SA EXAM PAPERS

YOUR LEADING PAST YEAR EXAM PAPER PORTAL

Visit SA Exam Papers

www.saexampapers.co.za

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

FEBRUARIE/MAART 2018

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 15 bladsye.

Kopiereg voorbehou

ONDERWERPE IN DIE TOERISME KABV		**AFKORTING**
Onderwerp 1	Toerismesektore	TS
Onderwerp 2	Kaartwerk en toerbeplanning	KTB
Onderwerp 3	Toerisme besienswaardighede	TB
Onderwerp 4	Volhoubare en verantwoordelike toerisme	VVT
Onderwerp 5	Plaaslike, streeks- en internasionale toerisme	PSI
Onderwerp 6	Kultuur- en erfenistoerisme	KE
Onderwerp 7	Buitelandse valutaverhandeling	BVV
Onderwerp 8	Kommunikasie en kliëntediens	KK
Onderwerp 9	Bemarking	B

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1	1.1.1	A✓ / roete van die toer	KTB	
	1.1.2	B✓ / Rugsakstappershostel	KTB	
	1.1.3	B✓ / vermenigvuldiger-	BVV	
	1.1.4	D✓ / Kry 'n goeie nagrus voor jou vertrek.	KTB	
	1.1.5	A✓ / voor	KTB	
	1.1.6	A✓ / Jungfrau-Aletsch	TB	
	1.1.7	D✓ / Israel	TB	
	1.1.8	C✓ / Grand Canyon	TB	
	1.1.9	A✓ / dakstruktuur	TB	
	1.1.10	B✓ / Suid-Amerika en Noord-Amerika	TB	
	1.1.11	D✓ / Departement van Arbeid	TS	
	1.1.12	B✓ / bemarkingsmateriaal	TS	
	1.1.13	D✓ / professionele verantwoordbaarheid	TS	
	1.1.14	C✓ / ramp-	VVT	
	1.1.15	B✓ / Omgewingsverantwoordelikheid	VVT	
	1.1.16	B✓ / NDT	PSI	
	1.1.17	D✓ / Comrades-marathon	TB	
	1.1.18	D✓ / universele toeganklikheid	PSI	
	1.1.19	C✓ / Tsoenami	PSI	
	1.1.20	B✓ / algemene	CC	
			(20 x 1)	[20]
1.2	1.2.1	kredietkaart ✓	PSI	
	1.2.2	elektroniese fondsoorplasing (EFO of EFT)✓	PSI	
	1.2.3	terugvoer ✓	CC	
	1.2.4	uitgawe ✓	PSI	
	1.2.5	klimaatsverandering ✓	PSI	(5)
1.3	1.3.1	gedragskode ✓	TS	
	1.3.2	'n byvoordeel ✓	TS	
	1.3.3	reisprogramme ✓	KTB	
	1.3.4	vluguitputting ✓	KTB	
	1.3.5	ACSA ✓	KTB	(5)
1.4	1.4.1	F✓/Siektes	PSI	
	1.4.2	A✓/onrus	PSI	
	1.4.3	D✓/burgeroorlog	PSI	
	1.4.4	B✓/wêreldresessie	PSI	
	1.4.5	C✓/terrorisme	PSI	(5)
1.5	1.5.1	vervoer ✓	VVT	
	1.5.2	reisdokumente ✓	VVT	
	1.5.3	reisversekering ✓	VVT	
	1.5.4	vermaak✓	VVT	
	1.5.5	bykomende uitgawes ✓	VVT	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSEVALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Suid-Afrikaanse Inkomstediens (SAID)✓ **KTB** (1)

- Departement van Binnelandse Sake

2.1.2 Hy het niks om te verklaar nie.✓✓ **KTB**
Die goedere in sy besit val binne die belastingvrye toelaag.✓✓ (4)

- Hy is nie in besit van enige verbode goedere nie.
- Hy is nie in besit van enige goedere wat ingevoer is vir handelsdoeleindes nie.
- Hy is nie in besit van geskenke wat hy namens ander mense inbring nie, soos goedere wat onderworpe is aan die betaling van invoerbelastings en ander belastings.

2.1.3 (a) Om te verseker dat die drinkwater veilig is en hy vermy die risiko om siek te word. ✓✓ **KTB**
Om ontwatering te verhoed.✓✓ (4)

(b) Om hom teen sonbrand te beskerm. ✓✓ **KTB**
Om te veel blootstelling aan die son te verhoed en om gesondheidsverwante kwessies te vermy.✓✓ (4)

2.2 2.2.1 Vervoer✓ **KTB**
Akkommodasie✓ (2)

- Besienswaardighede
- Aktiwiteite
- Tyd
- Datum
- Toere en uitstappies / opsionele toere
- Stede en lande wat besoek gaan word
- Bykomende inligting

2.2.2 Hulle glo 'n deeglik beplande reisprogram sal verseker dat daar aan die behoeftes en verwagtinge van die kliënt voldoen word. ✓✓ **KTB**
Dit sal verseker dat die vakansie glad verloop en dat 'n waardevolle en onvergeetlike ervaring geskep is. ✓✓ (4)

- Dit sluit al die voorvereistes in wat by die toeris se profiel pas en verseker hulle kry uitstekende waarde vir geld.
- Dit kan die toeris help met die vooraf beplanning van hulle uitgawes wat dit 'n koste-effektiewe en gestruktureerde vakansie maak.

2.3

2.3.1	(a)	Johannesburg +2	Rome +1	KTB
		Tydsverskil	= 1 uur✓✓	(2)

	(b)	Johannesburg +2 Tydsverskil	Rome +1 = 1 uur	KTB
		Tyd in Rome Vliegtyd	14:00 (–)✓ 1 uur = 13:00✓ 13:00 (+)✓ 14 uur = 03:00✓ (7 Februarie 2018) ✓ **OF** 03:00✓✓✓✓ (7 Februarie 2018) ✓	(5)

	(c)	Rome +1	New York -5	KTB
		Tydsverskil Tyd in New York	= 6 uur✓✓ 08:00 (-)✓6 uur = 02:00✓ **OF** 02:00✓✓✓✓	(4)

2.3.2 (a) 'n Praktyk waar horlosies een uur vorentoe gedraai word van standaardtyd aan die begin van die somer om ekstra dagligure by te kry.✓✓ KTB (2)

(b) Meer dagligtyd beskikbaar om in die buitelug deur te bring. ✓✓ KTB
Meer tyd vir deelname aan ontspanningsaktiwiteite, byvoorbeeld inkopies ✓✓ (4)

- Minder misdaad.
- Bespaar elektrisiteit
- Besienswaardighede is langer oop
- Ekonomiese voordele as gevolg van langer inkopietye

[36]

VRAAG 3

3.1 R610 (÷)✓17,18✓= £✓35,51✓ BVV (4)
- £35,51✓✓✓✓

3.2 GBP26,35 (x)✓16,09✓= R✓423,97✓ BVV (4)
- R423,97✓✓✓✓

3.3 Politieke onrus✓ / onstabiliteit BVV
Natuurlike rampe✓ / droogte / water krisis
Negatiewe Kredietgraderings✓ / rommelstatus
Korrupsie in regering✓
Ontdekking van nuwe/groot hoeveelhede minerale bronne✓
Tekort aan beleggersvertroue✓ (6)
- Die aanbied van suksesvolle wêreldgebeure
- Invloed van belangrikste geldeenhede (positiewe en negatiewe)
- Rentekoerse
- Terreurdade

- Herskommeling van kabinetsministers
- Ekonomiese resessie
- Hoë misdaadvlakke
- Positiewe / negatiewe beeld van ‘n land in mediaverslaggewing

TOTAAL AFDELING B: 50

AFDELING C: TOERISME BESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR EN ERFENIS TOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

4.1	4.1.1	A – Sfinks✓ Egipte✓	TB	(2)
	4.1.2	B – Groot Muur van China ✓ China✓	TB	(2)
	4.1.3	C – Swartwoud ✓Duitsland ✓	TB	(2)
	4.1.4	D – Machu Picchu ✓Peru✓	TB	(2)
	4.1.5	E – Piramides ✓ Egipte ✓	TB	(2)
4.2	4.2.1	Vyf/5✓✓	TB	(2)
	4.2.2	Noord-Amerika✓✓	TB	(2)
	4.2.3	Australië/Peru✓✓	TB	(2) **[16]**

VRAAG 5

5.1	5.1.1	E ✓✓	KE	(2)
	5.1.2	B ✓✓	KE	(2)
	5.1.3	C ✓✓	KE	(2)
	5.1.4	A ✓✓	KE	(2)
	5.1.5	F ✓✓	KE	(2)
5.2	5.2.1	Oos-Kaap ✓ en Mpumalanga✓	KE	(2)
	5.2.2	Terreine moet van uitstaande universele waarde wees.✓✓ Terreine moet aan ten minste een van UNESCO se tien kieskriteria voldoen.✓✓	KE	(4)
	5.2.3	Mapungubwe Cultural Landscape ✓✓ • Ukahlamba Drakensberg Park • Richtersveld Kulturele en Botaniese Landskap • Khomani San Kulturele Landskap • Wieg van die Mensdom • Robbeneiland LET WEL: *Slegs die korrekte amptelike naam van die WET moet aanvaar word*	KE	(2)

5.2.4 Sal meer spesiale belangstellingstoeriste na Suid-Afrika lok.✓✓ **KE**
Meer internasionale blootstelling/publisiteit vir Suid-Afrika.✓✓ (4)
Verhoogde besoekersgetalle na die provinsie/omgewing waar die nuwe WET geleë is.

- Plaaslike tradisies en kulture by die nuwe terrein sal ten toon gestel word.
- Meer geleenthede vir entrepreneurskap by die nuwe terrein.
- Vermenigvuldigereffek sal in werking tree.
- Verhoging in die BBP
- Meer terreine van belang word beskerm vir die nageslag.
- Werksgeleenthede word geskep.
- Positiewe invloed op geologiese verspreiding

[22]

VRAAG 6

6.1 SAToerisme/Suid-Afrikaanse Toerisme ✓✓ B (2)

LET WEL: *Moenie SAT aanvaar nie*

6.2 Die provinsies van Suid-Afrika ✓✓
WOW Suid-Afrika ✓✓ (4)

- 23 ongelooflike Suid-Afrikaanse feite
- Wonderlike Suid-Afrika

6.3 **Redes vir die gebruik van YouTube vir bemarking** B
Werklike ervaring – 'n videogreep verskaf meer oor 'n bestemming as prente in 'n boek of brosjure. ✓✓ (2)

- Baie mense regoor die wêreld verkies om na video's te kyk, eerder as om deur boeke of brosjures te blaai.
- Neem potensiële toeriste op 'n virtuele toer van Suid-Afrika.
- Maklik toeganklik op baie verskillende elektroniese toestelle.
- Maklik om met ander te deel.
- Die video bly op YouTube.
- Kan afgelaai word en weer later na gekyk word.
- Lengte: is kort genoeg om die aandag van baie besige mense te behou.
- YouTube is 'n baie gewilde digitale platform.

Geskiktheid van die titel van die nuwe handelsmerk video
Baie geskik – die titel skep 'n gevoel van persoonlike betrokkenheid en warmte deur kykers uit te nooi om Suid-Afrika 'te ontmoet'. ✓✓ (2)

- Die titel is kort en maklik om te onthou.
- Die titel is eenvoudig en sal deur die meeste kykers verstaan word.
- Die woord 'ontmoet' in die titel skep 'n gevoel van nuuskierigheid.

Kykersgetalle
Baie suksesvol om die gehoor te bereik. Aantal besigtigings – oortref 2,3 miljoen.✓✓ (2)

- As daar in gedagte gehou word dat nie alle kykers van 'n videogreep hou ('like') nie, ontvang die video nietemin 3 948 'hou van's' (groot getal 'likes')
- Kykersgetalle is nie staties nie – groei op 'n daaglikse basis.
- Die vermoë van kykers om die video te deel ('share'), skep 'n groter kykerbasis.

[12]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

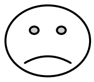
7.1 7.1.1 Dienskontrak✓✓ TS (2)

7.1.2 Die eienaar is geregtig om dissiplinêre stappe teen die bestuurder te neem omdat hy nie sy kernverpligtinge as bestuurder nakom deur aandag aan die klagtes van kliënte te gee nie.✓✓ TS (2)

- Hy bring die beeld van die besigheid in gedrang.
- Hy moet aandag gee aan die kwessies wat deur kliënte onder sy aandag gebring is en nie verskonings maak nie.
- Hy praat sleg van die besigheid.
- Hy hou nie by die kliëntediensbeleid soos dit in die slagspreuk "Ons stel jou eerste" uitgebeeld word nie

7.1.3 Om vas te stel of die hotel se dienslewering die kliënt eerste stel soos in die slagspreuk belowe word. ✓✓ TS (2)

7.1.4 (a) Hi✓ TS
WAT VERWAG JY!!! ✓ (2)

- 
- Gebruik van uitdrukkingsgesiggies ('emoticons')
- ek is jammer
- Swak punktuasie en informele skriftelike kommunikasie
- Geen onderwerp vir die e-pos
- 'i' in kleinletters
- Cheers

(b) Goeiedag✓ TS

- Ons probeer om aan die vereistes van 'n 3-ster hotel te voldoen. ✓ (2)
- Moenie uitdrukkingsgesiggies ('emoticons') gebruik nie
- Ek vra om verskoning
- Ek is jammer
- Korrigeer die e-postaal met formele punktuasie en deur formele besigheidstaal te gebruik.
- Die onderwerp moet altyd die titel van die boodskap bevat
- Die uwe
- Vriendelike groete

7.2 7.2.1 Hardwerkend✓ TS
Uitkomsgedrewe✓ (2)

- Ambisieus

7.2.2 e-kommunikasie✓ **TS**
interpersoonlike kommunikasie✓ (2)
- verbale kommunikasie
- rekenaarvaardighede
- skriftelike vaardighede
- aanbiedingsvaardighede

[14]

VRAAG 8

8.1 Toevlugsoorde het goeie bedoelings om diere wat wees gelaat is te help, maar in baie gevalle word welpies doelbewus van hulle moeders geskei. ✓✓ **VVT** (2)
- Toevlugsoorde vir diere moet aan bewaringspraktyke voldoen, maar buit dikwels diere uit.
- Diere moet beskerm word en nie uitgebuit word vir mediese doeleindes nie.
- Diere moet terug in die wildernis gerehabiliteer word en nie na plase gestuur word vir 'geblikte jag' nie.

8.2 Etiese besigheidspraktyke✓ **VVT**
Respek vir menseregte, kultuur en omgewing ✓ (2)
- Volhoubare praktyke

8.3 **Etiese besigheidspraktyk :** **VVT**
Dit is oneties om toeriste te mislei deur hulle aan te moedig om 'n besienswaardigheid te besoek wat voorgee om leeus te help, terwyl die leeus eintlik misbruik word. ✓✓

Respek vir menseregte, kultuur en omgewing:
- Daar is geen respek vir die omgewing wanneer leeus uit hulle natuurlike habitat vir toerisme- en winsdoeleindes verwyder word nie. ✓✓ (4)
- Daar is geen respek vir die omgewing wanneer leeus misbruik en uitgebuit word soos die dokumentêre program uitgewys het nie.

- **Volhoubare praktyke:**
- Inmenging met die natuurlike teelproses mag 'n afname in leeugetalle tot gevolg hê.
- Nie in staat wees om te oorleef in die wildernis nie, verloor hulle natuurlike instinkte.

8.4 Lok toeriste ten koste van diere wat hulleself nie kan beskerm nie. ✓✓ **VVT** (2)
- Om wins te maak ten koste van diere wat hulleself nie kan beskerm nie.

8.5 Volgens Billike Handel Toerisme, mag geen organisasie wat deur FTT gesertifiseer wil word, vanaf 1 Junie 2016 fisiese interaksie tussen toeriste en diere in aanhouding toelaat nie.✓✓ **VVT** (2)

8.6 Ekotoeriste sal nie deel wil wees van hierdie soort misbruik en uitbuiting nie en sal daarom nie die wildreservate in Suid-Afrika wil besoek nie. ✓✓ VVT
Hulle sal selfs die wildreservate wat verantwoordelike en volhoubare toerismepraktyke in plek het, bevraagteken – skep 'n negatiewe indruk. ✓✓ (4)

- Reservate wat waardevolle omgewingsbydraes lewer deur hulle navorsing, sal ook negatief geraak word deur hierdie praktyke.
- Alle toerismebesighede kom onder verdenking as gevolg van hierdie onetiese besigheidspraktyke.

