



Province of the  
**EASTERN CAPE**  
EDUCATION

**NASIONALE  
SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**SEPTEMBER 2010**

**TOERISME  
MEMORANDUM**

**PUNTE: 200**

**TYD: 3 uur**

---

Hierdie memorandum bestaan uit 12 bladsye.

---

**AFDELING A: KORT VRAE****VRAAG 1**

1.1	1.1.1	B ✓		LU1 AS1	
	1.1.2	C ✓		LU1 AS1	
	1.1.3	D ✓		LU1 AS2	
	1.1.4	A ✓		LU1 AS2	
	1.1.5	C ✓		LU1 AS3	
	1.1.6	A ✓		LU1 AS3	
	1.1.7	A ✓		LU2 AS2	
	1.1.8	C ✓		LU2 AS3	
	1.1.9	A ✓		LU2 AS4	
	1.1.10	B ✓		LU3 AS2	
	1.1.11	B ✓		LU3 AS3	
	1.1.12	C ✓		LU3 AS3	
	1.1.13	B ✓		LU3 AS6	
	1.1.14	A ✓		LU4 AS1	
	1.1.15	B ✓	(15 x 1)	LU4 AS2	(15)
1.2	1.2.1	Universele Tydskoördinaat ✓		LU3 AS1	
	1.2.2	Internasionale Datumlyn ✓		LU3 AS1	
	1.2.3	Globale Besprekingstelsel ✓		LU4 AS5	
	1.2.4	Bemarkingsmengsel ✓		LU2 AS3	
	1.2.5	Swart Ekonomiese Bemagtiging ✓		LU1 AS2	(5)

1.3	1.3.1	FIFA ✓		LU3 AS6	
	1.3.2	ASATA ✓		LU1 AS1	
	1.3.3	Konsulaat ✓		LU3 AS3	
	1.3.4	TEP ✓		LU1 AS2	
	1.3.5	Nismark (Niche market) ✓	(5 x 1)	LU3 AS4	(5)
1.4	1.4.1	F ✓		LU3 AS6	
	1.4.2	D ✓		LU3 AS6	
	1.4.3	A ✓		LU1 AS2	
	1.4.4	G ✓		LU3 AS4	
	1.4.5	B ✓	(5 x 1)	LU2 AS1	(5)
1.5	1.5.1	Reisigerstjeks ✓			
	1.5.2	Bank oordrag ✓			
	1.5.3	Bureau de change ✓			
	1.5.4	Bank ✓			
	1.5.5	Swift ✓			
	1.5.6	OTMs ✓	(6 x 1)	LU3 AS5	(6)
1.6	1.6.1	A ✓			
	1.6.2	D ✓			
	1.6.3	E ✓			
	1.6.4	G ✓	(4 x 1)	LU4 AS3	(4)

**TOTAAL AFDELING A: 40**

## AFDELING B: TOERISME AS 'N INEENGESKAKELDE STELSEL

### VRAAG 2

- |     |       |  |                           |
|-----|-------|--|---------------------------|
| 2.1 | 2.1.1 | Bruto Binnelandse Produk ✓✓  | (2)                       |
|     | 2.1.2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Die land is 'n ontluikende (opkomende) mark ✓✓</li> <li>Goed ontwikkelde finansiële sektor ✓✓</li> <li>Meer produkte en dienste te ontwikkel wat verband hou met toerisme ✓✓</li> <li>Meer werksgeleenthede, sodoende word die bestedingspatrone van die plaaslike bevolking verbeter. ✓✓</li> </ul>  | (Enige 2 x 2) LU1 AS1 (4) |
|     | 2.1.3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Avontuurtoere ✓</li> <li>Sportgebeurtenisse ✓</li> <li>Wildtuin-ervarings/wildtuin safari's/wild besigtiging ✓</li> </ul>   | (3)                       |
|     | 2.1.4 | Die ondergang (einde) van apartheid ✓  | (1)                       |
|     | 2.1.5 | Toerisme is een van die vinnigste groeiende sektore van die Suid-Afrikaanse ekonomie ✓✓  | (2)                       |
| 2.2 | 2.2.1 | Aanmoediging van opkomende entrepreneurs ✓✓  | (2)                       |
|     | 2.2.2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>SEB ✓ – alle staatsorgane, openbare entiteite, georganiseerde arbeid, gemeenskappe betrokke by toerisme, is verseker van regverdige deelname, met spesiale aandag aan voorheen benadeelde gemeenskappe. ✓</li> <li>Regverdige Handel ✓ (FTTSA) – om te verseker dat die mense wie se grond, natuurlike hulpbronne, arbeid, kennis en kultuur wat gebruik word vir toerisme-aktiwiteite ook voordeel trek uit toerisme. ✓</li> <li>DvOT en SA Toerisme se Plaaslike Toerisme Groei Strategie (DTGS) ✓ – ter bevordering van plaaslike toerisme in Suid-Afrika. ✓</li> <li>Toerisme-ondernemingsprogram (TEP) – om die groei en uitbreiding van klein- en mediumgrootte toerisme-ondernemings te fasiliteer.</li> <li>Toerisme Gemeenskap “Road Show” – om toerisme na gemeenskappe te bring en om hulle bewus te maak van toerisme geleenthede.</li> </ul> |                           |

	<ul style="list-style-type: none"> <li>DvOT se Armoedeverligtingsprogram – moedig die gebruik van arbeid-gebaseerde metodes aan om die gewenste eindproduk van projekte te bereik. Die doel is om toerisme se markaandeel en belegging te groei, die bewaring en beskerming van Suid-Afrika se omgewing en nasiebou.</li> </ul>	(Enige 3 x 2)	LU1 AS2	(6)
2.2.3	Suid-Afrikaanse Toerisme (SAT) ✓✓			(2)
2.3	2.3.1 Marksegmentasie – is die groepering van verbruikers met dieselfde kenmerke (ideale, kwessies). ✓✓			(2)
	2.3.2 Goue aktiewe egpaar ✓ – 84 dae ✓			(2)
	2.3.3 Jonk en Opkomend ✓ – 26 dae ✓			(2)
	2.3.4 DvOT en SA Toerisme se Plaaslike Toerisme Groei Strategie (DTGS) ✓✓		LU1 AS2	(2)
				<b>[30]</b>

**VRAAG 3**

3.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verlof – die rede waarom werknemers verlof neem ✓</li> <li>Vakansies – wanneer om die jaarlikse vakansie te neem en vir hoe lank ✓</li> <li>Werkure – die skof wat elke werknemer moet werk ✓</li> <li>Oortyd – hoe dit betaal word ✓</li> <li>Kleredrag regulasies</li> </ul>	(4 x 1)	LU1 AS3	(4)
3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lugwaardin/Kajuitbemanning/Vlugkelner ✓</li> <li>Vlieënier/ Mede-vlieënier ✓</li> <li>Skoonmaker</li> <li>Ontvangsdame</li> <li>Sjef</li> <li>Onderhoud personeel</li> </ul>	(Enige 2 x 1)	LU1 AS3	(2)
3.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verseker die veiligheid van toeriste ✓✓</li> <li>Verskaf toeriste met korrekte en akkurate informasie ✓✓</li> <li>Professionaliteit (netheid, hoflikheid, vriendelikheid, stiptelikheid – om 'n professionele beeld van jou maatskappy te weerspieël en die verskaffing van uitnemende diens aan toeriste.</li> <li>Werksetiek (integriteit, respek, en vertroue wanneer daar interaksie met toeriste is)</li> <li>Regulasies met betrekking tot die gebruik van die maatskappy se bates (die gebruik van maatskappy voertuie wanneer toeriste vervoer word)</li> </ul>	(Enige 2 x 2)	LU1 AS3	(4)

**TOTAAL AFDELING B: 40**

## AFDELING C: VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME

### VRAAG 4

- 4.1 4.1.1 Ekonomie- ✓, sosiale- ✓ en omgewingsfaktore ✓ (3)
- 4.1.2
- Ekonomie – werksgeleenthede vir plaaslike bevolking ✓✓
  - Sosiale – betrokkenheid van plaaslike gemeenskappe ✓✓
  - Omgewing – wêreldklas natuur bestemmings **OF** instandhouding van die omgewing ✓✓ LU2 AS1 (6)
- 4.1.3
- Koördinerings, implementering, beplanning, beleid, monitering, asook ontwikkeling van promosiemateriaal. ✓✓
  - Bied aansporings vir verantwoordelike toerisme verskaffers aan deur middel van staatsbeleid. ✓✓
  - Moedig vennootskappe tussen die private sektor en plaaslike gemeenskappe wat verantwoordelike toerisme beoefen aan. (Enige 2 x 2) LU2 AS1 (4)
- 4.1.4
- Bojanala Platinum Distrik Munisipaliteit ✓
  - Sentrale Distrik Munisipaliteit ✓
  - Moses Kotane Plaaslike Munisipaliteit ✓ en
  - Zeerust Plaaslike Munisipaliteite ✓ (4 x 1) (4)
- 4.2 4.2.1 Aardverwarming – toename in die gemiddelde oppervlak temperatuur van die wêreld wat gedeeltelik deur die kweekhuis-effek, ✓ **OF** industriële aktiwiteite **OF** ontbossing, **OF** beskadiging van die osoonlaag. ✓ LU2 AS2 (2)
- 4.2.2
- Hittegolfe ✓✓
  - Verhoging van seevlak
  - Verhoog die kanse van natuurrampe wat die omgewing kan vernietig. (Enige 1 x 2) LU2 AS2 (2)
- 4.2.3
- Maak gebruik van omgewings-vriendelike produkte ✓
  - Verminder, hergebruik ✓
  - Bespaar energie/elektrisiteit ✓
  - Maak gebruik van openbare vervoer/gebruik 'n fiets
  - Verminder verbranding van fossiel brandstof deur gebruik te maak van klein motors
  - Plant bome en beskerm die woude
  - Aanneming en bevordering van 'n "groen lewenstyl" (*green lifestyle*)
  - Verminder jou koolstof voetspoor (*carbon footprint*)
  - Moenie rommelstrooi of besoedel nie
  - Hou jou omgewing skoon (Enige 3 x 1) LU2 AS2 (3)

- |     |       |  |               |         |     |
|-----|-------|--|---------------|---------|-----|
| 4.3 | 4.3.1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Baie besoeke deur toeriste/herhaalde besoeke ✓</li> <li>Wêreldwye herkenning ✓</li> <li>Voorsien altyd 'n veilige en skoon omgewing vir toeriste.</li> </ul>  | (Enige 2 x 1) | LU2 AS2 | (2) |
|     | 4.3.2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ekonomiese groei van die gebied om sodoende 'n bydrae tot die BBP te lewer ✓</li> <li>Werkskepping vir plaaslike gemeenskappe omdat meer toeriste daar kuier ✓</li> <li>Toerisme-ontwikkeling in die gebied ✓</li> <li>Verbetering en instandhouding van ander infrastruktuur (paaie).</li> </ul> | (Enige 3 x 1) | LU2 AS2 | (3) |
|     | 4.3.3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Rommelstrooi deur onverantwoordelike besoekers en die plaaslike gemeenskap ✓</li> <li>Onbeheerde gebruik van 4x4 motors in die sandduine ✓</li> <li>Onwettige visvangs ✓</li> </ul>   |               | LU2 AS2 | (3) |
| 4.4 |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Produk ✓</li> <li>Plek ✓</li> <li>Prys ✓</li> <li>Promosie ✓</li> <li>Mense</li> </ul>  | (Enige 4 x 1) | LU2 AS3 | (4) |
- [36]**

## VRAAG 5

- 5.1 (a) Hout ✓ – uitgekerfde diertjies ✓  
 (b) Gras ✓ – matte, mandjies, strooihoede ✓  
 (c) Steen/rots ✓ – asbakkies, uitkerwings  
 (d) Klei – potte, diere, ornamente (Enige 2 x 2) LU2 AS4 (4)
- [4]**

