AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1	1.1.1	D✓		**LO1 AS12.1.2**	
	1.1.2	A✓		**LO1 AS12.1.2**	
	1.1.3	B✓		**LO1 AS12.1.2**	
	1.1.4	B✓		**LO2 AS12.2.2**	
	1.1.5	D✓		**LO2 AS12.2.4**	
	1.1.6	A/D✓		**LO3 AS12.3.5**	
	1.1.7	A✓		**LO3 AS12.3.1**	
	1.1.8	A✓		**LO3 AS12.3.1**	
	1.1.9	C✓		**LO3 AS12.3.1**	
	1.1.10	D✓		**LO3 AS12.3.1**	
	1.1.11	B✓		**LO2 AS12.2.4**	
	1.1.12	C✓		**LO2 AS12.2.2**	
	1.1.13	B✓		**LO3 AS12.3.6**	
	1.1.14	D✓		**LO1 AS12.1.3**	
	1.1.15	B✓		**LO4 AS12.4.4**	(15)

1.2	1.2.1	immunisasie✓	**LO2 AS12.2.2**	
	1.2.2	kompeterende voordeel✓	**LO2 AS12.2.3**	
	1.2.3	spitsberaad✓	**LO2 AS12.2.2**	
	1.2.4	beeld✓	**LO4 AS12.2.3**	
	1.2.5	konvensie✓	**LO2 AS12.2.2**	(5)

1.3	1.3.1	WSSD✓	**LO2 AS12.2.3**	
	1.3.2	Kyoto✓	**LO2 AS12.2.3**	
	1.3.3	Wet op Basiese Diensvoorwaardes✓	**LO1 AS12.1.3**	
	1.3.4	Vrystaat✓	**LO2 AS12.2.3**	
	1.3.5	Bestaande markte✓	**LO3 AS12.3.4**	(5)

Kopiereg voorbehou

1.4	1.4.1	D✓	**LO2 AS12.2.2**	
	1.4.2	G✓	**LO2 AS12.2.2**	
	1.4.3	F✓	**LO1 AS12.2.3**	
	1.4.4	A✓	**LO1 AS12.2.3**	
	1.4.5	C✓	**LO2 AS12.2.3**	(5)

1.5	1.5.1	D✓	**LO4 AS12.4.5**	
	1.5.2	B✓	**LO4 AS12.4.5**	
	1.5.3	E✓	**LO4 AS12.4.5**	
	1.5.4	A✓	**LO4 AS12.4.5**	
	1.5.5	C✓	**LO4 AS12.4.5**	(5)

1.6	A	Politieke situasie✓	**LO3 AS12.3.6**	
	B	Megasportgeleenthede✓	**LO3 AS12.3.6**	
	C	Onvoorsiene gebeure/politieke situasie✓	**LO3 AS12.3.6**	
	D	Megasportgeleenthede ✓	**LO3 AS12.3.6**	
	E	Onvoorsiene gebeure ✓	**LO3 AS12.3.6**	(5)
		(Leerders word ook toegelaat om hul antwoorde in tabelvorm te gee.)		

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: TOERISME AS 'N INEENGESKAKELDE STELSEL

Nasieners moet in gedagte hou dat leerders hulle antwoorde verskillend van die nasien riglyn formuleer. Nasieners moet daarom leerders se antwoorde noukeurig lees om vas te stel waar die antwoord met die nasienriglyn verbind kan word.

VRAAG 2

2.1	2.1.1	5,5 miljoen ✓ buitelandse toeriste het Suid-Afrika in die eerste sewe maande van 2008 besoek.	**LO1 AS12.1.1**	(1)
	2.1.2	"Die aantal werksgeleenthede wat direk en indirek in die ekonomie deur toerisme geskep is, het met 5%✓✓ gestyg tot 941 000 in 2007."	**LO1 AS12.1.1**	(2)
	2.1.3	• Mense wat in diens van die toerismebedryf is, verdien nou 'n salaris en het gevolglik geld om te spandeer op goedere en dienste wat bydra tot die groei van die BBP. ✓✓ • Werkgewers en werknemers in die toerismebedryf betaal BTW en belastings wat ook tot die BBP bydra. • Vermenigvuldigingseffek	**LO1 AS12.1.1**	(2)
	2.1.4	Betekenis van … *<u>Toerisme in Suid-Afrika plaas meer dakke oor Suid-Afrikaanse koppe en meer kos op Suid-Afrikaanse borde as enige ander bedryf.</u>* • Toerisme skep werksgeleenthede✓ en entrepreneursgeleenthede sodat mense 'n woonplek kan bekostig en met die geld wat hulle verdien, kos kan koop.✓ • Toerisme verbeter mense se lewensgehalte deur hulle van 'n inkomste te voorsien. • Vermenigvuldigingseffek	**LO1 AS12.1.1**	(2)
	2.1.5	(a) Die Voorlopige Nasionale Uitstekende Diensleweringstrategie vir Toerisme in Suid-Afrika ✓	**LO1 AS12.1.1**	(1)
		(b) • Die hoofdoelwit van die Toerisme Witskrif oor die Bevordering en Ontwikkeling van Toerisme is die groei en verbetering van die Suid-Afrikaanse toerismebedryf deur gebruik te maak van die Voorlopige Nasionale Uitstekende Diensleweringstrategie wat die voorsiening van vaardighede sal aanspreek. Dit sal verseker dat ons vaardighede en opvoedingstandaarde binne die toerismebedryf ontwikkel. ✓✓	**LO1 AS12.1.1**	(2)

		• Om openbare bewustheid oor toerismeprodukte te te skep. • Om dienslewering te verbeter deur 'n effektiewe openbare terugvoerstelsel. • Verbetering van standaarde van toerisme-produkte en dienste en om gepaste meganismes in plek te hê vir monitering en evaluering. (*Indien leerders die korrekte woorde direk uit die teks aanhaal, moet volpunte toegeken word.)*		

2.2	2.2.1	• Vervoerdiens ✓ • Taxidiens na hotel • Pendeldiens (Shuttle)	**LO1 AS12.1.1**	(1)
	2.2.2	• Hulle het by die internasionale aankomssaal aangekom.✓ • Hulle kom van 'n ander land af.	**LO1 AS12.1.1**	(1)

	2.2.3	Nee, hulle weet nie. ✓ Hulle sou nie die taxi gebruik het toe hulle die maskers oor die bestuurders se gesigte gesien het nie / hulle verwys na die maskers as tradisionele kleredrag / naïef om te vra oor betalingsmetodes ✓	**LO1 AS12.1.1**	(2)
	2.2.4	• Hulle gaan waarskynlik beroof word ✓✓ • Hulle kan aangerand word. (*Enige negatiewe aspekte van misdaad moet aanvaar word.)*	**LO1 AS12.1.1**	(2)
	2.2.5	• Die oomblik as toeriste misdaadinsidente beleef (of net sien gebeur), sal hulle waarskynlik dadelik vertrek en nooit weer terugkom nie.✓✓ • Hulle sal nie Suid-Afrika as 'n toeristebestemming vir hulle vriende aanbeveel nie. • Verlaging in die aantal terugkeer besoeke. • Verlies van buitelandse inkomste	**LO1 AS12.1.1**	(2)

2.3	2.3.1	• Ja✓ Sello het befondsing ontvang om sy eie besigheid te begin. ✓ • Sello is nou die eienaar van die restaurant.✓ • Sello het 'n "Restaurant-van-die-Jaar" toekenning ontvang. • Opleiding en ontwikkeling vir voorheen benadeelde persone.	**LO1 AS12.1.2**	(3)

	2.3.2	(a) • Restaurantbestuurder✓ • Kelners (waitrons) ✓ • Wynkelner • Kroegman • Deurman • Kassiere • Maitre d'Hotel • Sjef • Ontvangspersoon • Assistent ("Runner") • Skoonmakers • Vermaaklikheidspersoneel (b) • Wanneer die leerders klaarmaak met skool of met hulle studies, kan hy hulle op 'n permanente of tydelike basis in diens neem.✓ ✓ • Hy sal altyd genoeg potensiële (moontlike) personeel uit die skool kan kry. • Verkry blootstelling vir sy handelsmerk. • Verkry die lojaliteit en ondersteuning van die gemeenskap. • Bespaar geld deur persone in diens te neem wat reeds volgens sy standaarde opgelei is.	**LO1 AS12.1.2**	(2) (2)

	2.3.3	(a) • Spesiale pryse vir jeugreise ✓✓ • Spesiale pryse vir akkommodasie. • Die ontwikkeling van jeugherberge. • Reël borgskappe vir uitruilprogramme tussen provinsies. • Reël bekostigbare of geborgde somerkampe en nismarkte vir die jeug. • Adverteer spesiale jeugpakette in die elektroniese en gedrukte media.	**LO1 AS12.1.2**	(2)
		(b) • Die skep van vakansiedagwerk / leerlingskap-programme in die toerismebedryf.✓✓ • Reël internskappe by hotelle en restaurante. • Hulle moet toeristegidse en spoorsnyers vergesel om ondervinding op te doen. • Help gasvryheidsambassadeurs op lughawens of ander belangstellingspunte. • Werkskadugeleenthede ("Job shadowing") by toerismebesienswaardighede. • Blootstelling aan die toerismebedryf deur middel van mentor programme. • Voorsien gesubsideerde besoeke aan	**LO1 AS12.1.2**	(2)

		besienswaardighede en toerisme besighede. • Bemark reis pakette • Bied reiskompetisies, ekspo's en opvoedkundige programme aan.		
				[29]

VRAAG 3

3.1	3.1.1	R180,00✓✓	**LO1 AS12.1.1**	(2)
	3.1.2	(a) Nee✓ (b) • Hy moes haar vir 9 uur + 4 uur oortyd betaal het en hy het haar vir net 9 + 3 uur betaal.✓ • Hy het haar nie die korrekte bedrag vir oortydwerk betaal nie. • Ten spyte van die regulasie het hy haar nie regverdig behandel nie omdat hy haar nie vir die korrekte aantal oortyd ure betaal het nie.	**LO1 AS12.1.3** **LO1 AS12.1.3**	(1) (1)
	3.1.3	• Dit kan 'n negatiewe uitwerking hê op die lojaliteit, werksetiek en ingesteldheid teenoor die maatskappy.✓ • Werknemers wat onregverdig behandel is ten opsigte van betaling mag uiteindelik bedank en/of iewers anders werk soek . ✓		(2)

3.2	3.2.1	<u>Punte vir 'n Gedragskode</u> • Professionalisme (netheid, hoflikheid, vriendelikheid, stiptelikheid)✓ • Werksetiek (vertroue, eerlikheid, integriteit, lojaliteit, respek)✓ • Reëls rakende die gebruik van maatskappy se bates. (Gebruik van e-pos, internet, telefoon, maatskappy voertuie)✓ • Diskriminasie en teistering • Gesondheid en veiligheid (Higiëne) • Werkgewer se welstandsprogram ("wellness programme") • Prosedures vir die lug van griewe	**LO1 AS12.1.3**	(3)
	3.2.2	• Sjef ✓ • Restaurantbestuurder ✓ • Kassier • Stoorklerk • Skoonmakers • Wynkelner • Kroegman • Gesongheidsinspekteur • Toesighouer • Ontvangspersoon • Finansiële en administratiewe personeel • IT personeel • Vermaaklikheidspersoneel	**LO1 AS12.1.3**	(2)

		• Onderhoudspersoneel		

TOTAAL AFDELING B: 40

AFDELING C: VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME

Nasieners moet in gedagte hou dat leerders hulle antwoorde verskillend van die nasien riglyn formuleer. Nasieners moet daarom leerders se antwoorde noukeurig lees om vas te stel waar die antwoord met die nasienriglyn verbind kan word.

VRAAG 4

4.1	4.1.1	• *Stormsriver Adventures* het die toekenning ontvang vir hulle bydra tot verantwoordelike en volhoubare toerisme praktyke. ✓✓ • *Stormsriver Adventures* lewer bewys van ekonomiese opheffing van die gemeenskap en die omgewing. • Maatskappy se verbintenis tot plaaslike aankope • Gelyke indiensneming • Swart Ekonomiese Bemagtiging • Opleidings- en Ontwikkelingsprogramme vir Werknemers	**LO2 AS12.2.1**	(2)
	4.1.2	(a) Beoefen verantwoordelike toerisme waar die toerisme besigheid … • <u>omgewingsverantwoordelikheid</u> (beskerm ons natuurlike hulpbronne)✓ • <u>sosiale-verantwoordelikheid</u> (sien om na die behoeftes van die plaaslike gemeenskap) ✓ • <u>ekonomiese verantwoordelikheid</u> (verseker ekonomiese bemagtiging en groei)✓ verseker.	**LO2 AS12.2.1**	(3)
		(b) Ja, ✓ **<u>Omgewingsverantwoordelikheid</u>** • Ontvangers van die Imvelo-toekenning verbind hulself tot die beginsels van verantwoordelike toerisme.✓ • Bied 'n eko-avontuur toerisme produk. • Uitstekende omgewingspraktyke **<u>Sosiale verantwoordelikheid</u>** • Betekenisvolle opheffing van die gemeenskap✓ • Opleiding en ontwikkeling • Plaaslike aankope **<u>Ekonomiese verantwoordelikheid</u>** • Plaaslike aankope ✓ • Verbind tot SEB • Gelyke indiensneming • Streef die beginsels van FFTSA na	**LO2 AS12.2.1**	(4)

	4.1.3	(a) • Regverdige verdeling van die inkomste✓✓ • Plaaslike indiensneming en verskaffing van goedere ✓✓ • Opleiding en bemagtiging van personeel • Die bevordering van plaaslike toerisme - besienswaardighede • Respek vir menseregte, kulture en die omgewing • Opheffing van die plaaslike gemeenskap • Min uitwerking op die natuurlike omgewing • Die plaaslike gemeenskap is betrokke en trek voordeel uit eko-avontuurtoerisme. (*Aanvaar enige antwoord wat verband hou met enige van die ses basiese beginsels van FTTSA)*	**LO2 AS12.2.1**	(4)
		(b) • Ekonomiese opheffing van die gemeenskap en die omgewing✓✓ • Maatskappy se verbintenis tot plaaslike aankope ✓✓ • Gelyke Indiensneming • Swart Ekonomiese Bemagtiging • Opleidings- en Ontwikkelingsprogramme vir die Werknemer • Die plaaslike gemeenskap is betrokke en trek voordeel uit eko-avontuurtoerisme. • Uitstekende omgewingspraktyke	**LO2 AS12.2.1**	(4)
	4.1.4	Koöperatiewe advertering is wanneer verskeie toerismebesighede hulle toerisme produkte en dienste saam adverteer en sodoende kostes verminder.✓✓	**LO2 AS12.2.3**	(2)
	4.1.5	As ‘n ontvanger van die Imvelo-toekenning, sal *Stormsriver Adventures…* • ingeligte toeriste lok omdat *Stormsriver Adventures* hulle verbind tot verantwoordelike en volhoubare toerisme.✓✓ • die logo van die Imvelo toekenning in hulle advertensies kan gebruik wat toeriste die gemoedsrus sal gee van hoë standaarde*.* ✓✓ • gratis advertensie en publisiteit ontvang. • Meer toeriste lok.	**LO2 AS12.2.1**	(4)
	4.1.6	(a) • Produk✓ • Prys✓ • Plek	**LO2 AS12.2.1**	(2)

		• Promosie • Persone (mense) (b) • Produk: Leerders moet in staat wees om die toer en dienste van Tsitsikamma Canopy Tours te beskryf.✓✓ • Prys: Leerders moet in staat wees om inligting van die prysstruktuur van Tsitsikamma Canopy Tours te verskaf. • Plek: Leerders moet in staat wees om die ligging van Tsitsikamma Canopy Tours te noem. • Promosie: Leerders moet in staat wees om 'n tipe bemarkingsinstrument te noem. • Persone (mense): Leerders moet in staat wees om die plaaslike kultuur te noem.		(2)

4.2	4.2.1	Aardverwarming is 'n toename in die aarde se temperatuur ✓✓ en word gedeeltelik veroorsaak deur… • die kweekhuiseffek • industriële aktiwiteite • ontbossing • verdunning van die osoonlaag (*Een punt word toegeken indien die leerder slegs die OORSAKE van aardverwarming gee.)*	**LO2 AS12.2.2**	(2)
	4.2.2	(a) Ski-oorde: • Moontlik minder sneeu vir ski✓✓ • Meer risiko's van sneeustortings wat veroorsaak word deur sneeu wat smelt a.g.v. aardverwarming • Veranderings in weerpatrone kan veranderings in ski seisoene tot gevolg hê. (b) Kusoorde: • Dit kan veranderings in weerpatrone tot gevolg hê.✓✓ • Kan lei tot 'n verhoogde moontlikheid van natuurlike rampe wat die bestemming kan vernietig. • Dit kan 'n risiko wees vir toeriste se veiligheid • Onbeskermde blootstelling aan die son kan gevaarlik word.	**LO2 AS12.2.2**	(2) (2)
	4.2.3	• Maak gebruik van omgewingsvriendelike produkte. (vermy produkte wat CFCs bevat) ✓	**LO2 AS12.2.2**	(3)

