basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

MODEL 2014

MEMORANDUM

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 13 bladsye.

Kopiereg voorbehou

ONDERWERPE IN DIE TOERISME KABV		AFKORTING
Onderwerp 1	Toerismesektore	TS
Onderwerp 2	Kaartwerk en toerbeplanning	KTB
Onderwerp 3	Toerismebesienswaardighede	TB
Onderwerp 4	Volhoubare en verantwoordelike toerisme	VVT
Onderwerp 5	Plaaslike, streeks- en internasionale toerisme	PSI
Onderwerp 6	Kultuur- en erfenistoerisme	KE
Onderwerp 7	Buitelandsevaluta-verhandeling	BVV
Onderwerp 8	Kommunikasie en kliëntediens	KK
Onderwerp 9	Bemarking	B

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1

1.1.1	B✓	PSI	
1.1.2	B✓	KTB	
1.1.3	C✓	BVV	
1.1.4	A✓	KTB	
1.1.5	A✓	KTB	
1.1.6	A✓	BVV	
1.1.7	D✓	KTB	
1.1.8	A✓	PSI	
1.1.9	B✓	BVV	
1.1.10	A✓	TS	
1.1.11	A✓	TB	
1.1.12	D✓	TB	
1.1.13	D✓	TB	
1.1.14	C✓	B	
1.1.15	D✓	KE	
1.1.16	C✓	TS	
1.1.17	A✓	TS	
1.1.18	A✓	VVT	
1.1.19	C✓	VVT	
1.1.20	B✓	B	

(20 x 1) (20)

1.2

1.2.1	landmark✓	PSI	
1.2.2	paspoort✓	KTB	
1.2.3	Berlynse Muur✓	TB	
1.2.4	vlugvoosheid✓	TB	
1.2.5	BRICS-beraad ✓	PSI	(5)

1.3

1.3.1	verkryging✓	TS	
1.3.2	volumes✓	PSI	
1.3.3	SWIFT✓	PSI	
1.3.4	beperkte✓	KTB	
1.3.5	inentings✓	KTB	(5)

1.4

1.4.1	D✓	VVT	
1.4.2	C✓	VVT	
1.4.3	E✓	VVT	
1.4.4	B✓	VVT	
1.4.5	A✓	B	(5)

1.5

D✓ E✓ A✓ B✓ C✓	TB	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING, BUITELANDSEVALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

2.1 2.1.1 (a) Tydsverskil = 2 ure✓ **KTB**
Tyd in Londen is 20:00 + 1 uur DBT✓
Daarom is tyd in Suid-Afrika = 21:00✓ op 23 Julie 2013 ✓

OF

21:00 23 Julie 2013 ✓✓✓✓ (4)

(b) 'n Toeris moet in staat te wees om die korrekte aankomstyd te bereken in 'n land wat DBT toepas. ✓✓

- Die toeris mag 'n aansluitingsvlug verpas met 1 uur as DBT nie in ag geneem is nie
- Die reisiger moet dalk 'n ekstra 1 uur wag omdat DBT nie in ag geneem is nie
- Om tydroosters en reisskedules met die korrekte tye te publiseer (2)

(c) Om beter gebruik te maak van daglig in die aande✓✓
Minder padongelukke omdat daar vir 1 uur langer in daglig bestuur word.✓✓

- Gee aan kinders meer sosiale tyd
- Meer dagligtyd beteken minder misdaad na donker in die VK
- Meer buitelugaktiwiteite kan plaasvind wat die toerismebedryf 'n hupstoot gee
- Moedig langer inkopietye aan; ekonomiese voordele
- Moedig produktiwiteit aan omdat werkers langer ure werk
- 'n Gesonder werksmag omdat mense kan oefen na werk in daglig
- Besigheidsure is meer in lyn met ander Europese handelsvennote wat ook DBT toepas
- Spaar energie vir 1 uur langer voordat alle nagtelike energie-verbruikende aktiwiteite begin (4)

