



# basic education

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

**NASIONALE  
SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**TOERISME  
NOVEMBER 2011  
MOONTLIKE ANTWOORDE**

**PUNTE: 200**

Hierdie memorandum bestaan uit 16 bladsye.

## AFDELING A

## VRAAG 1

1.1	1.1.1	C✓	LU 1 AS 1	
	1.1.2	A✓	LU 1 AS 3	
	1.1.3	B✓	LU 1 AS 1	
	1.1.4	D✓ (aanvaar ook C vir Afrikaanse leerders a.g.v moontlike verwarring by vertaling.)	LU 1 AS 2	
	1.1.5	C✓	LU 1 AS 2	
	1.1.6	B✓	LU 2 AS 2	
	1.1.7	D✓	LU 2 AS 1	
	1.1.8	C✓	LU 2 AS 2	
	1.1.9	A✓	LU 2 AS 2	
	1.1.10	B✓	LU 3 AS 6	
	1.1.11	D✓	LU 3 AS 1	
	1.1.12	Aanvaar alle opsies (A of B of C of D)✓	LU 3 AS 6	
	1.1.13	D✓	LU 3 AS 5	
	1.1.14	C✓	LU 3 AS 1	
	1.1.15	A of B✓	LU 4 AS 1	
	1.1.16	A of D✓	LU 4 AS 3	
	1.1.17	D✓	LU 4 AS 3	
	1.1.18	A✓	LU 4 AS 4	
	1.1.19	B✓	LU 4 AS 2	
	1.1.20	C✓	LU 4 AS 5	(20)
1.2	1.2.1	Curriculum vitae✓ of CV	LU 1 AS 1	
	1.2.2	Dienskontrak✓	LU 1 AS 1	
	1.2.3	Werksure ✓ of besoldiging	LU 1 AS 1	
	1.2.4	Besoldiging ✓ of werksure	LU 1 AS 1	
	1.2.5	Gedragkode✓	LU 1 AS 1	(5)
1.3	1.3.1	ontasbaar✓	LU 1 AS 1	
	1.3.2	WBVO✓ or 'WSSD'	LU 2 AS 2	
	1.3.3	Bemerkingsplan✓	LU 2 AS 3	
	1.3.4	Instapkaart✓	LU 3 AS 2	
	1.3.5	TOMSA✓	LU 2 AS 3	(5)
1.4	1.4.1	B✓	LO3 AS6	
	1.4.2	F✓	LO3 AS6	
	1.4.3	A✓	LO3 AS6	
	1.4.4	E✓	LO3 AS6	

	1.4.5	D✓	LO3 AS6	(5)
--	-------	----	---------	-----

<b>1.5</b>	1.5.1	SAT✓ of SAToerisme of Suid-Afrikaanse Toerisme	LU 1 AS1	
	1.5.2	NDT ✓ of Nasionale Departement van Toerisme	LU 1 AS1	
	1.5.3	Stats SA✓ of Statistiek Suid-Afrika	LU 1 AS1	
	1.5.4	TEP✓ of Tourism Enterprise Partnership	LU 1 AS1	
	1.5.5	THETA✓ of CATHSSETA	LU 1 AS1	(5)

**TOTAAL AFDELING A: 40**

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.

## AFDELING B: TOERISME AS 'N INTERVERWANTE STELSEL

### VRAAG 2

2.1	2.1.1	<b>Toegangspunt</b> na 'n land. ✓✓ (Aanvaar ook 'n lugroete/poort na 'n land)	LU 3 AS 3	(2)
	2.1.2	(a) Installeer 'n verbeterde kliëntediens <b>kommunikasiestelsel</b> , die Viewing Deck ✓ 100 iHELP <b>kliënte diens agente</b> is oral op die lughaweterminale geplaas om passasiers te help. ✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>iHELP-plakkate</b> moedig kliënte aan om hulle terugvoer na die Viewing Deck te sms.</li> <li>• <b>Instrument</b> vir kliënte terugvoer.</li> </ul> (b) <b>Verbeterde dienslewering</b> maak ACSA meer toeganklik vir toeriste. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeter die <b>effektiwiteit</b></li> <li>• Verskaf <b>kwaliteit diens</b></li> <li>• Verbeter <b>kommunikasië</b> tussen ACSA en hulle kliënte (bv. vinnige antwoorde, onmiddellike terugvoer, deursigtigheid, persoonlike antwoorde)</li> </ul>	LU 1 AS 1	(2)
	2.1.3	ACSA sal in staat wees om die <b>klagtes dadelik te hanteer</b> en aandag aan die probleme te gee. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit sal makliker vir ACSA wees om <b>gapings</b> (swakhede/tekortkominge) te <b>identifiseer</b> en die gapings te aan te spreek.</li> <li>• 'n <b>Terugvoer instrument</b></li> <li>• <b>Vinnige en maklike</b> metode om terugvoer te gee.</li> </ul>	LU 1 AS 1	(2)
	2.1.4	(a) Ubuntu is 'n Afrika-filosofie wat <b>menslikheid teenoor ander</b> beteken. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almal se menswaardigheid te <b>respekteer</b></li> <li>• <b>Luister</b> na wat mense te sê het.</li> <li>• 'n Gees van <b>onselfsugtigheid</b></li> <li>• Om <b>mense eerste te stel</b></li> </ul> (b) Om te verseker dat alle werknemers <b>verbind is tot uitmuntende dienslewering</b> . ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sodat werknemers <b>omsien na die behoeftes van ander</b>.</li> <li>• <b>Unieke</b> Suid-Afrikaanse <b>gasvryheid</b>.</li> <li>• Dit gee aan werknemers 'n <b>gevoel van trots</b>.</li> <li>• <b>Verbeter</b> hulle <b>werksetiek</b> wat beter kwaliteit diens tot gevolg het.</li> </ul>	LU 1 AS 1	(2)

	2.1.5	Hulle verdien nou 'n <b>salaris</b> en kan bekostig om vir basiese behoeftes soos kos, gesondheidsorg, klere, skuiling, onderwys ens. te betaal wat 'n <b>beter lewenskwaliteit</b> tot gevolg het. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit <b>bevorder vaardigheidsontwikkeling en opleiding</b> vir verdere werkseleenthede.</li> <li>• Stel die <b>vermenigvuldigingseffek</b> in werking.</li> <li>• Dit <b>verbeter</b> mense se <b>sosio-ekonomiese standaard</b>.</li> <li>• Verminder armoede</li> </ul>	LU 1 AS 1	(2)
	2.1.6	(a) <b>Groter drakrag</b> (die vliegtuig het meer sitplekke beskikbaar vir passasiers) sal 'n <b>groter aantal passasiers</b> tot gevolg hê. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• 'n Vermindering in <b>bedryfskoste en brandstofbesparing spaar geld</b>.</li> <li>• Toename in <b>aantal vlugte</b>.</li> <li>• Toename in <b>omset / wins</b></li> </ul>	LU 1 AS 1	(2)
		(b) <b>Toename</b> in toeriste-aankomste het groter winste tot gevolg en lei tot <b>verhoging in die BBP</b> . ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die new Airbus sal <b>meer toeriste</b> lok en sal 'n <b>groter wins</b> tot gevolg hê.</li> <li>• <b>Bevorder</b> en moedig <b>toerisme</b> na en binne <b>Suid-Afrika</b> aan.</li> </ul>	LU 1 AS 1	(2)
<b>2.2</b>	2.2.1	Werkloosheid ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• tekort aan werkseleenthede</li> <li>• armoede.</li> </ul>	LU 1 AS 2	(2)
	2.2.2	<b>Moedig entrepreneurskap aan</b> deur klein besighede te bevorder (SMMEs) ✓✓ (voorbeeld van SMMEs is ook aanvaarbaar) <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ontwikkeling van vaardighede</b> wat 'n persoon meer geskik maak vir <b>indiensneming</b>.</li> <li>• Verbetering van die <b>infrastruktuur</b> skep werkseleenthede.</li> <li>• Die <b>bevordering van toerismeprodukte</b> lei tot verhoogde verkope.</li> <li>• <b>Vaardigheidsoordrag/vinniger opwaartse bevordering</b> in jou loopbaan maak plek vir nuwe aanstellings.</li> </ul>	LU 1 AS 2	(2)
	2.2.3	Die doel van die TEP is om <b>ondersteuning</b> en/of riglyne te gee en klein en medium ondernemings in die toerisme sektor te help. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vir werkskepping, volhoubaarheid en transformasie.</li> <li>• TEP vorm <b>vennootskappe</b> met bestaande en nuwe ontluikende voorheen benadeelde individue (VBI) se besighede deur <b>mentorskap en ondersteuning</b>.</li> </ul>	LU 1 AS 2	(2)
				[24]

## VRAAG 3

3.1	3.1.1	Die meeste van die toerismewerksgeleenthede is <b>deeltyds</b> . ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vaardigheidsgapings</b> van die werknemers</li> <li>• Die personeel wissel elke <b>seisoen</b></li> <li>• Korttermyn kontrakte</li> <li>• Vroulike werknemers</li> </ul>	LU 1 AS 2	(2)
	3.1.2	Besighede is <b>huiwerig</b> om in werknemers te <b>belê</b> wat net deeltyds aangestel is. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit is 'n <b>vermorsing</b> van <b>tyd</b> en <b>geld</b> vir die besigheid.</li> <li>• Baie werksgeleenthede in toerisme vereis <b>lae vaardigheidsvlakke</b> of <b>indiensopleiding</b>.</li> </ul>	LU 1 AS 2	(2)
	3.1.3	(a) Plaaslike Toerismegroei-strategie ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• DTGS of PTGS</li> <li>• Sho't Left veldtog</li> <li>• Gemeenskap "Roadshows"</li> </ul>	LU 1 AS 2	(2)
		(b) Deur plaaslike toeriste aan te moedig om <b>buite spitstye</b> te <b>reis</b> . ✓✓ <i>Aanvaar enige ander toepaslike produkte (soos konferensie toerisme) wat gebruik kan word om gapings buite seisoen te vul.</i>	LU 1 AS 2	(2)
3.2	3.2.1	Die vermoë hê om <b>noodtoerusting te hanteer</b> . ✓ Die vermoë hê om <b>passasiers</b> met mediese probleme te <b>help</b> en om eerste hulp toe te pas. ✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die vermoë om met <b>mense te werk</b> wat uit verskillende agtergronde en kulture kom.</li> <li>• Goeie kommunikasie vaardighede</li> <li>• Krisis bestuur vaardighede</li> <li>• Aandag aan detail vaardighede</li> </ul>	LU 1 AS 3	(2)
	3.2.2	Hulle werk dikwels in <b>klein en beknopte omstandighede</b> . ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hulle is vir <b>lang tye</b> op hulle <b>voete</b>.</li> <li>• <b>Swak weer</b> kan vliegtuigtoestande <b>ongemaklik</b> en <b>gevaarlik</b> maak.</li> <li>• Hulle werk <b>lang ure</b>.</li> <li>• Hulle <b>vlieg oor baie tydsones</b>.</li> <li>• Hulle <b>leef</b> vir weke <b>uit</b> hulle <b>tasse</b>.</li> <li>• Hulle is <b>lank weg</b> van die huis af.</li> <li>• Hulle moet kliënte uit <b>verskillende agtergronde</b> en kulture hanteer.</li> </ul>	LU 1 AS 3	(2)

