



education

Department:
Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 10

TOERISME

NOVEMBER 2006

Hierdie memorandum bestaan uit 14 bladsye.

AFDELING A : KORT VRAE

Vraag 1

1.1 Veelvuldige keuse vrae

1.1.1 C

1.1.2 C

1.1.3 B

1.1.4 A

1.1.5 C

1.1.6 B

1.1.7 D

1.1.8 B

1.1.9 B

1.1.10 D (10)

1.2 Ontbrekende woorde

1.2.1 Bedreigde spesies

1.2.2 Flora / Fynbos

1.2.3 RETOSA / Regional Tourism of Southern Africa

1.2.4 Toerisme Indaba / Indaba

1.2.5 Padkaarte (05)

1.3 Pas-vrae

1.3.1 c

1.3.2 f

1.3.3 d

1.3.4 b

1.3.5 a (05)

1.4

- 1.4.1 'n Besigheidsoproep moet binne die eerste DRIE luie beantwoord word.
- 1.4.2 Die persoon wat die oproep ontvang moet heel eerste groet en homself of haarself identifiseer.
- 1.4.3 Massaproduksie van 'n dokument by 'n reisagentskap word op 'n fotostaanmasjien/CD kopieerder gedoen.
- 1.4.4 Alle doelwitte moet meetbaar, bereikbaar en konkreet/realisties/spesifiek wees.
- 1.4.5 Die toerprogram is die dag-vir-dag reisskedule van 'n toeris.

(05)

1.5 Klassifikasie

Oseaan	Kontinent	Rivier	Berg	Woestyn
Stille	Suid-Amerika	Mississippi	Kilimanjaro	Sahara
Indiese	Afrika	Nyl	Drakensberg	Kalahari

(10)

- 1.6 Keuse van korrekte terme
- 1.6 Kies die term wat die beste pas by die gegewe stellings.
- 1.6.1 Doeanne
- 1.6.2 Ontvangsdame
- 1.6.3 Shebeen.
- 1.6.4 Marina.
- 1.6.5 Kontinentale.

(05)

TOTAAL AFDELING A : 40 PUNTE

AFDELING B: TOERISME AS 'N VERWANTE SISTEEM**Vraag 2**

- 2.1.1 uitgaande internasionale ✓
 2.1.2 plaaslike toeris ✓
 2.1.3 streekstoeris ✓
 2.1.4 inkomende internasionale ✓ (4)
- 2.2 besigheid ; VFR ; konferensie ; beloning ; godsdien ; ruimte ;
 opvoedkundig ; gesondheid ; ontspanning ; kulturele (enige vier)
 (4)
- 2.3

DIENSTE	SEKTORE
2.3.1 lugdienste ✓ taxi bestuurders ✓ reisagente ✓ portier ✓ finansiële instansies ✓; ontvangsdame ✓	Vervoer ✓ Vervoer ✓ Reisorganisasie sektor ✓ Bykomende dienste ✓ Ondersteuningsdienste ✓ Ondersteuningsdienste ✓
	(enige drie)

(6)

- 2.3.2 Die volgende sal moet verander en sal baie geld kos:
 - padtekens, pamflette, skryfbehoeftes, brosjures, kaartjies
 - advertensies ✓
 - lughawekodes wêreldwyd
 - die publiek sal ingelig moet word
 - bekendstellingsfunksie om die naamsverandering te vier
 (enige twee van bogenoemde of ander relevante antwoorde) (2)
- 2.3.3 Hulle is gedurig besig om met mense te skakel en moet daarvoor 'n
 aangename geaardheid hê en moet mense laat voel dat hulle toeganklik
 is. ✓ (enige aanvaarbare antwoord) (1)
- 2.3.4 uShaka Marine World ✓
 Die Suncoast Casino ✓
 Die Indiese Mark ✓ (3)
- 2.3.5 die lughawe se grondpersoneel ✓
 vlugkelners (lugwaardinne) ✓
 paspoortkontrole personeel ✓
 doenne-amptenare (oop - enige drie aanvaarbare antwoorde) (3)
- 2.4
- 2.4.1 Provinsiale Toerisme Owerheid ✓
 2.4.2 Streeks Toerisme Organisasie ✓

2.4.3 Gemeenskapstoerisme organisasie ✓ (3)

2.5 Oop , die volgende is net 'n riglyn:
Die toeris teken in by 'n hotel. Die eienaar van die hotel maak 'n wins, betaal sy werknemers wat op hulle beurt weer die geld gebruik om huise te bou. Die bouers het personeel in diens en hulle koop klere en kruideniersware by plaaslike winkels. Die winkels betaal hulle elektrisiteitsrekenings by die munisipaliteit wat weer die geld gebruik om die area te verbeter. (4)

TOTAAL AFDELING B : 30 PUNTE

AFDELING C: VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME

Vraag 3

3.1 Bagatla stam ✓ (1)

3.2.1 Hulle het kunswerke en handwerkartikels aan die museum geskenk. ✓ (1)
Lei inheemse toeristegids op ✓ (1)

3.2.2 Ja ✓ (1)
i) werkskepping ✓ (1)
ii) behoud / bewaring van kultuur
iii) verkryging van kennis en vaardighede (enige een)

3.3 Kulturele ekologie ✓ ✓ (2)

3.4 Ja ✓
Sy bevorder en beskerm die tradisionele kultuur van die gemeenskap ✓, byvoorbeeld medisinale plante, hoe om die weer te voorspel en hoe om die veld te gebruik. ✓ (3)

3.5
i) Toeriste moet die plaaslike gemeenskap respekteer. ✓
ii) Plaaslike bronne moet volhoubaar gebruik word en vermorsing moet vermy word. ✓
iii) Natuurlike diversiteit moet behoue bly en aangemoedig word. ✓
iv) Die omgewing moenie besoedel word nie, omgewings-verantwoordelikheid en volhoubaarheid moet altyd in gedagte gehou word. (enige drie antwoorde) (3)

3.6.1 'n Kulturele Wêrelderfenisterrein :

- a) verteenwoordig 'n uitsonderlike voorbeeld van menslike kreatiwiteit.
 - b) toon 'n belangrik verhouding van menslike waardes oor 'n sekere tydperk of binne 'n kulturele area.
 - c) beklemtoon 'n unieke kulturele tradisie
 - d) is 'n uitsonderlike voorbeeld van 'n tradisionele menslike woongebied wat 'n kultuur of kulture uitbeeld.
 - e) sal direk gekoppel wees aan gebeure of lewende tradisies met idees of gelowe.
- (enige drie antwoorde) (3)

3.6.2 Positief , meer toeriste besoek 'n plek wat Wêrelderfenisterrein status het.✓

Die terrein word internasionaal bemark en dit bring geld na die area, wat die vermenigvuldigingseffek tot gevolg het. ✓ (2)

3.6.3 UNESCO ✓ (1)

3.7.1 Boomplantdag , die leerders moet bewus gemaak word van die belangrikheid van die beskerming van ons bome (natuurlike) omgewing.✓ As ons eers ons natuurlike bronne, soos bome, verwoes het, sal dit baie lank neem vir hierdie bronne om weer te herstel. ✓ Ontbossing sal aardverwarming verhoog en sal 'n invloed hê op die Kweekhuiseffek. (3)

3.7.2

Erfenisdag, ons erfenis bevat kennis wat vir ons waardevolle inligting kan verskaf oor waar ons vandaan kom en wie ons is.✓ Dit is die diverse erfenis in ons land that ons so uniek en aantreklik maak vir besoekers. Die cliché van die Reënboognasie word gereeld gebruik, maar dit is waar dat ons in Suid-Afrika die Ooste en die Weste byeenbring met verskillende kulture en baie verskillende rassegroepe. ✓ Dit is belangrik om leerders voortdurend te herinner en in te lig oor die verlede. ✓ (3)

3.8

3.8.1 Oop vraag, maar neem die volgende in ag :

Dit het eerstens 'n negatiewe invloed, ✓ want dienslewering kan nie doeltreffend plaasvind nie, byvoorbeeld 'n persoon sal nie inligting oor vlugte, hotelbesprekings ens. kan bekom nie.

Toeriste sal huiwerig wees om reis na 'n area as hulle weet daar is 'n tekort aan elektrisiteit, want hulle kan in 'n hyser vassit, of hulle kan nêrens heengaan nie en moet die hele dag in die hotel bly. ✓
(2)

- 3.8.2 i) Hulle moes gereeld hulle kragverbruik dophou ✓
ii) Vervang gewone gloeilampe met energiebesparende gloeilampe en instaleer toerusting wat krag kan bespaar byvoorbeeld tydskakelaars.
iii) gebruik alternatiewe energie (byvoorbeeld sonpanele) (of enige ander toepaslike antwoord) (2)

- 3.9
3.9.1 uKhahlamba-Drakensberg Park ✓
3.9.2 KwaZulu-Natal ✓
3.9.3 Limpopo Provinsie ✓
3.9.4 Kulturele ✓
3.9.5 Cradle van Humankind (Wieg van die mensdom) / Sterkfontein grotte ✓
3.9.6 Kulturele ✓ (6)

- 3.10 Die terrein moet uitstaande natuurlike en kulturele waarde hê. ✓
(1)

- 3.11 Die Vredefort Koepel is die oudste en grootse terrein in die wêreld waar die impak van 'n meteoriet duidelik sigbaar is. Dit is 'n geskatte 2000 miljoen jaar gelede gevorm toe 'n reuse meteoriet (asteroïde) die aarde getref het. ✓✓ (2)

TOTAAL AFDELING C : 40 PUNTE

AFDELING D: AARDRYKSKUNDIGE TOERISME, ATTRAKSIES EN REISTENDENSE**VRAAG 4**

4.1.1 Botswana (1)

Zimbabwe (1)

4.1.2 Soweto (1)

4.1.3 Vrystaat (1)

4.1.4 Oranje Rivier (1)

4.1.5 KwaZulu-Natal (1)

Ooskaap (1)

Weskaap (1)

Noordkaap (1)

4.1.6 Limpopo Rivier (1)

4.2

4.2.1

Durban - Johannesburg = 0578 (1)

Johannesburg - Bloemfontein = 0398 (1)

Boemfontein - Durban = 0634 (1)

TOTAL 1610 (2)

4.2.2

Durban – Johannesburg – Bloemfontein = 976 km (1 vir roete + 1 vir KM)
(2)Durban – Bloemfontein = 634 km (1 vir route + 1 vir KM)
(2)**= 342 (1)**

4.3 Suid-Afrika EN Suider Afrikaanse Ontwikkelingsgemeenskap ✓

4.3.1 Suid-Afrika; Namibië; Botswana; Lesotho; Swaziland; Mosambiek; Tanzanië; Zimbabwe; Malawi; Madagaskar; Mauritius; Angola sowel as die nuutste toevoegings (Enige 4) (4)

4.3.2

- Hou die streek veilig en rustig √√
- Beskerm die omgewing √√
- Help die arm mense
- Moedig lidlande aan om saam te werk
- Werk word geskep vir mense in die streek
- Help om die SAOG te ontwikkel
- Internasionale bemarking en bevordering van die streek
- Maak streeks- en internasionale vervoer moontlik
- Toerisme-opleiding
- Kwaliteitsbeheer en die behoud van standaarde
- Maak die beweging van toeriste in die streek moontlik en moedig hulle aan om in die streek te reis.

(Bespreek enige twee bostaande punte)

2x2 (4)

4.3.3 Suider Afrikaanse Ontwikkelingsgemeenskap √ (2)

4.4 ANTWOORDE GEBASEER OP FIGUUR 3

4.4.1 Noordkaap √
Ooskaap √
Limpopo √ (3)

4.4.2 Mpumalanga √ (1)
Weskaap √ (1)
Gauteng √ (1)
KwaZulu-Natal √ (1)

4.4.3 4 dae x R1000-00 = **R4 000 –00** √√ (2)

4.5 BUITELANDSE VALUTA EN EKONOMIE

4.5.1 Toeriste bring buitelandse valuta in wat meer waarde het as die Rand. ✓
Vir hulle lyk artikels goedkoper in Suid-Afrika wanneer hulle hul eie
geldeenheid gebruik. ✓ (Enige aanvaarbare antwoord) (2)

4.5.2

- Werksgeleenthede ✓✓
 - Invloei van buitelandse valuta ✓✓
 - Die ontwikkeling van verskillende toerisme ekonomiese sektore
 - Verhoging in die BBP and BNP
- (Enige aanvaarbare antwoord) (4)

4.6 Klassifiseer die volgende gebeure as Wêreldgebeure, Politieke situasies
of onvoorsiene gebeurtenisse, byvoorbeeld

2010 Sokker Wêreldbeker - Wêreldgebeurtenis

4.6.1 Rivonia Verhoor : Politieke situasie✓

4.6.2 Inhuldiging van Dr. Mandela as S.A se President : Wêreldgebeurtenis✓

4.6.3 1996 Afrika Nasies Beker : Wêreldgebeurtenis ✓

4.6.4 Bek- en Klouseer in Suid-Afrika : Onvoorsiene gebeurtenis ✓

4.6.5 1994 Eerste demokratiese verkiesing in Suid-Afrika: Wêreldgebeurtenis ✓
(5)

TOTAAL AFDELING D : 50 PUNTE

AFDELING E - KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE**VRAAG 5**

5.1.

- a. Winkeder
- b. Teater
- c. Staproete
- d. Krokodilplaas
- e. See/ Strandoord (5)

5.2.1 Die vermoë om Chinees te praat om effektiewe en betekenisvolle
kommunikasie te verseker. (1)

5.2.2.1. Stereotipering

(1)

5.2.2.2.

- Stereotipering van kliënte lei daartoe dat ons swak kliëntediens verskaf.
- Die toerismebedryf is 'n hoogs kompiterende bedryf en Mnr. Woo sal sy besigheid na iemand anders neem.
- Hierdie negatiewe stereotipering kan lei tot besoekers wat nie weer terugkeer na die restaurant nie.
- Minder besoekers lei tot minder wins wat weer kan lei tot werkverliese.
- Maak toegewings vir ander toepaslike antwoorde. (4)
-

5.3. Antwoorde kan enige van die volgende vyf insluit:

'n Positiewe houding

Om uitstekende diens te lewer moet die houding van alle personeel positief wees. Hulle moet vriendelik, hulpvaardig en goedgesind wees.

'n Warm ontvangs/ verwelkoming

Toeriste verwag om opreg deur hul gasheer/ vrou ontvang te word. Om te groet moet gesien word as 'n plesier en nie 'n plig deur personeel nie.

Toeganklikheid

Personeel moet ten alle tye toeganklik en bereikbaar wees. Dit beteken dat indien gaste 'n navraag of 'n klagte het, moet hulle vry voel om hul gasheer te benader vir hulp of 'n oplossing van 'n probleem. Selfs al kan die werknemer nie help nie, 'n moet hy/ sy hulle verwys na die aangewese persoon op 'n vriendelike manier.

Gebruik aanvaarbare en verstaanbare taal.

Werknemers moet normale taal gebruik en nie tegniese , terminologie, of selfs "slang" nie.

Respekvol

Toeriste wil hê hul kulturele praktykte moet gerespekteer word. Diensverskaffers moet kan voorsien in kulturele behoeftes en spesifieke behoeftes van gaste. Die ergste ding wat 'n personeellid kan doen, is om te lag vir toeriste omdat hulle dinge anders doen.

Fatsoenlikheid

Werknemers moet altyd fatsoenlik wees. Klere moet skoon, netjies wees. Baie kliënte hou nie daarvan dat werknemers in hulle teenwoordigheid eet en drink nie.

Professioneel

Dit beteken of effektief te werk en om te weet wat jy doen. Indien 'n gas informasie benodig moet 'n profesionele werknemer vinnig en akkurate inligting verskaf. Vuil koffie koppies gee 'n swak indruk aan 'n kliënt.

Eerlik en betroubaar

Diensverskaffers moet eerlik wees met hul kliënte. Indien 'n produk of diens onbeskikbaar is, moet dit aan 'n kliënt verduidelik word. Elke belofte wat aan 'n klient gemaak word, moet nagekom word.

Sensitief vir die behoeftes van kliënte

Nie alle kliënte is dieselfde nie. 'n Fisies – gestremde of ouer persoon het spesifieke behoeftes wat jong gesonde toeriste nie het nie. Buig agteroor om aan kliënte se versoeke te voldoen.

Gemotiveerd

Kliënte benodig gemotiveerde personeel om in hul behoeftes te voorsien. Indien jy ongelukkig of onsteld is, moet dit nie aan kliënte toon nie.

Selfvertroue

Werknemers mag nie persoonlike inligting orr kliënte verskaf aan ander nie. Moet nooit persoonlike inligting bespeek in die teenwoordigheid van gaste nie. Praat altyd sag indien jy iets persoonlik met n kliënt moet bespreek.

Goeie verbale taalgebruik.

Werknemers moet duidelik praat, veral met kliënte wat sukkel om Engels te verstaan. Moenie met jou hand voor jou mond praat nie en kyk altyd na die kliënt terwyl jy met hom of haar kommunikeer. Praat altyd in die taal wat die kliënt verstaan of roep n personeellid wat die taal magtig is om te help.

Flinke optrede t.o.v. klagtes

Wanneer iets fout is , verwag kliënte klinke optrede om die probleem reg te stel.

Goeie luisteraar

Dit is swak dienslewering om iets anders te doen terwyl jy met n kliënt besig is. Moenie privaat gesprekke of telefoniese gesprekke voer terwyl jy met n kliënt besig is nie. Indien jou aandag vereis word iewers anders, maak seker dat jy eers die kliënt verwittig en gee so gou as moontlik weer aandag aan die kliënt.

(10)

5.4. Slegs 'n riglyn. Enige gepaste antwoord as voordeel of nadeel moet oorweeg word.

Tipe toerusting/ tegnologie	Voordeel	Nadeel
a. INTERNET	Kan kommunikasie stuur binne sekondes. Toegang tot inligting is gou en maklik	'n supskripsie fooi is betaalbaar aan n diensverskaffer. Benodig elektrisiteit om te funksioneer.
b. FAKSMASJIE	Kan geskrewe kommunikasie stuur oor lang afstande	Benodig elektrisiteit om te funksioneer. Kan duur wees om te onderhou.
c. REKENAAR	Kan groot eenhede informasie berg. Toegang tot inligting is gou en maklik	Benodig elektrisiteit om te funksioneer. Virusse kan lei tot vertragings Data kan verlore raak.

(3x3 = 9)

5.5.1. Antwoorde mag varieer. Oorweeg die volgende.

Spanlede moet

- 'n Positiewe en kompeterende houding toon
- Mekaar ondersteun
- Mekaar aanmoedig
- Offer eie behoeftes op ten einde die span se doel te bereik
- Kompenseer vir mekaar se tekortkominge
- Evalueer nuwe idees
- Luister na mekaar
- Moenie ander se pogings saboteer met eie gedrag nie
- Gebruik tyd effektief

(4)

5.5.2. Enige 3 van die volgende benaminge met 'n toepaslike rol/
verantwoordelikheid

Voorsitter/ Span leier

Luister na idees en voorstelle van ander lede

Gee erkenning aan verdienstelike lede

Ondersteun individuele lede

Koördineer alle lede om te verseker dat alles glad verloop

Ontlont spanning en herfokus die span na die taak op hande

Aanmoediger

Bemoedig die groep heeltyd

Moedig hulle aan om die doel te bereik

Tydhouer

Verseker dat die span die taak verrig in die gegewe tyd

Verseker dat vordering gemaak word deur die groep te fokus

Skriba/ Opsommer/Sekretaresse

Neem notules van alle besluite wat geneem word.

(6)

TOTAAL AFDELING E : 40 PUNTE

GROOTTOTAAL: 200