



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

SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN/ NASIONALE SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN

TOERISME

2021

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 15 bladsye.

INLIGTING AAN NASIENERS

ONDERWERPE IN DIE TOERISME KABV		AFKORTING
Onderwerp 1	Toerismesektore	TS
Onderwerp 2	Kaartwerk en toerbepanning	KTB
Onderwerp 3	Toerismebesienswaardighede	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	D✓/ intraprovisiale	KTB
	1.1.2	C✓/ Geelkoors en malaria	KTB
	1.1.3	C✓/ 22 uur	KTB
	1.1.4	B✓/ 'n duur en eksklusiewe toerpakket saamstel.	KTB
	1.1.5	D✓/ Die werker en die supermark verdien geld uit die hotel wat gebou word.	BVV
	1.1.6	B✓ / Chichen Itza	TB
	1.1.7	C✓/ Asië	TB
	1.1.8	A✓/ Akkommodasie, motorverhuring en toeroperateurs	B
	1.1.9	C✓/ Kaapse Blommestreek Beskermdede Areas	KE
	1.1.10	D✓/ bemarkingstrategie	TB
	1.1.11	A✓ / bevorder integriteit	TS
	1.1.12	C✓ / persoonlike higiëne	TS
	1.1.13	A✓ / dienskontrak	TS
	1.1.14	D✓/ sertifisering van volhoubare toerismebesighede.	TS
	1.1.15	C✓/ bestuur van afval	PSI
	1.1.16	D✓/ wêreldgebeurtenis	PSI
	1.1.17	A✓/ Handhaaf sosiale afstandhouding deur tafels twee meter uit mekaar te rangskik.	PSI
	1.1.18	C✓/ persentasie buitelandse toeriste na Suid-Afrika in verhouding met ander kompeterende bestemmings.	PSI
	1.1.19	B✓/ afname in die vraag na hotelakkommodasie.	PSI
	1.1.20	D✓/ Persoonlike klagte	PSI
			(20x1) (20)
1.2	1.2.1	hepatitis C inenting ✓	KTB
	1.2.2	spesiale behoeftes ✓	KTB
	1.2.3	opsionele ekstras ✓	KTB
	1.2.4	besienswaardighede✓	KTB
	1.2.5	reisprogram✓	KTB (5)
1.3	1.3.1	Lawaai-besoedelingsbeheer ✓	TS
	1.3.2	logo ✓	TS
	1.3.3	Afslag op reise ✓	TS
	1.3.4	kommunikasie ✓	TS
	1.3.5	bemarkingstrategie ✓	TS (5)

1.4	1.4.1	F✓ / pas die ses beginsels van 'Fair Trade Tourism' toe	VVT	
	1.4.2	E✓ / die maatskaplike pilaar van die Driedubbele Slotreël	VVT	
	1.4.3	A✓ / die riglyne vir Verantwoordelike Toerisme	VVT	
	1.4.4	B✓ / korporatiewe maatskaplike belegging	VVT	
	1.4.5	C✓ / omgewingsvriendelike tuinbou	VVT	(5)
1.5	1.5.1	C✓	KTB	
	1.5.2	B✓	KTB	
	1.5.3	A✓	KTB	
	1.5.4	E✓	KTB	
	1.5.5	D✓	KTB	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

**AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-
VERHANDELING****VRAAG 2**

- 2.1 2.1.1 Die ambassades het opnames uitgestuur om die vraag na 'n repatriasievlug te bepaal. ✓✓ KTB
DIRCO het die reisreëlings via WhatsApp aan die gestrande Suid-Afrikaners deurgegee. ✓✓ (4)
- 2.1.2 **(a) Reisprogram** KTB
Die res van die beplande reisprogram en aktiwiteite moes gekanselleer word toe die beperkings ingestel is. ✓✓ (2)
- Besienswaardighede wat besoek moes word, is gesluit en reisbeperkings het beteken dat daar aan plaaslike grendeltydregulasies voldoen moes word.
 - Daar was 'n verlenging van die oorspronklike reisprogram ten opsigte van die aantal dae in Mauritius.
 - Daar sal beperkings wees om met die oorspronklike reisprogram voort te gaan as gevolg van die COVID-19 regulasies in Mauritius.
- (b) Hotelakkommodasie**
Die akkommodasie moes verleng word. ✓✓ (2)
- Die paartjie moes goedkoper hotelakkommodasie soek totdat hulle reisreëlings gefinaliseer kon word.
 - Die keuse van akkommodasie is beïnvloed en mag verander afhangende van beperkings en hulpbronne.
- (c) Voorskrifmedikasie**
Mnr. Dube was bekommerd dat hy nie genoeg voorskrifmedikasie vir die duur van sy verblyf sal hê nie. ✓✓ (2)
- Medikasie moes vanaf plaaslike apteke/klinieke verkry word.
 - Moeilik om medikasie sonder 'n voorskrif te kry.
- (d) Begroting**
Die Dube moes al hulle uitgawes terwyl hulle in Mauritius was, heroorweeg. ✓✓ (2)
- Hulle begroting het nie vir die bykomende uitgawes voorsiening gemaak nie.
 - Hulle moes die geld, wat begroot was vir aktiwiteite wat nie plaasgevind het nie, vir ander uitgawes gebruik.
 - Bykomende fondse vanaf familieledes moes in hulle bankrekening inbetaal word.
- (e) Belastingvrye inkopies**
Die belastingvrye winkels op die lughawe in Mauritius was gesluit en daar kon geen inkopies gedoen word nie. ✓✓ (2)

[14]

- 2.2 2.2.1 Die lande is op twee verskillende tydsones geleë. ✓✓ KTB (2)
- Mauritius is op UTK +4 tydsone en Suid-Afrika is op UTK +2 tydsone.
 - Daar is 'n tydverskil tussen lande wat op verskillende tydsones geleë is.

2.2.2	Suid-Afrika +2	Mauritius +4	KTB
	Tydverskil	= 2 uur ✓	
	Tyd in Mauritius	= 12:00 (+✓) 2 uur = 14:00 ✓	(3)
	OF		
	14:00 ✓✓✓		
2.2.3	Suid-Afrika +2	Mauritius +4	KTB
	Tydverskil	= 2 uur	
	Aankomstyd	= 12:00	
	Vliegtyd	= 4 uur 30 min	
	Tyd in Mauritius	= 12:00 +2 uur = 14:00 ✓	
	Vertrektyd uit Mauritius	14:00 (-✓) 4 uur 30 min ✓ = 09:30 ✓	(4)
	OF		
	Suid-Afrika +2	Mauritius +4	
	Tydverskil	= 2 uur	
	Tyd in Mauritius	= 12:00 +2 = 14:00 ✓	
	Aankomstyd in Suid-Afrika	= 12:00	
	Vliegtyd	= 12:00 (-✓) 4 uur 30 min ✓ = 07:30	
	Vertrektyd uit Mauritius	= 07:30 + 2uur tydverskil = 09:30 ✓	
	OF		
	09:30 ✓✓✓✓		

2.2.4 Nee, hulle het net oor 2 tydsone gevlieg ✓✓

KTB (2)

2.2.5	Londen 0	Suid-Afrika +2	KTB
	DBT word in Londen toegepas +1 ✓		
	Tydsverskil	= 1 uur ✓	
	Tyd in Londen	= 19:00(-✓) 1 uur	
	Vliegtyd	= 18:00 ✓	
	Aankomstyd	= 18:00 (+11 uur) ✓	(7)
		= 5:00 ✓ op 25 April 2020 ✓	
	OF		
	Londen 0	Suid-Afrika +2	
	Tydsverskil	= 2 uur ✓	
	Tyd in Londen	= 19:00(-✓) 2 uur	
	Vliegtyd	= 17:00 ✓	
	DBT word in Londen toegepas	= 17:00 (+11 uur) ✓	
	Aankomstyd	= 4:00 +1 uur ✓	
		= 5:00 ✓ op 25 April 2020 ✓	
	OF		
	= 5:00 ✓✓✓✓✓✓ op 25 April 2020 ✓		

[18]

2.3 2.3.1 **Kontak met ander mense:** sodat die Suid-Afrikaanse passasiers nie in kontak met enige ander mense by die lughawe kom nie. ✓✓

KTB (2)

- **Beperkings op tyd:** passasiers moes so gou as moontlik by hulle kwarantynhotel kom.
- **Sosiale afstand:** hulle is in verskillende mini-bussies vervoer.
- **Verhoed besmetting:** passasiers moes dieselfde ontsmette mini-bussies deur die hele proses gebruik om besmetting te verhoed.
- As gevolg van die risiko dat COVID-19 versprei sal word

2.3.2 **Kontak met ander mense:** is beperk by die lughawens om die risiko van verspreiding van die COVID-19 virus te verhoed. ✓✓

KTB (6)

Kwarantyn: Die passasiers is in afsondering geplaas vir die vereiste tydperk nadat hulle in Suid-Afrika aangekom het, om te verseker dat hulle nie COVID-19 positief was nie. ✓✓

Kontrole vir opsporing en naspeuring: passasiers is as 'n groep op een vlug gehanteer en gesamentlik binne en vanaf die lughawe vervoer en saam in 'n hotel in Pretoria inbespreek om opsporing en naspeuring te vergemaklik. ✓✓

- Die inkomende vlug is met die strengste moontlike gesondheids- en veiligheidsmaatreëls hanteer om te verseker dat die Suid-Afrikaners nie hulle eie veiligheid en dié van ander in gevaar stel nie.

[8]

VRAAG 3

3.1 3.1.1

ZAR50 000 (÷✓) 17.65✓ =USD2 832,86✓
OF
USD2 832,86✓✓✓

BVV (3)

3.1.2

USD62,70 x✓ 17.33✓ =ZAR1 086,59✓
OF
ZAR1 086,59✓✓✓

BVV (3)

3.2 Hulle kon nie enige FOREX dienste by die lughawe as gevolg van die Grendeltyd gebruik nie. ✓✓ **BVV**
Tydens die tydperk in kwarantyn, was dit nie moontlik om geld te verwissel nie, al het hulle die geld dringend nodig gehad. ✓✓ (4)
• Die minibussies kon nie stilhou op pad na Pretoria toe nie, omdat die passasiers hoë-risiko gevalle was.

[10]**TOTAAL AFDELING B: 50**

AFDELING C: TOERISME-BESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING**VRAAG 4**

4.1	4.1.1	A	Sydney Operahuis✓	Australië✓	TB	(2)
		B	Leunende Toring van Pisa✓	Italië✓		(2)
		C	Machu Picchu✓	Peru✓		(2)
		D	Buckingham Paleis✓	Engeland✓		(2)
	4.1.2	(a)	Alcazar van Segovia✓✓			(2)
		(b)	Europa ✓✓			(2)
	4.1.3		Koninklike paleis✓✓		TB	(2)
			<ul style="list-style-type: none"> • tronk • 'n militêre akademie • museum 			
4.2	4.2.1	(a)	Groot Piramides van Giza✓✓		TB	(2)
			<ul style="list-style-type: none"> • Die Sfinks 			
		(b)	Stygende grondwater bedreig hierdie ikone. ✓✓ Die soutinhoud in die grondwater veroorsaak erosie in die fondasies van die antieke strukture.			(2)
	4.2.2		Die Egiptenare wil hulle verlede en die hede vir die nageslag bewaar om ook te kan geniet. ✓✓ Die Egiptenare glo dat hierdie ikone 'n geestelike uitbeelding van hulle kultuur en geskiedenis is. ✓✓		TB	(4)
			<ul style="list-style-type: none"> • Die Egiptenare glo dat hierdie ikone wêreldskatte is wat die nageslag ook moet kan ervaar. • Lok baie besoekers wat positiewe mondelinge advertensie versprei, en dus volhoubare inkomste uit die ikone verseker. 			
	4.2.3		Beperk die aantal daaglikse toeriste na die betrokke areas. ✓✓ Stel die besoekers in kennis van die omgewingskwessies deur begeleide virtuele toere vir besoekers aan te bied. ✓✓		TB	(4)
			<ul style="list-style-type: none"> • Verskaf alternatiewe ervarings aan besoekers soos uitstallings wat die ikoon vertoon en aandenkings wat as herinnering aan die ervaring sal dien. • Maatreëls wat toegepas kan word om die grondwater te beheer sodat besoeke steeds kan plaasvind. 			

[26]

VRAAG 5

- 5.1 5.1.1 ITB Berlyn✓✓
World Travel Market✓✓ / Wêreldreismark
• WTM B (4)
- 5.1.2 (a) 'n 90-sekonde advertensie ✓✓ B (2)
• Suid-Afrika, die tuiste van menslikheid'
• Groei Suid-Afrika
- (b) • SAToerisme se video's is bekend vir hulle aantreklike beelde, musiek en prikkelende frases wat die uniekheid van die Suid-Afrikaanse handelsmerk beklemtoon. Hierdie video's sal besoekers na Suid-Afrika lok. ✓✓
• Die video is deel van 'n nuwe veldtog, deel van SAToerisme se wêreldhandelsmerk-bemarkingstrategie op verskeie platforms. (2)
- 5.1.3 Suid-Afrikaners sal handelsmerk-ambassadeurs vir die land wees deur uit te lig wat Suid-Afrika kan bied. ✓✓ B (4)
Deur toerisme almal se besigheid te maak✓✓
• Deur ons kleurvolle tradisies te gebruik om internasionale toeriste na die land te lok.
• Deur staat te maak op ons diverse nasie om as trekpleister te dien.
• Die warmte en gasvryheid van Suid-Afrikaners word as 'n trekpleister gebruik om internasionale toeriste na Suid-Afrika te lok.
• Positiewe mondelinge bemarking

[12]**VRAAG 6**

- 6.1 6.1.1 UNESCO is verantwoordelik vir die beskerming, bewaring en ontwikkeling van erfenis. ✓✓ KE (2)
• Moedig internasionale samewerking aan in die bewaring van ons erfenis.
- 6.1.2 Wêreld Erfenisterreine word deur UNESCO aangewys op grond van hulle kulturele, historiese en wetenskaplike belang. Hulle word afgebakende, beskermde sones deur UNESCO. ✓✓ KE (2)
• UNESCO voorsien die ondersteuning ten opsigte van opleiding/ noodbystand vir Wêreld Erfenisterreine wat in gevaar is/ bewustheidsaktiwiteite vir bewaring van Wêreld Erfenisterreine.
- 6.2 6.2.1 A- Barberton Mkhonjwa-berge✓ KE (2)
B- Fossiele Hominiede Terreine van Suid-Afrika✓
• Wieg van die Mensdom
• Maropeng
• Swartkrans
• Sterkfontein grotte
• Kromdraai

6.2.2	C✓✓	KE	(2)
6.2.3	Die fasiliteite is gebruik as 'n tronk vir politieke gevangenes van Suid-Afrika se apartheidsregering. ✓✓ Die geboue verteenwoordig vryheid en die oorwinning van demokrasie oor verdrukking. ✓✓ • Die eiland verteenwoordig 'n terugkeer en oorwinning oor ontbering en teëspoed.	KE	(4)
			[12]
		TOTAAL AFDELING C:	50

AFDELING D: TOERISESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME**VRAAG 7**

- 7.1 Die nuwe bestuurder het tatoeëermerke / letsels op sy arms wat nie tot die professionele beeld van die besigheid bydra nie. ✓✓ TS (2)
- Die nuwe bestuurder behoort meer formele klere te dra.
 - Die nuwe kleredragreël pas by sy posisie by die werk.

- 7.2 JA. Hy is die eienaar en het die reg om die reëls te maak. ✓✓ TS (4)
- Hy moet kliëntetevredenheid en winsgewendheid van die besigheid verseker. ✓✓
- Hy moet verseker dat die voorkoms van die werknemers nie kliënte afskrik nie.

OF

NEE. Hy moes ingelig gewees het oor die kleredragreël voordat hy by sy nuwe werk begin het.

Hy het nie 'n voorbeeld gestel oor hoe daar aan kleredragreëls voldoen moes word nie.

Die eienaar wys dalk vooroordeel en diskriminasie teenoor tatoeëermerke.

Let Wel: Aanvaar voorbeelde. Gemotiveerde antwoorde is noodsaaklik

- 7.3 Die bestuurder kon die versoek verwerp het as gevolg van vryheid van keuse. ✓✓ TS (4)
- Die bestuurder kon 'n klagte van onregverdige arbeidspraktyke teen die eienaar by die CCMA / die Menseregtekommissie ingedien het. ✓✓
- Die bestuurder kon homself verdedig het.
 - Die bestuurder kon die eienaar uitgeskel het.

Let Wel: Aanvaar dialoog wat hierdie reaksies uitdruk.

[10]**VRAAG 8**

- 8.1 8.1.1 Regerings✓ VVT (2)
- Die toerismebedryf✓
- gemeenskappe
 - toeriste
- 8.1.2 (a) Omgewingspilaar✓✓ VVT (2)
- planeet
- (b) Maatskaplike pilaar ✓✓ VVT (2)
- mense

8.1.3	Dit sal verseker dat toeriste verantwoordelik optree wanneer gemeenskappe besoek word. ✓✓ Dit sal verseker dat toeriste billike pryse vir plaaslike produkte en dienste betaal. ✓✓ Dit sal verseker dat die gemeenskap toerisme as 'n bydraende faktor vir ekonomiese ontwikkeling in die streek ervaar. ✓✓	VVT (6)
8.2	8.2.1 Korporatiewe Maatskaplike Belegging / Korporatiewe Maatskaplike Verantwoordelikheid ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • KMB / KMV • die maatskaplike pilaar van die Drie-dubbele Slotreël • volhoubare toerismepraktyke • spanbou • Driedubbele Slotreël-benadering • etiese besigheidspraktyk 	VVT (2)
8.2.2	Bevorder volhoubare ontwikkeling ✓✓ Opheffing van die gemeenskap ✓✓ Bied geleentheid vir plaaslike gemeenskappe ✓✓	VVT (6)
	Let Wel: Aanvaar voorbeelde van KMB/KMV inisiatiewe	[20]
TOTAAL AFDELING D:		30

**AFDELING E: PLAASLIKE, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME;
KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS****VRAAG 9**

- 9.1 9.1.1 A – Veldbrande /Bosbrande ✓✓ PSI
- Natuurlike ramp
 - Diere het in die vuur gesterf
- B – Die uitbreek van die Corona Virus ✓✓
- Siekte
 - Pandemie
 - COVID-19 pandemie
- C – Vliegtuig is afgeskiet ✓✓ (6)
- Lugramp / neerstorting
 - Missielaanval op 'n vliegtuig
- 9.1.2 As gevolg van die Grendeltyd in sekere lande, kon mense nie reis nie. ✓✓ PSI
- Plaaslike en internasionale lughawens is in sekere lande gesluit.
 - Sekere sektore van die toerismebedryf het toegemaak.
 - Baie werknemers in die toerisme- en gasvryheidsbedryf het hulle werk verloor.
 - Toeriste was in 'n ander land gestrand en kon nie na hul tuistes terugkeer nie.
- 9.2 9.2.1 Kansellasië of verdragings van alle vlugte. ✓✓ (2)
- 9.2.2 (a) Gekanselleer - Meeste lande moes hulle grense sluit; lugdienste is nie toegelaat om te land nie en geen passasiers is toegelaat nie. ✓✓ PSI
- Lande het Grendeltyd ingestel as gevolg van die Covid-19-pandemie en daar was geen geweging van mense nie.
- (b) Verdrag – Sommige lugdienste moes vir die nodige magtiging en bekragtiging vir opstyg- en landingsregte wag. ✓✓ PSI
- Lang rye by die aanmeldtoonbanke as gevolg van nuwe siftingsprosesse en veiligheidsregulasies. (2)
- 9.2.3 Sommige lugdienste moes sluit as gevolg van 'n verlies aan inkomste en winste as gevolg van die kansellasië van vlugte. ✓✓ PSI
- Sommige lugdienste moes staatmaak op besigheidsreddingspakkette van regerings of privaatbeleggers om nog besigheid te doen na die massa-kansellasië van vlugte. ✓✓
- Sommige lugdienste moes personeel verminderingpakkette instel / vlugpersoneellede het hul werk verloor. ✓✓ (6)
- Sommige lugdienste het hulle besigheidbedrywe herstruktureer om kostes te bespaar.
 - Gegronde vlugte as gevolg van die inperkingsregulasies het tot die verlies aan werknemer-inkomstes gelei.

- 9.3.1 Nederland ✓✓ PSI (2)
- 9.3.2 Suid-Afrika moet buitelandse toeriste verseker dat die COVID-19 besig is om af te neem. PSI
 Toegangspoorte na die land, toerismebesienswaardighede en toerismebesighede hou by die veiligheidsprotokol wat ingestel is om 'n COVID-19-vrye omgewing te verseker. ✓✓
 SA Toerisme kan hulle bemarkingsinisiatiewe fokus oor hoe die nasie daarin geslaag het om die virus te oorkom. ✓✓ (6)
- Moedig internasionale toerismebesighede met Suid-Afrikaanse bande en takke aan om beloningspakkette vir reise na Suid-Afrika aan te bied.
 - Suid-Afrika kan hulle sukses om die siekte te oorkom, in die belangrikste buitelandse bronmarkte publiseer.
 - Verseker dat beide Suid-Afrikaanse en internasionale toeriste die COVID-19 protokols volgens regulasies nakom.

Let Wel: Aanvaar die uiteengesette opsies in leerder paragraaf antwoorde.

[28]

VRAAG 10

Terugvoer deur van elektroniese toestelle gebruik te maak ✓✓ KK

- Sosiale media platforms
- Internet
- Selfone

Let Wel: Aanvaar voorbeelde van webgebaseerde metodes.

[2]

**

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOT TOTAAL: 200