



# basic education

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

## **NATIONALE SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**TOERISME**

**FEBRUARIE/MAART 2017**

**MEMORANDUM**

**PUNTE: 200**

**Hierdie memorandum bestaan uit 13 bladsye.**

<b>Onderwerpe in die Toerisme-KABV</b>		<b>Afkortings</b>
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	KK
Onderwerp 7	Buitelandsevaluta-verhandeling	BVV
Onderwerp 8	Kommunikasie en kliëntediens	CC
Onderwerp 9	Bemarking	B

**AFDELING A: KORTVRAE****VRAAG 1**

1.1	1.1.1	C✓	PSI
	1.1.2	D✓	PSI
	1.1.3	A✓	PSI
	1.1.4	B✓	PSI
	1.1.5	B✓	CC
	1.1.6	D✓	KTB
	1.1.7	B✓	KTB
	1.1.8	B✓	KTB
	1.1.9	A✓	KTB
	1.1.10	B✓	BVV
	1.1.11	A✓	TB
	1.1.12	C✓	TB
	1.1.13	A✓	TB
	1.1.14	B✓	TB
	1.1.15	A✓	KTB
	1.1.16	D✓	TS
	1.1.17	B✓	TS
	1.1.18	A✓	TS
	1.1.19	C✓	VVT
	1.1.20	B✓	VVT (20 x 1)
1.2	1.2.1	kleredragreëls✓	TS
	1.2.2	WGO✓	KTB
	1.2.3	logiese volgorde✓	KTB
	1.2.4	transitovisum✓	KTB
	1.2.5	Berg Everest✓	TB (5 x 1)
1.3	1.3.1	UNESCO✓	KK
	1.3.2	Limpopo✓	KK
	1.3.3	meteoriet✓	KK
	1.3.4	Richtersveld Kulturele Landskap✓	KK
	1.3.5	politieke gevangenis✓	KK (5 x 1)
1.4	1.4.1	D✓	TB
	1.4.2	A✓	TB
	1.4.3	E✓	TB
	1.4.4	B✓	TB
	1.4.5	F✓	TB (5 x 1)
1.5	1.5.1	Buckingham-paleis✓	TB
	1.5.2	aflossing van die wag✓	TB
	1.5.3	Big Ben✓	TB
	1.5.4	Londen-toring✓	TB
	1.5.5	Toringbrug✓	TB (5 x 1)

**TOTAAL AFDELING A: 40**

**AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-  
VERHANDELING****VRAAG 2**

- 2.1 2.1.1 Australië✓✓ KTB (2)
- 2.1.2 Die 0° (nul grade) lengtelyn loop deur 'n dorp met die naam Greenwich in Londen wat 'n besienswaardigheid geword het.✓✓  
Toeris sal die 0° (nul grade) lengtelyn gebruik om die tyd van hul aankomsbestemming te bereken.✓✓  
• Staan bekend as die Universele Tydkoördinaat (UTK) wat gebruik word om tyd te bereken. (4)
- 2.2 2.2.1 JHB +2 Parys +1 KTB  
Tydsverskil 2-1 = 1 uur✓  
Daarom: Parys is 1 uur agter Suid-Afrika  
13:00 –✓ 1 uur = 12:00✓  
12:00 +✓ 1 uur DBT ✓ = 13:00  
13:00 tot 23:00✓ 10 ure✓ vliegtyd
- OF**
- 10 ure✓✓✓✓✓✓✓ vliegtyd (7)
- 2.2.2 Parys +1 New York -5 KTB  
Tydsverskil 1+5 = 6 uur✓  
Daarom: New York is 6 uur agter Parys  
15:00 – ✓6 uur = 9:00✓ 5 Julie 2016✓
- OF**
- 9:00✓✓✓5 Julie 2016✓ (4)
- 2.2.3 Parys +1 Dubai +4 KTB  
Tydsverskil 4 – ✓ 1 = 3 uur✓  
Daarom: Dubai is 3 uur voor Parys  
8:00 + 3 uur = 11:00✓  
11:00 +✓ 7 uur vliegtyd = 18:00✓  
18:00 – ✓1 uur DBT = 17:00✓
- OF**
- 17:00 ✓✓✓✓✓✓✓ (7)

2.3	2.3.1	Die Tour De France roete loop deur baie Europese lande en daarom sal 'n Schengen-visum vir hom toegang tot al die lande op die Tour De France wedrenroete gee. ✓✓ • Met 'n Schengen-visum sal hy nie nodig hê om vir elke land op die roete 'n aparte visumaansoek in te dien nie.	KTB  (2)
	2.3.2	Reisversekering ✓✓ • Mediese versekering	 (2)
	2.3.3	Bly in die hotel as die insident buite die hotel plaasvind. ✓✓. Volg nood ontruimingsprosedures wat in die hotel vertoon word as die bedreiging van binne-in die hotel is. ✓✓ • Hou die betrokke mense op hoogte van waar jy jouself bevind. • Meld by jou land se ambassade aan. • Bly weg van die gebied waar daar 'n bedreiging is. • Indien moontlik, moet die land so gou as moontlik verlaat word. • Bly weg van gewilde areas en areas waar groot skares bymekaarkom, want dit kan terroristebrandpunte wees. • Indien daar 'n aanval plaasvind, bly weg van openbare vervoerstelsels, aangesien dit gemeenskaplike teikens van terroriste kan wees.	KTB  (4)
	2.3.4	Verlaat die vliegtuig en volg die aanwysingsborde na immigrasie ✓✓. Kry jou bagasie ✓✓ Gaan na doeane (groen kanaal) ✓✓  <i>Let wel: die volgorde moet korrek wees</i>	KTB  (6) <b>[38]</b>

**VRAAG 3**

3.1	3.1.1	Die skielike afname in die waarde van die rand ✓✓ • Die val in die waarde van die rand. • Die afname in die waarde van die rand het 'n afname in die ekonomie van Suid-Afrika tot gevolg. • Dit bevoordeel inkomende internasionale toeriste.	BVV  (2)
	3.1.2	Die Amerikaanse toeris sal meer rand vir sy dollar ontvang. ✓✓ • Die toeris sal meer spandeerkrag hê • Dit sal 'n beter waarde-vir-geld bestemming vir die toeris wees.	BVV  (2)
3.2	3.2.1	GBP 2 800 × ✓ 23.57 ✓ (BAK) = ZAR ✓ / R65 996,00 ✓ (geldeenheid moet aangedui word)	BVV (4)
	3.2.2	ZAR 15 500 ÷ ✓ 16.50 ✓ (BVK) = VSD ✓ 939,39 ✓ (korrek afgerond)	BVV (4) <b>[12]</b>

**TOTAAL AFDELING B: 50**

**AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN  
ERFENISTOERISME; BEMARKING****VRAAG 4**

- 4.1 4.1.1 Vryheidstandbeeld✓✓ TB (2)
- 4.1.2 Frankryk✓✓ TB (2)
- 4.1.3 Dit dui op die VSA se demokratiese beginsels wat op verskeie vryhede gebaseer is.✓✓ TB
- Is aan die VSA gegee vir hulle Vryheidsverklaring wat elke jaar op 4 Julie gevier word.
  - Afskaffing van slawerny.
  - 'n Simbool wat aan immigrante na die VSA hoop gee vir 'n moontlike nuwe begin en 'n lewe met meer vryhede.
  - Simbool van menslike vryheid. (2)
- 4.1.4 Icoon B –Nederland✓✓ TB
- Icoon C – Australië✓✓ (4)
- 4.1.5 (a) **IKOON B** TB
- Om graan te maal✓✓
- Om water te dreineer en laagliggende grond droog te lê.
  - Om hout te saag
  - Om windenergie te genereer vir meganiese prosesse
  - Om grondwater na die oppervlak te pomp om vars water te voorsien. (2)
- (b) **IKOON C**
- Uitvoerende kunste sentrum met veeldoelige lokale✓✓
- As 'n operateater
  - Teaters vir dramatiese werke
  - Vermaaksentrum met vertonings en restaurante
  - 'n Grootse argitektoniese struktuur van die 20<sup>ste</sup> eeu. (2)

