



# 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**

<b>ONDERWERPE IN DIE TOERISME-KABV</b>		<b>AFKORTING</b>
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  <b>LET WEL:</b> 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 <b>A</b> en <b>B</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	gesondheidsvoorsorgmaatrêels ✓	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**



2.3	2.3.1	<p>'n <b>Aanbevole inenting</b> 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. ✓✓</p> <p>'n <b>Verpligte inenting</b> is 'n inenting wat wetlik vereis word om sekere land binne te gaan, sodat die verspreiding van sekere siektes voorkom kan word. ✓✓</p>	KTB	(4)
	2.3.2	<p>Kraanwater kan maaginfeksies veroorsaak. ✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Thabo kan dalk wateroordraagbare siektes opdoen as hy kraanwater in Meksiko drink.</li> </ul>	KTB	(2)
	2.3.3	<p>(a) Thabo moet slegs geregistreerde taxi's of toepassing (app)-gebaseerde taxidienste gebruik om sy veiligheid te verseker. ✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hy moet ongemerkte taxi's vermy, omdat hulle onveilig mag wees.</li> <li>• Gebruik e-vervoerdienste wat op 'n volgelaaide slimfoon nagespeur kan word.</li> <li>• Bevestig die voertuig se identifikasie en/of terugvoer van kliënte oor die bestuurder, voordat die diens gebruik word.</li> <li>• Wees waaksaam tydens die gebruik van die diens.</li> <li>• Maak seker dat waardevolle items nie sigbaar is terwyl daar op die taxi gewag word, of in die taxi gery word nie.</li> </ul> <p>(b) Dit kan van hulp wees in 'n noodgeval as hy 'n paar frases ken. ✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	KTB	(2)
2.4	2.4.1	<p>Paspoortbeheer ✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Immigrasie</li> </ul>	KTB	(2)
	2.4.2	<p>Belastingvry verwys na die goedere wat in belastingvrye winkels gekoop is, waarop geen doeanebelasting betaalbaar is nie ✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Goedere wat in belastingvrye winkels gekoop is, wat binne die toegelate beperkings val.</li> </ul>	KTB	(2)
	2.4.3	<p>Groen kanaal ✓✓</p>	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 (x ✓) 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. ✓✓<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Albei is bekende landmerke/ikone vir hulle onderskeie lande.</li> <li>• Albei berge is in Asië.</li> <li>• Albei berge lok jaarliks baie toeriste.</li> <li>• Albei berge bied uitdagende klimroetes aan.</li> <li>• Albei berge is bied 'n verskeidenheid van flora en fauna aan.</li> <li>• Albei berge is van kulturele en godsdienstige belang.</li> <li>• Albei berge word onderwerp aan uiterste weerstoestande.</li> </ul> | TB<br>(2) |
|     | 4.1.3 | Godsdiensttoeris ✓✓<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Kulturele toeris</li> <li>• Ontspanningstoeris</li> <li>• Spesiale Belangstellingstoeris (SBT)</li> </ul>   | TB (2)    |
|     | 4.1.4 | (a) Dit is die hoogste berg in die wêreld. ✓✓<br>Dit is 'n heilige berg vir die plaaslike gemeenskappe. ✓✓<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit is die tuiste van 'n groot verskeidenheid unieke diere en plante.</li> <li>• Bekend vir die buitengewone weersomstandighede.</li> <li>• Dit is 'n prestasie om die kruin van die berg Everest te bereik en suksesvol af te klim.</li> </ul>  | TB<br>(4) |
|     |       | (b) Gebruik slegs die aangewese roetes om die ekosisteme te beskerm. ✓✓<br>Deur permitte tydens verskillende tye vir verskillende staproetes af te dwing, sal die aantal klimmers gedurende die spitsseisoen beperk. ✓✓<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Verseker werkskepping, regverdige betaling en behandeling van die geregistreerde plaaslike portiere en Sherpagidse.</li> <li>• Bevorder bewustheid en opvoeding oor verantwoordelike praktyke wanneer die berg geklim word.</li> </ul>  | TB<br>(4) |
|     |       | (c) Dit help om besoedeling op die klimroetes te verminder. ✓✓<br>Dit help met die beskerming van die natuurlike omgewing. ✓✓<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit beskerm die klimmers, omdat te veel mense op die berg 'n risikofaktor kan wees.</li> <li>• Beskerm die kulture van die plaaslike gemeenskappe.</li> <li>• Dit verhoed dat diere doodgaan omdat hulle rommel geëet het.</li> <li>• Help om aardverwarming en die smelt van gletsers in bedwang te hou.</li> </ul>  | TB<br>(4) |

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-attraksies. • 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. ✓  
Hy het 'n oormatige hoeveelheid juwele aan. ✓  
• Hy is nie volgens die besigheid se kleredragreëls aangetrek nie. TS (2)
- 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 (4)  
Dit help kliënte om die personeel maklik te kan herken. ✓✓  
• 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 bedrywighede is. ✓✓ TS (4)  
Om te verseker dat bemanningslede professionalisme aanneem. ✓✓  
• Om veiligheid aan boord te verseker  
• Om regverdige behandeling en werksekuriteit vir die kajuitbemanning te verseker.  
• Om die werkgewer 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. ✓✓ VVT (4)  
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.
- 8.1.3 Gebruik ekovriendelike, hervulbare bottels ✓✓ VVT (4)  
Maak gebruik van waterstasies wat deur sekere parke voorsien word – verminder die behoefte aan enkel-gebruik plastiese bottels. ✓✓
- LET WEL:** *Aanvaar voorbeelde van hervulbare, omgewingsvriendelike alternatiewe maniere om water saam te dra.*
- 8.2 8.2.1 Uitheemse plante kan plaaslike ekosisteme beskadig deur met inheemse spesies te kompeteer en die balans van die natuur te versteur. ✓✓ VVT (2)  
  - Hulle is gewoonlik water-honger plante en mag waarskynlik druk op waterbronne plaas.
  - Sommige uitheemse plante verhoog die risiko van veldbrande.
- 8.2.2 Ondersteuners van die Gemeenskapsprojek help om die natuurlike biodiversiteit van die omgewing te bewaar. ✓✓ VVT (2)  
  - Die verwydering van uitheemse 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.

**[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. ✓✓ Gestrandede 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)
<b>LET WEL:</b> <i>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.</i>				
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** (4)
- Neem mense in diens wat terugvoering versamel deur een-tot-een onderhoude met kliënt te hê. ✓✓
- 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**