2.1.2 Tydverskil: Argentinië -3 ✓ Suid-Afrika +2 = 5 ure✓ **KTB**

Tyd in ORT	= 8:30
Tyd in Buenos Aires	= 8:30 – 5 ure
	= 3:30✓
Vliegtyd	= 3:30 – 9 ure✓
	= 18:30 ✓

Vertrek uit Buenos Aires om 18:30 op 2 Januarie ✓

OF

Vertrek uit Buenos Aires om 18:30 op 2 Januarie ✓✓✓✓✓✓ (6)

2.2 2.2.1 Gesondheidsertifikaat✓ KTB
Internasionale rybewys✓
- Geelkoorssertifikaat (2)

2.2.2 ID/Identiteitsdokument✓✓ KTB (2)

2.2.3 'n Paspoort is geldig vir 10 jaar✓. Die laaste 6 maande voor die vervaldatum sal die paspoorthouer nie die paspoort vir internasionale reise kan gebruik nie. ✓ KTB (2)

2.2.4 Die toeriste sal deur die rooi kanaal op die lughawe gaan ✓✓ na die Suid-Afrikaanse Doeane en hul goedere verklaar. KTB (4)

2.2.5 Wees veral waaksaam en pas jou tasse en skootrekenaar te alle tye op. Moenie toelaat dat enigiemand behalwe identifiseerbare lughawepersoneel jou bagasie oppas of hanteer nie.✓✓ KTB
- Wees op die uitkyk vir doelbewuste pogings om jou aandag af te trek, soos iemand wat teen jou stamp of sy drankie op jou mors. Dit is dikwels 'n taktiek om jou aandag af te trek en jou tas of paspoort te steel.
- Dra jou beursie teen jou liggaam of in 'n voorste binnesak of dra 'n geldsakkie onder jou klere.
- Hou 'n aparte rekord van die inhoud van jou ingeweegde bagasie.
- Hou alle waardevolle artikels in 'n sak wat jy altyd by jou dra.
- Moenie duur kameras en juwele vertoon wat aandag mag trek nie. (2)

[28]

VRAAG 3

3.1	3.1.1	(a) Japan✓	BVV	(1)
		(b) Die wisselkoers is die mees ongunstige vlak✓✓	BVV	(2)
	3.1.2	VSD1 500 x✓ 10,18✓ (BAK) = ZAR/R15 270✓ (valuta moet aangedui word)	BVV	(3)
	3.1.3	ZAR/R18 300 ÷✓ 14,06 (BVK)✓ =EUR✓1 031,56✓	BVV	(4)

3.2 BVV

- Skommelings

Die wisselkoers verander daagliks✓✓ en die gemiddeld van die daaglikse koerse in 'n maand verskyn as die maandelikse koers op die grafiek. Hierdie skommelings het 'n invloed op die relatiewe sterk of swak geldeenheid. Dit was op sy laagste in September 2012 ✓en op sy hoogste in Junie 2013✓. (4)

- Invloed van die hoogste koers (Junie 2013) op uitgaande toeriste

Dit was duurder om euro te koop as die minimum koers✓✓
- o Minder toeriste vanaf Suid-Afrika het na Europa gereis
- o Toeriste het minder in Europa gespandeer
- o Suid-Afrikaanse toeriste het korter in Europa gebly. (6)

- Tyd om te reis

(a) Beste tyd vir inkomende internasionale toeriste om te reis
Die beste tyd vir inkomende internasionale toeriste om na Suid-Afrika te reis, was in Junie 2013.✓ (1)
(b) Beste tyd vir uitgaande Suid-Afrikaners om te reis
Die beste tyd vir Suid-Afrikaners om na Europa te reis, was in September 2012.✓ (1)

- Redes

(a) Hulle sou R13,25 vir elke euro kry (teenoor Sept. 2012 se R10,50) ✓✓ (2)
(b) Dit was goedkoper om na Europa te reis. Een euro het slegs R10,50 gekos (teenoor Junie 2013 se R13,25) ✓✓ (2)
[22]

TOTAAL AFDELING B: 50

AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE, KULTUUR- EN ERFENISTOERISME, BEMARKING

VRAAG 4

4.1 4.1.1 A – Groot Muur van China✓ TB (1)
B – Sydney Operahuis✓ TB (1)
C – Mekka✓ TB (1)

4.1.2 Stel belang in argitektuur✓✓ TB
- Hou van musiek en teater
- Stel belang in uitvoerende kunste (2)

4.1.3 Verbeterings is aan die ikoon aangebring✓✓ TB
- Om orde te handhaaf en die veiligheid van toeriste te verseker (2)

4.2 Ikoon: 'n Simbool wat kenmerkend is van die land waarin dit geleë is.✓✓ TB
- 'n Wêreldbekende kenmerk
- Verteenwoordig iets van belang en voeg waarde toe vir 'n land
- Uitstaande kenmerk van 'n land wat die land bekend maak
- 'n Gebou, struktuur of fisiese kenmerk wat met 'n plek, land of stad verbind word (2)

Besienswaardigheid: Voorwerpe, kenmerke of aktiwiteite wat toeriste graag wil sien of ervaar✓✓
- Plekke wat toeriste graag besoek
- 'n Plek waarheen toeriste bereid is om ver te reis om dit te kan sien en dit vir lank sal onthou
- 'n Plek wat besoek word vir sy historiese belang, kulturele waarde, natuurlike of mensgemaakte skoonheid of geleenthede vir vermaak
- Toeriste ondersteun besienswaardighede waar die bestuur van die besienswaardighede toegewyd is daaraan om die omgewing te bewaar. (2)

4.3 Die toerisme-diensverskaffers maak 'n wins, wat die vermenigvuldigingseffek in werking stel ✓✓ TB
Vermeerder werksgeleenthede, infrastruktuurontwikkeling, nuwe besighede en uitbreiding van bestaande besighede.✓✓
- Inwoners word direk of indirek bevoordeel as gevolg van die groter getal toeriste wat die land binnekom.
- Verdien waardevolle buitelandse valuta (4)

4.4 4.4.1 (a) Vermeerder die hoeveelheid herwinningdromme.✓✓ TB
- Verminder besoedeling (2)
- Goed opgeleide personeel wat uitstekende diens lewer

(b) Toegewyd om groot getalle besoekers te beperk. ✓✓ TB
- Kaartjiepryse vir die Kabelkar is billik met baie spesiale aanbiedinge (2)

(c) Table Mountain Café bied 'n verskeidenheid etes wat voorsiening maak vir verskeie dieetbehoeftes en kulture.✓✓ TB
- Toeganklik vir mense met gestremdhede (2)

4.4.2 Kabelkaart ('Cable Card') stel voetslaners in staat om die kabelkar daagliks vir 'n jaar te gebruik.✓✓ TB
Deur 'n positiewe ervaring vir besoekers te skep, sal hulle waarskynlik weer terugkeer na die besienswaardigheid. ✓✓ (4)
[25]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 (a) Mapungubwe Kulturele Landskap✓ KE (1)

(b) Limpopo✓ KE (1)

5.1.2 Dien as bewys van 'n kultuur of beskawing wat verdwyn het. ✓✓ KE
Buitengewone landskap wat 'n belangrike tydperk in die menslike geskiedenis vertoon.✓✓

- 'n Voorbeeld van menslike interaksie met die omgewing wat kwesbaar geword het as gevolg van onomkeerbare verandering. (4)

5.2 UNESCO streef na samewerking en begrip tussen mense deur kommunikasie✓✓ KE

- Dra by tot vrede en sekuriteit deur onderwys, wetenskap en kultuur
- Verseker sinvolle bestuur van natuurlike hulpbronne (2)

5.3 Gee prestige/aansien – maak 'n land trots op die prestasie. Meer mense besluit om die land te besoek.✓✓ KE
Mense is meer besorg oor die erfenis en leer om dit vir die nageslag te bewaar.✓✓

- Groter inkomste vir 'n land – vermenigvuldigingseffek
- Meer werksgeleenthede
- Ontwikkeling van infrastruktuur
- Verbeter die algehele standaard van die gebied (4)

