



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 11

NOVEMBER 2018

**TOERISME
NASIENRIGLYN**

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 12 bladsye.

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	B ✓		
	1.1.2	A ✓		
	1.1.3	A ✓		
	1.1.4	D ✓		
	1.1.5	D ✓		
	1.1.6	C ✓		
	1.1.7	C ✓		
	1.1.8	C ✓		
	1.1.9	C ✓		
	1.1.10	A ✓		
	1.1.11	B ✓		
	1.1.12	D ✓		
	1.1.13	B ✓		
	1.1.14	C ✓		
	1.1.15	B ✓		
	1.1.16	A ✓		
	1.1.17	D ✓		
	1.1.18	B ✓		
	1.1.19	B ✓		
	1.1.20	C ✓	(20 x 1)	(20)
1.2	1.2.1	D ✓		
	1.2.2	E ✓		
	1.2.3	F ✓		
	1.2.4	A ✓		
	1.2.5	B ✓	(5 x 1)	(5)
1.3	1.3.1	transkontinentaal ✓		
	1.3.2	kosjer ✓		
	1.3.3	kortafstand ✓		
	1.3.4	bees ✓		
	1.3.5	internasionale ✓	(5 x 1)	(5)
1.4	1.4.1	entrepreneur ✓		
	1.4.2	grenspos ✓		
	1.4.3	paleontologie ✓		
	1.4.4	Gouekaart ✓		
	1.4.5	argipel ✓	(5 x 1)	(5)
1.5	1.5.1	ACSA ✓		
	1.5.2	Landomslote ✓		
	1.5.3	Kombuis ✓		
	1.5.4	Reklamebord ✓		
	1.5.5	Tanzanië ✓	(5 x 1)	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA VERHANDELING

VRAAG 2

- 2.1 Ekotoeris ✓
 • Natuurliefhebber
Motivering: Die titel van die toer is wildlewe-ervaring wat beteken dat die reismotiveerder wildervarings is wat by ekotoeriste en natuurliefhebbers sal pas. ✓✓ (3)
- 2.2 2.2.1 Ingesluit: reise van Kruger Mpumalanga internasionale lughawe ✓ (1)
 • Pendeldienste
 • Wildrit voertuig
 • 4 x 4 voertuig
- 2.2.2 Uitgesluit: vlugte ✓ (1)
- 2.3 Hoed ✓
 Gepaste klere vir wildritte en stap ✓
 • Sonskerm
 • Kamera
 • Warm baadjies vir wildritte (2 x 1) (2)
- 2.4 Daaglikse skommelings in die wisselkoers tussen verskeie geldeenhede. ✓✓ (2)
[9]

VRAAG 3

- 3.1 Buitelandse valuta ruilings ✓✓ (2)
- 3.2 VS Dollar ✓✓
 • US\$ (2)
- 3.3 **Ons koop:** Hierdie verteenwoordig die bank aankoopkoers waarby die bank buitelandse valuta teen 'n spesifieke koers by kliënte koop. ✓✓
Ons verkoop: Hierdie verteenwoordig die bank verkoopkoers waarby die bank buitelandse valuta teen 'n spesifieke koers aan kliënte verkoop. ✓✓ (2 x 2) (4)
- 3.4 $\text{ZAR } 18\,500,00 \div 11,79 = \text{US\$ } 1569,13$ ✓✓

OF

US\$ 1569,13 ✓✓✓ (3)
[11]

TOTAAL AFDELING B: 20

AFDELING C: TOERISME AANTREKLIKHEDE; KULTUUR EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

- 4.1 **A** – Victoria-watervalle ✓✓
 B – Berg Kilimandjaro ✓✓
 C – Bazaruto-eilandgroep ✓✓
 D – Okavango-delta ✓✓ (4 x 2) (8)
- 4.2 Zambezi-rivier ✓✓ (2)
- 4.3 Om berg Kilimandjaro te klim sal aan toeriste die geleentheid bied om aan avontuuraktiwiteite deel te neem. ✓✓
 • Dit is die hoogste berg in Afrika.
 • Dit is die hoogste vrystaande berg in die wêreld.
 • Die spits van Berg Kilimandjaro is 5 895 m bo seevlak. (2)
- 4.4 Seilplankry ✓
 Snorkelduik ✓
 • Waterski
 • Bootritte/Bootritte in glasbodembote
 • Trapbootjies
 • Seiljagvaart
 • Hengel/Grootvis-sporthengel (Enige 2 x 1) (2)
- 4.5 Dit is die grootste binnelandse delta ter wêreld. ✓✓
 Dit lok 'n groot verskeidenheid diere en voëls. ✓✓ (2 x 2) (4)
- [18]**

VRAAG 5

- 5.1 5.1.1 (a) Umngqusho (mielies en bone) ✓
 Xhosa brood ✓
 • Umpokoqo (mieliepap met suurmilk)
 • Isopho (koringsop)
 • Imithwane (pampoenblaar en bottermengsel)
 • Ilaxa (pampoenblaar met vars gekookte pampoen)
 • Beesvleis, skaapvleis en bokvleis
 • Umqombothi (sorgumbier) (Enige 2 x 1) (2)
- (b) Kralewerk ✓
 Tradisionele klere ✓
 • Arm en enkelbande
 • Kleipotte
 • Mandjies
 • Geweefde matte
 • Hout beeldwerk
 • Tradisionele wapens (Enige 2 x 1) (2)
- (c) Die kulturele ervaring wat gebied word is eie aan die gebied
 en kan nêrens anders ervaar word nie. ✓✓ (2)

- 5.1.2 Die toer bied aan toeriste oorspronklike en onvergeetlike ervarings deur interaksie met plaaslike dorpenaars. ✓✓
 Dit bied 'n prettige en vermaaklike manier vir inkomende toeriste om die Xhosa kultuur te geniet. ✓✓
 • Dit laat toeriste toe om die Xhosa kultuur en leefwyse te ervaar en om hulle kos en gebruike te ontdek. (Enige 2 x 2) (4)

- 5.2 5.2.1 **A** – Skeepswrakke ✓
B – Strukture ouer as 60 jaar ✓
C – Grafte ✓ (3 x 1) (3)

- 5.2.2 (a) Suid-Afrikaanse Erfenishulpbronagentskap ✓
 • SAEHA (1)

- (b) Oos-Kaapse Erfenishulpbronagentskap ✓
 • OKEHA (Engels: ECHRA) (1)

- (c) SAEHA voed en lei Suid-Afrikaners op om te help om erfenishulpbronne te identifiseer. ✓✓
 Dit hou 'n inligtingsdatabasis oor die nasionale besit. ✓✓
 • Dit is verantwoordelik vir die daarstelling van nasionale beginsels, standarde en beleid vir die identifikasie, rekordhouding en bestuur van die nasionale besit.
 • Dit identifiseer erfenishulpbronne van nasionale belang.
 • Dit koordineer die funksies van provinsiale en plaaslike erfenis-outeite. (Enige 2 x 2) (4)

- 5.2.3 Om te verseker dat ons erfenishulpbronne vir toekomstige generasies bewaar word. ✓✓
 • Erfenishulpbronne dra by tot 'n groter begrip van tradisies en kultuur tussen verskillende groepe in ons land.
 • Erfenishulpbronne vier die prestasies van ons land en sy mense.
 • Erfenishulpbronne bied geleentheid vir navorsing oor ons tradisies en gebruike. (2)

[21]**VRAAG 6**

- 6.1 6.1.1 **A** – Ontspanningstoeris ✓
B – Student ✓
 • Rugsakreisigertoeris
 • Jeugtoeris
 • Brug-jaar reisiger (Engels: Gap year traveller) (2 x 1) (2)

- 6.1.2 **A** – Verkoopspromosie ✓✓
B – Winkelafslag-promosie ✓✓ (2 x 2) (4)

- 6.1.3 Verkoopspromosies en winkelaflslag-promosies kan verkope verhoog deur nuwe en bestaande kliënte te lok. ✓✓
- Deur promosietegnieke te gebruik sal die besigheid 'n bewustheid van hulle beskikbare produkte aanwakker.
 - Dit lei tot 'n verbeterde produkbeskikbaarheid vir 'n beperkte tydperk. (2)

- 6.2 Drukkoste ✓
Telefoonkoste ✓
Fakskoste ✓
Internetkoste ✓ (Enige 3 x 1) (3)
[11]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISME SEKTORE

VRAAG 7

- 7.1 7.1.1 Identiteitsdokument ✓
 • Bestuurslisensie (1)
- 7.1.2 • Laekoste lugrederye bied vlugte teen 'n laer koste ✓✓
 • Passasiers het minder gemak. ✓✓
 • 'n Laer vlak van diens word op 'n laekoste lugredery verskaf.
 • Verversings is gewoonlik nie by die kaartjieprys ingesluit nie en moet aanboord laekoste lugrederye gekoop word.
 • Koerante is gewoonlik nie by die kaartjieprys ingesluit nie en moet aanboord laekoste lugrederye gekoop word.
 • Kaartjies word nie gewoonlik aan spesifieke sitplekke toegeken aanboord laekoste lugrederye nie.
 • Slegs een diensklas, ekonomieseklas, is op laekoste lugrederye beskikbaar. (Enige 2 x 2) (4)
- 7.1.3 (a) 07:25 ✓ of vroeër. (1)
 (b) Hy moet ten minste een uur voor die vertrek van die vlug aanmeld sodat die aanmeldprosedures voltooi kan word. ✓✓ (2)
- 7.1.4 Smalrompvliegtuig ✓
Motivering: In Suid-Afrika is binnelandse vlugte kortafstand vlugte en daarom word slegs smalrompvliegtuie gebruik. ✓✓
 • Wyerrompvliegtuie word op langafstand, internasionale vlugte gebruik. (3)
- 7.1.5 Hy moet sy handbagasie in die oorhoofse bagasierakke op die vliegtuig stoor. ✓ (1)
- 7.1.6 • By die aanmeldtoonbank moet hy geldige identifikasie toon. ✓✓
 • Die assistent sal sy besonderhede op die rekenaarsisteem nagaan. ✓✓
 • Sy inboekbagasie sal geweeg word en 'n bagasie-etiket wat sy bestemming aandui sal daarop geplaas word. ✓✓
 • Die assistent sal 'n instapkaart met sy vluginligting uitdruk en sy bagasie etikette daaraan vasmaak. ✓✓
- LET WEL:** *Die stappe moet in die korrekte volgorde gegee word. Moet nie punte toeken as die stappe in die verkeerde volgorde gegee word nie. Kandidate moet 'n paragraaf skryf. Kolpunte is gegee om nasien te vergemaklik.* (4 x 2) (8)

- 7.2 7.2.1 'n Metaalverklikker word gebruik om die liggaam van 'n passasier te skandeer om te verseker dat hulle nie verskuilde wapens dra nie. ✓✓ (2)
- 7.2.2 Die bagasietoedraai toerusting verseker dat die inhoud van die bagasie veilig is en dat daar nie daarmee gepeuter kan word nie. ✓✓
- Die bagasietoedraai toerusting verseker dat die inhoud van die tas nie verlore raak indien die tas tydens die reis oopbreek nie. (2)
- 7.2.3 'n Vervoerband laai inboekbagasie by passasiers af by die bagasieopeis-area by hulle finale bestemming. ✓✓ (2)
- 7.3 7.3.1 Elke stasie en platform het kringtelevisiekameras in plek. ✓✓
- Suid-Afrikaanse Vervoerpolisie en sekuriteitswagte is ten alle tye teenwoordig.
 - Slegs geldige kaartjiehouers word op platforms toegelaat. (Enige 2 x 2) (4)
- 7.3.2 Die gaping tussen die vloer van die treinwa en platform word geminimaliseer ten einde gelyke aanboordstap tussen die platform en die trein. ✓✓
- Elke trein het 'n afdeling slegs vir passasiers in rolstoele. ✓✓ (2 x 2) (4)
- 7.4 7.4.1 Casino ✓
- Spa en fiksheidsentrum/gimnasium ✓
- Winkels
 - Biblioteek
 - Teater
 - Bioskoop
 - Swembad
 - Sitkamers
 - Ander fasiliteite soos miniatuur gholfbane, video arkades, rotsklimmure, basketbalbane en tennisbane (Enige 2 x 1) (2)

- 7.4.2 (a) Sjef ✓
- Kelner
 - Akteur of danser in teaterproduksies
 - Fotograaf
 - Skoonheidsdeskundige
 - Haarkapper
 - Bemanningslede

LET WEL: *Aanvaar enige relevante beroepsgeleentheid.* (1)

- (b) Sjef – kookvaardighede ✓✓
- Kelner – goeie kommunikasievaardighede
 - Akteur of danser in teaterproduksies – toneelspel of dansvaardighede
 - Fotograaf – vaardighede wat nodig word om foto's te neem bv. kreatiwiteit
 - Skoonheidsdeskundige – vaardighede wat nodig word om as skoonheidsdeskundige op te tree bv. visualisasie
 - Haarkapper – haarkappervaardighede bv. om hare te stileer
 - Bemanningslede – vaardighede wat nodig word om hulle pligte na te kom bv. probleemoplossing

LET WEL: *Aanvaar enige relevante vaardigheid.* (2)

7.5 7.5.1 10:00 ✓ of vroeër

LET WEL: Motorverhuringsmaatskappye laat ongeveer 1 uur toe voordat die huurder vir nog 'n dag moet betaal. (1)

7.5.2 (a) **Lughawe-belasting:** 'n Heffing wat van toepassing is vir elke motor wat by 'n lughawe gehuur word. ✓✓ (2)

(b) **Ongelukskade-afstanddoening:** Versekering wat motorverhuringsmaatskappye hef indien die voertuig wat gehuur word in 'n botsing tydens die huurtydperk betrokke is. ✓✓ (2)

7.5.3 ZAR 1 977,00 + ZAR 321,00 ✓ (100 km @ R3,21 p/km)
= ZAR 2 298,00 ✓

OF

ZAR 2 298,00 ✓✓ (2)

7.6 **Koste:**

Busvervoer is duurder as treinvervoer en daarom is treine meer koste-effektief ✓✓

Frekwensie:

Toeristebusse verskaf meer gereeld dienste as treine en daarom is dit meer gewild onder reisigers. ✓✓

LET WEL: *Aanvaar enige relevante korrekte antwoorde.* (2 x 2) (4)
[50]

TOTAAL AFDELING D: 50

AFDELING E: PLAASLIKE-, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME, KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS

VRAAG 8

- 8.1 8.1.1 Spontane Sakpas verkenners (Spontaneous Budget Explorers) ✓✓ (2)
- 8.1.2 (a) Tussen die ouderdomme van 18 en 24 jaar ✓✓ (2)
- (b) Hulle verkies 'n naweekvakansie propvol aktiwiteite ✓✓ (2)
- (c) Om van die eentonigheid van die lewe weg te breek ✓✓
- Om meer lewenservaringe te geniet
 - Om nuwe mense, plekke en avonture te ontdek (2)
- 8.1.3 Verhoog binnelandse toerisme spandering. ✓✓
Verhoog binnelandse toerisme volumes. ✓✓
- Verhoog maatreëls en pogings wat daarop gemik is om Seisoenaliteit en gelyke geografiese verspreiding aan te spreek.
 - Verhoog die reiskultuur onder Suid-Afrikaners. (Enige 2 x 2) (4)
- 8.2 8.2.1 Madagaskar ✓ (1)
- 8.2.2 A – Victoria ✓
B – Kinshasa ✓
C – Luanda ✓
D – Lilongwe ✓ (4 x 1) (4)
- 8.2.3 O.R. Tambo internasionale lughawe ✓ (1)
- 8.3 8.3.1 Streeks Toerisme Organisasie van Suider-Afrika ✓✓/RETOSA (2)
- 8.3.2 Samewerking sal 'n inkomste vir die streek genereer deur spandering van toeriste bv. verblyf, aantreklikhede, inkopies en vervoer. ✓✓
- 'n Groot aantal mense sal in diens geneem word aangesien toerisme arbeidsintensief is.
 - Die vermenigvuldigereffek sal in werking gestel word wat tot ekonomiese groei sal lei.
 - Dit sal 'n aanvraag om nuwe en verbeterde toerisme infrastruktuur bv. lughawens (om meer vlugte te akkommodeer) en kommunikasienetwerke skep.
 - Dit sal bewustheid van Suider-Afrika as 'n toerismebestemming verhoog.

LET WEL: Aanvaar enige ander gepaste antwoord. (Enige 1 x 2) (2)

[22]

VRAAG 9

- 9.1 9.1.1 (a) Sentrale Besprekingstelsel ✓✓
 • SBS (Engels: CRS) (2)
- (b) MICROS-Fidelio ✓✓
 • MICROS-Fidelio OPERA (2)
- 9.1.2 Die voornemende gas kan die hotel se webtuiste besoek om toegang tot die SBS (te verkry). ✓✓
 • Die voornemende gas kan die hotel se tolvry nommer skakel om toegang tot die SBS te verkry. (2)
- 9.2 9.2.1 **Die kelner moes:**
 • Om verskoning gevra het sonder om te blameer. ✓✓
 • Die probleem onmiddellik opgelos het. ✓✓
 • Die kliënt vergoeding aangebied het. ✓✓
 • Die kliënt bedank het omdat die probleem onder sy aandag gebring is. ✓✓
- LET WEL:** *Geen punte mag toegeken word indien die stappe nie in die korrekte volgorde is nie.* (4 x 2) (8)
- 9.2.2 Prestasiebestuur ✓✓
 • Span- en medewerkerbeoordelings
 • Indiensopleiding (Enige EEN) (2)
- 9.2.3 Dit sal help om areas wat verbetering benodig te identifiseer. ✓✓
 • Bestuur sal strategieë om produkte en diens te verbeter instel.
 • Bou 'n beter besigheid.
 • Personeel sal minder foute maak.
 Om foute reg te stel sal:
 • Tot positiewe mondelinge advertensie lei.
 • Klientetevredenheid verbeter en herbesoeke aanmoedig.
 • Die reputasie van die restaurant verbeter en die bemarkingsbegroting verminder. (Enige EEN) (2)
- [18]**

TOTAAL AFDELING E: 40
GROOTTOTAAL: 200