		• Verminder, hergebruik en herwin✓ • Spaar elektrisiteit / energie✓ • Gebruik openbare vervoer, ry fiets, stap, saamrygroepe • Brand minder fossielbrandstowwe deur kleiner motors te gebruik • Plant bome en beskerm woude. • Kweek en bevorder ‘n “groen” leefstyl . • Verminder jou koolstofspoor • Moenie rommelstrooi of besoedel nie.		
				[36]

VRAAG 5

5.1		Ekurhuleni Stadstoer✓✓ Hierdie toer sluit baie geleenthede in om meer oor verskillende kulture te leer, byvoorbeeld township-toere, tradisionele etes, musiek en dans. ✓Hierdie toer bied ook ‘n buitengewone ervaring aan met ‘n besoek aan ‘n tradisionele Afrika-dokter.✓	**LO2 AS12.2.4**	(4)
				[4]

TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D: TOERISME AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS

Nasieners moet in gedagte hou dat leerders hulle antwoorde verskillend van die nasien riglyn formuleer. Nasieners moet daarom leerders se antwoorde noukeurig lees om vas te stel waar die antwoord met die nasienriglyn verbind kan word.

VRAAG 6

6.1	6.1.1	**Tyd van amptelike opening** 17:00 (14/06/2009) **Aankomstyd** 17:00 – 3 ure = 14:00✓ 14/06/09 14:00 – 15 ure (reistyd)= 23:00✓ (13/06/2009 - SAST) <u>Tydverskil</u> SA +2 Washington -5 +2 + -5 =7 ure ∴ Washington is 7 ure agter S.A. 23:00 – 7ure = 16:00✓ (17:00 as DBT gebruik word) 13 Junie 2009✓ (*Ken volpunte toe as <u>slegs</u> die korrekte antwoord sonder bewerkings gegee is)*	**LO3 AS12.3.1**	(4)
	6.1.2	**Tyd van amptelike opening** 17:00 (14/06/2009) **Aankomstyd** 17:00 – 3 ure = 14:00✓ 14/06/09 14:00 – 18 ure (reistyd) = 20:00✓ (13/06/2009 - SAST) SA+2 Tokio +9 +2 - +9 = 7 ure ∴ Tokio is 7 ure voor S.A. 20:00 + 7 ure = 03:00✓ (04:00 as DBT gebruik word) 14 Junie 2009✓ (*Ken volpunte toe as <u>slegs</u> die korrekte antwoord sonder bewerkings gegee is)*	**LO3 AS12.3.1**	(4)
	6.1.3	Tyd in Suid-Afrika = 14:00 Tydverskil = +1 uur = 14:00 -1 ✓ = 13:00✓ (14:00 as DBT gebruik is) (*Ken volpunte toe as <u>slegs</u> die korrekte antwoord sonder bewerkings gegee is)*	**LO3 AS12.3.1**	(2)
6.2	6.2.1	(a) Sporttoeriste✓ (b) Hulle besoek Suid-Afrika vir 'n sportgebeurtenis/sokkerwedstryd✓	**LO3 AS12.3.2**	(1) (1)

		OF (a) Buitelandse / internasionale inkomende toeris (b) Hulle kom van 'n ander land af.		
	6.2.2	'n Reisagent moet die volgende faktore in gedagte hou: • Begroting✓✓ • Datums✓✓ • Tyd • Kliënte se profiel (name, land van oorsprong, aantal mense, naasbestaandes, kontak-besonderhede, stokperdjies) • Ouderdom • Belangstellings • Kultuur • Godsdiens • Voorkeure en afkeure	**LO3 AS12.3.2**	(4)

	6.2.3	'n Algemene reisprogram word saamgestel vir 'n groep toeriste✓ met 'n gemeenskaplike belangstelling✓ waar 'n persoonlike reisprogram op 'n individu✓ en sy/haar spesifieke behoeftes✓ sal fokus.	**LO3 AS12.3.2**	(4)

6.3		• Klimaat Hierdie is belangrik vir die besoekers sodat hulle weet wat om in te pak. ✓✓	**LO3 AS12.3.3**	(2)
		• Veiligheid Besoekers ken nie die land / plek nie. Hulle moet gewaarsku word oor veilige plekke om te besoek en wanneer om dit te besoek.✓✓		(2)
		• Belangrikheid van reisversekering Om te reis hou sekere risiko's in soos verliese/diefstal/beserings/onvoorsiene omstandighede. Wanneer jy in 'n ander land is, sal reisversekering hierdie risiko's dek.✓✓		(2)
		• Wisselkoers Hulle sal weet hoeveel die reis hulle gaan kos, hoeveel geld hulle kan saamneem afhangende van die wisselkoers tussen die twee lande.✓✓		(2)

6.4	6.4.1	• Baie lande kry geleentheid om te sien wat Suid-Afrika het om te bied. ✓✓ • Suid-Afrika kry publisiteit ✓✓ • Dit skep geleentheid om Suid-Afrika aan 'n verskeidenheid markte bloot te stel. • Moedig 'n toename in buitelandse aankomste aan. • Stel nuwe Suid-Afrikaanse toerisme produkte bekend.	**LO3 AS12.3.4**	(4)
	6.4.2	• Internasionale handelskoue is tot sekere marksegmente beperk. ✓✓ • Nie alle markte besoek die Toerisme Indaba nie. ✓✓ • Nie alle besighede kan bekostig om by hierdie skoue uit te stal nie. Dit is duur vir die land.	**LO3 AS12.3.4**	(4)
		•		

6.5	6.5.1	(a) <u>Positiewe uitwerking</u> • Suid-Afrika word 'n waarde vir geld bestemming. ✓✓ • 'n Toename in die aantal toeriste wat Suid-Afrika besoek het, het gelei tot 'n toename in die bydrae wat Toerisme tot die BBP maak. • Internasionale toeriste sal groter koopkrag hê en sal daarom meer op toerismeprodukte en dienste spandeer. Dit sal 'n groter aanvraag na toerismeprodukte en dienste tot gevolg hê. • Stel die vermenigvuldigingseffek in werking.	**LO3 AS12.3.5**	(2)
		(c) <u>Negatiewe uitwerking</u> • Dit word baie duur vir toeriste om te reis en daarom sal daar 'n afname wees in die aantal reise wat onderneem word. ✓✓ • Werksgeleenthede in die toerismebedryf word geleidelik minder gemaak. • Werkloosheid in die toerismesektor. • As gevolg van die afname in reise, word toerismebesighede bedreig deur ondergang/groot verliese.	**LO3 AS12.3.5**	(2)
	6.5.2	• Die waarde van die rand in able A was sterker as in able B en uitgaande toerisme was meer bekostigbaar vir SA toeriste. ✓✓	**LO3 AS12.3.5**	(2)

	6.5.3	<u>Voor ekonomiese resessie</u> R20 000 (÷ 14,28)✓ £1 400,56✓ <u>Na ekonomiese resessie</u> R20 000 (÷ 15,70)✓ £1 273,89✓ (*Korrekte kode van geldeenheid moet gebruik word.)*	**LO3 AS12.3.5**	(4)

6.6	6.6.1	• Daar was ‘n toename in toeristebesoeke aan die Verenigde State van Amerika om die verkiesing te beleef.✓✓ • Die VSA is outomaties aan die wêreld bemark deur mediadekking.	**LO3 AS12.3.6**	(2)
	6.6.2	• Toeriste vermy lande waar daar terroriste-aanvalle plaasgevind het.✓✓ • Daar is ‘n drastiese afname in die aantal toeriste na lande waar daar terroriste-aanvalle plaasgevind het.	**LO3 AS12.3.6**	(2)

TOTAAL AFDELING D: 50

AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE

Nasieners moet in gedagte hou dat leerders hulle antwoorde verskillend van die nasien riglyn formuleer. Nasieners moet daarom leerders se antwoorde noukeurig lees om vas te stel waar die antwoord met die nasienriglyn verbind kan word.

VRAAG 7

7.1		Nismarkte spesialiseer in 'n sekere tipe aantreklikheid/aktiwiteit bv. eko-toeriste ✓✓ Marksegmentasie is die groepering van verbruikers wat dieselfde behoeftes deel. ✓✓	**LO4 AS12.4.1**	(4)

7.2		• Die reisagent kan dan makliker voorstelle maak oor plekke (bestemmings) wat vir die toeris interessant sal wees. ✓✓ • Om uitstekende kliëntediens te verseker deur toeriste se behoeftes aan te spreek. • Die reisagent kan 'n reisprogram saamstel wat sal voldoen aan die behoeftes van die toeris.	**LO4 AS12.4.1**	(2)

7.3		• Sodat hulle tradisies en waardes gerespekteer kan word.✓✓ • Om op 'n geskikte manier met hulle te kan kommunikeer.✓✓ • Om uitstekende kliëntediens te verseker deur toeriste se behoeftes aan te spreek. • Om te reël dat geskikte soorte kos vir hulle voorberei word. • Sodat geskikte aktiwiteite vir die toeriste gereël kan word.	**LO4 AS12.4.1**	(4)

7.4	7.4.1	• Die eienaar van die besigheid en die besigheidsomgewing skep 'n negatiewe eerste indruk✓ • Die man lyk onvriendelik en sy fisiese voorkoms is onprofessioneel. ✓ • Daar is geen toerusting nie, geen stimulerende plakkate nie, geen ander meubels nie; in kort – 'n baie onaanloklike besigheidsomgewing. • 'n Besigheid wat sy swak prestasie teen die muur vertoon, skep geen besigheidsvertroue nie.	**LO4 AS12.4.3**	(2)

	7.4.2	• Die eienaar moet netjies aantrek en 'n professionele voorkoms skep.✓ • Kry die fisiese omgewing in orde, maak dit netjies, skoon en aanvaarbaar. ✓ • Vervang die onvriendelikheid met 'n glimlag. • Verander die naam van die besigheid.	**LO4 AS12.4.3**	(2)
7.5	7.5.1	• Vriendelikheid ✓ • Respek vir diversiteit✓ • Bekwaamheid ✓ • Kommunikasie en diens vaardighede • Hoflikheid • Voorkoms • Stiptelikheid • Behulpsaam • Goeie waardes	**LO4 AS12.4.2**	(3)
	7.5.2	Die geheime kliënt kan hom as 'n gas voordoen, die diens ervaar en aan die eienaar terug rapporteer. ✓✓	**LO4 AS12.4.2**	(2)
				[19]

VRAAG 8

8.1	8.1.1	Faksmasjien✓ / faks / fotostaatmasjien		**LO 4 AS12.4.5**	(1)
	8.1.2	**Faksmasjien**	**Fotostaatmasjien**		(1)
		Stuur en ontvang dokumente✓	Dupliseer dokumente✓		
		Manier om te kommunikeer			
8.1.3		**Faksmasjien**	**Fotostaatmasjien**		(3)
		A - Plaas die dokument of brief in die gleuf✓	A - Plaas die dokument of brief in die gleuf✓		
		B - Tik die faksnommer van die ontvanger in.✓	B - Tik die aantal kopieë wat gemaak moet word✓		
		C - Druk die STUUR-knoppie vir die faks om deur te gaan.✓	C - Druk die knoppie vir die duplisering om te begin.✓		

	8.1.4	**Faksmasjien**	**Fotostaatmasjien**	**LO 4 AS12.4.5**	(2)
		VOORDELE	**VOORDELE**		
		Dokument✓/kommunikasie kan dadelik oor lang afstande gestuur word.	Dupliseer afskrifte vir liassering✓		
		Vinnig	Maak groot hoeveelhede afskrifte		
		Goedkoper			
		Stuurder het ‘n bewys			
		NADELE	**NADELE**		
		Gebrek aan privaatheid✓	Ink is duur✓		
		Duur	Duur om te onderhou		
		Afskrifte kan onduidelik word.	Kragonderbrekings		
		Kragonderbrekings			

8.2	• Hanteer konflik die oomblik wat dit onstaan, eerder as om dit te ignoreer. ✓✓ • Bespreek probleme met die groep. ✓✓ • Moenie iemand van mislukkings in die verlede beskuldig nie, maar fokus liewer op wat verander moet word. • Probeer om ‘n ooreenkoms te bereik waarmee almal saamstem. • Maak die nodige veranderinge aan die werkplan. • Spanbou aktiwiteite om span te verenig. • Gelyke behandeling vir almal. • Betoon respek en verdraagsaamheid aan almal.	**LO 4 AS12.4.4**	(4)
			[11]

TOTAAL AFDELING E: 30

GROOTTOTAAL: 200