



NASIONALE SENIORSERTIFIKAAT

GRAAD 12

SEPTEMBER 2023

**TOERISME
NASIENRIGLYN**

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 13 bladsye.

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	B ✓		
	1.1.2	C ✓		
	1.1.3	C ✓		
	1.1.4	B ✓		
	1.1.5	A ✓		
	1.1.6	C ✓		
	1.1.7	D ✓		
	1.1.8	A ✓		
	1.1.9	A ✓		
	1.1.10	D ✓		
	1.1.11	D ✓		
	1.1.12	A ✓		
	1.1.13	B ✓		
	1.1.14	B ✓		
	1.1.15	A ✓		
	1.1.16	B ✓		
	1.1.17	C ✓		
	1.1.18	B ✓		
	1.1.19	D ✓		
	1.1.20	B ✓	(20 x 1)	(20)
1.2	1.2.1	Visa ✓		
	1.2.2	Buitelandse markaandeel ✓		
	1.2.3	Handelsmerk ✓		
	1.2.4	SWIFT ✓		
	1.2.5	Kontaklose betalings ✓	(5 x 1)	(5)
1.3	1.3.1	IBP ✓		
	1.3.2	belastingvry ✓		
	1.3.3	sonder ✓		
	1.3.4	werksure en vergoeding ✓		
	1.3.5	af trek ✓	(5 x 1)	(5)
1.4	1.4.1	C ✓ – Bilharzia		
	1.4.2	F ✓ – MIV		
	1.4.3	A ✓ – Malaria		
	1.4.4	G ✓ – Geelkoors		
	1.4.5	D ✓ – Cholera	(5 x 1)	(5)
1.5	1.5.1	Auschwitz ✓		
	1.5.2	Drywende markte ✓		
	1.5.3	Die Algarve ✓		
	1.5.4	Alcázar van Segovia ✓		
	1.5.5	Grand Canyon ✓	(5 x 1)	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA

VRAAG 2

- 2.1 2.1.1 (a) **Voordele van die beoefening van DBT:**
 'n Toename in dagligure lei tot verhoogde produktiwiteit. ✓✓
 'n Toename in ontspanningstyd maak voorsiening vir meer tyd vir ontspanning. ✓✓
 • Langer dagligure bevorder veiligheid aangesien daglig in die aand dit veiliger maak vir mense in die buiteland.
 • 'n Toename in dagligure verminder energieverbruik.
 (2 x 2) (4)
- (b) Vluguitputting word veroorsaak deur vir 'n lang tydperk te vlieg. ✓✓ (2)
- (c) Engeland 0 (+ 1 uur DBT ✓) = +1
 Suid-Afrika +2
 Tydsverskil 1 uur ✓
 22:25 + ✓1 uur = 23:25 ✓
 23:25 + 11h40 min ✓ = 11:05 ✓
- OF**
- 11:05 ✓✓✓✓✓✓ (6)
- 2.1.2 Suid-Afrika +2
 Nieu-Seeland +12
 Tydsverskil 10 uur ✓
 09:25 + ✓10 uur = 19:25 ✓
 19:25 – 29h15 min ✓ = 14:10 ✓ op 14 Julie 2023 ✓
- OF**
- 14:10 ✓✓✓✓✓✓ op 14 Julie 2023 ✓ (6)
- 2.1.3 (a) 15 Julie 2023 ✓✓ (2)
- (b) Opsie 1 is goedkoper as Opsie 2. ✓✓ (2)
- (c) Opsie 2 het 'n korter vliegtyd as Opsie 1. ✓✓
 • Opsie 2 het slegs EEN stop terwyl Opsie 2 TWEE stopplekke het. (2)
- 2.2 2.2.1 Paspoort ✓
 Visum ✓
 • Covid-19 inentingsertifikaat (2)
- 2.2.2 Maak ekstra afskrifte van alle reisdokumente en bêre op 'n ander plek as die oorspronklike dokumente. ✓✓
 • Bewaar alle reisdokumente op 'n veilige plek. (2)

2.2.3 'n Reisiger moet kies om deur die **groenkanaal** te stap as:

Hy/sy niks het om te verklaar nie. ✓✓

- Hy/sy nie goedere of geskenke namens ander dra nie.
- Hy/sy nie beperkte of verbode goedere dra nie.
- Die goedere wat hy/sy die land inbring, binne die belastingvrye toelaes is.
- Hy/sy nie goedere dra wat gekoop is om herverkoop te word nie.

'n Reisiger moet kies om deur die **rooikanaal** te stap as:

Hy/sy enigiets het wat by doeane verklaar moet word. ✓✓

- Hy/sy onseker is of die goedere binne die lys van belastingvrye, beperkte of verbode goedere is.
- Hy/sy nie aan al die voorwaardes van die groenkanaal voldoen nie.
- Indien die rooikanaalstelsel nie in werking is nie, moet hy/sy by 'n doeanebeampte aanmeld en die goedere in sy/haar besit verklaar. (2 x 2) (4)

2.3 2.3.1 Internet-geaktiveerde selffoon/slimfoon ✓✓

- Internet-geaktiveerde tablet
- Skootrekenaar
- Rekenaar (2)

2.3.2 'n Reisiger wat intydse vlugkennisgewings kry, weet wat die status van vlugte is en of vlugte vertraag is of nie. ✓✓

- 'n Reisiger wat intydse vlugkennisgewings kry, weet of die instaphekke verander is of nie.
- 'n Reisiger wat intydse vlugkennisgewings kry, kan tyd bespaar deur georganiseerd te wees.
- 'n Reisiger wat intydse vlugkennisgewings kry, is meer georganiseerd. (2)

2.3.3 Ontspanningstoeris ✓✓

- Sake-reisiger (2)

LET WEL: *Aanvaar enige geskikte antwoord.*

2.3.4 Die Triplt-reisbeplanner-toep kan 'n toeris help om betyds vir vlugte te wees en nie bykomende kaartjies hoef te koop as hy/sy laat is vir 'n vlug nie. ✓✓

- Die Triplt-reisbeplanner-toep kan 'n toeris help om die mees geskikte verblyfbesprekings te maak.
- Die Triplt-reisbeplanner-toep kan 'n toeris help om meer georganiseerd te bly en sodoende onnodige uitgawes te vermy. (2)

[40]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 $£125 \times \checkmark 21,59 \checkmark = \text{ZAR } 2\,698,75 \checkmark$

OF

$\text{ZAR } 2\,698,75 \checkmark \checkmark \checkmark$ (3)

3.1.2 $\text{AUD } 250 \times \checkmark 11,69 \checkmark = \text{ZAR } 2\,922,50 \checkmark$

OF

$\text{ZAR } 2\,922,50 \checkmark \checkmark \checkmark$ (3)

- 3.1.3 Die Britse pond is sterker as die Australiese dollar in vergelyking met die Suid-Afrikaanse Rand. $\checkmark \checkmark$

Motivering:

'n Persoon wat GBP ruil sal ZAR 22,29 betaal om £1 te koop, 'n persoon wat AUD ruil sal ZAR 12,48 betaal om AUD 1 te koop. Dit sal dus meer kos om GBP in verhouding tot AUD te koop. $\checkmark \checkmark$

- Die Britse netbalspeler sal meer Rand as die Australiese netbalspeler ontvang wanneer ongeveer die helfte buitelandse valuta in Suid-Afrika geruil word. (2 x 2) (4)

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

AFDELING C: TOERISME AANTREKLIKHEDE; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

- 4.1 4.1.1 (a) Verenigde Koninkryk ✓
- V.K.
 - Groot Brittanje
 - Brittanje
- (1)

- (b) Rusland ✓
- Die Russiese Federasie
- (1)

4.1.2	Londen	Moskou	
	B ✓ – Toringbrug ✓	A ✓ – Die Kremlin ✓	
	C ✓ – Big Ben ✓/Elizabeth-toring	E ✓ – Rooiplein ✓	
	D ✓ – Buckingham-paleis ✓		
	F ✓ – Toring van Londen ✓		(12)

- 4.2 4.2.1 Verenigde State van Amerika ✓✓
- VSA
 - Amerika
- (2)

- 4.2.2 Daar is slegs 'n beperkte aantal kaartjies per dag beskikbaar om toegang tot die voetstuk en/of die kroon te kry. ✓✓
- Kaartjies vir toegang tot die voetstuk en/of die kroon is maande voor die tyd uitverkoop.
- (2)

- 4.2.3 (a) Die terrein het 'n boekwinkel ✓✓
- Geskenkwinkel
 - Kafee wat kos verkoop
- (2)

- (b) Alle geboue op Liberty-eiland is rolstoeltoeganklik. ✓✓
- (2)

- (c) Besoekers moet deur sekuriteitsondersoeke gaan voordat hulle die Vryheidstandbeeld binnegaan. ✓✓
- (2)

- 4.2.4 Om die daaglikse besoekersgetalle aan die Vryheidstandbeeld te beheer. ✓✓
- Om besoekers te beskerm teen betaling vir vals of te duur kaartjies. ✓✓
- Om kaartjiepryse stabiel te hou.
 - Om 'n hoë standaard van kliëntediens te handhaaf. (2 x 2)
- (4)

[28]

VRAAG 5

- 5.1 Limpopo ✓ (1)
- 5.2 **A** – Mapungubwe-kulturele landskap ✓
B – Fossiele Hominied-terreine van Suid-Afrika ✓
- Wieg van die Mensdom
 - Sterkfontein Grotte
 - Die fossielhominiede terreine van Sterkfontein, Swartkrans, Kromdraai en Omgewing Kultuurterrein
- C** – uKhahlamba-Drakensberg Park ✓
- Maloti-Drakensberg Park (3 x 1) (3)
- 5.3 **A** – Oorblyfsels in die gebied dien as bewys van die groei en agteruitgang van die kultuur/beskawing wat in die Mapungubwe-staat bestaan het. ✓✓
- B** – Die terrein verskaf bewyse oor die oorsprong en die evolusie van die mensdom oor ten minste die afgelope 3,5 miljoen jaar. ✓✓
- Die vroegste vorme van gefossileerde menslike oorblyfsels is duisende jare later in ondergrondse grotte ontdek.
- C** – Die San-mense het vir meer as 4 000 jaar in die bergagtige uKhahlamba-Drakensberg-area gewoon, en het baie uitstaande voorbeelde van rotskuns agtergelaat. ✓✓
- Die rotskuns lewer bewys van die lewenswyse en oortuigings van die San-mense. (3 x 2) (6)
- [10]**

VRAAG 6

- 6.1 YouTube ✓✓ (2)
- 6.2 YouTube is een van die gewildste sosiale media-platforms wat gebruik word om video's te publiseer. ✓✓
- Stel Suid-Afrikaanse Toerisme in staat om met mense wêreldwyd te skakel.
 - Kan op 'n later stadium afgelaai of gekyk word.
 - Maklik om YouTube-video's te deel.
 - Die video is altyd toeganklik op YouTube.
 - Maklik toeganklik op baie verskillende elektroniese toestelle.
 - Potensiële toeriste kan op 'n virtuele toer deur Suid-Afrika geneem word.
 - Dit is 'n effektiewe bemarkings- en handelsmerkmetode.
 - Om Suid-Afrika 'n voorsprong bo ander mededingende markte te gee.
 - Baie mense regoor die wêreld verkies om video's te kyk eerder as om deur boeke of brosjures te blaai.
 - Werklike ervaring – 'n kort video laat meer reg aan 'n bestemming geskied as prente in 'n boek of brosjure. (2)
- 6.3 Dit sal die bewustheid van Suid-Afrika as 'n reisbestemming versterk. ✓✓
Dit sal die volume van inkomende toeriste na Suid-Afrika verhoog. ✓✓
- Die uitstal van Suid-Afrika as 'n bestemming van keuse sal tot verhoogde inkomende toerisme lei wat op sy beurt die vermenigvuldigingseffek in werking sal laat tree. (2 x 2) (4)
- 6.4 'n 1% Toerismeheffing word deur toerismebesighede (bv. verblyf, motorhuur, toeroperateurs en reisagente) van betalende gaste ingevorder en dan aan TOMSA oorbetaal wat dit dan aan die Toerismebesigheidsraad van Suid-Afrika (TBCSA) oorhandig. ✓✓
Die Toerismebesigheidsraad van Suid-Afrika (TBCSA) en stel die fondse beskikbaar aan Suid-Afrikaanse Toerisme om Suid-Afrika binnelands en internasionaal te bemark. ✓✓ (2 x 2) (4)
- [12]**

TOTAAL AFDELING C: 50

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

- 7.1 Lang werksure ✓
Onaangename werksomstandighede as gevolg van slegte weer. ✓
• Moeilike kliënte
• Tydens 'n toer is die gids heeltyd aan diens en sal dit moeilik vind om 'n kort ruskans te neem. (2 x 1) (2)
- 7.2 Die toergids moet te alle tye identifiseerbaar wees sodat toerlede weet wie vir die toergroep verantwoordelik is. ✓✓
• Indien die toergids deur amptenare ondervra word, moet hy/sy bewys van registrasie en kwalifikasie hê.
• Die dra van die kenteken en 'n registrasiekaart dra tot die professionele beeld van die toergidsbedryf by.
• Die kenteken dui die gebied aan waarin die toergids gekwalifiseer is indien 'n toergids buite sy/haar gebied van kundigheid optree. (2)
- 7.3 Toergidse verteenwoordig Suid-Afrika en moet 'n goeie indruk skep. ✓✓
• Toergidse wat gepas geklee en netjies is dra tot die professionele beeld van die toerismebedryf by. (2)
- 7.4 Verskaf leiding aan alle personeel oor aanvaarbare gedrag in die werksplek. ✓✓
Gee leiding oor die verhouding wat die personeel met hul kollegas en kliënte moet hê. ✓✓
• Help om die verwagte gedrag van personeel in die uitvoering van hul pligte uiteen te sit.
• Moedig 'n waardige en respekvolle houding in die werkplek aan.
• Verseker dat verskillende kulturele en godsdienstige praktyke in die werkplek erken word.
• Help om personeel te lei wat met etiese uitdagings in die werkplek gekonfronteer word.
• Help om trots in die werkplek op te bou terwyl dit 'n gemeenskaplike doelwit gee.
• Moedig samewerking aan en gee werknemers en bestuur 'n duidelike gevoel van wat reg vir die maatskappy is. (2 x 2) (4)

[10]

VRAAG 8

- 8.1 8.1.1 Sosiale pilaar ✓✓ (2)
- 8.1.2 Ekonomiese pilaar ✓✓ (2)
- 8.1.3 Implementeer alternatiewe bronne van energie (sonenergie, windenergie). ✓✓
- Installeer energiebesparende gloeilampe.
 - Moedig gaste aan om toestelle af te skakel terwyl dit nie gebruik word nie.
 - Ontwerp omgewingsvriendelike geboue om die gebruik van elektrisiteit te verminder. (2)
- 8.1.4 Verminder, hergebruik en herwin alle afval. ✓✓
- Versamel reënwater wat as gryswater gebruik word.
 - Implementeer 'n 'geen rommel'-beleid.
 - Begin 'n komposhoop vir organiese afval.
 - Begin 'n organiese tuin by die bestemming.
 - Stel afvalskeidingsfasiliteite in. (2)
- 8.1.5 Sal omgewings- en sosiaal-bewuste toeriste na die bestemming lok. ✓✓
- Sal verseker dat die bestemming Fair-Trade-(Billike Handel) beginsels gebruik wat beteken dat die plaaslike gemeenskap betrokke is by die bestuur van die bestemming en verseker is van 'n aandeel in die winste.
 - Verseker dat die 6 beginsels van Fair-Trade (Billike Handel) deur die bestuur van die bestemming gevolg word. (2)
- 8.1.6 Die bestuur kan gaste aanmoedig om ...
- water- en energieverbruik by die bestemming te beperk. ✓✓
- verminder, hergebruik en herwin praktyke aan te moedig. ✓✓
- die natuur te beskerm, bv. bly op gemerkte paadjies.
 - die gebruik van natuurlike hulpbronne te verminder. (2 x 2) (4)

LET WEL: *Aanvaar enige geskikte antwoord.*

- 8.2 8.2.1 Toerisme skep 'n bewustheid van die belangrikheid van volhoubaarheid by 'n bestemming. ✓✓
- Toerisme is 'n waardevolle bydraer tot die BBP van 'n land.
 - Toerisme lei tot werkskepping.
 - Toerisme kan tot vaardigheidsontwikkeling en entrepreneurskap lei. (2)
- 8.2.2 Besoekers aan 'n bestemming wat volhoubare toerisme beoefen, word verseker dat hulle die negatiewe impak wat hulle op die bestemming kan hê, tot die minimum beperk. ✓✓
- Besoekers aan 'n bestemming wat volhoubare toerisme beoefen, verminder hul koolstofvoetspoor. ✓✓
- Besoekers aan 'n bestemming wat volhoubare toerisme beoefen, word verseker dat die bestemming teruggee aan die plaaslike gemeenskap waarin die bestemming geleë is. (2 x 2) (4)
- [20]

TOTAAL AFDELING D: 30

AFDELING E: BINNELANDSE, STREEKS EN INTERNASIONALE TOERISME; KOMMUNIKASIE EN KLIËNTESORG

VRAAG 9

- 9.1 9.1.1 Burgerlike onrus ✓✓
 • Teen-regering betogings/demonstrasies (2)
- 9.1.2 Reisplanne is kortgeknip aangesien baie toeriste die land verlaat het. ✓✓
 Reisplanne moes aangepas/herlei word om 'warm' gebiede te vermy waarin betogings die moontlikheid en kwaliteit van besoeke kon beïnvloed. ✓✓
 • Toeriste is gestrand en kon nie na hul bestemmings reis nie weens versperde snelweë, skade aan spoorweglyne en opgeskorte spoordiens.
 • Reisplanne is vertraag of ontwig.
 • Vlughte is gekanselleer of vertraag weens lughawesluitings.
 • Toeriste kon weens gedwonge sluitings nie besienswaardighede besoek nie.
 • Reisplanne moes aangepas word om ekstra tyd toe te laat om bestemmings of besienswaardighede te bereik.
 • Toeriste moes inligting verkry oor alternatiewe reëlins wat getref moes word vir toekomstige reis, insluitend die soek van bus- en treinreise. (2 x 2) (4)
- 9.1.3 Kansellasië van besprekings (bv. hotel, vervoer, aktiwiteite) weens vrees vir veiligheid. ✓✓
 Verlies aan inkomste as gevolg van kansellasië en 'n afname in besprekings. ✓✓
 Aflegging van werknemers/werksverliese. ✓✓
 • Besighede staan moontlike bankrotskap in die gesig.
 • Besienswaardighede is gedwing om bedrywighede op te skort.
 • Peru se mededingendheid as 'n toeristebestemming word in gevaar gestel. (3 x 2) (6)

- 9.2 9.2.1 (a) Europa ✓✓ (2)
- (b) Australasië ✓✓
Europa ✓✓ (2 x 2) (4)
- 9.2.2 (a) Noord-Amerika ✓✓ (2)
- (b) Covid-19-reisbeperkings is deur die regerings van die VSA, Kanada en Suid-Afrika opgehef. ✓✓
- Reisigers van Noord-Amerika het meer selfvertroue gehad om na Suid-Afrika te reis.
 - Toename in die aantal beskikbare vlugte tussen Noord-Amerika en Suid-Afrika.
 - Noord-Amerikaners het tydens die Covid-pandemie geld gespaar en wou nou hul spaargeld spandeer.
 - Die Noord-Amerikaanse reisigers wou die somerweer in Suid-Afrika geniet.
- (2)
[22]

VRAAG 10

- 10.1 Dit word elektronies as 'n e-opname/e-pos ontvang. ✓✓
- Dit word as 'n webgebaseerde antwoord ontvang. (2)
 - Dit word deur die webwerf ontvang.
- 10.2 Bespreek die bevindinge met die betrokke departemente waar misnoeë deur die gas ervaar is. ✓✓
- Stuur personeel na opleidingskursusse om hul kapasiteit te verbeter om kwaliteitdiens in die toekoms te lewer. ✓✓
- Personeelopleiding wat praktiese ervarings behels, sal probleem-oplossingsmetodes om probleme/klagtes op te los wat deur kliënte by die hotel ervaar word verseker.
 - Moedig die personeel aan om beter te presteer/werk. (2 x 2) (4)
- 10.3 Die hotelbestuur sal verskillende tipes terugvoermetodes soos terugvoerkaarte, vraelyste ens. gebruik om te bepaal hoe suksesvol die aanbevelings was. ✓✓ (2)

LET WEL: *Aanvaar voorbeelde van terugvoermetodes.*

[8]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200