basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

FEBRUARIE/MAART 2014

MEMORANDUM

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1	1.1.1	C✓	LU1	AS1	
	1.1.2	A✓	LU1	AS2	
	1.1.3	B✓	LU1	AS3	
	1.1.4	B✓	LU1	AS3	
	1.1.5	C✓	LU1	AS1	
	1.1.6	C✓	LU2	AS1	
	1.1.7	B✓	LU2	AS2	
	1.1.8	A✓	LU2	AS2	
	1.1.9	D✓	LU2	AS3	
	1.1.10	B✓	LU2	AS4	
	1.1.11	D✓	LU3	AS1	
	1.1.12	D✓	LU3	AS4	
	1.1.13	C✓	LU3	AS6	
	1.1.14	B✓	LU3	AS4	
	1.1.15	C✓	LU3	AS4	
	1.1.16	D✓	LU 3	AS 1	
	1.1.17	B✓	LU 3	AS 1	
	1.1.18	C✓	LU 4	AS 1	
	1.1.19	A✓	LU4	AS4	
	1.1.20	C✓	LU4	AS5	(20 x 1)
	1.2.1	geheime kliënt✓	LU4	AS2	
	1.2.2	prestasiebestuur✓	LU4	AS3	
	1.2.3	opname✓	LU4	AS2	
	1.2.4	SWOT-analise✓	LU2	AS3	
	1.2.5	cholera✓	LU3	AS2	(5)
	1.3.1	Concierge✓	LU1	AS3	
	1.3.2	Dienskontak✓	LU1	AS3	
	1.3.3	ETEYA✓	LU1	AS1	
	1.3.4	Inisieerder✓	LU4	AS4	
	1.3.5	Faksmasjien ✓	LU4	AS5	(5)
	1.4.1	C✓	LU3	AS3	
	1.4.2	D✓	LU3	AS3	
	1.4.3	E✓	LU3	AS3	
	1.4.4	H✓	LU3	AS3	
	1.4.5	B✓	LU3	AS3	(5)
	1.5.1	Ndebele✓	LU2	AS4	
	1.5.2	Gauteng✓ ; Mpumalanga } Kan in enige volgorde wees	LU2	AS4	
	1.5.3	Limpopo✓	LU2	AS4	
	1.5.4	Kleurvolle ontwerpe✓ / kunswerke	LU2	AS4	
	1.5.5	Huwelik ✓	LU2	AS4	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: TOERISME AS 'N INTERVERWANTE STELSEL

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Bruto Binnelandse Produk✓✓ AS1 (2)

2.1.2 B✓✓ AS1 (2)

2.1.3 Ons is gewillig om ekstra dinge te doen wat nie normaalweg van ons verwag word nie✓ om ons kliënte gelukkig te hou.✓ AS1 (2)

2.1.4 Verwelkom toeriste op 'n warm en vriendelike wyse✓✓ AS1
Behandel toeriste met respek. ✓✓ (4)
- Help om toeriste se veiligheid te verseker
- Help om die dorpie en omliggende omgewing skoon en aantreklik te hou
- Help om 'n onvergeetlike ervaring te skep
- Bied unieke en buitengewone produkte aan

2.2 2.2.1 Om die situasie waar die meerderheid van Suid-Afrikaners uitgesluit was van toerisme-eienaarskap en -verbruik, om te keer.✓✓ AS2 (2)
- Om geleenthede te skep vir eienaarskap/deelname in toerisme, veral vir HBI'e.
- Om gelyke geleenthede vir sukses en vooruitgang te skep
- Om toerisme besigheidsbedrywighede uit te brei en te verbeter
- Om 'n beter samelewing te skep

2.2.2 TEP help klein en medium ondernemings deur aan hulle toegang tot markte te bied✓ AS2
Geleenthede wat groei fasiliteer✓
Ondernemingsontwikkeling✓ (3)
- Verbeter produkkwaliteit
- Verbeter bedryfsbevoegdheid

2.2.3 Hulle het 'n vier-ster gradering ontvang ✓ AS2
Opleidingsintervensies✓ (2)
- Voeg waarde by tot personeel en dienste

2.2.4 Die navorsing sal hulle help om: AS2
In staat te wees om die behoeftes van die mark te identifiseer✓✓
Die huidige neigings in hierdie sektor te ken✓✓ (4)
- 'n Mededingende voordeel te verkry
- Hoe om die teikenmark te bereik

[21]

VRAAG 3

3.1 Wildbewaarders✓ AS3 (1)
- Veldgidse
- Staptoergidse
- Natuurgidse
- Gespesialiseerde toeristegidse

(Moenie gids of toeristegids aanvaar nie)

3.2 Privaat wildreservate/lodges/plase✓ AS3
Nasionale parke✓
Oorgrensparke✓ (3)
- Toeriste
- Toeroperateurs

3.3 Kommunikasievaardighede ✓ AS3
Wapenvaardighede ✓ (2)
- Leierskapsvaardighede
- Oorlewingsvaardighede
- Noodhulpvaardighede
- Mensevaardighede

3.4 Aanvalle deur wilde diere✓ AS3 (1)
- Verdwaal

3.5 Stel slegs opgeleide/gekwalifiseerde/ervare gidse aan.✓✓ AS3
Deeglike opleiding vir die gidse.✓✓ (4)
- Voed toeriste op oor optrede en oorlewing in die veld

3.6 Stapsafari's vind nie slegs gedurende kantoorure plaas nie. ✓✓ AS3 (2)
- Wanneer daar 'n vraag is, moet die gidse die diens aan toeriste buite gewone werksure lewer.
- Die beste wildkykgeleenthede is vroeg in die oggend of in die aande

3.7 Betaling vir oortyd✓✓ AS3
Gee hulle tyd af vir ongereelde ure wat gewerk is. ✓✓ (4)
- Bied buigbare werksure aan
- Bied ander pluspunte aan wat verband hou met die besigheid

[19]

TOTAAL AFDELING B: 40

AFDELING C: VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 4

4.1 Ekonomiese✓/wins AS1
Maatskaplike ✓/mense
Omgewing ✓/planeet (3)

4.2 Ekonomiese – die plaaslike gemeenskap het hulle eie besighede geopen, Busi se Taverne, en maak en verkoop hulle handwerk✓✓ AS1

Maatskaplik – vertoon hulle kultuur deur hulle kleredrag, danse en hulle huise. ✓✓

- Vaardigheidsontwikkeling – entrepreneurs/maak van handwerk

Omgewing - kennisgewingsborde om die omgewing skoon te hou✓✓ (6)

4.3 Imvelo Toekennings✓✓ AS1 (2)

4.4 4.4.1 Township toer✓✓ AS3 (2)

4.4.2 Toon respek vir hulle gelowe en kultuur en wys waardering. Respekteer hulle teenwoordigheid, hulle waardes, en hulle manier van leef.✓✓ AS3 (2)

- Vra vir toestemming voordat foto's geneem word

4.5 4.5.1 Siyanamela Toere✓
Die gemeenskap/Gaetsane Dorpie✓ AS3 (2)

- Die toeriste
- Busi Tavern

4.5.2 Vennootskappe verseker dat alle belanghebbendes die verantwoordelikhede deel en in die voordele deel.✓✓ AS3 (2)

- beskerm hulle regte en rolle en verseker daardeur volhoubaarheid van verantwoordelike toerisme

4.6 4.6.1 Produk ✓ AS3
Plek ✓ (2)

- Bevordering/Promosie
- Mense

4.6.2 Produk: township toere ✓ AS3

- kuns en handwerk
- Busi se Taverne

Plek: landelike omgewing✓ (2)

- Bevordering:
  Die naamborde van die handwerk
  Die naamborde van die toere
  Die naamborde van Busi se Taverne
- Mense – Gemeenskapsprodukte/betrokkenheid

4.7		Prys is gewoonlik 'n belangrik faktor in die toeriste se besluitnemingsproses. Die prys moet die behoeftes van die toeriste bevredig. Hulle moet waarde vir hulle geld kry. ✓✓ • Die prys moet aan Siyanamela Toere 'n mededingende voordeel gee bo ander township-toere.	AS3	(2)
				[25]

