



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

TOERISME

EKSAMENRIGLYNE

GRAAD 12

2014

Hierdie riglyne bestaan uit 13 bladsye.

INHOUDSOPGAWE

	Bladsy
1. Inleiding	3
2. Assessering in graad 12	3
2.1 Formaat van die Vraestel	3
2.2 Struktuur van die Vraestel	3
2.3 Kognitiewe Eise in die Vraestel	6
3. Uitbreiding van die inhoud vir graad 12 (KABV)	8
4. Slot	13

1. INLEIDING

Die Kurrikulum- en Asseseringsbeleidsverklaring (KABV) vir Toerisme beskryf die aard en doel van die vak Toerisme. Dit gee leiding aan die filosofie wat die basis is van die onderrig en assessering van die vak in graad 12.

Die doel van hierdie Eksamenriglyne is om:

- Duidelikheid te gee oor die diepte en omvang van die inhoud wat in die graad 12 Nasionale Seniorcertifikaat (NSS) -eksamen in Toerisme geassesseer gaan word.
- Bystand te verleen aan onderwysers om leerders doelmatig vir die eksamens voor te berei.

Hierdie dokument gee aandag aan die finale graad 12 eksterne eksamens. Dit behandel op geen vlak die Skoolgebaseerde Assessering (SBA), Praktiese Assesseringstake (PAT'e) of finale eksterne praktiese eksamens, wat in 'n aparte PAT-dokument verduidelik word en elke jaar opgedateer word, nie.

Hierdie Eksamenriglyne moet gelees word saam met:

- *Die Nasionale Kurrikulumstelling (NKS) se Kurrikulum- en Asseseringsbeleidsverklaring (KABV): Toerisme*
- *Die Nasionale Protokol vir Assessering: 'n Addendum tot die beleidsdokument, die Nasionale Senior Sertifikaat: 'n Kwalifikasie op Vlak 4 op die Nasionale Kwalifikasieraamwerk (NKR) rakende die Nasionale Protokol vir Assessering (Graad R–12)*
- Nasionale beleid met betrekking tot die program- en promosievereistes van die Nasionale Kurrikulumstelling, Graad R–12

2. ASSESSERING IN GRAAD 12

2.1 Formaat van die Vraestel

- Die Toerisme-eksamen bestaan uit een 3 uur-vraestel van 200 punte.
- Die vraestel word verdeel in vyf VERPLIGTE afdelings.
- Alle onderwerpe en sub-onderwerpe in die Graad 12-KABV sal geassesseer word, maar graad 10- en 11-inhoud sal as fundamentele, onderliggende kennis beskou word.

Die tabel hieronder dui aan hoe kandidate hul tyd moet gebruik in die Toerisme-eksamenlokaal.

AFDELING	VRAAG	ONDERWERP	PUNTE	MINUTE
A	1	Kortvrae (dek alle onderwerpe)	40	20
B	2	Kaartwerk en toerbepanning	50	50
	3	Buitelandse valutaverhandeling		
C	4	Toerisme-besienswaardighede	50	50
	5	Kulturele en Erfenistoerisme		
	6	Bemaking		
D	7	Toerismesektore	30	30
	8	Volhoubare en verantwoordelike toerisme		
E	9	Plaaslike, streeks- en internasionale toerisme	30	30
	10	Kommunikasie en Kliëntediens		

- Leerders moet aangemoedig word om die vraestel deur te lees voordat hulle begin skryf.
- Wanneer leerders toegelaat word om te begin skryf, moet hulle vinnig gedagtes of idees wat vir sekere vrae by hulle opgekom het agterkant in die antwoordeboek neerskryf. Die neerskryf van idees kan nuttige geheuesnellers wees wanneer hulle eintlik by die beantwoording van die vrae uitkom.
- Lees al die opskrifte en instruksies noukeurig deur. Leerders moet voorberei word om hulpbronne soos gevallestudies, uittreksels, grafieke, kaarte, strokiesprente, prente, ens. te betrek as toepassing van die inhoud een van die vaardighede is wat in Toerisme nodig is.
- Bestudeer elke bron, of dit nou 'n spotprent, foto, kaart, geheuekaart, tabel, vloediagram, grafiek of teks en vraag is: 'Waaroor gaan dit? Wat vertel dit? Na watter deel van my kennis verwys dit?'
- Leerders moet geleer word om die puntetoekenning in aanmerking te neem in die bepaling van hul antwoorde.
- Netjiese, leesbare handskrif is noodsaaklik. Beantwoord in volsinne, tensy anders aangedui.
- Leerders moet aangemoedig word om genoeg tyd aan die einde van die eksamen oor te los om oor hul antwoorde na te dink. Korreksies aan swak uitdrukking en spelling, en die nagaan van berekeninge sal tot hul voordeel wees.

2.2 Struktuur van die vraestel

Die nasionale eksamenvraestel vir Toerisme word opgestel volgens 'n bepaalde struktuur. Dit sal tot voordeel van die leerders wees om hulself van hierdie struktuur te vergewis. Verder word onderwysers sterk aangeraai om die formaat vir eksamens wat intern geassesseer word, dieselfde te hou as die formaat hieronder. (Sien ook die Junie-eksamenstruktuur en die voorbereidende/rekord-eksamenstruktuur op bladsy 9.)

Die tabel hieronder dui aan hoe die vraestel gestruktureer is.

AFDELING	VRAAG	ONDERWERP	PUNTE
A	1	Kortvrae (dek alle onderwerpe)	40
B	2	Kaartwerk en toerbeplanning;	50
	3	Buitelandse valutaverhandeling	
C	4	Toerisme-besienswaardighede	50
	5	Kulturele en Erfenistoerisme	
	6	Bemarking	
D	7	Toerismesektore	30
	8	Volhoubare en verantwoordelike toerisme	
E	9	Plaaslike, streeks-en internasionale toerisme	30
	10	Kommunikasie en Kliëntediens	

Meer indiepte-leiding oor die struktuur van die vraestel word hieronder gegee.

AFDELING A: KORTVRAE

Hierdie afdeling sal kortvrae soos meervoudigekeuse-vrae, pasitems (KOLOM A/ KOLOM B), kies die regte woord uit die gegewe opsies, gee die regte term, kaartwerk, grafieke, geheuekaarte, prente, toerisme-logo's, strokiesprente, ens. bevat. Daar is geen WAAR-of- ONWAAR-vrae nie. Ken die toerismeterminologie en -akronieme goed; dit kan in hierdie afdeling gevra word.

Leerders moet bewus wees dat, in teenstelling met die algemene opvatting, hierdie afdeling nie noodwendig as die 'maklike' deel van die vraestel beskou kan word nie. Vrae wat met die eerste oogopslag eenvoudig lyk, mag deeglike oorweging vereis. Spandeer genoeg tyd aan hierdie afdeling.

Alle onderwerpe en subonderwerpe in die graad 12-KABV kan in hierdie afdeling geassesseer word, alhoewel graad 10- en 11-inhoud, wat beskou word as fundamentele, onderliggende kennis, hierby ingesluit kan word.

Toerisme maak nie gebruik van 'n antwoordblad vir hierdie afdeling nie. Alle antwoorde moet in die ANTWOORDEBOEK wat voorsien is, geskryf word.

AFDELING B, C, D en E

Hierdie afdelings assesseer individuele onderwerpe in meer diepte en sal in die algemeen meer omvattende en in sommige gevalle, meer in-diepte antwoorde van leerders vereis.

Vrae in hierdie afdelings kan bronne soos kaarte, grafieke, tabelle, prente, logo's, vloeddiagramme, uittreksels, gevallestudies, strokiesprente, ens. insluit. Dit sal tot leerders se voordeel wees as hulle aan soveel as moontlik van hierdie hulpbronne in die formele interne assesseringstake blootgestel word. Verwys na die aantekeninge op bladsy 16 oor hoe om strokiesprente te interpreteer.

Die vraestel sal nie net die leerders se kennis van die onderwerpe se inhoud assesseer nie, maar ook hul vermoë om meer komplekse begrip te toon. Hulle kan gevra word om te verduidelik, te motiveer, te staaf, te interpreteer, toe te pas en te redeneer.

Vrae kan met '**Gee jou standpunte oor ...**', '**Verduidelik waarom ...**', '**Bespreek hoe ...**', '**Lewer kommentaar oor ...**', '**Maak voorstelle vir ...**', '**Analiseer ...**', '**Evalueer ...**', '**Stem jy saam ...**' ens. begin. Hierdie vrae vereis hoër-orde vaardighede en leerders moet **krities** en **kreatief dink** of **probleme oplos**. Verwys na voorbeelde op bladsy 11.

Hierdie afdelings sal ook vrae bevat wat **paragraaf-tipe antwoorde** vereis. Dit is raadsaam om leerders bloot te stel aan 'n verskeidenheid van die verskillende tipes paragrawe en hulle dienooreenkomstig voor te berei.

2.3 Kognitiewe eise in die vraestel

Die vraestel maak voorsiening vir 'n reeks kognitiewe vlakke en die verskillende leervermoëns van leerders. Kandidate kan vrae van 'n laer-, middel- en hoër kognitiewe vlak verwag. Vrae van 'n laer- en middel kognitiewe vlak word deur aksiewerkwoorde soos 'noem', 'gee', 'identifiseer', 'beskryf', 'maak 'n lys', 'pas', 'verduidelik', 'bereken', 'interpreteer', ens. aangedui. Hoër-orde vaardighede word deur aksiewerkwoorde soos 'vergelyk', 'kontrasteer', 'bespreek', 'onderskei', 'analiseer', 'evalueer', ens. aangedui.

Om leerders voldoende voor te berei vir die kognitiewe eise van die finale eksamenvraestel, is dit belangrik dat onderwysers die kognitiewe eise van alle interne formele assesseringstake vir graad 10–12 moet opstel volgens die vlakke wat in die KABV uiteengesit word. Meer komplekse leer sal lei tot hoër-orde denke. Onderwysers moet verseker dat interne formele assesseringstake nie net 'weet wat'-vrae bevat nie, maar ook 'weet hoe'-vrae.

Die volgende tabel dui die gewigsplasing aan van die kognitiewe eise in die vraestel soos uiteengesit in die KABV:

KOGNITIEWE VLAKKE	%	PUNTE
Laer-orde: onthou	30	60
Middelorde: begrip en toepassing	50	100
Hoër-orde: analiseer, evalueer en skeep	20	40

Onderwysers, leerders en ouers moet daarop let dat daar gewoonlik 'n verband is tussen die punte wat vir 'n spesifieke vraag toegeken word en die kognitiewe eise daarvan. Leerders moet dit in gedagte hou wanneer hul vrae beantwoord.

Wanneer die vraestel opgestel word, voltooi eksaminators 'n ontledingstabel om te verseker dat die vraestel die korrekte gewigsplasing het volgens die kognitiewe vlakke soos uiteengesit in die KABV: TOERISME.

AKSIEWERKWOORDE WAT IN DIE EKSAMEN GEBRUIK KAN WORD

Vlak	DENKVAARDIGHEDE BENODIG	AKSIE-WERKWOORD
1.	KEN van terminologie, definisies, formules, volgordes, tendense, metodes, teorieë, oorsake, ens.	Noem/Gee Beskryf Gee 'n byskrif/Dui aan Definieer Stel/Maak 'n skets
2.	BEGRIP weerspieël deur interpretasie, omskakeling, ekstrapolasie, ens.	Verduidelik/Verklaar Vergelyk Onderskei
3.	TOEPASSING van beginsels, metodes, teorieë, ens. wat voorheen bemeester is	Identifiseer Bereken Vergelyk
4.	ANALISEER elemente, verhoudings, beginsels van indeling ens.	Selekteer/Identifiseer Analiseer Vergelyk Bespreek Beplan Identifiseer kriteria vir bespreking ... krities
5.	EVALUEER logiese koherensie van materiaal, bestudeer die praktiese toepassing, ens.	Evalueer Vergelyk Identifiseer kriteria vir bespreking ... krities ...
6.	SKEP deur middel van afleiding van 'n abstrakte verhouding, voorstelle van nuwe metodes en maniere van klassifikasie, ens.	Rangskik Doel/Los op/Beveel aan

Die volgende is 'n lys terme wat oor die algemeen gebruik word om vrae op te stel:

1.	Beskryf	Die eienskappe van iets op 'n logiese en goed-gestruktureerde wyse neer te skryf.
2.	Bespreek/ Beredeneer	Die aspekte van die saak of stelling moet ondersoek en krities gestel word
3.	Vergelyk	Wanneer twee of meer sake vergelyk moet word, moet ooreenkomste en verskille uitgewys word. Die leerder moenie eers een saak beskryf of bespreek nie en dan oorgaan na die volgende saak nie.
4.	Rangskik/Orde	Wanneer konsepte, stellings of beskrywings georden moet word volgens 'n bepaalde maatstaf
5.	Identifiseer/ Selekteer	Identifiseer die belangrikste eienskappe van die saak
6.	Weergee/ Maak 'n skets	Gee die inligting sonder bespreking of kritiek, hetsy in woorde of in die vorm van 'n diagram, tekening of tabel
7.	Evalueer/ Bespreek krities	'n Assessering moet gemaak word aan die hand van 'n bepaalde uitgangspunt of kriteria. Die sterk- en swak punte moet uitgelig word nadat die feite en/of standpunte oorweeg is.
8.	Beplan	Beplanning van 'n metode/modus operandi, bv. 'n eksperiment
9.	Noem/Gee	Noem die basiese feite sonder bespreking

Die volgende is 'n lys terme wat oor die algemeen gebruik word om vrae op te stel:		
10.	Verduidelik/ Verklaar	Maak dit duidelik, stel dit eenvoudig sodat die leser kan verstaan. Blote verklaring of genoem van 'n feit is nie voldoende nie.
11.	Byskrif	Gee byskrifte vir 'n skets of 'n diagram
12.	Analiseer	Verdeel in dele of elemente en verduidelik die verhouding daartussen
13.	Tref onderskeid	Die besonderhede wat een ding onderskei van 'n ander (verskille) moet uitgelig word
14.	Voorspel	Voorsien wat sou gebeur
15.	Som op	Die belangrikste aspekte van die hele kwessie/inhoud moet kortliks uitgelig word, maar die essensie moet behoue bly – gee 'n oorsig
16.	Bereken	Toepassing van beide rekenkundige en wiskundige reëls om by 'n antwoord uit te kom

3. UITBREIDING VAN DIE INHOUD VIR GRAAD 12 (KABV)

Hieronder verskyn 'n uitbreiding van die inhoud en konteks wat in die assessering van die onderwerpe vir Toerisme ingesluit word:

Hierdie afdeling moet saam met die Toerisme KABV (Gedeeltes 3 en 4) gelees word.

AFDELING A: KORTVRAE	40 punte
-----------------------------	-----------------

Vrae in hierdie afdeling sal die inhoud assesser volgens kennis, begrip en toepassing.

AFDELING B: (2 vrae)	50 punte
-----------------------------	-----------------

Leerders benodig 'n nieprogrammeerbare **sakrekenaar** vir hierdie afdeling.

VRAAG 2: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING

Kandidate kan vrae oor die volgende verwag:

Toerplanne en roetebepanning, die samestelling van 'n dag-vir-dag-toerplan, die opstel van 'n toerbegroting, veiligheid, gesondheid, reisdokumentasie, wêreldtydsones en berekening van wêreldtye wanneer daar tussen lande gereis word.

Algemene kommentaar:

Geen koördinate sal vir die berekening van die tyd gegee word nie. 'n Tydsonekaart sal voorsien word om koördinate te bepaal. Onderwysers word aangeraai om leerders bloot te stel aan dieselfde tydsonekaart wat deur eksaminators in die nasionale vraestel gebruik word. 'n Kopie van die kaart is op bladsy 17 ingesluit.

Daar word nie van leerders verwag om te weet watter lande DBT toepas nie, maar hulle moet vanuit die gegewe scenario/tabel kan bepaal in watter gevalle DBT toegepas moet word. Dit is belangrik dat die implikasies van horlosies vorentoe en agtertoe aanpas, verstaan word, asook die redes daarvoor.

Leerders moet alle berekenings toon. Punte sal toegeken word vir die korrekte berekening in die stappe wat 'n finale verkeerde antwoord voorafgaan.

