



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 11

NOVEMBER 2016

**TOERISME
MEMORANDUM**

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 11 bladsye.

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	C ✓		
	1.1.2	C ✓		
	1.1.3	D ✓		
	1.1.4	B ✓		
	1.1.5	A ✓		
	1.1.6	B ✓		
	1.1.7	B ✓		
	1.1.8	C ✓		
	1.1.9	D ✓		
	1.1.10	A ✓		
	1.1.11	A ✓		
	1.1.12	A ✓		
	1.1.13	B ✓		
	1.1.14	D ✓		
	1.1.15	B ✓		
	1.1.16	B ✓		
	1.1.17	C ✓		
	1.1.18	A ✓		
	1.1.19	D ✓		
	1.1.20	B ✓		(20 x 1) (20)
1.2	1.2.1	F ✓		
	1.2.2	B ✓		
	1.2.3	D ✓		
	1.2.4	C ✓		
	1.2.5	E ✓		(5 x 1) (5)
1.3	1.3.1	Cahora Bassa-dam ✓		
	1.3.2	Hlane Royal nasionale park ✓		
	1.3.3	Botswana ✓		
	1.3.4	Tsodilo heuwels ✓		
	1.3.5	Ontspanningstoeriste ✓		(5 x 1) (5)
1.4	1.4.1	Informele wisselkoersskommelings ✓		
	1.4.2	Vermenigvuldiger-effek ✓		
	1.4.3	Wisselkoers ✓		
	1.4.4	Buitelandse valuta ✓		
	1.4.5	Valuta ✓		(5 x 1) (5)
1.5	1.5.1	WVS ✓/Wêreld Verspreidingstelsel		
	1.5.2	Markaandeel ✓		
	1.5.3	SBS ✓/Sentrale Besprekingstelsel		
	1.5.4	Kwaliteitsbeheermaatreëls ✓		
	1.5.5	SAOG ✓/Suider-Afrikaanse Ontwikkelingsgemeenskap ✓		(5 x 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTAVERHANDELING

VRAAG 2

- 2.1 2.1.1 • Ekotoeris ✓
 • Ontspanningstoeris
 • Natuurliefhebber (Enige 1 x 1) (1)
- 2.1.2 Algemene reisplan ✓
Motivering: 'n Algemene reisplan word gewoonlik in paragraafvorm geskryf en begin met 'n nuwe paragraaf vir elke dag. Dit het ook 'n titel en toerkode. ✓ (2)
- 2.1.3 Tente ✓ (1)
- 2.1.4 Nee, die reisplan verwys na "julle" voertuie met verwysing na die toeriste. Toeriste word na afloop van die toer na hulle voertuie teruggeneem. ✓✓ (2)
- 2.1.5 • Maaltye ✓
 • Drankies ✓
 • Vervoer word vanaf die toeriste se vervoermiddels en terug verskaf.
 • Begeleide voetslaanroetes (Enige 2 x 1) (2)
- [8]**

VRAAG 3

- 3.1 3.1.1 Die geld van 'n ander land wat nie jou eie land is nie. ✓✓ (2)
- 3.1.2 • Die waarde van 'n geldeenheid in verhouding tot ander geldeenhede. ✓✓
 • Die koers waarteen een geldeenheid vir 'n ander uitgeruil word.
 • Die wisseling van die geldeenheid van een land vir dieselfde waarde in die geldeenheid van 'n ander land. (2)
- 3.2 • Buitelandse valutaburo (bureaux de change) ✓✓
 • Kommersiële bank
 • Reisagente
 • Lughawe se buitelandse valutaburo (kiosk) (Enige 1 x 2) (2)
- 3.3 $R20\ 000 \div \checkmark 17,43 \checkmark = \text{€}1\ 147 \checkmark \checkmark$
 OF
 $\text{€}1\ 147 \checkmark \checkmark \checkmark \checkmark$ (4)
- 3.4 • Nie noodwendig nie, aangesien die gekwoteerde koerse vir 22 Maart geldig is en koerse wissel daaglik. ✓✓
 • Hy kan, afhangend van die fluktuasie in die wisselkoers. (2)
- [12]**

