



# basic education

---

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

## **SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN/ NASIONALE SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN**

**TOERISME**

**2022**

**NASIENRIGLYNE**

**PUNTE: 200**

**Hierdie nasienriglyne bestaan uit 15 bladsye.**

**INLIGTING VIR NASIENERS**

<b>ONDERWERPE IN DIE TOERISME KABV</b>		<b>AFKORTING</b>
Onderwerp 1	Toerismesektore	TS
Onderwerp 2	Kaartwerk en toerbeplanning	KTB
Onderwerp 3	Toerismebesienswaardighede	TB
Onderwerp 4	Volhoubare en verantwoordelike toerisme	VVT
Onderwerp 5	Plaaslike, streeks- en internasionale toerisme	PSI
Onderwerp 6	Kultuur- en erfenistoerisme	KE
Onderwerp 7	Buitelandse valutaverhandeling	BVV
Onderwerp 8	Kommunikasie en kliëntediens	KK
Onderwerp 9	Bemarking	B

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

1.1	1.1.1	D✓/n Aktiwiteit	KTB
	1.1.2	B✓/Vlugvoosheid is moegheid wat veroorsaak word deur oor baie tydsones te vlieg en vluguitputting is moegheid as gevolg van 'n langafstand vlug.	KTB
	1.1.3	D✓/Banktoep/'Banking App'	BVV
	1.1.4	C✓/5 ure	KTB
	1.1.5	A✓/Daaglikse skommeling	BVV

	1.1.6	B✓/ Groot Muur van China	TB
	1.1.7	A✓/rolstoel by die ingang te verskaf.	TB
	1.1.8	C✓/toerisme infrastruktuurontwikkeling na die plaaslike gemeenskap bring.	KE
	1.1.9	D✓/Akkommodasiesektor	B
	1.1.10	B✓/Kulturele	KE

	1.1.11	C✓/Gee nuwe rekenaars aan 'n plaaslike skool.	VVT
	1.1.12	A✓/FTT	VVT
	1.1.13	D✓/Publiseer hulle belofte tot volhoubare praktyke op hulle webtuiste.	VVT
	1.1.14	D✓/Gauteng	TS
	1.1.15	A✓/23:00 tot 07:00	TS

	1.1.16	A✓/gedrag	TS
	1.1.17	C✓/Weier die kliënt toegang tot die restaurant.	PSI
	1.1.18	C✓/byeenkoms van staatshoofde	PSI
	1.1.19	B✓/Persoonlike inligting kan gesteel word wanneer 'n selfoon gebruik word.	PSI
	1.1.20	C✓/Afrika	PSI

(20)

1.2	1.2.1	avontuur ✓	TB
	1.2.2	positiewe ✓	TB
	1.2.3	Mpumalanga ✓	KE
	1.2.4	koper ✓	B
	1.2.5	Niagara-waterval ✓	TB

(5)

1.3	1.3.1	kulturele ✓	KE
	1.3.2	volume ✓	B
	1.3.3	plaaslike ✓	TB
	1.3.4	Romeinse ✓	KE
	1.3.5	eilande ✓	TB

(5)

1.4	1.4.1	C✓/ Virtuele toer	B	
	1.4.2	E✓/ Internet	KK	
	1.4.3	A✓/ Biometriese skandering	KK	
	1.4.4	B✓/ e-visum	KTB	
	1.4.5	D✓/ Robotiese huishouding	TS	(5)
1.5	1.5.1	G✓/Eie motor (self-bestuur)	KTB	
	1.5.2	A✓/Gehuurde motor	KTB	
	1.5.3	H✓/Shosholoza Meyl	KTB	
	1.5.4	F✓/Busse met slaapstoele ('Sleeper coaches')	KTB	
	1.5.5	D✓/Lugreise	KTB	(5)

**LET WEL:** Aanvaar enige volgorde

**TOTAAL AFDELING A: 40**

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

- 2.1 2.1.1 (a) Besigheidstoeris ✓✓ KTB (2)
- Ontspanningstoeris
  - Blesiertoeris ('Bleisure tourist')
  - Avontuurtoeris
  - Insta-reisiger
  - Instagram beïnvloeder
  - Beroemde ('celebrity') vlogger
- (b) Sy reis vir werk as 'n beroemde vlogger en Instagram beïnvloeder waaruit sy 'n inkomste verdien. ✓✓ KTB (2)
- Insta-reisiger: Sy gebruik die sosiale mediaplatform Instagram, om video's van haar reiservarings te publiseer en te deel.
  - Instagram beïnvloeder: Sy beïnvloed mense regoor die wêreld wat haar volg en die bestemmings op haar plasings wil besoek.
  - Avontuurtoeris: Sy is avontuurlusitig en geniet die buiteligaktiwiteite.
- LET WEL:** Rede moet verband hou met die tipe toeris in 2.1.1 (a)
- 2.1.2 Die Elginvallei sal verseker dat sy pragtige natuurskoon vir haar videos en fotos kry. ✓✓ KTB (2)
- Airstream woonwa-eenhede se slaapkamers met kunstemas is unieke en skep geleentheid vir uitstaande en unieke videogeleenthede.
  - Oop ruimtes, bergpaadjies, die meer en vele buiteligaktiwiteite verseker dat sy baie geleenthede het, terwyl sy ervarings in video's en foto's vir haar Instagram plasings vasvang.
- 2.1.3 Die woonwa is 'n unieke tipe of akkommodasie. ✓✓ KTB (4)
- Elke slaapkamer het verskillende kunstemas en verskaf unieke foto- en videogeleenthede. ✓✓
- Sy reis alleen en het nie 'n groot area nodig nie.
- 2.1.4 R1 895 X 4 nagte = R7 580 ✓✓ KTB (2)
- 2.1.5 Dag 2: Ontbyt word vanaf 6:00 tot 10:00 bedien. ✓✓ KTB (4)
- Oggend is vir ontspanning, neem foto's van jou kamer of van die omliggende areas. ✓✓
- Dag 2: Kies om 'n vooraf-verpakte ontbyt te neem op 'n vroeg-oggend staptog teen een van die baie bergpaadjies op.

- 2.1.6 Onbeperkte toegang tot Wi-Fi. ✓✓ KTB (2)
- Versterk die internetsein
  - Voorsien die nuutste wolktegnologie-fasiliteite en toepassings (Toeps).
  - Maak foto-kamers met studio beligting en toerusting beskikbaar.
- 2.1.7 Geldige paspoort ✓✓ KTB (2)
- Sertifikaat wat 'n negatiewe COVID-19 status aandui.
  - Bewyse van inenting teen COVID-19
- 2.1.8 Die lugdiens sal die kameratoerusting as deel van haar ingeweegde bagasie inboek en 'n plakker aanbring wat dit as breekbaar merk. ✓✓ KTB (2)
- Die lugdiens sal haar toelaat om die kameratoerusting as deel of handbagasie aan boord te neem.
- 2.2 2.2.1 (a) MI 142 ✓✓ (2)
- 142
- (b) Die 'A' verwys na 'n venstersitplek. ✓✓ (2)
- Die A verwys na 'n sitplek langs die venster.
- (c) Dit is somer in Suid-Afrika, so sy moet klere inpak wat geskik is vir die seisoen. ✓✓ (2)
- Pak somersklere/sonbeskerming wat vir die weer geskik is.
  - Die warm klere wat sy in Madrid dra, sal nie vir die Suid-Afrikaanse weer geskik wees nie.

2.2.2	Madrid +1	Suid-Afrika +2	KTB
	Tydsverskil	= 1 uur ✓ = 17:00 s+ ✓) 1 uur	
	Tyd in Suid-Afrika	= 18:00 ✓	
	Vliegtyd	= 18:00 (- ✓) 11 ure = 07:00 ✓ 15 November 2021 ✓	(6)
	<p><b>OF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 07:00 15 November 2021 ✓✓✓✓✓✓</li> </ul>		

- 2.3 **JA** KTB
- Bestemmingslande kan nou hulle grense veilig vir inkomende internasionale toeriste heropen sonder die vrees vir massaverspreiding van COVID-19. ✓✓
- Verminder die druk op die gesondheidsorgstelsel van die bestemmingsland. ✓✓
- Sal vryheid van beweging bevorder sonder die vrees vir infeksie en verspreiding. (4)
  - Bevorder internasionale reis as gevolg van wydverspreide inentingsprogramme en veldtogte
- OF**
- NEE**
- Toeriste wat nie ingegent wil word nie, sal nie internasionaal lan reis nie. ✓✓
- Die vereiste van 'n COVID-19 paspoort vir internasionale reis, kan as diskriminasie en skending van menseregte beskou word. ✓✓
- Toeriste mag dalk nie ingeent wil word nie, omdat daar 'n wanbegrip bestaan dat inenting 'n bedrogspul is.
- LET WEL:** *Geen punte word vir JA of NEE toegeken nie.* [38]

**VRAAG 3**

- 3.1 3.1.1 ZAR50 500 ÷✓ 17.88✓ =EUR2 824.38✓ BVV (3)
- OF**
- EUR2 824.38✓✓✓
- 3.1.2 EUR200 (x) ✓17.12✓ = ZAR3 424.00✓ BVV (3)
- OF**
- ZAR3 424.00✓✓✓
- 3.2 3.2.1 Buitelandse valutaspandering ✓ BVV  
Hawebelastings✓ (2)
- LET WEL:** *Aanvaar voorbeelde van die antwoorde hierbo*
- 3.2.2 Suid-Afrika sal nou in staat wees om inkomste uit die buiteland te verdien wat sal bydra om die ekonomie te stimuleer en die BBP-groei koers 'n hupstoot te gee. ✓✓
- Buitelandse inkomsteverdienste sal nou die vermenigvuldiger-effek in werking stel. ✓✓ (4)
- Nuwe werkseleenthede word in Suid-Afrika se hawens geskep
  - Bestaande werkers word weer in hulle vorige posisies aangestel.

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

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

- | Icoon    | Volle naam van die ikoon                          | Land       |        |
|----------|---|------------|--------|
| <b>A</b> | Die Sfinks✓                                       | Egipte✓    | TB     |
| <b>B</b> | Die Leunende Toring van Pisa✓                     | Italië✓    | TB     |
| <b>C</b> | Ayers Rots ✓<br>• Uluru Kata Tjuta Nasionale Park | Australië✓ | TB (6) |
- 4.1.2 C✓✓ TB (2)  
• Ayers Rots  
• Uluru Kata Tjuta Nasionale Park
- 4.1.3 Dit is die wêreld se grootste monoliet. ✓✓ TB (2)  
• Die rooierige kleure op die sandsteen verander soos wat weerkaatsing van die son verander.  
• Dit is 'n heilige terrein vir die Inboorlingmense.
- 4.1.4 Die gesig van die Sfinks lyk soos 'n Faraos se gesig. ✓✓ TB (2)  
• Die koninklike families of konings (Faraos) het die piramides as graftombes gebou en die Sfinks is daar naby as beskermmer van die area gebou.
- 4.1.5 Die toring leun oor ✓✓ TB (2)  
• Die toring leun 'n paar grade sywaarts as gevolg van onstabiele grond, maar het nie deur die eeue omgeval nie.
- 4.2 4.2.1 Rome ✓ en Italië ✓ TB (2)
- LET WEL: Aanvaar enige volgorde**
- 4.2.2 (a) Die antieke karakter van die Colosseum moet beskerm word en geen moderne toevoegings moet gemaak word nie. ✓✓ TB (2)  
• Die historiese oorblyfsels van die terrein van 2 000 jaar gelede moet so oorspronklik, eg en onaangeraak as moontlik vir die nageslag gelaat word.
- (b) Die terrein moet ontwikkel word, en moderne element moet by 'n historiese terrein soos die Colosseum ingebring word. ✓✓ TB (2)  
• Voordele en ervarings moet verhoog word om aan toeriste 'n better begrip van die Colosseum te gee en sodoende meer toeriste te lok.  
• Die nuwe, moderne vloer sal die antieke boustrukture onder die vloer beskerm en behoue laat bly.  
• Hoe die terrein in die verlede gelyk het met 'n houtvloer, sal herstel word in die hede.



- 4.2.3 Wanneer die werklike aantal besoekers (7.6 miljoen) die verwagte getalle vir 2019 oorskry het. ✓✓ (2) TB
- Wanneer die inkomste wat uit 7.6 miljoen toeriste verdien is, die teikeninkomste oorskry het.
- 4.2.4 Hulle het die inisiatief geneem om met die herstelwerk en onderhoud van die Colosseum te begin. ✓✓ (4) TB
- Reënwater word opgevang. ✓✓
- Openbare badkamers gebruik reënwater wat op die terrein opgevang is.
  - Waterskade word tot 'n minimum beperk deur die watermassa op die vloer te verminder wanneer dit reën.
  - Die houtplanke kan gedraai word om natuurlike lig en lug in die ondergrondse ruimtes te laat invloei.
  - Die houtplanke kan toegemaak word om die ondergrondse strukture teen gure weersomstandighede te beskerm.
- 4.2.5 Die owerhede verwag dat toerisme besoekersgetalle in 2023 gaan toeneem. ✓✓ (4) TB
- Die toeristegetalle is tans laag as gevolg van COVID-19 en dit is makliker om herstelwerk te doen. ✓✓
- Die herstelwerk aan die vloer sal help met die herstel-inisiatiewe om die toerismebedryf weer aan die gang te kry, op te laat vlam of te herstel.
  - Konstruksie tydens spitsstye kan bots met toerisme-aktiwiteite maar nou kan dit gelyktydig plaasvind voordat toerisme toeneem.
  - Die nuwe vloer sal help om toeristegetalle te verhoog deur aan toeriste 'n beter ervaring te gee oor die Colosseum tydens die tyd van die strydvegters ('gladiators').
- [30]**

**VRAAG 5**

- 5.1 5.1.1 Tien ✓✓ (2) KE
- 10
- 5.1.2 Vredefort Koepel ✓✓ (2) KE
- Kaapse Blommestreek Beskermdede Areas
  - Fossiele Hominide Terreine van Suid-Afrika
  - Wieg van die Mensdom
- 5.1.3 Gee terugvoer en maak aanbevelings oor hoe om die nominasie-inligting in die lêer te verbeter. ✓✓ (4) KE
- Besoek en evalueer die terrein vir sy universele waarde. ✓✓
- Vergader as 'n komitee om bevindinge te bespreek en besluite te neem.
  - Kondig nuut-aangewese Wêrelderfenisterreine aan en voeg hierdie terreine by die lys op hulle webtuiste.
  - Gereelde terreininspeksies wat verseker dat standarde gehandhaaf word.

- 5.2 5.2.1 Die goue renoster is 'n item wat deur die antieke Mapungubwe beskawing gemaak is. ✓✓ KE (2)
- Dit simboliseer goud en hoe die inwoners van Mapungubwe met ander dele van die wêreld handelgedryf het.
  - Die goue renoster is saam met die koning begrawe, wat op 'n beskawing met 'n sosiale struktuur dui.
- 5.2.2 Die Nama mense was nomadies (seisoenaal rondgetrek), wat hulle behuising saam met hulle getrek het. ✓✓ KE (2)
- Dit is deel van die leefstyl uit die verlede en mondelinge tradisies van die Nama-mense wat steeds beoefen en beskerm word.
  - Die matte wat gebruik word om die hutte te bou, help om die intense hitte wat in die area ervaar word, te reguleer.
- [12]**

**VRAAG 6**

- 6.1 Duitsland ✓✓ B (2)
- 6.2 Bemark Suid-Afrika as 'n voorkeurbestemming. ✓✓ B (2)
- Posisioneer Suid-Afrika as 'n veilige, bekostigbare, waarde-vir-geld bestemming.
  - Uitstallings om te wys wat Suid-Afrika aan toeriste uit meer as 180 lande kan bied.
  - Gee aan klein toerismebesighede en opkomende entrepreneurs die geleentheid om internasionaal te bemark.
  - Verteenwoordig Suid-Afrika se toerismebesighede en organisasies.
  - Netwerk met professionele en sleutelpersone uit die globale toerismebedryf.
- 6.3 Die toerismebesighede wat die ITB bywoon, is vanaf al nege provinsies in Suid-Afrika afkomstig. ✓✓ B (2)
- Verteenwoordiging van Suid-Afrika se uniekheid en kulturele diversiteit kom van alle areas in Suid-Afrika.
  - Bemarkingsvoordele sal na al nege provinsies van Suid-Afrika deurvloei.
- 6.4 Verhoog die herkenbaarheid van Suid-Afrika as 'n toerismebestemming en die pakkette wat aangebied word. ✓✓ B (2)
- Koördineer die verskeie toerismeprodukte en aanbiedings onder een bekende banier.
  - Altyd gereed om die Suid-Afrikaanse toerismebedryf te tot herskep en te laat opvlam.
- [8]**

**TOTAAL AFDELING C: 50**

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

- 7.1 7.1.1 (a) Gedrag✓ TS  
TS
- (b) Voorkoms✓ TS  
TS
- (c) Verbale kommunikasie: ✓ TS  
• Persoonlike kontak (Gesig-tot-gesig) TS
- (d) Lyftaal✓ TS  
TS
- (e) Verbale kommunikasie:✓ TS (5)  
Sosiale media  
Elektronies
- 7.1.2 Die kliënte sal iewers anders besigheid gaan doen, omdat hulle nie die beeld wat deur die werkers uitgestraal word, vertrou nie. ✓✓ TS  
Die werknemer is 'n spieëlbeeld van die besigheid, so die voorkoms skep persepsies by kliënte wat nie aan hulle verwagtinge sal voldoen nie. ✓✓ (4)  
• As gevolg van kliënte se negatiewe persepsie van die toerismebesigheid, mag die kliënt besluit om hulle besigheidstransaksies met die maatskappy af te skaal.
- 7.1.3 **STEM SAAM/JA** TS  
Die onderhoudvoerders sal kan sien hoe ernstig/toegewyd hierdie aansoeker is om die werk te kry. ✓✓  
Die onderhoudvoerders sal kan sien of die persoon sal inpas by die profiel van die maatskappy. ✓✓ (4)  
• Die aansoeker toon respek vir die maatskappy se profiel en beleidstukke, reeds voordat hy/sy aangestel is.

**OF****STEM NIE SAAM NIE/NEE**

- Die aansoeker het vryheid van uitdrukking en kan aantrek wat hulle wil. ✓✓
- Die maatskappy se kleredragreëls moet buigbaar genoeg wees om voorsiening te maak vir enige uitdrukking van individualiteit. ✓✓
- As die maatskappy nie van die voorkoms van die aansoeker hou nie, het hy/sy die reg om te besluit of hulle vir die maatskappy wil werk of nie.

**LET WEL:** Aanvaar goed-gemotiveerde antwoorde wat dui op 'n gewilligheid om by die maatskappy se profiel/beleidstukke aan te pas OF 'n behoefte aan individualiteit voorop stel.

- 7.2 7.2.1 Josephine moet 'n logo laat ontwerp wat sal 'n professionele beeld van die skoonheidsalon sal uitdra. ✓✓ TS (2)
- Josephine moet op die fokus of tema van haar skoonalon besluit wat in die logo gereflekteer moet word.
  - Soos die besigheid groei en herkenbaar raak, sal die logo met die skoonheidsalon verbind word.
- 7.2.2 Josephine moet 'n toepaslike naam vir die spa kies wat vir die kliënte sin maak. ✓✓ TS (2)
- Die naam moet maklik wees om te onthou en moet iets oor die besigheid sê.

[17]

**VRAAG 8**

- 8.1 Wortels✓ VVT (1)
- Hakatours
- 8.2 'n Manier van besigheid doen in toerisme wat 'n positiewe invloed op mense, winsgewendheid van die besigheid en die planeet het. ✓✓ VVT (2)
- 'n Manier van besigheid doen in toerisme wat 'n positiewe invloed op gemeenskappe, die ekonomie en op die omgewing het.
- 8.3 Indringer spesies benodig gewoonlik baie water en sal meer water as inheemse spesies benodig. ✓✓ VVT (4)
- Inheemse spesies is beter aangepas by die plaaslike klimaat en omgewing en sal beter groei. ✓✓
- Die plant van inheemse bome is deel van hulle volhoubare praktyke op die plaas.
  - Indringerspesies tas ander plante aan en het 'n negatiewe invloed op die groei van endemiese (inheemse) plante, en word daarom eerder verwyder as aangeplant.
- 8.4 Die plant van inheemse bome: Omgewing (planeet) pilaar✓✓ VVT (6)
- Gebruik van plaaslike fotografe: Sosiale (mense) pilaar ✓✓
- Die skep van entrepreneurskapgeleenthede vir plaaslike mense: Sosiale (mense) pilaar / Finansiële / Ekonomiese (wins/geld) pilaar. ✓✓
- Verantwoordelike gebruik van hout vir fotorame: Omgewing (planeet) pilaar

LET WEL: Aanvaar verwysings wat na Hakatours se webtuiste gemaak word.

[13]

**TOTAAL AFDELING D: 30**

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

- |     |       |  |                         |
|-----|-------|--|-------------------------|
| 9.1 | 9.1.1 | <p>Engeland✓<br/>Wallis✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ierland</li> </ul>   | <p>PSI<br/><br/>(2)</p> |
|     | 9.1.2 | <p>Afgevaardigdes vanaf ander dele van die wêreld het hulle verblyf verleng en die buurlande besoek. ✓✓<br/>Hierdie lande het ook finansiële voordeel getrek uit die COP26 in Skotland toe afgevaardigdes geld in hulle lande spandeer het. ✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die buurlande het waarskynlik hulle bemerking op die afgevaardigdes gefokus deur spesiale pakkette vir hulle beskikbaar te maak.</li> <li>• Hierdie lande het gratis blootstelling en publisiteit ontvang omdat afgevaardigdes foto's van hulle besoeke op Instagram en ander sosiale mediaplatforms geplaas het.</li> </ul> | <p>PSI<br/><br/>(4)</p> |
|     | 9.1.3 | <p>Die jeug is die besluitnemers oor klimaatsverandering van die toekoms. Hulle insette is waardevol. ✓✓<br/>Die jeug is die toekomstige geslag wat moet saamleef met die besluite wat nou gemaak is en moes deel van die besluitnemingsproses uitmaak. ✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die jeug het waarskynlik 'n vars benadering tot klimaatsverandering en vernuwende idees oor hoe om die boodskap aan hulle geslag oor te dra.</li> </ul>  | <p>PSI<br/><br/>(4)</p> |
| 9.2 | 9.2.1 | <p>Globale reisbeperkings was in 2020 van krag om die verspreiding van die COVID-19 virus te beperk. Afgevaardigdes vanaf ander dele van die wêreld kon nie reis nie. ✓✓<br/>Bywoningsgetalle is beperk tydens verskeie vlakke van die grendeltydperk. ✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die gebruik van digitale platforms het 'n alternatief geword vir fisiese vergaderings tydens die COVID-19 tydperk. Sekere beplanningsvergaderings het ten spyte van wêreldwye inperkingsregulasies voortgegaan.</li> </ul>  | <p>PSI<br/><br/>(4)</p> |

- 9.2.2 Alle afgevaardigdes moes voldoen aan COVID-19 veiligheidsprotokolle, bv. sosiale distansiëring ✓✓  
hande was ✓✓  
die dra van maskers ens. ✓✓
- Spesiale reëlings moes gemaak word vir etes/drankies om te voldoen aan maatreëls rakende die kapasiteit van venues (plekke). ✓✓
  - Gereelde sanitasie van venues, voertuie en hotelkamers. ✓✓
  - Bewusmaking in alle venues om te voldoen aan COVID-19 veiligheidsprotokolle.
- PSI (6)

**LET WEL:** Aanvaar besonderhede van veiligheidsprotokolle

- 9.3 9.3.1 Digitale betalings ✓ PSI (1)
- Elektroniese betalings
  - Aanlynbetalings
  - Selfoonbetalings

**LET WEL:** Aanvaar EFO ('EFT') – Elektroniese Fondoordrag

- 9.3.2 Al die tegnologie hierbo is afhanklik van internet-verbinding. ✓✓ PSI (2)
- As daar nie internetverbinding is nie, kan geen transaksie onmiddellik deurgaen nie.
  - As toestelle / elektrisiteit onklaar raak, kan geen transaksies geprosesseer word nie.

**LET WEL:** Aanvaar nadele van die gebruik van selfone om betalings te maak.

- 9.3.3 Voorafbetaalde debietkaarte ✓ PSI (2)
- Kredietkaarte ✓
  - Kontant

**[25]**

## VRAAG 10

- 10.1 E✓ KK (1)
- D
- 10.2 As alle kliënte heeltemal tevrede is met alle aspekte van die hotel, sal die bestuurder weet hulle doen alles reg. ✓✓ KK (2)
- Die gaste is heeltemal tevrede met die vlak van dienslewering wat hulle vanaf die personeel ontvang.
  - Dit kan positiewe mondeling advertensie tot gevolg hê.

- 10.3 Kommentaar en klagtes vanaf individuele gaste kan probleme uitwys waarvan die bestuurders nie bewus was nie. ✓✓ <sup>KK</sup> (2)
- Kliënte-terugvoer kan 'n barometer wees vir wat die hotel reg doen.
  - Bestuurders word aangeraai om so gereeld as moontlik ag te slaan op kliënte-terugvoer om ingrypingsaksies te beplan.
  - Hotelle is afhanklik van eerlike kliënte-terugvoer, sodat hulle kan weet watter praktyke verbeter gaste-tevredenheid en watter moet her-evalueer word.

[5]

**TOTAAL AFDELING E: 30**  
**GROOTTOTAAL: 200**