



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN/ NASIONALE SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN

TOERISME

2024

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 15 bladsye.

INLIGTING VIR NASIENERS

| ONDERWERPE IN DIE TOERISME KABV | | AFKORTING |
|--|--|------------------|
| Onderwerp 1 | Toerismesektore | TS |
| Onderwerp 2 | Kaartwerk en toerbeplanning | KTb |
| Onderwerp 3 | Toerismebesienswaardighede | Tb |
| Onderwerp 4 | Volhoubare en verantwoordelike toerisme | VVT |
| Onderwerp 5 | Plaaslike, streeks- en internasionale toerisme | PSI |
| Onderwerp 6 | Kultuur- en erfenistoerisme | KE |
| Onderwerp 7 | Buitelandse valutaverhandeling | BVV |
| Onderwerp 8 | Kommunikasie en kliëntediens | KK |
| Onderwerp 9 | Bemarking | B |

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

| | | | |
|------|--------|---|---------|
| 1.1 | 1.1.1 | B✓/ Patricia de Lille | KTb |
| | 1.1.2 | A✓/oos | KTb |
| | 1.1.3 | A✓/7 uur. | KTb |
| | 1.1.4 | B✓/ Diarree en braking | KTb |
| | 1.1.5 | D✓/ Beskikbaar in verskeie geldeenhede | KTb |
| | 1.1.6 | A✓/ Universele Tydkoördinaat/UTK | KTb |
| | 1.1.7 | B✓/ Noord-Amerika | KTb |
| | 1.1.8 | D✓/ goedere vanaf klein bootjies | Tb |
| | 1.1.9 | B✓/ Machu Picchu | Tb |
| | 1.1.10 | C✓/ Richtersveld Kulturele en Botaniese Landskap | KE |
| | 1.1.11 | C✓/ Besorgdheid oor die omgewing | KE |
| | 1.1.12 | C✓/ bekwame en goed-opgeleide personeel | TS |
| | 1.1.13 | D✓/ aantreklik is en maklik is om te navigeer. | TS |
| | 1.1.14 | D✓/ Bly op aangewese paadjies | VVT |
| | 1.1.15 | A✓/ Die gebruik van energiebesparende gloeilampe | VVT |
| | 1.1.16 | A✓/ Dit maak voorsiening vir die betaling van klein bedraggies. | PSI |
| | 1.1.17 | B✓/ telegrafiese oorplasing | PSI |
| | 1.1.18 | C✓/1,1 miljoen | PSI |
| | 1.1.19 | D✓/ Identifiseer algemene klagtes vanaf kliënte | KK |
| | 1.1.20 | C✓/ kliëntetevredenheid | KK |
| (20) | | | |
| 1.2 | 1.2.1 | tweehonderd-duisend rand ✓ | BVV |
| | 1.2.2 | skommeling ✓ | BVV |
| | 1.2.3 | verswakkende rand ✓ | BVV |
| | 1.2.4 | buitelandsevaluta-verhandeling ✓ | BVV |
| | 1.2.5 | BWP✓ | BVV (5) |
| 1.3 | 1.3.1 | Reisversekering✓ | KTb |
| | 1.3.2 | visum✓ | KTb |
| | 1.3.3 | vorentoe ✓ | KTb |
| | 1.3.4 | opsionele toere ✓ | KTb |
| | 1.3.5 | die skootrekenaar buite sig te plaas ✓ | KTb (5) |
| 1.4 | 1.4.1 | D✓/'Travel Wallet' | PSI |
| | 1.4.2 | G✓/Aardbewing | PSI |
| | 1.4.3 | A✓/Oorlog in Rusland en die Oekraïne | PSI |
| | 1.4.4 | C✓/ Maksimum werksure | TS |
| | 1.4.5 | E✓/ Integriteit in die werksplek | TS (5) |

| | | | | |
|-------|---------------|------------------------------------|-----------------------------|-----|
| 1.5 | | DATUM | NAAM VAN GEBEURTENIS | |
| 1.5.1 | Gebeurtenis 1 | 19-26 Maart 2023 | Absa Cape Epic ✓ | KTB |
| | | | | |
| 1.5.2 | Gebeurtenis 2 | 11 Junie 2023 | Comrades Maraton ✓ | KTB |
| | | | | |
| 1.5.3 | Gebeurtenis 3 | 28 Julie – 6 Augustus 2023 | Netbal Wêreldbeker ✓ | KTB |
| | | | | |
| 1.5.4 | Gebeurtenis 4 | 8 September – 28 Oktober 2023 | Rugby Wêreldbeker ✓ | KTB |
| | | | | |
| 1.5.5 | Gebeurtenis 5 | 5 Oktober – 19 November 2023 | Krieket Wêreldbeker ✓ | KTB |

(5)

LET WEL: Die datum en die gebeurtenis moet korrek gegee word om die punt te kry.

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-VERHANDELING**VRAAG 2**

- 2.1 2.1.1 (a) 0° ✓✓ KTB (2)
- 0/nul
 - 0°-lengtelyn
 - UTK
- (b) Universele Tydkoordinaat ✓✓ KTB (2)
- UTK
 - 0°-lengtelyn
 - 0°
- (c) Dit maak dit makliker om die tydsverkil tussen plekke te bereken. ✓✓ KTB (2)
- Dit is belangrik vir die beplanning van aktiwiteite en vlugvoosheid te vermy.
 - Dit help reisagentskappe en toeriste om beter met mekaar te kommunikeer.
 - Dit help toeriste om te weet hoe laat hulle by 'n sekere bestemming sal arriveer.
- 2.1.2 Geldige paspoort ✓✓ KTB
- Geldige visum ✓✓ (4)
- Gesondheidsertifikaat
- 2.2 2.2.1

| | |
|---|------------------|
| New York (USA) -5 | Akkra (Ghana) 0° |
| Tydsverskil = 5 uur✓ Tyd in Akkra 21:00 (–✓ 5) uur tydsverskil Tyd in New York 16:00✓ op 9 Augustus 2023 ✓ OF 16:00 op 9 Augustus 2023✓✓✓✓ • 16:00 op 9/08/2023 | |

KTB (4)
- 2.2.2

| | |
|---|-----------|
| Ghana 0° | Malawi +2 |
| Tydsverskil Accra 0° Malawi + 2 = 2 uur✓ (DBT word nie toegepas nie) Vertrektyd in Malawi = 20:00 (– ✓) 2 uur = 18:00✓ Vliegtyd: (+✓) 12 uur vliegtyd Aankomstyd in Ghana = 06:00✓ op 13 Augustus✓ OF Aankoms om 06:00 op 13 Augustus 2023 ✓✓✓✓✓✓ • 06:00 op 13/08/2023 | |

KTB (6)

| | | | |
|-------|-------------------|---|------------|
| 2.2.3 | Vluguitputting ✓✓ | KTB | (2) |
| 2.3 | 2.3.1 | Inkopies vir goedere by belastingvrye winkels op internasionale lughawens waarop geen belasting betaalbaar is nie. ✓✓ | KTB (2) |
| | | • Inkopies sonder om 15% BTW/belasting te betaal. | |
| | 2.3.2 | Passasierskepe in internasionale waters ✓✓ Vlugte in internasionale lugspasie. ✓✓ | KTB (4) |
| | | • Internasionale spoorwegterminale. | |
| | 2.3.3 | Toeriste word nie toegelaat om sakmesse op 'n vliegtuig te neem nie. ✓✓ | KTB (2) |
| | | • Dit is 'n beperkte item en mag slegs as ingeboekte bagasie aan boord geneem word. | |
| | | • Messe is 'n potensiële gevaar vir die veiligheid van ander passasiers en bemanning. | |
| | 2.3.4 | (a) Suid-Afrikaanse Inkomstediens ✓✓ | KTB (2) |
| | | (b) SAID beskerm Suid-Afrika se grense teen die binnekom van beperkte, skadelike en onwettige goedere. ✓✓ Verseker dat reisigers aan die betrokke regulasies voldoen. ✓✓ | KTB (4) |
| | | • Reguleer die vloei van goedere in en uit die land. | |
| | | • Verseker dat die korrekte belastings betaal word vir goedere wat in die land ingebring word. | |
| | | (c) Plofstowwe ✓✓ Gifstowwe ✓✓ Gevaarlike chemikalieë ✓✓ | (6) |
| | | • Saamgeperste gas | |
| | | • Wapens of replikas van wapens | |
| | | • Dwelms | |
| | | • Gesteelde goedere | |
| | | • Vervalste goedere | |

LET WEL: Aanvaar voorbeelde

[42]

VRAAG 3

3.1 ZAR35 500 (\div ✓) 18.75✓ **BVV**
 = €1 893.33✓✓ (4)

OF

€1 893.33✓✓✓✓

LET WEL: Moenie leerders penaliseer indien die simbool of kode van die geldeenheid nie aangedui is nie, aangesien die geldeenheid in die vraag verskaf word.

3.2 €248 (\times ✓) 18.10 ✓ **BVV**
 = R4 488.80✓✓ (4)

OF

R4 488.80✓✓✓✓

LET WEL: Moenie leerders penaliseer indien die simbool of kode van die geldeenheid nie aangedui is nie, aangesien die geldeenheid in die vraag verskaf word.

[8]**TOTAAL AFDELING B: 50**

**AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN
ERFENISTOERISME; BEMARKING****VRAAG 4**

4.1 4.1.1 Alcázar van Segovia ✓✓ TB (2)

4.1.2 Dit is 'n Middeleeuse kasteel ✓✓ TB (2)

- Dit is 'n fort
- Dit se 'n kasteel in die vorm van 'n skip.
- Dit is 'n fort wat soos 'n skip lyk.

4.1.3 Kulturele Toeris ✓✓ TB (2)

- Spesiale Belangstelling-toeriste

LET WEL: Aanvaar voorbeelde.

4.1.4 Die Algarve ✓✓ TB (2)

4.1.5 Dit is bekend vir hulle sagte sanderige strande. ✓✓ (2)

- Die weer is dwarsdeur die jaar warm.
- Dit is baie bekend vir hulle natuurskoon
- Dit is bekend vir hulle pragtige natuurtonele
- Dit is bekend vir hulle wêreldklas fasiliteite

LET WEL: Aanvaar voorbeelde.

4.1.6 (a) **SPANJE:** TB

Alcázar van Segovia

Die vele toeriste se langdurige aanraking, het veroorsaak dat 'n vuil laag op hierdie ou mure opgebou het. ✓✓

Misdaad soos graffiti en vandalisme veroorsaak dat die fisiese aantreklikheid van die strukture verwoes word. ✓✓ (4)

- Besoekergetalle wat toeneem kan die verval van hierdie antieke gebou tot gevolg hê.

LET WEL: Aanvaar voorbeelde van alle vorms van verval wat deur menslike aktiwiteit veroorsaak word.

(b) **PORTUGAL:** TB

Die Algarve

Afval en rommelstrooiing veroorsaak dat die omgewing agteruitgaan. ✓✓

Visuele besoedeling, aangesien die pragtige kuslyn beïnvloed word deur die afval wat deur groot getalle strandbesoekers agtergelaat word. ✓✓ (4)

- Geraas, aangesien besoekers aan strande in groot getalle opdaag en die stilte en rustigheid van 'n dag op die strand bedreig.
- Plastiese afval is die mees algemene vorm van rommel.
- Verhoging in misdaad.

LET WEL: Aanvaar voorbeelde van alle vorms van agteruitgang wat deur menslike aktiwiteit veroorsaak word.

| | | | | |
|-----|--|---|----|-----|
| 4.2 | 4.2.1 | Buckingham Paleis ✓✓ | TB | (2) |
| | 4.2.2 | Big Ben ✓✓ <ul style="list-style-type: none">• Toringbrug• Toring van Londen | TB | (2) |
| | 4.2.3 | Die Kremlin ✓✓ | TB | (2) |
| | 4.2.4 | Moskou ✓✓ | | (2) |
| 4.3 | Historiese en kulturele belang van beide ikone: | | | TB |
| | Hulle is belangrik vir die geskiedenis van hulle lande en kan sekere kultuuraspekte verteenwoordig. ✓✓ | | | (2) |
| | <ul style="list-style-type: none">• Beide ikone dateer terug na belangrik historiese tydperke en bestaan al vir baie lank.• Hulle lok toeriste omdat hulle die amptelike wonings van ikoniese mense is. | | | |
| | Parades wat met elke ikoon verbind word: | | | |
| | Buckingham Paleis | | | |
| | Die verandering van die wagte wys die presiese roetine van die wagte by die paleis en lok daaglik baie toeriste. ✓✓ | | | (2) |
| | Die Kremlin (langs die Rooi Plein) | | | |
| | Militêre parades vind plaas op die Rooi Plein as 'n vertoning van Russiese mag. Baie toeriste besoek die ikone om die parades te sien. ✓✓ | | | (2) |
| | LET WEL: Aanvaar enige verduideliking van die waarde van parades op die gronde van die ikone. | | | |

[32]

VRAAG 5

5.1 UNESCO ✓✓ (2)

- Verenigde Nasies Opvoedkundige, Wetenskaplike en Kulturele Organisasie

5.2 Maloti-Drakensberg Park ✓✓ KE (2)

*LET WEL: Moenie uKhahlamba-Drakensberg Park aanvaar nie.*5.3 **Bewaring van wildlewe** KE

Fondsinsamelingsgeleenthede kan sport- en bewaringstoeriste lok. ✓✓
 Geld wat deur middel van sport ingesamel word, kan vir die bewaringspogings van die park gebruik word. ✓✓

(4)

- Gebeurtenisse en aktiwiteite sal 'n tweeledige doel, naamlik genot en bewaring, hê.
- Toeriste stel daarin belang om aktiwiteite wat die omgewing bevoordeel, te ondersteun.
- Aktiwiteite/gebeurtenisse kan aanhou om verantwoordelike toeriste te lok.
- Positiewe mondelinge advertensie kan ontstaan oor die volhoubare en verantwoordelike praktyke van die park.

[8]

VRAAG 6

- 6.1 Wêreldreismark Londen✓✓ / 'World Travel Market' Londen B (2)
 • WTM
- 6.2 Suid-Afrikaanse Toerisme se kernfunksie is om Suid-Afrika plaaslik en B
 internasionaal as 'n voorkeurbestemming te bemark. ✓✓ (2)
 • Onderhou en verbeter die standaard van fasiliteite en dienste vir toeriste.
 • Koördineer die rolspelers in die bedryf se bemarkingsaktiwiteite.
- 6.3 Bemarkingsinisiatiewe word befonds deur die insameling van 'n B
 1% toerismeheffing. ✓✓ (2)
 • Word befonds deur TBRSA (Engels: 'TBCSA') deur die insameling van die TOMSA-heffing.
 • TBRSA administreer die fondse wat vanaf die TOMSA-heffing verkry word.
- 6.4 Reishandelskoue stel uitstallers bekend aan wat Suid-Afrika kan B
 bied. ✓✓ (2)
 Dit stel unieke produkte en dienste wat in Suid-Afrika beskikbaar is, bekend. ✓✓ (2)
 • Dit skep 'n bewustheid van Suid-Afrika se kulturele diversiteit.
 • Dit kan help om Suid-Afrika se reputasie wat deur negatiewe publisiteit veroorsaak is, te herstel.
 • Skep moontlike beleggingsgeleenthede/netwerkgeleenthede.
- [10]**
- TOTAAL AFDELING C: 50**

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME**VRAAG 7**

7.1 Dienskontrak ✓✓ TS (2)
• Werksbeskrywing

7.2 7.2.1 Betaling ✓✓ TS (2)
• Salaris
• Geld
• Lone

7.2.2 Uniformtoelaag ✓✓ TS (2)

LET WEL: Moenie 'toelaag' of slegs 'uniform' aanvaar nie.

7.2.3 Jaarlikse verlof ✓✓ (2)
• Verlof
• Vakansie

7.3 7.3.1 Die bestuurder se reaksie ✓✓ (2)
• Ja – Die bestuurder se vieslike reaksie
• (#@*&?!1)
• Ja (#@*&?!1)

7.3.2 Die restaurantbestuurder moes hofliker en meer beleefd teenoor die kliënt gewees het. ✓✓
Hy moes inligting oor die beskikbaarheid van tafels verskaf het. ✓✓ (4)
• Hy moes nie een-woord-antwoorde soos 'ja' gebruik het nie.
• Die bestuurder moes nie aanstootlike taal gebruik het, toe hy het die kliënt gepraat het nie.

LET WEL: Aanvaar voorbeelde van goeie kommunikasie vaardighede.

[14]

**AFDELING E: PLAASLIKE, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME;
KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS****VRAAG 9**

- 9.1 9.1.1 Julie, Augustus en September is somermaande in die Noordelike Halfrondte. ✓✓ **PSI** (2)
- 9.1.2 Die *Olimpiese Spele* is bedoel vir atlete wat nie fisiese gestremhede het nie en die *Paralimpiese Spele* maak voorsiening vir deelnemers wat wel fisiese gestremdhede het. ✓✓ **PSI** (2)
- Die *Olimpiese Spele* is vir deelnemers sonder fisiese uitdagings en die *Paralimpiese Spele* is vir deelnemers met fisiese uitdagings.
- 9.1.3 (a) B ✓✓ **PSI** (2)
- (b) Gelukbringer **B** het prostesis aan beide bene, wat 'n aanduiding is dat dit fisiese uitdagings het. ✓✓ **PSI** (2)
- Gelukbringer **B** het prostesis aan een been, wat 'n aanduiding is dat dit fisiese uitdagings het.
- 9.1.4 Dit sal meer buitelandse verdienste (inkomste) na die land bring. ✓✓ **PSI** (2)
- Dit sal bewustheid van die gasheernasie skep.
 - Verhoogde publisiteit van die land sal meer toeriste te lok.
 - Beleggings in die land bevorder ekonomiese groei.
 - Toerisme skep werksgeleenthede vir plaaslike inwoners.
 - Dit sal bydra tot 'n verhoging in die BBP wat die nasionale ekonomie versterk.
 - Toerisme stel die vermenigvuldiger-effek in werking wat verskeie sektore bevoordeel.
 - Infrastruktuur ontwikkeling verbeter fasiliteit vir beide plaaslike inwoners en toeriste.
- 9.2 9.2.1 Dit verwys na toeriste wat Suid-Afrika vanaf ander lande binnekom. ✓✓ **PSI** (2)
- 9.2.2 (a) Die meerderheid besoekers vanaf Ghana maak van lugvervoer gebruik om na Suid-Afrika te reis. ✓✓ **PSI** (2)
- (b) Die meerderheid besoekers vanaf Botswana maak van landvervoer, bv. pad- of spoorvervoer gebruik om na Suid-Afrika te reis. ✓✓ **PSI** (2)
- 9.2.3 Europa ✓✓ **PSI** (2)
- 9.2.4 Meer gefokusde bemarkingsveldtogte ✓✓ **PSI** (2)
- Meer blootstelling aan wat Suid-Afrika toeriste kan bied.
 - Pakkette wat by die voorkeure/behoefte van mense in Australasië en die Midde-Ooste aanklank sal vind.
 - Meer vlugte na Suid-Afrika.

[20]

VRAAG 10

| | | | |
|---------------------------|---|----|-------------|
| 10.1 | terugvoer ✓✓ | KK | (2) |
| 10.2 | Kliëntet terugvoer is die inligting wat deur kliënte oor hulle ervarings van 'n produk of diens verskaf word. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> Dit is 'n evaluasie van 'n kliënt se vlak van tevredenheid met 'n produk of diens. Dit is 'n mening oor 'n produk of diens. | KK | (2) |
| 10.3 | Opname Dit is 'n maklike manier om 'n reaksie te kry. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> Kliënte mag dalk verkies om 'n opname in te vul, eerder as om telefoon- of ander kontakbesonderhede te deel. Kliënte voel asof hulle kommentaar saak maak. Het nie nodig om data te gebruik nie. | KK | (2) |
| | Selfoon Onmiddellike terugvoer oor die maatskappy/produk/diens ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> Dit is 'n oombliklike reaksie Laat die kliënte voel dat hulle gehoor word. | | (2) |
| 10.4 | Kliëntet terugvoer sal aan die besigheid aandui waar hulle probleme is. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> Dit sal aan die besigheid maniere uitwys waarop hulle probleme reggestel kan word. Dit sal insig gee oor die maatskappy se swak areas of swak dienslewering. Dit sal die maatskappy in staat stel om veranderings te maak aan hulle produkte/dienste om dienslewering te verbeter. | KK | (2) |
| | | | [10] |
| TOTAAL AFDELING E: | | | 30 |
| GROOTTOTAAL: | | | 200 |