TOTAAL AFDELING B: 20

- 4.6 4.6.1 • Dit is die tweede grootste natuurlike kloof (canyon) ter wêreld. ✓✓
 • Dit is die grootste natuurlike kloof (canyon) in Afrika.
 • Die grootte van die canyon beïndruk: 161 km lank, tot 27 km wyd en amper 550 m op die diepste punt.
 • Die canyon bied aan toeriste geleenthede vir asemrowende uitsigte en geleenthede om foto's te neem. (Enige 1 x 2) (2)
- 4.6.2 Voetslaanroete ✓ (1)
[20]

VRAAG 5

- 5.1 5.1.1 Kleredrag ✓/tradisionele klere
 Sang ✓/musiek
 Dans ✓ (3 x 1) (3)
- 5.1.2 Kulturele uniekheid beteken dat die kulturele ervaring eie is aan 'n gebied en nêrens anders ervaar kan word nie. ✓✓ (2)
- 5.1.3 • Dit bied aan internasionale toeriste die geleentheid om deel te neem aan 'n kulturele aktiwiteit wat hulle dalk nooit tevore ervaar het nie. ✓✓
 • Die aktiwiteit sal inkomende en plaaslike toeriste toelaat om te leer hoe ander kulture hulself uitleef deur dromspel. ✓✓
 • Internasionale en plaaslike toeriste sal die belangrikheid van dromspel as 'n tradisionele vorm van viering van kultuur verstaan.
 • Tromspel is 'n genotvolle en kreatiewe kulturele aktiwiteit. (Enige 2 x 2) (4)
- 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 'n databasis in stand te hou ten opsigte van ons nasionale skatte / besit. (Enige 1 x 2) (2)
- 5.2.3 • Die grafte vorm deel van Suid-Afrika se erfenis. ✓✓
 • Die grafte moet vir die nageslag bewaar word. ✓✓
 • Die grafte is simboliese herinneringe van ons onstuimige geskiedenis.
 • Die grafte herdenk die werklikheid van die verlies van lewens tydens konflik. (Enige 2 x 2) (4)
[17]

VRAAG 6

- 6.1 A – Advertensiebord (Billboard) ✓
 B – Tydskrif ✓
 C – Selffoon ✓/ Slimfoon (*Smart phone*)/Tablet (3)
- 6.2 • Die mediaspasie wat hierdeur gebruik word om die
 bemerkingsboodskap te kommunikeer moet betaal word. ✓✓
 • Die bemerkingsboodskap is sigbaar vir die publiek.
 • Die mediagereedskap word vir massakommunikasie gebruik.
 (Enige 1 x 2) (2)
- 6.3 • Dit kan 'n nasionale teikenmark bereik. ✓✓
 • Dit kan gedetailleerde inligting gee.
 • Dit teiken 'n spesifieke teikenmark.
 • Die leser kan na die inligting terugverwys. (Enige 1 x 2) (2)
- 6.4 • Dit kan 'n wye reeks van mense bereik wat verby die advertensiebord
 bestuur of stap. ✓✓
 • Die grootte van die borde laat skouspelagtige beeldmateriaal toe wat
 die aandag van potensiële toeriste kan lok. (Enige 1 x 2) (2)
- 6.5 6.5.1 Nelson Mandelabaai Toerisme sal oorweging moet gee aan
 kostes wat verband hou met vlugte, motorhuur, petrol-uitgawes,
 akkommodasie, etes en die moontlike vermaak van kliënte.
 (4 x 1) (4)
- [13]**

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISME-SEKTORE

VRAAG 7

- 7.1 7.1.1 **A** – Stuurkajuit ✓
B – Kombuis ✓ (2 x 1) (2)
- 7.1.2 Vlieënier ✓
 Medevlieënier
 Vluginjener/navigator (Enige 1 x 1) (1)
- 7.1.3 Die kombuisarea in 'n vliegtuig word gebruik vir die berging van
 voedsel, peuselhappies en drankies. ✓✓ (2)
- 7.1.4 (a) **C** – Besigheidsklas ✓
D – Ekonomieseklas ✓ (2 x 1) (2)
- (b) • Besigheidsklas is meer gemaklik maar duurder as
 ekonomieseklas. ✓✓
 • Sitplekke in besigheidsklas het meer beenruimte en kan
 verder terugkantel as ekonomieseklas sitplekke. ✓✓
 • Die diensstandaard in besigheidsklas is beter as in
 ekonomieseklas.
 • Maaltye en breekware is van 'n hoër standaard as in
 ekonomieseklas.
 • Besigheidsklas passasiers ontvang tydskrifte en
 koerante.
 • Besigheidsklas passasiers is nader aan die voorkant
 van die vliegtuig en klim eerste af.
 • Die rye vir besigheidsklas voor aanboordstap is korter
 as ekonomieseklas.
 • Besigheidsklas passasiers kan spesiale lughawe
 sitkamers gebruik as hulle vir vlugte wag. (Enige 2 x 2) (4)
- (c) Ekonomieseklas kaartjies is goedkoper en dus meer gewild
 by reisigers wat met 'n laer begroting reis. ✓✓
 Ekonomieseklas is 'n meer koste-effektiewe manier om te
 reis.
 Besigheidsklas kaartjies is duurder en dus vir minder
 reisigers aanloklik. ✓✓ (2 x 2) (4)
- (d) Wye romp vliegtuig ✓
Motivering: Die vliegtuig het twee gange/paadjies. Dit kan
 in die prent gesien word aangesien daar twee deurgange is
 wat lei na die voorkant van die vliegtuig. ✓✓ (3)

- 7.2 7.2.1 (a) SA1460 ✓ (1)
- (b) SAA ✓/Suid-Afrikaanse Lugdiens (South African Airways) (1)
- (c) Y ✓/Ekonomieseklas (1)
- (d) 08:10 ✓ (1)
- 7.2.2
- Inboektoonbank ✓
 - Aanlyninboek ✓
 - Selffooninboek ✓
 - Selfdiens-inboekiosk (Enige 3 x 1) (3)
- 7.3 7.3.1 (a) 14:45 ✓ (1)
- (b) 23 November 2016 ✓
14:10 ✓ (2 x 1) (2)
- (c) R290,00 ✓✓ (2)
- (d) Waens het op elke punt gemeenskaplike toilette met storte. ✓✓ (2)
- 7.4 7.4.1 Die voertuig moet om 09:00 op 24 Maart terugbesorg word. ✓ (1)
- 7.4.2 (a) Ongelukskadeafstanddoening is 'n versekering wat die huurder dek in die geval van 'n botsing/ongeluk terwyl die huurder die voertuig bestuur. ✓✓ (2)
- (b) Lughawe-belasting is 'n heffing wat geld vir elke gehuurde voertuig van 'n lughawe. ✓✓ (2)
- (c) Persoonlike ongevalleversekering is 'n verskeringsopsie wat die persoon wat die voertuig huur in hulle persoonlike hoedanigheid gedurende die tydperk van die huur vir die sterftevoordeel, mediese uitgawes en ondersteuning wat nodig is in die geval van 'n ongeluk. ✓✓ (2)
- (d) 'n Bedrag wat by die huurbedrag van die voertuig gevoeg word. Die bedrag dek die administratiewe koste van die huur. ✓✓ (2)
- 7.4.3 200 km ekstra x R4,48 p/km ✓ = R896 ✓ + R2 219 = R3 115,00 ✓ (3)

- 7.5 7.5.1 (a) B ✓
Motivering: Hierdie is die Kaapstad stadstoerbus wat toeriste na bestemmings in en om Kaapstad neem. ✓✓ (3)
- (b) C ✓
Motivering: Die Baz Bus is 'n bus vir hoofsaaklik rugsakreisigers wat vanaf Kaapstad, kuslans reis na Durban. Die bus sal dus vir 'n groep rugsakreisigers geskik wees. ✓✓ (3)

TOTAAL AFDELING D: 50

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

VRAAG 8

8.1 8.1.1

Reis-pakket	Plaaslike marksegment	EEN rede waarom die plaaslike marksegment in die reispakket sal belangstel
Reis-pakket A	New Horizon Families ✓✓ (Nuwe Horison Families) OF Well-to-Do Mzansi Families (Welgestelde Mzansi Families)	New Horizon Families (Nuwe Horison Families): Hierdie pakket sal hulle in staat stel: <ul style="list-style-type: none"> • Om kwaliteit familietyd saam te spandeer ✓✓ • Om hulle kinders op te voed • Om hulle kinders die geleentheid te bied om hulle perspektiewe te verbreed • Om gebruik te maak van 'n afslag op vlugte en akkommodasie OF Well-to-Do Mzansi Families (Welgestelde Mzansi Families): Hierdie pakket sal hulle in staat stel: <ul style="list-style-type: none"> • Om van die stadslewe te ontvlug ✓✓ • Om van die daaglikse druk van die lewe weg te breek • Om tyd saam met hulle families te spandeer in 'n nuwe verskillende bestemming • Om hulle kinders bloot te stel aan alternatiewe lewenstyle en aktiwiteite • Om gebruik te maak van die afslag op vlugte en akkommodasie aanbod
8.1.2 Reis-pakket B	High-Life Enthusiasts ✓✓ (Welgestelde Entoesiaste)	Hierdie pakket sal hulle in staat stel: <ul style="list-style-type: none"> • Om hulle sosiale status te verhoog ✓✓ • Om meer verfynde dinge in die lewe te ervaar in nuwe en ander omstandighede • Om 'n naweekvakansie vol aktiwiteite te geniet • Om wêreldklas ervarings te geniet

(4)

(4)

- 8.1.3
- Om plaaslike toerismebesteding te verhoog. ✓✓
 - Om plaaslike toerisme volumes te verhoog. ✓✓
 - Om maatstawwe en pogings te verbeter om seisoenaliteit en billike geografiese verspreiding aan te spreek. ✓✓
 - Om die kultuur van reis en toerisme onder Suid-Afrikaners te verhoog. ✓✓

(4 x 2)

(8)

8.2	8.2.1	Lesotho ✓		(1)
	8.2.2	Lilongwe ✓		(1)
	8.2.3	B ✓ – Botswana ✓	(2 x 1)	(2)
	8.2.4	Mosambiek ✓ Maputo ✓	(2 x 1)	(2)
				[22]

VRAAG 9

9.1	9.1.1	<ul style="list-style-type: none"> • Wees bekend met verskillende kulture se groetvorms. ✓✓ • Wees bewus van gebare wat kultureel aanvaar word. ✓✓ • Praat duidelik en stadig. ✓✓ • Gebruik woordeskat wat maklik verstaan kan word. ✓✓ • Ken sleutelwoorde en frases in verskillende tale. • Wees bekend met die gebruik van humor sodat ander nie aanstoot neem nie. • Ontwikkel goeie luistervaardighede. • Wees bewus van die gebruik van gesigsuitdrukkings. • Wees bewus van die aanvaarbare fisiese afstand tussen mense wanneer gekommunikeer word. <p><i>(Aanvaar enige relevante antwoord wat verband hou met kommunikasie met buitelandse besoekers.)</i></p>	(4 x 2)	(8)
9.2	9.2.1	Verbale klagtes ✓ Motivering: Die dame praat direk met die persoon aan wie sy die klagte rig. ✓	(2 x 1)	(2)
	9.2.2	Deur klagtes in 'n konstruktiewe manier te hanteer kan die volgende verseker word: <ul style="list-style-type: none"> • Tevrede kliënte ✓✓ • Meer kliënte a.g.v. Aanbevelings en herbesoeke ✓✓ • Verhoogde verkope • 'n Verbeterde openbare beeld • Verminderde bemarkingsbegroting • Minder klënteklagtes • Gelukkiger werknemers • 'n Kompeterende voordeel bo die kompetisie 	(2 x 2)	(4)
	9.2.3	<ul style="list-style-type: none"> • Luister aandagtig na wat die kliënte wil sê, en laat hulle klaar praat ✓✓ • Vra vrae wat wys dat jy omgee, op 'n besorgde manier ✓✓ 	(2 x 2)	(4)
				[18]

TOTAAL AFDELING E: 40
GROOTTOTAAL: 200