



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 11

NOVEMBER 2011

**TOERISME
MEMORANDUM**

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 10 bladsye.

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	B ✓		LU1 AS1	
	1.1.2	D ✓		LU4 AS5	
	1.1.3	A ✓		LU3 AS3	
	1.1.4	C ✓		LU3 AS1	
	1.1.5	B ✓		LU3 AS6	
	1.1.6	C ✓		LU3 AS6	
	1.1.7	B ✓		LU3 AS4	
	1.1.8	C ✓		LU3 AS4	
	1.1.9	D ✓		LU1 AS1	
	1.1.10	D ✓		LU1 AS2	
	1.1.11	D ✓		LU1 AS2	
	1.1.12	A ✓		LU2 AS1	
	1.1.13	C ✓		LU4 AS5	
	1.1.14	B ✓		LU1 AS2	
	1.1.15	D ✓		LU1 AS2	
	1.1.16	B ✓		LU2 AS1	
	1.1.17	C ✓		LU3 AS2	
	1.1.18	A ✓		LU3 AS3	
	1.1.19	C ✓		LU4 AS1	
	1.1.20	D ✓	(20 x 1)	LU2 AS1	(20)
1.2	1.2.1	Woestyn ✓			
	1.2.2	Die Okavango Delta ✓			
	1.2.3	Die Victoria Watervalle ✓			
	1.2.4	Meer Tanganyika ✓			
	1.2.5	Berg Kilimanjaro ✓	(5 x 1)	LU3 AS3	(5)
1.3	1.3.1	E ✓			
	1.3.2	A ✓			
	1.3.3	F ✓			
	1.3.4	B ✓			
	1.3.5	D ✓	(5 x 1)	LU4 AS3	(5)
1.4	1.4.1	Vermenigvuldigingseffek ✓			
	1.4.2	SETA ✓			
	1.4.3	Skofwerk ✓			
	1.4.4	Regulerings Owerhede (Liggaam) ✓			
	1.4.5	Gelyke indiensneming ✓	(5 x 1)	LU1 AS3	(5)
1.5	OOP		TOE		
	Oogkontak ✓		Kop af ✓		
	Gebare ✓		Gevoude arms ✓		
	Gesigsuitdrukking ✓				
			(5 x 1)	LU4 AS5	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: TOERISME AS 'N INEENGESKAKELDE STELSEL**VRAAG 2**

- 2.1 2.1.1 “Nie baie diensverskaffers besef dat tevrede verbruikers ambassadeurs vir die bestemming word nie, en beveel dit aan vriende en familie.” √√ LU1 AS1 (2)
- 2.1.2
- Tevrede kliënte en groter werksbevrediging vir personeel √√
 - Herhaalde besoeke √√
 - Lojale kliënte √√
 - Verbeterde openbare beeld en reputasie √√
 - Stimuleer die vermenigvuldigingseffek
 - Meer besoekers en verhoogde verkope
- (Enige 3 x 2) LU1 AS1 (6)
- 2.1.3
- Kliënte sal nie Suid-Afrika as 'n toeristebestemming vir hul vriende aanbeveel nie √√ negatiewe persoon-tot-persoon (word-of-mouth). √√
 - Afname in toeriste getalle √√
 - Afname (verlies) in herhaalde besoeke. √√
 - Verlies aan buitelandse valuta /inkomste
 - Ekonomie sal daal/ verminderde bydrae van toerisme tot die BBP
 - Werkloosheid sal toeneem
 - Vermenigvuldigingseffek sal negatief beïnvloed word.
- (Enige 4 x 2) LU1 AS3 (8)
- 2.1.4
- TGCSA √/ FEDHASA √/ Chaine Des Rotisseur √/ SATSA √/ SAACI √ (Enige 4 x 1) LU1 AS3 (4)
- 2.1.5 “Zulu Kingdom. Exceptional” √ LU4 AS2 (1)
- 2.1.6
- Om KwaZulu-Natal as 'n buitengewone/uitsonderlike toeriste bestemming te bemark. √√
 - Om die algemene dienslewering van toerisme diensverskaffers te verbeter. √√
 - Om herhaalde besoeke by toeriste aan te moedig. √√
 - Om toerisme verwante werkseleenthede te skep.
 - Om toerisme se bydrae tot die BBP te verhoog.
- (Enige 3 x 2) LU1 AS2 (6)
- 2.1.7
- (a) Federated Hospitality Association of South Africa. (Federasie van gasvryheidverenigings van SA) √ (1)
- (b) South African Association for the Conference Industry. √ LU1 AS1 (1)

VRAAG 3

3.1

NR.	WERKNEMER	PERSONAL QUALITIES	CORE SKILLS	VOCATIONAL SKILLS
3.1.1	Toer gids	<ul style="list-style-type: none"> • Harde werker ✓ • Betroubaar • Eerlikheid • Goed versorg • Stiptelikheid • Respek 	<ul style="list-style-type: none"> - Goeie verbale kommunikasie vaardighede ✓ - Goeie geskrewe kommunikasie vaardighede - Kennis van gesondheid en veiligheids aangeleenthede 	<ul style="list-style-type: none"> - Telefoon vaardighede ✓ - Rekenaar-gelettertheid - Kennis van produk en bestemming - Noodhulp sertifikaat - Kwalifikasie in gesondheid en veiligheid - Buitelandse taalvaardighede - Bestuurders-lisensie
3.1.2	Reis Konsultant	<ul style="list-style-type: none"> • Harde werker ✓ • Vriendelik • Eerlikheid • Goed versorg • Professioneel 	<ul style="list-style-type: none"> - Goeie verbale kommunikasie vaardighede ✓ - Kennis van die Toerismebedryf - Syfervaardighederstand - Goeie persoonlikheid - Gesonde verstand en geduld - 'n Oog vir detail - Goeie spanlid - Goed georganiseerd 	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis van reis aardrykskunde ✓ - Lugkoste en kaartjie vaardighede - Verkoops-vaardighede - Buitelandse taal vaardighede - Goeie kliënte-diens
3.1.3	Restaurant kelner	<ul style="list-style-type: none"> • Goed versorg (professionele kleredrag) ✓ • Persoonlike higiëne • Positiewe houding • Vriendelikheid • Uitgaande persoonlikheid • Netheid • Harde werker • Betroubaar 	<ul style="list-style-type: none"> - Uitstekende verbale kommunikasie vaardighede ✓ - Goeie kliënte diens - Kennis van gesondheid en veiligheids aangeleenthede - Goed georganiseerd - Kennis van tafelrangskiking 	<ul style="list-style-type: none"> - Kook vaardighede ✓✓ - Vaardig in die opneem van voorraad - Basiese vaardigheid in die gebruik van elektrisiteit en gas - Telefoon vaardighede - Kennis van voedsel en drank wat in die restaurant bedien word.

(3 x 3) LU1 AS3

(9)

3.2

Is 'n boekie of pamflet wat kliënte inligting gee oor die dienste wat die besighede offer en hoe hulle 'n bespreking kan maak.

LU1 AS3

(2)

[11]

TOTAAL AFDELING B:

40

AFDELING C: VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 4

- 4.1 4.1.1 Coffee Bay/Transkei/KwaBomvana/ Xhosa ✓ (Enige 1) LU2 AS1 (1)
- 4.1.2
- Waar sekere dinge in die tradisionele Afrika manier gedoen word. ✓
 - Mense leef in hutte en die rykdom van 'n persoon word gemeet aan die aantal koeie wat hy/sy besit. ✓
 - Inwoners beoefen tradisionele rituele. ✓
 - Outydse stamsisteme is nog steeds in plek.
- (Enige 3) LU2 AS4 (3)
- 4.1.3 Kulturele toere ✓ LU2 AS4 (1)
- 4.1.4
- Besoek 'n kruiedokter, toordokter (*Isangoma*). ✓✓
 - Praat met 'n *abakwetha*. ✓✓
 - Geniet 'n tradisionele middag-en-aandete. ✓✓
 - Drink *umqombothi* in die sjebeen. ✓✓
 - Geniet tradisionele dans en musiek.
 - Ontmoet die stamowerhede, hoofman of leier.
- (Enige 4 x 2) LU2 AS4 (8)
- 4.1.5
- Coffee Shack se werkers en hul gaste verniel en beskadig nie die omgewing nie. ✓✓
 - Die bestuur van Coffee Shack het skole in klinieke in die gebied gebou. ✓✓
 - Huise word as gastehuse en B&Bs gebruik as akkommodasie vir besoekers.
 - Infrastruktuur word verbeter.
 - Plaaslike inwoners verdien geld om vir toeriste te sing en te dans.
 - Plaaslike mense word as toergidse gebruik (werkskepping).
 - Die vermenigvuldigingseffek word in werking gestel.
 - Die lewenstandaard van plaaslike mense verbeter.
- (Enige 2 x 2) LU2 AS3 (4)
- 4.1.6
- Ontwikkel die vaardighede van die plaaslike werkers deur 'n verskeidenheid van programme. ✓✓
 - Organiseer tydelike werk vir skoolkinders. ✓✓
 - Leer werklose inwoners hoe om kunswerke te maak en aan toeriste te verkoop. ✓✓
 - Organiseer tradisionele kos vir die toeriste.
 - Organiseer kunsmarkte waar plaaslike inwoners hul produkte aan die toeriste kan verkoop.
- (Enige 3 x 2) LU2 AS4 (6)

VRAAG 5

- 5.1 5.1.1 (a) Verenigde Nasies se Opvoedkundige, Wetenskaplike en Kulturele Organisasie (2)
- (b) • Om plekke in die wêreld te herken wat ryk aan kultuur is. ✓
 • Om dié gebiede te beskerm en te bewaar vir die toekomstige geslag /nageslag. ✓ LU2 AS4 (2)
- 5.1.2 Enige van die volgende DRIE:
 • Verskaf werkgeleenthede aan die plaaslike bevolking. ✓✓
 • Inkomste word verkry deurdat toeriste geld spandeer. ✓✓
 • Infrastruktuur verbeter, bv. paaie. ✓✓
 • Ubuntu effek
 • Verbeterde lewenstandaard.
 • Blootstelling; die gebied word welbekend (gewild).
 • Die aanleer van vaardighede.
 • Vermenigvuldigingseffek. (Enige 3 x 2) LU2 AS4 (6)
- 5.1.3 (a) Erfenis: bestaan uit natuurlike, inheemse, historiese en kulturele erfenis wat gemeenskappe uniek maak. Gemeenskappe wil hierdie ryk erfenis bewaar vir die nageslag. ✓✓ LU2 AS4 (2)
- (b) Diversiteit: verskille tussen mense, spesies, omgewings, godsdiens en agtergrond. Dit is belangrik om dié verskille en uniekheid te herken en te waardeer. ✓✓ LU4 AS1 (2)
- 5.1.4 • Drakensberg/Ukhahlamba Erfenisterrein ✓ LU2 AS4 (1)
- 5.1.5 (a) Gauteng ✓ (1)
- (b) KwaZulu-Natal ✓ LU3 AS4 (1)
- [17]**

TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D: TOERISME AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE en REISNEIGINGS

VRAAG 6

- 6.1 6.1.1 In albei stede het die besoekersgetalle toegeneem, die van Kaapstad ietwat stadiger as Durban. √√ LU3 AS3 (2)
- 6.1.2 Kaapstad, die Moederstad, lok 'n groot aantal buitelandse/ inkomende internasionale toeriste √ terwyl Durban/ KwaZulu-Natal die besigste binnelandse bestemming in die land is. √√ LU3 AS3 (3)
- 6.1.3 (a) • Durban is maklik bereikbaar/toeganklik vir binnelandse toeriste. √√
 • Durban se weer en klimaat is gunstig vir Suid-Afrikaners. √√
 • Durban se kus is warm regdeur die jaar en lok vakansiegangers na die strande. (Enige 2 x 2) LU3 AS3 (4)
- (b) • Kaapstad is nie maklik toeganklik vir die plaaslike bevolking nie. √√
 • Kaapstad is goed bemark vir internasionale toeriste. √√
 • Kaapstad se weer is nie gunstig nie. (Enige 2 x 2) LU3 AS3 (4)
- 6.1.4 • Hulle veiligheidsplanne is in plek. √√
 • Gereelde patrollies in die stad deur die Metro polisie. √√ LU3 AS6 (4)
- 6.2 6.2.1 Binnelandse vlug √ LU3 AS2 (1)
- 6.2.2 Datum : 20/11/2008 √
 Vertrektyd : 05h55 √
 Dag : Donderdag √ LU3 AS2 (3)
- 6.2.3 Gemak/Gerief √ LU3 AS2 (1)
- 6.2.4 Die pryse van die kaartjies verlaag as die aanvraag hoog is. √√ LU3 AS2 (2)
- 6.2.5 (a) **Poort:** 'n Plek, gewoonlik 'n stad of dorp, √ waardeur toeriste reis ten einde hul finale bestemming te bereik. / 'n ingangs- en uitgangspunt in en uit 'n land. √√ LU3 AS2 (3)

- (b) (i) Hawe ✓
 (ii) Lughawe ✓
 (iii) Grensposte ✓
 (iv) Spoorwegstasies in grensdorpe
 (Enige 3 x 1) LU3 AS2 (3)

6.3.1 **TAFELBERG** (1)

- Kom voor in Suid-Afrika, Tafelberg is Kaapstad se bekendste landmerk. ✓
- Die plat kruin is nagenoeg 3 km lank van punt tot punt en is 1 086 m bo seevlak. ✓
- Wildlewe sluit in klein soogdiere, reptiele en voëls, asook die skaars en skugter spookpadda wat in 'n paar standhoudende strome op die kruin van die berg voorkom. ✓
- Die gewildste roete na die kruin is met behulp van die sweefspoor. LU3 AS1 (3)

6.3.2 **DIE PIRAMIDES**

- Die piramides is gebou as grafkelders vir die faro's van antieke Egipte wat nog staan. ✓
- Die Egiptiese piramides is van reuseblokke kalk klip gebou. ✓
- Die Groot Piramide by Giza is bestaan uit meer as 2,3 miljoen blokke en het 20 jaar geneem om te bou. ✓
- Die driehoekige buitelyne verteenwoordig die berg waarop die songod gestaan het toe hy die ander gode geskep het. LU3 AS1 (3)

6.3.3 **SYDNEY-OPERAHUIS**

- Geleë in die hawe van Sydney, Australië. ✓
- Is een van die bekendste en kenmerkendste geboue van die 20^{ste} eeu. ✓
- Die operahuis bied teaterproduksies, musiekblyspele, operas, kontemporêre dans, ballet en elke ander vorm van musiek, van simfoniekonserte tot jazz.
- Trek tot twee miljoen toeskouers per jaar. LU3 AS1 (3)

6.4 6.4.1 $R40\ 000,00 \div R12,16 \checkmark = R3\ 289,00 \checkmark$ LU3 AS5 (3)

6.4.2 • $EU\ 10\ 000,00 \checkmark \times R10,50 \checkmark = R105\ 000,00 \checkmark \checkmark$ LU3 AS5 (4)

- 6.4.3
- Banke/Kommersiële banke ✓
 - Reisagentskappe ✓
 - Groot hotelle en vaartuigskepe (*cruise ships*) ✓
 - Buitelandse valuta stalletjies (kiosks) by lughawens ✓
 - Bureaux de Change.
 - Buitelandse valuta-handelaars bv. Rennies (Enige 4) LU3 AS5 (4)

AFDELING E: KLIËNTEDIENS en KOMMUNIKASIE**VRAAG 7**

- 7.1 7.1.1 Onprofessioneel ✓ LU4 AS3 (1)
- 7.1.2
- Het nie die kliënte gegroet nie. ✓
 - Sy is onvriendelik (glimlag nie). ✓
 - Wend geen poging aan om die naam van die kliënt te bekom nie.
 - Het geen kennis van die diens/produk nie en dit wys dat sy nie voorbereid is vir die werk nie.
 - Toon geen respek nie, bv. "Ek weet nie / mamma /sisi".
(Enige 2 x 1) LU4 AS5 (2)
- 7.1.3
- Die bestuurder moet die personeel oplei. ✓✓
 - Die belangrikheid van die kliënte, respek, en professionalisme moet beklemtoon word. ✓
 - Pryse van produkte moet op produkte wees /of tentoon gestel word teen mure. ✓✓ (Enige 2 x 1) LU4 AS4 (2)
- 7.1.4 In daardie geval, moet ek miskien by die stalletjie langsaan vra. Miskien is hulle meer hulpvaardig. ✓✓ LU4 AS2 (2)
- 7.2 7.2.1 (a) **Skryflike klagte** (brief, e-pos, faks) ✓ LU4 AS2 (1)
- (b)
- Kan aan 'n spesifieke persoon (die bestuurder) gerig word. ✓✓
 - Die klaer kan die klagte rasioneel formuleer. ✓✓
 - Gee die onderneming die geleentheid om die klagte te ondersoek en korrektiewe stappe te doen. ✓✓ LU4 AS2 (6)
- OF**
- Mondelinge (Telefoniese) klagte** LU4 AS2 (1)
- Kan direk met die regte persoon praat. ✓✓
 - Moontlike vinnige reaksie op klagte. ✓✓
 - Maak dit moontlik vir die besigheid om die aangeleentheid onmiddellik aan te spreek. ✓✓
LU4 AS2 (6)
- 7.2.2
- Deur opleiding te verskaf en vaardighede te verbreed. ✓✓
 - Formuleer 'n beleid wat die werkers moet navolg. ✓✓
 - Die opstelling van prosedures/riglyne waarvolgens take afgehandel moet word. (Enige 2 x 2) LU4 AS4 (4)

VRAAG 8

- 8.1 8.1.1
- Sy kleredrag is **onprofessioneel**. √√
 - Om by rekenaars te eet is slordig. √√
 - Om oor die telefoon te praat en terselfdertyd te eet is oneerbiedig/slegte maniere. √√
 - Belangrike dokumente wat rondlê en klets op die rekenaar (facebook) is 'n teken van ongeorganiseerdheid. √√
 - Om na musiek by die werk te luister, is 'n aanduiding van 'n gebrek aan opleiding en vaardighede.
- (Enige 4 x 2) LU4 AS3 (8)
- 8.1.2 Ongeorganiseerde, √ slordig, oneerbiedig, onprofessioneel, onnet, onbeskof. LU4 AS3 (1)
- 8.2 8.2.1 Die stelling beteken dat wanneer dit by spanwerk kom, is daar geen individue nie, maar dat span of groepwerk meer belangrik is. √ LU4 AS4 (3)
- [12]
- TOTAAL AFDELING E: 30**
- GROOTTOTAAL: 200**