



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION



**NASIONALE
SENIORSERTIFIKAAT**

GRAAD 12

SEPTEMBER 2022

**TOERISME
NASIENRIGLYN**

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 12 bladsye.

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	D ✓		
	1.1.2	C ✓		
	1.1.3	B ✓		
	1.1.4	C ✓		
	1.1.5	A ✓		
	1.1.6	A ✓		
	1.1.7	D ✓		
	1.1.8	C ✓		
	1.1.9	B ✓		
	1.1.10	C ✓		
	1.1.11	D ✓		
	1.1.12	A ✓		
	1.1.13	C ✓		
	1.1.14	C ✓		
	1.1.15	D ✓		
	1.1.16	D ✓		
	1.1.17	B ✓		
	1.1.18	C ✓		
	1.1.19	B ✓		
	1.1.20	A ✓	(20 x 1)	(20)
1.2	1.2.1	Jungfrau-Aletsch ✓		
	1.2.2	Opvolgoproep ✓		
	1.2.3	Berg Everest ✓		
	1.2.4	SMS-boodskap ✓		
	1.2.5	Berg Fuji ✓	(5 x 1)	(5)
1.3	1.3.1	maksimum ✓		
	1.3.2	30 ✓		
	1.3.3	immigrasiebeheer ✓		
	1.3.4	Departement van Binnelandse Sake ✓		
	1.3.5	vervoer ✓	(5 x 1)	(5)
1.4	1.4.1	D ✓		
	1.4.2	F ✓		
	1.4.3	E ✓		
	1.4.4	A ✓		
	1.4.5	B ✓	(5 x 1)	(5)
1.5	1.4.1	E ✓		
	1.4.2	B ✓		
	1.4.3	A ✓		
	1.4.4	D ✓		
	1.4.5	C ✓	(5 x 1)	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA

VRAAG 2

- 2.1 2.1.1 (a) 29 Augustus ✓✓✓
 • 30 Augustus
 • 31 Augustus (2)

- (b) SA +2
 Dubai +4
 Tydsverskil 2 ure ✓
 Rigting OOS +
 18:50 + ✓2 uur = 20:50
 20:50 + ✓8h15m = 28:65 - 24:00 = 05:05 ✓2 Sept ✓

OF

05:05 ✓✓✓✓2 Sept ✓ (5)

- 2.1.2 (a) Sydney, Australië +10 (+ 1 DBT ✓) = +11
 Dubai +4
 Tydsverskil 7 uur ✓
 Rigting OOS +
 05:15 + ✓7 uur = 12:15
 12:15 – ✓14h30m = 21:45 ✓

OF

21:45 ✓✓✓✓✓ (5)

- (b) Dit sal lei tot 'n toename in uitgaande reise van Australië na Dubai. ✓✓ (2)

- 2.1.3 (a) Paspoort ✓✓ (2)

- (b) Dubai +4
 New York, VSA -5 (+1 DBT) = -4
 Tydsverskil 8 uur ✓
 Rigting WES –
 08:30 – ✓8 uur = 00:30
 00:30 + ✓13h55m = 14:25 ✓1 April ✓

OF

14:25 ✓✓✓✓1 April ✓ (5)

- 2.1.4 (a) Amerikaners ✓✓ (2)

- (b) Versteurde/onderbroke slaap – soos slapeloosheid, vroeg wakker word of oormatige slaperigheid ✓✓
 Hoofpyne ✓✓
- Moegheid en 'n gevoel van luiheid
 - Sukkel om te konsentreer of op jou gewone vlak te funksioneer
 - Maagprobleme, hardlywigheid of diarree
 - Geswelde bene en voete
 - Ongemak in bene en voete
 - Verwarring en disoriëntasie
 - Dehidrasie
 - Naarheid
 - Eetlus verloor
 - Duiseligheid (2 x 2) (4)

- 2.2 2.2.1 Reisigers word op hoogte van inligting oor vlugvertraging, hekveranderings en instaptye gehou. ✓
- Bagasie wat verlore geraak het, sal binne 48 uur aan die passasier terugbesorg word of 'n terugbetaling sal gegee word.
 - Inligting oor die lughawe waar die reisiger hom bevind, is op die toepassing beskikbaar.
 - Reisigers sal tyd bespaar en onmiddellik toegang tot BBP-sitkamers en parkering kry.
 - Die toepassing bied Covid-19-opdaterings en riglyne vir reisigers aan. (1)
- 2.2.2 'n Internet-geaktiveerde toestel ✓✓
 Internet-konneksie ✓✓
- Laai die toepassing af (2 x 2) (4)
- 2.2.3 Nuutste, bygewerkte (op datum) inligting oor die status van vlugte word gegee. ✓✓
- Die inligting wat gegee word, is nie verouderd nie. (2)
- 2.2.4 Vlugvertraging kan verblyfbesprekings beïnvloed. ✓✓
- Reisigers kan vergaderings of afsprake mis.
 - Reisigers kan aansluitingsvlugte mis.
 - Die reisigers se begroting kan beïnvloed word. (2)
- 2.2.5 Belastingvrye winkels is winkels wat by die uitgangspunt van 'n land geleë is, wat goedere verkoop wat vrygestel is van betaling van belasting en BTW. ✓✓
 Dit is gebaseer op die vereiste dat die reisiger die gekoopte goedere landuit moet neem. ✓✓ (2 x 2) (4)

[40]

VRAAG 3

3.1 Euro ✓
• EUR (1)

3.2 $R37\,500,00 \div \checkmark 19,49 \checkmark = \pounds 1\,924,06 \checkmark$

OF

$\pounds 1\,924,06 \checkmark \checkmark \checkmark$ (3)

3.3 $R23\,250,00 \div \checkmark 14,73 \checkmark = \$ 1\,578,41 \checkmark$

OF

$\$ 1\,578,41 \checkmark \checkmark \checkmark$ (3)

3.4 $\pounds 51 \times \checkmark 15,65 \checkmark = R798,15 \checkmark$

OF

$R798,15 \checkmark \checkmark \checkmark$ (3)

[10]

TOTAAL AFDELING B: 50

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

VRAAG 4

- 4.1 4.1.1 (a) Parthenon ✓
 (b) Athene ✓
 (c) Blou Moskee ✓
 (d) Istanbul ✓
 (e) Taj Mahal ✓
 (f) Agra ✓
 (g) Petra ✓
 (h) Petra ✓/Wadi Musa (8 x 1) (8)
- 4.1.2 (a) **A** – Koepel van die Rots ✓
B – Klaagmuur ✓ (2 x 1) (2)
- (b) **A**– Die Koepel van die Rots is die derde heiligste plek ter wêreld vir Moslems. ✓✓
- Daar word geglo dat die profeet Mohammed, die stigter van Islam, vanaf hierdie terrein na die hemel opgevaar het.
 - Dit is die oudste Islamitiese monument ter wêreld.
 - Die Koepel van die Rots is 'n Islamitiese heiligdom wat op 'n heilige rots gebou is.
- B** – Die Klaagmuur is die heiligste Joodse plek ter wêreld. ✓✓
- Dit is 'n plek van gebed en pelgrimstog vir Jode van regoor die wêreld.
 - Jode besoek die terrein om te treur oor die verlies van hul tempel en bid vir die herstel daarvan.
 - Jode wat by die muur bid, skryf hul gebede op 'n stuk papier en steek dit in die krake in die muur. (2 x 2) (4)
- 4.2 4.2.1 Nederland ✓✓ (2)
- 4.2.2 Die windmeule van Kinderdijk is 'n simbool van die Nederlandse stryd teen water. ✓✓
- Die windmeule is kenmerkend van die Nederlandse landskap.
 - Dit is 'n UNESCO-wêrelderfenisgebied.
 - Die windmeule van Kinderdijk is die grootste konsentrasie van ou windmeule in Nederland.
 - Die windmeule in Nederland dateer uit die 14de eeu. (2)
- 4.2.3 Albei toerbote is rolstoeltoeganklik. ✓✓
- Die multiskerm-rolprentteater is rolstoeltoeganklik.
 - Die film word op verskeie skerms vertoon, met Engelse, Japannese, Franse en Duitse weergawes beskikbaar.
 - Spesiale toiletgeriewe vir gestremdes is in die Besoekersentrum beskikbaar.
 - Die toepassing bevat verskeie oudio-toere. (2)

- 4.2.4 Die Kinderdijk-toepassing is bekendgestel met verskeie oudio-toere en 'n digitale kaart van Kinderdijk. ✓✓
 'n Besoekersentrum wat deel vorm van die herontwikkeling van die Kinderdijk-ingangsonne is in 2019 geopen. ✓✓
- Die nuwe Besoekersentrum bied 'n besoekersgeskenkwinkel, die Kinderdijk-kafee, 'n buiteterras en toiletgeriewe.

(4)
[24]

VRAAG 5

- 5.1 Noord-Kaap ✓ (1)
- 5.2 5.2.1 Richtersveld Kulturele en Botaniese Landskap ✓ (1)
- 5.2.2 #Khomani Kulturele Landskap ✓ (1)
- 5.2.3 uKhahlamba Drakensberg Park ✓ (1)
- Maloti-Drakensberg Park

5.3 Wêrelderfenisgebied A:

- Die Richtersveld Kulturele en Botaniese Landskap is die geboorteland van die nomadiese (swerwende) Nama-kultuurgroep. ✓✓
 Die Nama-kultuurgroep woon steeds in die gebied en beoefen steeds die antieke tradisie van seisoenale herderlike weiding. ✓✓
- Die herderlike weiding wat deur die Nama-mense beoefen word, onderhou die biodiversiteit van die gebied.
 - Die Nama-kultuurgroep migreer met hul vee en tradisionele mat-dakhuse.

Wêrelderfenisgebied B:

- Die #Khomani San wat in hierdie gebied woon, beoefen 'n jag- en versamel-leefwyse. ✓✓
 Eenvoudige, dog hoogs gesofistikeerde tegnologie word gebruik om die beste gebruik te maak van skaars hulpbronne soos water en plantvoedsel in 'n uiters uitdagende omgewing. ✓✓
- Die #Khomani San het vaardighede en metodes ontwikkel om natuurlike gebeurlikhede soos droogte en roofdiere te hanteer.
 - Die #Khomani San woon steeds in hierdie gebied en gaan voort om van hul ou kulturele tradisies te beoefen.
 - Hulle respekteer die omgewing deur net te neem wat vervang kan word en net wat hulle nodig het.
 - Hulle is kundig oor die gebruik van plante vir medisinale doeleindes.
 - Hulle jag met 'n pyl en boog met gif wat van plante of slanggif gemaak word.

(4 x 2) (8)
[12]

VRAAG 6

- 6.1 WTM ✓/Wêreldreismark
ITB Berlyn ✓ (2)
- 6.2 ±21 miljoen besoekers het Ekspo 2020 bygewoon. ✓✓
±197 miljoen virtuele besoekers het Ekspo 2020 bygewoon. ✓✓
• 192 lande het aan Ekspo 2020 deelgeneem. (2 x 2) (4)
- 6.3 'n Advertensiebord met 'n afbeelding van 'n Suid-Afrikaanse toeristeaantreklikheid is aan die buitekant van die pawiljoen opgerig. ✓✓
Die handelsmerklogo van Suid-Afrika is aan die buite- en binnekant van die pawiljoen vertoon. ✓✓
• Die woorde 'Suid-Afrika' was prominent aan die buitekant van die pawiljoen vertoon.
• 'n Groot fotobeleed van 'n Suid-Afrikaanse besienswaardigheid is binne die pawiljoen vertoon.
• Fotobeleede wat Suid-Afrikaanse kultuurgroepe weerspieël, is aan die buitekant van die pawiljoen vertoon. (2 x 2) (4)
- 6.4 Gehelp met die bevordering van Suid-Afrika as 'n voorkeurbestemming. ✓✓
Die verskeidenheid besienswaardighede in elk van die nege provinsies is uitgestal. ✓✓
• Bewusmaking van al nege Suid-Afrikaanse provinsies as toeristebestemmings is geskep.
• Die land se toerismepotensiaal is ten toon gestel.
• Het die standaard van toerismefasiliteite en -dienste in al nege provinsies ten toon gestel.
• Bygedra tot 'n toename in die jaarlikse volume van buitelandse aankomste na Suid-Afrika.
• Koördineer die bemarkingsaktiwiteite van rolspelers in die bedryf.
• Aanlynbesoekers kon meer as een keer na die aanlynportaal terugkeer om die digitale inhouduitstallings te bekyk.
• Beleggingsgeleenthede is geskep. (2 x 2) (4)

[14]**TOTAAL AFDELING C: 50**

AFDELING D: TOERISME SEKTORE; VOLHOUBARE- EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

7.1 Kelner ✓✓

- Huishoudster
- Bestuurder
- Bagasie portier
- Ontvangspersoon
- Concierge

LET WEL: *Die loopbaan wat geïdentifiseer is, moet uit die uittreksel kom.* (2)

7.2 Uitstekende kommunikasievaardighede sal die personeel in staat stel om effektiewe diens te lewer. ✓✓

- Effektiewe kommunikasie sal tot effektiewe dienslewering lei.

LET WEL: *Aanvaar voorbeelde wat verwys na die personeellede genoem in VRAAG 7.1.*

Ongeag die loopbaangeleentheid geïdentifiseer is die bogenoemde stelling relevant vir alle personeellede wat geïdentifiseer is. (2)

7.3 7.3.1 **Dienskontrak:**

'n Ooreenkoms wat deur die werkgewer en werknemer onderteken is wat basiese diensvoorwaardes beskryf, soos werksure, uniformtoelaes, reisvoordele, verlof, kernpligte, byvoordele, vergoeding en aftrekkings, diensbeëindiging, professionele aanspreeklikheid en verantwoordelikheid en diensetiek. ✓✓ (2)

7.3.2 **Gedragkode:**

'n Dokument wat die verwagte gedrag van personeel in die uitvoering van hul pligte uitspel, en leiding vir personeellede wat met etiese uitdagings gekonfronteer word, bied. ✓✓ (2)

7.4 Skep 'n goeie openbare beeld vir die besigheid ✓✓

- Lei tot 'n toename in besoekersgetalle ✓✓
- Lei tot 'n toename in inkomste
- Herbesoeke
- Kliëntlojaliteit

(2 x 2) (4)
[12]

VRAAG 8

- 8.1 Ekonomiese pilaar (Wins) ✓
Sosiale pilaar (Mense) ✓ (2 x 1) (2)
- 8.2 Ekonomiese pilaar: Lede van die Mapulana-stam kan kuns en kunsvlyt maak wat by die sentrum verkoop kan word. ✓✓
Sosiale pilaar: Lede van die Mapulana-stam sal opheffing ervaar indien hul plaaslik vervaardigde kuns en kunsvlyt deur besoekers gekoop word. ✓✓ (2 x 2) (4)
- 8.3 Die bou van die lugbrug sal 'n daktuin, sonpanele en die opgaardak van reënwater insluit. ✓✓
Dennehoutboomteerpale van die omliggende plantasies sal vir die bou van die kolomme gebruik word. ✓✓ (2 x 2) (4)
- 8.4 Daar sal 'n verbetering/opswaai in die ekonomie van die area rondom die Blyderiviercanyon wees. ✓✓ (2)
- 8.5 **Besoekers aan die lugbrug moet:**
nie rommelstrooi nie ✓✓
water bespaar ✓✓
- op afgebakende paaie bly
 - plaaslike inwoners met respek behandel
 - verantwoordelike praktyke wat deur die bestuur voorgestel word, volg (2 x 2) (4)
- 8.6 'n Dakvenster/oop spasie in die dak laat lig deur, wat die noodsaaklikheid van elektriese ligte verminder. ✓✓
- Die boom in die middel van die gebou is behou om suurstofvlakke in die gebou hoog te hou. (2)

[18]**TOTAAL AFDELING D: 30**

AFDELING E: BINNELANDSE, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME; KOMMUNIKASIE EN KLIËNTESORG

VRAAG 9

- 9.1 9.1.1 192 lande het aan Ekspo 2020 deelgeneem. ✓✓
- Die geleentheid het wêreldwye blootstelling/publisiteit ontvang voor, tydens en na die geleentheid.
 - Ekspo 2020 het afgevaardigdes en besoekers van regoor die wêreld gelok. (2)
- 9.1.2 Die helfte van die energie wat deur Ekspo 2020 gebruik word, het van hernubare bronne gekom. ✓✓
- 85% van alle afval wat deur Ekspo 2020 gegenereer is, is verminder, hergebruik, herwin en heraanwend deur afval in alles van kunsmis tot T-hemp-aandenkings te verander. ✓✓
- Meer as 80% van Ekspo 2020 se beboude omgewing is behou om Distrik 2020 te skep. (2 x 2) (4)
- 9.1.3 Duisende werksgeleenthede is tydens die voor-Ekspo 2020-fase geskep om die terrein voor te berei en te bou en om die infrastruktuur te ontwikkel. ✓✓
- Sakegeleenthede vir KMO-eienaars het tot verhoogde besteding gelei, wat die ekonomie 'n hupstoot gegee het. ✓✓
- Verhoogde winste vir gasvryheid- en toerisme-ondernemings as gevolg van die besteding deur plaaslike en internasionale besoekers. ✓✓
- Beleggingsgeleenthede is geskep.
 - Verhoogde besteding deur werknemers van besighede wat direk en indirek uit Ekspo 2020 voordeel getrek het.
 - Verhoogde inkomste en besteding het 'n positiewe uitwerking op BBP-groei gehad.
 - Internasionale en plaaslike besighede het na Distrik 2020 verskuif tydens die post-Ekspo erfenisfase. (3 x 2) (6)
- 9.2 9.2.1 (a) Suid-Afrika het geen toeriste-aankomste ontvang nie. ✓✓ (2)
- (b) Die regering het volle inperkingsvlak 5 geïmplementeer. ✓✓
- Al Suid-Afrika se grense is tydens die inperking gesluit.
 - Internasionale en binnelandse passasiersvlugte is verbied, behalwe vir vlugte wat deur die Ministerie van Vervoer gemagtig is, vir die ontruiming van Suid-Afrikaanse burgers in die buiteland, en vir sekere repatriasies.
 - Mense kon nie in, uit of binne die land reis nie. (2)

- 9.2.2 (a) Toeristeaankomste was aansienlik laer in 2020 as in 2019. ✓✓ (2)
- (b) Januarie ✓
 Februarie ✓ (2 x 1) (2)
- [20]**

VRAAG 10

- 10.1 Slimfoon ✓✓
- Selfoon
 - Tablet (2)
- 10.2 Kliënte word versoek om Ubuntu Burger Hut se Ubuntu Burger te evalueer deur die QR-kode op die voedselverpakking te skandeer. ✓✓
- Die woorde, "Hoe het jy van die Ubuntu Burger gehou?" verskyn op die voedselverpakking.
 - Die woorde, "Beoordeel ons" verskyn onder die QR-kode op die voedselverpakking. (2)
- 10.3 QR-kodes stel die onderneming in staat om terugvoer van kliënte in te samel sonder om hulle te nader. ✓✓
- QR-kodes meet onmiddellik kliëntetevredenheid, so na as moontlik aan die kliënt-ervaring. ✓✓
- QR-kodes is gebruikersvriendelik. ✓✓
- Minder tyd sal bestee word om kliënte se data te kry.
 - Dit is makliker en vinniger om terugvoer van kliënte te kry.
 - Stel die onderneming in staat om terugvoer van bestaande en nuwe kliënte te kry.
 - Dit maak voorsiening vir meer akkurate terugvoer van kliënte omdat kliënte hul terugvoer vinnig en maklik kan verskaf sonder veel moeite.
 - QR-kodes maak voorsiening vir die insameling van terugvoer sonder kliënte se kontakbesonderhede. (2 x 3) (6)
- [10]**

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200