



# basic education

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

## **NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**TOERISME**

**NOVEMBER 2010**

**MEMORANDUM**

**PUNTE: 200**

**Hierdie memorandum bestaan uit 14 bladsye.**

**AFDELING A  
VRAAG 1**

1.1	1.1.1	D✓	LU 4 AS 4.6	
	1.1.2	C✓	LU 1 AS 1.1	
	1.1.3	B✓	LU 4 AS 4.6	
	1.1.4	D✓	LU 2 AS 2.2	
	1.1.5	D✓	LU 1 AS 1.3	
	1.1.6	C✓	LU 1 AS 1.3	
	1.1.7	D✓	LU 1 AS 1.2	
	1.1.8	A✓	LU 1 AS 1.3	
	1.1.9	B✓	LU 2 AS 2.4	
	1.1.10	A✓	LU 2 AS 2.4	
	1.1.11	A✓	LU 2 AS 2.4	
	1.1.12	D✓	LU 2 AS 2.4	
	1.1.13	A✓	LU 2 AS 2.4	
	1.1.14	C✓	LU 3 AS 3.1	
	1.1.15	D✓	LU 4 AS 4.5	
	1.1.16	C✓	LU 4 AS 4.4	
	1.1.17	B✓	LU 3 AS 3.1	
	1.1.18	C✓	LU 3 AS 3.4	
	1.1.19	D✓	LU 3 AS 3.6	
	1.1.20	B✓	LU 3 AS 3.5	(20 x 1)
	1.2.1	vuvuzela✓	LU 2 AS 2.4	
	1.2.2	Desmond Tutu✓ (Vredesmedalje – 2009 & Nobelprys vir vrede) Nelson Mandela (Nobelprys wenner) <i>As gevolg van 'n tegniese fout word beide antwoorde aanvaar.</i>	LU 3 AS 3.6	
	1.2.3	vlugvoosheid✓	LU 3 AS 3.1	
	1.2.4	roetekaart✓	LU 3 AS 3.3	
	1.2.5	Switserland✓	LU 3 AS 3.5	(5)
	1.3.1	BSD – Rea vaya✓ OF BSD OF Rea vaya	LU 3 AS 3.6	
	1.3.2	CITES✓	LU 2 AS 2.3	
	1.3.3	Swazi✓	LU 2 AS 2.4	
	1.3.4	Gedragkode✓	LU 1 AS 1.3	
	1.3.5	Fotostaatmasjien✓	LU 4 AS 4.5	(5)
	1.4.1	I✓ wisselkoers	LU 3 AS 3.5	
	1.4.2	G ✓ GSA-tydskrifte	LU 3 AS 3.3	
	1.4.3	A✓ visum	LU 3 AS 3.3	
	1.4.4	B✓ doeanebeheer	LU 3 AS 3.3	
	1.4.5	C✓ bankaankoopkoerse	LU 3 AS 3.5	(5)
	1.5.1	G✓	LU 3 AS 3.6	
	1.5.2	C✓	LO2 AS 2.4	
	1.5.3	F✓	LU 3 AS 3.6	
	1.5.4	D✓	LU 2 AS 2.4	
	1.5.5	E✓	LU 3 AS 3.6	(5)

**TOTAAL AFDELING A: 40**

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

- 2.1 2.1.1 Grotkuns ✓ (*die woord "kuns" is nie aanvaarbaar nie*) LU 1 AS 1.1 (1)
- Rotskuns
  - Rotsskilderye
  - Grotverkenning
  - Grotkuns
  - Kulturele toerisme
  - Begeleide toer
  - San kuns
  - Etniese toerisme
  - Ekotoerisme
- 2.1.2 (a) Hulle kan plaaslike kunshandwerk aan die toeriste verkoop ✓✓ LU 1 AS 1.1
- