Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

SEPTEMBER 2019

TOERISME NASIENRIGLYN

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 12 bladsye.

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1	1.1.1	C ✓		
	1.1.2	D ✓		
	1.1.3	A ✓		
	1.1.4	A ✓		
	1.1.5	D ✓		
	1.1.6	B ✓		
	1.1.7	B ✓		
	1.1.8	B ✓		
	1.1.9	B ✓		
	1.1.10	B ✓		
	1.1.11	C ✓		
	1.1.12	D ✓		
	1.1.13	A ✓		
	1.1.14	C ✓		
	1.1.15	C ✓		
	1.1.16	B ✓		
	1.1.17	D ✓		
	1.1.18	C ✓		
	1.1.19	D ✓		
	1.1.20	A ✓	(20 x 1)	(20)
1.2	1.2.1	Blou Moskee ✓		
	1.2.2	Berlynse Muur ✓		
	1.2.3	Swartwoud ✓		
	1.2.4	Klaagmuur ✓		
	1.2.5	Jungfrau-Aletsch ✓	(5 x 1)	(5)
1.3	1.3.1	BVK ✓		
	1.3.2	Vermenigvuldigereffek ✓		
	1.3.3	Tokio, Japan ✓		
	1.3.4	Limpopo ✓		
	1.3.5	Internasionale betalingsnetwerke bied ✓	(5 x 1)	(5)
1.4	1.4.1	D ✓		
	1.4.2	E ✓		
	1.4.3	B ✓		
	1.4.4	C ✓		
	1.4.5	G ✓	(5 x 1)	(5)
1.5	1.5.1	Verbode goedere ✓		
	1.5.2	Belastingvry goedere ✓		
	1.5.3	Verbode goedere ✓		
	1.5.4	Belastingvry goedere ✓		
	1.5.5	Goedere om te verklaar ✓	(5 x 1)	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTAVERHANDELING

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Londen 0
Madrid +1

LET WEL: Aangesien beide lande dagligbesparingstyd ten tye van die vlug beoefen, is dit nie nodig om DBT in ag te neem nie omdat dit geen verskil aan die antwoord maak nie.

Tydsverskil: 1 uur ✓
11:35 (+ ✓) 1 uur = 12:35
12:35 (+ ✓) 2h25m = 15:00 ✓

OF

15:00 ✓✓✓✓ (4)

2.1.2 (a) Suid-Afrika +2
Switserland +1 (+1 uur DBT✓) +2
Geen tydsverskil ✓
06:10 (- ✓) 10h45m = 19:25 ✓

OF

19:25 ✓✓✓✓ (4)

(b) Switserland +1
Spanje +1

LET WEL: Aangesien beide lande dagligbesparingstyd ten tye van die vlug beoefen, is dit nie nodig om DBT in ag te neem nie omdat dit geen verskil aan die antwoord maak nie.

Geen tydsverskil ✓
07:00 (+ ✓) 2h15m = 09:15 ✓ op 2 April ✓

OF

09:15 ✓✓✓op 2 April ✓ (4)

2.1.3 (a) Uiterste moegheid ✓ (1)

(b) Die moegheid word veroorsaak deur lang tye in ŉ vliegtuig te sit. ✓✓ (2)

2.1.4 (a) Suid-Afrika ✓
Brits ✓ (Engeland) (2)

(b) MICE ✓
- MESE
- Besigheidstoeris (1)

(c) Lugvervoer – vlugte ✓
Spoorvervoer – trein ✓ (2)

(d) Afgevaardigdes sou heel waarskynlik van hotelverblyf gebruik gemaak het. ✓
Motivering: Hotelle bied besigheidsdienste wat die profiel van ŉ MICE/MESE/besigheidstoeris sal pas.✓✓ (3)

(e) Die vlug het op die volgende dag geland, ✓✓ 2 April (2)

2.1.5 Paspoort ✓
Visum ✓
- Schengen-visum (2)

2.1.6 (a) Rooi kanaal ✓ (1)

(b) Die afgevaardigde het meer alkohol in sy besit gehad as wat toegelaat is as ŉ land binnegegaan word. ✓✓
- Hy was oor die toegelate limiet om alkohol in ŉ land in te neem.
- Hy moes die wyn by doeane verklaar het. (2)

2.1.7 In openbare plekke moet jy inligting van ŉ betroubare bron verkry.✓✓
- Moenie bagasie alleen los by ŉ stasie nie. ✓✓
- Moenie sigbare juweliersware dra nie.
- Dra kameras en sakke oor jou skouer.
- Hou waardevolle items weggesteek waar niemand dit kan sien nie of in ŉ sak onder jou klere.
- Probeer om nie groot hoeveelhede kontant by jou te dra nie.
- Wees versigtig as jy OTM's gebruik, rapporteer gesteelde/verlore bankkaarte onmiddellik.
- Moenie pakkies van vreemdelinge aanvaar of namens hulle dra nie.
- Hou by veiligheidsregulasies. (2 x 2) (4)

[34]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 R20 000,00 ÷ ✓18,36 ✓ = £1 089,32 ✓

OF

£1 089,32 ✓✓✓ (3)

3.1.2 R15 500,00 ÷ ✓16.47 ✓= €941,11 ✓

OF

€941,11 ✓✓✓ (3)

3.1.3 €25 x ✓ 15,88 ✓ = ZAR397 ✓

OF

ZAR397 ✓✓✓ (3)

3.2 3.2.1 (a) 2018 ✓ (1)

(b) Wanneer rand vir euro in 2018 verruil word sal 'n internasionale reisiger minder euro vir sy/haar rand kry as in 2017 en 2016. ✓✓

- In 2018 sou 'n reisiger meer rand betaal om euro te wissel as in 2016 en 2017.
- In 2018 sou 'n reisiger R16,27 betaal het vir een euro terwyl in 2017 en 2016 sou hy/sy R14,77 en R14,44 onderskeidelik betaal het. (2)

3.2.2 'n Rand wat verswak sal 'n toename in inkomende toerisme uit Europese lande tot gevolg hê ✓✓aangesien besoekers meer rand sal ontvang as hulle euro vir rand wissel. ✓✓

- Suid-Afrika sal as 'n goedkoop bestemming beskou word wat 'n toename in Europese toeriste tot gevolg sal hê.
- Toeriste van Europese lande sal groter koopkrag hê wanneer hulle Suid-Afrika besoek.
- Toeriste van Europese lande kan oorweeg om hulle verblyf in Suid-Afrika te verleng.
- Toeriste van Europese lande kan aan meer aktiwiteite in Suid-Afrika deelneem. (4)

[16]

TOTAAL AFDELING B: 50

AFDELING C: TOERISME ATTRAKSIES; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

4.1 4.1.1 A – Vryheidstandbeeld ✓
B – Buckingham-paleis ✓
E – Taj Mahal ✓
F – Ayers Rots/Uluru
G – Sfinks ✓
H – Chichén Itzá ✓ (6 x 1) (6)

4.1.2 C – Italië ✓/Vatikaanstad/Vatikaanstaat
G – Egipte ✓ (2 x 1) (2)

4.1.3 E – Agra ✓
F – Alice Springs ✓/Noordelike Gebied/Uluru-Kata Tjuta Nasionale Park
H – Yucatán-skiereiland ✓ (3 x 1) (3)

4.1.4 C – Vatikaanstad ✓
D – Rooiplein ✓ (2 x 1) (2)

4.2 4.2.1 Wildnavorsing ✓✓ (2)

4.2.2 'n Verskeidenheid safari's en ervarings word vir die gaste gebied.✓✓
Die kos is van hoë standaard.
Die kokke neem die gaste se maaltydvoorkeure in ag. ✓✓

- Persoonlike huisknegte word aan gaste toegeken. ✓✓
- Die spa bied verlengde bedryfstye.
- Die spa-fasiliteite het 'n dek met 'n uitsig van die omliggende bos.
- Aandaktiwiteite word aan gaste gebied.
- 'n Alternatiewe vervoeropsie (via helikopter) is beskikbaar as gaste na Shambala privaatwildreservaat reis.
- Die verblyf wat aangebied word, is luuks.
- Die verblyf is in 'n skilderagtige en rustige omgewing geleë.

(4 x 2) (8)

LET WEL: *Antwoorde moet in paragraafformaat geskryf word; kolpunte is gegee om nasien te vergemaklik.*

[23]

VRAAG 5

5.1 Mpumalanga ✓ (1)

5.2 Natuurlik ✓✓ (2)

5.3 5.3.1 Kriteria viii ✓✓

- "Om uitstaande voorbeelde van die hoofstadiums in die aarde se geskiedenis te wees, insluitend die opteken van lewe, beduidende voortdurende geologiese prosesse in die ontwikkeling van landvorme of beduidende geomorfiese of fisiografiese kenmerke." (2)

5.3.2 Die terrein bevat van die wêreld se oudste vulkaniese en sedimentêre rotse. ✓✓
Die terrein bevat van die wêreld se bes bewaarde vulkaniese en sedimentêre rotse. ✓✓

- Die terrein lewer bewyse van die aarde se lewensvorms.
- Die terrein lewer die vroegste bewyse van die manier waarop die vastelande gevorm is.
- Die fisiese en chemiese eienskappe van die rotse bied 'n ongekende bron van wetenskaplike inligting oor die vroeë Aarde. (2 x 2) (4)

5.4 5.4.1 Die terrein sal nasionale en internasionale erkenning kry wat tot 'n toename in besoekersgetalle sal lei. ✓✓
'n Toename in besoekers na die terrein sal tot verhoogde toerismeinkomste lei. ✓✓

- 'n Toename in besoekersgetalle sal tot werkskepping lei as gevolg van 'n toename in die aanvraag na dienste.
- 'n Toename in besoekersgetalle sal die vermenigvuldigereffek in werking stel.
- Daar sal 'n toename in ekonomiese aktiwiteite wees wat tot verhoogde BBP sal lei en daardeur sal die toerismebesighede in die omgewing bevoordeel word.
- Vennootskappe sal tussen die verskeie rolspelers gevorm word.
- Die gebied kan buitelandse belegging lok. (2 x 2) (4)

[13]

VRAAG 6

6.1 Safari-entoesiaste ✓✓
- Wild-entoesiaste (2)

6.2 Dit sal bewustheid van Suid-Afrika as ŉ reisbestemming verhoog. ✓✓
Dit sal die getal inkomende toeriste van die Verenigde Koninkryk (VK) reismark verhoog. ✓✓
- Deur klem op Suid-Afrika as ŉ toerisme bestemming te plaas sal daar ŉ toename in inkomende toeriste van die VK tot gevolg wees wat die vermenigvuldigereffek in werking sal stel. (2 x 2) (4)

6.3 KLM bied ŉ daaglikse diens na Johannesburg via Amsterdam vanuit die geteikende stede in die VK wat tot verhoogde inkomende toerisme sal lei. ✓✓
Besoeke aan wildreservate sal toeneem aangesien, vanuit Johannesburg, vakansiegangers maklik Suid-Afrika se wildreservate waar die Groot 5 te vinde is, sal kan bereik. ✓✓ (2 x 2) (4)

6.4 ŉ 1%-Toerismeheffing word deur die verblyfinstelling van die betalende gas verhaal en word dan aan die Toerisme Besigheidsraad van Suid-Afrika (TBRSA) oorbetaal wat dit aan TOMSA oorgee. ✓✓ TOMSA administreer die fondse en stel dit beskikbaar aan Suid-Afrikaanse Toerisme wat die fondse gebruik om Suid-Afrika as ŉ toerismebestemming te bemark. ✓✓ (2 x 2) (4)

[14]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISME SEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

7.1 'n Dienskontrak is 'n ooreenkoms tussen 'n werkgewer en werknemer wat die voorwaardes van die persoon se indiensneming uitstippel. ✓✓ (2)

7.2 Die name van die werkgewer en werknemer ✓
Werkstitel ✓
Datum van aanvang van diens ✓

- Kernverpligtinge
- Werksure
- Uniformtoelae
- Reisvoordele
- Verlof en vakansievoordele
- Byvoordele
- Besonderhede van pensioenskemas of bystandsfonds
- Besoldiging (salaris of loon) en aftrekkings
- Kennistydperk van beide die werknemer en die werkgewer indien enige van die partye die kontrak wil beïndig
- Professionele aanspreeklikheid en verantwoordelikheid
- Diensetiek
- Handtekeninge van die werkgewer en werknemer (3 x 1) (3)

7.3 'n Gedragskode is 'n dokument wat eie is aan elke werksplek wat leiding bied aan personeel oor aanvaarbare gedrag. ✓✓
Dit gee leiding aan personeel oor etiese aangeleenthede. ✓✓

- Dit gee leiding oor die verhouding wat personeel met hulle kollegas en kliënte moet hê.
- Dit skep 'n atmosfeer van samewerking.
- Dit bevorder integriteit in die werksplek.
- Dit verseker dat almal in die werksplek met respek behandel word.
- Dit erken verskille t.o.v. godsdiens, kultuur en sosiale praktyke.

(2 x 2) (4)

7.4 Indien die personeel professioneel optree, skep dit 'n goeie beeld by hul kliënte. ✓✓
Professionele personeel kweek vertroue in die besigheid. ✓✓

- 'n Professionele beeld kan tot 'n suksesvolle besigheid/positiewe mondelinge advertensie lei.
- 'n Professionele beeld kan veroorsaak dat die besigheid 'n mededingende voordeel bo ander besighede verkry. (2 x 2) (4)

[13]

VRAAG 8

8.1
- **3 pilare van volhoubare toerisme:** mense (sosiaal), ✓ planeet (omgewing), ✓ wins (ekonomies) ✓ (3)

- ***Mense:*** Lede van die plaaslike gemeenskap ervaar sosiale opheffing deur vaardigheidsontwikkeling en lewensvaardighede ✓✓
- ***Planeet:*** Afvalvermindering word verseker deur herwinning van teesakkies ✓✓
- ***Profyt:*** Werkskepping vind plaas; kunstenaars ontvang betaling vir elke voltooide teesakkie ✓✓ (6)

LET WEL: *Kandidate moet in paragraafformaat skryf; kolpunte is gegee om nasien te vergemaklik.*

8.2 Original Teabag Designs sal die goedere wat hulle benodig om die voltooide produk te maak by die plaaslike gemeenskap koop. ✓✓ Dit sal verseker dat die plaaslike ekonomie ondersteun word en dat geld wat gegenereer word in die plaaslike gemeenskap bly. ✓✓ Die vermenigvuldigereffek tree in werking wat ŉ verbeterde plaaslike ekonomie ten einde het. (2 x 2) (4)

8.3 Original Teabag Designs kan vir volhoubare toerismesertifisering aansoek doen om bewustheid van hulle besigheid te skep.✓✓
Original Teabag Designs kan gesamentlike sosio-ekonomiese en omgewingsprogramme aanmoedig en toeriste kan ŉ bydrae daartoe maak. ✓✓
- Original Teabag Designs kan hulself op verantwoordelike toerisme bemarkingsplatforms bemark. (2 x 2) (4)

[17]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

9.1 9.1.1 Natuurramp ✓✓
- Vulkaniese uitbarsting (2)

9.1.2
- Toeriste kan hulle reis kanselleer as gevolg van bekommernis oor veiligheid. ✓✓
- Toerismebesighede kan inkomste verloor as gevolg van kansellasies en ŉ afname in besprekings. ✓✓
- Mense wat by toerismebesighede werk kan hulle werk verloor. ✓✓
- Toerskip-operateurs kan hulle reise na die geaffekteerde gebied opskort. ✓✓
- Aantreklikhede in die geaffekteerde gebied kan gedwing word om hul bedrywighede op te skort.
- Die vloei van lawa sou infrastruktuur vernietig het bv. paaie en elektrisiteitstoevoer.
- Die giftige gas wat gedurende die uitbarsting vrygelaat is, kan die gehalte van lug beïnvloed wat gesondheidsprobleme tot gevolg het. (4 x 2) (8)

LET WEL: *Antwoorde moet in paragraaf formaat geskryf word; kolpunte is gegee om nasien te vergemaklik.*

9.1.3 Baie toeriste het hul reise na Hawaii gekanselleer omdat hulle nie besef het dat die impak van die uitbarsting geïsoleer was en die res van die Groot Eiland (Big Island) of die ander eilande van Hawaii steeds ŉ veilige bestemming was. ✓✓
- Mediaverslae en sosiale media het die indruk geskep dat al die eilande van Hawaii deur die uitbarsting beïnvloed is wat tot kansellasies en ŉ afname in besprekings gelei het. (2)

9.2 9.2.1 R1,7 biljoen ✓✓
- R1,7 (2)

9.2.2 Daar was ŉ toename in internasionale inkomende toeriste in kwartaal 1 van 2018 in vergelyking met kwartaal 1 van 2017. ✓✓
Daar was ŉ toename in die lengte van verblyf aangesien internasionale toeriste gemiddeld een nag langer gebly het in kwartaal 1 van 2018 in vergelyking met kwartaal 1 van 2017. ✓✓
(2 x 2) (4)

9.2.3 Die rand het teenoor ander geldeenhede in hierdie kwartaal versterk wat ŉ negatiewe impak op toeriste besteding gehad het. ✓✓
- Toeriste het minder van die plaaslike geldeenheid ontvang met die wissel van hulle geldeenhede. (2)

9.3 9.3.1 Voorafgelaaide buitelandse valuta debietkaarte ✓✓
- Cash Passport-kaart
- Travel Wallet
- Internasionale Reiskaart (2)

9.3.2 Hierdie betaalmetode is gerieflik ✓✓
- Bied die funksionaliteit van ŉ debietkaart sonder om aan jou bankrekening gekoppel te word.
- Verhoed dat die kaarthouer skuld maak.
- Kan via slimfoon of enige OTM wêreldwyd, aanlyn herlaai word met enige hoeveelheid geld.
- Word deur ŉ PIN-nommer beskerm en is daarom veiliger as om kontant te dra.
- Bied minder risiko aangesien die kaart nie aan jou bankrekening gekoppel word nie. (2)

[24]

VRAAG 10

10.1 Web-gebaseerde terugvoering ✓✓
- Internet (2)

10.2 Om areas te identifiseer wat verbetering benodig ✓✓
- Om inligting van kliënte te kry oor hul vlakke van tevredenheid met die diens of produk wat hulle ervaar het.
- Om beter verhoudings met kliënte te bou.
- Om herbesoeke aan te moedig.
- Om verhoogde wins vir die besigheid te verseker.
- Om toekomstige geleenthede vir verbetering te identifiseer.
- Om personeel in te lig en te bemagtig oor maniere om hul kliëntediens te verbeter.
- Om geleenthede vir indiensopleiding in die probleemareas wat deur die terugvoering wat ontvang is te skep.
- Om personeel aan te moedig om hul take beter uit te voer. (2)

10.3 Kliënte lojaliteit en herbesoeke ✓✓
- Verbeterde openbare tevredenheid
- ŉ Mededingende voordeel bo die mededingers
- Verminderde bemarkingsbegroting
- Verhoogde verkope
- Minder kliëntklagtes (2)

[6]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou