education

Department:
Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2008

NASIENMEMORANDUM

PUNTE: 200

Hierdie nasien memorandum bestaan uit 18 bladsye

Kopiereg voorbehou

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1	1.1.1	B ✓	**LO 1 AS 10.1.1**	(1)
	1.1.2	B ✓	**LO 1 AS 1.1 LO 4 AS 4.3**	(1)
	1.1.3	C ✓	**LO 1 AS 1.3**	(1)
	1.1.4	A ✓	**LO 1 AS 1.2**	(1)
	1.1.5	B ✓	**LO 2 AS 2.3**	(1)
	1.1.6	D ✓	**LO 2 AS 2.4**	(1)
	1.1.7	A ✓	**LO 2 AS 2.4**	(1)
	1.1.8	D ✓	**LO 2 AS 2.4**	(1)
	1.1.9	B ✓	**LO 3 AS 3.1**	(1)
	1.1.10	A ✓	**LO 3 AS 3.1**	(1)
	1.1.11	C ✓	**LO 3 AS 3.3**	(1)
	1.1.12	C ✓	**LO 4 AS 4.3**	(1)
	1.1.13	D ✓	**LO 4 AS 4.1**	(1)
	1.1.14	B ✓	**LO 4 AS 4.2**	(1)
	1.1.15	D ✓	**LO 4 AS 4.5**	(1)
1.2	1.2.1	D ✓	**LO 3 AS 3.3**	(1)
	1.2.2	E ✓	**LO 3 AS 3.5**	(1)
	1.2.3	B ✓	**LO 1 AS 1.2**	(1)
	1.2.4	F ✓	**LO 3 AS 3.3**	(1)
	1.2.5	C ✓	**LO 3 AS 3.5**	(1)

Kopiereg voorbehou

1.3	1.3.1	Köoperatiewe Advertensie ✓	LO 2 AS 2.3	(1)
	1.3.2	Agenda 21 ✓	LO 2 AS 2.2	(1)
	1.3.3	WHO (WGO) ✓	LO 2 AS 2.2	(1)
	1.3.4	Witskrif oor die Ontwikkeling van Toerisme in Suid-Afrika ✓	LO 1 AS 1.1	(1)
	1.3.5	Groter St Lucia Vleiland Park ✓	LO 2 AS 10.2.4	(1)
	1.3.6	THETA ✓	LO 1 AS 1.3	(1)
	1.3.7	Visums ✓	LO 3 AS 3.3	(1)
1.4	A	Kaapse Maleiers en of enige ander relevante Kaapse gemeenskapsgroep (Antwoord relevant tot die foto) / Kaapse Klopse ✓	LO 2 AS 2.4	(1)
	B	Indiërs/Asiërs/HinduHindi-Tamil ✓	LO 2 AS 2.4	(1)
	C	Ndebele ✓	LO 2 AS 2.4	(1)
	D	Khoisan/San/Boesmans/Khoi-Khoi/Khoina/Enige ander term wat na die Khoisan verwys. ✓	LO 2 AS 2.4	(1)
	E	Zoeloes/Of enige ander lede van die Nguni groep (Swazi's, Ndebele's, Xhosa's) ✓	LO 2 AS 2.4	(1)
1.5		A ✓ , D ✓ , E ✓ (Geen vasgestelde volgorde)	LO 1 AS 1.3	(3)
1.6	1.6.1	Bruto Binnelandse Produk ✓ of GDP/BBP	LO 1 AS 1.1	(1)
	1.6.2	Malaria ✓	LO 3 AS 3.3	(1)
	1.6.3	Inisieerder ✓	LO 4 AS 4.4	(1)
	1.6.4	Herwin ✓	LO 2 AS 2.2	(1)
	1.6.5	Onwettige jag ✓	LO 2 AS 2.2	(1)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: TOERISME AS 'N INEENGESKAKELDE STELSEL

VRAAG 2

2.1 2.1.1 (LO 1, AS 1.1)

- 'n Werklike belangstelling in mense ✓
- 'n wil om van diens te wees ✓
- om die ekstra myl te loop
- toegewyd is aan die geluk en gerief van jou kliënt
- let op na die fyner detail.

(2)

2.1.2 (LO 1, AS 1.1)

- Daar is aanvanklik geld uitgegee om 'n kliënt se lojaliteit te wen ✓
- Dit kos minder om daardie kliënt lojaal teenoor die besigheid te hou as om daardie kliënt aan mededingers af te staan, nuwe nuwe kliënte op te bou, en geld op advertensies te spandeer.✓
- Advertensiekoste is duur, maar mondelinge aanbevelings is gratis en kos minder vir die besigheid. ✓

(3)

2.1.3 (LO 1, AS 1.1; LO 1, AS 1.3; LO 4, AS 4.2)

- Voorste werklyn personeel het meer direkte (aangesig-tot-aangesig) kontak met kliënte en word daarom eerste genader met klagtes. ✓✓
- Voorste werklyn personeel dien as 'n skakel tussen die kliënt en die bedrywighede van 'n toerisme besigheid.

(2)

2.1.4 (LO 1, AS 1.1; LO 4, AS 4.1, AS 4.2, AS 4.3)

- Positiewe persoon-tot-persoon (word-of-mouth) advertensie dra gewoonlik meer gewig as ander maniere van advertensie ✓✓
- Positiewe persoon-tot-persoon (word-of-mouth) advertensie is GRATIS. ✓✓
- Dit sal tot gevolg hê dat meer buitelandse toeriste na ons land reis ✓✓
- Daar sal 'n toename in binnelandse reise wees.
- Dit sal die vermenigvuldigingseffek laat ontstaan.
- Goeie diens sal verseker dat toeriste na Suid-Afrika terugkeer
- Meer geld sal in ons ekonomie invloei.
- Toerisme na landelike areas sal toeneem
- Gemeenskappe kan deel in die rykdom wat gewoonlik net in stedelike areas gespandeer word.
- Werksgeleenthede word geskep
- Werkloosheid word verminder
- Misdaadinsidente kan verminder
- Lewensstandaarde sal verbeter deur geld wat direk of indirek deur toerisme verdien word.
- Entrepreneursgeleenthede
- Vaardigheidsontwikkeling word aanmoedig.
- 'n Gevoel van trots ontwikkel vir ons unieke kultuur
- Herhaalde besoeke
- Geleenthede om vorige ongelykhede in toerisme aan te spreek
- Kruis-kulturele verhoudinge word aangemoedig

(Enige DRIE feite)

(6)

Kopiereg voorbehou

2.2	2.2.1	Finansies en eiendomme /20% ✓✓	**LO 1 AS 1.1**	(2)
	2.2.2	Persoonlike dienste / 6% ✓✓	**LO 1 AS 1.1**	(2)
	2.2.3	Groothandel en kleinhandel / 15% / Vervaardiging / 18% ✓✓	**LO 1 AS 1.1**	(2)
	2.2.4	Regering / 15% ✓✓	**LO 1 AS 1.1**	(2)

(Hierdie vraag het 'n tweeledige interpretasie. Een spreek sektore en sub-sektore aan en die die alternatief is die persentasies. Om die rede sal persentasies aanvaar word as die grootste bydraer tot die BBP.)

2.3	2.3.1	D of E ✓✓	**LO 2 AS 1.2**	(2)
	2.3.2	A ✓✓	**LO 2 AS 1.2**	(2)
	2.3.3	G ✓✓	**LO 2 AS 1.2**	(2)
	2.3.4	C ✓✓	**LO 2 AS 1.2**	(2)

2.4 <u>Die doelwitte van Suid-Afrika Toerisme en DOET (DEAT) se Binnelandse Toerisme Groei Strategie (plan) is:</u> **LO 2 AS 1.2**

- Om binnelandse reise te bevorder✓
- Om toerisme toeganklik te maak vir alle Suid-Afrikaners ✓
- Alle Suid-Afrikaners behoort voordeel te trek uit toerisme. ✓
- Transformasie
- Werkskepping
- Volhoubare groei in die BBP / toename in spanderingspatrone
- Verminder seisoenaliteit
- Verbeter geografiese verspreiding
- Toename in volumes

(3)

[32]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1
- Dit is belangrik dat al daardie rolspelers (leweransiers, diens-verskaffers, agente, bestuurders, ens.) hou by gedragskodes wat hulle help om die manier waarop hulle besigheid doen, te reguleer/beheer. ✓
- Gedragskodes verseker dat die industrie beskerm word✓
- Dit stel standaarde en norme waarop kliënte kan staatmaak/vertrou.✓
- Beskerm beide die werkgewer en werknemer
- Vorm die raamwerk vir dissiplinêre aksies uit die oogpunt van die werkgewer sowel as die werknemer
- Stel standaarde daar vir etiese optrede uit die oogpunt van die werkgewer sowel as die werknemer

LO 1
AS 4

LO 4
AS 4.3

('n Leerder kan antwoord uit enige drie oogpunte nl. die werkgewer, werknemer of die kliënt) (3)

3.2
- Om die industrie se integriteit, aanspreeklikheid en verantwoordelikheid te beskerm ✓
- Om bedrog / oneerlikheid tussen werknemers te verhoed ✓
- Om kliënte beskerming, tevredenheid en uitnemendheid in dienslewering te verseker. ✓ (3)

LO 3
AS 1.3

3.3 <u>Die wet vereis 'n werkskontrak en werkers moet seker maak dat hulle 'n dienskontrak teken waar hulle ookal in diens geneem word.</u>

LO 3
AS 1.3

- Ken jou regte ✓
- Dit verseker werksekuriteit ✓
- Dit beskerm jou teen onregverdige optrede by die werk
- Dit gee jou 'n stem deur jou vakbonde
- Beskerm die regte van die werknemer en die werkgewer
- Omskryf die diensvoorwaardes (bv.werksure, voordele, uniform, verlof ens.)

(Die fokus van hierdie vraag is op die <u>beskerming van die werknemer</u> en nie net op die diensvoorwaardes nie.) (2)

TOTAAL AFDELING B: 40 <u>/40/</u>

AFDELING C: VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Suid-Afrika ✓ en Lesotho✓ **LO 3 AS11.3.3** (2)

4.1.2 **LO 2 AS 2.2**

- Hierdie parke is oorgrens wildlewe bewaringsareas ✓
- Fisiese grensdrade is verwyder . ✓
- Die twee lande het ooreengekom om die area so te bestuur dat biodiversiteit behoue sal bly en wild toegelaat sal word om vryelik te beweeg om inteling te verhoed. (2)

4.1.3 **LO 2 AS 2.1**

- Beide lande werk hard aan die ontwikkeling en bestuur van die park want albei kan daarby baat om hulle inkomste wat verkry word uit 'n suksesvolle onderneming, te verhoog. ✓✓
- Verhoogde beleggings in infrastruktuur
- Verbeter die algemene lewensstandaarde
- Vaardigheidsoordrag en ontwikkeling
- Gesamentlike projekte kan gebruik word om gemeenskapsgebaseerde toerisme inisiatiewe bekend te stel.
- Inkomste deur hekgelde
- Ondersteun toerisme groei
- Stabiliseer die ekonomie van beide lande
- Suid-Afrika moedig ‘n ondersteunende rol aan vir ander SAOG lande.
- Ondersteun die Millenium Doelwite van SAOG. (2)

4.1.4 a) <u>Omgewing</u> **LO 2 AS 2.1**

- Die gemeenskap gebruik die omgewing om ’n inkomste te genereer vir hulleself. Daarom sal hulle die omgewing bewaar en volhoubaar hou, om te verseker dat toeriste verantwoordelike toerisme-praktyke sal toepas sodat die omgewing bewaar sal word.
- Hulle sal goeie omgewingspraktyke toepas sodat hulle kan verseker dat die natuur-gebasseerde aktiwiteite wat inkomste genereer, volhoubaar bly. ✓✓
- Verwydering van indringer plante.
- Verseker dat daar paadjies aangedui word vir voëlkyk- en voetslaanroetes.
- Verhoed besoedeling
- Vlieghengel moet gereguleer en gekontroleer word
- Avontuur aktiwiteite moet nie die omgewing benadeel nie

