



eduresourceza.com



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

SEPTEMBER 2012

**TOERISME
MEMORANDUM**

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 13 bladsye.

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	D✓	LU1 AS1	
	1.1.2	C✓	LU2 AS3	
	1.1.3	A✓	LU4 AS4	
	1.1.4	A✓	LU3 AS4	
	1.1.5	B✓	LU1 AS2	
	1.1.6	C✓	LU3 AS2	
	1.1.7	C✓	LU2 AS2	
	1.1.8	D✓	LU1 AS3	
	1.1.9	B✓	LU1 AS2	
	1.1.10	C✓	LU2 AS3	
	1.1.11	D✓	LU2 AS3	
	1.1.12	B✓	LU3 AS1	
	1.1.13	D✓	LU3 AS1	
	1.1.14	B✓	LU4 AS1	
	1.1.15	A✓	LU2 AS4	
	1.1.16	A✓	LU1 AS2	
	1.1.17	B✓	LU4 AS2	
	1.1.18	D✓	LU4 AS4	
	1.1.19	C✓	LU2 AS2	
	1.1.20	D✓	LU3 AS3	(20)
1.2.	1.2.1	Etiek ✓	LU2 AS2	
	1.2.2	Paspoort ✓	LU3 AS2	
	1.2.3	Nis ✓	LU3 AS5	
	1.2.4	Reisplan ✓	LU3 AS2	
	1.2.5	Bankaankoopkoers ✓	LU3 AS4	(5)
1.3	1.3.1	E (Identifiseer die behoeftes van reisiger) ✓	LU3 AS3	
	1.3.2	B (Besluit op beste en geskikte klas, reisgeld en kamer) ✓	LU3 AS3	
	1.3.3	D (Bespreek die vliegkaartjie en hotelkamer) ✓	LU3 AS3	
	1.3.4	C (Gaan die kaartjies en dokumentasie na) ✓	LU3 AS3	
	1.3.5	A (Stel die reisiger in kennis, oorhandig dokumentasie) ✓	LU3 AS3	(5)
1.4	1.4.1	C✓	LU2 AS3	
	1.4.2	G✓	LU2 AS3	
	1.4.3	A✓	LU2 AS3	
	1.4.4	E✓	LU2 AS3	
	1.4.5	B✓	LU2 AS3	(5)
1.5	1.5.1	Comrades Marathon✓	LU3 AS4	
	1.5.2	IKR Krieket Wêreldbeker ✓	LU3 AS4	
	1.5.3	FIFA Wêreldbeker 2010 ✓	LU3 AS4	
	1.5.4	IRR Rugby Wêreldbeker 2011✓	LU3 AS4	
	1.5.5	Beijing Olimpiese Spele 2008✓	LU3 AS4	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: TOERISME AS 'n INEENGESKAKELDE STELSEL**VRAAG 2**

- 2.1 2.1.1 Mariene loods ✓ LU1 AS3 (1)
- 2.1.2
- Ongereelde werksure ✓✓
 - Skofwerk ✓✓
 - Dra van uniform ✓✓
 - Tydsbestuur
 - Veiligheidskwessies LU1 AS3 (Enige 3x2) (6)
- 2.1.3 (a) Hoewel sy gehoor het die maritieme bedryf mans-georiënteerd was, het dit haar nie afgeskrik nie. ✓✓ LU1 AS3 (2)
- (b) "Sy werk 12-uur skofte, een dag aan diens, die ander dag af." ✓✓ LU1 AS3 (2)
- 2.1.4
- Sjef/Kok ✓
 - Kelnerin ✓
 - Kroegman
 - Wynkelner
 - Skeepskaptein
 - Landmeter
 - Mariene adviseur
 - Operasionele bestuurder LU1 AS3 (Enige 2) (2)
- 2.2 2.2.1 Kliënte Diens/Uitmuntende Diens LU1 AS3 (1)
- 2.2.2
- Die kelner was oud en dooierig ✓✓
 - Sy diens lusteloos en sonder inspirasie ✓✓
 - Glad nie beïndruk nie
 - Vergeetagtig (Slaai vergeet)
 - Swak diens/Onbetroubaar (Sommige geregte op die spyskaart was nie beskikbaar nie)
 - Dit was irriterend LU1 AS1 (Enige 2x2) (4)
- 2.2.3
- Positiewe mondelingse oordag (word of mouth) ✓✓
 - Lok meer buitelandse toeriste na ons land ✓✓
 - Toename in binnelandse reise ✓✓
 - Dit sal die vermenigvuldigings-effek in werking stel
 - Herhaalde besoeke van toeriste na SA as gevolg van goeie diens
 - Meer geld sal die land binnekom en ekonomie sal groei
 - Werksgeleenthede sal geskep word
 - Lewensstandaard sal verbeter deur geld wat direk en indirek deur toerisme ontvang word
 - Herhaalde besoeke
 - Ontwikkeling van vaardighede kan aangemoedig word
 - Sal 'n goeie reputasie ontwikkel LU1 AS2 (Enige 3x2) (6)
- 2.2.4
- Ongereelde werksure ✓✓
 - Werk lang ure ✓✓
 - Werk in 'n warm en bedompige omgewing ✓✓
 - Werk met mense van verskillende agtergronde en kulture
 - Werk onder druk LU1 AS3 (Enige 3x2) (6)

[30]

VRAAG 3

- 3.1 3.1.1
- Om entrepreneurs van toerisme produkte en dienste te word. ✓
 - Bekostigbare pryse vir binnelandse reis (verskillende pryse vir internasionale en plaaslike toeriste) ✓
 - Bemaking van plaaslike produkte ✓
 - Om bestaande toerisme besighede aan te moedig om vaardighede te ontwikkel vir loopbaan bevordering, bv. bestuursposisies
 - Die private sektor moet geleenthede skep vir die befondsing van toerisme ondernemings
 - Enige aanvaarbare antwoord (Enige 2) (2)

3.1.2 (a) **Binnelandse Toerisme Groeistrategieë van DvOT**

Die regering erken dat toerisme 'n positiewe bydrae lewer tot die BBP en transformasie in S.A. en wil graag hierdie mark uitbrei. In 2004 het DvOT en SAT die Binnelandse Toerisme Groeistrategieë geloods. ✓✓ (1x2) (2)

Doelwitte (aims) van die strategie is:

- Vermeerder uitgawes (meer reise langer verblyf, ens.) ✓
- Verminder seisoenaliteit (moedig reise regdeur die jaar aan)
- Verbeter geografiese verspreiding van toeriste
- Toenames in volumes (getalle) (Enige 1) (1)

(b) **Swart Ekonomiese Bemagtiging(SEB)-Handves**

Die regering is besig om ekonomiese ongelykhede te verminder deur 'n beleid van swart ekonomiese bemagtiging (SEB) wat swart bemagtiging bevorder. ✓✓ (1x2) (2)

- Die DvOT het begin met 'n proses van Swart Ekonomiese Bemagtiging (Toerisme Transformasie Strategie) met die hoofdoel om swart besighede in die toerisme-bedryf te ontwikkel. ✓
- 'n Telkaart was ontwikkel vir die industrie waarin teikens uiteengesit is vir die transformasie van die Toerisme-bedryf. (Eienaarskap, Bestuur en beheer, gelyke indiensneming, vaardigheidsontwikkeling, ens.)
- Maatskappye wat nie aan die vereistes voldoen nie, sal nie regeringskontrakte, toelaes, oortrokke fasiliteite en ander voordele ontvang nie
- Enige relevante feit (Enige 1) (1)

- 3.1.3 Na die 1994-verkiesings het beide die regering en die private sektor baie gedoen om die wanbalanse van die verlede reg te stel.

(a) Regering	(b) Privaat sektor
Hulle het die persepsie in die gemeedere van sekere mense teruggewen om die voorheen-benadeelde groepe te ondersteun en het gedemonstreer dat Toerisme in die Nuwe SA alle Suid-Afrikaners kan bevoordeel. ✓	
	HOP en die private sektor verskaf geleenthede vir die ontwikkeling van vaardighede en die heropleiding van personeel. ✓
'n Toename in die befondsing en maklike toegang tot fondse van beide die regering en private sektor vir entrepreneurs (Enige geldige beredenering)	'n Toename in die befondsing en maklike toegang tot fondse van beide die regering en private sektor vir entrepreneurs (Enige geldige beredenering)
Toerisme bewusmakingsveldtogte	Toerisme bewusmakingsveldtogte
	Ontwikkeling van toeriste-aantreklikhede bv. Robbeneiland
Bekendstelling en ondersteuning van toerisme as 'n vak in die skoolkurrikulum	Bekendstelling en ondersteuning van toerisme as 'n vak in die skoolkurrikulum
Blootstelling aan die voordele van toerisme	
Die aanmoediging van entrepreneurs om besighede in die toerisme bedryf te open	Die aanmoediging van entrepreneurs om besighede in die toerisme bedryf te open
Ontwikkeling van plaaslike (binnelandse) reise	
Die daarstelling van SAT, PTOs en selfs plaaslike toerisme owerhede	
Vaardigheidsontwikkelings-instellings, bv. SETA/CATHSETA	

LU1 AS2 (Enige 2)

(2)
[10]

TOTAAL AFDELING B: 40

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

- 4.1 4.1.1
- Om die koolstofvoetspoor van die wêreld te verminder/beperk ✓
 - Om werksgeleenthede te skep ✓
 - Om internasionale handel te stimuleer ✓
 - Om emissies (uitlating) van fossielbrandstowwe te verminder
 - Om voedselsekuriteit te verbeter en te versterk
 - Om die uitwerking van aardverwarming te verminder
- LU2 AS3 (Enige 3) (3)
- 4.1.2 Oos-Kaap ✓, KwaZulu-Natal ✓ en Vrystaat ✓ LU3 AS3 (3)
- 4.1.3 **Sosiaal:** LU2 AS1 (1)
- Werkskepping ✓
 - Om inkomste te genereer ✓
 - Personeel verwerk die grondstowwe (sojabone) in 'n meer waardevolle en bruikbare produk (bio-brandstof)
 - Nywerheidsontwikkeling LU2 AS1 (Enige 1)
- Ekonomies:** ✓ LU2 AS1 (1)
- Werkskepping ✓
 - Om inkomste te genereer ✓
 - Personeel verwerk die grondstowwe (sojabone) in 'n meer waardevolle en bruikbare produk (bio-brandstof)
 - Nywerheidsontwikkeling LU2 AS1 (Enige 1)
- Omgewing:** LU2 AS1 (1)
- Om die koolstofvoetspoor te verminder ✓
 - Om minder besoedeling te veroorsaak ✓
 - Vermindering van koolstofvrystellings van fossielbrandstowwe
 - Help om die probleem van aardverwarming op te los
- LU2 AS1 (Enige 1) (6)
- 4.1.4 “Afrika is die ideale plek vir so 'n projek omdat Afrika die grond het en biobrandstof plantasies is byderhand.” ✓✓ LU2 AS1 (2)
- 4.1.5 Plaasboere het die plase (grond) en kan die produksie van sojabone vergroot. ✓✓ LU2 AS1 (2)

4.2 4.2.1 Aardverwarming:

Is die proses waar lang-golf bestraling van die son die aarde se atmosfeer binnedring ✓ en verhoed word om te ontsnap as gevolg van wolkdekking en die opeenhoping van sekere gasse regdeur die wêreld ✓ / Toename in die temperature as gevolg die kweekhuis-effek, industriële aktiwiteite of ontbossing. LU2 AS1 (2)

- 4.2.2 (a)
- Smeltende sneeu kan aanleiding gee tot 'n verhoging in seevlakke ✓
 - Stygende seevlakke gee aanleiding tot oorstromings ✓
 - Hittegolf/Uitermatige hoë temperature)
 - Beskadiging van toerisme-infrastruktuur
 - Minder toeriste sal die geaffekteerde gebied besoek
- LU2 AS1 (Enige 2) (2)

- (b) Die sneeu in die Arktiese streek is besig om te smelt en dit kan die habitat ✓ van die ysbered bedreig ✓ LU2 AS1 (2)

- 4.2.3
- Maak gebruik van omgewingsvriendelike produkte ✓
 - Verminder, herwin en hergebruik ✓
 - Bespaar elektrisiteit ✓
 - Reis per bus, fiets of stap
 - Plant bome
 - Toer-operateurs moet probeer om die gebruik van hulp-bronne te verminder en hul kliënte aanmoedig om dieselfde te doen.
 - Ondersteun internasionale organisasies om aardverwarming te bestry
 - Verminder kweekhuiskasse of emissies
 - Verminder jou koolstof-voetspoor
 - Heffing van koolstof-belasting LU2 AS2.2 (Enige 3) (3)

- 4.2.4
- Aardverwarming gee aanleiding tot vloede en droogtes wat ekosisteme vernietig; ✓ gevolglik sterf baie spesies uit ✓
 - Baie spesies sterf uit as gevolg van die veranderende weerpatrone a.g.v. klimaatsverandering. LU2 AS1 (Enige 1) (2)

[27]

VRAAG 5

- 5.1 5.1.1
- Hout ✓
 - Gras ✓
 - Steen
 - Klei
- LU2 AS4 (Enige 2) (2)

- 5.1.2 Hout: : Hout-gesnyde diertjies/mense ✓
 Gras: Matte, strooihoede/mandjies ✓
 Steen: beeldjies van klip/steen, asbakkies ✓
 Klei: potte, diertjies, ornamente ✓
- LU2 AS4 (Enige 2) (2)

- 5.2
- Produk ✓
 - Prys ✓
 - Promosie ✓
 - Plek ✓
 - Mense ✓
- LU2 AS3 (5)

- 5.3 5.3.1 **Godsdienstige oortuigings:**
- Hulle glo in God en glo dat hul voorvaders die skakel tussen hulle en Unkulunkulu (soos God genoem word) is. ✓ Hulle gebruik wierook (impepho) om hul voorvaders te nooi ✓ wanneer hulle rituele uitvoer. Hulle gebruik ook "muthi" van die sangoma's om in aanraking met hul voorvaders te kom. UtshwalaBesizulu (Afrikaner bier) is deel van die rituele. (Enige relevante antwoord)
- LU2 AS4 (2)

- 5.3.2 **Kleredrag:**
- Hulle dra klere gemaak van diervelle en voëlveer ✓
 Die skild en spies wat deur uShaka Zulu, die koning, gebruik word, is 'n algemene simbool in hul klere ✓
- LU2 AS4 (2)

[13]**TOTAAL AFDELING C: 40**

AFDELING D: TOERISME-AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS

VRAAG 6

- 6.1 6.1.1 Een (1) ✓✓ LU3 AS1 (2)
- 6.1.2 Voor ✓
SA is +2 en Londen is +0 ✓✓
Londen is presies op die Greenwich Meridiaan (GMT)
As Londen DST toepas, raak hulle +1
1 uur agter SA tyd LU3 AS1 (3)
- 6.1.3 (a) SA +2
Londen +1
Tydverskil = 1 uur ✓
Tyd = 16:00
-01:00✓
= 15:00✓ LU3 AS1 (3)
- (b) Daar is slegs 1 uur verskil tussen tyd in SA en die van Engeland/nie 'n groot verskil in tyd nie. ✓✓ LU3 AS1 (2)
- 6.1.4
- Toeriste kan meer attraksies voor sonsondergang sien ✓
 - Besighede kan vir langer ure oop bly ✓
 - Verminder misdaad
 - Elektrisiteitverbruik verminder
 - Meer tyd vir ontspanningsaktiwiteite
 - Toename in verbruikersbesteding in toerisme-produkte
- LU3 AS.3.1 (Enige 2) (2)
- 6.1.5 (a) SA +2
NZL +12
Tydverskil = 10 uur
Aankomstyd = 08:00 (NZL tyd) -10 ure =22:00 (SA tyd)✓
-16:00✓
Vertrektyd = 22:00 - 16:00
= 06:00 (SA tyd) ✓✓
= 1^{ste} Sept. (Datum) Donderdag (Dag) LU3 AS3.1 (4)
- (b)
- Sinus irritasies ✓
 - Hoofpyn ✓
 - Omgekrapte maag
 - Moegheid/Uitgeput
 - Dehidrasie/Verlies van vloeistof
 - Naarheid/Gebrek aan eetlus
 - Geswelde voete
- LU3 AS3.1 (Enige 2) (2)
- (c) **Voorsorgmaatreëls:**
- Doen ligte oefening gedurende die vlug ✓
 - Eet ligte etes ✓
 - Drink baie water
 - Vermoed te veel alkohol
 - Vlieg 'n paar dae vroeër om te herstel van vlugvoosheid
 - Slaap goed gedurende die vlug LU3 AS3.1 (Enige 2) (2)

- 6.2 6.2.1
- Gesondheidswerkers ✓
 - Reisagente ✓
 - Toer operateurs
 - Reistydskrifte/Gazette
 - Die internet
 - Wêreld Gesondheidsorganisasie
 - Toerisme Verwante Organisasies
 - TIMATIC LU3 AS3 (Enige 2) (2)
- 6.2.2 Om landsburgers te beskerm teen infeksies wat hulle van toeriste mag kry ✓/
Om toeriste te beskerm teen infeksies van landsburgers
LU3 AS3 (Enige 1) (1)
- 6.3 6.3.1 $R45,00 \div \text{€}9,95\checkmark = \text{€}4,52\checkmark\checkmark$ LU3 AS3 (3)
- 6.3.2 $\text{£}15,00 \times R12,45 = R185,75$ LU3 AS5 (3)
- 6.3.3 **Bankverkoopkoers** is die koers waarteen banke ✓ of buitelandse valuta handelaars buitelandse valuta verkoop. ✓ LU3 AS 5
- Bankaankoopkoers** is koers waarteen banke ✓ of buitelandse valuta handelaars buitelandse valuta koop. ✓ LU3 AS5 (4)
- 6.3.4
- Kontant of Note ✓
 - Reisbeursie ✓
 - Reisigerstjeks ✓
 - Debietkaarte
 - Kredietkaarte (Visa/Master)
 - American Express-kaart LU3 AS5 (Enige 3) (3)
- 6.4
- Reisagentskappe ✓
 - *Bureau de change* ✓
 - Buitelandse valuta handelaars ✓
 - Banke
 - Groot hotelle en seilvaartskepe LU3 AS5 (Enige 2) (2)
- 6.5 6.5.1 **Globale gebeurtenis** vind plaas in 'n land waar daar betrokkenheid ✓/deelname van die internasionale gemeenskap is/'n hele aantal lande neem deel aan die gebeurtenis. ✓ (2)
- 6.5.2
- Vrye beweging van toeriste ✓
 - Werkskepping ✓
 - Vrye handel ✓
 - Groter toegang tot direkte buitelandse beleggings (DFI)
 - Bemaking van die Suid-Amerikaanse kontinent
 - Die vermenigvuldigingseffek word in werking gestel deur die hele Suid-Amerika
 - Suid-Amerika gesien word as 'n toeristebestemming/goeie publisiteit
- LU3 AS 4 (Enige 3) (3)

- 6.5.3
- Toename in onwettige immigrasie in daardie land ✓
 - Toename in misdaad in sommige stede van Brasilië ✓
 - Stropery ✓
 - Plaaslike inwoners verloor werk
 - Toename in vlugteling (refugees)
 - Verslapping van immigrasie-wette en grensbeheer
 - Oorbevolking van grensdorpe
 - Onwettige immigrante en vlugteling mag onregverdig kompetisie vir werkgeleenthede skep
 - Blootstelling aan aansteeklike siektes LU3 AS3.6 (Enige 3) (3)
- 6.5.4 (a)
- Bou van rolstoel opritte (wheelchair ramps) ✓
 - Bou van rolstoel-vriendelike kamers ✓
 - Badkamer/toilet-fasiliteite vir gestremdes ✓
 - Nasionale Parke met toeganklike wooneenhede/akkommodasie ✓
 - Inligtingstekens vir gehoor-gestremde toeriste
 - Gebaretaal interpreteerders moet beskikbaar wees vir gehoor-gestremde toeriste
 - Inligting in Braille vir swaksiende/blinde toeriste
 - Spesiale parkering vir gestremde toeriste
- LU3 AS3 (Enige 2) (2)
- (b)
- Bou van toeganklike pawiljoene/kamers (suites)
 - Opritte vir rolstoele
 - Rolstoel vriendelike gebiede moet naby spesiale parkering vir gestremdes wees LU3 AS3 (Enige 2) (2)

