



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2016

MEMORANDUM

PUNTE: 200

Hierdie memorandum bestaan uit 17 bladsye.

ONDERWERPE IN DIE TOERISME-KABV		AFKORTING
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	B✓	PSI	
	1.1.2	B✓	PSI	
	1.1.3	A✓	PSI	
	1.1.4	D✓	PSI	
	1.1.5	B✓	PSI	
	1.1.6	B✓	MPT	
	1.1.7	A✓	MPT	
	1.1.8	A✓	MPT	
	1.1.9	D✓	MPT	
	1.1.10	A✓	BVV	
	1.1.11	B✓	VVT	
	1.1.12	B✓	VVT	
	1.1.13	D✓	PSI	
	1.1.14	B✓	TS	
	1.1.15	C✓	VVT	
	1.1.16	B✓	KE	
	1.1.17	A✓	VVT	
	1.1.18	C✓	KE	
	1.1.19	D✓	B	
	1.1.20	A✓	B	(20 x 1)
1.2	1.2.1	Swartwoud✓	KTP	
	1.2.2	Uitstappies✓	KTP	
	1.2.3	Gesondheidsertifikaat✓	MPT	
	1.2.4	Standaardtyd✓	MPT	
	1.2.5	Kultuurtoeris✓	TB	(5 x 1)
1.3	1.3.1	besienswaardigheid✓	TB	
	1.3.2	Petra✓	TB	
	1.3.3	besoekers✓	TB	
	1.3.4	stiptelikheid✓	KE	
	1.3.5	Berlyn✓	B	(5 x 1)
1.4	1.4.1	C✓ / Mapungubwe Kulturele Landskap	KE	
	1.4.2	E✓ / Wieg van die Mensdom	KE	
	1.4.3	B✓ / Robbeneiland	KE	
	1.4.4	A✓ / uKhahlamba Drakensberg Park	KE	
	1.4.5	D✓ / iSimangaliso Vleiland Park	KE	(5 x 1)
1.5	1.5.1	Sfinks✓	TB	
	1.5.2	Taj Mahal✓	TB	
	1.5.3	Koepel van die Rots✓	TB	
	1.5.4	Berg Everest✓	TB	
	1.5.5	Rooi Plein✓ / Kremlin	TB	(5 x 1)

TOTAAL AFDELING A: 40

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

VRAAG 2

- 2.1 2.1.1 Ouderdom: ✓ 23 jaar ✓ KTP (2)
- Begroting: Beperkte / goedkoopste opsie
 - Naam: Zizipho
 - Adres / ligging: Gauteng
 - Nasionaliteit: Suid-Afrikaner
 - Doel van besoek: vakansie
 - Soort toeris: ontspanning
 - Aantal toeriste wat reis: een
 - Geslag: vroulik
 - Belangstelling / bestemming: Reis na Duitsland of Frankryk

LET WEL: Geen punte word toegeken indien SLEGS voorbeelde gegee word nie.

- 2.1.2 Lufthansa ✓ ✓ KTP (2)

- 2.1.3
- | | | | |
|--|-----|---|---------|
| | (a) | Frankryk (Magendie Hotel):
10 310,25 ✓ + 1 850,00 = ZAR12 160,25 ✓ | KTP (2) |
| | | Duitsland (Green City Hotel):
9 858,72 ✓ + 1 540,00 = ZAR11 398,72 ✓ | (2) |
| | | LET WEL: Kandidate moenie gepenaliseer word indien die valutakode weggelaat word nie, omdat die kode in die vraag voorkom. | |
| | (b) | Die Green City Hotel is goedkoper as die Magendie ✓ ✓ | (2) |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Dit is die goedkoopste opsie • Dit val binne haar beperkte begroting | |

- 2.2 2.2.1
- | | | | |
|--|------------------------------------|---|-----|
| | (a) Madrid +1 (13:00) 30 November | Tokio +9 | KTP |
| | Tydsverskil | 9 -1= 8 ure ✓ | |
| | Daarom: Tokio is 8 uur voor Madrid | 13:00 (+✓) 8 ure = 21:00 ✓
30 November ✓ | (4) |
| | OF | | |
| | 21:00 ✓✓✓ 30 November ✓ | | |

- | | | | |
|--|---|---|-----|
| | (b) Madrid +1 (13:00) 30 November | San Francisco -8 | |
| | Tydsverskil | 8+1= 9 ure ✓ | |
| | Daarom: San Francisco is 9 uur agter Madrid | 13:00 (-✓) 9 ure = 04:00 ✓
30 November ✓ | (4) |
| | OF | | |
| | 04:00 ✓✓✓ 30 November ✓ | | |

2.2.2 (a) Dagligbesparingstyd ✓✓ (2)

(b) Londen 0	Dallas -6	KTP
Tydsverskil	6 ure✓	
Daarom: Dallas is 6 ure agter Londen	11:00 (-✓) 6 ure = 05:00✓	
Vliegtyd	05:00 (+✓) 8 ure = 13:00✓ 5 April ✓	(6)
OF		
13:00 ✓✓✓✓✓ 5 April ✓		

2.3 2.3.1

Invloed op die toerismebedryf

KTP

Hierdie nuwe wette mag verhoed dat (verminder die aantal) toeriste Suid-Afrika besoek en kan 'n negatiewe invloed op die ekonomie van die land en / of op die lewens van Suid-Afrikaners hê. ✓✓

(2)

- Die Suid-Afrikaanse konsulate en ambassades in die ander lande is nie genoegsaam voorbereid om hierdie biometriese skandering te hanteer nie. Dit kan toeriste frustreer wat na Suid-Afrika wil reis. Hulle kan hulle besoeke kanselleer of alternatiewe bestemmings kies, wat 'n vermindering in internasionale inkomende toeriste tot gevolg sal hê.
- Toeriste sal steeds reis, ongeag die nuwe wette, so dit sal min of geen invloed op toerisme hê nie.
- Nuwe wette mag plaaslike toerisme 'n hupstoot gee as gevolg van die ongerief om visums te kry.
- Toeriste sal veiliger en meer gemaklik voel om na Suid-Afrika te reis.
- Hierdie wette sal Suid-Afrika se beeld verbeter as gevolg van strengere grensbeheermaatreëls wat in plek gestel is.

Invloed op nasionale veiligheid

Biometriese skandering help Suid-Afrika om onwelkome besoekers uit te hou. ✓✓

(2)

- Biometriese skandering is 'n betroubare manier om identiteit te bevestig.
- Dit sal onwettige immigrante verhoed om Suid-Afrika binne te kom.
- Suid-Afrikaanse konsulate en ambassades in ander lande doen nou die biometriese skandering, wat onwelkome reisigers na Suid-Afrika verhoed.
- Sekuriteit moet by grensposte opgeskerp word.
- Verminder geleenthede vir terrorisme
- Verhoed die gebruik van vervalste dokumente om Suid-Afrika binne te kom.

Invloed op kriminele aktiwiteite

Dit sal kinderhandel ('child trafficking') verhoed. ✓✓

- Dit sal verhoed dat ouers hulle kinders na 'n ander land kan neem sonder toestemming van die ander ouer.
- Dit sal verhoed dat kriminele Suid-Afrika as 'n wegspringplek gebruik om toegang tot 'n ander land te verkry.
- Dit sal onwettige immigrasie verminder.

(2)

LET WEL: Twee punte word onder elke opskrif toegeken.

2.3.2 Terroriste kan die pepersproei as 'n wapen gebruik om 'n vliegtuig te kaap ('hijack'). ✓✓ KTP

Passasiers kan die pepersproei op ander passasiers gebruik indien 'n meningsverskil (bagleiery) gedurende die vlug ontstaan. ✓✓

(4)

- Die pepersproei is in 'n houer wat onder druk is (ontvlambaar) en kan per ongeluk ontplof as gevolg van die lugdruk in die kajuit.
- Aangesien die binnekant van 'n vliegtuie 'n beknoppte ruimte is, sal enige iets wat die veiligheid en gesondheid van passasiers bedreig, as verbode beskou word.

[36]**VRAAG 3**

3.1 3.1.1

(a) 2015: £6,50 (x✓) 22,55 = R (ZAR) 146,58✓

BVV

(2)

OF

R (ZAR) 146,58✓✓

LET WEL: Kandidate moenie gepenaliseer word indien die valutakode weggelaat word nie, omdat die kode in die vraag voorkom.

(b) 2016: £6,50 (x✓) 24,69 = R (ZAR) 160,49✓

BVV

(2)

OF

R (ZAR) 160,49 ✓✓

LET WEL: Kandidate moenie gepenaliseer word indien die valutakode weggelaat word nie, aangesien die kode in die vraag voorkom.

3.1.2 2015✓✓

BVV

(2)

3.2	3.2.1	<p>USD12 600 (x✓) 10,20✓ = R (ZAR) 128 520✓✓</p> <p>OF</p> <p>R (ZAR) 128 520✓✓✓✓</p> <p>LET WEL: <i>Kandidate moenie gepeenaliseer word indien die valutakode weggelaat word nie, aangesien die kode in die vraag voorkom.</i></p>	BVV	(4)	[14]
3.2.2	<p>R2 750 (÷✓) 10,90✓ = USD (US\$) 252,29 ✓✓</p> <p>OF</p> <p>USD (US\$) 252,29 ✓✓✓✓</p> <p>LET WEL: <i>Kandidate moenie gepeenaliseer word indien die valutakode weggelaat word nie, aangesien die kode in die vraag voorkom.</i></p>	BVV	(4)	[14]	
TOTAAL AFDELING B:				50	

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

- 4.1 4.1.1 (a) Noord-Amerika✓✓ TB (2)
- (b) A Niagara-waterval✓✓ (4)
C Die drywende markte✓✓
- (c) Seiljagte en seil✓✓ (2)
- Boot-/ luukse seevaarte
 - Jet-/ water-/ bordski / ski
 - Lyfbord ry
 - Kanovaarte
 - Sweefseil
 - Skubaduik
 - Snorkel
 - Swem
 - Dolfyn aktiwiteite
 - Water-temaparke
 - Windseil / vlieërseil
 - Branderplankry
 - Visvang
 - Roei
 - Kragboot wedrenne
- 4.1.2 Toename in positiewe publisiteit vir Thailand as 'n TB
reisbestemming✓✓
Verhoogde toeristegetallesal ... tot gevolg hê.
meer werksgeleenthede✓
meer geleenthede vir entrepreneurskap✓
meer buitelandse inkomste✓/ meer buitelandse beleggings / (6)
groter bydrae tot die BBP.
- Filmspanne kan hulle verblyf verleng om die Thaise leefstyl te ervaar. (Verlengde verblyfvoordele).
 - Potensiaal vir terugkeerbeseoeke.
 - Verbetering van infrastruktuur
 - Bou verhoudings tussen kulture
- 4.2 4.2.1 Albei is in 'n antieke stadsomgewing geleë ✓✓ TB (2)
Albei is...
- in Europa / op dieselfde kontinent geleë.
 - in stede geleë wat die middelpunt van die antieke beskawing / gemeenskap was.
 - in die noordelike halfrond geleë.
 - op dieselfde tydsone / lengtelyn geleë.
 - aan die Mediterreense kus geleë.
 - in hoofstede geleë.
 - langs die Adriatiese see geleë

- 4.2.2 Besoedeling van voertuie beskadig die antieke strukture en beeldhouwerk. ✓✓
Suurreën wat deur menslike aktiwiteite veroorsaak word, beskadig die antieke strukture en beeldhouwerk. ✓✓ (4)
- Massa-toerisme

LET WEL: *Aanvaar enige vorm van vernietigende menslike aktiwiteit in en rondom die terrein.*

- 4.2.3 Beperk die aantal toeriste wat per dag by die Colosseum toegelaat word ✓✓ (2)
- Vra hoër toegangsfooie
 - Reik permitte aan toeroperateurs uit
 - Verhoog veiligheidsmaatreëls om toeriste se gedrag te beheer, byvoorbeeld om meer veiligheidswagte in diens te neem, CCTV ens.
 - Implementeer omgewingsvriendelike praktyke by die terrein.
 - Implementeer bestuursplanne.

LET WEL: *Aanvaar voorbeelde van omgewingsvriendelike praktyke / maatreëls wat gebruik word om die invloed van hoë besoekersgetalle te verminder.*

- 4.3 4.3.1 **JA** TB (2)
- LET WEL:** *Geen punte word toegeken vir Ja / Nee nie*
- Die werklike getal besoekers oorskry alle vorige besoekersgetalle en 'n nuwe rekord is opgestel. ✓✓
- Die werklike getal besoekers op die dag oorskry die verwagte getal.
 - Meer fooie is ontvang van die rekord aantal daaglikse besoekers as wat voorheen die geval was.
 - Die ontdekking van die nuwe fossiel het besoekergetalle na die besoekersentrum laat toeneem.

OF

NO

LET WEL: *Geen punte word toegeken vir Ja / Nee nie*

- Besoekersgetalle word nie beperk nie en dit kan massa-toerisme tot gevolg hê. Dit sou dui op die afwesigheid van deeglike bestuursplanne.
- Oorbenuiting kan hierdie sensitiewe bron bedreig.

LET WEL: *Die rede moet aan die Ja / Nee gekoppel kan word.*

- 4.3.2 Lede van die plaaslike gemeenskap word in diens geneem. ✓✓ TB (2)
- Verbeter die lewensstandaarde van plaaslike inwoners.
 - Armoede, misdaad en werkloosheid word verminder.
 - FTT sal verseker dat plaaslike inwoners regverdig lone ontvang.
 - Vaardigheidsontwikkeling / bemagtiging van die gemeenskap.
 - Plaaslike inwoners is betrokke by besluitnemingsprosesse.
- 4.3.3 **Sterk punte:** TB (2)
- Maropeng se besoekersentrum is toeganklik vir rolstoele. ✓✓ (2)
- Maak voorsiening vir mense met spesiale behoeftes.
 - Voorsien veilige toerusting.
- Swak punte:**
- Beperkte fasiliteite vir mense met spesiale behoeftes ✓✓ (2)
- [30]**

VRAAG 5

- 5.1 Limpopo ✓✓ KE (2)
- 5.2 Mapungubwe Kulturele Landskap ✓✓ KE (2)
- Mapungubwe
 - A
- 5.3 Handeldryf ✓✓ KE (2)
- Verhandeling van goedere / ruilhandel
 - Boerdery / jag / mynbou / vervaardiging van artefakte en gereedskap

LET WEL: Enige voorbeeld moet aan 'n ekonomiese aktiwiteit gekoppel word.

- 5.4 Volgehoue monitering om Wêrelderfenisstatus te behou. ✓✓ KE (4)
- Verskaf ondersteuning met bestuursplanne. ✓✓
- Bystand met opgradering van fasiliteite in geval van 'n onvoorsiene gebeurtenis.
 - Finansiële bystand word verskaf in gevalle waar onvoorsiene gebeurtenisse plaasvind.
 - Tree in gesprek met betrokke belanghebbendes wanneer die Wêrelderfenisterreine bedreig word.
 - Opvoeding / Skep bewustheid
 - Bevorder samewerking en ontwikkeling
 - Moedig mense aan om terreine te nomineer wat op die Wêreld Erfenis Terreine se lys ingesluit moet word.
 - Ondersteun lande om openbare bewustheid vir die beskerming van Wêreld Erfenis Terreine te vestig.
 - Moedig die plaaslike gemeenskap aan om hulle kulturele en natuurlike erfenis te bewaar.

[10]

VRAAG 6**Die rol van SAToerisme**

B

Om Suid-Afrika te bemark ✓✓

(2)

- Om netwerkgeleenthede te skep vir rolspelers in Suid-Afrika se toerismebedryf met internasionale rolspelers.
- Die bemarkingspogings van besighede word bevorder.
- Om strategieë wat Suid-Afrika bevorder, te ontwikkel.

Die rol van TOMSA

'n Vrywillige 1% toerismehewing word deur instansies soos akkommodasie-instellings, motorverhuringmaatskappye en ander besighede vanaf toeriste ingevorder. Hierdie fondse word aan TOMSA oorbetaal, wat dit dan aan word SAToerisme oorbetaal vir bemarkingsdoeleindes. ✓✓

(2)

EEN Suid-Afrikaanse en EEN internasionale reishandelskou waar Suid-Afrika bemark word

Suid-Afrikaanse reishandelskou – Indaba✓

- Getaway Skou

Internasionale reishandelskou – ITB ✓

(2)

- Wêreld Reismark (WTM)

Elemente wat op Suid-Afrika se handelsmerklogo aangetref word

Die Suid-Afrikaanse vlag word gebruik en is 'n internasionaal-herkenbare verteenwoordiging wat met SA verbind word. ✓✓

(2)

- Die land se naam word voluit geskryf, wat geen verwarring sal skep nie.
- Die vloeiende lettertipe waarin die land se naam geskryf is, dui op 'n ontspanne vakansie-omgewing.
- Die slagspreuk wat deel uitmaak van die handelsmerklogo, dui op 'n kreatiewe bestemming wat 'n verskeidenheid toerisme besienswaardighede en aktiwiteite aanbied.
- Slagspreuk: “Inspiring new ways”
- Die kleure van die Suid-Afrikaanse vlag

Die belangrikheid om Suid-Afrika as 'n voorkeurbestemming te bemark

Verseker dat Suid-Afrika meeding in, en deel vorm van 'n hoogs-mededingende mark. ✓✓

(2)

- Dit stel die aantreklikheid van Suid-Afrika ten toon
- Dit het 'n toename in inkomende toerisme tot gevolg
- Dit stel die vermenigvuldiger effek in werking.

LET WEL: Waar slegs 'n voorbeeld van die vermenigvuldiger effek gegee word, moet 'n verduideliking ingesluit word.

[10]

TOTAAL AFDELING C: 50

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

- 7.1 A✓ Key motorverhuring TS
F✓ Sunset Air (2)
- 7.2 Die meeste kliënte / diensverskaffers bespreek motorverhuring en vlugte óf deur die internet, via telefoon, epos óf op die betrokke webtuistes. ✓✓ TS
• Sleutel inligting korrek in (2)
- 7.3 Die maatskappy se ... TS
naam✓
logo ✓/ prente / foto's
slagspreuk✓
fisiese adres✓ (4)
• Kontakbesonderhede / epos adres / telefoon en faks nommers / sosiale media kontakbesonderhede
• eienaarskap- / bestuurstruktuur
• BTW nommer / besigheid se registrasienommer / sertifiseringnummer
• Webtuiste adres
- 7.4 Verbeter die personeel se epos skryfvaardighede deur indiensopleiding. ✓✓ TS (2)
• Vermy 'slang' woorde, afkortings en simbole soos glimlaggesiggies ('smiley faces').
• Moenie eposse skryf of beantwoord wanneer jy ontsteld is nie – gebruik die 'slaap daaroor' reël voor jy antwoord.
• Vinnige reaksie op inkomende epos-boodskappe
• Gebruik formele besigheidskommunikasiestyl
• Die toon moet diplomaties en professioneel wees

[10]**VRAAG 8**

- 8.1 8.1.1 (a) Om meer energie effektief te wees ✓✓ VWT (2)
• Minder te vermors / Hulle bied 'geen skoonmaak opsie'
• Bewus te wees van bewaring wetgewing
• Pas volhoubare praktyke toe
- LET WEL: Aanvaar voorbeelde van praktyke wat aan die omgewingspilaar gekoppel kan word.* (2)
- (b) Om lopende kostes te verminder ✓✓
• Om uitgawes te verlaag
• Om geld te bespaar
- LET WEL: Aanvaar voorbeelde van praktyke wat aan die ekonomiese pilaar gekoppel kan word.*

- 8.1.2 **Verminder sy koolstof voetspoor:** VWT (8)
- Verminder die gebruik van skoonmaakmiddels✓✓
 Verminder waterverbruik✓✓
 Verminder energieverbruik✓✓ / wees meer energiebesparend
 Effektiewe gebruik van menslike hulpbronne (kan met minimum personeel klaarkom) ✓✓
- Bevorder herwinning
- Verminder...
- afval
 - slytasie
 - die uitreik van gebruiksartikels aan gaste (sjampoe, seep, lyfroom, toiletpapier ens.)
- LET WEL:** Aanvaar spesifieke voorbeelde van praktyke wat die hotel se koolstofvoetspoor verklein. Voorbeelde moet verband hou met die 'geen skoonmaak opsie'.
- 8.1.3 **JA** VWT (2)
- Ek stem saam met die inisiatief. Ek is 'n verantwoordelike toeris en ondersteun hulle groen inisiatiewe en wil deel vorm van die beskerming van die planeet. ✓✓
- LET WEL:**
 Geen punte word toegeken vir Ja/Nee
 Aanvaar enige rede wat 'n **positiewe ingesteldheid** teenoor omgewingsbewuste inisiatiewe ondersteun.
- OF**
- NEE**
- Ek stem nie saam met hulle inisiatief nie. Dit is slegs 'n manier waarop die hotel geld bespaar en is ongerieflik vir die gas.
- Toeriste wil in 'n netjiese en skoon omgewing tuisgaan.
- LET WEL:**
 Geen punte word toegeken vir Ja / Nee
 Aanvaar enige rede wat op die hotel se 'groen-was' ('green washing') –praktyke / ongerief vir gaste dui.
- 8.2 8.2.1 **JA** VWT (2)
- Omgewingsbewustheid word deel van die leefwyse van omgewingsvriendelike toeriste.✓✓
- Omgewingsvriendelike optrede sal oral geld, nie slegs in hulle huise nie
- OF**
- NEE**
- Sommige individue sal onverantwoordelik optree as hulle met vakansie is.
- Sommige toeriste gee nie om vir die omgewing nie
- LET WEL:** Geen punte word toegeken vir Ja / Nee nie
 Die korrekte rede moet met die Ja / Nee verbind word.

- 8.2.2 Moenie rommelstrooi nie✓✓ VWT
Moenie enige plante of diere uit hulle natuurlike habitat verwyder
nie.✓✓ (4)
- Moenie diere voer nie.
 - Moenie vuurmaak op plekke waar dit nie aangedui is nie.
 - Rapporteer persone, wat nie aan die reëls gehoor gee nie, aan die parkowerhede.
 - Volg die gedragskode vir besoekers wat by die besienswaardigheid vertoon word.
- LET WEL:** Aanvaar voorbeelde van omgewingsvriendelike gedrag. **[20]**
- TOTAAL AFDELING D: 30**

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

- 9.1 9.1.1 Die tydlyn / geskiedenis van gebeurtenisse wys hoe baie wêreldgebeurtenisse in Suid-Afrika aangebied is. ✓✓ PSI (2)
- Die tydlyn dui op die suksesvolle aanbieding van gebeurtenisse wat 'n positiewe beeld tot gevolg gehad het. Dit het gelei tot die aanbieding van verdere wêreldgebeurtenisse.
 - Die wêreldgebeurtenisse wat vanaf 1995 tot 2016 in Suid-Afrika aangebied is.
- 9.1.2 (a) **Beleggings** PSI
- Goeie publisiteit en 'n verbeterde reputasie het gedurende en na die gebeurtenisse verhoogde beleggervertroue en besigheidsooreenkomste tot gevolg gehad. ✓✓
Nuwe vennootskappe tussen Suid-Afrika en groot wêreldbeleggers is geskep. ✓✓ (4)
- Verhoogde buitelandse beleggings het groei in die BBP tot gevolg gehad.
 - Stel projekte bekend wat buitelandse beleggers sal lok.
 - Nuwe besighede is geopen, entrepreneurskap is aangemoedig
 - Beleggings in sport
- (b) **Infrastruktuur** PSI
- Daar het groot infrastruktuurontwikkeling plaasgevind soos stadions, sportdorpies vir die land ter voorbereiding vir die gebeurtenisse. ✓✓ (4)
Bestaande infrastruktuur is verbeter. ✓✓
- Verbeterde infrastruktuur het as motivering gedien vir die aanbieding van verdere gebeurtenisse.
 - Plaaslike mense trek voordeel uit die verbeterings wat gemaak is ten opsigte van toeganklikheid wanneer hulle rondreis.

LET WEL: Aanvaar voorbeelde van infrastruktuurontwikkeling en -opgradering.

- 9.1.3 Behou goeie diensstandaarde in alle sektore. ✓✓ PSI
 Verhoog bemarkingspogings om die land as 'n voorkeurbestemming te vertoon. ✓✓
 Behou die land se skoonheid en kulturele diversiteit ✓✓ (6)
- Volgehoue infrastruktuurontwikkeling en opgradering van bestaande infrastruktuur.
 - Behou politieke bestendigheid
 - Verseker dat die ekonomie sterk / stabiel is.
 - Pas volhoubare toerisme toe en lok kieskeurige toeriste.
 - Verkry beleggings
 - Bie om Wêreldgebeure aan te bied
 - Verbeter die veiligheids- en sekuriteitsbeeld van die land.
 - Verminder korrupsie en misdaad
 - Volgehoue opleiding en vaardigheidsontwikkeling
 - Behou goeie internasionale verhoudings
- 9.2 9.2.1 55 jaar en ouer ✓✓ PSI (2)
- 9.2.2 Dit is geriefliker om kredietkaarte te gebruik omdat dit in bykans alle lande aanvaar word. ✓✓ PSI
 Dit is 'n veiliger keuse ✓✓ (4)
- Hierdie ouderdomsgroep kwalifiseer vir 'n beter kredietgradering en het toegang tot meer fondse.
 - Hierdie ouderdomsgroepe het gemoedsrus wanneer hulle reis, want hulle weet hulle het toegang tot fondse in noodgevalle.
 - Belonings en ander byvoordele wanneer kredietkaarte gebruik word.
 - Word gekoppel aan reisversekering
 - Dit is 'n algemene betalingsmetode wat deur motorverhuringmaatskappye vereis word.
- [22]**

VRAAG 10

- 10.1 Om die maatskappy te verbeter ✓✓ KK (2)
- Om inligting vanaf kliënte te kry oor die vlakke van tevredenheid met die diens of produk wat hulle ervaar het.
 - Terugvoer kan in die toekoms deur die maatskappy as verwysing gebruik word om dienslewering te verbeter. ("SWOT" / SSGB ontleding)
 - Verhoogde wins vir die maatskappy
 - Om personeel bewus te maak en te bemagtig om hulle kliëntediens te verbeter.
 - Skep geleentede vir indiensopleiding in probleemareas soos deur die terugvoer uitgewys is.
 - Om personeel te komplimenteer op hulle uitnemenende dienslewering.
 - Om personeel aan te moedig om nog beter te doen.

10.2	Vraelyste✓ Aanlyn opnames✓ <ul style="list-style-type: none"> • gesig-tot-gesig, byvoorbeeld fokusgroepe / geheime kliënte • direkte terugvoer in die winkel. • opvolg oproepe • selfoonoproepe / SMS boodskappe • eposse • sosiale media (aanvaar voorbeelde soos Facebook / Twitter ens.) • kliënte terugvoerkaarte • web-gebaseerde terugvoer • voorstelle houers 	KK (2)
10.3	Gereelde opleidingswerkswinkels sal verseker dat personeel beter toegerus is om aan kliënte se behoeftes te voldoen.✓✓ Terugvoer kan werknemers / werkgewers bewus maak van areas wat verbeter kan word. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> • Bestuurders kan kliënte se terugvoer gebruik om aansporings-programme van stapel te stuur om werknemers te motiveer. • Skep geleenthede vir self-ontwikkeling, byvoorbeeld leer uit eie foute / swakhede. 	(4) [8]
TOTAAL AFDELING E:		30
GROOTTOTAAL:		200