



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 11

NOVEMBER 2020

**TOERISME
NASIENRIGLYN
EKSEMPLAAR**

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 13 bladsye.

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	B ✓		
	1.1.2	D ✓		
	1.1.3	D ✓		
	1.1.4	B ✓		
	1.1.5	A ✓		
	1.1.6	A ✓		
	1.1.7	C ✓		
	1.1.8	A ✓		
	1.1.9	C ✓		
	1.1.10	C ✓		
	1.1.11	A ✓		
	1.1.12	A ✓		
	1.1.13	B ✓		
	1.1.14	C ✓		
	1.1.15	D ✓		
	1.1.16	D ✓		
	1.1.17	C ✓		
	1.1.18	B ✓		
	1.1.19	B ✓		
	1.1.20	B ✓		(20 x 1) (20)
1.2	1.2.1	D ✓		
	1.2.2	G ✓		
	1.2.3	A ✓		
	1.2.4	E ✓		
	1.2.5	B ✓		(5 x 1) (5)
1.3	1.3.1	Prasa ✓		
	1.3.2	deel ✓		
	1.3.3	Geskeduleerde toer ✓		
	1.3.4	Wêreldverspreidingstelsel ✓		
	1.3.5	Luister aandagtig ✓		(5 x 1) (5)
1.4	1.4.1	Serengeti Nasionale Park ✓		
	1.4.2	Sanipas ✓		
	1.4.3	Koninklike Heuwels van Ambohimanga ✓		
	1.4.4	Mkhaya-natuureservaat ✓		
	1.4.5	Visrivier Canyon ✓		(5 x 1) (5)
1.5	1.5.1	B ✓		
	1.5.2	C ✓		
	1.5.3	E ✓		
	1.5.4	D ✓		
	1.5.5	A ✓		(5 x 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

**AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE
VALUTAVERHANDELING****VRAAG 2**

- 2.1 Ontspanningstoeris ✓✓
- Naturliefhebber
 - Gesondheidstoeris
- (2)

- 2.2 Kroeg en sitkamer-area ✓✓
- restaurant
 - spa
 - fiksheidsentrum
 - swembad
- (2)

- 2.3 Die restaurant ✓ sal die beste fasiliteit wees om die kredietbewys te gebruik.
- Motivering:** die spesiale aanbod sluit slegs ontbyt daaglik in. Gaste sal dus ander maaltye by die restaurant moet eet. ✓✓

OF

- Die kroeg sal die beste fasiliteit wees om die kredietbewys te gebruik.
- **Motivering:** gaste gaan dalk 'n drankie by die kroeg wil koop tydens hul verblyf.

OF

- Die spa sal die beste fasiliteit wees om die kredietbewys te gebruik.
- **Motivering:** gaste gaan dalk 'n spa-behandeling wil hê.

OF

- Die fiksheidsentrum sal die beste fasiliteit wees om die kredietbewys te gebruik.
 - **Motivering:** gaste gaan dalk wil oefeninge tydens hul verblyf doen.
- (3)

- 2.4 Lae seisoen ✓
- Winter
- (1)
- [8]**

VRAAG 3

- 3.1 3.1.1 C ✓ (1)
- 3.1.2 A ✓
• B (1)
- 3.1.3 Britse Pond ✓
• Pond Sterling (1)
- 3.1.4 VSD ✓ (1)
- 3.1.5 Buitelandse valuta-handelaar ✓✓
• Bureau de change
• Kommersiële bank (2)
- 3.2 3.2.1 $ZAR\ 10\ 500,00 \div \checkmark 23,53 \checkmark = \pounds 446,24 \checkmark$
- OF**
- $\pounds 446,24 \checkmark \checkmark \checkmark$ (3)
- 3.2.2 $ZAR\ 9\ 800,00 \div \checkmark 20,24 \checkmark = \text{€} 484,19 \checkmark$
- OF**
- $\text{€} 484,19 \checkmark \checkmark \checkmark$ (3)
- [12]**

TOTAAL AFDELING B: 20

- 5.2 5.2.1 paleontologiese ✓✓ (2)
- 5.2.2 Enkele van die opgrawings is op hulle oorspronklike plek bewaar sodat lede van die publiek oor die terrein en die wonderlike diere wat daar ontdek is kan leer. ✓✓
- Fossiele wat verwyder is, is by die Iziko Nasionale Museum in Kaapstad gehuisves om die bewaring daarvan te verseker. (2)
- 5.2.3 SAEHA het die Weskus-fossielpark as 'n Nasionale Erfenisterrein verklaar. ✓✓
- Fossiele wat verwyder is by die Iziko Nasionale Museum word in Kaapstad gehuisves om die bewaring daarvan te verseker. ✓✓ (2 x 2) (4)
- [20]**

VRAAG 6

- 6.1 Avontuurtoeriste ✓✓ (2)
- 6.2 6.2.1 Koerante ✓
Radio ✓
Web-gebaseerd ✓/selfoon/sosiale media/Internet (3 x 1) (3)
- 6.2.2 Verkoopspromosie ✓
Persoonlike verkope ✓
Skoue ✓/uitstallings/tentoonstellings (3 x 1) (3)
- 6.3 MRA moes vir vlugkaartjies begroot aangesien werknemers van die Oos-Kaap na KwaZulu-Natal moes reis om die onderneming by die Travel & Adventure Show te verteenwoordig. ✓✓
- MRA moes vir motorverhuring begroot omdat personeel vervoer benodig wanneer hulle in KwaZulu-Natal werk. ✓✓
- MRA moes vir akkommodasie en voedselkoste begroot vir die werknemers wat die onderneming by die KZN Reis-en avontuurskou verteenwoordig het. (2 x 2) (4)
- [12]**

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE**VRAAG 7**

- 7.1 Doeane en immigrasiefasiliteite ✓
Addisionele sekuriteitsfasiliteite ✓
- Langer aanloopbane
 - Fasiliteite om groter vliegtuie te kan akkommodeer
 - Fasiliteite om vrag te berg en te laai (2 x 1) (2)
- 7.2 7.2.1 Identiteitsdokument ✓
- Paspoort (1)
- 7.2.2 Die toedraai van bagasie hou die inhoud van die tas veilig sodat niemand daaraan peuter of probeer diefstal pleeg. ✓✓
- Bagasietoedraai hou die inhoud van die tas veilig indien die tas op enige manier beskadig sou word. (2)
- 7.2.3 Lugkant ✓ (1)
- 7.2.4 Vasmaak van sitplekgordels ✓✓
Gebruik van elektroniese toerusting aanboord die vliegtuig ✓✓
- Gebruik van suurstofmaskers indien daar 'n noodgeval is
 - Ligging van nooduitgange
 - Die posisie wat die passasiers moet inneem in die geval van 'n noodlanding
 - Berg van skinkbordtafels (2 x 2) (4)
- 7.2.5 Indien 'n passasier in besit is van 'n aanboordstapkaart gee dit aan hom/haar toegang tot die vlug. ✓✓
- 'n Aanboordstapkaart is bewys dat die passasier op die vlug bespreek het en dat hy/sy vir die vlug ingeboek het. (2)
- 7.2.6 Die passasier moet sy/haar aanboordstapkaart en identifikasie dokument toon. ✓✓
Die passasier se handbagasie en enigeiets wat hy/sy dra moet deur die X-straal-skandeerder gesit word om geskandeer te word. ✓✓
- Die passasier moet deur die metaalverklikker stap om te verseker dat hy/sy geen versteekte items dra wat nie op die vliegtuig toegelaat word nie. (2 x 2) (4)

- 7.3 7.3.1 Bande en voorruitdekking – R205,00✓✓/ R41,00 per dag
 • Addisionele bestuurder – R361,00 / R361,00 per huurkontrak
 • Navigasie-eenheid/GPS – R535,00 / R107,00 per dag (2)
- 7.3.2 R2,00 per kilometer ✓✓ (2)
- 7.3.3 Kredietkaart ✓✓ (2)
- 7.3.4 **Standaardversekering afstanddoening:** die huurder betaal 'n laer premie vir die huur van die voertuig maar moet 'n hoër bybetaling in die geval van 'n insident (diefstal/botsing) betaal. ✓✓
Superversekering afstanddoening: die huurder betaal 'n hoër premie vir die huur van die voertuig maar sal 'n laer bybetaling in die geval van 'n insident (diefstal/botsing) betaal. ✓✓ (2 x 2) (4)
- 7.4 7.4.1 • Casino's ✓
 • Winkels ✓ (2 x 1) (2)
- 7.4.2 Binnekajuite is die mees basiese vlak van gemak op 'n toerskip. ✓✓
 • Binnekajuite is die kleinste kajuit wat vir passasiers beskikbaar is.
 • Binnekajuite het nie vensters nie.
 • Binnekajuite is aan die binnekant van die skip geleë. (2)
- 7.5 7.5.1 • Sitplekfasiliteite ✓
 • Badkamerfasiliteite ✓ (2)
- 7.5.2 **Pendelaar:** 'n persoon wat op 'n gereelde basis van een plek na die ander reis en terug. ✓✓ (2)
- 7.6 Reis op 'n luukse toerbus is goedkoper as lugreis. ✓✓ 'n Retoerreis in bogenoemde voorbeeld sal in totaal R550 kos. ✓✓ 'n Retoervlug tussen Durban en Pretoria sal baie meer kos. (2 x 2) (4)
- 7.7 7.7.1 Aangesien drie van die grootste konferensiesentrums in Suid-Afrika binne bereik van 'n Gautreinstasie is kan dit lei tot 'n toename in die getal besigheids-/MICE/MESE toeriste na Gauteng. ✓✓ (2)
- 7.7.2 Die Gautrein Gouekaart word gebruik om vir ritte op die Gautrein busskakelnetwerk te betaal. ✓✓ (2)
- 7.7.3 'n Reisiger op die Gautrein-busskakelnetwerk kan brandstof bespaar deur nie sy/haar eie voertuig te gebruik nie, maar van die Gautrein-bus gebruik te maak. ✓✓ (2)

- 7.8 7.8.1 Motivering ✓
Toewyding ✓
- Vermoë om onafhanklik te werk
 - Bereidwilligheid om risiko's te neem
 - Kreatiwiteit
 - Vermoë om 'n geleentheid raak te sien en aan te gryp
- LET WEL:** *Aanvaar enige relevante entrepreneurs-vaardighede.* (2 x 1) (2)
- 7.8.2 Positiewe gesindheid ✓
'n Goeie spanspeler ✓
- Hoflikheid
 - Entoesiasme
 - Respek
 - Geduld
- LET WEL:** *Aanvaar enige relevante persoonlikheids-eienskappe.* (2 x 1) (2)
- 7.8.3 Gepaste infrastruktuur ✓✓
- Kompetisie
 - Tekort aan kennis oor beskikbare tegnologie
 - Regeringsregulasies
 - Veranderinge in die mark
- (2)
[50]

TOTAAL AFDELING D: 50

AFDELING E: PLAASLIKE-, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME, KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS**VRAAG 8**

- 8.1 8.1.1 Om plaaslike toerisme volumes te verhoog. ✓✓
Om 'n reiskultuur onder Suid-Afrikaners aan te moedig. ✓✓
(Enige volgorde) (2 x 2) (4)

8.1.2 Reisopsie A:

Hoë-lewe entoesiaste ✓✓

Rede:

Reis is 'n manier om hulle sosiale status te verhoog, en om die fyner dinge in die lewe in nuwe omstandighede te ervaar. ✓✓

- Verkies 'n naweek vakansie gevul met aktiwiteite in vergelyking met 'n rustige naweek wegbreek.
- Het R10 000 of meer besteebare inkomste per maand.

OF

- Welgestelde Mzansi-families

Rede:

- Reis gaan daarvoor om uit die stad te ontsnap en 'n geleentheid om tyd saam met familie en vriende in verskillende omgewings deur te bring.
- Reis gaan ook daarvoor om kinders aan alternatiewe leefstyle en aktiwiteite bloot te stel.
- Spesiale aanbiedings op hotelverblyf sal hulle aanmoedig om binne Suid-Afrika te reis.
- Het R10 000 of meer besteebare inkomste per maand.

Reisopsie B:

Spontane Sakpasverkenners ✓✓

Rede:

Verkies 'n naweek vakansie gevul met aktiwiteite in vergelyking met 'n rustige naweek wegbreek. ✓✓

- Reis is 'n manier om nuwe mense te ontmoet en nuwe plekke en ervarings te ontdek.
- Reis om weg te kom van die eentonigheid van die daaglikse lewe.
- Reis om lewenservaringe aan te vul en opwindende herinneringe te skep.
- Het ongeveer R5 000 of meer besteebare inkomste per maand.

Reisopsie C:

Ervare ontspanningsoekers ✓✓

Rede:

Reis om weg te breek, te ontspan en kwaliteit tyd saam met geliefdes deur te bring. ✓✓

- Reis is 'n leefstyl en 'n noodsaaklikheid.
- Hierdie groep verbruikers verstaan die waarde van reiservarings en herinneringe bo handelsware.
- Het R5 000 of meer bestebare inkomste per maand. (3 x 4) (12)

8.2 'n Toename in die volume toeriste sal 'n inkomste vir SAOG-lidlande genereer deur toeriste-besteding, bv. verblyf, aantreklikhede, inkopies en vervoer. ✓✓

Toerisme is arbeidsintensief en talle mense sal in diens geneem word. ✓✓

Die vermenigvuldigereffek sal in werking tree wat tot ekonomiese groei sal lei. ✓✓

- 'n Toename in internasionale besoekers sal tot buitelandse valuta-inkomste lei.
- Daar sal 'n aanvraag ontstaan vir nuwe en verbeterde toerisme infrastruktuur ontwikkeling, bv. lughawens en kommunikasie-netwerke.
- Groei in streekstoerisme sal buitelandse beleggings lok. (3 x 2) (6)

[22]

VRAAG 9

- 9.1 9.1.1 (a) Varkvleis ✓✓
- Haasvleis
 - Volstruis
 - Skulpvis
 - 'n Kombinasie van vleis en suiwelprodukte (2)
- (b) Varkvleis ✓✓
- Kossoorte wat nie Halaal is nie (2)
- (c) Vleis ✓✓
- Vis
 - Eiers (2)
- 9.1.2 Toeriste-tevredenheid sal toeneem. ✓✓
 Toeriste sal na die land terugkeer (herbesoeke). ✓✓
- Positiewe mondelingse advertensie sal ander toeriste aanmoedig om die land te besoek.
 - 'n Toename in toeriste getalle sal tot verhoogde verkope lei.
 - Suid-Afrika se beeld as 'n voorkeurbestemming sal verbeter.
 - Positiewe mondelingse advertensie sal die bemarkingsbegroting verminder.
 - Daar sal minder kliënteklagtes wees.
 - 'n Toename in toeristegetalle sal tot werkskepping en vaardigheidsontwikkeling lei.
 - Suid-Afrika sal 'n mededingende voordeel bo ander lande hê.
 - 'n Toename in toeristegetalle sal tot nuwe, verbeterde infrastruktuur ontwikkeling lei.
 - Werknemers sal groter werkstevredenheid ervaar.
- LET WEL:** *Kolpunte is gegee om nasien te vergemaklik.* (2 x 2) (4)
- 9.2 9.2.1 Geskrewe ✓✓
- E-pos
 - webtuiste
 - aanlyn (2)
- 9.2.2 **Bied die gaste:**
 'n Geskenkbewys vir een aand se gratis verblyf vir hulle volgende besoek. ✓✓
- 'n Gratis geskenkbewys vir 'n maaltyd
 - 'n Volle terugbetaling
 - 'n Brief om verskoning te vra (2)

9.2.3 Bevredigende hantering van die klage sal:

Die bestuur help om aspekte wat verbetering benodig te identifiseer. ✓✓

Kliëntetevredenheid verbeter. ✓✓

- Herbesoeke aanmoedig.
- 'n Beter onderneming bou.
- Tot positiewe mondelinge advertering lei.
- Tot kliënteloyaliteit lei.
- Die beeld/reputasie van die hotel verbeter.
- Die bemarkingsbegroting van die hotel verminder.
- Werknemers sal minder foute maak.
- Die bestuur sal strategieë inbring om die gehalte van produkte en dienste te verbeter.
- Goeie positiewe mondelinge advertering sal meer kliënte lok.

(2 x 2) (4)
[18]

TOTAAL AFDELING E: 40
GROOTTOTAAL: 200