VRAAG 3: BUITELANDSE VALUTAVERHANDELING**Kandidate kan vrae oor die volgende verwag:**

Buitelandse valutaverhandeling

Algemene kommentaar:

Impak van die wisselvalligheid van die rand teenoor die belangrikste geldeenhede.

Gebruik slegs wisselkoerse wat uitgedruk is as 1 eenheid van buitelandse valuta = waarde in rand, d.w.s. 1USD = R7,60. Sakrekenaars mag gebruik word vir bewerkings – afgerond tot twee desimale, bv. R34,56.

Leerders moet alle berekenings toon. Leerders moet weet wanneer om BVK en BAK vir die berekenings te gebruik, selfs indien daar geen opdrag in die scenario gegee word nie. Ken die redes vir die skommeling in wisselkoerse.

AFDELING C: (3 vrae)**50 punte****VRAAG 4: TOERISME-BESIENSWAARDIGHEDE****Kandidate kan vrae oor die volgende verwag:**

Bekende wêreldikone en –besienswaardighede volgens die lys op bladsy 34 van die KABV.

Algemene kommentaar:

Kandidate moet kan onderskei tussen 'n *besienswaardigheid* en 'n *ikoon* en die jongste statistiek wat in die vorm van grafieke en tabelle weergegee word, kan interpreteer en evalueer. Daar kan van kandidate in hul assessering verwag word om die ligging van ikone/besienswaardighede op 'n wêreldkaart (land, stad/dorp/gebied), rede(s) waarom dit 'n ikoon/besienswaardigheid is en 'n kort beskrywing van die ikoon/besienswaardigheid te gee. Onderwysers moet seker maak dat kandidate blootgestel word aan beeldmateriaal van ikone/besienswaardighede bo en behalwe die teoretiese feite wat die KABV vereis.

VRAAG 5: KULTUUR- EN ERFENISTOERISME**Kandidate kan vrae oor die volgende verwag:**

Wêrelderfenisterreine

Algemene kommentaar:

Kandidate moet in staat wees om (onder andere) 'n beskrywing van al die Wêrelderfenisterreine in Suid-Afrika, hul ligging op 'n kaart van Suid-Afrika, en hoe hulle voldoen aan UNESCO-kriteria, te kan gee deur die jongste inligting te gebruik. Hulle moet ook die embleem kan identifiseer en weet wat die belangrikste funksie en rol van UNESCO is. Onderwysers moet seker maak dat die jongste, opgedateerde inligting oor Wêrelderfenisterreine onderrig word.

VRAAG 6: BEMARKING**Kandidate kan vrae oor die volgende verwag:**

Die bemarking van Suid-Afrika as 'n toerismebestemming

Algemene kommentaar:

Leerders behoort die volgende konsepte te verstaan: kernmarkte, beleggingsmarkte; taktiese markte; dophou-markte; strategiese belang van handel/belegging; strategiese skakels/kerngroepe en hoe hierdie konsepte verband hou met die bemarking van Suid-Afrika as 'n toerismebestemming. Alhoewel die konsepte self nie noodwendig getoets word nie, sal begrip van hierdie konsepte leerders help om vrae oor die onderwerp te interpreteer.

AFDELING D: (2 vrae)**30 punte****VRAAG 7: TOERISME-SEKTORE****Kandidate kan vrae oor die volgende verwag:**

Professionele beeld in die toerismebedryf, diensvoorwaardes en die doel en waarde van 'n gedragskode.

Algemene kommentaar:

Die eksaminators kan 'n uittreksel gee en daar kan van kandidate verwag word om die inligting te interpreteer en toe te pas. Dit is nie 'n vereiste vir die leerders om enige wetgewing te memoriseer nie.

VRAAG 8: VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME**Kandidate kan vrae oor die volgende verwag:**

Die drie pilare van volhoubare toerisme, Korporatiewe Maatskaplike belegging (CSI) in toerisme, Verantwoordelike toerisme en toeriste.