[16]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

9.1 9.1.1 Die konstruksie van nuwe en bestaande infrastruktuur wat die gebeurtenis sal ondersteun.✓✓ PSI (2)

- Inkomste word gegenereer
- Beleggings
- Werkskepping
- Inkomste uit buitelandse valuta
- Vermenigvuldigereffek

9.1.2 Gasheerlande gebruik die gebeurtenis om te bewys dat hulle 'n gebeurtenis van hierdie omvang kan aanbied en bemark. ✓✓ PSI (2)

- Die gasheerland ontvang wêreldwye blootstelling/publisiteit voor, tydens en na die gebeurtenis.
- Gebeure van hierdie omvang skep 'n gevoel van eenheid/behoort/trots onder die burgers van die gasheerland.
- Die gebeurtenis is in staat om negatiewe persepsies oor die gasheerland te verander.

9.1.3 Die stadions moet gebruik word vir ander toekomstige gebeure as net sportbyeenkomste. ✓✓ PSI (2)

- Die fasiliteite by die stadions kan vir ander gebeure uitverhuur word.

LET WEL: *Aanvaar voorbeelde van ander soorte gebeure/aktiwiteite*

9.2 9.2.1 (a) Natuurlike ramp✓✓ PSI (2)

- Sneeustorting
- Aardbewing
- Sneeustorm

9.2.2 Voorafbespreekte skivakansies sal gekanselleer word. ✓✓ PSI
Die hotel sal nie besigheid doen totdat dit herbou is nie.✓✓ (4)

- Toeriste sal huiwerig wees om skivakansies te bespreek en sal liewer 'n ander soort vakansie-ervaring verkies.
- Werkers van die hotel gaan hulle werk verloor.
- Geen besoekers sal 'n verlies aan inkomste vir die hotel beteken.

9.3 9.3.1 Toeriste sal nie enige kaarte kan gebruik om kontant te onttrek nie.✓✓ **PSI** (2)

- Toeriste sal nie kontant kan onttrek nie
- Toeriste sal sonder kontant in Zimbabwe gestrand wees.

9.3.2 Die toeriste moet dollars by hulle hê in geval van noodgevalle wanneer hulle die land binnegaan.✓✓ **PSI**

Betaal met kredietkaarte waar kaartfasiliteite beskikbaar is. ✓✓ (4)

- Maak waar moontlik, voorafbetalings ('vouchers'/bewyse) vir aktiwiteite en maaltye voor die reis na Zimbabwe.
- EFO/ "EFT" betalings waar moontlik
- Toeriste moet genoeg kontant by hulle dra sodat hulle nie moet staatmaak op onttrekkings uit OTMs nie.

9.4 9.4.1 Die VK/Verenigde Koninkryk✓✓ **PSI** (2)

9.4.2 Duitsland ✓✓ **PSI** (2)

9.4.3 Meer toeriste van Duitsland en ander Europese buurlande sal Suid-Afrika besoek.✓✓ **PSI** (2)

- Hoër inkomste vanaf toeriste wat tydens die piek seisoen reis.
- Goedkoper vlugte van die sakpaslugdiens sal die Duitse mark na Suid-Afrika verhoog.
- Kompetisie tussen lugdienste sal kaartjiepryse laag hou wat Suid-Afrika se toerismebedryf en die toeriste sal bevoordeel.

[24]

VRAAG 10

10.1 Die restaurant kan onmiddellike terugvoering na afloop van die eet-ervaring kry.✓✓ **CC**
Die restaurant kry die geleentheid om dadelik op klagtes te reageer. ✓✓ (4)

- Die restaurant kan die negatiewe persepsies van kliënte verander deur afslag te gee.

10.2 Kommentaar op sosiale mediaplatforms soos Twitter, Facebook, ens. ✓✓ **CC** (2)

- Evaluerings op Toerisme webtuistes soos TripAdvisor.
- Webgebaseerde antwoorde
- Aanlynopnames

[6]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou