



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

FEBRUARIE/MAART 2014

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 22 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies aandagtig deur voordat jy die vrae beantwoord.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings: AFDELING A, B, C, D en E.
2. Beantwoord AL die vrae in die ANTWOORDEBOEK.
3. Begin ELKE afdeling op 'n NUWE bladsy.
4. Rond jou bewerkings in VRAAG 7.2 tot TWEE desimale plekke af.
5. Skryf AL die antwoorde vir AFDELING B, C, D en E in volsinne, waar nodig.
6. Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.
7. Skryf slegs met swart of blou ink.

Die tabel hieronder is 'n riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling in te deel.

AFDELING A	Kortvrae	40 punte	20 minute
AFDELING B	Toerisme as 'n Interverwante Stelsel	40 punte	40 minute
AFDELING C	Volhoubare en Verantwoordelike Toerisme	40 punte	40 minute
AFDELING D	Toerisme-aardrykskunde, Besienswaardighede en Reisneigings	50 punte	50 minute
AFDELING E	Kliëntediens en Kommunikasie	30 punte	30 minute

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

1.1 Vier opsies word as moontlike antwoorde vir die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.20) in die ANTWOORDEBOEK neer.

1.1.1 As gevolg van toerisme se bydrae tot die Suid-Afrikaanse ekonomie word daar dikwels daarna verwys as die nuwe ...

- A platinum.
- B silwer.
- C goud.
- D diamant.

1.1.2 Suid-Afrika se Plaaslike Toerismegroei-strategie ('DTGS') is gerig op mense wat in ... woon.

- A al nege provinsies in Suid-Afrika
- B Suid-Afrika en die Indiese Oseaan-eilande
- C die Suid-Afrikaanse kusprovinsies
- D die Suider-Afrikaanse Ontwikkelingsgemeenskap

1.1.3 Werknemers wat direkte kontak met gaste in 'n hotel het:

- A Finansies-personeel
- B Voorstewerkslyn-personeel
- C Instandhoudingspersoneel
- D Menslikehulpbron-personeel

1.1.4 Die doel van 'n gedragskode vir werknemers in 'n toerisme-onderneming is om ...

- A die diensvoorwaardes van werknemers uit te spel.
- B gedrag van werknemers by die werk te reguleer.
- C aan werknemers toegang te gee tot sensitiewe inligting oor die besigheid.
- D leiding te gee oor prosedures gedurende noodgevallen.

1.1.5 Sokkergeesdriftiges het geld op kaartjies, reis, kos, akkommodasie, aandenkings en vermaak uitgegee gedurende die Afrika-nasiebeker (AFCON) in 2013.

Hierdie gebeurtenis het dus bygedra tot ...-groei in Suid-Afrika.

- A HOP
- B BNP
- C BBP
- D BTW

- 1.1.6 Die ekonomiese, maatskaplike en omgewingsdoelwitte van toerisme kan in hierdie dokument gevind word:
- A Nasionale Inisiatief vir Uitstekende Dienslewering in Toerisme
 - B Binnelandse Toerismegroei-strategie
 - C Witskrif oor die Ontwikkeling en Bevordering van Toerisme in Suid-Afrika
 - D Die Nasionale Departement van Toerisme se Jaarverslag
- 1.1.7 Die doelwit van hierdie konvensie is om vleilande te beskerm en te bewaar:
- A WWF
 - B Ramsar
 - C Kyoto Protokol
 - D COP17
- 1.1.8 Die organisasie wat gemoeid is met die beskerming van die wêreld se kulturele en natuurlike erfenis en sy werksaamhede in die natuurwetenskap:
- A UNESCO
 - B UNWTO
 - C WGO
 - D WESSA
- 1.1.9 'n Uniek Suid-Afrikaanse toerismeproduk:
- A Wêrelderfenisterreine
 - B Rugsakstap ('Backpacking')
 - C Wild-lodges
 - D Gugulethu township-toere
- 1.1.10 Rotstekeninge van die San-mense kan by die ... Wêrelderfenisterrein aangetref word.
- A Vredefortkoepel
 - B Ukhahlamba-Drakensberg Park
 - C Mapungubwe Kulturele Landskap
 - D Robbeneiland
- 1.1.11 Die tidsone van 'n land wat op die 60° oos-lengtelyn geleë is, is ...
- A +6.
 - B -6.
 - C -4.
 - D +4.

- 1.1.12 Die amptelike bemarkingsorganisasie van Suid-Afrika:
- A NDT
 - B TOMSA
 - C RETOSA
 - D SAT
- 1.1.13 Hierdie gebeurtenis het 'n negatiewe uitwerking op die wyntoerismebedryf in 2013 gehad:
- A Afrika-nasiebeker
 - B Comrades-marathon
 - C Staking van plaaswerkers
 - D Marikana-protes
- 1.1.14 Sestig persent (60%) van alle aankomste in Suid-Afrika kom van die buurlande vir ...
- A 'n vakansie.
 - B inkopies.
 - C ekotoerisme.
 - D kulturele ervarings.
- 1.1.15 Hierdie handelskou, wat die grootste in Afrika is, vertoon Suider-Afrikaanse toerismeprodukte en -dienste en bring alles byeen:
- A Getaway-skou
 - B Internasionale Handelskou
 - C Indaba
 - D 'World Travel Market'
- 1.1.16 Lande in die Noordelike Halfrond wat dagligbesparingstyd (DBT) beoefen, sal gewoonlik dié praktyk gedurende ... begin.
- A September/Oktober
 - B Oktober/November
 - C Junie/Julie
 - D April/Mei
- 1.1.17 'n Simptoom van vlugvoosheid:
- A Oorgewig
 - B Verlies van eetlus
 - C Ooreet
 - D Gevoel van tevredenheid

1.1.18 Duitsland, een van ons grootste inkomende markte, word beskou as 'n ... reismark.

- A opkomende
- B taktiese
- C bestaande
- D dophoulysie- ('watch-list')

1.1.19 Die volgende waardes word vereis vir effektiewe deelname in 'n span:

- A Respek; deelname
- B Bevraagtekening; arrogansie
- C Luister; dominasie
- D Die deel van idees; selfsugtigheid

1.1.20 Die soort tegnologie wat regstreekse verbale kommunikasie verskaf:

- A E-pos
- B Teksboodskap
- C Telefoon
- D Stempos

(20 x 1) (20)

1.2 Gee EEN woord/term vir elk van die volgende beskrywings deur 'n woord/term uit die lys hieronder te kies. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.

cholera; prestasiebestuur; geheime kliënt; opname;
bestuurder; SWOT-analise; bemarkingsresep (-mengsel); geelkoors

1.2.1 'n Besigheid gebruik hierdie persoon om die gehalte van dienslewering namens hom te evalueer

1.2.2 'n Moniteringstelsel om die gehalte van werk wat 'n werknemer lewer te bepaal

1.2.3 'n Vorm van kliënteterugvoer

1.2.4 Die eerste stap van 'n bemarkingsplan

1.2.5 Toeriste sal medikasie benodig as hulle hierdie water-oordraagbare siekte opdoen (5 x 1) (5)

1.3 Kies die korrekte woord(e) uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.3.6 paspoort.

1.3.1 'n (Concierge/Connoisseur) sien om na die behoeftes van gaste in 'n hotel.

1.3.2 Werknemers se vergoeding, werksure en verlof word uiteengesit in die maatskappy se (gedragskode/dienskontrak).

1.3.3 Die (ETEYA/Welcome)-toekennings word aan opkomende entrepreneurs in die toeristebedryf gegee.

1.3.4 In spanwerk bied die (inisieerder/hekwag) van 'n span nuwe idees aan en maak voorstelle vir oplossings.

1.3.5 Die (faksmasjien/rekenaar) kan gebruik word om harde kopieë van dokumente na kliënte in 'n ander stad te stuur. (5 x 1)

(5)

1.4 Die beskrywings hieronder vind by internasionale lughawens plaas. Kies 'n term uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–I) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.4.6 J.

KOLOM A		KOLOM B	
1.4.1	'n Voorbeeld van 'n beperkte item	A	voëlgriep
1.4.2	'n Voorbeeld van 'n verbode item	B	doeane
1.4.3	Inkomende toeriste word teen hierdie siekte gewaarsku wanneer hulle Suid-Afrika binnekom	C	wyn
		D	wapen
		E	malaria
1.4.4	Geen belasting word op hierdie item gehef nie	F	immigrasie
1.4.5	'n Beheerpunt vir die kontrolering van beperkte en verbode items	G	kamera
		H	belastingvry
		I	polio

(5 x 1)

(5)

1.5 Suid-Afrika word dikwels die Reënboognasie genoem na aanleiding van ons vele uiteenlopende kulture.

Hieronder is 'n foto wat een van die vele Suid-Afrikaanse kulturele groepe toon.

Voltooi die paragraaf hieronder deur die ontbrekende woorde neer te skryf. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK neer.



Die foto illustreer die (1.5.1) ... kulturele groep. Hierdie kulturele groep word in die (1.5.2) ...-provinsie en (1.5.3) ...-provinsie in Suid-Afrika aangetref.

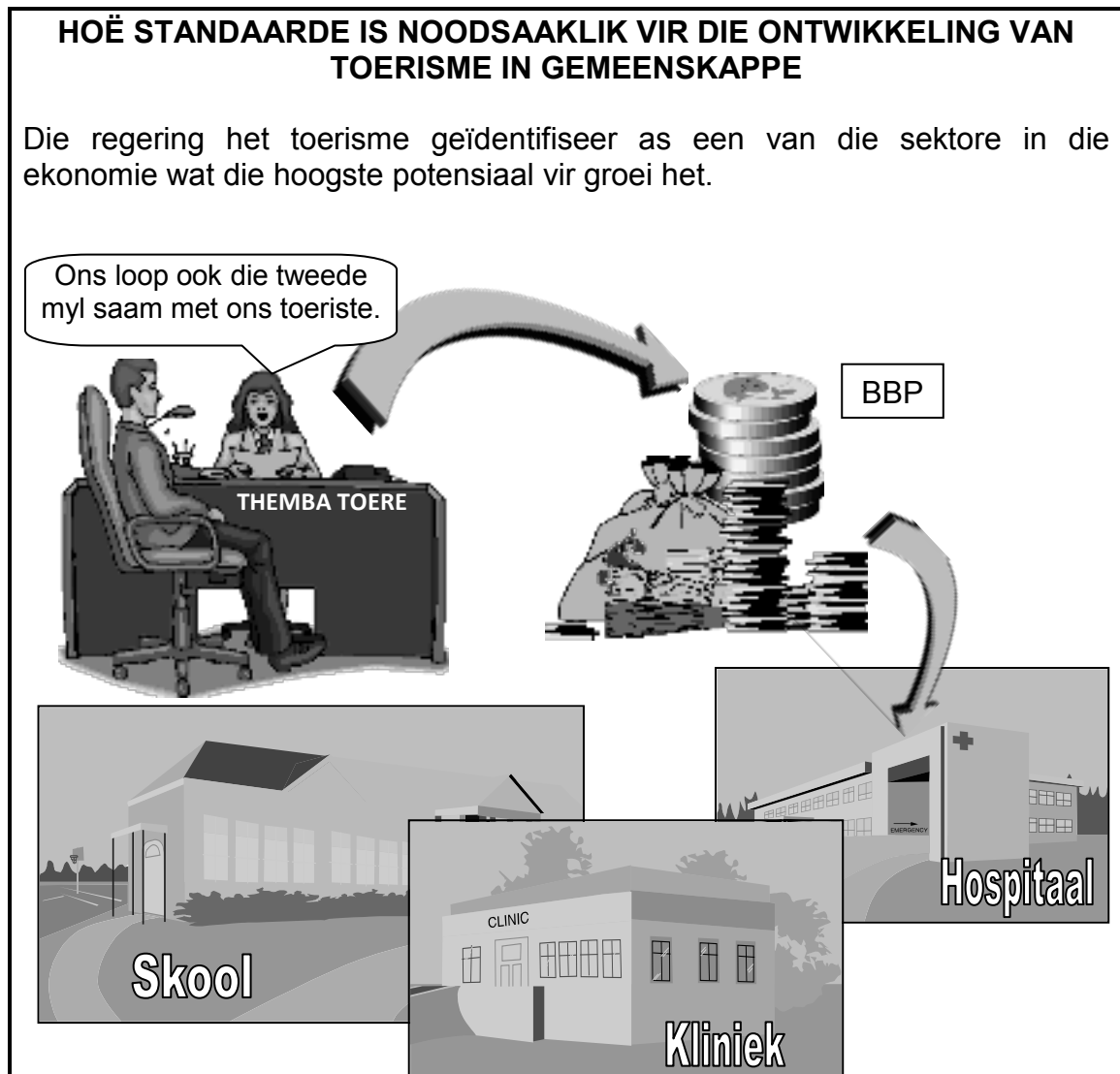
Hulle huise is uniek as gevolg van hulle (1.5.4) ... Die kleurvolle komberse en juweliersware wat deur die vrouens gedra word, dui op hulle (1.5.5) ...-status.

(5 x 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: TOERISME AS 'N INTERVERWANTE STELSEL**VRAAG 2**

2.1 Bestudeer die diagram hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



2.1.1 Waarvoor staan die afkorting *BBP*?

(2)

2.1.2 Kies die stelling hieronder wat die beste beskryf hoe hoë standaarde noodsaaklik is vir die ontwikkeling van toerisme in gemeenskappe. Skryf slegs die letter (A, B of C) langs die vraagnommer (2.1.2) in die ANTWOORDEBOEK neer.

- A Toerisme dra by tot maatskaplik-ekonomiese ontwikkeling. Dit bring geld in, skep werk, stimuleer ontwikkeling en het ekonomiese groei tot gevolg tot voordeel van alle Suid-Afrikaners.
- B Toerisme dra by tot maatskaplik-ekonomiese ontwikkeling. Uitstekende dienslewering sal herhaalbesoeke verseker, wat weer meer geld sal inbring en die ontwikkeling van infrastruktuur in gemeenskappe tot gevolg sal hê tot voordeel van alle Suid-Afrikaners.

C Toerisme dra by tot maatskaplik-ekonomiese ontwikkeling. Dit bring geld in; daarom kan die NDT infrastruktuur in gemeenskappe ontwikkel tot voordeel van alle Suid-Afrikaners. (2)

2.1.3 Verduidelik die frase: *Ons loop ook die tweede myl saam met ons toeriste.* (2)

2.1.4 Maak TWEE voorstelle hoe lede van 'n gemeenskap tot 'n toename in internasionale herhaalbesoeke na hulle dorpie kan bydra. (4)

2.2 Bestudeer die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

	<p>ONTMOET ONS KLIËNTE</p> 
	<p>GETUIGSKRIFTE</p> <p>Ledile Mashilwane, Larimore Gastehuis, Limpopo. Ons het 'n 4-ster-gradering te danke aan die TEP se raad. Ons waardeer al die opleiding-intervensies wat die TEP bied omdat dit waarde toevoeg tot ons personeel en dienste.</p>

2.2.1 Verduidelik EEN rede waarom die regering, met behulp van die privaat sektor, vennootskappe en programme soos die TEP moes instel. (2)

2.2.2 Noem DRIE doelwitte van die TEP. (3)

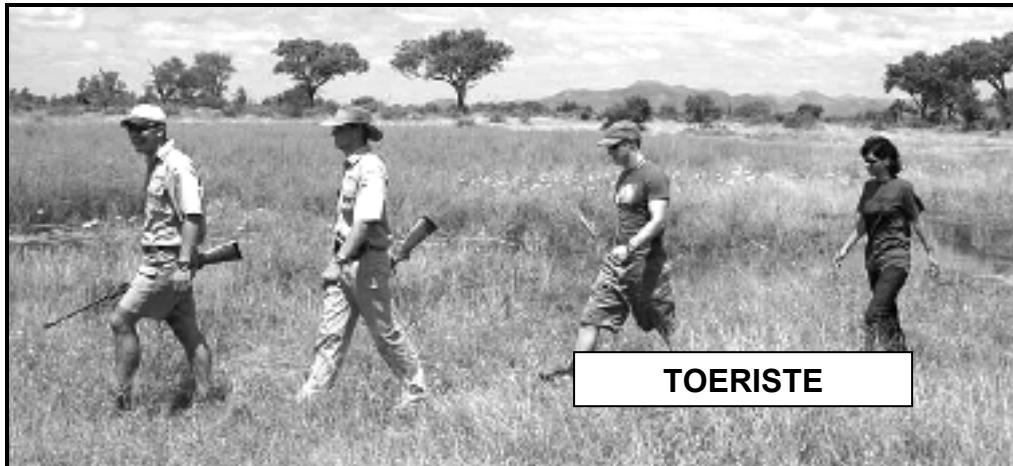
2.2.3 Identifiseer TWEE maniere uit die uittreksel waarop Larimore Gastehuis voordeel getrek het uit die dienste wat deur die TEP aangebied word. (2)

2.2.4 Die TEP het hulp verleen aan Larimore Gastehuis en toegang tot omvattende navorsing gebied.

Maak TWEE voorstelle hoe dit die gastehuis gehelp het om suksesvol te word. (4)
[21]

VRAAG 3

Bestudeer die foto hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



- 3.1 Noem die toerismeloopbaan wat in die foto getoon word. (1)
- 3.2 Noem DRIE toersimebesighede wat die mense in die foto in diens sal neem. (3)

Die toeristebedryf het vaardige, toegewyde en bekwame mense nodig om die produkte en vlak van diens wat vereis word, te lewer.

- 3.3 Noem TWEE vaardighede wat die werknemers in die foto moet hê om gehaltes diens aan toeriste te lewer. (4)
- 3.4 Noem die grootste risiko wat hierdie werk inhou. (1)
- 3.5 Maak TWEE voorstelle hoe die risiko's wat hierdie werk inhou, verminder kan word. (4)

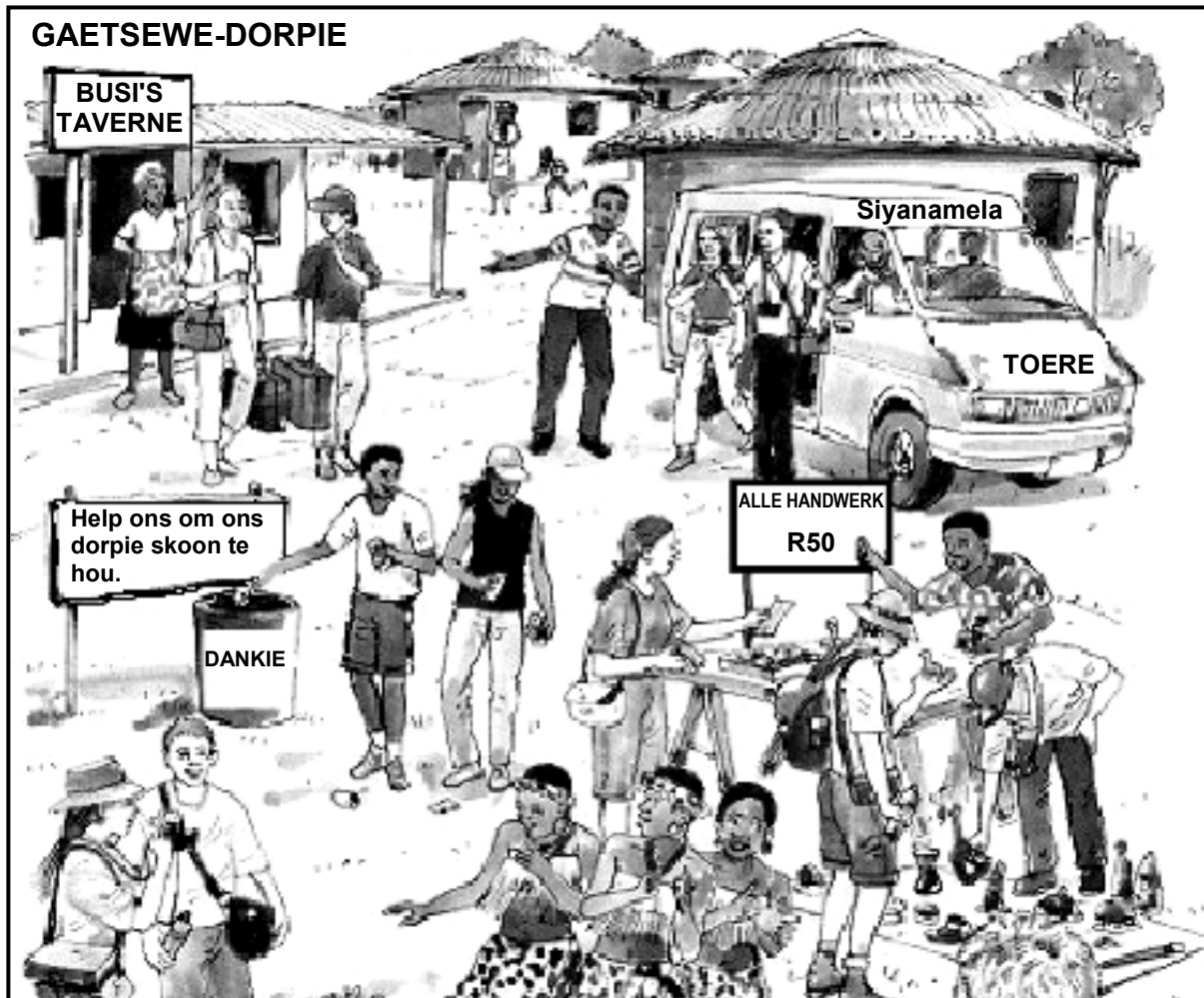
Die loopbaan in die foto hierbo vereis dat werknemers ongereelde ure werk.

- 3.6 Verduidelik, deur EEN rede te gee, waarom hulle ongereelde ure moet werk. (2)
- 3.7 Die mense in die foto is in jou diens.
- Noem TWEE maniere waarop jy hulle kan betaal of kompenseer (gee iets terug) omdat hulle ongereelde ure werk. (4)

[19]**TOTAAL AFDELING B: 40**

AFDELING C: VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME**VRAAG 4**

Bestudeer die illustrasie hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



- 4.1 Noem die DRIE pilare (driedubbele slotreël) van volhoubare toerisme. (3)
- 4.2 Verduidelik hoe die drie pilare toegepas word in die Gaetsewe-dorpie. (6)
- 4.3 Noem die toekenning wat gegee word aan besighede wat bewys kan lewer van die driedubbele-slotreël-benadering in hul besigheidspraktyke. (2)
- 4.4 4.4.1 Identifiseer 'n unieke kulturele ervaring wat deur Siyanamela Toere gebied word. (2)
- 4.4.2 Noem EEN manier waarop toeriste kultureelsensitief kan wees teenoor 'n spesifieke kultuur. (2)
- 4.5 4.5.1 Identifiseer TWEE belanghebbendes in die illustrasie. (2)
- 4.5.2 Gee EEN rede waarom 'n vennootskap tussen die belanghebbendes wat in VRAAG 4.5.1 genoem is, belangrik is. (2)

- 4.6 4.6.1 Behalwe vir die prys, noem TWEE ander elemente van die bemarkingsresep (-mengsel). (2)
- 4.6.2 Verduidelik hoe ELK van die twee elemente wat in VRAAG 4.6.1 genoem is, in die Gaetsewe-dorpie demonstreer word. (2)
- 4.7 Gee EEN rede waarom dit vir Siyanamela Toere belangrik is om te verseker dat hulle 'n bekostigbare prysstruktuur het wanneer hulle 'n bemarkingstrategie ontwikkel. (2)
- [25]

VRAAG 5

- 5.1 Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



'n Ekovriendelike reisopname wat deur TripAdvisor gedoen is, het bevind dat die groen reisneiging toeneem. 'Groen inisiatiewe is 'n groeiende prioriteit vir gasvryheidsondernemings wat probeer om hul koolstofvoetspoor te verklein.' Die opname toon dat TripAdvisor-reisigers in ekovriendelike praktyke belangstel.

[Vertaal uit TravelDailyNews.com]

- 5.1.1 Definieer *groen reis*. (2)
- 5.1.2 Verduidelik die konsep *om jou koolstofvoetspoor te meet*. (2)
- 5.1.3 Noem die ooreenkoms wat deur baie lande onderteken is om hulle koolstofvoetspoor te verklein. (2)
- 5.1.4 Noem VIER wenke vir ekovriendelike vervoer. (4)

5.2 Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

TOWNSHIP-GEURE

SHISA NYAMA-STYL

HOE DIT WERK:

Die beste van 'n shisa nyama is dat dit informeel is en dat enigiets toelaatbaar is. Besoekers kies hulle eie vleis, óf vanaf 'n spyskaart óf by 'n slaghuis op die perseel. Hulle kan ontspan, na musiek luister en 'n drankie geniet terwyl hulle wag dat hulle vleis gebraai word. Die ete word dan na die tafel gebring, dikwels saam met bykosse soos pap, slaai en chakalaka.

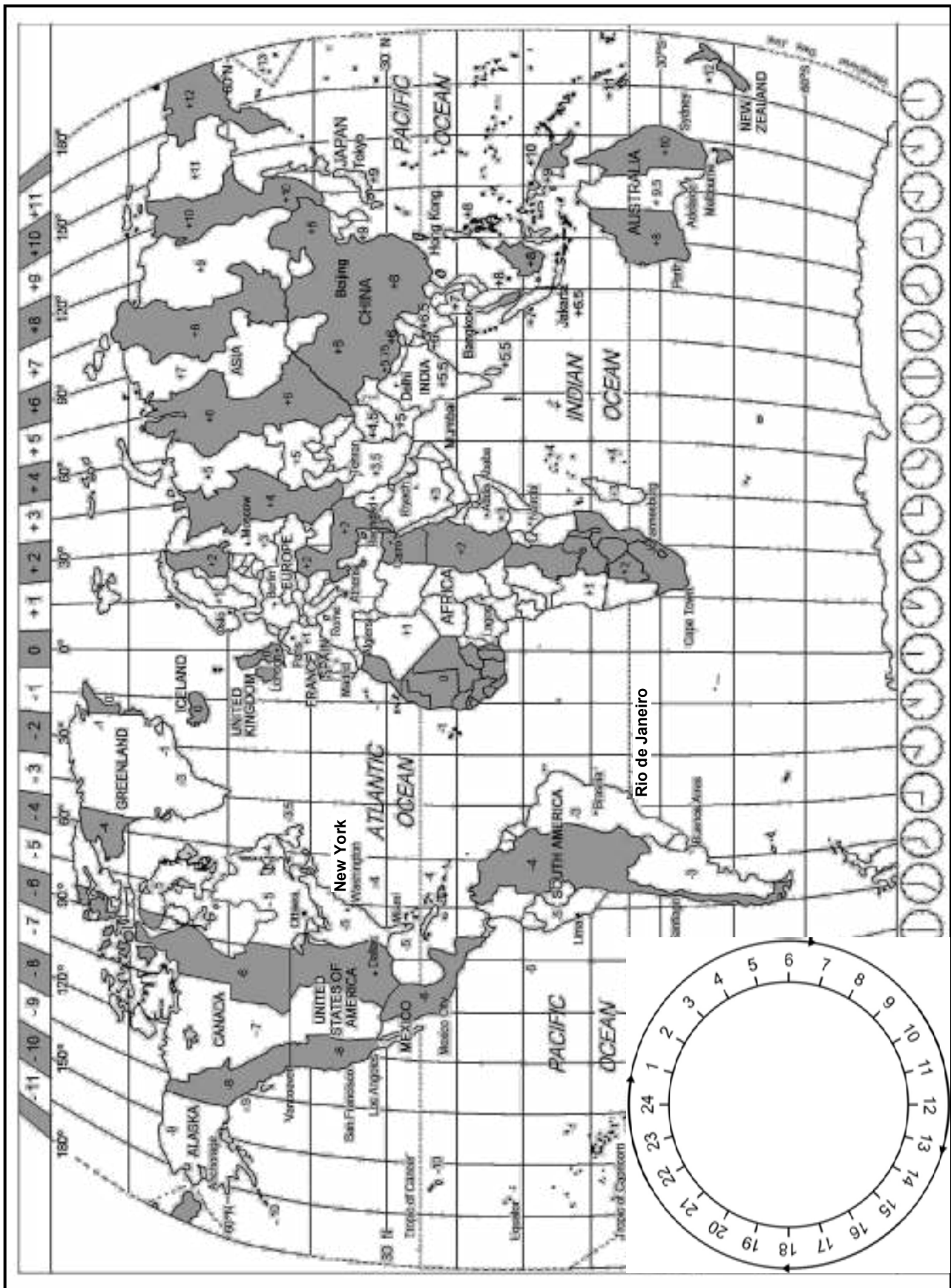
- 5.2.1 Noem EEN tradisionele Suid-Afrikaanse gereg wat in die uittreksel genoem word. (1)
- 5.2.2 Verduidelik TWEE maniere waarop die ervaring om kos op die shisa nyama-styl te eet, beide internasionale en plaaslike toerisme kan bevorder. (4)
[15]

TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D: TOERISME-AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS

VRAAG 6

Bestudeer die Wêreldtydsonekaart hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



6.1 Identifiseer die getal tydsones wat deur Australië gebruik word. (1)

6.2 'n Groep tennisspelers van Suid-Afrika gaan aan 'n tennistoernooi in Parys en Tokio deelneem. Hulle gaan op 22 Junie vanaf OR Tambo Lughawe vertrek. Die vliegtyd tussen Suid-Afrika en Parys is 10 ure. Hulle gaan op 29 Junie vanaf Parys na Tokio vertrek.

6.2.1 Bereken die tyd in Suid-Afrika as die vliegtuig om 16:30 in Parys aankom. Ignoreer DBT. (3)

6.2.2 Bereken die vertrektyd en -datum vanaf Suid-Afrika vir die vlug wat om 16:30 in Parys aankom. Ignoreer DBT. (4)

6.2.3 Die groep vertrek om 08:00 vanaf Parys na Tokio. Die vliegtyd vanaf Parys na Tokio is 13 uur. Hulle het 'n twee-uur-oorsaantyd (transitotyd) in Dubai.

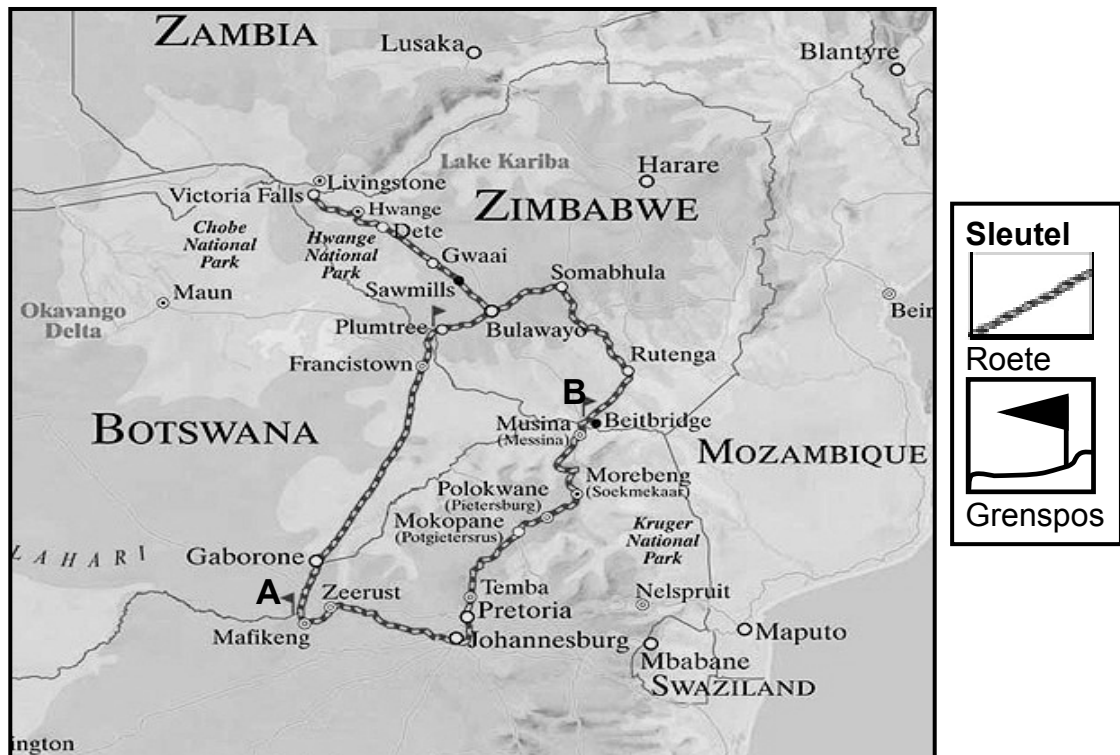
Bereken die aankomstyd en -datum in Tokio.

LET WEL: Parys gebruik DBT. (8)

6.3 Bestudeer die roetekaart en die reisprogram van Rovos Rail vanaf Pretoria na die Victoria-waterval in Zimbabwe hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

ROETEKAART VAN ROVOS RAIL VANAF PRETORIA NA DIE VICTORIA-WATERVAL IN ZIMBABWE

Beleef 'n 1 600 km-reis deur ware Afrika-natuurskoon soos Rovos Rail weswaarts kronkel.



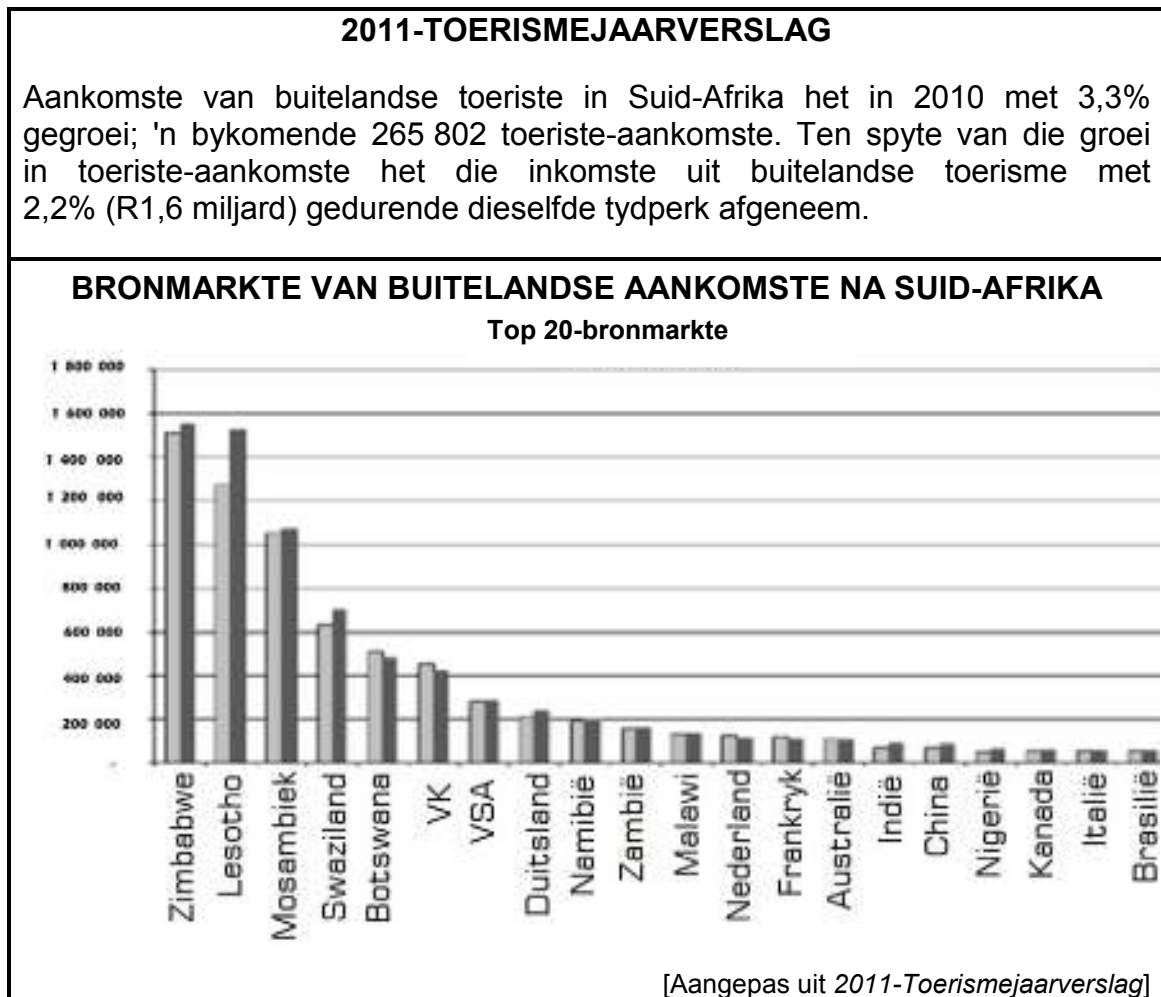
Let daarop dat spoorkapasiteit kan bepaal of hierdie reis noordwaarts deur Beitbrug en Zimbabwe verander kan word.

PRETORIA NA DIE VICTORIA-WATERVAL – REISPROGRAM	
Donderdag	
09:30	Die trein vertrek vanaf die Rovos Rail-stasie in Capital Park, Pretoria.
13:00	Middagete word onderweg na Zeerust bedien.
19:30	Aandete word bedien terwyl die trein op pad is na die eerste grenspos by dorp A .
Vrydag	
07:00	Ontbyt word in die eetwa bedien.
13:00	Middagete word in die eetwa bedien.
17:00	Kruis die grens by dorp B .
19:30	Aandete word in die eetwa bedien.
Saterdag	
07:00	Ontbyt word in die eetwa bedien.
13:00	Middagete word in die eetwa bedien.
18:00	Arriveer by die Victoria-waterval waar die Rovos Rail-reis eindig.
19:00	Vervoer met 'n pendelbussie na die hotel.

- 6.3.1 Gebruik die roetekaart om grenspos **A** en **B** op die reisprogram te identifiseer. (2)
- 6.3.2 Identifiseer en noem die DRIE SAOG-lande waardeur die trein gedurende hierdie toer ry. (3)
- 6.3.3 Noem TWEE reisdokumente wat vereis word vir internasionale inkomende toeriste by grenspos **A** en **B**. (2)
- 6.3.4 Verduidelik die verskil tussen die twee dokumente wat in VRAAG 6.3.3 genoem word met betrekking tot die gebruik daarvan deur 'n toeris. (2)
- 6.3.5 Verduidelik EEN rede waarom dit belangrik is om aan elke passasier op die Rovos Rail 'n reisprogram te gee. (2)
- 6.3.6 Bereken die duur van die reis vanaf Pretoria na die Victoria-waterval. (2)
- [29]**

VRAAG 7

7.1 Lees die uittreksel hieronder en bestudeer die grafiek voordat jy die vrae wat volg, beantwoord.



- 7.1.1 Verduidelik die term *bronmark* soos dit in die toeristebedryf gebruik word. (1)
- 7.1.2 Noem Suid-Afrika se grootste bronmark vir buitelandse aankomste. (1)
- 7.1.3 Gee EEN rede waarom die land wat in VRAAG 7.1.2 genoem word, die grootste bronmark is. (2)
- 7.1.4 Noem die grootste bronmark buite Afrika. (2)
- 7.1.5

Ten spyte van die groei in toeriste-aankomste het die inkomste uit buitelandse toerisme met 2,2% (R1,6 miljard) gedurende dieselfde tydperk afgeneem.

 (2)

Gee EEN rede vir die neiging wat in die stelling hierbo genoem word. (2)

- 7.2 Bestudeer die wisselkoerstabel hieronder en beantwoord die vrae wat volg. Toon alle bewerkings.

LAND	VALUTAKODE	BAK	BVK
VSA	USD	R8,70	R8,90
VK	GBP	R13,80	R14,00

BAK – Die bankaankoopkoers word gebruik wanneer banke buitelandse valuta aankoop.

BVK – Die bankverkoopkoers word gebruik wanneer banke buitelandse valuta verkoop.

'n Groep vriende uit die VSA en die Verenigde Koninkryk besoek Suid-Afrika om 'n omgewingskonferensie by te woon. Die koste van die konferensie, etes en akkommodasie ingesluit, beloop R17 800. Die onderneming wat die konferensie gereël het, bied ook 'n allesomvattende toer van een week teen R15 400 aan.

- 7.2.1 Bereken hoeveel VS-dollar die Amerikaners sal nodig hê om vir die konferensie te betaal. (4)
- 7.2.2 Die Britse toeris wil sy verblyf met een week verleng. Hy het £1 200 saamgebring vir 'n toer na afloop van die konferensie.
- (a) Bereken hoeveel hy in ZAR sal ontvang. (4)
- (b) Sê of hy die toer sal kan bekostig. (1)

- 7.3 Bestudeer die teks en prent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Suksesvolle wêreldsportgeleenthede soos die Sokker-wêreldbekertoernooi kan baie voordelig (positief) wees om internasionale toerisme te laat toeneem en om die ekonomie van die gasheerland te verbeter.



Skryf 'n paragraaf om TWEE maniere te verduidelik waarop toerisme se bydrae tot die BBP verbeter kan word deur 'n suksesvolle wêreldgebeurtenis.

(4)
[21]

TOTAAL AFDELING D: 50

AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE**VRAAG 8**

- 8.1 Noem VIER aspekte wat ondernemings in gedagte moet hou wanneer daar gekyk word na kulturele behoeftes van inkomende toeristemarkte. (4)
- 8.2 Bestudeer die bladsy van 'n webtuiste hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'http://www.hellopeter.com'. The page content includes a navigation bar with 'book peter | home' and a 'Login' button. The main heading is 'Hoe hellopeter.com werk'. Below this, there are two main sections: 'As 'n kliënt ...' and 'As 'n Verskaffer/Onderneming wat Reageer ...'. The 'As 'n kliënt ...' section discusses reporting service quality and receiving feedback. The 'As 'n Verskaffer/Onderneming wat Reageer ...' section discusses responding to feedback via email or SMS. A source reference '[Bron: Hellopeter.com]' is located at the bottom right of the screenshot.

- 8.2.1 Gee EEN rede waarom hierdie webtuiste as meer as net 'n vorm van kliëntet terugvoer vir ondernemings beskou kan word. (2)
- 8.2.2 Gee EEN rede waarom dit vir ondernemings voordelig sal wees om gereeld die inligting op hierdie webtuiste te lees. (2)
- 8.2.3 Noem EEN gevolg vir 'n onderneming as hulle kliënte se klagtes op hierdie webtuiste ignoreer. (2)

8.3 Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Alle mense wat in die toerismebedryf werk, behoort hul eie bydrae tot uitstekende dienslewering te verstaan.

'Behandel ander mense soos jy graag behandel wil word.'



Hierdie is die slagspreuk waarvolgens Dina van Zyl, senior bestuurder verantwoordelik vir lugdienste by die Eastgate Lughawe naby Hoedspruit in Limpopo, leef.

Haar passie is om probleme vir mense op te los en om kwaai, omgekrapte kliënte in gelukkige kliënte te verander. Sy verloor omtrent nooit haar humeur nie en sy glo dit is wat haar goed in haar werk maak.

[Aangepas uit *Tourism Update Tydskrif*]

- 8.3.1 Skryf Dina van Zyl se leuse oor die lewering van uitstekende diens aan kliënte neer. (1)
- 8.3.2 Verduidelik TWEE maniere hoe hierdie leuse tot uitstekende diens bydra. (4)
- 8.3.3 Noem EEN manier waarop Diana 'kwaai, omgekrapte kliënte in gelukkige kliënte (kan) verander'. (2)
- [17]**

VRAAG 9

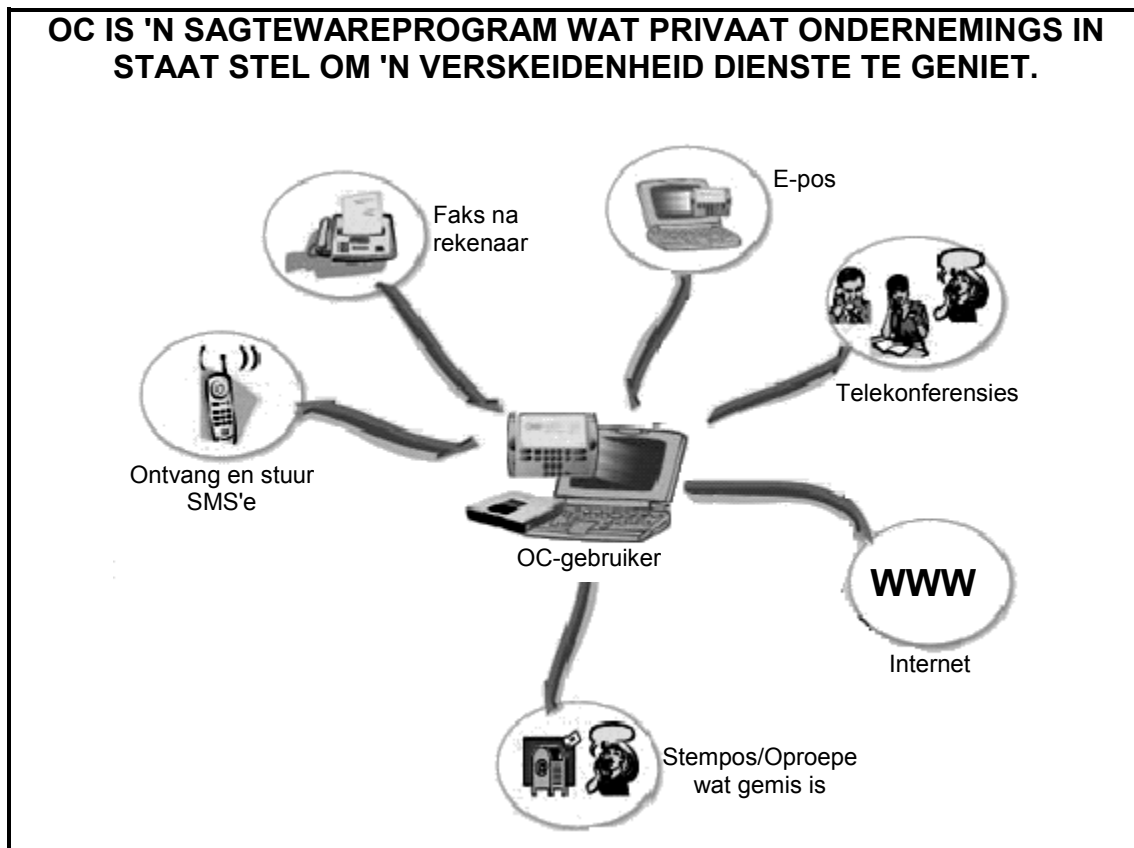
9.1 Lees die volgende uittreksel hieronder en beantwoord die vraag wat volg.



Knysna in die Wes-Kaap is vinnig besig om een van die gewildste bestemmings vir besigheidskonferensies en spanbou in Suid-Afrika te word. Die Lightleys Holiday Houseboats-bemanning het 'n nuwe spanbouervaring saamgestel, wat gebaseer is op die televisieprogram, *The Amazing Race*, waar spanne en hul leiers leidrade al langs die Knysna-meer moet vind om hul rigting te bepaal.

Skryf 'n paragraaf waarin jy DRIE belangrike redes bespreek hoe deelname aan spanbouaktiwiteite wat deur Lightleys Holiday Houseboats gereël word, vir toerisme-ondernemings voordelig kan wees. (6)

9.2 Bestudeer die breinkaart hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



- 9.2.1 Identifiseer TWEE soorte dienste op die breinkaart waartoe 'n toerisme-onderneming wat die OC-sagtewareprogram gebruik, toegang sal hê. (2)
- 9.2.2 Telekonferensies is 'n waardevolle soort tegnologie in die sakewêreld.
Gee EEN rede waarom hierdie soort kommunikasie 'n negatiewe uitwerking op wêreldtoerisme kan hê. (2)
- 9.2.3 Die faksmasjien is vinnig besig om verouderd te raak.
(a) Sê of jy met hierdie stelling saamstem. (1)
(b) Gee EEN rede vir jou antwoord. (2)

[13]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200