



**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 11

NOVEMBER 2022

**TOERISME
NASIENRIGLYN
(EKSEMPLAAR)**

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	D ✓		
	1.1.2	B ✓		
	1.1.3	A ✓		
	1.1.4	A ✓		
	1.1.5	D ✓		
	1.1.6	B ✓		
	1.1.7	B ✓		
	1.1.8	B ✓		
	1.1.9	C ✓		
	1.1.10	B ✓		
	1.1.11	A ✓		
	1.1.12	D ✓		
	1.1.13	D ✓		
	1.1.14	D ✓		
	1.1.15	B ✓		
	1.1.16	A ✓		
	1.1.17	A ✓		
	1.1.18	A ✓		
	1.1.19	B ✓		
	1.1.20	B ✓	(20 x 1)	(20)
1.2	1.2.1	D ✓ (Namaste)		
	1.2.2	H ✓ (Kosjer)		
	1.2.3	F ✓ (Buig)		
	1.2.4	B ✓ (Advertensiebord)		
	1.2.5	C ✓ (Brosjyre)	(5 x 1)	(5)
1.3	1.3.1	transatlanties ✓		
	1.3.2	Sandton ✓		
	1.3.3	binnekajuit ✓		
	1.3.4	VSK ✓		
	1.3.5	verifieer die identiteit van passasiers ✓	(5 x 1)	(5)
1.4	1.4.1	Etosha Nasionale Park ✓		
	1.4.2	Katsedam ✓		
	1.4.3	Tsodilo Heuwels ✓		
	1.4.4	Karibameer ✓		
	1.4.5	Bazaruto-eilandgroep ✓	(5 x 1)	(5)
1.5	1.5.1	Stuurkajuit ✓		
	1.5.2	Besigheidsklas ✓		
	1.5.3	Ekonomieklas ✓		
	1.5.4	Vragruim ✓		
	1.5.5	Kombuis ✓	(5 x 1)	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTAVERHANDELING

VRAAG 2

- 2.1 Die toerlede sal in 4–5-ster-luukse akkommodasie bly. ✓✓
Die reisplan noem dat die toer eksklusief is, die ruimte is beperk tot 6 motorfietsryers per toer. ✓✓ (2 x 2) (4)
- 2.2 Stem saam met die stelling (**LET WEL: Moenie 'n punt vir hierdie stelling toeken nie.**)
'n SIToeris is 'n toeris wat 'n spesiale belangstelling in 'n spesifieke aktiwiteit het. Daarom is die teikenmark van bogenoemde toer toeriste wat nie net in die natuur belangstel nie, maar meer spesifiek motorfietsry deur die Afrika-bos.
Aanvaar ook: Deelnemers sal spesifieke aktiwiteite, soos motorfiets ry geniet. ✓✓ (2)
- 2.3 Daar kan 'n beperking wees op die aantal motorfietse wat beskikbaar is. ✓✓
 - Dit is makliker om 'n kleiner aantal motorfietse te hanteer.
 - Die toeroperateur wil die toer eksklusief hou. (2)**[8]**

VRAAG 3

- 3.1 Euro ✓ (1)
- 3.2 Japan ✓ (1)
- 3.3 Die ekonomie van die streek sal verbeter namate lede van die plaaslike gemeenskap 'n inkomste uit toerisme kan verdien deur produkte en dienste aan besoekende toeriste te verkoop. ✓✓
Werkseleenthede (direkte indiensneming en indirekte indiensneming) sal geskep word. ✓✓
 - As geld in die plaaslike gemeenskap bestee word, sal die geld later in die plaaslike ekonomie vermeerder word.
 - Die ekonomie van die streek sal baat deur die bydrae van die toeriste tot die ekonomie van die gebied. (2 x 2) (4)
- 3.4 3.4.1 $R18\,500 \div \checkmark 14,74 \checkmark = \$ 1\,255,09 \checkmark$
- OF**
- $\$ 1\,255,09 \checkmark \checkmark \checkmark$ (3)
- 3.4.2 $\pounds 25 \times \checkmark 20,28 \checkmark = R507,00 \checkmark$
- OF**
- $R507,00 \checkmark \checkmark \checkmark$ (3)
- [12]**

TOTAAL AFDELING B: 20

**AFDELING C: TOERISTE AANTREKLIKHEDE; KULTUUR- EN ERFENIS
TOERISME; BEMARKING**

VRAAG 4

- 4.1 4.1.1 Virunga Nasionale Park ✓✓
- 4.1.2 Sani-pas ✓✓
- 4.1.3 Niassameer ✓✓
- 4.1.4 Namib-woestyn ✓✓
- 4.1.5 Berg Kilimanjaro ✓✓
- 4.1.6 Matopo Heuwels ✓✓ (6 x 2) (12)
- 4.2 4.2.1 4 x 4 ry ✓✓
- Stap / Dag-Stap (2)
- 4.2.2 Sandplankry ✓✓
- Vierwielmotorfietsry
 - Warmlugballonvaart
 - Perdry
 - Valskermspring
 - Woestyntoere per fiets (2)
- 4.2.3 Bergklim ✓✓
- Dag-stap
 - Wildernisstap
 - Perdry (2)
- [18]**

VRAAG 5

- 5.1 5.1.1 Dromspeel ✓✓
- Tradisionele dans
 - Tradisionele klere
 - Sing (2)
- 5.1.2 Tradisionele klere ✓✓
- Kralewerk ✓✓
- Kleipotte ✓✓
- Mandjies
 - Geweefde matte
 - Houtbeelde
 - Tradisionele musiekinstrumente
 - Tradisionele wapens (3 x 2) (6)
- 5.1.3 Die bruidegom vergoed die gesin van sy verloofde vir haar hand in die huwelik deur beeste of die geldwaarde daarvan (in moderne tye) te gee. ✓✓ (2)

- 5.2 5.2.1 Suid-Afrikaanse Erfenishulpbronagentskap ✓✓
 • SAEHA (2)
- 5.2.2 Daar is bewyse gevind van 'n wye verskeidenheid
 beengereedskap ✓✓ en beenpylpunte vir jag. ✓✓ (2 x 2) (4)
- 5.2.3 'n Permit moet van SAEHA verkry word om enige veranderinge aan
 die terrein aan te bring, byvoorbeeld opgrawings. ✓✓ (2)
- 5.2.4 Om te verseker dat die terrein vir toekomstige geslagte bewaar
 word. ✓✓
 • Die bewaring van die terrein bied geleentheid vir navorsing oor
 vroeë menslike gedrag gedurende die Middelsteentydperk.
 • Die beskerming van die terrein sal tot 'n groter begrip van vroeë
 menslike gedrag tydens die Middelsteentydperk bydra. (2)
- [20]**

VRAAG 6

- 6.1 Travelstart ✓ (1)
- 6.2 Ekotoeriste ✓
 • Toeriste wat in wildlewe belangstel
 • Ontspanningstoeriste
 • Natuurliefhebbers (1)
- 6.3 6.3.1 E-pos ✓✓
 • Aanlyn/internetgebaseerde advertensies
 • Elektroniese advertensies
 • Webgebaseerde advertensies (2)
- 6.3.2 Verkoopspromosie ✓✓
 • Spesiale aanbod (2)
- 6.4 Die koste om televisie advertensieruimte te huur, is baie hoog. ✓✓ (2)
- 6.5 Personeel moet in diens geneem en betaal word om telefoonoproepe te
 maak en e-posse na die advertensie-agentskap en verblyfondernemings
 wat deel van die bemarkingsveldtog uitmaak te stuur. ✓✓
 Personeel moet in diens geneem en betaal word om met potensiële kliënte
 wat belangstel in die aanbod en kliënte wat aanlyn bespreek het te
 kommunikeer. ✓✓ (2 x 2) (4)
- [12]**

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE**VRAAG 7**

- 7.1 7.1.1 Identiteitsdokument/ID ✓✓
- Paspoort
 - Bestuurderslisensie
 - Bewys van identifikasie (2)
- 7.1.2 Lugkant ✓✓
- Terminaalgebou (2)
- 7.1.3 Deur die bagasie toe te draai, sal die inhoud van die bagasie teen diefstal beskerm word. ✓✓
- As u die bagasie toedraai, beskerm u die inhoud van die bagasie as die ritssluiters sou breek. (2)
- 7.1.4 Besigheidsklaspassasiers word toegelaat om voor die ekonomiese klas passasiers aan boord die vliegtuig te gaan. ✓✓
- Daar is moontlik 'n sitkamer waar besigheidsklaspassasiers kan ontspan, en hulle hoef nie op die ongemaklike stoele soos in die prent te sit nie. (2)
- 7.1.5 Die personeellid sal kyk of die passasier op die vlug bespreek is. ✓✓
- Die personeellid sal die passasier vra of hy/sy 'n voorkeur het vir 'n spesifieke sitplek op die vliegtuig. ✓✓
- As die passasier bagasie het, word dit geweeg, en die personeellid sal 'n bagasie-etiket daarop sit en dit sal op die vliegtuig gelaai word.
 - Die personeellid sal die passasier 'n instapkaart gee wat hom/haar in staat stel om op die vliegtuig te klim. (2 x 2) (4)
- 7.1.6 Die finale kontroliering van passasiers wat op 'n spesifieke vlug gaan klim, word by hierdie toonbank deur die betrokke lugredery gedoen. ✓✓
- Die personeellid van die lugdiens sal die passasier se instapkaart en identifikasie nagaan en hom/haar toegang tot die vliegtuig gee. (2)
- 7.1.7 ACSA verskaf 'n elektroniese bord bo die vervoerband wat die lugdiens en vlugnommer waarvan die passasiers afgeklim het aandui. ✓✓ (2)

- 7.2 7.2.1 Kredietkaart ✓✓ (2)
- 7.2.2 Kinderveiligheidsitplekke ✓✓
• GPS
• Paraplegiese handkontroles (2)
- 7.2.3 As 'n voertuig gehuur word, is die brandstoftenk vol. Daar word verwag dat die huurder die voertuig met 'n vol tenk brandstof sal teruggee. Die huurmaatskappy sal die bedrag van 'n vol tenk brandstof by die huurooreenkoms hef en die bedrag terugbetaal as die voertuig se brandstoftenk met die terugbesorging vol is. ✓✓ (2)
- 7.2.4 OSK staan vir Ongelukskade Afstanddoening. As die huurder die SOSK-opsie gebruik, is die premie/betaling hoër, maar die bybetaling sal minder wees as die voertuig in 'n botsing/ongeluk betrokke is. ✓✓ (2)
- 7.2.5 Dit is 'n bedrag wat by die huurgeld van die voertuig bygevoeg word wat die administrasiekoste van die verhuuringsmaatskappy dek. ✓✓ (2)
- 7.3 7.3.1 Die eetwa bied etes in 'n gemeenskaplike fasiliteit aan. ✓✓
• Sitplek is op bankies met basiese tafelgerei.
• Etes is eenvoudig, nie uitgebreide kookkuns nie.
• Etes is nie by die kaartjieprys ingesluit nie. (2)
- 7.3.2 'n Rit op die Shosholoza Meyl kos R690 en bied die passasiers dieselfde wonderlike natuurskoon as die Bloutrein, wat baie meer geld kos. ✓✓
• Die koste-vergelyking dui aan dat 'n rit op die Shosholoza Meyl meer waarde vir geld is as 'n rit op die Bloutrein. (2)
- 7.3.3 Die Shosholoza Meyl bied 'n basiese vlak van gemak ✓✓terwyl die Bloutrein 'n uiters luukse trein is. ✓✓ (4)
- 7.4 7.4.1 (a) MSC Cruises ✓ (1)
- (b) Interkaap ✓
• Translux
• City to City
LET WEL: Aanvaar enige relevante plaaslike operateurs. (1)

- 7.4.2 (a) Casino ✓✓
- Restaurante
 - Spa en fiksheidssentrum/gimnasium
 - Winkels
 - Biblioteek
 - Teater
 - Bioskoop
 - Swembaddens
 - Sitkamers
 - 'n Verskeidenheid akkommodasiegeriewe (kajuite)
 - Kindersorggeriewe
 - Vermaakfasiliteite soos: kegelbalbane, ysskaatsbane, rotsklimmure, minigolfbane, video-arkades, basketbalbane en tennisbane
- LET WEL:** *Moenie voorbeelde van geriewe aan boord van die luukse toerskip aanvaar nie.* (2)
- (b) Badkamerfasiliteite ✓✓
- 'n Verskeidenheid soorte sitplekke (terugkantelend of nie)
 - Peuselhappie-kiosk
- LET WEL:** *Moenie voorbeelde van geriewe aan boord die bus aanvaar nie.* (2)
- 7.4.3 (a) Reis op 'n luukse vaartuig gaan oor die rustige ervaring, nie om van punt A na punt B te reis nie. Daarom is ontspanning die rede vir reis op 'n luukse vaartuig. ✓✓ (2)
- (b) Reis met 'n toerbus is 'n relatief goedkoop vervoer om tussen stede of dorpe in Suid-Afrika te reis. ✓✓ (2)
- 7.5 7.5.1 Toewyding aan uitstekende kliëntedienslewering ✓
'n Positiewe gesindheid ✓
- Leergierigheid
 - Passie en entoesiasme
 - Uithouvermoë (2 x 1) (2)
- 7.5.2 Puggia het haar kookkuns in die praktyk toegepas toe sy die vars produkte gebruik het om 'n verskeidenheid van Remo's se gunsteling souse en geregte te vries in plaas daarvan om dit te mors. ✓✓
Puggia het deeglike kennis van sakepraktyke getoon deur wegneemetes te verkoop toe gaste nie by die restaurant kon eet nie. ✓✓
- Puggia het deeglike kennis van sakepraktyke getoon deur die vars produkte te gebruik voordat dit vrot geraak het. (2 x 2) (4)
- [50]**

TOTAAL AFDELING D: 50

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

VRAAG 8

- 8.1 8.1.1 (a) Sho't Left ✓ (1)
- (b) Dit is jou land, geniet dit ✓ (It's your country, enjoy it) (1)
- 8.1.2 Geen rede om 'n reis te onderneem nie ✓✓
 Geen tyd om te reis nie ✓✓
 Hou nie van reis nie ✓✓
- Werkloosheid
 - Gebrek aan 'n reiskultuur, veral onder voorheen benadeelde gemeenskappe
 - Beperkte ontwikkeling van toerismeprodukte
 - Kommer oor veiligheid en sekuriteit (3 x 2) (6)
- 8.1.3 (a) Nuwe Horizon-gesinne ✓✓ (2)
- (b) Spesiale aanbiedings by hotelle sal hierdie segment aanmoedig om te reis. ✓✓
- Kwaliteittyd vir die gesin om saam te spandeer, en 'n beloning vir harde werk.
 - Reis is 'n manier om kwaliteit gesinstyd deur te bring en die gesin se horisonne te verbreed.
 - Reis is 'n manier om hul kinders op te voed en om hulle die geleentheid te gee om hul perspektiewe te verbreed.
 - Reis bied 'n manier om die gesin se horisonne te verbreed.
 - Reis word as 'n beloning vir harde werk beskou.
 - Hierdie segment het 'n bestebare inkomste van R5 000 tot R10 000 per maand.
 - Hierdie segment is 35 jaar en ouer, swart, bruin en Indies. (2)
- (c) Verhoog binnelandse toerismebesteding. ✓✓
 Verhoog binnelandse toerismevolume. ✓✓
- Verbeter maatreëls en pogings om seisoenaliteit en gelyke geografiese verspreiding aan te spreek.
 - Verhoog die vlak van die kultuur van toerisme/reis onder Suid-Afrikaners. (Enige 2 x 2) (4)

- 8.2 8.2.1 A – Zambië ✓
B – Malawi ✓ (2 x 1) (2)
- 8.2.2 C – Victoria ✓
D – Mbabane ✓ (2 x 1) (2)
- 8.2.3 'n Toename in die aantal toeriste sal 'n inkomste oplewer vir SAOG-lidlande deur toeristebesteding, bv. verblyf, besienswaardighede, inkopies en vervoer. ✓✓
- Toerisme is arbeidsintensief en 'n groot aantal mense sal in diens geneem word.
 - Die vermenigvuldigereffek sal in werking gestel word, wat tot ekonomiese groei sal lei.
 - Daar sal 'n aanvraag wees na nuwe en verbeterde ontwikkeling van toerisme-infrastruktuur, bv. lughawens en kommunikasienetwerke.
 - Die streek sal buitelandse beleggings lok en inkomste uit uitvoere genereer. (2)
- [22]**

VRAAG 9

- 9.1 9.1.1 (a) G ✓✓ (Vark) (2)
• D (Alkoholiese drank)
- (b) E ✓✓ (Beesvleis) (2)
- 9.2 9.2.1 Wag lank voordat hul bestelling geneem is. ✓✓
• Word deur die kelner/kelnerin geïgnoreer. (2)
- 9.2.2 Luister aandagtig na wat die kliënt te sê het en laat hom klaar praat. ✓✓
Stel vrae op 'n sorgsame en besorgde manier. ✓✓
Vra om verskoning sonder om te blameer. ✓✓
Los die probleem onmiddellik op. ✓✓ (4 x 2) (8)
- 9.2.3 Daar sal herhaalbesoeke wees. ✓✓
Daar sal positiewe mondelinge advertensie wees. ✓✓
- Die bestuur sal hul indiensopleiding kan aanpas om te verseker dat so 'n voorval nie herhaal word nie.
 - Die beeld van die onderneming sal nie negatief beïnvloed word nie.
 - Die wins van die onderneming sal nie negatief beïnvloed word nie. (4)
- [18]**

TOTAAL AFDELING E: 40
GROOTTOTAAL: 200