



education

Department:
Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

TOERISME

MODEL 2008

MEMORANDUM

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie bepuntingsmemorandum bestaan uit 13 bladsye.

**BEPUNTINGSMEMORANDUM
GRAAD 12 - LOODSVRAESTEL 2008**

VRAAG 1

1.1

1.1.1	C✓	LO1 AS1.4
1.1.2	A✓	LO1 AS1.2
1.1.3	B✓	LO1 AS1.1
1.1.4	B✓	LO1 AS2.2
1.1.5	D✓	LO2 AS2.3
1.1.6	D✓	LO2 AS2.4
1.1.7	B✓	LO2 AS2.4
1.1.8	C✓	LO2 AS2.4
1.1.9	B✓	LO3 AS3.5
1.1.10	C✓	LO3 AS3.1
1.1.11	B✓	LO3 AS3.1
1.1.12	C✓	LO3 AS3.1
1.1.13	D✓	LO3 AS3.1
1.1.14	D✓	LO AS3.2
1.1.15	B✓	LO4 AS4.4

(15)

1.2

1.2.1	Vaardigheid✓	LO4 AS4.3
1.2.2	Wedyweringsvoordeel✓	LO4 AS4.3
1.2.3	“Benchmarking”✓	LO4 AS4.3
1.2.4	beeld✓	LO4 AS4.3
1.2.5	terugvoersirkel✓	LO4 AS4.3

(5)

1.3	1.3.1	E✓	LO2 AS2.2	
	1.3.2	C✓	LO2 AS2.2	
	1.3.3	F✓	LO2 AS2.2	
	1.3.4	A✓	LO2 AS2.2	
	1.3.5	D✓	LO2 AS2.2	(5)
1.4	1.4.1	Batho Pele✓	LO1 AS1.1	
	1.4.2	Wet op Basiese Diensvoorwaardes✓	LO1 AS1.3	
	1.4.3	Kweekhuisgasse✓	LO2 AS2.2	
	1.4.4	Mpumalanga✓	LO2 AS2.4	
	1.4.5	Sentrale besprekingstelsel✓	LO4 AS4.5	(5)
1.5	1.5.1	A Toeriste op 'n toer/ gaan met vakansie✓	LO3 AS3.2	
		B Vlieg na 'n bestemming✓	LO3 AS3.2	
		C Besoek 'n attraksie / besigtigingstoer✓	LO3 AS3.2	
		D Verwissel geld / valuta✓	LO3 AS3.2	(4)
	1.5.2	Afrika✓	LO3 AS3.2	(1)
	1.5.3	Noordelike✓	LO3 AS3.2	(1)
1.6	1.6.1	Wes Indiese Eilande✓	LO3 AS3.6	
	1.6.2	China✓	LO3 AS3.6	
	1.6.3	VSA✓	LO3 AS3.6	
	1.6.4	Suid-Afrika✓	LO3 AS3.6	(4)

AFDELING B: TOERISME AS 'n INEENGESKAKELDE STELSEL

2.1	2.1.1	<ul style="list-style-type: none"> • Ongeskik ✓ • onbehulpsaam ✓ • Vol van hulleself ✓ 	LO1 AS1.1	(3)
	2.1.2	Ubuntu - 'n term wat gebruik word om die kern van menswees vas te vang/beskryf. Hy/sy is 'n persoon deur ander mense. ✓ As 'n persoon "Ubuntu" het, is hy/sy is vrygewig, gasvry, vriendelik, gee om en het medelye. (alles eienskappe wat nodig is vir die toerisme-industrie) ✓	LO1 AS1.1	(2)
	2.1.3	Negatief, ✓ As toeriste hierdie artikel lees, sal hulle dalk besluit om nie na Johannesburg te reis nie, want niemand hou daarvan om ongeskik behandel te word deur neus-in-die-lug mense nie. (oop – enige toepaslike antwoord) ✓	LO1 AS1.1	
		OF		
		Positief – veral mense betrokke in die industrie ✓ wat moet toesien dat die situasie reggestel word. ✓		
		OF		
		Glad nie geraak – daar is mense wat nie omgee nie ✓ en dit sal nie hulle besluit beïnvloed nie.		(2)
	2.1.4	Maak hulle bewus van die belangrikheid van toerisme vir enige stad. ✓ Begin met bewusmakingsprogramme in die strate. (enige toepaslike antwoord)	LO1 AS1.1	(1)
	2.1.5	B - entrepreneurs geleenthede ✓ C - verbeterde infrastruktuur ✓ D - werkgeleenthede ✓	LO1 AS1.1	(3)
		- toename in sosio-ekonomiese omstandighede/status - Besigheid winsgewendheid - verbeter die reputasie van 'n besigheid - verbeter globale wedywing/kompetisie		[11]
2.2	2.2.1	Diefstal / roof ✓		(1)
	2.2.2	Uitstekende diens sal meer toeriste na SA lok of meer toeriste lok om SA weer te besoek. ✓ 'n Toename in toeristegetalle sal lei tot groter ekonomiese groei.. Toerisme is SA se derde grootste buitelandse valuta genereerder, asook werkskepper. ✓ (Enige ander toepaslike of aanvaarbare antwoord)	LO1 AS1.1	(2)
				[3]

- 2.3 2.3.1
- Deur entrepreneurs te word van toerisme produkte en dienste ✓. ✓ LO1 AS1.2
 - Deur plaaslike reis aan te moedig deur middel van bekostigbare pryse. (verskillende pryse vir plaaslik & internasionaal). ✓. ✓ (4)
 - Bemark die plaaslike produk
 - Moedig bestaande toerisme besighede aan om vaardigheidsontwikkeling te voorsien sodat mense vooruit kan gaan in hulle beroepe na bestuursposisies.
 - Die privaatsektor moet geleenthede skep om toerisme besighede te befonds. (Enige ander toepaslike of aanvaarbare antwoord)
- 2.3.2
- A LO1 AS1.2
- Toer operateurs ✓
 - Reisagente ✓
 - Toergidse
 - Bemarkingsdienste
 - Besprekingsdienste
 - Opleidingsdienste (2)
- B
- Wassery dienste ✓
 - Portiere ✓
 - Produksie/vervaardiging van handwerk / verkoop van handwerk
 - Konstruksie (grasdakke, bouwerk ens.)
 - Onderhoudsdienste (voertuie, aanlegte, toerusting)
 - Omgewingsdiense (tuinbou, ontbossing, komposhope)
 - Spesialis landbou (kruie kweek / organise kos)
 - Spesialis toerisme produkte (tradisionele jag) (2)
- (of enige ander toepaslike voorbeelde) (Enige 2x1)
- 2.3.3 A - Die Plaaslike Toerisme Groei Strategie van die DvOT LO1 AS1.2
- Die regering erken dat toerisme 'n positive bydrae maak tot die BBP en transformasie in SA en wil graag hierdie mark uitbrei. In 2004 het die DvOT en SA Toerisme 'n plaaslike toerisme groeistrategie geloods ✓✓
- Die doelwitte van die strategie is
- Toename in spandering (meer reise, langer oorbly ens.)
 - verminder seisoenaliteit (moedig reise dwarsdeur die jaar aan)
 - verbeterde geografiese verspreiding van toerisme
 - toename in getalle (volumes) ✓✓ (Enige toepaslike feit) (4)
- B - Die Swart Ekonomiese Bemagtiging (SEB/BEE)
- Die regering poog om ekonomiese ongelyhede te verminder deur 'n algemene beleid van swart ekonomiese bemagtiging (SEB/BEE) wat swart bemagtiging bevorder. ✓✓

NSS - Memorandum

- Die DvOT het begin met 'n swart ekonomiese bemagtiging proses (Toerisme Transformasie Strategie) met die doel om besighede in die toerisme industrie met swart eienaars, te ontwikkel. ✓✓ (4)
 - 'n Tellingkaart is ontwikkel vir die industrie wat die teiken stel vir transformasie in die toerisme-industrie. (eienaarskap, bestuur en beheer, gelyke indiensneming, vaardigheidsontwikkeling ens.)
 - Maatskappye wat nie aan die vereistes vodoen nie, sal nie regeringskontrakte, toelae, oortrokke fasiliteite of ander besigheidsvoordele kry nie. (Enige toepaslike feit)
- 2.3.4
- Na die 1994 verkiesing het beide die regering en die privaat sektor baie gedoen om vorige wanbalanse aan te spreek. ✓✓ LO1 AS1.2
 - Hulle het die persepies in mense se koppe verander om die ondersteuning van die voorheen benadeelde groepe terug te wen en ook om te wys dat toerisme in die nuwe SA voordelig kan wees vir alle Suid-Afrikaners. ✓✓ (4)
 - HOP/RDP, privaat sektor het geleenthede geskep vir vaardigheidsontwikkeling en die heropleiding van personeel.
 - 'n Toename in befondsing en maklike toegang tot befondsing deur beide die regering en privaat sektor vir entrepreneursgeleenthede (enige toepaslike reasoning) [20]
- 3.1
- Ligging ✓ LO1
 - Salaris ✓ AS1.3
 - Werksure / pligtestate ✓
 - Verlofbepalings ✓ (4)
 - Uniforms/uniform toelae/kleredragreëls
 - Maaltyd voorsiening
 - Voordele (reis/ motortoelae/ afslag/ aansporings) (enige vier)
- 3.2
- Wees altyd vriendelik en bekwaam. ✓ LO1
 - Behandel alle mense en kulture met respek ✓ AS1.3 (2)
 - Wees ten alle tye toepaslike geklee
 - Wees ten alle tye betyds, betroubaar, eerlik en pligsgetrou
 - Raporteer enige insidente/probleme aan jou onmiddellike hoof
 - Moet nooit onder die invloed van alkohol of enige ander skadelike middle wees wanneer jy aan diens is nie.
 - Moet nooit by kliënte skimp vir footjies nie (enige of enige ander toepaslike antwoord) [6]

TOTAAL AFDELING B: /40/

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

4.1

- 4.1.1 Positiewe omgewingsfaktore
Herstel vernielde plaasgrond ✓✓
Negatiewe omgewingsfaktore
Oor-teling / oorskot (surplus) van jagluiperds ✓ ✓ (4)
- 4.1.2 Swak bestuur van die grond. ✓ ✓
Oorbenuiting / oorbevolking van die grond ✓✓
Gronderosie- grond word minder produktief
Besoedeling ; ontbossing ; vure ; (4)
(enige twee)
- 4.1.3 Omgewingsfaktore : deur die omgewing ecologies te rehabiliteer, is dit in lyn met die beginsels van bewaring. Om die hoë kwaliteit van die omgewing te behou, wat minder besoedeling en better bestuur van die natuurlike bronne insluit, sal ekotoeriste na die omgewing lok en dit sal die vermenigvuldigingseffek positief laat plaasvind. ✓✓

Ekonomiese faktore : Die gemeenskap is betrokke in die projekte, hierdie skep werksgeleenthede. ✓ Opleiding en ontwikkeling van die gemeenskap vind plaas. ✓ (4)
- 4.1.4 Hulle het die beste omgewingspraktyke (wildvestiging) ✓, sosiale (beurse) ✓ en ekonomiese praktyke (ontwikkelingsprojekte) getoon. ✓ (3)
- 4.1.5 Ingeligte toeriste die wildreservaat ondersteun omdat hulle hierdie toekenning ontvang het. Phinda toon hulle toewyding tot verantwoordelike toerisme, d.i. die toerisme-aktiwiteite sal omgewings-, ekonomies-, sosiaal- en kultureelvolhoubaar wees. ✓✓
Toenemende publisiteit vir die reservaat wat goed is vir besigheid en advertensie. ✓✓ (4)
- 4.1.6 Dit is noodsaaklik vir alle toerismebesighede in die omgewing om saam te werk om die bestemming te bemark en om saam te werk vir 'n toename in besoekersgetalle, ✓✓ reise na die omgewing en om advertensiekostes te besnoei. ✓✓ Die Phinda Wildreservaat sal adverteer dat dit naby die Groter St Lucia Vleiland Park, 'n Wêreld Erfenisterrein, geleë is. Dit gee besoekers aan die wildreservaat meer keuses. ✓✓ (6)

4.1.7	<ul style="list-style-type: none"> • Identifiseer die bestaande voorsiening van produkte soos die fasiliteite, attraksies, aktiwiteite en gereelde gebeure. ✓ ✓ • Vestig 'n unieke verkooppunt wat jou besigheid van ander in die omgewing sal onderskei. ✓ ✓ • Doen navorsing oor toeriste se behoeftes . ✓ ✓ • Identifiseer die produk gaping deur vergelykings te tref tussen wat toeriste wil hê en wat reeds bestaan. • Oorweeg die koste van die begin en bedryf van 'n nuwe besigheid en maak 'n skatting van die potensiële inkomste wat uit toerisme verkry kan word. Hou seisoenale neigings in gedagte. (enige twee) 	LO2 AS2.3	(4)
[29]			
4.2			
4.2.1	<p>Aardverwarming ✓ ✓</p> <p>Aardverwarming is 'n proses waarin langstraal uitstraling van die son die aarde se atmosfeer binnedring, maar word verhinder om te gaan as gevolg van wolkbedekking en 'n samehoping van sekere gasse regoor die wêreld. Dit beteken dat die aarde baie vinniger verhit as wat dit normaalweg sou verhit ✓ ✓</p>	LO2 AS2.3	(4)
4.2.2	<p>Veranderende weerpatrone, meer reën in sekere tropiese areas, droogtes , minder sneeu in sekere ski-oorde sal minder toeriste besoeke in dié areas tot gevolg hê ✓ ✓</p> <p>Die sneeu in die Arktiese streek is besig om te smelt en kan die habitat van die polar beer(wat reeds bedreig is) verder bedreig. Meer gereelde ernstige storms soos orkane en tsunami , onderbreek vlugte en skeepsroetes en beskadig toerisme-infrastruktuur en suprastruktuur.</p> <p>Stygende seevlakke kan laagliggende areas soos Mauritius bedreig. Toename in temperature/ toename in watervlakke veroorsaak veranderings in ekosisteme wat voorheen 'n trekkrag was. (enige een)</p>	LO2 AS2.3	(2)
4.3.3	World Wildlife Fund (WWF) ✓	LO2 AS2.3	(2)
[8]			
5.1			
5.1.1	<ol style="list-style-type: none"> a) Rietdans Fees ✓ b) Kleurvol versierde mure op die buitekant van hulle huise /kleredrag/juwele ✓ c) Rëenkoningin, Modjadji ✓ 		(3)
[3]			

TOTAAL AFDELING C : /40/

- 6.3 Gesondheidswerkers✓
Reisagente✓
Toeroperateurs✓
Gazette uitgewers of handelstydskrifte (reistydskrifte) ✓
Die internet✓
Wêreld Gesondheidsorganisasie
Toerisme verwante organisasies (4)
- [4]
- 6.4
- 6.4.1 ‘n “Transit Visum” is ‘n visum wat deur toeriste gebruik word wat ‘n land binnegaan met die uitsluitlike doel om ‘n aansluitingsvlug op pad na ‘n ander bestemming te kry.✓✓
Byvoorbeeld: London na Kaapstad en Windhoek✓
of enige ander korrekte voorbeeld wat die begrip “transit” verduidelik (3)
- 6.4.2 Toegangsvisum is ‘n visum wat uitgereik word aan ‘n individu wat hom/haar toelaat om ‘n land binne te gaan vir toerisme, besigheid of studie doeleindes alleenlik. ✓✓
Byvoorbeeld: OR Tambo lughawe (SA) to JF Kennedy (VSA) ✓
Of enige ander relevant voorbeeld (3) [6]
- 6.5 Hierdie is ‘n oop tipe vraag waarin ‘n leerder of ‘n *positiewe* of ‘n *negatiewe* standpunt kan inneem
- **Positiewe** ‘Ja, SA Toerisme vervul hulle rol suksesvol
 - Ondersteun jou standpunt
- Voorbeelde waarop leerders positiewe kommentaar kan lewer:
- a)
- Ontwikkeling van provinsiale toerisme✓
 - Die daarstelling van internasionale veldtogte soos Woza, my Suid-Afrika, African Story, Sunation en Call of SA✓
 - Deelname aan internasionale handel / toerisme skoue✓
 - Organiseer bemarkingsgeleenthede soos INDABA
 - Vestig kantore buite die grense van Suid-Afrika
- b) Sho’t Left Veldtog/ Plaaslike Toerisme Groei Strategie✓/ SA Toerisme tree op as ‘n ondersteuningsmeganisme vir die provinsiale toerisme liggame bv. Suid-Afrika bemarkingsbrosjures en advertensie✓/ gereelde SWOT analise word gedoen (versameling en analise van statistieke) ✓
- c) SA Toerisme se HUB/”CEO” het sitting in die Toerisme Portfolio Komitee en is betrokke by die besluitnemingsprosesse rakende toerismeverwante sake. [6]
Venootskap tussen DEAT en SA Toerisme help met toerisme ontwikkeling/ erkenning en belangings wat gegee word aan presteerders in die industrie, bv. Imvelo toekennings/ positiewe verhouding met Toerisme assosiasies (verenigings).

Enige ander relevante punte moet ook aanvaar word.

6.6

6.6.1 Meganisme wat gebruik word om een buitelandse geldeenheid om te skakel in 'n ander geldeenheid. ✓✓ (2)
 Dit is die prys van 'n geldeenheid (bv. Rand) in terme van 'n ander geldeenheid (bv. die VS dollar) of enige antwoord wat wys dat die leerder wisselkoers verstaan. LO3
 AS3.
 2

6.6.2 R14.28= £1 ✓ (2)

$$R10\ 000 = \frac{R10\ 000 \times 1}{14.28} \quad \checkmark$$

$$= \underline{\underline{£\ 700.280}} \quad \checkmark \checkmark$$
 LO3
 AS3.
 2

[4]

6.7

6.7. Negatiewe impak van misdaad

- 'n Afname in die getal toeriste wat ons land besoek ✓ LO3
- Bestemmings/attraksies sal deur minder toeriste besoek word ✓ AS3.6
- Werknemers in die toerisme sektor mag afgedank word ✓
- Dit sal nie vir die land moontlik wees om wêreldgebeure aan te bied nie ✓
- Die ekonomie van die land sal swaar getref word ✓
- 'n Afname in besigheidswinste/ die toerisme-industries sal nie selfonderhoudend kan wees nie.
- Swak beeld van ons land

Enige ander relevane antwoord ook aanvaarbaar

Positiewe impaks van 'n polities stabiele land

- 'n Toename in die getal toeriste wat ons land besoek ✓
- Bestemmings/attraksies sal deur baie toeriste besoek word. ✓
- Baie mense sal in diens geneem word in die toerisme sektor ✓
- Die land staan 'n goeie kans om wêreldgebeure aan te bied. ✓
- Goed vir die ekonomie van die land ✓
- Infrastruktuur ontwikkeling
- Afname in armoede
- Vaardigheidsontwikkeling

Enige ander relevant antwoord ook aanvaarbaar.

[10]

TOTAAL AFDELING D :

/50/

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

7.1

- 7.1.1 'n Groep verbruikers buite 'n land wat deel vorm van toerisme
verwante reis in 'n land. ✓✓ LO4 AS (2)
'n Groep internasionale toeriste wat in 'n land aangetref word 4.1

ENIGE ANDER AANVAARBARE VERDUIDELIKING

- 7.1.2 Europa✓ (1)

- 7.1.3 **Europa:** Toename in die aantal inkomende toerisme markte LO4
vanaf 2004 tot 2005(Gunstige geldeenheid/alternatiewe bestemming AS
a.g.v minder risiko faktore/aggressiewe bemarking) ✓✓ 4.1

Australasië: Afname in die aantal inkomende toerisme markte vanaf
2004 tot 2005 (misdaad lei tot negatiewe persepsies van S.A./
Tsunami in 2005 het besluite om te reis negatief beïnvloed.) ✓✓ (4)

[7]

- 7.2 7.2.1 Geen probleem dame, dit sal net 'n paar minute langer neem, maar LO4
ek sal verseker dat✓ u die burger kry soos u daarvan hou.✓ AS (2)
(oop – aanvaar enige ander toepaslike antwoord) 4.2

- 7.2.2 Ja, wel, dis hoe dit is - ons het nie meer van daardie fotos nie ✓ en LO4
daar is niks wat ek daaraan kan doen nie. ✓(oop - aanvaar enige AS (2)
soortgelyke antwoord) 4.2

(4)

- 7.3 7.3.1
- Vriendelikheid / respek vir diversiteit✓ LO4
 - Bekwaamheid / vaardighede✓ AS
 - Hoflikheid✓ 4.3
 - Voorkoms
 - Stiptelik (enige drie toepaslike antwoorde) (3)

- 7.3.2 Tina kan 'n navorser gebruik wat hom voordoen as 'n kliënt om te LO4
analiseer tot watter mate haar diensleweringkriteria uitgevoer AS
word.✓ Die geheime kliënt kan gebruik maak van 'n riglyn wat 4.3
uitspel wat oorweeg moet word. ✓ (enige toepaslike antwoord) (2)

(5)

- 7.4 7.4.1 Die verkope kantoor kan nie alle soorte diesn aan die gas lewer nie LO4
✓maar die hele hotel en personeel kan verseker dat gaste terugkeer AS
na die hotel. ✓ 4.2 (4)
(oop - enige toepaslike antwoord)

[4]

VRAAG 8

8.1

Ja✓
 Alle lede in 'n groep het verskillende vaardighede en vermoëns, asook verskillende sterkpunte en swakhede en om hierdie eienskappe te herken, salt yd neem.✓ As daar in 'n groep gewerk word, moet mense bemagtig en vaardighede ontwikkel word. ✓
 Om die span se doelwitte te bereik, is dit belangrik om die beste persoon vir die taak toe te ken, nadat hulle spesifieke talente en vaardighede in ag geneem is. ✓

LO4
AS
4.4(4)
[4]

8.2

Die toerisme industrie maak wyd van rekenaars gebruik.✓✓
 Lugdiensbesprekings,/ besprekings / motorhuur / hotel besprekings / vermaak besprekings word alles met behulp van die rekenaar en sagteware programme soos Galileo of Amadeus gedoen ✓✓

LO4
AS
4.5(3)
[3]

8.3

Aanlyn besprekings✓/ internet
 telefoon✓/ faks
 Persoonlike besoeke aan 'n reisagent of 'n lugdiens✓

LO4
AS
4.5(3)
[3]**TOTAAL AFDELING E : /30/****TOTAAL VIR DIE VRAESTEL: 200**