3.2.3	Hulle moet fisies fiks wees om <b>lang ure</b> te werk en op hulle <b>voete</b> te wees✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moet in staat wees om <b>vlugvoosheid</b> te hanteer.</li> <li>• <b>Swaar voorwerpe</b> te dra.</li> <li>• Sal <b>passasiers</b> fisies kan <b>help/bystaan</b>.</li> <li>• Sal in staat wees om <b>stresvolle situasies</b> beter te hanteer.</li> </ul>	LU 1 AS 3	(2)
3.2.4	<b>Afslag</b> op vliegkaartjies (aansporingsbonusse)✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>gratis akkommodasie</b> wanneer hulle werk</li> <li>• reis na <b>baie bestemmings</b></li> <li>• ontmoet <b>nuwe mense</b></li> </ul>	LU 1 AS 3	(2)
			<b>[16]</b>

TOTAAL AFDELING B: 40

## AFDELING C: VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME

## VRAAG 4

4.1	4.1.1	Verantwoordelike toerisme✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantwoordelike toerismepraktyke</li> <li>• Verantwoordelike en volhoubare toerisme</li> <li>• Volhoubare toerisme</li> <li>• Driedubbele slotreël benadering (TBL / 3BL)</li> <li>• Drie pilare van verantwoordelike toerisme</li> </ul> <i>Aanvaar enige een van die drie pilare van verantwoordelike toerisme. (sosiaal of ekonomies of omgewing)</i>	LU 2 AS 1	(1)
	4.1.2	Sosiaal ✓ of Mense of Samelewing of Sosio kulturele Ekonomiese ✓ of Geld of Finansiële of Wins Omgewings✓ of Omgewing of Planeet of Natuur of Fisies <i>Enige volgorde is aanvaarbaar.</i>	LU 2 AS 1	(3)
	4.1.3	(a) Sosiaal✓ of mense of gemeenskap "Die maatskappy moedig sy werknemers aan om deel te wees van die <b>opheffing van gemeenskappe.</b> " ✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Die <b>personeel help</b> om <b>skoon te maak, onkruid</b> uit te haal, geboue te <b>verf</b> en bome te plant in benadeelde gemeenskappe oral in die land.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>OF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omgewing of Planeet of Natuur of Fisies ✓</li> <li>• "Die <b>personeel help</b> om skoon te maak, onkruid uit te haal, geboue te <b>verf</b> en <b>bome te plant</b> in benadeelde gemeenskappe oral in die land.</li> </ul>	LU 2 AS 1	(2)
		(b) Ekonomiese✓ of Geld of Finansiële of Wins "Motsethabo Toere voorsien in hierdie <b>groter vraag</b> wat 'n <b>verbetering</b> in hulle <b>ekonomiese posisie</b> tot gevolg het." ✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Deur <b>meer besoekers</b> na Alexandra te bring, kry plaaslike entrepreneurs <b>meer geleenthede</b> om <b>besigheid</b> te doen en 'n <b>inkomste</b> te genereer."</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>OF</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosiaal of mense of gemeenskap</li> <li>• "Meer toeriste stel nou in woongebied toere belang."</li> </ul>	LU 2 AS 1	(2)
		(c) Omgewings of omgewing of planeet of natuur✓ "Besoekers word voortdurend herinner om <b>water te bespaar</b> waar hulle kan." ✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Alle <b>afval word</b> van die bergtop <b>afgebring.</b>"</li> <li>• "<b>Herwinningsprojekte</b> is in plek."</li> </ul>	LU 2 AS 1	(2)



4.2	4.2.1	<b>Onwettige</b> neem van fauna en flora. ✓✓ • <b>Doodmaak</b> van renosters vir hul horings	LU 2 AS 2	(2)
	4.2.2	Die <b>wilddiefstal tegnieke</b> . ✓✓ Die <b>groot oppervlakte</b> (96 000ha) van die wildreservaat wat beskerm moet word. ✓✓	LU 2 AS 2	(4)
	4.2.3	<b>Konvensie</b> oor die <b>Internasionale Handel in Bedreigde Spesies</b> ✓ OF <b>Convention on International Trade in Endangered Species</b> <b>Beheerliggaam</b> vir die <b>kontrole</b> en <b>beskerming</b> van bedreigde spesies. ✓✓	LU 2 AS 2	(3)
	4.2.4	WWF ✓✓ World Wide Fund for Nature of Wêreldnatuurfonds (aanvaar ook vorige benaming Wêreld Wildlewe Fonds) • IUCN (World Conservation Union; Internasionaal Union for die Conservation of Nature) • TRAFFIC • Bedreigde Wildlewe Trust • UNEP (United Nations Environment Programme) • CAWT (Coalition Against Wildlife Trafficking) • Internasionale Renoster Stigting	LU 2 AS 2	(2)
	4.2.5	Om <b>inligting uit te ruil</b> oor renosterveiligheid en teendiefstal-strategieë. ✓✓ • Om <b>voordeel te trek</b> uit die <b>ervaring</b> van ander organisasies. • Om die <b>regte besluite</b> te kan maak en te verseker dat renosters nog daar is vir die <b>nageslag</b> . • Om die <b>duplisering van navorsingsprogramme</b> te vermy daardeur geld te bespaar. • Renosterstropery is <b>probleem</b> wat n <b>wêreldwye oplossing</b> nodig het.	LU 2 AS 2	(2)
	4.2.6	<b>Lei lede van die gemeenskap op</b> in teendiefstalstrategieë. ✓✓ <b>Leer</b> die gemeenskap dat renosterhoring <b>geen mediese voordele</b> inhou nie. ✓✓ • <b>Neem hulle in diens</b> as waghonde (sekuriteitswagte) om wilddiefstal te verminder. • Gemeenskap kan <b>betrokke</b> raak by <b>fondsinsmelings</b> . • <b>Bied belonings</b> aan vir inligting oor onwettige jagaktiwiteite.	LU 2 AS 2	(4)
				[27]

**VRAAG 5**

5.1	5.1.1	A✓ B✓ C✓ D✓ • E • F • G	LU 2 AS 3	(4)
	5.1.2	Die Grahamstadse Nasionale Kunstefees: Afrika se grootste en mees kleurvolle gebeurtenis bied 'n keuse van die beste inheemse en ingevoerde talent.✓✓ • Die fees bied: Opera, kabaret, drama, jazz, staan-komedie, volksliedere, teater, dans, fynere kunste, handwerk, klassieke musiek, gedigte lees, en lesings.	LU 2 AS 4	(2)
	5.1.3	Prys✓ Produk✓ Plek✓ Promosie of Advertensie✓ • Mense • Verpakking	LU 2 AS 3	(4)
	5.1.4	(a) Kompetisie-gebaseerde prysbepaling ✓ (b) Die eienaar van die kunswinkel sal dieselfde prys vra vir sy items as die ander kunswinkel op dieselfde toerismoete.✓✓ <b>OF</b> Vraag-gebaseerde prysbepaling Die handwerk winkel se eienaar kan sy goedere se prys bepaal gebaseer op die vraag en aanbod beginsel. • Prys baseer op die seisoen	LU 2 AS 3	(1) (2)
				[13]

**TOTAAL AFDELING C:**

**40**

AFDELING D:		TOERISME AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS.		
VRAAG 6				
6.1	6.1.1	10 uur✓	LU 3 AS 3.1	(1)
	6.1.2	Vermyn alkohol en kafeïen ✓ Doen ligte oefening gedurende die vlug. ✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Drink baie water.</li> <li>• Eet ligte etes gedurende die vlug.</li> <li>• Stel jou horlosie op die bestemming se plaaslike tyd.</li> <li>• Vlieg vroeër om die herstelproses te bespoedig (reis beplanning)</li> <li>• Slaap gedurende die vlug.</li> </ul>	LU 3 AS 3.1	(2)
	6.1.3	Dit sal sy aankomstyd met een uur verander✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hy sal een uur vroeër aankom.</li> </ul>	LU 3 AS 3.1	(2)
	6.1.4	SA +2 Delhi + 5.5 Tydverskil: 3.5 uur✓ 17:00 (+ ✓) 3.5 uur = 20:30 ✓ 26 November 2011✓ <i>(moenie die die dag aanvaar nie, i.e. dieselfde dag of Saterdag)</i>  OF 20:30 ✓✓✓ 26 November 2011 ✓	LU 3 AS 3.1	(4)
	6.1.5	SA = +2 Nieu-Seeland = +12 Tydverskil = 10 uur✓ 06:30 (- ✓) 10 uur = 20:30 ✓ op Sondag of die vorige dag 20:30 + 19 uur = 15:30 ✓ op Maandag✓ of dieselfde dag  OF 15:30 ✓✓✓✓ op Maandag✓ of dieselfde dag <i>(moenie 'n datum aanvaar nie)</i>	LU 3 AS 3.1	(5)
				<b>[14]</b>
6.2	6.2.1	Sun City Casino✓	LU 3 AS 3.2	(1)
	6.2.2	Robbeneiland ✓	LU 3 AS 3.2	(1)
	6.2.3	Hotel Bahia ✓	LU 3 AS 3.2	(1)
	6.2.4	Kloofzicht Lodge ✓	LU 3 AS 3.2	(1)
	6.2.5	AVIS motorhuur ✓ of gehuurde motor	LU 3 AS 3.2	(1)
	6.2.6	Translux bus ✓ of bus	LU 3 AS 3.2	(1)
				<b>[6]</b>

NSS

6.3		<p>Aanvaar slegs hulp van <b>personeel</b> wat <b>identifiseerbaar</b> is. ✓                      Moenie jou <b>bagasie</b> in openbare areas <b>alleen laat</b> nie. ✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bêre jou waardevolle items in die kluis.</li> <li>• Hou jou <b>kamer</b> te alle tye <b>gesluit</b>.</li> <li>• Handig jou <b>kamersleutels</b> in elke keer wanneer jy die hotel verlaat.</li> <li>• Sê vir <b>Ontvangs</b> waarheen jy gaan.</li> <li>• As iemand klop, <b>kyk eers</b> voordat jy die deur <b>oopmaak</b>.</li> <li>• Maak seker waar die <b>nooduitgange</b> is.</li> <li>• Gebruik <b>aangewese parkeerareas</b>.</li> <li>• Hou jou <b>persoonlike inligting</b> vertroulik.</li> <li>• Moenie dit <b>opsigtelike</b> maak dat jy nie in die kamer is nie.</li> </ul>	LU 3 AS 3.3	(2)
6.4	6.4.1	Sentraal en Suid-Amerika ✓✓	LU 3 AS 3.4	(2)
	6.4.2	1. Noord-Amerika ✓ 2. Asië ✓ 3. Australië ✓ <i>(moet in die korrekte volgorde wees)</i>	LU 3 AS 3.4	(3)
	6.4.3	(a) <u>Bestaande markte</u> Afrika ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Europa</li> <li>• Noord-Amerika</li> <li>• Asië</li> <li>• Australasië</li> </ul> (b) <u>Nuwe Markte</u> Sentraal- en Suid-Amerika ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Midde-Ooste</li> <li>• Indiese Oseaan Eilande</li> </ul>	LU 3 AS 3.4	(2)
				<b>[9]</b>
6.5	6.5.1	$R\ 8\ 400,00\ (+\checkmark)\ 10,07\checkmark = 834,16\ \text{Euro}\checkmark$ <b>OF</b> $834,16\ \text{Euro}\checkmark\checkmark\checkmark$ <i>(Geen punt moet toegeken word vir die finale antwoord as die geldeenheid weggelaat of verkeerd is nie.)</i>	LU 3 AS 3.5	(3)
	6.5.2	$\text{€}250\ (x\checkmark)\ 9,70\checkmark = R2\ 425,00\checkmark$ <b>OF</b> $R2\ 425,00\checkmark\checkmark\checkmark$ <i>(Geen punt moet toegeken word vir die finale antwoord as die geldeenheid weggelaat of verkeerd is nie.)</i>	LU 3 AS 3.5	(3)
	6.5.3	$\text{£}35 \times 3 = \text{£}105\checkmark\ (x\checkmark)\ 11,39\checkmark = R1\ 195,95\checkmark$ <b>OF</b> $R1\ 195,95\checkmark\checkmark\checkmark\checkmark$ <i>(Geen punt moet toegeken word vir die finale antwoord as die geldeenheid weggelaat of verkeerd is nie.)</i>	LU 3 AS 3.5	(4)

NSS -

	6.5.4	<p>Debietkaarte✓ (aanvaar voorbeelde van reis debietkaarte)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kredietkaarte ( bv. VISA/MASTER)</li> <li>• Reisigerstjeks</li> </ul> <p>Dit is die veiligste manier om buitelandse valuta te dra.✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As dit gesteel of verlore raak, kan dit vervang word.</li> <li>• Dit word deur 'n PIN beskerm</li> </ul>	LU 3 AS 3.5	(3)
				[13]

6.6	6.6.1	<p>'n <b>Onvoorkombare</b> natuurlike (<b>buite menslike beheer</b>) gebeurtenis✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 'n Gebeurtenis wat 'n uitwerking het op 'n bepaalde area en gewoonlik <b>lei tot lewensverlies</b> en die vernietiging van die natuur.</li> </ul>	LU 3 AS 3.6	(2)
	6.6.2	<p>Verwoes: die geboue/eiendom ✓ infrastruktuur ✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• telekommunikasie</li> <li>• ontwrigte vervoer</li> </ul>	LU 3 AS 3.6	(2)
	6.6.3	<p>Toeriste sal <b>wegbly</b> en dit sal tot 'n <b>verlies aan wins</b> vir die besigheid lei.✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kleiner lugdienste sal moet sluit.</li> <li>• Verlies aan wins kan tot <b>verlies aan werksgeleenthede</b> lei</li> <li>• <b>Vlugte</b> kan as gevolg van die skade aan die infrastruktuur by lughawens, <b>gekanselleer</b> word.</li> </ul>	LU 3 AS 3.6	(2)
				[6]

TOTAAL AFDELING D: 50

**AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE**

**VRAAG 7**

7.1	7.1.1	Die behoefte aan 'n <b>ander of unieke ervaring</b> of aktiwiteit ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>Die behoefte om <b>deel te neem</b> aan 'n <b>aktiwiteit</b> in 'n vreemde land.</li> <li>Die behoefte om op 'n <b>gondelvaart</b> te gaan.</li> <li>Die behoefte om die <b>stad</b> uit 'n gondel <b>te sien</b>.</li> <li>Die behoefte aan <b>vervoer</b>.</li> </ul>	LU 4 AS 1	(2)
	7.1.2	Om <b>regverdig behandel</b> te word. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>Om <b>waarde</b> vir hulle <b>geld</b> te kry.</li> <li>Oor die <b>algemeen 'n goeie ervaring</b> te hê.</li> <li><b>Pryse vertoon</b> sal word</li> </ul>	LU 4 AS 1	(2)
	7.1.3	(a) Nee ✓	LU 4 AS 1	(1)
		(b) Die gondelier het hulle aanvanklik te veel geld gevra. ✓✓		(2)
		<b>OF</b>		
		Ja		
		Hoewel die gondelier hulle aanvanklik te veel gevra het, het hulle uiteindelik 'n billike prys betaal.		
	7.1.4	Dit sal <b>herhaalde besigheid</b> verseker wat winste sal verhoog en die besigheid help om te groei. ✓✓ Dit sal <b>kliënteloyaliteit</b> , versekering en vertrouwe bou. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>Die besigheid sal <b>goeie verhoudings</b> opbou met sy gereelde kliënte.</li> <li>Die besigheid sal die <b>voorkeurverskaffer</b> vir die kliënt word.</li> <li>Daar sal <b>positiewe mondelinge advertensie</b> (WOM) plaasvind wat sal lei tot gratis advertensie en 'n groter kliëntebasis.</li> </ul>	LU 4 AS 1	(4)
				<b>[11]</b>
7.2	7.2.1	Terugvoer van kliënte gee aan besighede die <b>geleentheid om</b> hulle produkte en dienste <b>te verbeter</b> . ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>Om die besigheid se <b>winsgewendheid</b> te verbeter.</li> <li>Die gradering was gemiddeld wat aandui dat daar <b>ruimte vir verbetering</b> is.</li> <li>As dit nie angespreek word nie, sal dit 'n <b>negatiewe invloed</b> op die besigheid hê.</li> </ul>	LU 4 AS 1	(2)

NSS

7.2.2	<p>(a) <u>Eerlikheid van die gondelier</u>✓          Toestand van die gondel (veiligheid en voorkoms)✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waarde vir geld</li> <li>• Algehele ervaring</li> </ul> <p>(b) <u>Eerlikheid van gondelier</u>          Deur 'n vasgestelde geadverteerde prys vir die rit te hê, sal oneerlikheid deur die gondelier uitkakel. ✓✓</p> <p><u>Die toestand van die gondel (veiligheid en voorkoms)</u>          Die toestand van die gondel (voorkoms en hoe skoon) kan verbeter word deur gereelde onderhoud en inspeksies.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Waarde vir geld</u>              Hulle kan probeer om beter waarde vir geld-ervaring te gee deur ekstras te gee, byvoorbeeld die rit langer te maak, gratis drankies, versnaperinge of musiek.</li> <li>• <u>Algehele ervaring</u>              Hulle kan probeer om die algehele ervaring vir die toeris te verbeter deur die ekstra myl te loop in hulle dienslewering.</li> </ul>	LU 4 AS 1	(2)
7.2.3	<p>Opmnames (mondellinge, geskrewe, elektroniese, aangesig tot aangesig) ✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vraelyste</li> <li>• Onderhoude (telefonies, aangesig tot aangesig)</li> <li>• SMS</li> <li>• Elektroniese terugvoer</li> <li>• Voorstelle houer</li> <li>• Geheime kliënte</li> <li>• Opvolg oproepe</li> <li>• Klagte rekord / besoekersboek</li> </ul>	LU 4 AS 1	(2)
			<b>[8]</b>

NSS

VRAAG 8

8.1	8.1.1	(a) Ja ✓	LU 4 AS 4	(1)
		(b) 'n Goeie spangees bind die personeel saam. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit sal <b>beter produktiwiteit</b> tot gevolg hê.</li> <li>• Spanne sal <b>vinniger en meer effektief</b> werk.</li> <li>• Sal <b>beter uitkomste</b> verseker wat dienslewering sal verbeter.</li> <li>• <b>Beter produktiwiteit</b> sal hoër winste verseker.</li> <li>• 'n Goeie spangees sal 'n <b>beter werksomstandighede</b> tot gevolg hê.</li> <li>• 'n Goeie spangees sal die <b>besluitnemingsproses verbeter</b>.</li> <li>• As <b>spanne goed saamwerk</b>, kan <b>kliënte dit aanvoel</b> – dit gee waarde vir die kliënt.</li> <li>• Hulle kan van <b>mekaar se sterkpunte</b> gebruik maak.</li> </ul>	LU 4 AS 4	(2)
	8.1.2	Die spanleier ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• bestuurder</li> <li>• harmoniseerder</li> <li>• motiveerder</li> </ul>	LU 4 AS 4	(2)
				<b>[5]</b>
8.2	8.2.1	Fotostaatmasjien/fotokopieerder ✓✓	LU 4 AS 5	(2)
	8.2.2	Rekenaar ✓✓ (aanvaar ook epos of internet)	LU 4 AS 5	(2)
	8.2.3	Rekenaar ✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skype</li> </ul> Faksmasjien ✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• telefax masjien</li> <li>• antwoord masjien</li> </ul>	LU 4 AS 5	(2)
				<b>[6]</b>

TOTAAL AFDELING E: 30  
GROOTTOTAAL: 200