- 4.2 4.2.1 (a) Europa ✓✓ TB (2)
- (b) Die digte donkergroen bome in die woud skep 'n donker (swart) kleur ✓✓ TB
- Die swart skaduwees kom van die donker-gekleurde blare van die bome in die woud. (2)
- 4.2.2 Toeriste kom ski by die ski-oorde gedurende die winterseisoen as dit sneeu. ✓✓ TB
- Toeriste kom steeds na die gebied gedurende winter en bly binnenshuis om die spafasiliteite te geniet. ✓✓
- Toeriste reis na die Swartwoud om te sien hoe koekoek-horlosies gemaak word.
  - Toeriste reis na die Swartwoud om te sien hoe musiek-instrumente gemaak word.
  - Ritte deur die woud om die natuurskoon te bewonder.
  - Voetslaanroetes deur die woud.
  - Ontdek plaaslike tradisies en kulture. (4)
- 4.2.3 Werkskepping vir die plaaslike inwoners ✓✓ TB
- BBP groei in die streek ✓✓
- Buitelandse inkomste word verdien ✓✓
- Beter lewensomstandighede vir die plaaslike gemeenskap
  - Verhoogde inkomste/vermenigvuldigingseffek
  - Beter geografiese verspreiding in die streek
  - Verskeidenheid toeristeprodukte beskikbaar dwarsdeur die Swartwoud.
  - Toeriste vertoef langer om die verskeidenheid toeristeprodukte wat in die streek beskikbaar is, te ervaar.
  - Verbeterde seisoenaliteit – winter- en someraktiwiteite word aangebied wat uniek aan die streek is.
  - Duitsland word as 'n bestemming met veelvuldige toerismeverarings beskou.
  - Infrastruktuurontwikkeling vir ski- en spafasiliteite
  - Geleenthede vir plaaslike entrepreneurs om dienste en produkte te lewer aan dagbesoekers en toeriste wat vir korter tydperke vertoef.
  - Beperk seisoenale arbeid (6)
- [28]

**VRAAG 5**

- 5.1 San ✓✓ **KK** (2)
- 5.2 Die San het baie besondere voorbeelde van rotskuns dwarsoor die uKhahlamba-Drakensbergpark – omgewing nagelaat. ✓✓ **KK**  
 • Nalatenskap van 'n kulturele groep se leefwyse in kunsvorm.  
 • Rotskuns muurtekeninge het die geskiedenis van 'n kulturele groep wat baie jare gelede bestaan het, openbaar gemaak. (2)
- 5.3 5.3.1 Dit is 'n gemengde Wêreld Erfenisterrein **KK**  
 • Dit voldoen aan beide natuurlike en kulturele kriteria. ✓✓ (2)
- 5.3.2 Natuurlike – die unieke bergwildernishabitat ✓✓ **KK**  
 • Natuurlike grotte in die berge  
 Kulturele – beskerm die San erfenis ✓✓  
 • Antieke rotskuns  
 • Bewyse van menslike bewoners in die grotte in die vorm van San rotskuns. (4)
- 5.4 Toeriste wat aan sekere avontuuraktiwiteite in die park wil deelneem, moet 'n reddingsregister voltooi by sekere toegangspunte na die park. ✓✓ **TB**  
 Opgeleide gidse sal toeriste na uKhahlamba neem om hulle veiligheid te verseker. ✓✓  
 • Avontuur toeroperateurs vergesel toeriste wanneer hulle aan aktiwiteite soos abseil en rots- en bergklim wil deelneem en gebruik dan die nodige veiligheidstoerusting.  
 • Voldoende inligtingsborde is opgerig en toeriste word aangeraai om aangewese voetpaaie te gebruik. (4)

**[12]**



**VRAAG 6**

- 6.1 Reishandelskou ✓✓ B
- Reishandelsuitstalling
  - Bemerkingsgebeurtenis (2)
- 6.2 SAtoerisme is verantwoordelik om Suid-Afrika internasionaal te B  
bemark. ✓✓
- SAtoerisme koördineer verskeie rolspelers in die toerismebedryf se bemerkingspogings.
  - SAtoerisme bemark die Suid-Afrikaanse toerismeproduk as 'n waarde-vir-geld bestemming.
  - Stel die verskillende toerisme produkte en -dienste wat in Suid-Afrika beskikbaar is, ten toon.
  - Netwerk- en beleggingsgeleenthede word vir professionele persone in die toerismebedryf op 'n internasionale platform geskep. (2)
- 6.3 Dit skep geleenthede vir Suid-Afrikaanse toerismebesighede en B  
provinsiale toerisme-owerhede om bemerking by 'n internasionale handelskou te doen. ✓✓
- 'n Bewustheid word geskep dat Suid-Afrika 'n waarde-vir-geld, langafstand bestemming vir die Duitse en Europese markte en ander afgevaardigdes by die ITB is. ✓✓
- Inkomende internasionale aankomste uit hierdie bronmarkte gaan na verwagting styg. (Duitsland en Europa)
  - Mondelinge advertensie deur lede van die publiek wat die ITB op openbare dae bygewoon het, bewys dat Suid-Afrika as 'n topbestemming beskou word.
  - Deur Suid-Afrika as 'n aantreklike bestemming te vertoon, sal verhoogde inkomende aankomste tot gevolg hê, wat op sy beurt die vermenigvuldigingseffek in werking sal stel. (4)
- 6.4 Toerismebesighede voeg 'n vrywillige 1% toerismeheffing by toeriste se B  
rekenings wat dan aan TOMSA oorbetaal word. ✓✓ (2)

**[10]****TOTAAL AFDELING C: 50**

**AFDELING D: TOERISESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME****VRAAG 7**

- 7.1 Akkommodasiesektor✓✓ TS (2)
- 7.2 Dit is belangrik dat alle werknemers wat in die akkommodasiesektor werk, se voorkoms ten alle tye professioneel moet wees, aangesien dit 'n spieëlbeeld is van die omgewing waarin hulle werk. ✓✓ TS  
 • Eerste indrukke is baie belangrik. 'n Indruk van die besigheid word binne die eerste 60 sekondes gevorm en die voorkoms van werknemers kan vertroue in die besigheid skep (of omgekeerd). (2)
- 7.3 Liggaamstaal: die manier waarop hy by sy lessenaar sit/voete op die lessenaar.✓✓ TS  
 Telefoonmaniere: Kou kougom en drink terwyl hy oor die foon praat.✓✓  
 Voorkoms: die manier waarop hy sy uniform dra/sy das is los.✓✓  
 • Geen naambalkie/identifikasie word gedra nie. (6)
- 7.4 Die werknemer kan onder toesig werk totdat sy gedrag aanvaarbaar is.✓✓ TS  
 Die werknemer kan vir bykomende opleidingsessies gestuur word om sy optrede te verbeter.✓✓  
 Die werknemer se prestasie kan geëvalueer word voordat hy vir heropleiding gestuur word.✓✓  
 • Daar kan 'n skriftelike waarskuwing aan die werknemer gegee word.  
 • Dissiplinêre stappe kan teen die werknemer ingestel word. (6)

**[16]**

**VRAAG 8**

- 8.1 Lugdienste moet so bedryf word dat dit aan die behoeftes van die reisende publiek voldoen sonder om die omgewing te beskadig. ✓✓ VVT (2)
- 8.2 Probeer om die aantal vlugte te verminder deur reise te kombineer ✓✓ VVT  
Kies die mees direkte roete moontlik, aangesien opstyg en land die meeste brandstof gebruik. ✓✓
- Oorweeg 'n vakansie nader aan jou huis.
  - Kies ekonomiese klas wanneer jy vlieg, aangesien meer passasiers per vliegtuig op 'n kleiner hoeveelheid koolstofvrystelling per persoon neerkom.
  - Pak lig. Ligter vliegtuie beteken minder brandstofverbruik.
  - Gebruik ander vervoermetodes waar moontlik. (4)
- 8.3 8.3.1 **Maatskaplik (Gemeenskap):** VVT  
ACSA kan plaaslike mense in diens neem. ✓✓  
ACSA kan entrepreneurskapgeleenthede skep. ✓✓
- Plaaslike aankope
  - Vaardigheidsontwikkeling
  - Geleenthede vir beurse en leiderskappe.
  - Intervensieprogramme om die lewensstandaard te verbeter. (4)
- 8.3.2 **Omgewing:** VVT  
Volhoubare lughawegeboue (elektrisiteitsbesparing) ✓✓  
Tegnologie om volhoubaarheid te verbeter (byvoorbeeld waterverbruik kan in badkamers beheer word) ✓✓
- Afvalbestuur & beheer (van vliegtuig)
  - Die bestuur van Vreemde Voorwerpe Wrakstukke (VFW)/ Foreign Object Debris (FOD) op aanloopbane
  - Die gebruik van energiebesparende voertuie in die geboue (byvoorbeeld elektries/battery-aangedrewe)
  - Klankbestuur (byvoorbeeld aankondigings/vliegtuiggeraas)
  - Planne om die omgewing te beskerm (byvoorbeeld voëls/ wilde diere op aanloopbane.)
- [Let wel: Aanvaar voorbeelde as dit aan die feite hierbo gekoppel kan word.]* (4)

**[14]****TOTAAL AFDELING D: 30**

**AFDELING E: PLAASLIKE, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME;  
KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS****VRAAG 9**

- 9.1 9.1.1 Die datum sal noemenswaardig vir Suid-Afrikaners wees omdat dit Mandibadag is. Die openingseremonie van die Spele op sy verjaarsdag sal 'n groot eerbetoon aan hierdie wêreldleier wees.✓✓  
Hierdie groot leier se beginsels sal waarde tot die Statebondspele toevoeg.✓✓
- Om die geboortedag van die gestorwe Nelson Mandela te herdenk.
  - Deur hierdie gebeurtenis op die verjaarsdag van 'n wêreld-ikoon soos Nelson Mandela aan te bied, sal die visie en nalatenskap van die Statebondspele versterk.
  - Die datum sal die geloofwaardigheid en reputasie van die Spele bekragtig met betrekking tot publisiteit.
- PSI (4)
- 9.1.2 **Positiewe** PSI
- Werkseleenthede sal verskaf word✓✓  
Infrastruktuurontwikkeling sal op groot skaal plaasvind✓✓
- Verhoogde buitelandse inkomste
  - Beter bemerking vir die gasheerstad
  - Alle vertakkings van toerisme sal voordeel trek uit die invloed van toeriste
  - Vaardigheidsontwikkeling
  - Terugkeer besoeke
  - Sal die vermenigvuldigingseffek in werking stel.
  - Sal 'n positiewe groei in die BBP tot gevolg hê
- (4)
- Negatiewe**
- Verhoogde misdaadvlakke✓✓  
Verhoogde besoedeling/verkeersopeenhopings✓✓
- Negatiewe mediadekking as die gebeurtenis nie suksesvol is nie
  - Misbruik van kulture en die omliggende omgewing
- (4)
- 9.2 9.2.1 Indië✓✓ & China✓✓ PSI (4)
- 9.2.2 Werkseleenthede het verlore gegaan as gevolg van minder toeriste wat die land besoek het ✓✓  
Het Suid-Afrika se kompeterende voordeel as 'n voorkeur-bestemming beskadig✓✓  
Het die bydrae tot die BBP van die land verminder. ✓✓
- Het toeriste afgeskrik om na Suid-Afrika te reis
  - Internasionale toeroperateurs/reisagente het Suid-Afrika van hulle bestemmingsbrosjures geskrap as gevolg van die nuwe regulasies
  - Daar was 'n afname in inkomende internasionale toeriste na Suid-Afrika
- PSI (6)

**VRAAG 10**

<b>10.1</b>	10.1.1	SMS boodskappe via slimfone✓✓ Webgebaseerde reaksie✓✓ <ul style="list-style-type: none"><li>• E-pos</li></ul>	cc	(4)
	10.1.2	Om aan gaste 'n verskeidenheid terugvoer opsies te bied. ✓✓ Gaste kan dalk beperkte toegang tot sekere terugvoermetodes hê. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"><li>• Maak voorsiening vir daardie gaste wat verkies om gevorderde tegnologie as terugvoermetode te gebruik.</li><li>• Maak voorsiening vir daardie gaste wat verkies om hulle terugvoer te gee wanneer dit vir hulle gerieflik is.</li></ul>	cc	(4) [8]
<b>TOTAAL AFDELING E:</b>				<b>30</b>
<b>GROOTTOTAAL:</b>				<b>200</b>