



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2019

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 17 bladsye.

INLIGTING AAN NASIENERS

ONDERWERPE IN DIE TOERISME KABV		AFKORTING
Onderwerp 1	Toerismesektore	TS
Onderwerp 2	Kaartwerk en toerbepanning	KTB
Onderwerp 3	Toerismebesienwaardighede	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	D✓/ Trein	KTB	
	1.1.2	D✓/ Vlugvoosheid is die disoriëntasie van passassiers na 'n langafstandvlug oor baie tydsones, terwyl vluguitputting fisiese moegheid is wat ondervind word na 'n langafstandvlug oor 'n paar of geen tydsones.	KTB	
	1.1.3	C✓/ 13:50	KTB	
	1.1.4	A✓/ Digitale advertensies	KTB	
	1.1.5	B✓/ Ontruim deur slegs die trappe te gebruik	KTB	
	1.1.6	A✓/ Stiergevegte	TB	
	1.1.7	C✓/ Mekka	TB	
	1.1.8	B✓/ Berlynse Muur	TB	
	1.1.9	D✓/ A / Brosjures wat oor die besienswaardigheid beskikbaar is / Geteelde paadjies by die besienswaardigheid	TB	
	1.1.10	B✓/ Kaapse Blommeryk	KE	
	1.1.11	D✓/ Bemanningslede moet te alle tye betyds wees.	TS	
	1.1.12	B✓/ verpakking 'n unieke handelsmerk op hê.	TS	
	1.1.13	C✓/ massatoerisme.	VVT	
	1.1.14	A✓/ uitheemse plante	VVT	
	1.1.15	B✓/ Vra die plaaslike inwoners se toestemming voordat foto's van hulle geneem word.	VVT	
	1.1.16	C✓/ 'n groot gebeurtenis wat vir Kaapstad beplan was, gekanselleer is.	PSI	
	1.1.17	B✓/ 2020.	PSI	
	1.1.18	C✓/ terreuraanval	PSI	
	1.1.19	A✓/ ervarings	KK	
	1.1.20	A✓/ Die kaart is vooraf gelaai met die wisselkoers van die dag waarop dit gekoop is en kan nie fluktueer (skommel) nie.	KK	
			(20x1)	(20)
1.2	1.2.1	Tour de France ✓	PSI	
	1.2.2	Wimbledon✓	PSI	
	1.2.3	COP25✓	PSI	
	1.2.4	G7- beraad✓	PSI	
	1.2.5	Comrades-marathon✓	PSI	(5)
1.3	1.3.1	lugoordraagbaar ✓	KTB	
	1.3.2	verklaar ✓	KTB	
	1.3.3	winters-✓	KTB	
	1.3.4	windmeule ✓	TB	
	1.3.5	waarde✓	BVV	(5)

1.4	1.4.1	E✓/ versorging ('grooming')	TS	
	1.4.2	F✓/ kleredragkode	TS	
	1.4.3	A✓/ persoonlike higiëne	TS	
	1.4.4	B✓/ sosiale vaardighede	TS	
	1.4.5	C✓/ kommunikasievaardighede	TS	(5)
1.5	1.5.1	D✓ / Machu Picchu	TB	
	1.5.2	C✓/ FIFA-Wêreldbekertoernooi	PSI	
	1.5.3	F✓/ ‡Khomani San Kulturele Landskap	KE	
	1.5.4	A✓/ INDABA	B	
	1.5.5	B✓/ Vloede in Mosambiek	PSI	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

**AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSEVALUTA-
VERHANDELING****VRAAG 2**

- 2.1 2.1.1 Die hoofrede vir Brandon se reis, is vir werk en hy het sy verblyf verleng vir 'n ontspanningsvakansie in Duitsland waarvoor hy self betaal. ✓✓ KTB (2)
- 2.1.2 (a) Die multi-gegradeerde hotelakkommodasie bied die nuutste tegnologie. ✓✓ KTB (2)
- Dit voldoen aan Brandon se behoeftes as 'n fotojoernalis omdat hy die nuutste tegnologie nodig gaan kry.
 - Wi-Fi beskikbaar / Internet beskikbaar
- (b) Brandon het nie nodig om van akkommodasie-instellings te verander nie; hy kan in dieselfde hotel bly en net vir die bykomende twee dae na 'n ander, goedkoper gegradeerde vlak van die multi-gegradeerde hotel skuif. ✓✓ KTB (2)
- 2.1.3 (a) Brandon sal aansoek moet doen vir 'n werksvisum omdat die hoofdoel van sy besoek aan Duitsland vir werk is. ✓✓ KTB (2)
- (b) 'n Brief wat bevestig dat hy as fotojoernalis in diens van 'n reismaatskappy is / Bewys van indiensneming. ✓✓ KTB (2)
- 'n Brief wat die aard van sy besigheid in Duitsland uiteensit.
 - Bewyse van finansiële status / Betaalstrookies van die laaste drie maande/ Dienskontrak
 - 'n Gedetailleerde program van sy besigheidvergaderings.
 - Maatskappybrief op 'n briefhoof met die hele reisprogram waarin sy posisie, lengte van die reis, die datums en doel van die besoek uiteengesit is en of sy uitgawes deur die werkgever gedek word of nie.
 - Vlugbesonderhede
- 2.1.4 (a) OTM✓✓ ('ATM') KTB (2)
- (b) Die Toep sal dit vir hom maklik maak om interessante plekke en noodsaaklike dienste te vind. ✓✓ KTB (2)
- Die Toep sal hom tyd en geld spaar om interessante plekke en omliggende toeristebesienswaardighede te vind.
- 2.1.5 Internasionale Bestuurspermit✓✓ (IBP) KTB (2)
- Internasionale Bestuurslisensie (IBL) / Internasionale rybewys

Let Wel: Moenie bestuurslisensie aanvaar nie

2.1.6 Brandon sal die IvD kan gebruik om sy mobiele toestelle aan ander slim toestelle te koppel wat dit vir hom makliker sal maak om hierdie slim toestelle van enige plek af te gebruik. ✓✓ KTB

Deur die IvD te gebruik, kry Brandon die versekering dat hy alles wat hy vir sy werk en vir plesier nodig sal hê, so vining as moontlik kan kry. ✓✓

Brandon sal reële-tyd ('real-time') inligting hê en die vermoë om in reële-tyd te werk, deur toegang te hê tot verskillende soorte toestelle op enige plek in die wêreld wat maksimum produktiwiteit in die kortse moontlike tyd sal verseker. ✓✓ (3x2)

(6)

- **Wi-Fi hotspot:** Sal aan Brandon maklike internetverbinding gee sodat hy sy werksverpligtinge doeltreffend kan nakom.
- **Lughawe tegnologie:** By die lughawe sal Brandon die IvD kan gebruik om die intekenproses, navolging van sy bagasie en vuginligting te vergemaklik en ook om voort te gaan met sy werk terwyl hy op die lughawe wag.
- **Slimfoon:** Sal aan nabygeleë toestelle koppel, wat vir Brandon tyd en energie sal bespaar om oor die weg te kom, asook om sy werk as 'n fotojoernalis te ondersteun.
- **Internet:** Stel Brandon in staat om onmiddellike toegang tot die internet te hê vir inligting en kommunikasiedoeleindes.
- **Hoteltegnologie:** Sal tyd bespaar en sy verblyf meer persoonlik en gemaklik maak.

2.2 2.2.1

Bangkok +7	Beijing +8
Tydsverskil	= 1 uur✓ = 05:00 (+✓) 1 uur
Tyd in Beijing	= 06:00✓
Vliegtyd	= 06:00 (+✓) 5 ure
Aankomstyd	= 11:00 ✓ 7 Oktober✓
OF	
11:00✓✓✓✓✓ 7 Oktober ✓	

KTB

[22]

(6)

2.2.2	Suid-Afrika +2	Londen 0	KTB
	Tydsverskil Tyd in Londen Vliegtyd DBT	= 2 ure ✓ = 20:00 (- ✓) 2 ure = 18:00 ✓ = 18:00 (+ ✓) 11 ure = 05:00 ✓ = 05:00 (+ ✓) 1 uur = 06:00 ✓ 22 Oktober ✓	(8)
OF			
06:00 ✓✓✓✓✓✓✓✓ 22 Oktober ✓			

OF

<i>Alternatiewe metode</i>		
	Londen (0)	Suid-Afrika (+2)
Dagligbesparingstyd bygetel:	(0) + ✓ 1 uur = (+1) ✓ Londen (+1)	Suid-Afrika (+2)
Tydsverskil:	1 uur ✓ = 20:00 (- ✓) 1 uur	
Tyd in Londen (wanneer hy Suid-Afrika verlaat):	= 19:00 ✓	
Vliegtyd:	= 19:00 (+ ✓) 11 ure = 06:00 ✓ 22 Oktober ✓	
OF		
06:00 ✓✓✓✓✓✓✓✓ 22 Oktober ✓		

2.2.3 (a) 1 uur ✓ KTB (1)

(b) Dit is somer en wanneer Londen DBT toepas, skuif hulle hul tyd 1 uur vorentoe. ✓✓ KTB (2)

Let Wel:

1. Aanvaar berekening / verduideliking van verskeie metodes van DBT om 'n 1-uur tydsverskil aan te dui.
2. Moenie slegs DBT / Dagligbesparingstyd aanvaar nie.
3. Moenie voordele van DBT aanvaar nie.

[17]

VRAAG 3

3.1 Banke en valuta verhandelingsbureaus hef 'n kommissie of maak 'n wins op die diens wat hulle verskaf. ✓✓ BVV (2)

3.2 3.2.1

$€500 \times 16.65 = R8\,325,00$ OF $=R8\,325,00$
--

BVV (3)

3.2.2

$€1\,250 \times 16.65 = R20\,812,50$ OF $=R20\,812,50$

BVV (3)

3.3

$€5\,000 \times 15.72 = R78\,600,00$ OF $=R78\,600,00$

BVV (3)

[11]**TOTAAL AFDELING B: 50**

AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENIS-TOERISME; BEMARKING**VRAAG 4**

- | | | | | | |
|-----|-------|---|--|----|------|
| 4.1 | 4.1.1 | A-Big Ben✓ | VK✓ / Groot Brittanje / Verenigde Koninkryk / Engeland | TB | |
| | | B- Sydney Operahuis✓ | Australië✓ | | |
| | | C- Die Standbeeld van Christus die Verlosser✓ | Brasilië✓ | | |
| | | D- Eiffeltoring✓ | Frankryk✓ | | |
| | | E- Colosseum✓ | Italië✓ | | (10) |
- 4.1.2 (a) **B- Sydney Operahuis** TB (2)
- Dit word herken aan sy unieke argitektoniese ontwerp en konstruksie.✓✓
- Dit word beskou as een van die bekendste uitvoerende kunste plekke in die wêreld.
 - Die gebou beskik oor verskeie optredelokale wat jaarliks gesamentlik meer as 1 500 optredes aanbied.
- (b) **E- Colosseum** TB (2)
- In die verlede is dit gebruik vir strydrygerkompetisies en openbare vertonings soos dierejag, heruitvoering van bekende oorloë, teregstellings en dramas.✓✓
- Die keiser se geskenk aan die Romeine.
 - Dit was nie slegs 'n amfiteater nie; dit het 'n simbool van mag vir die keiser, Rome en die Romeinse samelewing geword.
- 4.1.3 (a) Franse Riviera✓✓ TB (2)
- Let wel:** Aanvaar verwysings wat verband hou met kusstede /-dorpe langs die Franse Riviera, bv. Monaco, Nice.
- (b) Seiljagvaart✓✓ TB (2)
- swem
 - valskermseil
 - bootry / seiljag / jetski
 - snorkel
 - vlieg-branderplankry
- Let Wel:** Aanvaar watersport wat verband hou met die Franse Riviera.

- 4.2 4.2.1 Terwyl daar op die kanale gevaar word, is daar geleenthede vir inkopies en onderhandeling oor pryse. ✓✓ TB (2)
- Vars produkte wat direk van die plase af kom, word by die drywende markte verkoop.
- 4.2.2 Toeriste en plaaslike inwoners het ander beskikbare vervoeropsies gekies en al hoe minder van hulle verkies om die bote te gebruik. ✓✓ TB (2)
- Kleiner vraag na water-gebaseerde inkopies het 'n afname in winste tot gevolg gehad.
 - Die daaglikse roetes wat deur dagreisigers gebruik word, is ver van die rivierkanale af.
 - Verlies aan egte, tradisionele praktyke.
 - Afhanklikheid van land-gebaseerde vervoer bedreig die toekoms van die drywende markte.
- 4.2.3 Verdien inkomste wat in die area her-belê kan word. ✓✓ TB (4)
- Dit het ekonomiese en maatskaplike voordele vir die plaaslike mense wat hulle lewensstandaard verbeter het. ✓✓
- As gevolg van die uniekheid word beide buitelandse en plaaslike toeriste hierheen gelok.
 - Die regering wil die erfenis en kultuur van die drywende markte beskerm.

[26]**VRAAG 5**

- 5.1 Mpumalanga ✓✓ KE (2)
- 5.2 Die roete sal toeriste op 'n reis deur 'n antieke tydperk na plekke van geologiese belang en uitkykpunte neem. ✓✓ KE
- Deur die roete te volg, sal verseker dat toeriste al die plekke van belang besoek. ✓✓ (4)
- Die roete bevat interpretasiepanele met genoegsame inligting.
 - Toeriste kan die roete op hulle eie tyd verken.
 - Die Genesis-roete is 'n bestaande roete.
 - Die roete gee maklike toegang tot alle terreine.
 - Die roete kan in een dag afgelê word.
 - Daar is heelwat aktiviteite op die Genesis-roete waaraan toeriste kan deelneem.
- 5.3 Dit sal moeiliker wees om die besienswaardighede te bereik en daarom word besoekersgetalle verminder. ✓✓ KE (4)
- Die swak toestand van paaie kan veroorsaak dat toeriste huiwerig om na die besienswaardigheid terug te keer. ✓✓
- Dit kan toeriste dwing om ander besienswaardighede te besoek.
 - Sluiting van paaie / herstelwerk kan toeriste verontrief.
 - Swak mondelinge publisiteit.

[10]

VRAAG 6

- 6.1 Dit is 'n 1% TOMSA toerismeheffing wat deur sommige akkommodasie-instellings ingevorder word. ✓✓ B
(2)
- 6.2 1% TOMSA- / toerismeheffing word vanaf die hotelgaste ingevorder. ✓✓
Die hotel betaal die geld wat ingevorder is, op 'n maandelikese basis aan TBRSA oor. ✓✓
TBRSA maak die fondse wat ingevorder is, aan SA Toerisme op 'n kwartaallikse basis beskikbaar. ✓✓ B
(6)
- SA Toerisme gebruik die fondse om Suid-Afrika internasionaal en plaaslik te bemark.
- 6.3 6.3.1 Geld word aangewend vir promosiemateriaal wat by internasionale reishandelskoue gebruik word. ✓✓ B
(2)
- Fondse word gebruik om te bespreek en uitstallings te hou by internasionale reishandelskoue soos ITB en WTM.
 - SA Toerisme onderhandel vir meer vlugte en roetes met verskeie belanghebbendes om inkomende internasionale aankomste na Suid-Afrika te verhoog.
 - Hulle implementeer verskeie strategieë om geleenthede te vind wat Suid-Afrika se handelsmerk sal versterk.
 - Ondersteun toerismebesighede.
- 6.3.2 Vennootskappe word gevorm met belanghebbendes in die toerismebedryf om die standaard van fasiliteite en dienste wat aangebied word, te monitor. ✓✓ B
(2)
- Vennootskappe verseker dat oplossings gevind sal word om fasiliteite en dienste te onderhou en verbeter.
- Let Wel:** *Aanvaar voorbeelde hoe belanghebbendes in die toerismebedryf bydra tot die behoud van standaarde en fasiliteite.*
- 6.3.3 Handelsmerk materiaal wat bewustheid van Suid-Afrika as 'n voorkeurbestemming sal versterk. ✓✓ B
(2)
- Die daarstelling van 'n gekoördineerde handelsmerkbeeld vir *Bestemming Suid-Afrika*.
 - Skakeling met die provinsiale toerisme-owerhede om hulle provinsies te bemark.
 - Skep platforms soos die Afrika Reis-Indaba in Durban en ander bemarkinggebeurtenisse vir netwerkgeleenthede en om die handelsmerk van Suid-Afrika te verstewig.

Let Wel: *Aanvaar voorbeelde, bv. "Inspirerende nuwe maniere."*

[14]

TOTAAL AFDELING C:

50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME**VRAAG 7**

- 7.1 7.1.1 (a) Hotel A ✓✓ TS (2)
- A
 - Sunset Hotel
- (b) Die kamers het moderne (elektroniese sleutelkaart-geaktiveerde slotte) en sluit nie oop of toe met gewone sleutels nie. ✓✓ TS (2)
- Die elektroniese sleutelkaarte kan gebruik word om elektrisiteit in die hotelkamer te aktiveer (omgewingsverantwoordelikheid).
 - Die elektroniese sleutelkaart het die hotel se naam en slagspreuk op as 'n handelsmerk.
 - Die hotel wens hulle gaste 'n aangename verblyf op die elektroniese sleutelkaart toe.
 - Gaste voel welkom as gevolg van die boodskap op hulle sleutelkaarte.
- 7.1.2 Herversiering / opknapping / modernisering van die kamers en fasiliteite. ✓✓ TS (2)
- Uitstekende huishouding.
 - Ekstras vir die gas bv. 'n verwelkomingsbrief, blomme, vrugte, sjokolade ens.
 - Verantwoordelike en volhoubare toerismepraktyke.
 - Handelsmerk toiletware en skryfbehoeftes
- Let Wel:** *Aanvaar voorbeelde wat verband hou met die aanbevelings hierbo.*
- 7.2 7.2.1 (a) Dienskontrak ✓✓ TS (2)
- (b) Dit is 'n ooreenkoms tussen die werkgewer en die werknemer. ✓✓ TS (2)
- Partye word verplig om te hou by die bepalings en voorwaardes in hierdie wetlike dokument.
 - Die werknemer het 'n kontrak geteken.
 - Dit is deel van sy werksbeskrywing.

- 7.2.2 (a) Gedragskode✓✓ TS (2)
- (b) Kernplig D✓✓ / Lê die korrekte inligting vas, verskaf die koerse en voorwaardes van die ooreenkoms en gee die vereiste magtiging. TS
- Kernplig E✓✓ / Verifieer die akkuraatheid van die inligting op die huurkontrak. (4)
- Verskaf inligting oor die verskillende produk-aanbiedings beskikbaar.
 - Kernplig A / Ontvang telefoon-oproepe en hanteer kliëntekwessies of stuur boodskappe direk aan toepaslike personeel.
- [16]**

VRAAG 8

- 8.1 Nul % afval word na die stortingsterrein gestuur, waar daar voorheen 40-ton afval na die stortingsterrein gestuur is.✓✓ VVT (2)
- Afval word op die terrein gesorteer, waar dit voorheen net weggegooi en na die stortingsterrein gestuur is.
 - Geleentheid is geskep vir die vestiging van twee projekte.
 - Herwinning, hergebruik en verminderinginisiatiewe en KMB ('CSI') donasies
 - Kompos is voorheen aangekoop maar word nou op die terrein vervaardig.
 - Groen-praktyke
- 8.2 8.2.1 'n Kostebesparing van R430 000 op kompos vir die golfbaan en tuine wat op die terrein deur Vuka Uzenzele geproduseer word.✓✓ VVT (2)
- Kostebesparing van ongeveer R10 000 per maand vir die hotel en restaurante op groente wat deur werkers van Vuka Uzenzele in die tuine gekweek word.
- 8.2.2 Werkverskaffing aan vyf werkers by Vuka Uzenzele wat billike lone ontvang. ✓✓ VVT (2)
- Plaaslike inwoners verdien 'n inkomste uit die organiese tuine.
 - Die vermenigvuldigereffek word in werking gestel in die plaaslike ekonomie.
 - Geleentheid vir entrepreneurskap word geskep.
- 8.3 Groente word aan voedingskemas by plaaslike skole geskenk. ✓✓ VVT (2)
- Herwinbare materiale word aan behoeftige, plaaslike gemeenskapslede en gemeenskapsorganisasies geskenk.
 - Skenk gebruikte meubels, toestelle, linne en rekenaars aan gemeenskappe.

8.4 Volhoubaarheid

VVT

Afvalkos word van ander afval geskei om kompos op die Wild Coast Sun terrein te vervaardig. ✓✓

Die kompos word gebruik om organiese groente te kweek. ✓✓

Die hotel en restaurante koop die organiese groente by Vuka Uzenzele en maak dus die ekonomiese siklus volhoubaar. ✓✓

(6)

- Die restaurante by Wild Coast Sun gebruik die groente in die voorbereiding van hulle kos.
- Die werkers kan hulle lewenskwaliteit volhou omdat hulle billike lone verdien.
- Vervoerkostes word verminder deur plaaslik-gekweekte groente te koop.
- Voedselsekureit vir alle betrokkenes.

[14]**TOTAAL AFDELING D:****30**

**AFDELING E: PLAASLIKE, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME;
KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS****VRAAG 9**

- 9.1 9.1.1 natuurlike✓✓ PSI (2)
- 9.1.2 (a) A- Aardbewing✓
B- 6 Desember 2018✓ PSI (2)
- (b) Die toerismebedryf sal tot stilstand kom (kansellasië van vlugte of vakansiepakette ens.) in die areas wat betrokke is, aangesien die meeste infrastruktuur beskadig is.✓✓ PSI
- Toeriste sal nie met die persone in die betrokke areas kan kommunikeer om die omvang van die skade te bepaal nie en sal eerder net wegbly. ✓✓
- Toeriste sal die area vermy en na alternatiewe bestemmings reis / afname in toeriste.✓✓ (6)
- Daar sal lang tye wees wanneer daar geen toeriste-aktiwiteite plaasvind totdat infrastruktuur herbou is nie.
 - Werksverliese as gevolg van beskadigde infrastruktuur - negatiewe invloed op die inkomste vir die mense van Indonesië.
 - BBP word negatief beïnvloed.
 - Verlies aan buitelandse inkomste.
 - Voordat die land kan herstel van een natuurramp, vind die volgende een plaas, wat die herbouproses bemoeilik.
 - Verwoesting van die toerisme-infrastruktuur (ekonomies en fisies).
 - Ontwrigting van normale dag-tot-dag bedrywighede.
 - Die uitbreek van siektes
- 9.2 9.2.1 Toeriste het nie nodig om in rye te staan om tydrovende FOREX transaksies te doen nie.✓✓ PSI
- Toeriste kry die nuutste wisselkoerse wanneer hulle FOREX koop.✓✓ (4)
- Toeriste kan meer as een kaart vir transaksies skep.
 - Betalings kan vanaf enige land na enige internasionale bestemming gemaak word.
 - FOREX aankope en betalings kan enige tyd of enige plek gemaak word.

Let Wel: Aanvaar antwoorde uit die bron.

- 9.2.2 In teenstelling met voorafgelaaiide debietkaarte en kontant wat gesteel of verlore kan raak, kan virtuele kaarte nie gesteel, gekloon of verlore raak nie, aangesien hierdie kaarte nie fisies bestaan nie. ✓✓ PSI
(2)
- Die Toep word deur 'n PIN beskerm en al sou die foon gesteel word of verlore raak, kan geen geld verloor word nie.
 - Dit sal baie moeiliker vir bedriërs wees om toegang tot fondse te verkry.
 - Dit is makliker om alle transaksies na te spoor.
- 9.2.3 'n Toeris sal nie hierdie Toep kan gebruik as daar nie internetverbinding is nie. ✓✓ PSI
(2)
- As die toestel gesteel word of verlore raak, sal die toeris nie hierdie Toep kan gebruik nie.
 - As die Toep foutief raak, sal dit nie moontlik wees om die Toep te gebruik nie.
 - Sekere funksies van die Toep sal nie beskikbaar wees indien die ontvanger nie oor die nodige ondersteunende tegnologie beskik nie.
 - Mense wat nie vertrou is met die gebruik van die Toep nie, kan duur foute maak.
 - Data is duur
- 9.3 9.3.1 Daar was 'n afname vanaf 2017 tot 2018 in sommige van die aanduiders. ✓✓ PSI
(2)
- Minder toeriste het Suid-Afrika besoek wat 'n afname in bednagte en lengte van verblyf tot gevolg gehad het.
- 9.3.2 Die misdadervlakke in Suid-Afrika ontmoedig toeriste om Suid-Afrika te besoek. ✓✓ PSI
(4)
- Negatiewe persepsies / publisiteit van Suid-Afrika. ✓✓
- Die boodskap dat die waterbepelings in veral die Weskaap verslap is, is nie met dieselfde trefkrag as die Dag Zero bedreiging gekommunikeer nie.
 - Daar is 'n algemene wêreldvrees vir reis.
 - Daar is 'n wêreldresessie

Let Wel: *Aanvaar voorbeelde*

[24]

VRAAG 10

- 10.1 Verdragings / swak dienslewering. ✓✓ KK (2)
- Kelner was stadig en half-dronk (babalaas) / onprofessioneel.
 - Verkeerde kosbestelling is bedien.
 - Eet onder onhigiëniese toestande.

Let Wel: *Aanvaar voorbeelde*

- 10.2 Dit is 'n deursigtige aanlyn-platform waar kliënte kan kla oor dienslewering en die betrokke maatskappye die geleentheid gegee word om op die klagtes te reageer. ✓✓ KK (2)
- Kliënte kan die *Hello Peter*- webtuiste as 'n resensie-instrument gebruik en besighede kry die geleentheid om hulle aanlynteenwoordigheid te bestuur.

- 10.3 **Negatiewe:** KK
Geen aanduiding dat die restaurant sy kliënte se behoeftes na waarde skat nie. ✓✓ (2)
- Die restaurant het 'n baie onsimpatieke / afsydige / onverskillige antwoord gegee, sonder om die kliënt om verskoning te vra.
 - Die toon van die antwoord sal nie bydra om kliënteverhoudings met die restaurant te herstel nie.
 - Die kliënt mag dalk nie eers op die versoek reageer nie.

OF**Positiewe:**

Die restaurant het belangstelling getoon en het ten minste op die kliënt se klagte gereageer.

- Die restaurant het belowe om die kwessie te ondersoek.
- Die restaurant het dringend vir die kliënt se kontakbesonderhede gevra.

[6]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200