



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	D ✓		LU3 AS6	
	1.1.2	D ✓		LU1 AS1	
	1.1.3	A ✓		LU1 AS1	
	1.1.4	C ✓		LU1 AS2	
	1.1.5	A ✓		LU2 AS3	
	1.1.6	B ✓		LU1 AS1	
	1.1.7	C ✓		LU1 AS1	
	1.1.8	B ✓		LU3 AS6	
	1.1.9	A ✓		LU3 AS1	
	1.1.10	C ✓		LU4 AS5	
	1.1.11	C ✓		LU3 AS3	
	1.1.12	D ✓		LU3 AS3	
	1.1.13	B ✓		LU3 AS5	
	1.1.14	D ✓		LU3 AS4	
	1.1.15	B ✓	(15 x 1)	LU2 AS4	(15)
1.2	1.2.1	SOWETO ✓		LU3 AS4	
	1.2.2	SAHRA ✓		LU2 AS4	
	1.2.3	Spanwerk ✓		LU4 AS4	
	1.2.4	SATSA ✓		LU1 AS2	
	1.2.5	Vermenigvuldigingseffek ✓	(5 x 1)	LU1 AS2	(5)
1.3	1.3.1	UVP ✓		LU2 AS1	
	1.3.2	SWOT ✓		LU3 AS4	
	1.3.3	Vreemdelinge haat ✓		LU4 AS3	
	1.3.4	Gasheergemeenskap ✓		LU2 AS1	
	1.3.5	Inheemse ✓	(5 x 1)	LU2 AS2	(5)
1.4	1.4.1	Gauteng ✓		LU3 AS4	
	1.4.2	Kultuur ✓		LU3 AS4	
	1.4.3	Durban ✓		LU3 AS4	
	1.4.4	Mensgemaakte ✓		LU3 AS4	
	1.4.5	Noordwes ✓		LU3 AS4	
	1.4.6	Rustenburg ✓		LU3 AS4	
	1.4.7	Noord-Kaap ✓		LU3 AS4	
	1.4.8	Mensgemaakte ✓		LU3 AS4	
	1.4.9	Port Elizabeth/Addo ✓		LU3 AS4	
	1.4.10	Natuurlik ✓	(10 x 1)	LU3 AS4	(10)
1.5	1.5.1	D ✓		LU3 AS1	
	1.5.2	E ✓		LU3 AS1	
	1.5.3	G ✓		LU3 AS1	
	1.5.4	A ✓		LU3 AS1	
	1.5.5	C ✓	(5 x 1)	LU3 AS1	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

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

- 2.1 2.1.1 Uitstekende / Uitstaande / Gehalte diens ✓ LU1 AS1 (1)
- 2.1.2
- Vinnig ✓
 - Effektief / Doeltreffend ✓
 - Beleefdheid ✓
 - Vriendelikheid ✓
 - Professionalisme
 - Netheid
 - Produk kennis (Enige 4) LU1 AS1 (4)
- 2.1.3 (a)
- Ontvangsdame ✓
 - Sjef / Kok ✓
 - Kelnerin ✓
 - Skoonmaker ✓
 - Sekuriteitspersoneel
 - Kombuispersoneel
 - Kroegman (Enige 4) LU1 AS3 (4)
- (b)
- Eerlikheid ✓
 - Stiptelikheid ✓
 - 'n Positiewe houding ✓
 - Hardwerkend
 - 'n Professionele gesindheid.
 - Vermoë om onder druk te werk a.g.v. ongereelde ure.
 - 'n Mense persoon wees. (Enige 3) LU1 AS3 (3)
- (c)
- Afname in verkope ✓✓
 - Gebrek aan mededinging ✓✓
 - Minder kliënte ✓✓
 - Ongelukkige personeel ✓✓
 - Gebrek aan kliënte lojaliteit
 - Gebrek aan herhaalde besoeke
 - Slegte reputasie
 - Verminderde inkomste (Enige 4 x 2) LU1 AS2 (8)
- 2.1.4
- Gasvryheid ✓
 - Dobbelaar en loterye ✓
 - Bewaring en toergidse ✓
 - Toerisme en reisdienste ✓
 - Sport, ontspanning en fiksheid ✓
 - Tuinbou (Hortologie) en instandhouding van sportgeriewe (Enige 5) LU1 AS3 (5)

VRAAG 3

3.1 3.1.1 BBP – Bruto Binnelandse Produk ✓
 Die waarde van alle goedere en dienste ✓ wat in 'n tydperk van 'n
 jaar geproduseer word in 'n land. ✓ LU1 AS2 (3)

3.1.2 (a) Werkskepping: Toerisme skep direkte en indirekte
 werk. ✓ Verskillende sektore soos
 akkommodasie, vervoer,
 toeroperateurs, reisagentskappe bied
 werk waar die werkers direk skakel
 met toeriste. ✓ Ander mense werk in
 die ondersteunings-dienste soos
 motorhawes, winkels, wasserye, wat
 ook werk verskaf. ✓

(b) Vermenigvuldigings- Geld wat deur toeriste in 'n gebied
 effek: bestee word ✓ word weer in die
 plaaslike ekonomie herbestee ✓ om
 groei te stimuleer. ✓

(c) Entrepreneurskap: Mense neem risiko's om toeriste
 verwante ondernemings te begin
 soos om hul huise in B&B's te
 omskep ✓ om kos op hul tafels te
 sit ✓ en 'n dak oor hulle koppe. ✓

(d) Toerisme- Die beskikbaarheid van goeie
 infrastruktuur: toerismeverwante infrastruktuur soos
 paaie, lughawens, akkommodasie ✓
 lok meer toeriste ✓ en skep dus meer
 werk en bevorder die ekonomie van
 die land. ✓

LU1 AS2 (12)

TOTAAL AFDELING B: 40

AFDELING C: VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME**VRAAG 4**

- 4.1 4.1.1 'n Oorgrenspark is 'n bewaringsgebied wat oor die grense van verskillende lande strek, √ gevolglik word die park gesamentlik deur die verskillende lande bestuur. √ LU2 AS1 (2)
- 4.1.2 Suid-Afrika √ en Botswana √ LU3 AS3 (2)
- 4.1.3 Natuurlike hulpbronne moet so bestuur word om te voldoen aan die verskeie √ en onmiddellike behoeftes van die verskillende plaaslike gemeenskappe en huishoudings. √ LU2 AS1 (2)
- 4.1.4
- Skep werksgeleenthede vir die betrokke lande. √√
 - Bevorder ekonomiese ontwikkeling. √√
 - Stimuleer buitelandse handel. √√
 - Fasiliteer die ontwikkeling van infrastruktuur .
 - Stimuleer die ontwikkeling van entrepreneurskap.
- (Enige 3) LU2 AS1 (6)
- 4.1.5 Sosiale fragmentasie √√ en Inter-gemeenskaplike konflik √√ LU2 AS3 (4)
- 4.1.6 San/Boesman √ LU2 AS3 (1)
- 4.1.7
- Die land was toegeken aan die San en die Mier. √
 - Hulle kry werk in die park. √
 - Plaaslike gemeenskap betrokke in die besluitnemingsproses met betrekking tot die park. √
- LU2 AS1 (3)
- [20]**

VRAAG 5

- 5.1 5.1.1
- Die volle verhaal van Nelson Mandela. √
 - Sy lewe en tye. √
 - Uitstalling van geskenke wat hy van regoor die land ontvang het.
- (Enige 2) LU2 AS4 (2)
- 5.1.2 Die verklaring is geldig.
- Mthatha-lughawe is klein en nie behoorlik omhein nie. √√
 - Swak instandhouding van paaie in die stad. √√
- LU2 AS3 (4)
- 5.1.3 **Infrastruktuur:** Die basiese geriewe benodig √ vir 'n land/gebied om te ontwikkel, √ bv. paaie en telefoonlyn, riolering. LU2 AS3 (2)

5.1.4 Moet aan die volgende uitstaande kenmerke voldoen:

- Een van die belangrikste fases in die wêreld se evolusie. ✓
- Belangrike geologiese- en biologiese prosesse en die mens se interaksie met sy natuurlike omgewing. ✓
- Interessante formasies of eienskappe van die belangrikste ekosistels of gebiede van buitengewone natuurlike skoonheid.
- Die belangrikste natuurlike habitat van die bedreigde fauna en flora. (Enige 2) LU2 AS4 (2)

5.1.5 SAHRA ✓ LU2 AS4 (1)

- 5.1.6
- St Lucia Vleiland Park/ Isimangaliso ✓
 - Drakensberg Erfenisterrein ✓
 - Vredefort Koepel (Dome) ✓
 - Mapungubwe Erfenisterrein
 - Wieg van die Mensdom
 - Kaapse Blommeryk (Cape Floral Region)
 - Richtersveld Botaniese Tuine (Enige 3) LU2 AS4 (3)

5.2 Prys, ✓ Plek, ✓ Promosie, ✓ Produk en Mense (Enige 3) LU3 AS4 (3)

5.3 Koöperatiewe bemerking → Besighede in 'n gebied adverteer onder een vaandel om koste te bespaar. ✓✓✓ (3)

TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D: TOERISME AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDEN EN REISNEIGINGS

VRAAG 6

6.1 6.1.1 ROBBENEILAND

- Is 'n wêreld-erfenisterrein, geleë in die Wes-Kaap van Suid-Afrika. ✓
- Was gedurende die apartheidsjare as 'n gevangenis vir vryheidsvegters (Nelson Rholihlahla Mandela, Robert Mangaliso Sobukwe en baie andere) gebruik. Dit word huidiglik as 'n museum gebruik. ✓
- Het verskillende fauna en flora, gewild vir sy klipdassies en pikkewyne. ✓
- Gewild by internasionale en plaaslike toeriste, veral paartjies wat op Valentynsdag, 14 Februarie, wil trou.

(Enige 3) LU3 AS1 (3)

6.1.2 DIE VISRIVIER CANYON IN NAMIBIË

- Tweede grootste canyon in die wêreld. ✓
161 km lank, tot 27 km wyd en bereik dieptes van 550 m. ✓
- Gewild as 'n voetslaanpad bestemming. Die roete is 86 km lank en neem ongeveer vyf dae. ✓

LU3 AS1 (3)

6.1.3 OKAVANGO DELTA IN BOTSWANA

- Wêreld se grootste binnelandse delta. ✓
- Die delta is in die middel van die Kalahari woestyn. ✓
- Strek oor 'n afstand van 15 000 km² van die woestyn. ✓
- Habitat vir krokodille en seekoeie. Daar is ook troppe diere soos olifante, kameelperde, bokke, luiperde, leeus, hiënas en wildehonde.

(Enige 3) LU3 AS1 (3)

- 6.2 6.2.1 (a) Suid-Afrika ✓
(b) Botswana ✓
(c) Zimbabwe ✓
(d) Namibië ✓
(e) Mauritius ✓

LU3 AS3 (5)

- 6.2.2 Baie dorpe en stede, strate en geboue, waarvan die name verband hou met die argitekte van apartheid in Suid-Afrika, was verander, ✓ so is Pretoria ook verander na Tshwane. ✓ LU3 AS4 (2)

- 6.2.3 O.R. Tambo internasionale lughawe ✓ LU3 AS2 (1)

- 6.2.4 Poorte is dorpe of stede wat deurgang aan toeriste bied om hul bestemming te bereik. ✓ Bestemmings kan bereik word deur lug (lughawens), land (pad en spoor) of deur water (hawe). ✓
LU3 AS2 (2)
- 6.2.5 (a) Besoeker van die VK. ✓ (2)
- (b) • Suid-Afrika word 'n goedkoop bestemming om te besoek en lok dus meer toeriste. ✓✓
• Toeriste bly langer en spandeer meer. ✓✓
• Meer werksgeleenthede word geskep. ✓✓
• Die vermenigvuldigingseffek kom in werking.
• Entrepreneurskap inisiatiewe ontwikkel soos toeriste meer SA goedere koop.
• Toename in uitvoere.
• Ekonomie groei omdat toerisme 'n groter bydrae lewer tot die ekonomie. (Enige 3 x 2) (6)
- (c) £20 000 x R11,35 ✓
= R227 000 ✓
LU3 AS5 (2)
- 6.3 6.3.1 Saterdag ✓ (1)
- 6.3.2 11:00 en 14:00 ✓ (1)
- 6.3.3 06:00 ✓ LU3 AS2 (1)
- 6.3.4 Retoerkaartjie is 'n kaartjie wat deur 'n passasier gebruik word wat na 'n spesifieke bestemming vlieg en dieselfde kaartjie gebruik om mee terug te keer. ✓✓
Eenrigting kaartjie is vir passasiers wat nie met dieselfde kaartjie kan terugkeer nie. ✓✓
LU3 AS2 (4)
- 6.4 6.4.1 Diefstal / Roof ✓ (1)
- 6.4.2 • Adviseer toeriste om in groepe te loop / nie alleen te loop nie. ✓
• Adviseer toeriste om hul waardevolle besittings, soos juweliersware in 'n kluis in hul kamers toe te sluit. ✓
• Motorvenster moet ten alle tye toe wees en motordeure gesluit word. ✓
• Adviseer toeriste om nie met groot bedrae geld rond te loop nie.
• Adviseer hulle om nie rigtingaanwysings van vreemdelinge te vra nie, slegs van die polisie of hotelpersoneel.
• Adviseer toeriste om slegs taxi's te gebruik wat deur die hotelle aanbeveel word waar hulle tuis is. (Enige 3) LU4 AS1 (3)
- 6.4.3 • Toeriste sal vreesbevange wees om na Suid-Afrika te kom, gevolglik sal die getalle daal. ✓✓
• Geen herhaalde besoeke nie. ✓✓
• Inkomste wat deur toerisme-ondernemings gegenereer word, sal daal. ✓✓
• Bydrae van die toerisme-bedryf tot die land se BBP sal afneem.
• Afname in werksgeleenthede. (Enige 3 x 2) LU4 AS1 (6)

6.5 (a) **TOEGANKLIKHEID**

Kaapstad, in teenstelling met Durban, is ver van die res van die provinsies. ✓ Dit word dan moeilik, veral vir die lae inkomste-groep om die stad te besoek omdat reiskoste toeneem en dat die reis langer neem, veral met padvervoer. ✓ (2)

(b) **WEER EN KLIMAAT**

Kaapstad is langs die Atlantiese Oseaan en word deur die koue Benguela seestroom beïnvloed, in teenstelling met Durban wat deur die warm Mosambiek seestroom beïnvloed word, gevolglik is Durban se temperature hoër. ✓ Gedurende die winter ondervind Kaapstad koue frontale reëns wat toeriste afskrik, terwyl Durban relatief hoë temperature regdeur die jaar ondervind. ✓ LU3 AS4 (2)

TOTAAL AFDELING D: 50

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

- 7.1 7.1.1 **Kultuur** is die manier hoe mense leef ✓ – hulle taal, ✓ oortuigings, ✓ gewoontes, gedrag, kleredrag, literatuur en godsdienstige aspekte. (Enige 3) LU4 AS1 (3)
- 7.1.2 Probeer om hul taal te praat. ✓ Indien nie, praat stadig en duidelik (nie hard of op 'n oordrewe manier nie). ✓ OF verwys hom/haar na 'n ander persoon wat hul taal kan praat. (Enige 2) LU4 AS1 (2)
- 7.2 7.2.1
- Stel jouself bekend en meld die maatskappy waarvoor jy werk. ✓✓
 - Praat duidelik. ✓✓
 - Maak notas. ✓✓
 - Identifiseer die oproeper se behoeftes.
 - Luister aandagtig.
 - Verduidelik wat gebeur, byvoorbeeld, as jy die oproeper na iemand anders oorplaas. (Enige 3 x 2) LU4 AS5 (6)
- 7.2.2 Verbaal ✓ LU4 AS5 (1)
- [12]**

VRAAG 8

- 8.1 8.1.1 Spanwerk is wanneer 'n groep mense op 'n effektiewe manier saamwerk ✓ om gemeenskaplike take of doelwitte te bereik. ✓
LU4 AS4 (2)
- 8.1.2 'n Mededingende voordeel is 'n voordeel wat een toerisme produk, diens of bestemming bo 'n ander het, wat dieselfde produk of diens aanbied. ✓
LU4 AS3 (2)
- 8.1.3 "werknemers wat op een plek saamdrom en met mekaar gesels en nie aandag aan hul gaste se behoeftes gee." ✓✓ LU4 AS2 (2)
- 8.1.4 (a) "n gevoel van selfwaarde " ✓✓ (2)
(b) "om konflikte te hanteer wanneer hulle opduik " ✓✓
LU4 AS4 (2)
- 8.2 LOGO: Klein ontwerp of foto (prent) ✓ wat die amptelike simbool/teken van 'n maatskappy is. ✓
LU4 AS3 (2)
- SLAGSPREUK: 'n Prikkelende frase wat deur reklameagentskappe ✓ gebruik word vir promosies en bemarking van 'n produk. ✓
LU4 AS3 (2)
- 8.3
- ISP (Internet Diensverskaffer) ✓
 - Komper / skootrekenaar ✓
 - 'n Modem ✓
 - Krag ✓ (elektrisiteit, son of battery)
 - Die nodige sagteware bv. Internet Explorer
 - Telefoonlyn (Enige 4) LU4 AS5 (4)

TOTAAL AFDELING E: 30**GROOTTOTAAL: 200**