VRAAG 5

5.1	5.1.1	Groen reis verwys na die respek en ondersteuning van die plaaslike kultuur en ekonomie, na die aankoop van plaaslike produkte, om toere te onderneem wat deur plaaslike operateurs aangebied word, en om plaaslike besighede te ondersteun. Dit sal die uitwerking op die omgewing verminder. ✓✓ • Groen reis sluit reise in wat die vermindering van jou koolstofvoetspoor tydens die reis steun.	AS2	(2)
	5.1.2	'n Koolstofvoetspoor is die meting van die CO_2 (koolstof dioksied) vlakke wat jou daaglikse aktiwiteite in die atmosfeer vrystel. ✓✓	AS2	(2)
	5.1.3	Kyoto Protokol✓✓	AS2	(2)
	5.1.4	Verminder brandstof verbruik deur jou motor by die huis te los✓ Loop waarheen jy moet gaan✓ Ry fiets waarheen jy moet gaan ✓ Gebruik openbare vervoer ✓ • Skakel in by / begin 'n saamry klub • Gebruik omgewingsvriendelike motors • Verminder petrolverbruik deur alle stilhouplekke vroegtydig te beplan	AS2	(4)
5.2	5.2.1	pap✓ • chakalaka	AS4	(1)
	5.2.2	Toeriste is op soek na unieke Suid-Afrikaanse kulturele ervarings. Hulle wil 'n ander manier van leef ervaar deur townships te besoek.✓✓ Hulle wil tradisionele Suid-Afrikaanse kos proe✓✓ • dit sal aanklank vind by toeriste wat in groen reis belangstel • sal waarde vir hulle geld kry	AS4	(4)
				[15]

TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D: TOERISME-AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS

VRAAG 6

6.1	3✓		LU3 AS 1	(1)
6.2	6.2.1	SA = +2 Parys = +1 Tydsverskil= 1 uur✓ 16:30 +✓ 1 uur = 17:30✓	LU3 AS1	(3)
	6.2.2	17:30 –✓ 10 ure (vliegtyd)✓ = 07:30✓ 22 November / dieselfde dag✓	LU3 AS1	(4)
	6.2.3	Parys = +1 Tokio = +9 Tydsverskil = 8 ure ✓ 8:00 + ✓8 ure = 16:00✓ 16:00 + ✓13 ure (Vliegtyd) = 5:00✓ (30/06) 5:00 + 2 ure (oorstaantyd) = 7:00✓ 7:00 – ✓1 uur DBT = 6:00 ✓ (30/06) ✓ **OF** 6:00 ✓✓✓✓ ✓✓✓ (30/06) ✓	LU3 AS1	(8)
6.3	6.3.1	A: Mahikeng / Mafikeng✓ B: Plumtree✓	LU3 AS3	(2)
	6.3.2	Suid-Afrika✓, Botswana✓, Zimbabwe✓	LU11.3 AS3	(3)
	6.3.3	Visum✓, Paspoort✓	LU3 AS3	(2)
	6.3.4	Paspoort: dit word gebruik as bewys om 'n toeriste en sy land van herkoms te identifiseer✓	LU3 AS3	(1)
		Visum: Dit is 'n toegangsdokument wat uitgereik word as 'n toeris toestemming verkry het om 'n land binne te gaan.✓	LU3 AS2	(1)
	6.3.5	Om passasiers op hoogte te hou van dag tot dag planne en aktiwiteite✓✓	LU3 AS2	(2)
	6.3.6	56 ure✓, 30 min✓ • 2 dae 8 ure, 30 min	LU3 AS 2	(2)

[29]

VRAAG 7

7.1	7.1.1	'n Bronmark is die land waarvandaan die toeriste oorspronklik kom. ✓	LU3 AS4	(1)
	7.1.2	Zimbabwe✓	LU3 AS4	(1)
	7.1.3	Politieke onstabiliteit het gelei tot tekorte van vele produkte in Zimbabwe, wat groot getalle besoekers gedwing het om in Suid-Afrika te kom besigheid doen.✓✓ Ligging, Suid-Afrika is die naaste buurland waar hulle kan besigheid doen.	LU3 AS4	(2)
	7.1.4	VK / Verenigde Koninkryk✓✓	LU3 AS4	(2)
	7.1.5	Buitelandse toeriste het waarskynlik vir korter tydperke gebly, wat minder spandering tot gevolg gehad het.✓✓ • Hulle het waarskynlik minder gespandeer as gevolg van die ekonomiese aftakeling of sterk waarde van die rand. • Die ekonomiese resessie het waarskynlik baie toeriste gedwing om hulle begrotings te sny of hulle uitgawes te heroorweeg.	LU3 AS4	(2)
7.2	7.2.1	R17 800 ÷ ✓R 8.90✓ = VSD/$✓ 2000✓	LU3 AS5	(4)
	7.2.2	(a) 1200 GBP x✓ R13.80✓ = R✓16 560✓	LU3 AS5	(4)
		(b) Ja✓	LU3 AS5	(1)
7.3		Antwoorde moet in paragraaf-formaat wees, volsinne moet gebruik word en kan die volgende feite insluit: Gedurende 'n suksesvol sportgebeurtenis besoek baie toeriste (geesdriftiges en toeskouers) die gasheerland, wat andersins nie die land sou besoek nie.✓✓ Hulle kan dalk terugkeer met hulle gesinne en vriende of hulle sal positiewe mondelinge oordrag gee. ✓✓ • Dit sal lei tot meer besoekers wat geld op akkommodasie, kos, vervoer en vermaak spandeer wat verhoogde winste vir besighede beteken. • Dit sal die vermenigvuldigingseffek in werking stel wat beteken die land verdien 'n groter inkomste in die vorm van belastings ens. • Verhoogde inkomste uit belastings sal die bydrae van toerisme tot die BBP van die land verhoog.	LU3 AS6	(4)

[21]

TOTAAL AFDELING D: 50

AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE

VRAAG 8

8.1		Feeste✓, kos ✓, kleredrag✓, tradisie✓ • Taal • Behuising • Godsdiens en ander gelowe	LU4 AS1	(4)
8.2	8.2.1	Die webtuiste kan ook gebruik word deur besighede om direk op kliënte se klagtes of komplimente te reageer.✓✓ • Dit kan gebruik word as 'n bemarkingsinstrument. • Dit identifiseer swakhede in 'n besigheid. • Dit kan gebruik word as 'n navorsingsinstrument. • Dit kan gebruik word as verwysingspunt vir besighede om prestasie tussentrede te beplan. • Dit kan besighede met lae vlakke van uitnemende diens blootstel/openbaar maak.	LU4 AS2	(2)
	8.2.2	Besighede sal op 'n gereelde basis terugvoer ontvang oor hulle prestasies en kan onmiddellik optree om klagtes/probleme aan te spreek.✓✓ • Hulle kry die geleentheid om hulle beeld en reputasie te beskerm. • Hulle stel potensiële kliënte in staat om hulle vlakke van toewyding tot uitnemende diens te sien deur hulle reaksie op klagtes.	LU4 AS2	(2)
	8.2.3	Geloofwaardigheid sal in gedrang wees - die besigheid sal 'n slegte reputasie kry. ✓✓ • Die besigheid sal kliënte verloor en mag dalk sluit.	LU4 AS2	(2)
8.3	8.3.1	Behandel ander mense soos jy behandel wil word.✓	LU4 AS3	(1)
	8.3.2	As ander mense behandel word soos jy behandel wil word, beteken dit jy behandel hulle met waardigheid, medemenslikheid en respek.✓✓ Dit sal kliënte gewaardeerd en spesiaal laat voel en kan positiewe mondelinge oordrag (WOM) en terugkeerbesoeke tot gevolg hê.✓✓	LU4 AS3	(4)
	8.3.3	Sy kan opreg om verskoning vra en aanbied om die probleem onmiddellik reg te stel.✓✓ • Sy kan iets in die plek daarvan aanbied, afhangende van die soort probleem.	LU4 AS3	(2)

[17]

VRAAG 9

9.1 Spanbou aktiwiteite soos *The Amazing Race* sal werknemers aanmoedig om goeie verhoudinge met mekaar te vorm sodat hulle hul doelwitte kan bereik.✓✓ LU4 AS4

Werknemers sal besef hulle is baie meer produktief as hulle as 'n span saamwerk om dieselfde doelwitte te bereik.✓✓ Spanbouprogramme is 'n praktiese manier om aan elk lid van die span die belangrikheid van kommunikasie, luistervaardighede en spaneenheid te wys. Dit verminder ook verwarring en misverstande.✓ ✓ (6)

- Om wenners van die resies te wees, sal spanne moet saamwerk om probleme op te los en besluite te maak en dis wat toerisme werkgewers van die spanne vereis om te doen.

9.2 9.2.1 Ontvang en stuur fakse✓ LU4
Stuur en ontvang eposse✓ AS5 (2)

- Telekonferensies
- Swerf op die internet
- Vervul die funksies van 'n antwoordmasjien

9.2.2 Mense het nie nodig om te reis om vergaderings en werkswinkels by te woon nie. Dit kan by die werksplek gehou word wat reis sal uitskakel. ✓✓ LU4 AS5 (2)

9.2.3 (a) Ja ✓ LU4 AS5 (1)

(b) Die meeste besighede skandeer en epos dokumente. ✓✓ Dokumente kan ook as aanhegsels gestuur word. (2)

OF

Nee LU4 AS5

- Kleiner besighede wat nie 'n skandeerder het nie, sal steeds 'n faksmasjien gebruik om dokumente te stuur.

[13]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200