[12]

VRAAG 6

6.1 6.1.1 (a) Toerismeheffing Suid-Afrika ('Tourism Levy South Africa')✓✓ B (2)

(b) Akkommodasiesektor✓ B
Motorverhuringbesighede✓
Toeroperateurs✓

- Reisagentskappe (3)

6.1.2 SA Toerisme kan die fondse wat deur TOMSA ingesamel word, gebruik om die gastehuis plaaslik en internasionaal te bemark.✓✓ B (2)

6.1.3 Toeriste betaal heffings aan die gastehuis wat dit dan aan die TBCSA betaal wat die administrateurs van TOMSA is.✓✓ B (2)

6.2 Bemarkingsaktiwiteite vertoon ons land as 'n voorkeurbestemming by verskeie reishandelskoue wêreldwyd.✓ B
Dinamiese advertensies, bv. gehalte-inligting aan besoekers op hul webtuiste.✓
Hul internasionale kantore help om bemarking uit te brei.✓
Befondsinghulp van TOMSA stel hulle in staat om die bemarkingstrategieë van ons land uit te brei.✓ (4)
[13]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME, TOERISMESEKTORE

VRAAG 7

7.1 7.1.1 (a) Besigheid B✓ TS (1)

(b) Besigheid B lyk baie aantrekliker en professioneel en toeriste sal beter gehalte kos en diens verwag.✓✓
Besigheid A lyk vuil en onnet en toeriste sal verwag dat die kos en diens dieselfde sal wees.✓✓ (4)

7.1.2 As 'n besigheid se beeld vir hom belangrik is, sal dit 'n gevoel van vertroue by hul kliënte skep. Dit sal kliënte lok en meer geld inbring. ✓✓ TS
Toeriste sal beter gehalte produkte, dienste, etiek, ens. in 'n netjiese, professionele besigheid verwag.✓✓ (4)

7.2 7.2.1 Werkskontrak✓ TS (1)

7.2.2 Rook in die kantoor✓ TS
Werksure✓
Die gebruik van elektroniese toerusting✓
- Beleidstukke wat die gebruik van die Internet beheer
- Telefoonetiket
- Kleredragreëls
- Positiewe liggaamstaal (3)

[13]

VRAAG 8

8.1 8.1.1 (a) Maatskaplik ✓ VVT (1)

(b) Omgewing ✓ VVT (1)

(c) Finansieel ✓ VVT (1)

8.1.2 Doeltreffende **energiebesparende maatreëls** om die invloed van die besigheid op omgewingsbronne te verminder. Energiebesparende tegnologie, soos hittepompe, sonpanele vir warmwatertoestelle, energiebesparende ligte, soos LED-ligte, kontrole oor beligting en lugverkoeling, pypverhitting vir swembadwater. ✓✓ VVT

Doeltreffende **waterbesparingsmaatreëls** om die invloed van die besigheid op omgewingsbronne te verminder. Hergebruik van grys water, beperkings op stort- en kraankleppe om water te bespaar, inheemse tuine, oortreksels vir swembaddens, deur slegs storte te gebruik, vermindering van handdoeke en linne vir wasgoeddiens. ✓✓

Doeltreffende **afvalbestuur** word deurgaans toegepas. Afvalherwinningstelsels, kompos uit organiese afval, wurmplase, herwinning van plastiek, glas en blikke, gebruik van kraanwater in plaas van gebottelde water. ✓✓

- Organiese skoonmaakmiddels.
- Die gebruik van grootmaattoedieners vir stortjel en sjampoe om op individueel verpakte botteltjies te bespaar.
- Aankope word plaaslik gedoen en word kostedoeltreffend aan hulle gelewer.
- Kommunikasie oor groen kwessies sluit omgewingsdae in waar personeel en gaste deel word van die bewusmakingsveldtogte. (6)

8.2 8.2.1 Dit verseker dat beide besoekers en plaaslike gemeenskappe deel in die voordele van toerisme. ✓✓ VVT
Dit bevorder beter begrip en waardering vir billike en gelyke besigheidspraktyke. ✓✓

- Dit skep 'n gevoel van trots. (4)

8.2.2 Die besigheid moet 'n verantwoordelike reis en/of omgewingsbeleid hê.✓✓ VVT
Die besigheid moet die plaaslike ekonomie stimuleer deur plaaslike produkte en dienste te koop.✓✓

- Adverteer die mate waarin plaaslike gemeenskappe voordeel trek uit die geld wat toeriste bestee gedurende hul besoek
- Stel alternatiewe vervoermetodes beskikbaar vir besoekers, bv. fietse huur, perdekarre of stap waar dit gerieflik is
- Moedig besoekers aan om water spaarsamig te gebruik
- Moedig besoekers aan om onnodige ligte en toerusting af te skakel om die vrystelling van kweekhuisgasse te verminder
- Moet 'n herwinningsprogram in plek hê
- Moenie produkte koop of verkoop wat van bedreigde spesies afkomstig is nie, bv. harde hout, skulpe, ivoor of antieke kunsvoorwerpe
- Pas die driedubbele-slotreël-benadering toe (4)

[17]

TOTAAL AFDELING D: 30

AFDELING E: PLAASLIKE, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME, KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS

VRAAG 9

9.1 9.1.1 Dit is 'n megasportgebeurtenis wat wêreldwyd belangstelling lok, met deelname deur verskeie lande en 'n wye ondersteunersbasis. ✓✓ **PSI** (2)

9.1.2 Londen was 'n meer gevestigde gasheerstad en beter voorbereid as Rio ✓✓ wat akkommodasie, vervoer, infrastruktuur en vaardige personeel betref, waar Rio nog alles moet ontwikkel ter voorbereiding van die Olimpiese Spele. **PSI** (2)

9.1.3 Protesaksie. Die mense van Rio het protes aangeteken teen die verhoogde koste van openbare vervoer.✓ ✓ **PSI** (2)

9.1.4 Dit kan konstruksieprojekte ter voorbereiding van die Spele vertraag. ✓✓ **PSI**
- Dit gee 'n negatiewe beeld van die stad.
- Dit kan veroorsaak dat wêreldgebeurtenisorganiseerders vertroue in die land se vermoë om die gebeurtenis aan te bied verloor. (2)

9.1.5 Ekonomiese verantwoordelikheid – deur meer hotelle te bou sal meer werk geskep word.✓✓ **VVT**
Omgewingsverantwoordelikheid – BRT – verminder verkeer en verminder dus lugbesoedeling.✓✓
- Maatskaplike verantwoordelikheid – vaardigheidsontwikkeling/ taalontwikkeling (4)

9.1.6 Meer besoedeling ✓✓ **PSI**
- Verkeersopeenhopings
- Hoër pryse
- Ongerief vir plaaslike inwoners (2)

9.2 9.2.1 (a) Sentraal- en Suid-Amerika en Asië✓✓ **PSI** (2)

(b) Totstandkoming van BRICS lei tot 'n toename in besigheids- en ontspanningstoeriste van Brasilië en China.✓✓ **PSI** (2)

9.2.2 Daar was 'n toename in die getal bednagte in 2012 in vergelyking met dié van 2011.✓✓ **PSI** (2)

9.2.3 Evalueer die potensiaal van elke provinsie en vind maniere om almal kompeterend te maak.✓✓ **PSI**
- Werk aan bemarkingstrategieë om blootstelling aan alle provinsies te gee. (2)

[22]

VRAAG 10

10.1 10.1.1 Aanlynterugvoer/elektroniese kommunikasie✓ KK (1)

10.1.2 Persoonlike telefoonoproepe✓ KK
- SMS
- Geheime kliënt (1)

10.2 Daar is meer mense wat swak diens by die Monte Casino Sunny Steak Ranch ervaar het as dié wat goeie diens ervaar het✓✓ en dit dui daarop dat die Sunny Steak Ranch Montic Oord swak diens lewer. ✓✓ KK (4)

10.3 Kredietkaart✓✓ KK
- Debietkaart (2)

[8]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou