

Province of the

**EASTERN CAPE**

EDUCATION

**NASIONALE**

**SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 11**

**NOVEMBER 2010**

|  |
| --- |
| **TOERISME**  **MEMORANDUM** |

**PUNTE: 200**

|  |
| --- |
| Hierdie memorandum bestaan uit 7 bladsye. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **AFDELING A KORTVRAE** | | | | |  |
|  | | | | |  |
| **VRAAG 1** | | | | |  |
|  |  | | |  |  |
| 1.1 | 1.1.1 | | | B🗸 LU 1 AS 1 | (1) |
|  | 1.1.2 | | | C🗸 LU 1 AS 1 | (1) |
|  | 1.1.3 | | | C🗸 LU 1 AS 2 | (1) |
|  | 1.1.4 | | | A🗸 LU 1 AS 2 | (1) |
|  | 1.1.5 | | | A🗸 LU 1 AS 2 | (1) |
|  | 1.1.6 | | | B🗸 LU 1 AS 2 | (1) |
|  | 1.1.7 | | | D🗸 LU 1 AS 3 | (1) |
|  | 1.1.8 | | | D🗸 LU 1 AS 3 | (1) |
|  | 1.1.9 | | | C🗸 LU 1 AS 3 | (1) |
|  | 1.1.10 | | | A🗸 LU 2 AS 4 | (1) |
|  | 1.1.11 | | | B🗸 LU 2 AS 4 | (1) |
|  | 1.1.12 | | | B🗸 LU 2 AS 3 | (1) |
|  | 1.1.13 | | | A🗸 LU 2 AS 3 | (1) |
|  | 1.1.14 | | | B🗸 LU 2 AS 4 | (1) |
|  | 1.1.15 | | | D🗸 LU 2 AS 4 | (1) |
|  |  | | |  |  |
| 1.2 | 1.2.1 | | | Ikone🗸 LU 3 AS 1 | (1) |
|  | 1.2.2 | | | Poorte🗸 LU 3 AS 1 | (1) |
|  | 1.2.3 | | | Globale gebeurtenis🗸 LU 3 AS 6 | (1) |
|  | 1.2.4 | | | Bemarkingsmengsel🗸 LU 2 AS 3 | (1) |
|  | 1.2.5 | | | Inflasie🗸 LU 3 AS 5 | (1) |
|  |  | | |  |  |
| 1.3 | 1.3.1 | | | Lekkasie🗸 LU 1 AS 1 | (1) |
|  | 1.3.2 | | | Promosie🗸 LU 2 AS 3 | (1) |
|  | 1.3.3 | | | PTO🗸 LU 3 AS 4 | (1) |
|  | 1.3.4 | | | Slagspreuk🗸 LU 4 AS 3 | (1) |
|  | 1.3.5 | | | Professionele beeld🗸 LU 4 AS 3 | (1) |
|  |  | | |  |  |
| 1.4 | 1.4.1 | | | C🗸 LU 3 AS 1 | (1) |
|  | 1.4.2 | | | E🗸 LU 3 AS 1 | (1) |
|  | 1.4.3 | | | A🗸 LU 3 AS 1 | (1) |
|  | 1.4.4 | | | F🗸 LU 3 AS 1 | (1) |
|  | 1.4.5 | | | B🗸 LU 3 AS 1 | (1) |
|  |  | | |  |  |
| 1.5 | A | | | Die persoon wat die faks ontvang🗸 LU 4 AS 5 | (1) |
|  | B | | | Die persoon wat die faks stuur🗸 LU 4 AS 5 | (1) |
|  | C | | | Onderwerp/Waaroor die faks handel🗸 LU 4 AS 5 | (1) |
|  | D | | | Nommer waarheen die faks gestuur word🗸 LU 4 AS 5 | (1) |
|  | E | | | Datum van die faks wat gestuur word🗸 LU 4 AS 5 | (1) |
|  |  | | |  |  |
| 1.6 | | 1.6.1 | | Onvoorsienbare gebeurtenis🗸 LU 3 AS 6 | (1) |
|  | | 1.6.2 | | Globale sportgebeurtenis🗸 LU 3 AS 6 | (1) |
|  | | 1.6.3 | | Politieke situasie🗸 LU 3 AS 6 | (1) |
|  | | 1.6.4 | | Onvoorsienbare gebeurtenis🗸 LU 3 AS 6 | (1) |
|  | | 1.6.5 | | Globale gebeurtenis🗸 LU 3 AS 6 | (1) |
|  | |  | | |  |
|  | |  | **TOTAAL AFDELING A:** | | **40** |
|  | |  |  | |  |
| **AFDELING B TOERISME AS ŉ INEENGESKAKELDE STELSEL** | | | | |  |
|  | | | | |  |
| **VRAAG 2** | | | | |  |
|  | |  | | |  |
| 2.1 | | 2.1.1 | Vervoer🗸, Besienswaardighede 🗸(Vermaak) | | (2) |
|  | |  |  | |  |
|  | | 2.1.2 | Uitmuntend in elke opsig🗸🗸 LU 1 AS 1 | | (2) |
|  | |  |  | |  |
|  | | 2.1.3 | * Herhaalde besoeke🗸🗸 * Vermeerdering in die besoeke van toeriste🗸🗸 * Naby ŉ internasionale lughawe geleë * Sentraal geleë/maklik bereikbaar vanaf enige plek (Enige 2) LU 1 AS 1 | | (4) |
|  | | 2.1.4 | * Uitstekende dienslewering * Die oord bied uitstekende plekke vir onthaal en funksies * Groot verskeidenheid van uitstaande restaurante * Wêreldklas konferensiesale, hotelle, dobbel en vermaak   (Enige 2) LU 1 AS 1 | | (4) |
|  | | 2.1.5 | * Casino🗸 * Restaurante 🗸(keuse van 6 verskillende disse) * 4 hotelle (5-3 ster) * Konferensiesale (Enige 2) LU 1 AS 1 | | (2) |
|  | |  |  | |  |
| 2.2 | | 2.2.1 | Goue aktiewe paartjie🗸🗸 LU 1 AS 2 | | (2) |
|  | |  |  | |  |
|  | | 2.2.2 | Binnelandse Toerisme Groeistrategie (BTGS)🗸🗸 LU 1 AS 2 | | (2) |
|  | |  |  | |  |
|  | | 2.2.3 | * Toename in toeriste volumes🗸🗸 * Toename in toeriste besteding🗸🗸 * Toename in die lengte van verblyf🗸🗸 * Verbeterde geografiese verspreiding🗸🗸 * Verbeterde seisoenale patrone🗸🗸 * Bevordering van transformasie🗸🗸 LU 1 AS 2 | | (12) |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | |  | | | | |  |
|  | 2.2.4 | | **SEKTOR** | | | **VOORBEELD UIT DIE UITTREKSEL** | |  |
|  |  | | Akkommodasie🗸 | | | Self-voorsiening🗸 | |  |
|  |  | | Aantreklikhede🗸 | | | Natuurlike uitsig/natuurlike skoonheid🗸 / vermaak (teater, opvoering) | | (4) |
|  |  | |  | | | | | **[34]** |
| **VRAAG 3** | | | | | | | |  |
|  |  | |  | | | | |  |
|  | | **WERKNEMER** | | | **VAARDIGHEDE** | | **WAARDES** |  |
| 3.1 | 3.1.1 | Kelner | | | Goeie kommunikasie🗸  Goeie luisteraar  Doeltreffendheid | | Vriendelike geaardheid 🗸, Positiewe houding Besorgdheid |  |
|  | 3.1.2 | Deurwagter | | | Doeltreffendheid 🗸 | | Eerlik🗸, Betroubaar |  |
|  | 3.1.3 | Ontvangs-dame | | | Goeie kommunikeerder🗸  Rekenaargeletterdheid, Doeltreffendheid | | Vriendelike geaardheid🗸  Besorgd | **[6]** |
|  |  | |  |  |  | |  |  |
|  |  | | **TOTAAL AFDELING B:** | | | | | **40** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | | | | | | |  | |
| **AFDELING C VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME** | | | | | | | | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | | | |  | |
| **VRAAG 4** | | | | | | | | | | | |  | |
|  |  | |  | | | | | | | | |  | |
| 4.1 | 4.1.1 | | * Die gebied rondom die hotel is besoedel, nie aantreklik vir toeriste/besoekers nie.🗸🗸 * Besoekers mag siek word/siektes wat deur besoedelde gebied veroorsaak word.🗸🗸 | | | | | | | | | (4) | |
|  |  | |  | | | | | | | | |  | |
|  | 4.1.2 | | Lughawe🗸🗸 aanloopbaan | | | | | | | | | (2) | |
|  |  | |  | | | | | | | | |  | |
|  | 4.1.3 | | Die strand/ koraalrif🗸🗸 LU 2 AS 1 | | | | | | | | | (2) | |
|  |  | |  | | | | | | | | |  | |
| 4.2 | * Maak die omgewing skoon🗸🗸 * Implementering van goeie omgewingspraktyke/bewaring van die natuurlike omgewing🗸🗸 * Versigtig wees om nie plante en diere in die omgewing te vernietig nie * Plaas duidelike tekens (boorde) op wat geen storting/afval verbode aandui   (Enige 2) LU 2 AS 2 | | | | | | | | | | | (6) | |
|  |  | |  | | | | | | | | |  | |
| 4.3 | 4.3.1 | | Aardverwarming is ŉ toename in die wêreld se oppervlakte temperatuur wat in deel veroorsaak word deur die kweekhuiseffek; industriële aktiwiteite en ontbossing; uitputting van die osoonlaag.🗸🗸 | | | | | | | | | (2) | |
|  |  | |  | | | | | | | | |  | |
|  | 4.3.2 | | Die feit dat ŉ beer in die advertensie as ŉ omgewingsdeskundige gebruik word in die advertensie op TV.🗸🗸 | | | | | | | | | (2) | |
|  |  | |  | | | | | | | | |  | |
|  | 4.3.3 | | Om bewustheid te verhoog oor die bedreigde spesies/die beer word hier as ŉ bedreigde spesie voorgestel.🗸🗸Skakel met WWF panda🗸  LU 2 AS 1 & 2 | | | | | | | | | (3) | |
|  |  | |  | | | | | | | | | **[21]** | |
| **VRAAG 5** | | | | | | | | | | | |  | |
|  |  | |  | | | | | | | | |  | |
| 5.1 | 5.1.1 | | SAHRA South African Heritage Resource Agency🗸🗸  Suid-Afrikaanse Erfenis Hulpbronne Agentskap | | | | | | | | | (2) | |
|  |  | |  | | | | | | | | |  | |
|  | 5.1.2 | | UNESCO United Nations Educational Scientific and Cultural Organisation🗸🗸 | | | | | | | | | (2) | |
|  |  | |  | | | | | | | | |  | |
|  | 5.1.3 | | NER (NHC) Nasionale Erfenisraad (National Heritage Council)🗸🗸 | | | | | | | | | (2) | |
|  |  | |  | | | | | | | | |  | |
| 5.2 | 5.2.1 | | Die museum het drie takke/in drie dorpe geleë:  Mthatha  Qunu  Mvezo🗸🗸🗸 | | | | | | | | | (2) | |
|  |  | |  | | | | | | | | |  | |
|  | 5.2.2 | | Nelson Mandela🗸 | | | | | | | | | (2) | |
|  |  | |  | | | | | | | | |  | |
|  | 5.2.3 | | Voetspore van hierdie legende van waar hy gebore was🗸, groot skuiwende klip 🗸, weivelde, helder strome (Enige 2) | | | | | | | | | (4) | |
|  |  | |  | | | | | | | | |  | |
|  | 5.2.4 | | Xhosa (Nguni-groep)🗸 | | | | | | | | | (2) | |
|  |  | |  | | | | | | | | |  | |
|  | 5.2.5 | | Dit toon die geboorte en kinderjare van hierdie ikoniese leier wat wêreldwyd bekendheid verwerf het.🗸🗸🗸 LU 2 AS 4 | | | | | | | | | (3) | |
|  |  | |  | | | | | | | | | **[19]** | |
|  |  | |  | | | | | | | | |  | |
|  |  | | **TOTAAL AFDELING C:** | | | | | | | | | **40** | |
|  |  | |  | | | | | | | | | |  |
| **AFDELING D AARDRYKSKUNDE TOERISME, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS** | | | | | | | | | | | | |  |
| **VRAAG 6** | | | | | | | | | | | | |  |
|  |  | | NAAM VAN IKOON | | | REDE WAAROM DIT BEROEMD IS | | | | | PLEK | |  |
| 6.1 | 6.1.1 | | Mt Kilimanjaro🗸 | | | Hoogste berg in Afrika🗸 | | | | | Tanzanië🗸 | |  |
|  | 6.1.2 | | Mecca🗸 | | | Heilige plek vir Moslems🗸 | | | | | Saudi Arabia | |  |
|  | 6.1.3 | | Tafelberg🗸 | | | Bekende landmerk in Kaapstad/Plat bo-punt🗸 | | | | | Kaapstad🗸 | |  |
|  |  | |  | | | |  | |  | | LU 3 AS 1 | | (9) |
|  |  | |  | | | | | | | | | |  |
|  | |  | **POORT** | | **LIGGING Stad/Provinsie** | | | **TIPE**  **(bv. hawe)** | | **MEER WAARSKYNLIK GEBRUIK DEUR** | | |  |
| 6.2 | 6.2.1 | | OR Tambo | | Johannesburg🗸 | | | Internasionale lughawe 🗸 | | Sakemanne, sport, 🗸 verskillende toeriste. | | |  |
|  | 6.2.2 | | Durban | | KwaZulu-Natal🗸 | | | Hawe🗸 | | Besigheidstoeriste, ontspanning🗸 | | |  |
|  | LU 3 AS 2 | | | | | | | | | | | | (6) |
|  |  | | | | | | | | | | | |  |
| 6.3 | 6.3.1 | | Die dae waarop die vlugte vlieg🗸 Die dae van die week | | | | | | | | | | (1) |
|  |  | |  | | | | | | | | | |  |
|  | 6.3.2 | | Saterdag🗸 | | | | | | | | | | (1) |
|  |  | |  | | | | | | | | | |  |
|  | 6.3.3 | | Vlugnommer BA 6-304🗸 vertrektyd 12:00🗸 aankoms 14:05🗸 | | | | | | | | | | (3) |
|  |  | |  | | | | | | | | | |  |
|  | 6.3.4 | | Vlugnommer BA 6-305🗸 vertrektyd 11:00🗸 aankoms 12:55🗸 | | | | | | | | | | (3) |
|  |  | |  | | | | | | | | | |  |
|  | 6.3.5 | | Durban is ŉ gesogte vakansie-bestemming en daar is min mense wie Durban toe en terug sal wil vlieg op ŉ Saterdag. Die meeste mense sal vir die naweek wil vertoef.🗸🗸 LU 3 AS 2 | | | | | | | | | | (2) |
|  |  | |  | | | | | | | | | |  |
| 6.4 | 6.4.1 | | A. Wes-Kaap🗸 – Tafelberg🗸, Robbeneiland, V&A Waterfront  B. Noord-Kaap🗸 – Groot Gat🗸 Augrabiese Waterval  C. Oos-Kaap 🗸 – Addo Nasionale Park🗸, Boardwalk Casino,  D. KwaZulu-Natal🗸 – IsiMangaliso🗸, Drakensberg Oorde, Goue Myl Strande  E. Limpopo🗸– Kruger Nasionale Park🗸, Mapungubwe  (Slegs een voorbeeld)(ander toepaslike antwoorde moontlik) LU 3AS 4 | | | | | | | | | | (10) |
|  |  | |  | | | | | | | | | |  |
|  | 6.4.2 | | (a) | Wet ŉ Wild Festival & Country Fair🗸 | | | | | | | | | (1) |
|  |  | | (b) | R30🗸 | | | | | | | | | (1) |
|  |  | | (c) | Wildcoast Jikeleza Tourist Route🗸 | | | | | | | | | (1) |
|  |  | | (d) | Brosjure 🗸 | | | | | | | | | (1) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  | 6.4.3 | (a) | **Familie-toeriste met jong kinders**  Tom se Sirkus🗸, Towenaar, Judo vertoning, Interaksie met olifante, bumpity stamp motors (Enige 1) | (1) |
|  |  | (b) | **Kulturele toeriste**  Tradisionele dansers🗸, Caledonian pipe band, Kunsgallery (Enige 1) | (1) |
|  |  | (c) | **Avontuurlistige toeriste**  Helikopter ritte🗸, Fietsry HQ 15 km MTB reis, Amathole 5km pretreis MTB Varkvlakjag, Motorfiets vertoning (Enige 1)  LU 3 AS 4 | (1) |
|  |  |  |  |  |
| 6.5 | 6.5.1 | Toeris C🗸 | | (1) |
|  |  |  |  |  |
|  | 6.5.2 | Toeris A🗸 LU 3 AS 5 | | (1) |
|  |  |  |  |  |
|  | 6.5.3 | **Koopkrag van die rand**  - Toerisme behels die reis van een land na ŉ ander en die industrie word dus direk geaffekteer deur die veranderinge in die wisselkoers. As ŉ toeris vanaf ŉ land kom waar die buitelandse valuta **sterker🗸** is as die land wat hy besoek (Suid-Afrika), sal hy **meer** waarde (rande) **ontvang vir sy geldeenheid**.**🗸**  - As jy na ŉ land reis wat ŉ **swakker geldeenheid** as die rand het (Zimbabwe), sal jy **meer buitelandse valuta** vir jou rand ontvang.  - Die hoeveelheid buitelandse valuta wat jy met jou rand kan koop word verwys na as die koopkrag van die rand. As die rand meer buitelandse valuta kan koop, dan word daar van ŉ **sterk rand** gepraat. As die rand slegs ŉ klein hoeveelheid buitelandse valuta kan koop, word daar gepraat van ŉ **swak rand** in vergelyking met daardie geldeenheid.  (Enige toepaslike verduideliking) LU 3 AS 5 | | (2) |
|  |  |  | |  |
| 6.6 | 6.6.1 | **Werkskepping**  **Positief:** Meer werke word geskep🗸  **Negatief:** Na die gebeurtenis word baie werke verloor🗸 | | (2) |
|  |  |  | |  |
