

SA EXAM PAPERS This Paper was downloaded from SAEXAMPAPERS  
**SA's Leading Past Year**

**Exam Paper Portal**



*You have Downloaded, yet Another Great Resource to assist you with your Studies 😊*

*Thank You for Supporting SA Exam Papers*

Your Leading Past Year Exam Paper Resource Portal

Visit us @ [www.saexampapers.co.za](http://www.saexampapers.co.za)



**SA EXAM  
PAPERS**

SA EXAM PAPERS

Proudly South African



# 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 fooritjies of 'tips'	TS
	1.1.2	B ✓/Departement van Toerisme • <b>A</b> /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	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	gesondheidsvoorsorgmaatreëls ✓	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	lkone ✓	KTB	
	1.5.5	Geld ✓	KTB	(5)
<b>TOTAAL AFDELING A:</b>				<b>40</b>



## AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-VERHANDELING

### VRAAG 2

2.1 2.1.1 8 ✓✓ KTB (2)  
 • 8 tydsones

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)
Tydverskil	= 8 ure ✓	
Plaaslike tyd in Meksiko	= 22:00 (-✓) 8 ure = 14:00 ✓	
Vliegtyd	= 18 ure	
Aankomstyd in Meksiko	= 14:00 (+✓) 18 ure = 08:00 ✓	
<b>OF</b>		
08:00 ✓✓✓✓✓		

2.1.4

Plaaslike tyd in Meksikostad	20:00 (+✓) 8 uur-tydverskil	KTB (4)
Tyd in Johannesburg	= 04:00 ✓✓✓	
<b>OF</b>		
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. ✓✓ KTB
- '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. ✓✓ (4)
- 2.3.2 Kraanwater kan maaginfeksies veroorsaak. ✓✓ KTB (2)
- Thabo kan dalk wateroordraagbare siektes opdoen as hy kraanwater in Meksiko drink.
- 2.3.3 (a) Thabo moet slegs geregistreerde taxi's of toepassing (app)-gebaseerde taxidienste gebruik om sy veiligheid te verseker. ✓✓ KTB (2)
- Hy moet ongemerkte taxi's vermy, omdat hulle onveilig mag wees.
  - Gebruik e-vervoerdienste wat op 'n volgelaide 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. ✓✓ KTB (2)
- 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.
- 2.4 2.4.1 Paspoortbeheer ✓✓ KTB (2)
- Immigrasie
- 2.4.2 Belastingvry verwys na die goedere wat in belastingvrye winkels gekoop is, waarop geen doeanebelasting betaalbaar is nie ✓✓ KTB (2)
- Goedere wat in belastingvrye winkels gekoop is, wat binne die toegelate beperkings val.
- 2.4.3 Groen kanaal ✓✓ KTB (2)

[37]

**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)
- 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)
- 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)
- 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)
- 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)
- 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. ✓✓ TB (2)
- Dit bring groter bewustheid wat baie toeriste lok wat lei tot positiewe gevolge ('spin-offs') vir die ikoon.
- 4.2.4 Die Maya-trein bring meer toeriste na die area. ✓✓ TB (4)
- 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.

**[30]****VRAAG 5**

- 5.1 Kulturele terrein ✓✓ KE (2)
- 5.2 Gauteng ✓ KE  
Vrystaat ✓  
Oos-Kaap ✓  
KwaZulu-Natal ✓ (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. ✓✓ KE  
Om erkenning te gee vir Mnr. Mandela se bydrae tot Suid-Afrika se bevrydingstryd. ✓✓ (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 jousef 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 mondelingse 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  
Om te verseker dat bemanningslede professionalisme aanneem. ✓✓ (4)  
• Om veiligheid aan boord te verseker  
• Om regverdigte 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 Verdragings van vlugte ✓✓ PSI  
Gekanselleerde vlugte ✓✓ (4)
- Vlugte wat na ander bestemming uitgewyk het
  - Passasiers wat verontrief is
  - Passasiers wat gestrand was
  - Onderbreekte elektrisiteitstoevoer
- 9.1.3 Lughawens en lugdienste moes ekstra koste aangaan om vliegtuie PSI  
na ander bestemmings te stuur. ✓✓ (4)  
Gestrande passasiers het verblyf nodig gehad. ✓✓
- Passasiers sou kompensasie vir die verdragings moes ontvang.
  - Besighede wat van reise afhanklik is (hotelle, motorverhurings, 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 voorkomingsmaatree.
- 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 PSI  
trek uit die toename in geografiese verspreiding. ✓✓ (2)
- Toename in besoekersgetalle na die provinsies wat minder besoeke kry.
  - Meer provinsies sal beter waarde kry uit hulle bemarkingspogings.
- 9.2.3 Gunstige visumvereistes maak toegang tot Suid-Afrika PSI  
makliker. ✓✓ (4)  
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.

**[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**