Algemene kommentaar:

Die drie pilare van volhoubare toerisme is 'n uitdagende onderwerp. Dit is dus noodsaaklik dat die basis, d.i. die terminologie en konsepte wat met hierdie afdeling verband hou wat in graad 10 geleer is, deeglik hersien en beklemtoon word. Kandidate moet 'n begrip van die konsep en agtergrond van die **driedubbeleslotreël-benadering** kan demonstree.

Stel leerders bloot aan gevallestudies en toerisme voorbeelde uit die werklike lewe sodat hulle die rol van Korporatiewe Maatskaplike Belegging (CSI) krities kan evalueer en assessee. Hulpbronne: voorbeelde van maatskappye se inisiatiewe van die internet en gedrukte media. Bronne van inligting oor verantwoordelike toerisme (bv. *Verantwoorde delike Toerisme Handboek*, FTTSA/FTT-webwerf, *Gauteng Verantwoordelike Toerisme handboek*, ens.).

AFDELING E: (2 vrae)**30 punte****VRAAG 9: PLAASLIKE, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME****Kandidate kan vrae oor die volgende verwag:**

Wêreldgebeure van internasionale belang, politieke situasies en onvoorsiene gebeure van internasionale belang, vorms van betaling op internasionale reise, buitelandse markaandeel – statistiek met betrekking tot inkomende internasionale toerisme.

Algemene kommentaar :

Daar word slegs voorbeelde van wêreldgebeure van internasionale belang vereis. Leerders het nie nodig om die gebeure as sodanig te bestudeer nie. Leerders moet daartoe in staat wees om die uitwerking wat hierdie gebeure op toerisme (plaaslike, streek- en internasionaal) het, af te lei. Onlangse inligting moet uit die media verkry word.

Kandidate het nie nodig om die politieke situasies en onvoorsiene gebeure as sodanig te bestudeer nie. Fokus op die impak wat hierdie situasies en gebeure op internasionale toerisme en die ekonomie van die betrokke land het. Dit is belangrik om seker te maak dat leerders van onlangse voorbeelde bewus is.

Buitelandse markaandeel en statistiek: Leerders moet die sleutelkonsepte soos inkomende toeriste/buitelandse markaandeel/kernmarkte/nuwe markte/bestaande markte/ bronmarkte/ toeriste-aankoms/ontluikende markte ken.

Wanneer toerisme-aankomsstatistiek geassesseer word om buitelandse markaandeel te bepaal, kan van leerders verwag word om grafieke en statistiese inligting te interpreteer oor die lande van oorsprong, tipes toeriste en hul belange. Hulpbronne: Internet, Stats SA, Suid-Afrikaanse Toerisme (jaarlikse toerismeverslae), reisjoernale en tydskrifte, provinsiale toerisme-owerhede.

VRAAG 10: KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS**Kandidate kan vrae oor die volgende verwag:**

Metodes om kliënteterevoer te verkry en om kliëntetevredenheid te meet.

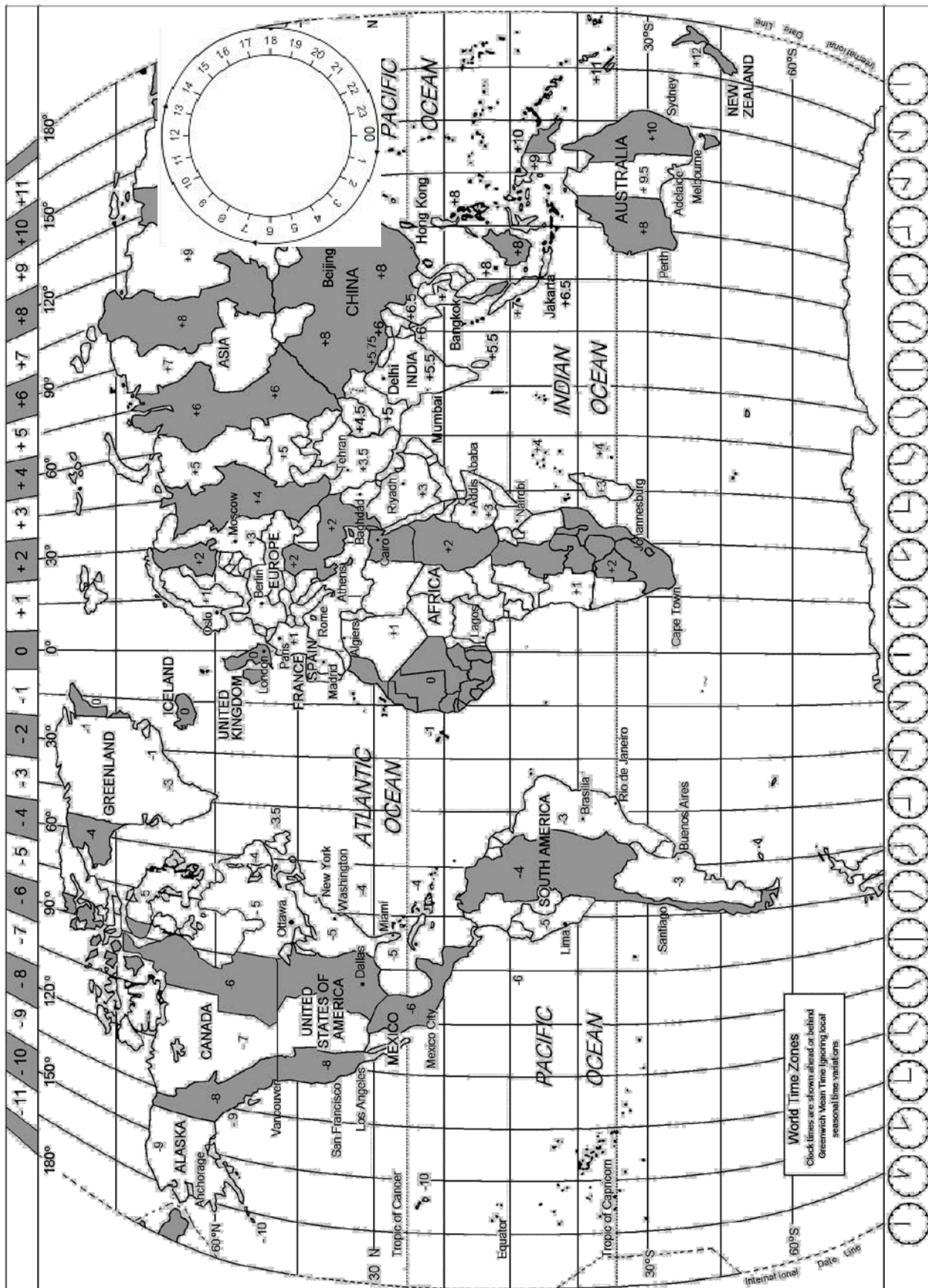
Algemene kommentaar:

Leerders kan gevra word om inligting uit uittreksels, prente of spotprente te interpreteer en toe te pas.

LYS VAN GOEDGEKEURDE HANDBOEKE VIR TOERISME KABV 2014

	HANDBOEK	UITGEWER
1	<i>Verken Toerisme Graad 12</i>	Maskew Miller Longman
2	<i>Top Class Toerisme Graad 12</i>	Schuter & Shooter
3	<i>Almal verstaan Toerisme Graad 12</i>	Macmillan S Africa
4	<i>Oxford Suksesvolle Toerisme Graad 12</i>	Oxford University Press
5	<i>Via Afrika Toerisme</i>	Via Afrika
6	<i>Spot on Tourism Grade 12</i>	Heinemann

DIE TYDSONEKAART WAT IN DIE NASIONALE EKSAMENVRAESTEL GEBRUIK WORD.



4. SLOT

Dit word in die vooruitsig gestel dat hierdie Eksamenriglyne-dokument as 'n instrument sal dien om onderwysers te versterk en te bemagtig om geldige en betroubare assesseringsitems in al hul klaskameraktiwiteite op te stel.

Hierdie Eksamenriglyne-dokument is bedoel om die assesseringsaspirasies wat in die KABV-dokument voorgestaan word, te verwoord. Dit is derhalwe nie 'n plaasvervanger van die KABV-dokument, wat onderwysers vir onderrig moet gebruik, nie.

Kwalitatiewe kurrikulum-dekking, soos uiteengesit in die KABV, kan nie oorbeklemtoon word nie.