|  | 6.6.2 | **Infrastruktuur**  **Positiewe:** Ontwikkeling van stadions🗸, akkommodasie, paaie, ens.  **Negatiewe:** Sommige van die fasiliteite word na die gebeurtenis nie weer gebruik nie, die sogenaamde wit olifante.🗸 | | (2) |
|  |  |  | |  |
|  |  | **TOTAAL AFDELING D:** | | **50** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | |  | | | |  |
| **AFDELING E KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE** | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
| **VRAAG 7** | | | | | | | |  |
| 7.3 | |  | Tipe Toeris | | | Spesiale Behoeftes | Waar elk inpas/waargeneem kan word | |
|  | | 7.3.1 | Wheelchair | | | Opritte vir rolstoel🗸  Hysbakke | Hotels🗸, restaurante, lughawens,  toiletgeriewe | |
|  | | 7.3.2 | Visueel gestremde (blinde) | | | Opritte met syleunings🗸  Instruksies in Braille | Trappe/opritte🗸  Gange in hysbakke (in hotelle, lughawens, restaurante, besienswaardighede) | |
|  | | 7.3.3 | Kliënte met jong kinders | | | Baba kleedkamers🗸  Gratis stootwaentjies | Badkamers/🗸 toilette in hotelle, restaurante en winkelsentrums | |
|  |  | | | | |  | LU 4 AS 1 | (6) |
| 7.2 | 7.2.1 | | | Kompliment🗸. Die kliënt is baie beïndruk met die uitstekende diens van die lugredery.🗸🗸 LU 4 AS 2 | | | | (3) |
|  | 7.2.2 | | | (a) | Toekomstige kliënte – sal definitief nuwe passasiers trek.🗸🗸 | | | (2) |
|  |  | | | (b) | Professionele beeld – betroubare maatskappy🗸🗸en bied uitmuntende diens LU 4 AS 3 | | | (2) |
|  | 7.2.3 | | | * Die personeellid was baie professioneel en vriendelik en toon doeltreffendheid vir die versoek.🗸🗸 * By die lughawe het hulle geen probleme ervaar met aankoms nie, en die veranderinge was soos bespreek op die kaartjie aangebring.🗸🗸 LU 4 AS 2 | | | | (4) |
| 7.3 | Vorming🗸 Breinstorm🗸 Besluitneming🗸 Prestasie🗸 LO 4 AS 4 | | | | | | | (4) |
| 7.4 | 7.4.1 | | | Dit sal die beste oplossing wees,🗸 omdat ŉ suksesvolle span ŉ positiewe bydrae tot die maatskappy lewer🗸 met ander woorde: dit verhoog die onderneming se winsgewendheid omdat die kliënte tevrede is en herhaalde besoeke meebring - Die korporatiewe beeld van die maatskappy word dus uitgebou as gevolg van aanstelling van ŉ goeie leier en die samewerking van al die spanlede.🗸 (Antwoorde sal verskil) LU 4 AS 3 | | | | (3) |
|  | 7.4.2 | | | * Die skepping van duidelike doelwitte en doelstellings🗸 * Die individu se rol en verantwoordelikheid in die span🗸 * Uitstekende leierskap en effektiewe struktuur in die span🗸 * Maak die beste gebruik van die spanlede se unieke vaardighede * Om mekaar in die span te ondersteun (Enige 3) LU 4 AS 4 | | | | (3) |
|  |  | | |  | | | | **[27]** |
| **VRAAG 8** | | | | | | | |  |
| 8.1 | * Om besprekings te maak🗸 * Terugvoering van kliënte te kry🗸 * Om die diens aan toekomstige/gereelde kliënte te adverteer🗸 * Om te kla as die kliënte ontevrede is met die diens   (Enige relevante antwoord) LU 4 AS 5 | | | | | | | **[3]** |
|  |  | | | **TOTAAL AFDELING E:** | | | | **30** |
|  |  | | |  | | | |  |
|  |  | | | **GROOTTOTAAL:** | | | | **200** |