Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 11

NOVEMBER 2015

TOERISME MEMORANDUM

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 13 bladsye.

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1	1.1.1	D ✓		
	1.1.2	D ✓		
	1.1.3	B ✓		
	1.1.4	A ✓		
	1.1.5	D ✓		
	1.1.6	C ✓		
	1.1.7	B ✓		
	1.1.8	A ✓		
	1.1.9	B ✓		
	1.1.10	D ✓		
	1.1.11	C ✓		
	1.1.12	C ✓		
	1.1.13	A ✓		
	1.1.14	B ✓		
	1.1.15	D ✓		
	1.1.16	D ✓		
	1.1.17	A ✓		
	1.1.18	B ✓		
	1.1.19	C ✓		
	1.1.20	B ✓	(20 x 1)	(20)
1.2	1.2.1	C ✓		
	1.2.2	F ✓		
	1.2.3	A ✓		
	1.2.4	E ✓		
	1.2.5	B ✓	(5 x 1)	(5)
1.3	1.3.1	Galileo ✓		
	1.3.2	SBS ✓		
	1.3.3	Amadeus ✓		
	1.3.4	Wêreld Verspreidingstelsel ✓		
	1.3.5	toeris ✓	(5 x 1)	(5)
1.4	1.4.1	eet ✓		
	1.4.2	Gelyke aanboordfasiliteite ✓		
	1.4.3	6 km/h ✓		
	1.4.4	webwerf ✓		
	1.4.5	stasies ✓	(5 x 1)	(5)
1.5	1.5.1	Diversiteit ✓		
	1.5.2	Folklore ✓		
	1.5.3	Meteoriet ✓		
	1.5.4	Erfenis ✓		
	1.5.5	Fossiel ✓	(5 x 1)	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTAVERHANDELING

VRAAG 2

2.1 2.1.1
- Ontspanning ✓
- Wittebroodvakansie
- Paartjies wat die natuur wil geniet
- Paartjies wat met luuksheid bederf wil word (Enige 1 x 1) (1)

2.1.2
- Twee nagte verblyf vir twee in die luukse Prestige Slaapkamer ✓
- Maaltye en verblyf ✓
- Die gebruik van die spa-geriewe/fasiliteite
- Wildbesigtigingsrit
- ʼn Spa-behandeling (Enige 2 x 1) (2)

2.1.3
- Vervoer ✓
- Drinkgoed/Drank ✓
- Inkopies (Enige 2 x 1) (2)

2.1.4
- Gaste moet kennis neem dat hierdie ʼn prestige/uitsoek bestemming is en daarom moet netjiese klere ingepak word. ✓
- Die gaste moet klere wat geskik is vir ʼn wildbesigtingsrit, inpak.
- Sonskerm
- ʼn Hoed (Enige 1 x 1) (1)

[6]

VRAAG 3

3.1 3.1.1
- Buitelandse valutaburo (bureaux de change) ✓
- Kommersiële bank ✓
- Reisagente
- Lughawens se buitelandse valutaburo's (kiosk) (Enige 2 x 1) (2)

3.1.2
- Wisselkoers is die waarde van een geldeenheid teenoor ʼn ander geldeenheid op ʼn daaglikse basis. ✓✓
- Die wisselkoers is die koers waarteen een geldeenheid vir ʼn ander geldeenheid geruil word. (2)

3.1.3
- Die daaglikse verandering van die waarde van een geldeenheid teenoor ʼn ander geldeenheid. ✓✓
- Fluktuasies verwys na die wisselkoers wat fluktueer (verander) na mate die voorsiening van die plaaslike geldeenheid en die toeriste se behoefte daaraan. (2)

3.1.4
- Die gemeenskap kan geld verdien van toerisme deur aan toeriste produkte te verkoop en dienste te lewer. ✓✓
- Werksgeleenthede (direkte werksgeleenthede en indirekte werksgeleenthede) sal geskep word.
- Dit sal die vermenigvuldigingseffek in werking bring. (2)

Kopiereg voorbehou

3.1.5 (a) R8 500 ÷ ✓14,49 ✓ = €586,61 ✓
OF
€586,61 ✓✓✓ (3)

