suid-Afrikaanse gasvryheid. • Dit gee aan werknemers 'n gevoel van trots. • Verbeter hulle werksetiek wat beter kwaliteit diens tot gevolg het. 	LU 1 AS 1	(2)

	2.1.5	Hulle verdien nou 'n salaris en kan bekostig om vir basiese behoeftes soos kos, gesondheidsorg, klere, skooling, onderwys ens. te betaal wat 'n beter lewenskwaliteit tot gevolg het. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Dit bevorder vaardigheidsontwikkeling en opleiding vir verdere werksgeleenthede. • Stel die vermenigvuldigingseffek in werking. • Dit verbeter mense se sosio-ekonomiese standaard. • Verminder armoede 	LU 1 AS 1	(2)
	2.1.6	(a) Groter drakrag (die vliegtuig het meer sitplekke beskikbaar vir passasiers) sal 'n groter aantal passasiers tot gevolg hê. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • 'n Vermindering in bedryfskoste en brandstofbesparing spaar geld. • Toename in aantal vlugte. • Toename in omset / wins 	LU 1 AS 1	(2)
		(b) Toename in toeriste-aankomste het groter winste tot gevolg en lei tot verhoging in die BBP . ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Die new Airbus sal meer toeriste lok en sal 'n groter wins tot gevolg hê. • Bevorder en moedig toerisme na en binne Suid-Afrika aan. 	LU 1 AS 1	(2)
2.2	2.2.1	Werkloosheid ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • tekort aan werksgeleenthede • armoede. 	LU 1 AS 2	(2)
	2.2.2	Moedig entrepreneurskap aan deur klein besighede te bevorder (SMMEs) ✓✓ (voorbeeld van SMMEs is ook aanvaarbaar) <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeling van vaardighede wat 'n persoon meer geskik maak vir indiensneming. • Verbetering van die infrastruktuur skep werksgeleenthede. • Die bevordering van toerismeprodukte lei tot verhoogde verkope. • Vaardigheidsoordrag/vinniger opwaartse bevordering in jou loopbaan maak plek vir nuwe aanstellings. 	LU 1 AS 2	(2)
	2.2.3	Die doel van die TEP is om ondersteuning en/of riglyne te gee en klein en medium ondernemings in die toerisme sektor te help. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Vir werkskepping, volhoubaarheid en transformasie. • TEP vorm vennootskappe met bestaande en nuwe ontluikende voorheen benadeelde individue (VBI) se besighede deur mentorskap en ondersteuning. 	LU 1 AS 2	(2)
				[24]

VRAAG 3

3.1	3.1.1	Die meeste van die toerismewerksgeleenthede is deeltyds . ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Vaardigheidsgapings van die werknemers • Die personeel wissel elke seisoen • Korttermyn kontrakte • Vroulike werknemers 	LU 1 AS 2	(2)
	3.1.2	Besighede is huiwerig om in werknemers te belê wat net deeltyds aangestel is. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Dit is 'n vermorsing van tyd en geld vir die besigheid. • Baie werksgeleenthede in toerisme vereis lae vaardigheidsvlakke of indiensopleiding. 	LU 1 AS 2	(2)
	3.1.3	(a) Plaaslike Toerismegroei-strategie ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • DTGS of PTGS • Sho't Left veldtog • Gemeenskap "Roadshows" 	LU 1 AS 2	(2)
		(b) Deur plaaslike toeriste aan te moedig om buite spitstye te reis . ✓✓ <i>Aanvaar enige ander toepaslike produkte (soos konferensie toerisme) wat gebruik kan word om gapings buite seisoen te vul.</i>	LU 1 AS 2	(2)
3.2	3.2.1	Die vermoë hê om noodtoerusting te hanteer . ✓ Die vermoë hê om passasiers met mediese probleme te help en om eerstehulp toe te pas. ✓ <ul style="list-style-type: none"> • Die vermoë om met mense te werk wat uit verskillende agtergronde en kulture kom. • Goeie kommunikasie vaardighede • Krisis bestuur vaardighede • Aandag aan detail vaardighede 	LU 1 AS 3	(2)
	3.2.2	Hulle werk dikwels in klein en beknopte omstandighede . ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Hulle is vir lang tye op hulle voete. • Swak weer kan vliegtoestande ongemaklik en gevaarlik maak. • Hulle werk lang ure. • Hulle vlieg oor baie tydsones. • Hulle leef vir weke uit hulle tasse. • Hulle is lank weg van die huis af. • Hulle moet kliënte uit verskillende agtergronde en kulture hanteer. 	LU 1 AS 3	(2)

	3.2.3	Hulle moet fisies fiks wees om lang ure te werk en op hulle voete te wees✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Moet in staat wees om vlugvoosheid te hanteer. • Swaar voorwerpe te dra. • Sal passasiers fisies kan help/bystaan. • Sal in staat wees om stresvolle situasies beter te hanteer. 	LU 1 AS 3	(2)
	3.2.4	Afslag op vliegkaartjies (aansporingsbonusse)✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • gratis akkommodasie wanneer hulle werk • reis na baie bestemmings • ontmoet nuwe mense 	LU 1 AS 3	(2)
				[16]

TOTAAL AFDELING B: 40

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

4.1	4.1.1	Verantwoordelike toerisme✓ <ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelike toerismepraktyke • Verantwoordelike en volhoubare toerisme • Volhoubare toerisme • Driedubbele slotreël benadering (TBL / 3BL) • Drie pilare van verantwoordelike toerisme <i>Aanvaar enige een van die drie pilare van verantwoordelike toerisme. (sosiaal of ekonomies of omgewing)</i>	LU 2 AS 1	(1)
	4.1.2	Sosiaal ✓ of Mense of Samelewing of Sosio kulturele Ekonomiese ✓ of Geld of Finansiële of Wins Omgewings✓ of Omgewing of Planeet of Natuur of Fisies <i>Enige volgorde is aanvaarbaar.</i>	LU 2 AS 1	(3)
	4.1.3	(a) Sosiaal✓ of mense of gemeenskap "Die maatskappy moedig sy werknemers aan om deel te wees van die opheffing van gemeenskappe. " ✓ <ul style="list-style-type: none"> • "Die personeel help om skoon te maak, onkruid uit te haal, geboue te verf en bome te plant in benadeelde gemeenskappe oral in die land. <p style="text-align: center;">OF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omgewing of Planeet of Natuur of Fisies ✓ • "Die personeel help om skoon te maak, onkruid uit te haal, geboue te verf en bome te plant in benadeelde gemeenskappe oral in die land. 	LU 2 AS 1	(2)
		(b) Ekonomiese✓ of Geld of Finansiële of Wins "Motsethabo Toere voorsien in hierdie groter vraag wat 'n verbetering in hulle ekonomiese posisie tot gevolg het." ✓ <ul style="list-style-type: none"> • "Deur meer besoekers na Alexandra te bring, kry plaaslike entrepreneurs meer geleenthede om besigheid te doen en 'n inkomste te genereer." <p style="text-align: center;">OF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosiaal of mense of gemeenskap • "Meer toeriste stel nou in woongebied toere belang." 	LU 2 AS 1	(2)
		(c) Omgewings of omgewing of planeet of natuur✓ "Besoekers word voortdurend herinner om water te bespaar waar hulle kan."✓ <ul style="list-style-type: none"> • "Alle afval word van die bergtop afgebring." • "Herwinningsprojekte is in plek." 	LU 2 AS 1	(2)

4.2	4.2.1	Onwettige neem van fauna en flora. ✓✓ • Doodmaak van renosters vir hul horings	LU 2 AS 2	(2)
	4.2.2	Die wilddiefstal tegnieke . ✓✓ Die groot oppervlakte (96 000ha) van die wildreservaat wat beskerm moet word. ✓✓	LU 2 AS 2	(4)
	4.2.3	Konvensie oor die Internasionale Handel in Bedreigde Spesies ✓ OF Convention on International Trade in Endangered Species Beheerliggaam vir die kontrole en beskerming van bedreigde spesies. ✓✓	LU 2 AS 2	(3)
	4.2.4	WWF ✓✓ World Wide Fund for Nature of Wêreldnatuurfonds (aanvaar ook vorige benaming Wêreld Wildlewe Fonds) • IUCN (World Conservation Union; Internasionaal Union for die Conservation of Nature) • TRAFFIC • Bedreigde Wildlewe Trust • UNEP (United Nations Environment Programme) • CAWT (Coalition Against Wildlife Trafficking) • Internasionale Renoster Stigting	LU 2 AS 2	(2)
	4.2.5	Om inligting uit te ruil oor renosterveiligheid en teendiefstal-strategieë. ✓✓ • Om voordeel te trek uit die ervaring van ander organisasies. • Om die regte besluite te kan maak en te verseker dat renosters nog daar is vir die nageslag . • Om die duplisering van navorsingsprogramme te vermy daardeur geld te bespaar. • Renosterstropery is probleem wat n wêreldwye oplossing nodig het.	LU 2 AS 2	(2)
	4.2.6	Lei lede van die gemeenskap op in teendiefstalstrategieë . ✓✓ Leer die gemeenskap dat renosterhoring geen mediese voordele inhou nie. ✓✓ • Neem hulle in diens as waghonde (sekuriteitswagte) om wilddiefstal te verminder. • Gemeenskap kan betrokke raak by fondsinsmelings . • Bied belonings aan vir inligting oor onwettige jagaktiwiteite.	LU 2 AS 2	(4)
				[27]

VRAAG 5

5.1	5.1.1	A✓ B✓ C✓ D✓ • E • F • G	LU 2 AS 3	(4)
	5.1.2	Die Grahamstadse Nasionale Kunstefees: Afrika se grootste en mees kleurvolle gebeurtenis bied 'n keuse van die beste inheemse en ingevoerde talent.✓✓ • Die fees bied: Opera, kabaret, drama, jazz, staan-komedie, volksliedere, teater, dans, fynere kunste, handwerk, klassieke musiek, gedigte lees, en lesings.	LU 2 AS 4	(2)
	5.1.3	Prys✓ Produk✓ Plek✓ Promosie of Advertensie✓ • Mense • Verpakking	LU 2 AS 3	(4)
	5.1.4	(a) Kompetisie-gebaseerde prysbepaling ✓ (b) Die eienaar van die kunswinkel sal dieselfde prys vra vir sy items as die ander kunswinkel op dieselfde toerismoetoete.✓✓ OF Vraag-gebaseerde prysbepaling Die handwerk winkel se eienaar kan sy goedere se prys bepaal gebaseer op die vraag en aanbod beginsel. • Prys baseer op die seisoen	LU 2 AS 3	(1) (2)
				[13]

TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D:		TOERISME AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS.		
VRAAG 6				
6.1	6.1.1	10 uur ✓	LU 3 AS 3.1	(1)
	6.1.2	Vermoed alkohol en kafeïen ✓ Doen ligte oefening gedurende die vlug. ✓ <ul style="list-style-type: none"> • Drink baie water. • Eet ligte etes gedurende die vlug. • Stel jou horlosie op die bestemming se plaaslike tyd. • Vlieg vroeër om die herstelproses te bespoedig (reis beplanning) • Slaap gedurende die vlug. 	LU 3 AS 3.1	(2)
	6.1.3	Dit sal sy aankomstyd met een uur verander ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Hy sal een uur vroeër aankom. 	LU 3 AS 3.1	(2)
	6.1.4	SA +2 Delhi + 5.5 Tydverskil: 3.5 uur ✓ 17:00 (+ ✓) 3.5 uur = 20:30 ✓ 26 November 2011 ✓ <i>(moenie die die dag aanvaar nie, i.e. dieselfde dag of Saterdag)</i> <p style="text-align: center;">OF</p> 20:30 ✓✓✓ 26 November 2011 ✓	LU 3 AS 3.1	(4)
	6.1.5	SA = +2 Nieu-Seeland = +12 Tydverskil = 10 uur ✓ 06:30 (- ✓) 10 uur = 20:30 ✓ op Sondag of die vorige dag 20:30 + 19 uur = 15:30 ✓ op Maandag ✓ of dieselfde dag <p style="text-align: center;">OF</p> 15:30 ✓✓✓✓ op Maandag ✓ of dieselfde dag <i>(moenie 'n datum aanvaar nie)</i>	LU 3 AS 3.1	(5)
				[14]
6.2	6.2.1	Sun City Casino ✓	LU 3 AS 3.2	(1)
	6.2.2	Robbeneiland ✓	LU 3 AS 3.2	(1)
	6.2.3	Hotel Bahia ✓	LU 3 AS 3.2	(1)
	6.2.4	Kloofzicht Lodge ✓	LU 3 AS 3.2	(1)
	6.2.5	AVIS motorhuur ✓ of gehuurde motor	LU 3 AS 3.2	(1)
	6.2.6	Translux bus ✓ of bus	LU 3 AS 3.2	(1)
				[6]

	6.5.4	Debietkaarte✓ (aanvaar voorbeelde van reis debietkaarte) <ul style="list-style-type: none"> • Kredietkaarte (bv. VISA/MASTER) • Reisigerstjeks Dit is die veiligste manier om buitelandse valuta te dra.✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • As dit gesteel of verlore raak, kan dit vervang word. • Dit word deur 'n PIN beskerm 	LU 3 AS 3.5	(3)
				[13]

6.6	6.6.1	'n Onvoorkombare natuurlike (buite menslike beheer) gebeurtenis✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • 'n Gebeurtenis wat 'n uitwerking het op 'n bepaalde area en gewoonlik lei tot lewensverlies en die vernietiging van die natuur. 	LU 3 AS 3.6	(2)
	6.6.2	Verwoes: die geboue/eiendom ✓ infrastruktuur ✓ <ul style="list-style-type: none"> • telekommunikasie • ontwrigte vervoer 	LU 3 AS 3.6	(2)
	6.6.3	Toeriste sal wegbly en dit sal tot 'n verlies aan wins vir die besigheid lei.✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Kleiner lugdienste sal moet sluit. • Verlies aan wins kan tot verlies aan werksgeleenthede lei • Vlugte kan as gevolg van die skade aan die infrastruktuur by lughawens, gekanselleer word. 	LU 3 AS 3.6	(2)
				[6]

TOTAAL AFDELING D: 50

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

7.1	7.1.1	Die behoefte aan 'n ander of unieke ervaring of aktiwiteit ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Die behoefte om deel te neem aan 'n aktiwiteit in 'n vreemde land. • Die behoefte om op 'n gondelvaart te gaan. • Die behoefte om die stad uit 'n gondel te sien. • Die behoefte aan vervoer. 	LU 4 AS 1	(2)
	7.1.2	Om regverdig behandel te word. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Om waarde vir hulle geld te kry. • Oor die algemeen 'n goeie ervaring te hê. • Pryse vertoon sal word 	LU 4 AS 1	(2)
	7.1.3	(a) Nee ✓	LU 4 AS 1	(1)
		(b) Die gondelier het hulle aanvanklik te veel geld gevra. ✓✓		(2)
		OF		
		Ja		
		Hoewel die gondelier hulle aanvanklik te veel gevra het, het hulle uiteindelik 'n billike prys betaal.		
	7.1.4	Dit sal herhaalde besigheid verseker wat winste sal verhoog en die besigheid help om te groei. ✓✓ Dit sal kliënteloyaliteit , versekering en vertrouwe bou. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Die besigheid sal goeie verhoudings opbou met sy gereelde kliënte. • Die besigheid sal die voorkeurverskaffer vir die kliënt word. • Daar sal positiewe mondelinge advertensie (WOM) plaasvind wat sal lei tot gratis advertensie en 'n groter kliëntebasis. 	LU 4 AS 1	(4)
				[11]
7.2	7.2.1	Terugvoer van kliënte gee aan besighede die geleentheid om hulle produkte en dienste te verbeter . ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Om die besigheid se winsgewendheid te verbeter. • Die gradering was gemiddeld wat aandui dat daar ruimte vir verbetering is. • As dit nie angespreek word nie, sal dit 'n negatiewe invloed op die besigheid hê. 	LU 4 AS 1	(2)

VRAAG 8

8.1	8.1.1	(a) Ja ✓	LU 4 AS 4	(1)
		(b) 'n Goeie spangees bind die personeel saam. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Dit sal beter produktiwiteit tot gevolg hê. • Spanne sal vinniger en meer effektief werk. • Sal beter uitkomste verseker wat dienslewering sal verbeter. • Beter produktiwiteit sal hoër winste verseker. • 'n Goeie spangees sal 'n beter werksomstandighede tot gevolg hê. • 'n Goeie spangees sal die besluitnemingsproses verbeter. • As spanne goed saamwerk, kan kliënte dit aanvoel – dit gee waarde vir die kliënt. • Hulle kan van mekaar se sterkpunte gebruik maak. 	LU 4 AS 4	(2)
	8.1.2	Die spanleier ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • bestuurder • harmoniseerder • motiveerder 	LU 4 AS 4	(2)
				[5]
8.2	8.2.1	Fotostaatmasjien/fotokopieerder ✓✓	LU 4 AS 5	(2)
	8.2.2	Rekenaar ✓✓ (aanvaar ook epos of internet)	LU 4 AS 5	(2)
	8.2.3	Rekenaar ✓ <ul style="list-style-type: none"> • Skype Faksmasjien ✓ <ul style="list-style-type: none"> • telefax masjien • antwoord masjien 	LU 4 AS 5	(2)
				[6]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200