



**[eduresourceza.com](http://eduresourceza.com)**



# basic education

Department:  
Basic Education  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

## **NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**TOERISME**

**NOVEMBER 2012**

**MEMORANDUM**

**PUNTE: 200**

**Hierdie memorandum bestaan uit 15 bladsye.**

**AFDELING A: KORTVRAE****VRAAG 1**

|     |        |                                |      |      |          |
|-----|--------|--------------------------------|------|------|----------|
| 1.1 | 1.1.1  | C✓                             | LU 1 | AS 1 | (20 x 1) |
|     | 1.1.2  | A✓                             | LU 1 | AS 1 |          |
|     | 1.1.3  | D✓                             | LU 1 | AS 2 |          |
|     | 1.1.4  | B✓                             | LU 3 | AS 6 |          |
|     | 1.1.5  | A✓                             | LU 3 | AS 3 |          |
|     | 1.1.6  | C✓                             | LO4  | AS 5 |          |
|     | 1.1.7  | C✓                             | LU 2 | AS 1 |          |
|     | 1.1.8  | C✓                             | LU 2 | AS 3 |          |
|     | 1.1.9  | C✓                             | LO2  | AS4  |          |
|     | 1.1.10 | A✓                             | LO2  | AS4  |          |
|     | 1.1.11 | A✓                             | LU 3 | AS 3 |          |
|     | 1.1.12 | D✓                             | LU 3 | AS 1 |          |
|     | 1.1.13 | B✓                             | LU 3 | AS 3 |          |
|     | 1.1.14 | B✓                             | LU 3 | AS 3 |          |
|     | 1.1.15 | A✓                             | LU 3 | AS 3 |          |
|     | 1.1.16 | C✓                             | LU 4 | AS 1 |          |
|     | 1.1.17 | A ✓/ C / D                     | LU 4 | AS 2 |          |
|     | 1.1.18 | B ✓/ C / D                     | LU 4 | AS 1 |          |
|     | 1.1.19 | D✓                             | LU 4 | AS 2 |          |
|     | 1.1.20 | C✓                             | LU 4 | AS 5 |          |
| 1.2 | 1.2.1  | FTTSA✓                         | LU 2 | AS 2 | (5)      |
|     | 1.2.2  | TGRSA/TGCSA✓                   | LU 1 | AS 2 |          |
|     | 1.2.3  | AA-REISGIDSE✓                  | LU 1 | AS 2 |          |
|     | 1.2.4  | CATHSSETA✓                     | LU 1 | AS 2 |          |
|     | 1.2.5  | SABS✓                          | LU 1 | AS 2 |          |
| 1.3 | 1.3.1  | Webtuiste ✓                    | LO4  | AS4  | (5)      |
|     | 1.3.2  | Besoldiging ✓                  | LO1  | AS3  |          |
|     | 1.3.3  | eBemarking ✓                   | LO2  | AS3  |          |
|     | 1.3.4  | Besigheidstoeris✓              | LO2  | AS3  |          |
|     | 1.3.5  | Ligtoringtoerisme✓             | LO4  | AS1  |          |
| 1.4 | 1.4.1  | D✓                             | LO2  | AS1  | (5)      |
|     | 1.4.2  | A ✓                            | LO2  | AS1  |          |
|     | 1.4.3  | E✓                             | LO2  | AS1  |          |
|     | 1.4.4  | B✓                             | LO2  | AS1  |          |
|     | 1.4.5  | F✓                             | LO2  | AS1  |          |
| 1.5 | 1.5.1  | Studentevisum✓                 | LO3  | AS3  | (5)      |
|     | 1.5.2  | Mediese visum✓                 | LO3  | AS3  |          |
|     | 1.5.3  | Besoekersvisum✓/Vakansie visum | LO3  | AS3  |          |
|     | 1.5.4  | Transitovisum✓                 | LO3  | AS3  |          |
|     | 1.5.5  | Diplomatieke visum✓            | LO3  | AS3  |          |