(b) £75,00 x ✓ 17,79 ✓ = R1 334,25 ✓
OF
R1 334,25 ✓✓✓ (3)
[14]

TOTAAL AFDELING B: 20

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

VRAAG 4

4.1 4.1.1
- C – Zambië ✓
- D – Zimbabwe ✓ (2 x 1) (2)

4.1.2 E ✓ – Mauritius (1)

4.1.3 H ✓ – Swaziland (1)

4.1.4 B ✓ – Mosambiek (1)

4.1.5
- Malawi-meer ✓
- Niassa-meer (1)

4.1.6 Visrivier-canyon ✓ (1)

4.1.7 Skedelkus ✓ (1)

4.1.8 (a)
- Berg Kilimanjaro ✓
- Stone Town van Zanzibar ✓
- Serengeti nasionale park
- Ngorongoro Bewaringsarea (Enige 2 x 1) (2)

(b) **Berg Kilimanjaro:**
- Dit is die hoogste berg in Afrika ✓✓
- Dit is die wêreld se hoogste vrystaande berg.
- Berg Kilimanjaro is die tuiste van ŉ verskeidenheid bewaarde en beskermde spesies.

OF

Stone Town van Zanzibar:
- Dit is bekend vir die diverse argitektoniese style van historiese geboue en kulturele ervaringe.
- Dit is die oudste area in die stad van Zanzibar.
- Dit is die middelpunt van die speseryhandel en slawehandel in Afrika.

OF

Serengeti nasionale park:
- Die Serengeti is bekend vir sy jaarlikse migrasie van diere (wildebeeste, gaselle en sebras).
- Dit is een van die Sewe Wonders van die Natuur.

OF

Ngorongoro Bewaringsarea:
- Dit is bekend vir wildbesigtiging.
- Die vulkaniese aktiwiteite van die Ngorongoro-krater is baie gewild omrede die geologie daarvan.
- Die Ngorongoro-krater het ook bewyse van paleontologiese bevindings wat betekenisvol vir menslike ontwikkeling is.

(Enige 1 x 2) (2)

4.2 4.2.1
- Zambië ✓
- Zimbabwe ✓ (2 x 1) (2)

4.2.2 Zambezi-rivier ✓ (1)

4.2.3
- Witwatervaarte ✓
- Reksprong (Bungee jumping) ✓
- Spoed/Jetbote ✓
- Abseil
- Kloofswaai
- Foefieslide (Zip-lining)
- Vlotvaarte
- Kayakvaart
- Kanoe-vaart (Enige 3 x 1) (3)

[18]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Xhosa ✓ (1)

5.1.2
- Inisiasie ✓
- 'Ulwaluko'
- Besnyding (Enige 1 x 1) (1)

5.1.3 Die bruidegom se familie gee beeste aan die bruid se familie as vergoeding en verbintenis tot eenwording/huwelik. ✓✓ (2)

5.1.4 (a) Grahamstad ✓ (1)

(b)
- Junie ✓
- Julie (Enige 1) (1)

(c)
- Dit is een van die beste maniere om die besonderse kulturele diversiteit van Suid-Afrika te ontdek. ✓✓
- Dit is een van die oudste kuns-, handwerk/kunsvlyt- en vermaaklikheidsfeeste in Suid-Afrika.
- Dit is een van die toonaangewende/bekende kulturele toerisme gebeure in Suid-Afrika.
- Dit is Afrika se grootste kulturele fees.
- Die fees is 'n kleurryke en multikulturele gebeurtenis.
- By die fees is daar baie handwerk/kunsvlytmarkte, kosstalletjies en kunsoptredes en vertonings. (Enige 1 x 2) (2)

5.1.5 Kulturele uniekheid beteken dat die kulturele ervaring eie is aan 'n gebied en kan nêrens anders ervaar word nie. ✓✓ (2)

5.2 5.2.1 Suid-Afrikaanse Erfenisbronne Agentskap ✓✓ (2)

5.2.2
- Bewaar Suid-Afrika se kulturele erfenis. ✓✓
- Die opvoeding en opleiding van Suid-Afrikaners om te help met die identifisering van erfenisbronne. ✓✓
- Om ŉ databasis in stand te hou ten opsigte van ons nasionale skatte. (Enige 2 x 2) (4)

5.2.3
- Dit is ŉ baie ou tradisie en vorm van kuns. ✓
- Dit kan nooit herstel of vervang word nie. ✓
- Dit is deel van die geskiedenis en kultuur van die inheemse Sanmense. (Enige 2 x 1) (2)

[18]

VRAAG 6

6.1 6.1.1

Prent	**Bemarkings-kategorie**	**Promosietegniek of mediareklame**
A	Onder-die-lyn ✓	Uitstallings, vertonings en expo's ✓
B	Bo-die-lyn ✓	Brosjure ✓
C	Bo-die-lyn ✓	Videomuur ✓
D	Onder-die-lyn ✓	Verkoopspromosie ✓OF Afslag in die winkel

(8 x 1) (8)

6.1.2
- Drukwerk ✓
- Telefoon ✓
- Faks
- Internet (Enige 2 x 1) (2)

6.1.3
- Onderhoude ✓✓
- Opnames ✓✓
- Vraelyste
- Ontmoet met ŉ groep moontlike kliënte en kry terugvoering van hulle kant af. (Enige 2 x 2) (4)

[14]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE

VRAAG 7

7.1 7.1.1 Port Elizabeth ✓ (1)

7.1.2
- ʼn Binnekajuit is ʼn kamer aan die binnekant van die skip wat aan passasiers verblyf tydens die vaart bied. ✓✓
- ʼn Suite is ʼn kajuit, beter as ʼn standaard kajuit, met addisionele fasiliteite soos ʼn balkon, ʼn vol badkamer, aparte leefarea en slaapruimte met moontlik ʼn kroeg en ʼn klein kombuis. ✓✓ (2 x 2) (4)

7.1.3
- Casino/dobbelhuis ✓ (slegs oop ter see)
- Spa en gesondheid/fiksheidsentrum ✓/ gimnasium
- Winkels ✓ (slegs oop ter see)
- Biblioteek
- Teater (lewendige Broadway-styl/uitsonderlike vertonings is baie gewild)
- Fliek
- Kroeë
- Sitkamers
- Swembaddens
- (Ook kegelbalbane, ysskaatsbaan, rotsklimmure, miniatuur gholfbane, video-arkades, basketbalbane en tennisbane)

(Enige 3 x 1) (3)

7.1.4
- PS (Spesiale aanbod vir twee), beteken dat ʼn spesiale prys beskikbaar kan wees vir twee mense wat ʼn kajuit deel. ✓
- PR (Prima Spesiale aanbod), beteken vroeë besprekingsafslag; hoe vroeër jy bespreek hoe meer spaar jy. ✓ (2 x 1) (2)

7.2 7.2.1
- A – Smal-romp vliegtuig ✓
- B – Wye-romp vliegtuig ✓ (2 x 1) (2)

7.2.2 (a)
- Sakpaslugredery ✓
- Lae-koste lugredery (Enige 1 x 1) (1)

(b) Vlugte is baie goedkoper as voldiensvlugte. ✓ (1)

(c)
- Etes en drinkgoed is gewoonlik nie by die prys van die kaartjie ingesluit nie, daarom moet passasiers aanboord daarvoor betaal. ✓✓
- Vooraf sitplekbespreking is gewoonlik nie vir passasiers beskikbaar nie. ✓✓
- Daar is slegs ekonomiese klas beskikbaar en nie besigheidsklas nie.
- Beperkte vlugte beskikbaar.
- Geen koerante word voorsien nie. (Enige 2 x 2) (4)

7.2.3
- Hierdie lugrederye het pryse aangebied wat té laag was en kon nie daarmee voortgaan nie en moes daarom vir besigheid sluit. ✓
- Hierdie lugrederye kon nie voortgaan om lae-koste vlugte aan hul passasiers te bied nie.
- Hierdie lugrederye was nie koste effektief nie. (Enige 1 x 1) (1)

7.3 7.3.1
- Reisigers kan slimfoon tegnologie met internettoegang gebruik om al hul reisbeplanning te doen. ✓✓
- i-Travel kan elektronies gedoen word deur die gebruik van die internet op die passasier se persoonlike toerusting. (Enige 1 x 2) (2)

7.3.2
- Soek geskikte vlugte. ✓
- Bespreek en betaal vir hul vlugte en ontvang ŉ e-kaartjie via e-pos. ✓
- Aanlyn-inboek vir hul vlug. ✓
- Kies hul sitplekke op die vlug.
- Die aflaai en uitdruk van hul aanboordstapkaartjies wat via epos gestuur is.
- Organiseer en bestuur hul reisprogramme. (Enige 3 x 1) (3)

7.4 7.4.1 Bestuurslisensie ✓ (1)

7.4.2
- Indien ŉ huurder ŉ standaard versekering op ŉ motor neem, is die premie wat betaal word laer, maar die bybetaling hoër indien daar ŉ insident sou wees (ongeluk of diefstal). ✓
- Super-versekering beteken dat die premie hoër is, maar in geval van ŉ insident, is die bybetaling laer as in die geval van standaardversekering. ✓ (2)

7.4.3
- Die bedrag geld wat die huurder moet betaal indien die gehuurde motor in ŉ insident betrokke was (ongeluk/diefstal). ✓
- Die bedrag word bygevoeg tot die betaling van die voertuig tydens die afhaal daarvan en indien dit blyk dat daar geen ongeluk was nie, word die bedrag aan die huurder terugbetaal. ✓✓ (3)

7.4.4 Die huurder van die motor gaan ŉ ander persoon toelaat om die motor tydens die huurperiode te bestuur. Hy of sy moet hierdie bestuurder teen ŉ addisionele koste registreer. ✓✓ (2)

7.4.5 R397,98 (Huur vir 2 dae) ✓ + R50,00 ✓ (Kontrakfooi) + R19,38 ✓ (Motorbeskerming) = R467,36 ✓ (4)

7.4.6 POV verseker die huurder van die motor in sy persoonlike hoedanigheid tydens die huurperiode vir doodsvoordele, mediese uitgawes en verlangde ondersteuning in geval van ŉ ongeluk. ✓✓ (2)

7.4.7 ŉ Addisionele heffing wat van toepassing is op elke voertuig wat vanaf ŉ lughawe gehuur word. ✓✓ (2)

7.5 7.5.1 ʼn Entrepreneur is ʼn persoon wat ʼn nuwe besigheid skep ✓ en die risiko en onsekerheid daarvan om wins en groei te toon, in die gesig staar. ✓ (2)

7.5.2
- Neem van risiko's ✓✓
- Toewyding
- Kreatiwiteit
- Onafhanklikheid
- Motivering
- Geleentheidgedrewe (Enige 1 x 2) (2)

7.5.3
- Lokasie/townshiptoere ✓
- Huisverblyf
- Leer toeriste hoe om kralewerk te doen
- Kosmaakvaardighede (Enige 1 x 1) (1)

7.5.4 Vervoersektor ✓ (1)

7.5.5
- Die vermoë om in ʼn span saam te werk. ✓
- Uithouvermoë ✓
- Entoesiasme ✓
- Sprankelende en vriendelike persoonlikheid (Enige 2 x 1) (2)

7.5.6
- Goeie interpersoonlike-vaardighede ✓
- Kommunikasie-vaardighede ✓
- Die vermoë om ʼn vreemde taal te kan praat.
- Kliënte- en diensvaardighede
- Deeglike kennis van die vervoerstelsel (Enige 2 x 1) (2)

TOTAAL AFDELING D: 50

AFDELING E: PLAASLIKE-, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME; KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS

VRAAG 8

8.1 8.1.1 B ✓✓ (2)

8.1.2 D ✓✓ (2)

8.1.3 C ✓✓ (2)

8.1.4 A ✓✓ (2)

8.2 8.2.1 VayaMzanzi ✓ (1)

8.2.2 **Spontaneous Budget Explorers** ✓
(Spontane Begrotingbewuste Reisigers)
Naweek wegbreekvakansies gevul met aktiwiteite ✓
New Horizon Families ✓
(Nuwe Horison Families)
Spesiale aanbiedinge op vlugte en hotelverblyf ✓
High-Life Enthusiasts
(Welgestelde Entoesiaste)
Naweek wegbreekvakansies gevul met aktiwiteite
Seasoned Leisure Seekers
(Gewoonte Ontspanningsreisigers)
Reis om weg te breek, ontspan en spandeer gehalte tyd met geliefdes.
Well-to-Do Mzanzi Families
(Welgestelde Mzanzi Families)
Spesiale aanbiedinge op vlugte en hotelverblyf (Enige 2 x 2) (4)

8.3 8.3.1 Dodoma ✓ (1)

8.3.2
- D ✓
- Madagaskar ✓ (2 x 1) (2)

8.3.3
- C ✓
- Zambië ✓ (2 x 1) (2)

8.4 8.4.1 SAOG ✓ (Suider-Afrikaanse Ontwikkelingsgemeenskap) (1)

8.4.2 RETOSA is ŉ Suider-Afrikaanse Ontwikkelingsgemeenskap organisasie wat verantwoordelik is vir die promosie en bemarking van toerisme in die Suider-Afrika streek. ✓✓ (2)

8.4.3 ŉ Groei in die aantal toeriste sal ŉ inkomste genereer vir Suid-Afrika deurdat toeriste op byvoorbeeld akkommodasie, besienswaardighede, inkopies en vervoer spandeer. ✓✓ Toerisme is arbeidsintensief en ŉ groot aantal mense sal werksgeleenthede gebied word. ✓✓ **OF** Die vermenigvuldigingseffek sal in beweging kom, wat tot ekonomiese groei sal lei. **OF** Behoefte vir nuwe en verbeterde infrastruktuurontwikkeling soos byvoorbeeld, lughawens (om meer vlugte te hanteer) en kommunikasienetwerke, sal ontstaan. (2 x 2) (4)

[25]

VRAAG 9

9.1 9.1.1
- A – Halaal ✓
- B – Kosjer✓ (2 x 1) (2)

9.1.2
- Toeriste bevrediging sal verhoog. ✓
- Toeriste sal na die land terugkeer (herbesoeke). ✓
- Positiewe woorde (word of mouth) sal ander toeriste aanmoedig om die land te besoek. ✓
- ŉ Verhoging in toeriste getalle sal lei tot verhoogde verkope. ✓
- Dit sal ŉ positiewe openbare beeld skep en verbeter.
- Positiewe woorde (word of mouth) sal die koste van bemarking verminder.
- Daar sal minder kliënteklagtes wees.
- ŉ Verhoging in toeriste getalle sal tot meer werksgeleenthede en vaardigheidsontwikkeling lei.
- Suid-Afrika sal ŉ kompeterende voordeel bo ander bestemmings hê.
- ŉ Verhoging in toeriste getalle sal tot nuwe en verbeterde toeriste infrastruktuurontwikkelings lei.
- Werknemers sal meer werksbevrediging ervaar. (Enige 4 x 1) (4)

9.2 9.2.1
- Die kelners het ŉ swak houding tydens kliëntebediening gehad. ✓
- Kliënte moes wag om bedien te word. ✓
- Die standaard van die kos het nie aan die kliënte se verwagting voldoen nie.
- Die bestuur het nie die kliënteklagtes effektief hanteer nie.

(Enige 2 x 1) (2)

9.2.2 (a) Vra vrae ✓ (1)

(b)
- Maak seker dat die klagte ten volle verstaan word. ✓
- Kry so veel moontlik inligting rondom die probleem. ✓
- Wys aan die kliënt dat die kelner besorgd is om die probleem op te los.
- Dit sal die kliënt kalmeer en hom/haar laat voel dat die probleem effektief aangespreek sal word. (Enige 2 x 1) (2)

9.2.3
- Dit stel die personeel in staat om mekaar se optredes as individue of as lede van 'n span te evalueer. ✓✓
- Werknemers kan terugvoering gee en aanbevelings maak om gehaltediens van elke werknemer te verbeter. ✓✓
- Spanlede en medewerkers se gesonde kritiek help werkgewers om hul kollegas te ontwikkel en te bemagtig.
- Dit moedig personeel aan om probleme en strategieë te bespreek, om kliëntediens te verbeter.
- Dit stel die bestuur in staat om personeelopinies aangaande produkte en diens en kliëntedienslewering te verkry.
- Personeel kan moontlike terugvoering van kliënte aangaande dienslewering rapporteer. (Enige 2 x 2) (4)

[15]

TOTAAL AFDELING E: 40
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou