



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2025

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 14 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	C ✓/Betaal footjies of 'tips'	TS
	1.1.2	B ✓/Departement van Toerisme • A/Nasionale Departement van Toerisme LET WEL: Die amptelike naam is the Departement van Toerisme alhoewel baie rolspelers in die industrie verwys na die Nasionale Departement van Toerisme. Dit is die rede hoekom beide A en B as korrek aanvaar sal word.	TS
	1.1.3	D ✓/Internasionale Datumlyn	KTb
	1.1.4	C ✓/Automobiel-Assosiasie/'Automobile Association'	KTb
	1.1.5	C ✓/Betaalde vliegkaartjie en geldige paspoort	KTb
	1.1.6	C ✓/Durban	PSI
	1.1.7	D ✓/Petra	TB
	1.1.8	B ✓/inkomste wat die teikengetalle oorskry	TB
	1.1.9	A ✓/UNESCO	KE
	1.1.10	A ✓/MESE	B
	1.1.11	B ✓/by	TS
	1.1.12	B ✓/strande en marinas	VVT
	1.1.13	A ✓/FTT	VVT
	1.1.14	C ✓/omgewings-	VVT
	1.1.15	D ✓/hulpbronbestuur	VVT
	1.1.16	B ✓/Kredietkaart	PSI
	1.1.17	A ✓/toegang tot die webtuiste van die besigheid te kry.	KK
	1.1.18	A ✓/sportgebeurtenis	PSI
	1.1.19	B ✓/SWIFT	PSI
	1.1.20	D ✓/'n natuurramp	PSI
			(20 x 1) (20)
1.2	1.2.1	euro ✓	BVV
	1.2.2	gesondheidsertifikaat ✓	KTb
	1.2.3	gesondheidvoorsorgmaatreëls ✓	KTb
	1.2.4	reistoelaes ✓	KTb
	1.2.5	doeaneregulasies ✓	KTb (5)
1.3	1.3.1	vliegtyd ✓	KTb
	1.3.2	Franse Riviera ✓	TB
	1.3.3	Nederland ✓	TB
	1.3.4	KMB ✓	VVT
	1.3.5	buitelandse aankomste ✓	PSI (5)

1.4	1.4.1	F ✓	TB	
	1.4.2	E ✓	TB	
	1.4.3	B ✓	TB	
	1.4.4	A ✓	TB	
	1.4.5	D ✓	TB	(5)
1.5	1.5.1	Kaart ✓	KTB	
	1.5.2	Hotel ✓	KTB	
	1.5.3	Bagasie ✓	KTB	
	1.5.4	Ikone ✓	KTB	
	1.5.5	Geld ✓	KTB	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

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

2.1 2.1.1 8 ✓✓✓ KTB (2)
• 8 tydsone

2.1.2 Vlugte wat oor lang afstande strek en wat 6 uur of langer duur. ✓✓ KTB (2)
• Vlugte wat langer as 6 uur duur.

LET WEL: Leerders moet die aantal ure noem

2.1.3

Meksikostad: -6	Johannesburg: +2	KTB (5)
Tydsverskil	= 8 ure ✓	
Plaaslike tyd in Meksiko	= 22:00 (–✓) 8 ure = 14:00 ✓	
Vliegtyd	= 18 ure	
Aankomstyd in Meksiko	= 14:00 (+✓) 18 ure = 08:00 ✓	
OF		
08:00 ✓✓✓✓✓		

2.1.4

Plaaslike tyd in Meksikostad	20:00 (+✓) 8 uur-tydsverskil	KTB (4)
Tyd in Johannesburg	= 04:00 ✓✓✓	
OF		
04:00 ✓✓✓✓		

2.1.5 Geldige paspoort ✓ KTB (2)
Geldige visum ✓

2.2 2.2.1 Vlugvoosheid ✓✓ KTB (2)

2.2.2 Thabo sal gedehidreer voel ✓✓ KTB (4)
Sy voete sal geswel wees ✓✓
• Hy kan deurmekaar wees
• Hy kan disoriëntasie ervaar
• Hy mag waarskynlik slegte spysvertering ervaar

LET WEL: Aanvaar verwante simptome, uitsluitende simptome wat aan uitputting gekoppel word.