TOTAAL AFDELING D: 50

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

- 7.1 7.1.1 **Mark navorsing:** is die proses om inligting in te samel en te analiseer oor bestaande en potensiele kliënte (toeriste) vir bestuursdoeleindes. ✓ LU3 AS3.4 (2)
- 7.1.2 **Bestaande Markte:** Markte (lande) wat Suid-Afrika reeds as 'n lewensvatbare bestemming sien en voortgaan om Suid-Afrika te besoek. ✓✓
Nuwe Markte: Markte wat Suid-Afrika nie as 'n bestemming besoek nie, maar het die potensiaal om tot volhoubare marke te ontwikkel/lande waarvan Suid-Afrika die minste aantal besoekers ontvang. ✓✓ LU3 AS3.4 (4)
- 7.1.3
- Om die behoeftes van kliënte/toeriste te bepaal. ✓
 - Om nuwe marke te identifiseer ✓
 - Om huidige markttendense te analiseer ✓
 - Om toekomstige markttendense te analiseer en te voorspel
 - Om kliëntetevredenheid te monitor
 - Om verkope te verhoog/om kliënte te lok
 - Om herhaalde besoeke te bevorder LU3 AS3.4 (Enige 3) (3)
- 7.2 7.2.1 **Terugvoering** is die proses om kommentaar, voorstelle en klagtes van 'n verskeidenheid inligtingsbronne in te samel ✓ om besluite van bestuur (management) te beïnvloed. ✓ LU3 AS2 (2)
- 7.2.2
- Kliënte opnames ✓
 - Kliënte klagte-rekords ✓
 - Voorstelle houers ✓
 - Fokusgroepe
 - Geheimsinnige kliënte (Mystery customers)
 - Waarnemings
 - Opvolg oproepe/besoeke LU3 AS2 (Enige 3) (3)

7.2.3 Die museum sal:

- herhaalde besoeke ontvang ✓
- nuwe kliënte lok ✓
- 'n goeie reputasie daarstel
- positiewe mondelingse advertensie ontvang

LU4 AS2 (Enige 2) (2)

Besighede in Underberg sal:

- mededingende voordeel ontvang ✓
- meer inkomste genereer ✓
- meer werksgeleenthede vir die inwoners skep
- die vermenigvuldigingseffek in werking stel

LU4 AS2 (Enige 2) (2) (4)

7.2.4

- Kliënte kan anoniem bly ✓✓
- Gee aan die bestuur die geleentheid om hulle produkte en dienste te verbeter ✓✓
- Kan baie kliënte akkommodeer
- Kliënte kan sonder vrees terugvoering gee
- Dit kan deurlopend wees

LU4 AS1 (Enige 2) (4)

[22]**VRAAG 8****8.1 8.1.1 e-pos:**

Dit is 'n rekenaar-gebaseerde program/elektroniese pos ✓ wat dit moontlik maak vir 'n verbruiker om enige tipe boodskap of informasie na 'n ander elektronies te stuur ✓ OF tegnologie wat dit moontlik maak om inligting onmiddellik, doeltreffend en koste-effektief plaaslik en internasionaal te ontvang en te stuur.

LU4 AS5 (Enige 1) (2)

8.1.2 Virginiahouse@mweb.co.za✓-

LU4 AS5 (1)

8.2 8.2.1 www.virginia.co.za✓

(2)

- 8.2.2
- Dit word gebruik om inligting oor 'n spesifieke organisasie of besigheid te stoor wat intern gebruik word. ✓
 - Bied inligting aan enige iemand wat meer wil weet van die spesifieke organisasie of besigheid. ✓
 - Deel en kommunikeer data met ander stelsels. ✓
 - Laat toeriste/kliënte toe om 'n voorsmakie (pre-view) van interessante plekke te kry. ✓

LU4 AS5 (Enige 2) (2)

8.3 "n B&B-oord in die dorp" ✓

LU4 AS5 (1)

[8]**TOTAAL AFDELING E: 30****GROOTTOTAAL: 200**