edurescourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

Province of the EASTERN CAPE EDUCATION

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

SEPTEMBER 2017

TOERISME MEMORANDUM

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 13 bladsye

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1
1.1.1 C ✓
1.1.2 D ✓
1.1.3 B ✓
1.1.4 B ✓
1.1.5 A ✓
1.1.6 B ✓
1.1.7 D ✓
1.1.8 C ✓
1.1.9 B ✓
1.1.10 A ✓
1.1.11 D ✓
1.1.12 D ✓
1.1.13 C ✓
1.1.14 B ✓
1.1.15 A ✓
1.1.16 A ✓
1.1.17 B ✓
1.1.18 D ✓
1.1.19 D ✓
1.1.20 D ✓ (20 × 1) (20)

1.2
1.2.1 malaria ✓
1.2.2 IBP ✓
1.2.3 TB ✓
1.2.4 visum ✓
1.2.5 bilharzia ✓ (5 × 1) (5)

1.3
1.3.1 Ayers Rock ✓
1.3.2 Alcázar van Segovia ✓
1.3.3 Petra ✓
1.3.4 Mekka ✓
1.3.5 Berg Fuji ✓ (5 × 1) (5)

1.4
1.4.1 D ✓
1.4.2 A ✓
1.4.3 C ✓
1.4.4 E ✓
1.4.5 B ✓ (5 × 1) (5)

1.5
1.5.1 E ✓
1.5.2 D ✓
1.5.3 F ✓
1.5.4 C ✓
1.5.5 B ✓ (5 × 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTAVERHANDELING

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Rio de Janeiro -3
Parys, Frankryk +1 (+ 1 uur DBT ✓ = +2)
Tydsverskil: 5 ure ✓
Tyd in Rio de Janeiro 20:00 +✓ 5 ure = 01:00 ✓ op 6 Augustus 2016✓

OF

01:00 ✓✓✓✓op 6 Augustus 2016✓

*Nota: Ken punte toe indien kandidaat DBT **korrek** aan die einde van die berekening insluit. Dieselfde antwoord word bereik.* (5)

2.1.2
- Meer dagligure kan tot verhoogde produktiwiteit lei.✓
- Besighede het meer dagligure om hulle take te voltooi.
- DBT lei tot 'n toename in ontspanningstyd. Daarom kan toeriste meer dagligaktiwiteite geniet. (1)

2.1.3 Rio de Janeiro -3
Sydney, Australië +10
Tydsverskil: 13 ure ✓
Tyd in Rio de Janeiro 20:00 + ✓13 ure = 33:00
33:00 – 24uur = 09:00 ✓ op, 6 Augustus 2016 ✓

OF

09:00 ✓✓✓op 6 Augustus 2016 ✓ (4)

2.1.4 (a) Johannesburg +2
Rio de Janeiro -3
Tydsverskil: 5 ure ✓
Tyd in Rio de Janeiro met aankoms van vlug O66152:
19:55 + ✓5 ure = 00:55 ✓ (01/08)
00:55 –✓ 13h 45m = 11:15✓ op 31 Julie✓

OF

11:15 ✓✓✓✓✓op 31 Julie✓ (6)

(b)
- Moegheid ✓
- Ontwatering✓
- Ongemaklike bene en voete
- Geswelde bene en voete
- Geïrriteerdheid
- Onderbroke slaap
- 'n Gevoel van luiheid

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

- Hoofpyn
- Droë vel
- Geïrriteerde neusholtes
- Naarheid
- Slapeloosheid
- Hardlywigheid
- Diarree (2 × 1) (2)

2.1.5 (a) Paspoort: 'n dokument wat deur die nasionale regering uitgereik word wat die identiteit (naam, geboorte datum, geslag en plek van geboorte) en nasionaliteit van die houer sertifiseer. ✓✓

Visum: 'n stempel wat in die aansoeker se paspoort aangebring word wat aan die houer toestemming gee om na 'n land te reis, die land binne te gaan, in transito te wees of in die land te bly. ✓✓ (4)

(b) Geelkoors inenting ✓ (1)

2.1.6 (a) Belastingvry winkel: Winkels wat by vertrekpunte uit 'n land (bv internasionale lughawens) geleë is wat vrygestel is van die betaling van sekere aksyns en BTW op die voorwaarde dat die goedere wat aan reisigers verkoop word uit die land geneem sal word. ✓✓ (2)

(b) Hy moes deur die groen kanaal gegaan het. ✓ (1)

2.2 2.2.1 Ja. Die toer sluit vervoer, verblyf en maaltye in die gekwoteerde prys. ✓✓
Nota: Geen punte wors toegeken vir 'ja', slegs vir die motivering. (2)

2.2.2
- Avontuurtoeris ✓
- Toeris wat in fotografie belangstel
- Kulturele toeris
- Natuurliefhebber (1)

2.2.3 Items wat in die gekwoteerde prys ingesluit is en waarvoor daar nie ekstra betaal moet word nie. ✓ (1)

2.2.4
- Kampklere ✓
- Warm baadjie ✓
- Hoed
- Sonskerm
- Kamera
- Kamptoerusting

Nota: Aanvaar enige korrekte antwoord (2 × 1) (2)
[32]

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 3

3.1 3.1.1 ZAR15 000 ÷✓ 14,46✓ = USD/ US$ 1037,34✓

OF

USD/US$ 1037,34✓✓✓ (3)

3.1.2 (a) ZAR 25 000 ÷ ✓19,34 ✓= GBP 1292,66 ✓

OF

GBP 1292,66 ✓✓✓ (3)

(b) GBP 20 × ✓18,63 ✓ = ZAR 372,60 ✓

OF

ZAR 372,60 ✓✓✓ (3)

(c) Euro ✓/€ (1)

3.2 ʼn Swak rand beteken dat toeriste meer rand vir hulle buitelandse valuta ontvang en daarom sal hulle meer geld hê om te spandeer terwyl hulle in Suid-Afrika is. Vanuit ʼn inkomende toerisme perspektief is dit dus voordelig as die rand swak is. ✓✓ ʼn Swak rand beteken dat Suid-Afrikaners minder buitelandse valuta ontvang vir hulle rand en daarom sal hulle minder buitelandse valuta hê as hulle die land verlaat. Minder Suid-Afrikaners sal dus in staat wees om te reis en hulle sal minder buitelandse valuta hê. ✓✓ (2 × 2) (4)

3.3 Die vermenigvuldigereffek is wanneer geld, wat deur toeriste spandeer word, deur die ekonomie syfer en daardeur ander organisasies bevoordeel. ✓✓ Hierdie geld sal toerisme verwante besighede bevoordeel aangesien hulle die ontvangers is van geld wat deur toeriste spandeer word. Hulle sal gevolglik meer geld/hoër/profyt inkomste hê. ✓✓ (2 × 2) (4)
[18]

TOTAAL AFDELING B: 50

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

AFDELING C: TOERISME ATTRAKSIES; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

4.1 4.1.1 A – Die Algarve ✓✓
B – Die Switserse Alpe ✓✓ / Jungfrau-Aletsch
C – Berlynse Muur✓✓
D – Auschwitz ✓✓ (4 × 2) (8)

4.1.2 Die Algarve is bekend vir die aangename klimaat, dramatiese kuslyn, pragtige strande en bied besoekers 'n verskeidenheid geleenthede vir buitelug aktiwiteite en besigtiging van aantreklikhede. ✓✓ (2)

4.1.3 (a)
- Om die impak wat die Berlynse Muur op inwoners van Berlyn gehad het beter te verstaan. ✓✓
- Om die oorblywende gedeeltes van die Berlynse Muur, wat die skeiding tussen demokrasie en kommunisme tydens die Koue Oorlog gesimboliseer het, te sien.

Nota: Aanvaar enige korrekte antwoorde. (2)

(b)
- Om 'n beter begrip te kry van die wrede dade teen mense wat tydens die Tweede Wêreld Oorlog by Auschwitz gepleeg is. ✓✓
- Om meer van die Volksmoord/"*Holocaust*" en die Nazi Duitse menseslagting-program te leer.

Nota: Aanvaar enige korrekte antwoorde. (2)

4.2 4.2.1 (a) Bedrog ✓ (1)

(b)
- uShaka Marine World kon hulle HUB geskors het. ✓✓
- uShaka Marine World kon 'n waarnemende HUB aangestel het. (2)

4.2.2 (a)
- 120 bome by skole geplant tydens Boomplantweek ✓✓
- 700 ure op rehabilitasie van diere spandeer (2)

(b)
- Die verkoop van uShaka Marine World se kinderklere-reeks. ✓✓ (2)
- Gasheer speel vir straatkinders om Mandeladag te vier.

4.2.3
- Die toekenning sal toeriste van Sjina, Japan, Mongolië en ander Asiatiese lande beïnvloed om uShaka Marine World te besoek. Hierdie sal die aantreklikheid se finansiële prestasies verbeter. ✓✓ (2)

4.2.4
- Dit sal herbesoeke aanmoedig. ✓✓
- Besoekers sal waarde vir hulle geld kry. ✓✓
- Dit sal lei tot positiewe mondelinge advertensies. ✓✓
- Dit sal tot besoeker bevrediging lei.
- Dit sal seisoenaliteit aanspreek.
- Die werklike getal besoekers sal die teikengetal oorskry. (3 × 2) (6)

[29]

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 5

5.1 **A** – Mapungubwe Kulturele Landskap ✓
B – Kaapse Blommeryk ✓ (2 × 1) (2)

5.2 5.2.1 Kulturele terrein ✓ (1)

5.2.2
- Die mense wat in Mapungubwe gebly het is deur klimaatsverandering geaffekteer en het verhuis uit die gebied. ✓✓
- Die gebied toon bewyse van die groei en afname van die Mapungubwe-ryk. (2)

5.3 5.3.1 Fynbos ✓✓
Proteas (2)

5.3.2
- Uitheemse spesies se voortplantingsiklus is vinnig en dit maak inbreuk op groot gebiede van die terrein wat die voortbestaan van die fynbos bedreig. ✓✓
- Uitheemse spesies kompeteer met inheemse plantsoorte vir water en lig.
- Uitheemse spesies sal die natuurlike balans van die Kaapse Blommeryk steur.
- As die Kaapse Blommeryk deur uitheemse spesies oorstroom word sal miljoene rande in toerisme-inkomste verloor word wat ŉ negatiewe impak op werkskepping sal hê. (2)

5.4
- Die terreine kry nasionale en internasionale erkenning wat sal lei tot ŉ toename in besoekersgetalle. ✓✓
- ŉ Toename in toeristegetalle sal tot werkskepping lei as gevolg van die toename in aanvraag om dienste.
- Toerisme sal, as gevolg van ŉ aanvraag om dienste en produkte, ŉ inkomste genereer bv. verblyf, vervoer, toegangsgelde, voedsel, drank ens.
- ŉ Toename in besoekersgetalle sal die vermenigvuldigereffek in werking stel.
- Lewensstandaarde sal verbeter deur geld wat direk of indirek deur toerisme verdien word.
- Daar sal ŉ toename in ekonomiese aktiwiteite wees wat tot verhoogde BBP sal lei en toerismebesighede in die gebied sal bevoordeel word.

(2 × 2) (4)
[13]

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 6

6.1
- Dit kan 'n belangstelling onder Duitsers oor Suid-Afrikaanse kookkuns kweek wat tot 'n groter bewuswording van Suid-Afrika as 'n reisbestemming sal lei. ✓✓
- Dit kan tot 'n toename in die getal buitelandse besoekers vanaf Duitsland lei. ✓✓
- Dit kan tot positiewe mondelinge advertensies oor Suid-Afrika as 'n reisbestemming lei.
- Skep 'n positiewe beeld van Suid-Afrika.
- Verhoog die moontlikheid dat Suid-Afrika as 'n aantreklike bestemming oorweeg sal word. (2 × 2) (4)

6.2
- TOMSA is 'n privaatsektor inisiatief wat geskep is om addisionele fondse te genereer om Suid-Afrika internasionaal te bemark. ✓✓
- TOMSA versamel 'n 1% Toerismeheffing, wat vrywillig betaal word deur kliënte van deelnemende toerismebesighede bv. toeroperateurs, motorverhuringsmaatskappye en verblyf instansies. ✓✓
- Die Toerisme Besigheidsraad van Suid-Afrika (TBRSA) administreer TOMSA en dra die fondse oor aan SA Toerisme vir internasionale bemarking, insluitend Duitsland. (2 × 2) (4)

[8]

TOTAAL AFDELING C: 50

Kopiereg voorbehou
Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

AFDELING D: TOERISME SEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

7.1
- Professionele voorkoms en uniforms dra tot die professionele beeld van 'n toerisme maatskappy by aangesien dit die maatskappy se beeld uitdra. ✓✓
- Dit kan help om 'n goeie eerste indruk te maak en maak dit maklik om personeel te identifiseer.
- 'n Professionele beeld sal vertroue in die maatskappy inboesem.
- Persoonlike higiëne en versorging is net so belangrik as uniform/kleredrag en reflekteer die beeld van die maatskappy. (2)

7.2
- Slagspreuk van die maatskappy ✓
- Webtuiste ✓
- Maatskappy skryfbehoeftes
- Bemarkingsmateriaal
- Fisiese voorkoms van die kantore / vliegtuie
- Omgewingsbeleide
- Kliëntediensbeleide (2 × 1) (2)

7.3 7.3.1
- 'n Dienskontrak beskerm die werknemer in die werkplek ✓✓
- 'n Dienskontrak stipuleer al die belangrikste diensvoorwaardes
- Dit stipuleer presies wat van werknemers in die werksplek verwag word
- 'n Kontrak verduidelik die dienste van die werknemer tesame met werksure, uniformtoelae, voordele, besoldiging, verlofvoordele, ens.
- 'n Kontrak verseker dat daar geen misverstand tussen die werknemer en die werkgewer rakende indiensneming is nie. (Enige EEN) (2)

7.3.2 'n Dienskontrak beskryf basiese voorwaardes vir indiensneming, soos:
- werksure✓
- uniformtoelae✓
- reisvoordele
- verlof
- belangrikste pligte
- byvoordele
- besoldiging en aftrekkings
- beëindiging van diens
- professionele aanspreeklikheid en verantwoordelikheid
- diensetiek (2 × 1) (2)

7.4 'n Gedragskode stipuleer dit wat vir die besigheid (etiese beginsels) belangrik is en skryf die gedrag van personeel by die werk voor. ✓✓ Dit help om te identifiseer en uit te stip watter gedrag aanvaarbaar is en watter gedrag nie aanvaarbaar is nie.
Dit gee aan personeel riglyne oor skep van 'n atmosfeer wat samewerking en bevordering van integriteit in die werksplek bewerkstellig. (2)
[10]

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 8

8.1 8.1.1 **Omgewingspilaar**:

- Lion Sands is tot die beskerming van Afrika se wildlewe en die omgewing verbind. ✓✓
- Hulle poog om 'n balans tussen die natuur en die gebruik daarvan vir kommersiële doeleindes te handhaaf.
- Hulle eko-sisteme word versigtig gemonitor en bestuur.

(2)

Sosialepilaar:

- Lion Sands is verbind tot die ontwikkeling van plaaslike gemeenskappe. ✓✓
- Hulle neem aan maatskaplike ontwikkelingsprogramme deel om die gemeenskap by te staan. (2)

8.1.2

- Lion Sands kan lede van die plaaslike gemeenskap help om aan eienaarskap van die wildreservaat te deel. ✓✓
- Hulle kan lede van die plaaslike bevolking in diens neem.
- Hulle kan verseker dat verkryging van plaaslike goedere en dienste plaasvind.
- Hulle kan verseker dat hulle regverdige lone betaal. (2)

8.2 'n Aantreklikheid wat verantwoordelike toerisme wil beoefen kan toeriste van inligting oor maniere om maatskaplik- en kultureel verantwoordelik te wees voorsien, hierdie kan die volgende insluit:

- Inligting oor kulturele, etniese, godsdienstige en erfenispraktyke ✓✓
- 'n Oorsig oor die geskiedenis van die gebied asook die besigheid ✓✓
- Riglyne oor toepaslike drag, gedrag, voedsel en drank
- Inligting oor gedrag tydens seremonies
- Inligting oor misdaad en hoe om veilig te wees asook misdaad noodnommers

Inligting oor maniere om die plaaslike ekonomie te bevoordeel kan die volgende insluit:

- Produkte wat plaaslik vervaardig word en waar dit gekoop kan word
- Gepaste praktyke met betrekking tot betaling van fooitjies
- Pryse wat by markte betaal behoort te word en riglyne oor onderhandelinge oor pryse met plaaslike handelaars
- Regverdige handel of ander etiese sertifiseringskemas in die gebied
- Enige plaaslike ekonomiese inisiatief wat die besigheid ondersteun

Toerisme besighede behoort aan besoekers inligting te gee rakende bewaring van die omgewing, soos:

- Die beperking van gebruik van water en energie op die perseel
- Herwinning
- Inheemse spesies wat in die gebied gevind word
- Interessante eienskappe van die plaaslike ekosisteem
- Riglyne oor bewaring van natuur, bv. bly op gemerkte paadjies
- Enige inisiatiewe wat die besigheid in die gebied ondersteun (2 × 2) (4)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

8.3
- Bemark die bestemming volgens sy verantwoordelikheids-etos deur gebruik te maak van omgewingsbewuste bemarkingsplatvorms. ✓✓
- Strategieë implementeer om te verseker dat omgewingsbewuste besighede volhoubaar is en dat hulle verantwoordelik optree teenoor mense, die planeet en die ekonomie. ✓✓
- Verseker dat natuurlike bates goed beskerm en bemark word.
- Aanvaar sosio-ekonomiese strategieë vir inwoners.
- Sertifisering van volhoubare toerisme vir ondernemings by die bestemmings instel.
- Seker maak dat die openbare terreine en geriewe ŉ goeie voorbeeld ten opsigte van omgewings-, maatskaplike en ekonomiese praktyke, stel.
- Aanmoediging van gesamentlike sosio-ekonomiese en omgewingsprogramme op bestemmingsvlak waartoe toeriste kan bydra.
- Doen navorsing oor die teikenmark om die behoeftes, begeertes en verwagtinge te verstaan.
- Verseker dat die produkte wat deur die plaaslike gemeenskap geproduseer word aan die toeriste blootgestel word.
- Besighede moet verseker dat regeringsbeleide wat volhoubare en verantwoordelike toerisme ondersteun gevolg word. (2 × 2) (4)

8.4 8.4.1
- Korporatiewe maatskaplike belegging verwys na die steun wat sakeondernemings aan die gemeenskappe waar hulle sake doen gee.✓✓
- Ondersteuning kan finansieel wees of kan die vorm van infrastruktuur aanneem of sosio-ekonomiese ondersteuningsprogramme. (2)

8.4.2 Henna kleuterskool:
- Een van die inisiatiewe wat deur Lion Sands befonds word is die Henna voorskool wat in 1991 gestig is met 20 leerders en nou tot 250 leerders gegroei het. Hierdie het in die behoefte aan opvoeding en gesonde maaltye vir die kinders voorsien. ✓✓
- Van die hoofprojekte tot dusver was die bou van klaskamers, opknapping van die kombuis en die daarstelling van boorgatwater vir die skool.
- Lion Sands is ook die gasheer van die jaarlikse gradeplegtigheidseremonie vir die kinders, wat hulle aanmoedig om die belangrikheid van kennis en opvoeding te verstaan.(1 × 2) (2)

MIV-inisiatiewe:
- Die reservaat bied ondersteuning aan sy werknemers asook aan ŉ plaaslike tuisversorgingsinisiatief vir mense wat MIV-positief is. ✓✓
- Gaste by Lion Sands word die opsie gegee om die plaaslike gemeenskap te besoek en word aangemoedig om skenkings tot hierdie verdienstelike saak te maak.
- Lion Sands is ook betrokke by die jaarlikse aktiwiteite wat op Wêreld Vigs-dag gehou word waarby MIV weeskinders en ander kwesbare kinders van die gemeenskap kospakkies en skool noodsaaklikhede ontvang. (1 × 2) (2)

Nota: Kandidaat moet TWEE inisiatiewe noem, 2 punte word vir elkeen toegeken.

[20]

TOTAAL AFDELING D: 30

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

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

VRAAG 9

9.1 9.1.1
- Die *Tour de France* is 'n fietsry gebeurtenis wat mense van regoor die wêreld bv. fietsryers, toeskouers, media en borge betrek. ✓✓
- Dit lok die belangstelling van mense van regoor die wêreld. (2)

9.1.2
- Miljoene toeskouers kan die geleentheid dophou van die kant van die pad sonder om te betaal. ✓✓
- Die geleentheid word internasionaal op radio en televisie uitgesaai wat aan luisteraars en televisiekykers 'n gedetailleerde oorsig van die geleentheid bied. ✓✓ (2 × 2) (4)

9.1.3 Die organiseerders van die geleentheid versprei 100 000 herwinbare vuilgoedsakke langs die roete van die *Tour de France* om besoedeling te verminder. ✓✓ (2)

9.1.4 (a)
- Tydens die geleentheid word inkomste in die stede deur toerisme verwante aktiwiteite gegenereer bv. verblyf, vervoer, voedsel en drank, inkopies, aandenkings en ander toerismeverwante produkte en dienste. ✓✓ (2)

(b)
- Werkskepping gekoppel aan die *Tour de France* sluit werksgeleenthede in die verblyfsektor en spysenieringsdienste in. ✓✓
- Werksgeleenthede sal in die voorsiening van goedere en dienste, wat nodig is om die *Tour de France* te organiseer, geskep word bv. verwydering van vullissakke en sekuriteit langs die roete.
- Werksgeleenthede sal ter voorbereiding vir die geleentheid geskep word bv. opgradering van fasiliteite en infrastruktuur ontwikkeling in die gasheerstede.
- Die *Tour de France* bied aan individue geleenthede om hulle geleentheids-gebaseerde besighede te begin. (2)

9.2 9.2.1 Sentraal- en Suid-Amerika ✓ (1)

9.2.2
- Gesondheidskwessies oor aansteeklike siektes bv. Ebola. ✓✓
- Die daarstelling van strenger visum vereistes vir Suid-Afrika. ✓✓
- Daarstelling van addisionele reisvereistes vir minderjariges.
- Kommer oor veiligheid en xenofobiese aanvalle.
- Ekonomiese resessie in sekere lande bv. Brasilië en Rusland.
- Globale kommer oor terrorisme verwante sekuriteitskwessies bv. kaap van vliegtuie. (2 × 2) (4)

9.3
- Al die aktiwiteite behalwe wildlewe, besigheidsverwante aktiwiteite en avontuur aktiwiteite het 'n afname getoon in 2015 in vergelyking met 2014. ✓✓
- Die drie gewildste aktiwiteite, inkopies, sosiale aktiwiteite en naglewe het 'n afname getoon in 2015 in vergelyking met 2014. (2)

[19]

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

VRAAG 10

10.1
- Web-gebaseerde terugvoering ✓
- Aan-lyn terugvoering
- Elektroniese kommunikasie (1)

10.2 Potensiële kliënte kan ander kliënte se kommentaar sien en 'n besluit neem op grond van die negatiewe en positiewe kommentaar. ✓✓ (2)

10.3
- Die gemiddelde gevoel gebaseer op 290 kliënte resensies was gemiddeld 2.7 uit 10. ✓✓ Hieruit kan afgelei word dat die *Ocean Fresh* Restaurant swak kliëntediens bied. ✓✓
- Die meeste kliënte het swak diens ervaar by die *Ocean Fresh* Restaurant en hieruit kan afgelei word dat die *Ocean Fresh* Restaurant swak kliëntediens lewer. (2 × 2) (4)

10.4
- Personeel moet gereeld vir opleidingskursusse gestuur word om kliëntedienslewering te verbeter. ✓✓
- Opleidingsmetodes moet aangewend word om die spoed waarteen diens gelewer word, akkuraatheid van bestellings en die gehalte van kos te verbeter. ✓✓
- Personeel moet opgelei word om tydsbenutting te verbeter
- Die besigheid moet op terugvoering van kliënte reageer
- Implementeer voortdurende opleiding en kontrolering van bestuurders
- Neem meer personeel in diens
- Volg dissiplinêre prosedures met personeel wat nie gehaltediens lewer nie
- Bied insentiewe aan werknemers om goeie werksetiek te handhaaf.

(2 × 2) (4)
[11]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

eduresourceza.com

Kopiereg voorbehou
Downloaded from eduresourceza.com