**TOTAAL AFDELING A: 40**

**AFDELING B: TOERISME AS 'N INTERVERWANTE STELSEL****VRAAG 2**

|     |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |     |
|-----|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| 2.1 | 2.1.1 | Goedere / produkte✓ ; dienste✓ ( <i>in enige volgorde</i> )<br>• Dienste                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | LU 1<br>AS 1 | (2) |
|     | 2.1.2 | (a) Buitelandse toeriste <b>spandeer geld van hulle land (forex)</b> wanneer hulle vir toerisme goedere/produkte en dienste terwyl hulle Suid-Afrika besoek. ✓✓<br>• Toerisme genereer buitelandse inkomste/ beleggings.<br>• Toerisme bring geld in van ander lande wat die vermenigvuldigingseffek in werking stel.                                                                                                                                                | LU 1<br>AS 1 | (2) |
|     |       | (b) Dienslewering wat toeriste benodig kan net deur <b>menslike interaksie</b> verkry word. ✓✓<br>• Die toerismebedryf is saamgestel uit verskillende tipes dienste aan mense (toeriste) en benodig vaardige mense (werknemers) om hierdie dienste te lewer.<br>• Die toerismebedryf benodig 'mense'-mense om effektief in hierdie diens-georiënteerde omgewing te werk.                                                                                             | LU 1<br>AS 1 | (2) |
|     | 2.1.3 | Nie alle mense wat aansoek doen om in die toerismesektor te werk, het die regte <b>vaardighede, kennis, ingesteldheid</b> en/of <b>waardes</b> (VKIWs) wat deur die bedryf benodig word nie✓✓ ( <i>voorbeelde mag aanvaar word</i> )<br>• Om uitstekende diens te lewer, moet mense die regte ingesteldheid hê en moet hulle opleiding ontvang om die nodige vaardighede te verkry.                                                                                  | LU 1<br>AS 1 | (2) |
| 2.2 | 2.2.1 | Om <b>meer plaaslike toeriste</b> te lok of getalle te <b>verhoog</b> . ✓✓<br>( <i>moenie internasionale toeriste aanvaar nie.</i> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | LU 1<br>AS 1 | (2) |
|     | 2.2.2 | BBP groei✓ & werkskepping✓<br>• Transformasie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | LU 1<br>AS 1 | (2) |
|     | 2.2.3 | ( <i>enige volgorde</i> )<br><b>Bied afslag</b> ✓✓ aan buite seisoen.<br>• Bied spesiale pakkette aan vir teikenmarkte wat <b>buite seisoen</b> kan reis.<br>• Skep buite seisoen <b>nismarkte</b> .<br>• <b>Aggressiewe bemarking</b> (insluitend “WOM” / sosiale media) buite seisoen.<br>• <b>Toegevoegde waarde</b> ('Add-ons') en spesiale aanbiedinge /beloningspakkette buite seisoen.<br>( <i>Moenie “moedig reise dwarsdeur die jaar aan” aanvaar nie</i> ) | LU 1<br>AS 1 | (2) |
| 2.3 | 2.3.1 | D✓<br>• Breëbasis Swart Ekonomiese Bemagtiging                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | LU 1<br>AS 2 | (1) |

- 2.3.2 Om te reis is **steeds nie bekostigbaar** vir baie Suid-Afrikaners nie. ✓✓ LU 1 (2)  
AS 2
- Toerisme is vir baie Suid-Afrikaners **beperk tot BVF (VFR)** en die **bywoon van begrafnisse**.
  - **Onkunde** oor reis, besprekings en bestemmings en beskikbare produkte.
  - Baie is **nie bewus** van die beskikbare **geleenthede** in die reis- en toerismebedryf nie.
  - Die nalatenskap van **Apartheid**.
  - **Nie genoeg tyd** om te reis nie.
- 2.3.3 (a) Vervoer✓ / Reis LU 1 (1)  
(b) Verseker dat **BBSEB beleide** is in plek✓✓ AS 2 (2)
- Voldoen aan die vereistes van die **BBSEB-tellingkaart**.
  - **Gelyke geleenthede** vir alle Suid-Afrikaners geskep.
  - Neem HBl's **in diens** in bestuursposisies.
  - Verskaf **opleiding**.
  - Voorkeur t.o.v **verskaffingsgeleenthede**.
  - Regstellende aksie.
- 2.3.4 (a) Gegradueerde HBl bestuurder✓✓ LU 1 (2)  
(b) Suksesvolle jong paartjies✓✓ LU 1 (2)  
(c) Gugulethu Township toere✓✓ AS 2 (2)  
LU 1 (2)  
AS 2
- [26]

