



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 11

NOVEMBER 2019

**TOERISME
NASIENRIGLYN**

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 13 bladsye.

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	B ✓		
	1.1.2	B ✓		
	1.1.3	A ✓		
	1.1.4	B ✓		
	1.1.5	A ✓		
	1.1.6	D ✓		
	1.1.7	C ✓		
	1.1.8	C ✓		
	1.1.9	C ✓		
	1.1.10	B ✓		
	1.1.11	C ✓		
	1.1.12	D ✓		
	1.1.13	A ✓		
	1.1.14	A ✓		
	1.1.15	D ✓		
	1.1.16	B ✓		
	1.1.17	D ✓		
	1.1.18	C ✓		
	1.1.19	C ✓		
	1.1.20	A ✓	(20 x 1)	(20)
1.2	1.2.1	F ✓		
	1.2.2	G ✓		
	1.2.3	E ✓		
	1.2.4	A ✓		
	1.2.5	B ✓	(5 x 1)	(5)
1.3	1.3.1	wyeromp ✓		
	1.3.2	Koerante ✓		
	1.3.3	RETOSA ✓		
	1.3.4	Suite ✓		
	1.3.5	Storievertelling ✓	(5 x 1)	(5)
1.4	1.4.1	Matopo Heuwels ✓		
	1.4.2	Grand Baie ✓		
	1.4.3	Niassameer ✓		
	1.4.4	Hlane Koninklike Nasionale Park ✓		
	1.4.5	Tsodilo Heuwels ✓	(5 x 1)	(5)
1.5	1.5.1	D ✓		
	1.5.2	C ✓		
	1.5.3	E ✓		
	1.5.4	A ✓		
	1.5.5	B ✓	(5 x 1)	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING, BUITELANDSE-VALUTAVERHANDELING

VRAAG 2

- 2.1 Die toer is vir 'n vaste tydperk (18 April 2019–25 April 2019). ✓✓
 • Daar is 'n lys van dinge wat in- en uitgesluit is van die toer.
 • Die toer het 'n toerkode. (2)
- 2.2 Ontspanning ✓✓
 • Romanse
 • Watergebaseerde aktiwiteite
- NOTA:** Aanvaar enige relevante, korrek antwoorde. (2)
- 2.3 Stap op die strand ✓
 Swem ✓
 • Lê in die son
 • Snorkelduik
 • Hengel
 • Kayak/boot ry/kanovaart/seilplankry/jet ski (2 x 1) (2)
- [6]**

VRAAG 3

- 3.1 Groot Britse Pond ✓✓
 • Britse Pond
 • Pond Sterling (2)
- 3.2 Buitelandsevaluta-handelaar ✓✓
 • Kommersiële bank (2)
- 3.3 'n Gemeenskap kan 'n inkomste uit toerisme verdien deur produkte en dienste aan toeriste te verskaf. ✓✓
 Werksgeleenthede (direkte- en indirekte indiensneming) sal geskep word wat die vermenigvuldigereffek in werking sal laat tree. ✓✓
 • Wanneer mnr. Smith geld in die plaaslike gemeenskap van Londen spandeer sal daardie geld later in die plaaslike gemeenskap vermenigvuldig word. Daarom sal die ekonomie van Londen deur sy bydrae tot die ekonomie van die gebied bevoordeel word. (2 x 2) (4)
- 3.4 $R25\,500 \div \checkmark 18,80 \checkmark = \pounds 1\,356,38 \checkmark$
- OF**
- $\pounds 1\,356,38 \checkmark \checkmark \checkmark$ (3)
- 3.5 $\pounds 15 \times \checkmark 18,09 \checkmark = R271,35 \checkmark$
- OF**
- $R271,35 \checkmark \checkmark \checkmark$ (3)
- [14]**

TOTAAL AFDELING B: 20

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

VRAAG 4

- 4.1 **A** – Ngorongoro Bewaringsgebied ✓✓
 • Serengeti Nasionale Park
- C** – Chamarel-waterval ✓✓
- D** – Skedelkus ✓✓
 • Namibwoestyn (3 x 2) (6)
- 4.2 (a) 4.2.1 ✓✓ (2)
- (b) Dit bestaan uit 'n koninklike stad, koninklike begraafplase en 'n versameling van heilige plekke. ✓✓
 • Dit is die mees beduidende simbool van die kulturele identiteit van die burgers van Madagaskar.
 • Dit is 'n plek van aanbidding vir pelgrims van Madagaskar en elders.
 • Dit is die bes bewaarde monument van die pre-koloniale Koninkryk van Madagaskar.
 • Dit is 'n UNESCO Wêrelderfenisterrein. (2)
- 4.3 4.3.1 Berggorilla safari ✓✓ (2)
- 4.3.2 Die is die hoofbron van inkomste vir die Virunga Nasionale Park ten einde bewaringspogings om die beskerming en oorlewing van die krities bedreigde berggorillas te verseker. ✓✓ (2)
- 4.4 4.4.1 Die naam het van die skeepswrakke en walvisgeraamtes wat op die strande lê ontstaan. ✓✓ (2)
- 4.4.2 Besoek skeepswrakke ✓
 Stap in die woestyn ✓
 • Woestyn 4x4-ritte
 • Besoek die Cape Cross Seeleeu kolonie
 • Visvang
 • Besigtiging van 'n verskeidenheid diere, voëls en marinediere wat in en om die Namibwoestyn bly
 • Sandplankry (2 x 1) (2)

[18]

VRAAG 5

- 5.1 5.1.1 (a) Stampmielies ✓
Bone ✓ (2 x 1) (2)
- (b) Tradisionele geneser ✓✓
• Sangoma
• Kruidokter (ixhwele) (2)
- (c) Beeste is deel van die gebruik, lobola ✓✓ waarby die man die familie van sy verloofde kompenseer omdat hy met haar trou, deur beeste te gee. ✓✓ (2 x 2) (4)
- 5.1.2 Die verskillende aspekte van die Xhosa-kultuur sal 'n oorspronklike toerisme-ervaring bied. ✓✓
Dit maak toeriste nuuskierig oor die leefwyse van die Xhosa-mense. ✓✓
• Dit maak toeriste nuuskierig oor die gebruike en tradisies van die Xhosa-mense. (2 x 2) (4)
- 5.2 5.2.1 (a) Suid-Afrikaanse Erfenishulpbronagentskap ✓✓
(South African Heritage Resources Agency)
• SAEHA (Eng SAHRA) (2)
- (b) SAEHA se rol is om Suid-Afrika se kultuurerfenis te beskerm en daarom is die kennisgewing bewys dat die organisasie hul rol vervul. ✓✓ (2)
- 5.2.2 Die terreine sal volgens die Wet op Nasionale Erfenishulpbronne beskerm word. ✓✓
'n Permit sal van SAEHA verkry moet word om enige veranderinge aan die terreine te maak. ✓✓
• SAEHA moet die publiek inlig oor enige veranderinge aan die terreine deur 'n kennisgewing in die Staatskoerant.
• Die publiek sal 'n geleentheid gegun word om teenkanting teen enige voorgestelde veranderinge aan die terreine te bied. (2 x 2) (4)
- 5.2.3 Om te verseker dat hierdie terreine vir toekomstige generasies beskerm word. ✓✓
• Die beskerming van hierdie terreine dra by tot 'n beter begrip van die geskiedenis, tradisies en kultuur van Kaapstad se Moslemgemeenskap.
• Die bewaring van hierdie terreine sal geleenthede bied vir navorsing oor die geskiedenis, tradisies en kultuur van Kaapstad se Moslemgemeenskap. (2)

[22]

VRAAG 6

- 6.1 6.1.1 (a) Reklamebord ✓ (1)
- (b) Verkoopspromosie ✓ (1)
- 6.1.2 **Reklamebord:**
Dit kan 'n groot verskeidenheid mense bereik wat verby die reklamebord stap of ry. ✓✓
- Die grootte van reklameborde laat toe dat skouspelagtige beelde, wat die aandag van potensiële kliënte kan lok, daarop geplaas kan word.
- Verkoopspromosie:**
Dit kan verkope verhoog deur nuwe en bestaande kliënte te lok. ✓✓
- Dit kan 'n bewustheid skep van die produk wat beskikbaar is.
 - Dit sal veroorsaak dat daar verbeterde beskikbaarheid van produkte vir 'n beperkte tydperk is. (2 x 2) (4)
- 6.1.3 Om telefoonoproepe te maak en e-posse te stuur na die advertensieagentskap, lugrederye en luukse toerskip-operateurs wat deel van die bemarkingsveldtog uitmaak. ✓✓
Om met voornemende kliënte wat in die aanbiedinge belangstel en met kliënte wat reeds bespreek het, te kommunikeer. ✓✓
- Om met kliënte via aanlyn-toepassings soos Twitter, Instagram en Facebook te kommunikeer. (2 x 2) (4)
- [10]**

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISME SEKTORE**VRAAG 7**

- 7.1 7.1.1 Kompartement: 'n Afgesorte afdeling of aparte vertrek in 'n groter toegemaakte area (wa) van 'n trein ✓✓
Koepee: 'n Kompartement waar twee passasiers geakkommodeer word ✓✓ (2 x 2) (4)
- 7.1.2 Kos en verversings kan in die eetwa gekoop en geniet word. ✓✓
• Versnaperings en drinkgoed kan van die waentjie, wat van treinwa na treinwa gaan, gekoop word. (2)
- 7.1.3 Die toergroep kan hul eie beddegoed saam met hulle op die trein neem of kan teen 'n addisionele tarief beddegoed huur. ✓✓
Hierdie word 'n beddegoedkaartjie genoem. (2)
- 7.1.4 Gemeenskaplike badkamers, met 'n stort, toilet en wasbak, word op die punte van elke treinwa gevind. ✓✓ (2)
- 7.2 7.2.1 (a) Kontrakfooi: 'n bedrag wat die administrasiefooi van die huur van die voertuig dek, dit word by die huurfooi van die voertuig gevoeg. ✓✓ (2)
- (b) Bykomende bestuurder-koste: indien die huurder van die voertuig wil hê dat 'n ander persoon die voertuig gedurende die huurtydperk bestuur, moet hy/sy 'n ander bestuurder teen 'n addisionele koste registreer. ✓✓ (2)
- 7.2.2 Indien mev. Sithole OSA (CDW) en DVK (TLW) versekering kies sal die premie vir die huur laer wees, ✓✓ maar die bybetaling sal hoër wees as die R7 000 wat op die huurkontrak aangedui is. ✓✓ (4)
- 7.2.3
- | | |
|---------------------------------|---|
| Koste vir 3 dae en kontrakfooi: | R3 475,00 (LET WEL:
<i>Moenie hiervoor punte toeken nie aangesien dit reeds in die vraestel gegee word</i>) |
| SBSK (SCDW) & SDVK (STLW): | R65 per dag x 3 = R195 ✓ |
| Voertuigafleweringkoste: | R250 ✓ |
| Sleepwa: | R100 per dag x 3 = R300 ✓ |
| GPS: | R80 per dag x 3 = R240 ✓ |
| Totaal: | R4 460 ✓ |
- (5)
- 7.3 7.3.1 'n Persoon kan slegs op die Gautrein ry indien hulle 'n Goue Kaart het. ✓✓ (2)
- 7.3.2 Toegang tot die perron word verkry deur die Goue Kaart by die ingang tot die perron te skandeer. Die outomatiese toegangsbeheerhek sal oopmaak en die passasier kan toegang tot die perron kry. ✓✓ (2)

- 7.3.3 Daar is veiligheidswagte teenwoordig op alle treine en by alle stasies, asook elektroniese toesig. ✓✓
- Meer as 650 kringteleviesiekameras is aangebring in elke wa, by stasies en op perronne om 'n hoë vlak van veiligheid te verseker.
 - Die Suid-Afrikaanse Vervoerpolisie en sekuriteitswagte handhaaf gedurig 'n polisie teenwoordigheid. (2)
- 7.3.4 Die bestemmings en vertrektye van die treine word op die vertooneenhede op die perronne aangedui. ✓✓
- Inligting word, deur gebruik te maak van heldergeel LED-liggies op die voorkant van die trein wat relevante inligting oor die bestemming van die trein gee, vertoon.
 - 'n Openbare kommunikasiestelsel is beskikbaar vir aankondigings.
 - Elektroniese inligting word by stasies vertoon vir passasiers wat by stasies wag. (2)
 - Passasiers kan die QR-kode skandeer wat hulle met die Gautrein webtuiste sal koppel om opgedateerde inligting te kry.
- 7.3.5 Op die lughawe vervoerdiens bestaan die twee voorste waens uit spesiale areas vir die berging van bagasie. ✓✓
- Die bagasieruimtes is naby die deure geleë. (2)
- 7.4 7.4.1 06:30 of vroeër ✓✓ (2)
- 7.4.2 **LET WEL:** *Kandidate moet SLEGS EEN van die onderstaande opsies kies.*

Inboektoonbanke

Met hul aankoms by die lughawe staan elke lid van die toergroep in die ry by die dienstonbank van die lugredery en gee hulle identiteitsdokument en vlugkaartjie (indien hy/sy in besit daarvan is) vir die assistent om in te boek. ✓✓

Die assistent gaan die passasier se bespreking op die rekenaarsisteem na. ✓✓

Die passasier plaas sy/haar bagasie op die skaal om geweeg te word en die assistent plaas 'n etiket daarop en plaas die bagasie op 'n vervoerband, van waar dit na die vliegtuig geneem sal word. Die assistent druk die passasier se instapkaart, heg die bagasie-etiket daaraan en gee dit, saam met die gegewe dokumentasie, aan die passasier.

OF

Aanlyn-inboek

Lede van die toergroep kan aanlyn, deur van 'n rekenaar, tablet of slimfoon gebruik te maak, inboek. Die aanlyn-inboekproses open vanaf vier dae tot 20 uur voor, en sluit een tot drie uur voor die vertrek van die vlug. Baie lugrederye bied passasiers die geleentheid aan om hulle bagasie in te boek. Na hulle aankoms by die lughawe handig hulle die bagasie by die bagasietoonbank in.

OF

Selfoon-inboek

Selfoon-inboek word vanaf enige internet-bevoegde selfoon gedoen. Passasiers kan op die lugredery-toepassing ingaan (log-in) (of die webtuiste van die lugredery deur die "browser") en hul e-kaartjienommer of besprekingsverwysing op die skerm insleutel. Daarna laai die passasier die instapkaart op hulle foon.

OF

Selfdiens-inboek kiosks

Lede van die toergroep kan van die interaktiewe raakskerm op die selfdiens-inboek kiosks by lughawens gebruik maak om vir hulle vlugte in te boek, sitplekke te kies en hul instapkaarte te druk. Al wat 'n passasier benodig om die selfdiens-inboek kiosks te gebruik, is 'n vlugnommer en 'n besprekingsverwysing of identifikasie soos 'n kredietkaart of ID. Inboek sluit 90 tot 40 minute voor die vertrek van die vlug afhangend van die lugredery.

(Enige 2 antwoorde afhangend van die inboek-opsie wat deur die kandidaat gekies is) (2 x 2) (4)

- 7.4.3 Alle handbagasie word deur 'n X-straal-veiligheidskandeerder skandeer. ✓✓
Passasiers kan ook gevra word om sekere gereguleerde items in 'n houer vir skandering te plaas. ✓✓
- Passasiers stap dan deur 'n metaalverklikker om te verseker dat daar geen wapens op hul liggaam versteek is nie. (2 x 2) (4)
- 7.4.4 (a) FlySafair is 'n laekoste lugredery wat vlugte teen 'n laer tarief bied. ✓ (1)
- (b) Op 'n FlySafair vlug betaal die passasier ekstra vir inboekbagasie, dit word dus nie by die kaartjieprys ingesluit soos in die geval van ander lugrederye nie. ✓✓ (2)

- 7.5 7.5.1 Hotelbestuurder ✓
Chef/Kok ✓
- Huishoudster
 - Portier
 - Kelner
 - Concierge/Deurwagter
 - Kroegman

LET WEL: *Aanvaar enige relevante beroepsgeleentheid.* (2 x 1) (2)

- 7.5.2 Organisatoriese vaardighede ✓
Kommunikasievaardighede ✓
- Rekenaarvaardighede
 - Interpersoonlike vaardighede
 - Vaardighede wat aan die spesifieke beroep gekoppel word
bv. kookvaardighede

LET WEL: Aanvaar enige relevante vaardighede. (2 x 1) (2)
[50]

TOTAAL AFDELING D: 50

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

VRAAG 8

- 8.1 8.1.1 Kan nie bekostig om te reis nie ✓
Geen rede om te reis nie ✓
- Het nie tyd om te reis nie
 - Hou nie van reis nie
 - Werkloosheid
 - Gebrek aan 'n kultuur van reis, veral by voorheen benadeelde gemeenskappe
 - Beperkte toerismeproduk ontwikkeling
 - Bekommernisse oor veiligheid en sekuriteit (2 x 1) (2)
- 8.1.2 A – Welgestelde Mzansi Families ✓✓
B – Hoë-lewe Entoesiaste ✓✓
C – Nuwe Horison Families ✓✓
D – Spontane Sakpas Verkenners ✓✓ (4 x 2) (8)
- 8.1.3 Verhoog plaaslike toerisme spandering. ✓✓
Verhoog plaaslike toerisme volumes. ✓✓
Om seisoenaliteit te verminder en die geografiese verspreiding van plaaslike toerisme meer gelyk te maak. ✓✓
- Om die kultuur van reis onder Suid-Afrikaners te verbeter. (Enige 3 x 2) (6)
- 8.2 8.2.1 A – Zambië ✓
C – Mauritius ✓
E – Madagaskar ✓ (3 x 1) (3)
- 8.2.2 B – Maseru ✓
F – Luanda ✓ (2 x 1) (2)
- 8.2.3 Beitbrug ✓ (1)
- [22]**

VRAAG 9

- 9.1 9.1.1 (a) Japannees ✓ (1)
- (b) Moslem ✓ (1)
- 9.1.2 Toeriste tevredenheid sal toeneem. ✓✓
 Toeriste sal na die land terugkeer (herhaalde besoeke). ✓✓
- Positiewe mondelinge aanbevelings sal ander toeriste aanmoedig om die land te besoek.
 - 'n Toename in toeristegetalle sal tot verhoogde verkope lei.
 - Dit sal tot 'n verbeterde openbare beeld lei.
 - Positiewe mondelinge aanbevelings sal die bemarkingsbegroting verlaag.
 - Daar sal minder kliënteklagtes wees.
 - 'n Toename in toeristegetalle sal tot werkskepping en vaardigheidsontwikkeling lei.
 - Suid-Afrika sal 'n mededingende voordeel bo ander bestemmings hê.
 - 'n Toename in toeristegetalle sal nuwe en verbeterde toerisme infrastruktuurontwikkeling tot gevolg hê.
 - Werknemers sal groter werkstevredenheid beleef. (2 x 2) (4)
- 9.2 Reisagente kan al 'n kliënt se reisreëlings deur middel van 'n GVS bespreek. ✓✓
- 'n GVS bied inligting oor die status van passasierbesprekings en vlugskedules en kan alles prosesseeer vanaf vlugkaartjie verkope en pakkettoere tot hotelverblyf en motorverhuring. (2)
- 9.3 9.3.1 Verbaal ✓✓
- In persoon (2)
- 9.3.2
- Die verkoops persoon het nie behoorlik geluister na wat die kliënt te sê gehad het nie. ✓✓
 - Hy het nie vrae op 'n besorgde manier gevra nie. ✓✓
 - Hy het nie om verskoning gevra nie, maar het die kliënt beskuldig.
 - Die probleem is nie onmiddellik opgelos nie.
 - Die kliënt is geen vergoeding aangebied nie.
 - Die kliënt is nie bedank omdat hy die probleem onder sy aandag gebring het nie.
 - Die kliënt is beledig.
 - Die verkoops persoon het nie die stappe om verbale kliënteklagtes te hanteer, gevolg nie. (Enige 2 x 2) (4)

9.3.3 Die besigheid kan ook die verkope van die ander kliënte wat die insident gehoor het, verloor. ✓✓

Die besigheid sal 'n afname in winste ervaar. ✓✓

- Die swak kliëntediens sal tot negatiewe mondelinge publisiteit lei.
- Daar sal geen herhaalde besoeke van kliënte wees nie.
- Die bemarkingsbegroting sal verhoog moet word om die beeld van die besigheid te verbeter.
- Bestuur sal meer tyd moet spandeer om personeel op te lei.
- Werknemers kan hul werk verloor as gevolg van 'n afname in winste.

(2 x 2) (4)
[18]

TOTAAL AFDELING E: 40
GROOTTOTAAL: 200