Kopiereg voorbehou

b) Sosiaal

- Die gemeenskap stel hulle kultuur ten toon en daardeur word trots by hule gekweek. ✓✓
- Respek vir die plaaslike inheemse kultuur
- Verbetering van lewensstandaarde in die area
- Vaardigheidsontwikkeling
- Uitroeiing van besoedeling en misdaad
- Veiligheidskwessies (2)

c) Ekonomies

- Ondersoek (assessering) van ekonomiese impak voordat toerisme ontwikkel word.✓✓
- Handwerksentrum sal inkomste genereer.
- Betrokkenheid by toerisme aktiwiteite - daardeur word werksgeleenthede geskep.
- Voëlkyk
- Vlieghengel
- Ekstreme sport ktiwiteite
- Ekonomiese geleenthede word geskep deur die rotskuns en die kulturele erfenis van die area. (2)

(Enige relevante antwoord deur leerders wat fokus op die omgewings-, sosiale-, en ekonomiese volhoubare ontwikkeling wat nie in die teks voorkom nie, mag aanvaar word.)

4.2 4.2.1 **LO 2 AS 2.1**

- Hartelose en ondeurdagte toerisme-ontwikkelaars kan die gemeenskap uitbuit. Sommige ontwikkelaars gee nie aan die gemeenskappe seggenskap oor hoe hulle bronne gebruik mag word nie. Die plaaslike mense word dan werkers en nie eienaars van toerismeprodukte nie.✓✓
- Plaaslike gemeenskappe word uitgesluit van die besluitnemingsprosesse, en net beleggers wat die besighede besit, maak wins. Dit het die algehele verval van die omgewing en gemeenskap tot gevolg. ✓✓
- Toename in misdaad, prostitusie, bedelary en alkohol- en dwelmmisbruik.
- Verlies aan privaatheid
- Mense gaan verhinder word om toegang te verkry na belangrike kulturele plekke.
- Betreding van heilige plekke en die miskenning/verkleinering van kulturele seremonies
- Ongesonde kompetisie vir hulpbronne
- Gedwonge vewyderings kan die afbreek van familie-eenhede en die verlies van kulture tot gevolg hê
- Konfliksituasies kan ontstaan as gemeenskappe uitgelaat word. (4)

Kopiereg voorbehou

4.2.2
- Ontwikkeling moet kulturele aspekte van die gemeenskap insluit.✓
- Identifiseer die aspekte wat beskerm moet word bv. toeganklikheid tot kultureel belangrike terreine, om godsdienstige praktyke asook die gebruik van inheemse kennis te respekteer ✓
- Die opstel van korrekte saamwerkstrukture met personeel en plaaslike mense. Betrek hulle in die beplanning en besluitnemingsproses.
- Voorkom massa toerisme.
- Deeglike bestuur en winsdeling.

LO 2
AS 2.1

(2)

4.3 4.3.1 Omgewing/Natuur

- Aanvaar goeie omgewingspraktyke✓✓
- Uitwissing van indringer plante en bome.
- Verseker dat daar paadjies aangewys word vir voëlkyk en wandelroetes.

LO 2
AS 2.1

(2)

Kultuur

- Die bemarking en die bewaring van die unieke inheemse kultuur ✓✓
- Bemarking van rotskuns en ander kulturele erfenis.

OF

- Die toeris moet ingetrek word in die natuur en sosiale lewe van die gemeenskap.

(2)

4.3.2
- Opleiding-, vaardigheidsontwikkeling en handwerk-ontwikkeling✓
- Verbetering van die ontwerpe, die kwaliteit van die materiale, die vakmanskap✓
- Innoverende bemarking en advertering✓
- Handwerkers moet regverdige pryse beding wat volhoubaar kan wees.
- Verseker dat produkte eko-vriendelik is - toeriste verkies hierdie produkte
- Terugvoer van kliënte.
- Beter dienslewering
- Die ontwikkeling en verbetering van die bestaande infrastruktuur.
- Verbeter finansiële bestuur

LO 2
AS 2.2

(3)

4.3.3
- Rotstekeninge✓
- Inheemse kultuur van die mense✓
- Verskeidenheid van ekstreme sportaktiwiteite
- Vlieghengel
- Voëlkyk

LO 2
AS 2.3

(2)

4.4
- Wegdoen van /vernietiging/verwydering van indringer plante✓

LO 2
AS 2.1

(1)

[28]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 LO2 AS 2,2

- Die strand is nie skoon nie / vullis / besoedeling / riool / oliebesoedeling.✓
- Daar is geen kennisgewingbord wat aandui dat die strand veilig is nie.✓
- Dit is nie omgewingsvriendelik nie.
- Daar is geen bewyse dat dit goed in stand gehou word en dat daar goeie fasiliteite is nie.
- Besoedelde strande / seewater. (2)

5.1.2 LO 2 AS 2.2

- Dit gee 'n gevoel van 'n goed-versorgde en goeie kwaliteit strand wat mense geniet om te besoek / dit moedig toeriste aan om hierdie strande te besoek.✓✓
- As strande *Blou Vlag*-status kry sal hulle in stand gehou moet word om te verseker dat hulle status elke jaar hernu word.✓✓
- Om *Blou Vlag*-status te verkry en te behou, vereis 'n volhoubare en verantwoordelike ingesteldheid teenoor toerisme. Anders kan die status teruggetrek word.
- Die vermenigvuldigingseffek word in werking gestel.
- Dit word 'n veilige strand vir toeriste / toeriste voel geborge. (4)

5.2 5.2.1 LO 2 AS 2.2

- Aardverwarming ✓✓
- Vloede en verhoogde temperature.
- Klimaatsverandering

(of enige toepaslike verduideliking van aardverwarming / klimaatsverandering) (2)

5.2.2

- Wêreld Wildlewe Fonds (WWF)✓✓
- Wêreld wildlewe stigting.
- Wêreldwye fonds. (2)

5.2.3 LO 2 AS 2.2

- Maak gebruik van omgewingsvriendelike produkte.✓✓
- Verminder, herwin en hergebruik.
- Bespaar elektrisiteit.
- Reis per bus, fiets of stap.
- Plant bome.
- Toeroperateurs moet probeer om die gebruik van hulpbronne te verminder en hulle kliënte aan te moedig om dieselfde te doen.
- Volg internasionale bewegings om hierdie verskynsel teen te werk.
- Verminder kweekhuisgasse of gasvrystelling.
- Verminder Koolstof Voetspore ("Carbon Footprints")
- Om koolstofbelasting in te stel. (2)

TOTAAL AFDELING C: 40

Kopiereg voorbehou

AFDELING D: TOERISME AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISTENDENSE

VRAAG 6

6.1 6.1.1 0° tot 15° is 1 tydsone **LO3 AS3.1**
30°÷15° = 2✓
90° ÷15° = 6✓
6 + 2 = 8 tydsones ✓
Of
8 tydsones ✓✓✓
(3)

6.1.2 **LO3 AS3.1**
- Voor✓ Dallas is Wes van Suid-Afrika ✓
- Agter. Dallas is links van Suid-Afrika
- Voor / Suid-Afrika is voor (Oos) van GMT (UTC)

(2)

6.1.3 (a) Verskil in tydsone: **LO3 AS3.1**
Dallas (90° W) en Suid-Afrika (30°) = 8 Ure✓
∴14:00 – 8 ure = 8:00✓
8:00 + 1 uur (DST) = 9:00 dieselfde dag Dallas. ✓
OF
8:00✓✓
OF
9:00✓✓✓
(3)

(b) Om die oproep om 9:00 te maak, beteken dit is gedurende normale werksure/kantoorure✓ en hulle sal in staat wees om die organiseerders te bereik.
(2)

6.1.4 **LO3 AS3.1**
- Mense het meer daglig om hulle daaglikse aktiwiteite te voltooi ✓
- Dit bespaar energie ✓
- Daar is meer tyd om aan buitemuurse aktiwiteite deel te neem terwyl die son skyn.
- Mense begin en voltooi hulle werk vroeër.
- Vermindering van besoedeling.
- Minder misdaad.

(2)

6.1.5 Simptome: LO3 AS3.1

- Dehidrasie/vogverlies✓✓
- Verlies aan eetlus / maagpyn / naarheid
- Hoofpyne
- Sinus irritasie
- Lighoofdigheid
- Uitputting / moegheid
- Disoriëntasie / gedisoriënteerd
- Geswelde voete

(2)

Advies/Raad:

- Drink baie water✓✓
- Vermy swaar maaltye
- Kry 'n goeie nagrus die vorige aand
- Hou by jou normale roetine
- Vermy te veel alkohol
- Beweeg rond gedurende die vlug / doen oefeninge
- Vlieg 'n paar dae vroeër na Dallas om tyd te hê om te herstel van stralervermoeidheid voordat daar met sportaktiwiteite begin kan word.

(Enige kombinasie van simptome **EN** advies/raad kan aanvaar word met die voorwaarde dat daar ten minste een van elk genoem word.) (2)

6.2 LO3 AS3.3

- GSA Reisagente Verkoopsgids ✓
- Internet ✓
- Reisagente
- Toerisme Owerheid Kantore
- Lugdienste
- Reisgesondheidskliniek
- Inligting vanaf toeriste wat voorheen 'n bestemming besoek het
- Toeriste inligtingsburo's / sentrums
- Ambassades
- WGO - Wêreldgesondheidsorganisasie ("WHO")
- Ander reistydskrifte en boeke

(2)

6.3 6.3.1 Akkommodasie LO3 AS3.3

- Bou rolstoel opritte✓
- Badkamers vir gestremde persone✓
- Nasionale Parke moet chalets / akkommodasie hê, wat toeganklik is vir gestremdes.
- Bou rolstoel vriendelike kamers
- Inligtingstekens vir gehoorgestremde toeriste
- Gebaretaal interpreteerders beskikbaar vir gehoorgestremde toeriste
- Inligting in Braille vir gesiggestremde toeriste
- Toegewysde parkering vir gestremde toeriste.

(2)

6.3.2 Sportstadions

- Bou toeganklike losies of pawiljoene✓
- Rolstoel areas moet naby parkeerplekke wees✓
- Spesiale toiletfasiliteite moet gebou word (2)

6.4 6.4.1 **LO3 AS3.4**

- Bestaande markte is daardie markte wat Suid-Afrika reeds as 'n lewensvatbare bestemming sien, en sal voorgaan om Suid-Afrika te besoek:✓
- Na aanleiding van die grafiek is die VK die grootste bestaande mark✓

(2)

6.4.2

- Nuwe markte is daardie markte wat steeds onontgin is, maar wat die potensiaal het om in volhoubare markte te ontwikkel✓
- Nuwe markte is daardie markte vanwaar Suid-Afrika hulle minste aantal besoekers kry
- Volgens die grafiek, kan nuwe markte enige van die volgende wees: die Republieke van Korea / Taiwan / Brasilië /Japan.✓ (2)

6.4.3 **LO3 AS3.4**

- Internet✓
- Reis Agenskappe✓
- TV Dokumentêre programme
- Brosjures / Pamflette
- Ambassades
- Welbekende persoonlikhede
- Uitstallings by feeste / handelskoue bv. INDABA
- Ikone / landmerke
- "Road shows / live shows"
- Radio
- Koerante
- Tydskrifte
- Advertensies / Reuse advertensieborde
- Video's / DVD's / Elektroniese aanraakskerms "touch screen devices"
- Bekostigbare pakkette (2)

Kopiereg voorbehou

6.4.4

- Om te beplan hoe nuwe markte geïdentifiseer gaan word.✓✓
- Om raad aan diensverskaffers te gee oor die behoeftes van toeriste
- Om weer te kyk na sekere beleidsdokumente rakende toerisme in Suid-Afrika
- Om aanvraag teenoor aanbod te meet
- Om bestaande markte volhoubaar te maak en te ontwikkel
- Om die bydrae van toerisme tot die BBP te bepaal / vermeerder
- Om statistiese inligting te verskaf
- Om 'n "SWOT" analise te doen.