**VRAAG 3**

- 3.1 Natuurlewefotograaf ✓✓ LO1  
AS3 (2)
- Reisagent wat spesialiseer in groen toerisme.
  - Omgewingsbeampte
  - Wildbewaarder
  - Veldgidse
  - Eko- toer-operateurs
  - Bewaringsbeampte (“conservationist”)
  - Sjef in ‘n organiese restaurant.
- (Alle ander algemene posisies moet gekwalifiseer word deur dit in verband te bring met omgewingsvolhoubare praktyke.)*
- 3.2 **Meer toeriste is omgewingsbewus** en sal groen toerisme besighede ondersteun. ✓✓ LO2  
AS2 (2)
- Om die omgewing vir die nageslag te bewaar en beskerm.
  - Die groen etiket lok toeriste na ‘n besigheid.
- 3.3 Moet vriendelik wees. ✓✓  
Moet ‘n mense-mens wees. ✓✓ LO1  
AS3 (4)
- Moet ‘n goeie selfbeeld en selfvertroue hê.
  - Moet in staat wees om beheer te neem.
  - Moet verantwoordelikhede in ‘n groep kan delegeer.
  - Moet goed georganiseer wees.
  - Moet die buitelewe geniet.
  - Enige positiewe eienskappe.
- (Moenie enige voorbeelde van vaardighede aanvaar nie.)*
- 3.4 Toeristegidse reis saam met die groep en al hulle **onkoste** soos vervoer, akkommodasie, hekgelde en etes is **gratis**. ✓✓ LO1  
AS3 (2)
- Hulle ontmoet interessante en vriendelike mense.
  - Hulle sien baie plekke.
  - Hulle word blootgestel aan baie verskillende kulture.
  - Hulle ervaar ‘n verskeidenheid van reisprodukte en dienste.
- (aanvaar slegs reisvoordele)*
- 3.5 Verseker altyd die **veiligheid** en **gemak** van jou toergroep. ✓✓ LO1  
AS3 (4)
- Kommunikeer** met die groep/e oor die besonderhede van die toer ✓✓–  
die vertrektyd, plek, bestemming, akkommodasie, vervoer en koste.
- Maak seker dat al die lede van die toergroep die vasgestelde **skedules volg** en hou rekord van alle insidente.
  - **Reël en koördineer** die nodig permitte of kommunikasiebriewe na die bestemming voor die toer.
  - Gee **inligting** aan toeriste oor die besienswaardighede en bestemmings.
  - **Wees op hoogte** van reisverwante kwessies.
  - Wees **betyds**.
  - **Maak** toeriste **bewus** van omgewingsvriendelike praktyke.
  - **Help** toeriste met spesiale behoeftes.

- **Skakel** met belanghebbendes.

**[14]****TOTAAL AFDELING B:****40****AFDELING C: VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME****VRAAG 4**

|     |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |     |
|-----|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|
| 4.1 | 4.1.1 | A. Omgewings✓/Planeet / natuur<br>B. Maatskaplike✓/mense / gemeenskap<br>C. Ekonomiese✓/ wins / geld<br><br>(in enige volgorde)                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | LO2<br>AS1 | (3) |
|     | 4.1.2 | (a) ekonomiese✓ / wins / geld<br>(b) omgewings✓ / planeet / natuur<br>(c) maatskaplike ✓ /mense / gemeenskap                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | LO2<br>AS1 | (3) |
|     | 4.1.3 | Die <b>winste</b> wat verkry word uit aankope sal in die gemeenskap <b>teruggeploeg</b> word. ✓✓<br>• Dit sal <b>werksgeleenthede</b> skep.<br>• Entrepreneurgeleenthede.<br>• Die vermenigvuldigingseffek.<br>• Verminder <b>lekkasie</b> . ( <b>Winste</b> sal in die <b>gemeenskap</b> bly)<br>• <b>Verminder sosio ekonomiese probleme</b> soos misdaad en armoede.<br>• Het verbetering van <b>infrastruktuur</b> tot gevolg. | LO2<br>AS1 | (2) |
|     | 4.1.4 | 'Recycling' (Herwinning)✓✓, 'Reusing' (Hergebruik)✓✓ en 'Reducing' (Vermindering).✓✓<br>• Plant inheemse bome.<br>• Boer organies.<br>• Die gebruik van fietse gedurende die toer het 'n lae invloed op die omgewing.                                                                                                                                                                                                              | LO2<br>AS1 | (6) |
|     | 4.1.5 | Fietse stel nie koolstof vry nie / lugbesoedeling.✓✓<br>• Verminder geraasbesoedeling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | LO2<br>AS1 | (2) |
|     | 4.1.6 | Kyoto Protokol✓✓                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | LO2<br>AS2 | (2) |
| 4.2 | 4.2.1 | (a) Prys ✓; Promosie✓ ; Plek✓; Produk ✓<br>• Mense<br>• Paket<br><br>(b) Prys✓✓                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | LO2<br>AS3 | (4) |
|     |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | LO2<br>AS3 | (2) |

### 4.2.2

Ja✓

Fietstoere is 'n **uniek produk**.✓✓

**LO2**  
**AS3**

(3)

- Die fietstoer het FTTSA en SATSA **akkreditasie** ontvang.
- Toeriste het die geleentheid om direk met die plaaslike inwoners **kontak te hê**.
- Dit bevorder 'n **omgewingsvriendelike** manier van reis.

OF

- Nee✓
- Dit mag **slegs** vir 'n nismark **aantreklik** wees.
- Dit sal **nie** vir sekere nismarkte **aantreklik** wees nie.
- Dit is afhanklik van die **weer**.

### 4.2.3

Sterk punte✓

Swak punte✓

Geleenthede✓

## Bedreigings✓

**LO2**  
**AS3**

(4)

(Die Engelse weergawe van SWOT is aanvaarbaar)

**[31]**

**VRAAG 5**

|     |       |                                                                                                                                                                                                                    |                                        |                   |
|-----|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------|
| 5.1 | 5.1.2 | Maak alle <b>krane toe</b> na gebruik. ✓✓<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Moenie krane laat <b>drup</b> nie.</li> <li>• <b>Rapporteer</b> lekkende of stukkende krane aan die bestuur.</li> </ul>      | LO2<br>AS2                             | (2)               |
|     | 5.1.3 | <b>Stort eerder</b> as om te bad. ✓✓<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Moenie die water in die stort <b>onnodig laat loop</b> nie.</li> <li>• Moenie <b>te lank</b> in die stort bly nie.</li> </ul>     |                                        | (2)               |
|     | 5.1.4 | Vul die ketel net met die <b>hoeveelheid water</b> wat nodig word. ✓✓<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Verseker dat die ketel <b>reg neergesit</b> word sodat water nie mors nie.</li> </ul>            |                                        | (2)               |
| 5.2 |       | IsiZulu✓ / Zulu<br>IsiXhosa✓ / Xhosa<br>Sotho✓ / Sesotho /Suid-Sotho<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Engels</li> <li>• Afrikaans</li> </ul> <p>(moenie “Nguni-tale” of “Noord-Sotho” aanvaar nie.)</p> | LO2<br>AS4<br>LO2<br>AS4<br>LO2<br>AS4 | (1)<br>(1)<br>(1) |
|     |       |                                                                                                                                                                                                                    |                                        | [9]               |
|     |       | <b>TOTAAL AFDELING C:</b>                                                                                                                                                                                          |                                        | <b>40</b>         |

**AFDELING D: TOERISME-AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHHEDE EN REISNEIGINGS**

**VRAAG 6**

- 6.1 6.1.1 UTK (UTC) (Universele Tydkoördinaat) ✓ LO3  
AS (1)
- Greenwich-meridiaan
  - Hoofmeridiaan
- (Moenie slegs "Greenwich" of "Greenwich Mean Time" aanvaar nie)*
- 6.1.2 Internasionale Datumlyn/IDL ✓ LO3  
AS1 (1)
- 6.1.3 Noordelike halfrond ✓ LO3  
AS1 (1)
- 6.1.4 (a) Vlugvoosheid ✓ LO3  
AS1 (1)
- (b) Naarheid ✓ (1)
- Opgooi
  - Ontwatering
  - Verlies aan eetlus
  - Disoriëntasie / lighoofdigheid
  - Ontwrigte slaappatrone
  - Moegheid
  - Hoofpyn
  - Sinus irritasie
  - Griepverwante simptome
  - Geïrriteerdheid
- 6.2 6.2.1 New York = -5 LO3  
AS1
- Londen = 0
- Tydverskil = 5 ure ✓
- 15:30 (+✓ 5 ure) = 20:30 ✓ dieselfde dag ✓ /Vrydag /27 Julie
- OF**
- 20:30 ✓ ✓ dieselfde dag ✓ /Vrydag/27 Julie (4)
- (Moenie vm. of nm. / 23h30 / half twaalf aanvaar nie.)*
- 6.2.2 Londen = 0 LO3  
AS1
- Tokio = + 9
- Tydverskil = 9 ure ✓
- 14:00 (+✓ 9 ure) = 23:00 ✓ (-16✓ ure vliegtyd) = 07:00 ✓ ✓
- OF**
- 07:00 ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ (6)
- (Moenie vm. of nm. / 07h00 / sewe-uur aanvaar nie.)*
- 6.3 Tyd ✓ LO3  
AS2
- etes ✓
- vervoer ✓
- akkommodasie ✓ (4)
- Besienswaardighede

- Aktiwiteite

(Aanvaar toepaslike voorbeelde van die reisprogram)

|     |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            |     |
|-----|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|
| 6.4 | 6.4.1 | Paspoort✓<br>Kaartjie✓<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Instapkaart vir die seereis</li> <li>• Visum</li> <li>• Gesondheidsertifikaat</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | LO3<br>AS3 | (2) |
|     | 6.4.2 | Voedsel✓<br>Alkohol of ander drankies✓<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbode middels soos dwelms</li> <li>• Enige wapens</li> <li>• Verbruikbare goedere</li> <li>• Plante</li> <li>• Diere</li> <li>• Sade</li> <li>• Ontvlambare goedere</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | LO3<br>AS3 | (2) |
| 6.5 | 6.5.1 | Tref <b>voorsorgmaatreëls</b> voor en gedurende die reis.✓<br>Moenie <b>saamrygeleenthede</b> aan vreemdelinge gee nie✓<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Beplan</b> jou roete vooruit.</li> <li>• Vermoed ritte na onbekende plekke in die <b>nag</b>.</li> <li>• Hou altyd <b>nood kontaknommers</b> byderhand ingeval die voertuig onklaar raak.</li> <li>• <b>Reis</b> gedurende die <b>dag</b>.</li> <li>• <b>Wees bedag</b> en bewus en van omgewing.</li> <li>• Maak seker dat die voertuig waarin jy reis in 'n <b>goeie werkende toestand</b> is.</li> </ul> | LO3<br>AS3 | (2) |
|     | 6.5.2 | Toeriste sal <b>positiewe mondelinge advertensie</b> (WOM) vir ons land versprei. ✓✓<br><b>Meer toeriste</b> sal Suid-Afrika besoek ✓✓ wat sal lei tot groter besoekersgetalle.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Herhaalde</b> besoeke</li> <li>• 'n positiewe ervaring sal die beeld van Suid-Afrika verbeter wat tot gevolg sal hê dat ons 'n <b>voorkeurbestemming</b> word.</li> </ul>                                                                                                                                                                           | LO3<br>AS3 | (4) |

