



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 11

NOVEMBER 2013

**TOERISME
MEMORANDUM**

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 8 bladsye.

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1: MEERVOUDIGEKEUSE-VRAE**

1.1	1.1.1	C ✓	(1)
	1.1.2	D ✓	(1)
	1.1.3	A ✓	(1)
	1.1.4	B ✓	(1)
	1.1.5	D ✓	(1)
	1.1.6	A ✓	(1)
	1.1.7	A ✓	(1)
	1.1.8	B ✓	(1)
	1.1.9	B ✓	(1)
	1.1.10	A ✓	(1)
	1.1.11	B ✓	(1)
	1.1.12	C ✓	(1)
	1.1.13	A ✓	(1)
	1.1.14	B ✓	(1)
	1.1.15	B ✓	(1)
	1.1.16	C ✓	(1)
	1.1.17	A ✓	(1)
	1.1.18	D ✓	(1)
	1.1.19	A ✓	(1)
	1.1.20	C ✓	(1)
1.2	1.2.1	Bo die lyn (Above the line) ✓	(1)
	1.2.2	RETOSA ✓	(1)
	1.2.3	Reisplan ✓	(1)
	1.2.4	Gevestigde ✓	(1)
	1.2.5	Opnames ✓	(1)
1.3	1.3.1	Ndebele/AmaNdebele ✓	(1)
	1.3.2	Zoeloes/AmaZoeloe ✓	(1)
	1.3.3	Basoetoe/Soetoe ✓	(1)
	1.3.4	Venda/AmaVenda ✓	(1)
	1.3.5	Xhosas/AmaXhosa ✓	(1)
1.4	1.4.1	C ✓	(1)
	1.4.2	D ✓	(1)
	1.4.3	A ✓	(1)
	1.4.4	E ✓	(1)
	1.4.5	B ✓	(1)
1.5	1.5.1	Ekonomiese klas ✓	(1)
	1.5.2	Geskeduleerde vlug ✓	(1)
	1.5.3	Stuurkajuit ✓	(1)
	1.5.4	Bagasieervoerband (<i>Luggage Carousel</i>) ✓	(1)
	1.5.5	Instapkaartjie ✓	(1)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK, TOERPLAN EN BUITELANDSE VALUTA**VRAAG 2**

- 2.1 2.1.1 (a) Sporttoeriste ✓ **OF** Uitgaande internasionale/buitelandse toeriste (1)
- (b) Besoek Brasilië vir 'n sportgeleentheid/sokker wedstryde. ✓ Hulle gaan na 'n ander land. ✓ (1)
- 2.1.2 Begroting ✓ Datum ✓ Tyd ✓
 Kliënte profiel ✓ (Naam, Land van oorsprong, aantal mense, naasbestaandes, kontakbesonderhede, stokperdjies) ✓
 Ouderdom ✓ Belangstellings ✓ Geloof ✓ Voorkeure en afkeure ✓
 (Enige 4 x 1) (4)
- 2.1.3 'n Algemene reisplan word opgestel vir 'n groep toeriste ✓ met dieselfde belangstellings, ✓ terwyl 'n persoonlike reisplan op die individu fokus ✓ met sy of haar spesifieke behoeftes. ✓ (4)
- 2.2 *Plaaslike geldeenheid* is die geld wat lande vir transaksies in hul eie lande gebruik, ✓✓ bv. VS dollar is die plaaslike geldeenheid in die VSA. (2)
- 2.3 2.3.1 AU\$ 8,00 x ✓ R8,16 ✓ = R65,28 ✓ (✓✓✓) (3)
- 2.3.2 £25 000 x ✓ R12,58 ✓ = R314 500 ✓ (✓✓✓) (3)
- 2.4 • Kommersiële banke ✓
 • *Bureau de Change* ✓
 • Kioske by lughawens ✓
 • Internasionale hotelle ✓
 • Luukse seevaart-bote ✓ (Enige 2 x 1) (2)

TOTAAL AFDELING B: 20

AFDELING C: TOERISME AANTREKLIKHEDE, KULTURELE EN ERFENIS TOERISME EN BEMARKING

VRAAG 3

- 3.1 3.1.1 *Bemarkingsbegroting* is 'n opsomming van al die take wat nodig is om spesifieke bemarkings-doelwitte te realiseer en die hulpbronne wat benodig word om die take te voltooi. ✓✓ (2)
- 3.1.2
- Handelswerkwinkels wat oor belangrike markte strek. ✓✓
 - Talle reise ✓✓
 - Handel en media bekendstellings-reise ✓✓
 - Deurlopende in-diepte ondersoeke na die behoeftes van die verbruikers ✓✓ (Enige 3 x 2) (6)
- 3.1.3 "... om deur Suid-Afrika soos toeriste in ons eie land te toer ..." ✓✓ (2)
- 3.1.4
- Om uit te vind wat kliënte van 'n potensiële produk of diens dink voordat dit op uitverkoop gaan. ✓✓
 - Om meer uit te vind oor die mededingers om sodoende 'n kompeterende voordeel te kry. ✓✓
 - Om presies te weet wat kliënte benodig en wat hulle wil hê. ✓✓
 - Om kliënte se behoeftes te bevredig. ✓✓
 - Om herhaalde besoeke te verseker. ✓✓
 - Om 'n goeie reputasies te handhaaf en 'n positiewe terugvoering (WOM) te kry. ✓✓ (Enige 4 x 2) (8)
- 3.2 3.2.1
- As 'n ruilmiddel ✓✓
 - Betaling vir *lobola* ✓✓
 - Ruilhandel vir grond ✓✓
 - Die slag van beeste vir spesiale geleenthede ✓✓
 - Slag van beeste by begrafnisse, rituele en kulturele gebruike ✓✓
 - Verkoop beeste om inkomste te genereer ✓✓ (Enige 4 x 2) (8)
- 3.2.2
- (a) Sotho/Basoetoe ✓ (1)
 - (b) Tshivenda/Venda ✓ (1)
 - (c) Zoeloes/Swati ✓ (1)
 - (d) Afrikaanssprekendes ✓ (1)
- 3.3 SAEHA (SAHRA) ✓ (1)

- 3.4
- Om alle provinsiale erfenisterrein-agentskappe te koördineer en te verseker dat hulle voldoen aan die nasionale vereistes, standaard en beleid vir die bestuur van erfenis-hulpbronne. ✓✓
 - Om openbare begrip en genot te bevorder met betrekking tot die nasionale besit. ✓✓
 - Om openbare belangstelling en betrokkenheid aangaande die nasionale besit aan te moedig. ✓✓
 - Om openbare belangstelling en betrokkenheid aan te moedig aangaande die identifisering, assesserings-opname en bestuur van erfenis-hulpbronne. ✓✓
 - Om onderwys en opleiding in sektore wat verwant is aan die bestuur van die nasionale besit, te bevorder. ✓✓ (Enige 3 x 2) (6)
- 3.5 3.5.1 KwaZulu-Natal ✓ (1)
- 3.5.2 Wes-Kaap ✓ (1)
- 3.5.3 Noord-Kaap ✓ (1)
- [30]**

VRAAG 4

- 4.1 Tanzanië ✓ (1)
- 4.2
- Dit is 'n wêreld-erfenisterrein (WHS) ✓
 - Dit is die hoogste berg in Afrika ✓
 - Dit is die wêreld se hoogste vrystaande berg ✓
 - 5 895 m hoog ✓
 - Dormante/onaktiewe vulkaan ✓ (Enige 4 x 1) (4)
- 4.3 4.3.1 Suid-Afrika ✓ en Lesotho ✓ (2)
- 4.3.2 Zimbabwe ✓ en Zambië ✓ (2)
- 4.4 Windhoek ✓ (1)
- [10]**

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISME SEKTORE: VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 5

- 5.1 5.1.1 Vertrek: Addis Ababa ✓
Aankoms: Johannesburg ✓ (2)
- 5.1.2 Transkontinentaal: ✓ Dit reis van een stad (land) na 'n volgende binne dieselfde vasteland bv. Afrika. ✓✓ (3)
- 5.1.3 (a) Dag 4 (Donderdag) ✓ (1)
 (b) Vertrektyd ✓ (1)
 (c) Aankomstyd ✓ (1)
 (d) Soort vliegtuig ✓ (1)
 (e) Direkte vlug tussen Johannesburg en Addis Abeba – daar is geen stop ✓ (1)
- 5.2 5.2.1 14:00 ✓ (1)
- 5.2.2 (a) Eenrigting ✓ (1)
 (b) Retoer ✓ (1)
- 5.2.3 Frekwensie dui die dae aan wanneer die trein geskeduleer is om te vertrek. ✓✓ (2)
- 5.2.4 09:30 – 14:00 = 19h30 min ✓✓ (2)
- 5.3 5.3.1 'n Dagtarief is 'n fooi wat daagliks betaal moet word vir elke dag wat jy die motor huur. ✓✓ Mev. Senge moet R100,00 per dag betaal. ✓✓ (2 x 2) (4)
- 5.3.2 Diefstal-Verlies-Kwytskelding (Theft Loss Waiver) ✓ (1)
- 5.3.3 $R100,00 \times 5 \text{ dae} = \mathbf{R500,00}$ ✓ (Admin fooi: **R30**; TLW: **R120,00**)
Totale koste: R500,00 + R30,00 + R120,00 = R650,00 ✓✓ (4)
- 5.3.4 • Avis ✓
 • Hertz ✓
 • Budget ✓ (Enige 2 x 1) (2)
- 5.3.5 Kredietkaart ✓ (1)
- 5.3.6 • Verseker die onderneming dat die kliënt finansiële betroubaar is. ✓✓
 • Gee die identiteit van die kliënt. ✓✓
 • Dit waarborg die betaling van die motor en die opsporing daarvan indien die huurder die motor wil steel. ✓✓
 • Bied aan die motorhuur-maatskappy gemoedsrus. (Enige 3 x 2) (6)

VRAAG 6

- 6.1 'n *Luukse seevaart* is 'n reis op 'n boot of skeep wat vir plesier doeleindes of as 'n vakansie geneem word en by verskeie hawens aandoen. √√√ (3)
- 6.2 Kaapstad √ Port Elizabeth √ Oos-Londen √ Durban √ (4)
- 6.3 'n *Kajuit* is 'n kamer op die skip waar passasiers slaap √√ en 'n *suite* is die weelderigste en grootste akkommodasiekamer, met 'n private onthaalarea op 'n boot. √√ (4)
- 6.4
- 'n Dek vir die passasiers se vermaak en ontspanning √√
 - 'n Dek vir die passasiers se akkommodasie, spyseniering en beheer van die skip √√ (4)

[15]**TOTAAL AFDELING D: 50****AFDELING E: BINNELANDSE, STREEKS-EN INTERNASIONALE TOERISME, KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS****VRAAG 7**

- 7.1 7.1.1 Om binnelandse toerisme te lok en getalle te verhoog. √√ (2)
- 7.1.2
- BBP-groei √
 - Werkskepping √
 - Transformasie √ (Enige 2 x 1) (2)
- 7.1.3 **Bied afslag gedurende buite-seisoen** √√
- Bied spesiale pakkette aan teikenmarkte wat gedurende die buite-seisoen kan reis. √√
 - Die skepping van nis-markte gedurende die buite-seisoen.
 - Aggressiewe bemaking d.m.v. WOM en sosiale media gedurende buite-seisoen. √√
 - Byvoegings en spesiale aanbiedinge/aansporings gedurende buite-seisoen. √√ 2 + (Enige 1 x 2) (4)
- 7.2 7.2.1 **BBSEB (BBBEE)** – Breë-Basis Swart Ekonomiese Bemagtiging √ (1)
- 7.2.2 **KMMO (SMME)** – Klein, Meduim- en Mikro-ondernemings √ (1)
- 7.3
- Jonk en ambisieus √
 - Onafhanklike jong paartjies en gesinne √
 - Strewende gesinne √
 - Wel-af (gegoede) huislike paartjies √
 - Huisgebaseerde lae-inkomste paartjies √
 - Ouer gesinne met basiese behoeftes √
 - Goue aktiewe paartjies √ (Enige 5 x 1) (5)

[15]

VRAAG 8

- 8.1 8.1.1 Kompliment ✓ (1)
Die kliënt was baie beïndruk met die diens van die spesifieke lugredery. ✓✓ (2) (3)
- 8.1.2 (a) Nuwe passasiers sal beslis gelok word. ✓✓ (2)
(b) Omdat dit 'n betroubare besigheid is, is die siening dat uitstekende diens gelewer word. ✓✓ (2)
- 8.1.3 • Die personeellid was hulpvaardig en het doeltreffend op die versoek gereageer. ✓✓
• Met ons aankoms by die lughawe het ons geen haakplekke/probleme ondervind nie. Die nodige veranderings was aangebring na aanleiding van die vorige dag se reëlins. ✓✓ (4)
- 8.1.4 *Direkte:* 'n Formele geskrewe klagte/n verbale mondelingse klagte – van aangesig tot aangesig. ✓✓
Indirekte: Negatiewe houding en lyftaal/betuig ontevredenheid aan klante. ✓✓ (2 x 2) (4)
- 8.1.5 • Luister aandagtig na die kliënt en laat hom/haar toe om klaar te praat. ✓
• Vra vrae op 'n beleefde en besorgde manier. ✓
• Vra om verskoning sonder om iemand te blameer. ✓
• Los die probleem onmiddellik op. ✓
• Bied iets vir die kliënt aan, soos 'n opgradering, 'n gratis produk, ekstra afslag of 'n volledige terugbetaling. ✓
• Bedank die kliënt omdat hy/sy die probleem onder jou aandag gebring het. ✓ (6)
- 8.2 8.2.1 Vervoersektor ✓ (1)
- 8.2.2 • Besprekingsagente ✓
• Besprekingsklerke ✓
• Toerbus-bestuurders ✓
• Taxi/huurmotorbestuurders ✓
• *Shuttle bus*-bestuurders ✓
• Motorhuur-konsultante ✓
• Bemanning van seevaart-bote ✓
• Toer-operateurs ✓
• Lugvaart-bemanning ✓
• Vlugkelners ✓
• Vlieëniers ✓ (3)

[25]

TOTAAL AFDELING E: 40
GROOTTOTAAL: 200