**TOTAAL AFDELING C: 40**

## AFDELING D: TOERISME AARDRYSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS

### VRAAG 6

- 6.1 6.1.1 (a) Spanje is +1 DST +1 = +2 Johannesburg is +2  
 Verskil in tyd = 0 uur ✓  
 Tyd in Spanje 14:00 + 0 uur tydsverskil  
 = 14:00 Plaaslike tyd in Jhb dieselfde dag ✓ LU3 AS1 (2)
- (b) Sao Paulo is -3 Johannesburg is +2  
 Verskil in tyd = 5 ure ✓  
 Tyd in Sao Paulo 07:00 + 5 ure tydsverskil  
 = 12:00 Plaaslike tyd in Jhb dieselfde dag. ✓ LU3 AS1 (2)
- 6.1.2 Plaaslike tyd Sao Paulo Brasilië 07:00  
 Verskil in tyd = 5 ure  
 12:00 plaaslike tyd in Jhb by vertrektyd  
 12:00 plaaslike tyd + 10 ure vlugtyd ✓  
 = 22:00 dieselfde dag, 09 Junie 2010. ✓ LU3 AS1 (2)
- 6.2 6.2.1 Tyd reisplan – 'n daaglikse reisplan, met aktiwiteite wat die datum en tyd insluit. ✓✓ (2)
- Algemene reisplan – 'n reisplan vir 'n groep toeriste met dieselfde belange, waarheen hul elke dag reis en die aktiwiteite waaraan hulle deelneem. ✓✓ (geen tye) (2)
- 6.2.2
- Verblyf ✓
  - Vervoer ✓
  - Aktiwiteite/vermaak
  - Inkopies (aankope)
  - Etes (Enige 2 x 1) LU3 AS2 (2)
- 6.3 6.3.1 Wêreldgesondheidsorganisasie ✓
- 6.3.2 Geelsug ✓ en hepatitis ✓ LU3 AS3 (3)



- 6.3.3
- Kry advies by ontvangstoonbank oor onveilige plekke wat jy moet vermy, veral gedurende die nag. ✓
  - Hou jou kamera en ander waardevolle besittings buite sig op 'n veilige plek. ✓
  - Moenie alleen buite rondloop nie, veral nie gedurende die nag nie/bly in jou groep.
  - Sluit waardevolle besittings toe in 'n kluis.
  - Dra klein bedrae kontant.
  - Maak gebruik van geregistreerde toerdienste, bv. gidse en vervoer. (Enige twee geskikte antwoorde)
- LU3 AS3 (2)
- 6.3.4 Bronne:
- Suid-Afrikaanse Toerisme webwerf ✓
  - Reistydskrifte (GSA, Getaway, ens.) ✓
  - Hotel ontvangstoonbank
  - Konsulaat
  - Reisagentskappe
  - Toerisme inligtingsentrums
  - Departement van Toerisme se webwerf
  - Plaaslike polisiestasies en inligtingspamflette
- (Enige 2 x 1) LU3 AS3 (2)
- 6.4 6.4.1 Indaba✓, Oorsese/Internasionale✓ toer- en reis operateurs✓ (3)
- 6.4.2
- Nuwe mark – beskryf die kliente wat vir die eerste keer 'n nuwe produk of diens gebruik. ✓✓ (2)
  - Bestaande mark – beskryf die kliente (mense) wat huidiglik/tans die produk of diens koop/gebruik. ✓✓ LU3 AS4 (2)
- 6.5 6.5.1  $3\,000 \text{ Euro} \times 12,74 \checkmark = \text{R}38\,220 \checkmark$  (2)
- 6.5.2  $2\,533 \times 16,56 \checkmark = \text{R}41\,946,48 \checkmark$  (2)
- 6.5.3 (a)  $5\,060 \text{ VSA\$} \times 9,95 \checkmark = \text{R}50\,347 \checkmark$  (2)
- (b)  $2\,713,90 \times 1,98 = \text{R}5\,373,53 \checkmark \checkmark$
- $\text{R}5\,373,53 \div 9,95 = \text{VSA\$} 540,06 \checkmark \checkmark$  LU3 AS5 (4)
- 6.5.4 Junie 2010 tot Julie 2010. ✓ Die ander geldeenheid is sterker as die Suid-Afrikaanse Rand, gevolglik sal die besoekers meer geld het om op Suid-Afrikaanse produkte en dienste te bestee. ✓✓ LU3 AS5 (3)

- 6.5.5 • Bankverkoopkoers – die prys in plaaslike valuta waarteen die bank buitelandse valuta verkoop. ✓✓

**OF**

- Bankverkoopkoers – die koers waarteen 'n bank of besigheid buitelandse valuta wissel of verkoop. (2)
- Bankaankoopkoers – die prys in plaaslike valuta waarteen die bank buitelandse valuta aankoop. ✓✓

**OF**

- Bankaankoopkoers – die koers waarteen 'n bank of besighede buitelandse valuta aankoop. LO3 AS5 (2)

6.6 6.6.1 Duits ✓ (1)

6.6.2 (a) Sal 'n potensiële toeris wat die land wil besoek, afskrik. ✓

Toeriste sal nie die land besoek nie. ✓ (2)

(b) Negatiewe publisiteit ✓

Affekteer toekomstige besoeke aan die land. ✓

(Enige geskikte antwoord) LU3AS6&3 (2)

6.6.3 Adviseer die toeriste

- Gebruik 'n betroubare taxi diens, verkieslik een deur die hotel se ontvangstoonbank voorgestel. ✓
- Sluit motordeure en moet nie vensters meer as 5 cm ooplaat nie.
- Wees op jou hoede by alle stopstrate.
- Beplan jou roete voor jy vertrek.
- Moet nie stilhou om 'n reis-of straatkaart te lees nie.

(Enige 2 x 1) LU3 AS6&3 (2)

**TOTAAL AFDELING D: 50**

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

- |     |       |  |         |     |
|-----|-------|--|---------|-----|
| 7.1 | 7.1.1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daar is fisiese (liggaams) kontak tussen die toeriste en sekuriteitswag as hy hulle deursoek. ✓✓</li> </ul>   | LU4 AS1 | (2) |
|     | 7.1.2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekere mense voel bedreig as hul persoonlike ruimte binnegedring word. ✓✓</li> <li>• Dit mag miskien onsensitief of onbeskof wees om persoonlike (fisiese) kontak met 'n vreemdeling te hê.<br/>(Enige 1 x 2)</li> </ul>  | LU4 AS1 | (2) |
|     | 7.1.3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 'n Rekenaar gebaseerde X-straal tipe voorwerp (metaalverklikker) wat onwettige wapens/metaal voorwerpe/chemikalieë wat deur 'n passasier gedra word, kan uitwys. ✓✓</li> </ul>  | LU4 AS5 | (2) |
| 7.2 | 7.2.1 | Telefoniese onderhoude met hul kliënte ✓✓  |         | (2) |
|     | 7.2.2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkel telefoonetiket. Die manier van kommunikasie tussen die werknemer en die kliënt is baie belangrik omdat meer as die helfte van die boodskap in jou stemtoon opgesluit is. ✓✓</li> <li>• Om te verseker dat die maatskappy se beeld van 'n hoë standaard of kwaliteit is. ✓✓</li> <li>• Om seker te maak dat 'n professionele beeld gehandhaaf word.</li> <li>• Die stem van die werknemer oor die telefoon is die gesig van die maatskappy. (Enige 2 x 2)</li> </ul> | LU4 AS2 | (4) |
|     | 7.2.3 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Om kliënte bevrediging te verseker. ✓</li> <li>• Om hul diens aan kliënte te verbeter. ✓<br/>(Antwoorde mag verskil.)</li> </ul>  | LU4 AS2 | (2) |
| 7.3 |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herhaalde besigheid ✓✓</li> <li>• Profyt van besigheid kan verhoog ✓✓</li> <li>• 'n Gemotiveerde personeel kan mekaar positief beïnvloed en dit kan positiewe gevolge vir die maatskappy tot gevolg hê.</li> <li>• Die maatskappy se professionele beeld word gehandhaaf.<br/>(Enige 2 x 2)</li> </ul>  | LU4 AS4 | (4) |

**VRAAG 8**

8.1	8.1.1	Rekenaar/Komper ✓	LU4 AS5	(1)
	8.1.2	(a) Sentrale prosesseringseenheid (CPU)/ toring/boks ✓		
		(b) Luidspreker ✓		
		(c) Monitor (skerm) ✓	LU4 AS5	(3)
	8.1.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Om kliënte besprekings te prosessee (in-en-uitboek) ✓✓</li> <li>• Om besprekings te maak ✓✓</li> <li>• Om e-posse aan kliënte te stuur.</li> <li>• Geprogrammeerde kaartsleutels (<i>card keys</i>) vir hotelkamers.</li> </ul>	(Enige 2 x 2) LU4 AS3	(4)
8.2	8.2.1	'n Webwerf/soekenjin/webwerf adres/ 'n URL. ✓✓		(2)
	8.2.2	'n Persoonlike of maatskappy se e-pos adres. ✓✓	LU4 AS5	(2)
				<b>[12]</b>

**TOTAAL AFDELING E: 30****GROOTTOTAAL: 200**