[29]

**VRAAG 7**

|     |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |            |
|-----|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| 7.1 | 7.1.1 | Indië✓✓<br>• China                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | LO3<br>AS4 | (2)        |
|     | 7.1.2 | Die vakansiemark ✓ / ontspanningmark<br>Om die bestaande mark volhoubaar te hou.✓✓<br><b>OF</b><br>Die besigheidsmark<br>Om groei / verhoging / ontwikkeling in die mark te bewerkstellig                                                                                                                                                                                                                                                                   | LO3<br>AS4 | (3)        |
|     | 7.1.3 | Opkomende markte is markte wat die <b>grootste potensiaal vir groei</b> toon. ✓✓                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | LO3<br>AS4 | (2)        |
| 7.2 | 7.2.1 | Geldeenheid fluktuasie (skommeling)✓✓<br>• Die Euro val in waarde<br>• Ekonomiese onstabiliteit/ depressie/ resessie/ smelting<br>• Die Euro vertoon swakker teenoor die VSA Dollar<br>• Wêreld resessie                                                                                                                                                                                                                                                    | LO3<br>AS4 | (2)        |
|     | 7.2.2 | (a) Ja✓ / stem saam<br>(b) Toeristegetalle sal daal✓✓<br>• Dit sal lei tot 'n <b>afname</b> in besoekersgetalle aan ons land en die land sal 'n <b>kleiner BBP</b> hê.<br>• Toeriste sal minder spandeer.<br>• Minder wins<br>• Moontlike <b>verlies van werksgeleenthede</b> .<br>• Europa is een van ons grootste inkomende markte en as hulle geldeenheid waarde verloor, mag hulle dalk gedwing word om hulle <b>beplande vakansies te kanselleer</b> . | LO3<br>AS4 | (1)<br>(2) |
| 7.3 | 7.3.1 | 2 500 VSD x✓ (R7.70)✓ = R19 250.00✓<br><b>OF</b><br>R19 250.00✓✓✓<br><br>(Geen punt word vir die simbool van die geldeenheid toegeken nie.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | LO3<br>AS5 | (3)        |
|     | 7.3.2 | R1 824.50 ÷✓ (R8.50)✓ = 214.65✓ VSD<br><b>OF</b><br>VSD 214.65✓✓✓<br><br>(Geen punt word vir die simbool van die geldeenheid toegeken nie.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | LO3<br>AS5 | (3)        |

|     |       |                                                                                                                                                          |             |
|-----|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 7.4 | 7.4.1 | A – <b>Sport gebeurlikheid</b> ✓ (Comrades, Olimpiese Spele, New York maraton, Boston Stad maraton, London Stad maraton, Wêreld Atletiek Kampioenskappe) | LO3<br>AS6  |
|     |       | B - <b>Politieke gebeurlikheid</b> ✓ / onluste /protes (Oorlog in Egipte/ enige onlangse oorlog)                                                         |             |
|     |       | C - <b>Onvoorsiene gebeurlikheid</b> ✓ / natuurramp (Tsunami)                                                                                            | (3)         |
|     |       |                                                                                                                                                          | <b>[21]</b> |
|     |       | <b>TOTAAL AFDELING D:</b>                                                                                                                                | <b>50</b>   |

## AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE

## VRAAG 8

- 8.1 8.1.1 Die dame✓ / (A) LU 4 AS 1 (1)
- 8.1.2 Sy het die regte **ingesteldheid** om suksesvol in die Toerismebedryf te werk.✓✓ LU 4 AS 1 (2)
- Sy het 'n **positiewe geaardheid**.
  - Sy is vriendelik.
  - Sy is gewillig om die **ekstra myl** te loop.
- 8.1.3 Goeie kommunikasie vaardighede ✓✓ Tegnologiese vaardighede ✓✓ LU 4 AS 1 (4)
- Wiskundige vaardighede
  - Probleemoplossingsvaardighede
  - Konflikthanteringsvaardighede
  - Basiese eerstehulp- (noodhulp-) vaardighede
  - Veeldoelige vaardighede "Multi tasking"
- (aanvaar slegs vaardighede, nie kennis, waardes of ingesteldhede nie.)*
- 8.1.4 Sodat kliënte na die restaurant sal **terugkeer**.✓✓ LU 4 AS 3 (2)
- Die verspreiding van **positiewe mondelinge aanbevelings**.
  - **Positiewe beeld** van die restaurant.
  - Verseker kliënte **lojaliteit**.
  - Verseker 'n **kompeterende voordeel**.
- 8.2 8.2.1 **Aanlyn/elektroniese**-kliëntediens-opname✓✓ LU 4 AS 2 (2)
- (moenie sagteware of eGuestSurv aanvaar nie)*
- 8.2.2 Gasvryheid✓ LU 4 AS 2 (1)
- Akkommodasie
  - Voedsel en drank
- 8.2.3 Hulle kan **onmiddellike geskrewe terugvoer** van kliënte kry✓✓ LU 4 AS 2 (4)
- Hulle kan enige **probleme onmiddellik regstel**✓✓
- **Evalueer** hulle **diensstandaarde**/personeel se prestasie
  - Kan 'n **kompeterende voordeel** verseker
  - Bied **papierlose terugvoer**.
  - Help hulle met **bemarkingsnavorsing**.

- 8.2.4 Gaste kan hulle **opmerkings** stuur van waar dit vir hulle **gerieflik** is.✓✓ LU 4 AS 2 (2)
- 8.2.5 **Goeie opmerkings** van kliënte, kan gebruik word om die besigheid te **bemark**.✓✓ LU 4 AS 3 (2)
- Kan 'n bydrae lewer om **toekennings** te ontvang
  - Meer **herhaalbesigheid** / hoër inkomste
  - Die vertoon van positiewe kliënte terugvoer sal **kliënte vertrou** in die besigheid skep.
  - Bepaal hulle **sterk punte** en stel hulle in staat om dit vol te hou
  - Bevorder 'n **beter werksomgewing**.
- [20]

**VRAAG 9**

|     |       |                                                                                                                                                                                     |              |      |
|-----|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|
| 9.1 | 9.1.1 | (a) skriba✓ / notaris / sekretaresse/ rekordhouer                                                                                                                                   | LU 4<br>AS 4 | (1)  |
|     |       | (b) hekwag✓                                                                                                                                                                         |              | (1)  |
|     |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spanleier</li> <li>• Spanbestuurder</li> <li>• Koördineerder</li> <li>• Voorsitter</li> <li>• Projekbestuurder</li> </ul>                  |              |      |
|     |       | (c) Kalmeerder✓                                                                                                                                                                     |              | (1)  |
|     |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vredemaker</li> <li>• Harmoniseerder</li> <li>• Mediator</li> <li>• Arbitrator</li> <li>• Konflik beslegter</li> </ul>                     |              |      |
|     | 9.1.2 | As 'n span goed saamwerk sal hulle beter vaar as hulle mededingers. ✓✓                                                                                                              | LU 4<br>AS 4 | (2)  |
| 9.2 | 9.2.1 | lug✓ / lugreis                                                                                                                                                                      | LU 4<br>AS 4 | (1)  |
|     | 9.2.2 | Rekenaar / Skootrekenaar✓✓                                                                                                                                                          | LU 4<br>AS 4 |      |
|     |       | Selfoon / Slimfoon ✓✓                                                                                                                                                               |              |      |
|     |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PDA (Persoonlike Digitale Assistent)</li> <li>• Tablet</li> <li>• iPad</li> <li>• Palmrekenaar</li> <li>• Rekenaar met internet</li> </ul> |              | (4)  |
|     |       | (moenie “drukker” of net “internet” aanvaar nie.)                                                                                                                                   |              |      |
|     |       |                                                                                                                                                                                     |              | [10] |
|     |       | <b>TOTAAL AFDELING E:</b>                                                                                                                                                           | <b>30</b>    |      |
|     |       | <b>GROOTTOTAAL:</b>                                                                                                                                                                 | <b>200</b>   |      |