2.3	2.3.1	'n Aanbevole inenting is 'n inenting wat voorgestel word vir reisigers en word bepaal deur die bestemming waarheen hulle op pad is. Die inenting is nie 'n vereiste vir toegang tot 'n land nie. ✓✓ 'n Verpligte inenting is 'n inenting wat wetlik vereis word om sekere land binne te gaan, sodat die verspreiding van sekere siektes voorkom kan word. ✓✓	KTB	
	2.3.2	Kraanwater kan maaginfeksies veroorsaak. ✓✓ Thabo kan dalk wateroordraagbare siektes opdoen as hy kraanwater in Meksiko drink.	KTB	(2)
	2.3.3	(a) Thabo moet slegs geregistreerde taxi's of toepassing (app)-gebaseerde taxidienste gebruik om sy veiligheid te verseker. ✓✓ - Hy moet ongemerkte taxi's vermy, omdat hulle onveilig mag wees. - Gebruik e-vervoerdienste wat op 'n volgelaai slimfoon nagespeur kan word. - Bevestig die voertuig se identifikasie en/of terugvoer van kliënte oor die bestuurder, voordat die diens gebruik word. - Wees waaksaam tydens die gebruik van die diens. - Maak seker dat waardevolle items nie sigbaar is terwyl daar op die taxi gewag word, of in die taxi gery word nie. (b) Dit kan van hulp wees in 'n noodgeval as hy 'n paar frases ken. ✓✓ - Om 'n paar basiese Spaanse frases te leer, kan Thabo help om vinnig en duidelik met die plaaslike mense of owerhede te kommunikeer wanneer onveilige situasies opduik.	KTB	(2)
2.4	2.4.1	Paspoortbeheer ✓✓ Immigrasie	KTB	(2)
	2.4.2	Belastingvry verwys na die goedere wat in belastingvrye winkels gekoop is, waarop geen doeanebelasting betaalbaar is nie ✓✓ Goedere wat in belastingvrye winkels gekoop is, wat binne die toegelate beperkings val.	KTB	(2)
	2.4.3	Groen kanaal ✓✓	KTB	(2)

VRAAG 3

- 3.1 GBP ✓ BVV (1)
- 3.2 3.2.1 Skommeling verwys na die voortgesette opwaartse en afwaartse BVV
beweging van die wisselkoers. ✓✓ (2)
- Skommeling verwys na die veranderende waarde van een geldeenheid, wanneer dit met 'n ander vergelyk word.
- 3.2.2 Die koers waarteen die bank buitelandse geldeenhede koop. ✓✓ BVV (2)
- 3.3 R20 000 ($\div$ ✓) 23,50 ✓ BVV
= GBP851,06 ✓ (3)
- £851,06
 - 851,06 Britse pond
 - 851,06 pond-sterling
- OF**
- GBP851,06 ✓✓✓
- £851,06
 - 851,06 Britse pond
 - 851,06 pond-sterling
- 3.4 GBP200 ($\times$ ✓) 22,50 ✓ BVV
= R4 500,00 ✓ (3)
- ZAR4 500,00
- OF**
- R4 500,00 ✓✓✓
- ZAR4 500,00
- 3.5 Die toeris moet sy buitelandse valuta (forex) transaksies versigtig bestuur BVV
om hoë fooie en ongunstige wisselkoerse te vermy. ✓✓ (2)
- Die toeris moet verskillende tariewe oorweeg voordat geld omgeruil word, om die beste waarde vir sy geldeenheid te verseker.

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

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

- | | | | | |
|-----|-------|--|----|-----|
| 4.1 | 4.1.1 | A Berg Fuji ✓ | TB | |
| | | C Berg Everest ✓ | | (2) |
| | 4.1.2 | Albei berge is natuurlike attraksies en UNESCO Wêrelderfenis-terreine. ✓✓ | TB | (2) |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Albei is bekende landmerke/ikone vir hulle onderskeie lande. • Albei berge is in Asië. • Albei berge lok jaarliks baie toeriste. • Albei berge bied uitdagende klimroetes aan. • Albei berge is bied 'n verskeidenheid van flora en fauna aan. • Albei berge is van kulturele en godsdienstige belang. • Albei berge word onderwerp aan uiterste weerstoestande. | | |
| | 4.1.3 | Godsdiensttoeris ✓✓ | TB | (2) |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Kulturele toeris • Ontspanningstoeris • Spesiale Belangstellingstoeris (SBT) | | |
| | 4.1.4 | (a) Dit is die hoogste berg in die wêreld. ✓✓ | TB | |
| | | Dit is 'n heilige berg vir die plaaslike gemeenskappe. ✓✓ | | (4) |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Dit is die tuiste van 'n groot verskeidenheid unieke diere en plante. • Bekend vir die buitengewone weersomstandighede. • Dit is 'n prestasie om die kruin van die berg Everest te bereik en suksesvol af te klim. | | |
| | | (b) Gebruik slegs die aangewese roetes om die ekosisteme te beskerm. ✓✓ | TB | |
| | | Deur permitte tydens verskillende tye vir verskillende staproetes af te dwing, sal die aantal klimmers gedurende die spitsseisoen beperk. ✓✓ | | (4) |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Verseker werkskepping, regverdige betaling en behandeling van die geregistreerde plaaslike portiere en Sherpagidse. • Bevorder bewustheid en opvoeding oor verantwoordelike praktyke wanneer die berg geklim word. | | |
| | | (c) Dit help om besoedeling op die klimroetes te verminder. ✓✓ | TB | |
| | | Dit help met die beskerming van die natuurlike omgewing. ✓✓ | | (4) |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Dit beskerm die klimmers, omdat te veel mense op die berg 'n risikofaktor kan wees. • Beskerm die kulture van die plaaslike gemeenskappe. • Dit verhoed dat diere doodgaan omdat hulle rommel geëet het. • Help om aardverwarming en die smelt van gletsers in bedwang te hou. | | |

4.2	4.2.1	(a) Meksiko ✓✓	TB	(2)
		(b) Noord-Amerika ✓✓	TB	(2)
	4.2.2	Die Maya-trein is na die antieke Maya-beskawing (stam/inheemse mense) van Chichen Itza vernoem. ✓✓	TB	(2)
	4.2.3	Dit kan as deel van hulle bemarkingstrategie gebruik word. ✓✓ • Dit bring groter bewustheid wat baie toeriste lok wat lei tot positiewe gevolge ('spin-offs') vir die ikoon.	TB	(2)
	4.2.4	Die Maya-trein bring meer toeriste na die area. ✓✓ Meer toeriste sal meer inkomste vir die area beteken. ✓✓ • Die trein verbind Chichen Itza met ander gewilde toeriste-atraksies. • Die Maya-trein maak Chichen Itza meer toeganklik – baie gerieflik vir toeriste. • Die trein kan as deel van Chichen Itza se bemarkingstrategie gebruik word. • Die toeriste en die plaaslike bevolking kan op besigtigingstoere na die ruïnes en argeologiese terreine gaan en dus 'n kulturele verbintenis te vorm. • Meer volhoubare reise – nie so baie motors en busse wat na die ikoon ry nie.	TB	(4)
[30]				

VRAAG 5

5.1	Kulturele terrein ✓✓	KE	(2)
5.2	Gauteng ✓ Vrystaat ✓ Oos-Kaap ✓ KwaZulu-Natal ✓	KE	(4)
5.3	Robbeneiland ✓✓	KE	(2)
5.4	Om die terreine wat verband hou met die totstandkoming van ons demokrasie, te beskerm en te behou. ✓✓ Om erkenning te gee vir Mnr. Mandela se bydrae tot Suid-Afrika se bevrydingstryd. ✓✓	KE	(4)
[12]			

VRAAG 6

- 6.1 TOMSA samel die Toerismeheffing (1%) vanaf bydraers in. ✓✓ B (2)
- 6.2 Dit beteken dat Suid-Afrika so bemark moet word, dat internasionale toeriste Suid-Afrika as 'n vakansiebestemming sal kies. ✓✓ B (2)
- 'n Bestemming wat verkies word of in groot aanvraag is deur reisigers vir verskeie redes, bv. bekostigbaar, attraksies en kulturele belangrikheid.
 - Toeriste sal verkies om daardie bestemming te besoek, bo ander bestemmings.
 - 'n Bestemming wat uitstekende dienste aanbied, sy attraksies effektief bemark en kliënte-tevredenheid verseker.
- 6.3 6.3.1 TBRSA✓✓/TBCSA B (2)
- Toerisme Besigheidsraad van Suid-Afrika/Tourism Business Council of South Afrika
- 6.3.2 SAToerisme ✓✓ B (2)
- Suid-Afrikaanse Toerisme
- [8]**

TOTAAL AFDELING C: 50

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

- 7.1 7.1.1 Hy dra sportskoene / informele skoene. ✓ TS
Hy het 'n oormatige hoeveelheid juwele aan. ✓ (2)
• Hy is nie volgens die besigheid se kleredragreëls aangetrek nie.
- 7.1.2 Trek toepaslik aan vir die posisie waarvoor jy aangestel is. ✓✓ TS (2)
• Trek op so 'n manier aan dat kliënte dit wat jou besigheid aanbied kan vertrou.
• Deur professioneel aan te trek, help jou om goed oor jouself te voel, wat jou interaksie met kliënte kan verbeter.
- 7.1.3 Dit skep 'n professionele en vertrouensbeeld van die maatskappy. ✓✓ TS
Dit help kliënte om die personeel maklik te kan herken. ✓✓ (4)
• Bevorder spanwerk en 'n gevoel van behoort.
• Dit stel 'n aanvaarbare standaard vir higiëne en 'n skoon voorkoms.
• Verseker veiligheid deur die regte klere vir die werk te dra.
• Laat die maatskappy goed-georganiseerd en konsekwent voorkom en kan aanleiding tot positiewe mondelinge bemarking ('word of mouth') gee.
- 7.1.4 Herinner die werknemer aan die kleredragreëls of die kleredragkode. ✓✓ TS (2)
• Verduidelik aan die werknemer die belangrikheid om by die kleredragreëls van die maatskappy te hou.
• Verskaf ondersteuning, soos om voor te stel waar om die korrekte uniform te kry.
• Neem verdere aksie indien die werknemer voortgaan om die reëls te verontagsaam.
- 7.2 7.2.1 Verseker die passasiers se veiligheid aan boord. ✓✓ TS (2)
• Help passasiers
• Lewer uitstekende kliëntediens.
- 7.2.2 Om te verseker dat daar bekwaamheid in die lugdiens se daaglikse bedrywighe is. ✓✓ TS
Om te verseker dat bemanningslede professionalisme aanneem. ✓✓ (4)
• Om veiligheid aan boord te verseker
• Om regverdige behandeling en werksekuriteit vir die kajuitbemanning te verseker.
• Om die werkgever en die werknemer te beskerm.

[16]

VRAAG 8

8.1	8.1.1	Om 'n verantwoordelike toeris te wees, beteken om die natuurlike omgewing te respekteer deur die reëls te volg, en bewus te wees van die invloed van hulle aksies op die omgewing. ✓✓	VVT (2)
	8.1.2	Dit help om staproetes en die omgewing vir ander stappers mooi en veilig te hou. ✓✓ Dit beskerm wildlewe, wat dalk die rommel kan insluk. ✓✓ • Dit beskerm die natuurlike hulpbronne, hou die omgewing skoon en kweek respek vir die omgewing. • Dit kan help met herwinningspogings. • Dit kan besoedeling verminder.	VVT (4)
	8.1.3	Gebruik ekovriendelike, hervulbare bottels ✓✓ Maak gebruik van waterstasies wat deur sekere parke voorsien word – verminder die behoefte aan enkel-gebruik plastiese bottels. ✓✓ <i>LET WEL: Aanvaar voorbeelde van hervulbare, omgewingsvriendelike alternatiewe maniere om water saam te dra.</i>	VVT (4)
8.2	8.2.1	Uitheimse plante kan plaaslike ekosisteme beskadig deur met inheemse spesies te kompeteer en die balans van die natuur te versteur. ✓✓ • Hulle is gewoonlik water-honger plante en mag waarskynlik druk op waterbronne plaas. • Sommige uitheimse plante verhoog die risiko van veldbrande.	VVT (2)
	8.2.2	Ondersteuners van die Gemeenskapsprojek help om die natuurlike biodiversiteit van die omgewing te bewaar. ✓✓ • Die verwydering van uitheimse en indringerplante ondersteun gesonde ekosisteme. • Inheemse plantspesies sal floreer. • Die herstel van die biodiversiteit in 'n korter tyd gedoen word. • Lei tot positiewe publisiteit wat meer besoekers tot gevolg kan hê.	VVT (2)
			[14]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

9.1	9.1.1	Europa ✓✓	PSI	(2)
	9.1.2	Vertragings van vlugte ✓✓ Gekanselleerde vlugte ✓✓ • Vlugte wat na ander bestemming uitgewyk het • Passasiers wat verontrief is • Passasiers wat gestrand was • Onderbreekte elektrisiteitstoevoer	PSI	(4)
	9.1.3	Lughawens en lugdienste moes ekstra koste aangaan om vliegtuie na ander bestemmings te stuur. ✓✓ Gestrande passasiers het verblyf nodig gehad. ✓✓ • Passasiers sou kompensasie vir die vertragings moes ontvang. • Besighede wat van reise afhanklik is (hotelle, motorverhuring, toeroperateurs) het skade gelei as gevolg van bespreking wat nie uitgevoer kon word nie. • Reisigers het reise gekanselleer of herskeduleer, wat 'n invloed gehad het op bestemmings wat op internasionale besoekers staatgemaak het. • Toerisme-besighede in die area waarnatoe vlugte herlei is, het voordeel uit die ontwrigting getrek. • Lughawens wêreldwyd het begin met verbeterings aan hulle veiligheidsisteme en opgradering van verouderde infrastruktuur as voorkomingsmaatreel.	PSI	(4)
LET WEL: Antwoorde moet na die ekonomiese invloed op besighede wêreldwyd wat van toerisme afhanklik is, verwys en nie na die ekonomiese invloed op die VK nie.				
9.2	9.2.1	(a) Zimbabwe ✓✓	PSI	(2)
		(b) Verenigde Koninkryk ✓✓	PSI	(2)
	9.2.2	Die provinsies wat minder besoekers kry, sal ekonomiese voordeel trek uit die toename in geografiese verspreiding. ✓✓ • Toename in besoekersgetalle na die provinsies wat minder besoeke kry. • Meer provinsies sal beter waarde kry uit hulle bemarkingspogings.	PSI	(2)
	9.2.3	Gunstige visumvereistes maak toegang tot Suid-Afrika makliker. ✓✓ Toeriste kom na Suid-Afrika meestal vir inkopiegeleenthede en ook om hulle vriende en familie te besoek. ✓✓ • Die beskikbaarheid van verskeie bekostigbare vervoeropsies en korter landroetes maak Suid-Afrika meer toeganklik.	PSI	(4)

[20]

VRAAG 10

- 10.1.1 Die besigheid sal hulle diens in stand kan hou of verbeter en sodoende hulle kliëntebasis te behou en vergroot. ✓✓ KK (2)
- 10.1.2 Luister aandagtig om te wys dat die klient belangrik en waardevol is. ✓✓ KK (2)
- Vra om verskoning vir die swak diens.
 - Stel onmiddellike oplossings voor vir die probleem.
- 10.2.1 Aanlyn opnames wat die antwoorde van kliënte vaslê. ✓✓ KK
- Neem mense in diens wat terugvoering versamel deur een-tot-een onderhoude met kliënt te hê. ✓✓ (4)
- Opvolg-telefoonoproepe
 - Webgebaseerde antwoorde
 - SMS en eposse om terugvoering te kry.
- 10.2.2 Onmiddellike terugvoering maak onmiddellike optrede en antwoorde op die huidige kwessies moontlik, waar handgeskrewe opnames die proses kan vertraag. ✓✓ KK (2)
- Onmiddellike terugvoering is meer akkuraat, omdat die antwoorde verskaf is toe die ervaring nog vars in die geheue was.
 - Die spoed van antwoorde is vinniger met intydse terugvoering en lei daarom tot beter kliëntesorg.
 - Die onmiddellike terugvoering is meer persoonlik as die antwoorde uit die handgeskrewe opnames.
- [10]**

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200