LO3 AS3.4

(2)

6.5 6.5.1

Bank Verkoopkoers:

- Die koers wat deur die bank gebruik word om buitelandse valuta te verkoop aan 'n uitgaande, internasionale toeris. ✓✓

Bank Aankoopkoers:

- Die koers wat deur die bank gebruik word om buitelandse valuta vanaf 'n inkomende, internasionale toeris terug te koop.✓✓

(Indien die leerder nie die terme, uitgaande of inkomende internasionale, gebruik het nie, word volpunte steeds toegeken.)

LO3 AS3.5

(4)

6.5.2

14.50 (x 120)✓
R1 740.00✓

OF

R1 740.00 **OF** R1 740 ✓✓

OF

1 740 **OF** 1 740.00 (geen valuta kode / verkeerde valuta kode)✓

LO3 AS3.5

(2)

6.5.3

R 1 740.00 – R 500 = R1 240.00 ✓ ÷ 7.50✓ = $165.33 ✓✓
(Indien 'n leerder verkeerd afgetrek het, maar steeds met die korrekte koers gedeel het, moet 1 punt toegeken word.)

OF

$165.33 ✓✓✓✓

OF

165.33✓✓✓ (geen valuta kode / verkeerde valuta kode)✓

LO3 AS3.5

(4)

6.6	6.6.1	• 'n Wêreldgebeurtenis vind plaas in 'n sekere plek in 'n sekere land en daar is betrokkenheid / deelname van die internasionale gemeenskap / hele gemeenskap / 'n aantal lande ✓✓	**LO3 AS3.6**	(2)
	6.6.2	• Vrye beweging van Afrika toeriste ✓✓ • Werk word geskep✓✓ • Vrye handel • Groter toegang tot internasionale befondsing • Bemarking van die kontinent • Die vermenigvuldigingseffek begin • Afrika as toerismebestemming kry 'n handelsmerk	**LO3 AS3.6**	(4)
	6.6.3	• Toename in onwettige immigrasie✓✓ • Onwettige jag✓✓ • Toename in misdaad in sommige state/lande • Plaaslike mense verloor hulle werk • Toename van vlugtelinge • Xenofobiese aanvalle • Etniese oorlog • Verslapping van immigrasiewette en grenskontrole • Wegdoen van visa vereistes na SAOG lande • Oorbevolking van grensdorpe • Onwettige immigrante en vlugtelinge mag onregverdige kompetisie skep ten opsigte van werksgeleenthede • Meer blootstelling aan siektes	**LO3 AS3.6**	(4)

TOTAAL AFDELING D: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING E: KLIëNTESORG EN KOMMUNIKASIE

VRAAG 7

7.1 7.1.1 Afrika en Midde Ooste ✓ (<u>albei</u> moet genoem word) LO4 AS4.1 (1)

7.1.2 LO4 AS4.1

- Ligging – Suid-Afrika is nader aan ander Afrika lande ✓✓
- Gee die SAOG streek 'n hupstoot ("boost")
- Suid-Afrika het die beeld van 'n eerste-wêreld land
- Suid-Afrika word gesien as die super moondheid van Afrika
- Inkopies / werksgeleenthede
- Besigheidgeleenthede en beleggings
- Vlugte na Suid-Afrika vanaf hierdie streke is goedkoper as vlugte van verafgeleë bestemmings.

(2)

7.1.3 Asië en Australasië. ✓(<u>albei</u> moet genoem word) LO4 AS4.1 (1)

7.1.4

- Aggressiewe bemarking /ontwikkel goeie bemarkingsstrategieë✓✓
- Bied unieke pakkette aan wat verskillend is van hulle eie ervarings.✓✓
- Spesiale aanbiedings of afslag / goedkoper vlugte
- Bevredig die behoeftes en verwagtinge van toeriste
- Verspreiding van toepaslike inligting

(2)

7.2 7.2.1 LO4 AS4.2

- Die klagte is oor eenderse antwoorde vir elke klagte wat deur FC uitgestuur word en hulle onvermoë om aandag te gee aan kliënte se klagtes. ✓✓

(2)

(Let wel - die klagte is nie oor die sous nie)

7.2.2 LO4 AS4.2

- Dit maak voorsiening vir 'n toerisme organisasie om sy produkte en diens aan te pas in lyn met die veranderende behoeftes van kliënte. ✓✓
- Dit is 'n manier om kliënte tevredenheid te meet en gee 'n besigheid die geleentheid om dienslewering te verbeter en bestuurders bewus te maak van dinge wat verkeerd loop.
- Dit kan ook personeel motiveer
- Om 'n "SWOT" analise te doen

(2)

7.2.3 LO4 AS4.2

- Kliënte terugvoerkaarte ✓
- Telefoniese onderhoude ✓
- Opvolgbesoeke/- oproepe
- Kliënte opnames / vraelyste
- Internet opnames

Kopiereg voorbehou

- Houer vir voorstelle
- Fokusgroepe
- Geheime kliënt
- Waarnemings
- SMS / Briewe / Faks / Telefoon / Selfoon (slegs 1 punt werd) (2)

7.3 7.3.1
- Moedig toeriste aan om langer te bly ✓ **LO4 AS4.3**
- Om herhaalde besoeke te verseker✓

(2)

7.3.2 Die voordele van spanwerk vir kliëntesorg: **LO4 AS4.4**
- Groter werksbevrediging ✓
- Beter belonings ✓
- Hoë verkoopsvlakke ✓
- Verbeterde bekwaamheid ✓
- Verbeterde kliëntedienslewering
- Gelukkiger werksmense

OF

Die voordele van uitstekende kliëntesorg in toerisme:
- Toename in buitelandse besoekers
- Meer inkomste word gegenereer
- Werkskepping / Vermenigvuldigingseffek
- Lewensstandaarde verbeter
- Minder misdaad en armoede
- Entrepreneursgeleenthede

(4)

7.3.3
- Vriendelike groetwyse in die taal van die toeris✓ **LO4 AS4.3**
- Gasvry✓
- Spesiale verwelkomingsgebare bv. danse, drankies, liedere, geskenke ens.
- Glimlag / Vriendelik / Respek / Toeganklik
- Hulpvaardig - gee inligting
- Bekwaamheid
- Positiewe gesindheid
- Professionele optrede
- Verseker toeriste se veiligheid
- Lewer altyd uitstekende diens
- Nooi toeriste uit om ons vryheid en demokrasie saam met ons te vier.

(2)

VRAAG 8

8.1	8.1.1	• info@pelicanair.co.za✓ • E-pos is 'n rekenaarstelsel (of enige ander elektroniese toestel) wat gebruik word om boodskappe te stuur en te ontvang. ✓	**LO4 AS4.5**	(2)
	8.1.2	• www.pelicanair.co.za✓ • Toegang tot inligting / om besprekings te doen✓		(2)
	8.1.3	• A 0027 Suid-Afrika se internasionale kode / Suid-Afrika ✓ • B (0) 11 Area/ Lokale/ Plaaslike skakelkode/ Code of city or town ✓ • C 973 3649 Telefoonnommer / nommer van bestemming ✓	**LO4 AS4.5**	(3)
8.2	8.2.1	• Selfoon • Telefoon ✓	**LO4 AS4.5**	(1)
	8.2.2	• Faks ✓ • E-pos • Fotokopie	**LO4 AS4.5**	(1)
	8.2.3	• E-pos ✓ • Selfoon • Telefoon	**LO4 AS4.5**	(1)

TOTAAL AFDELING E: 30

GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou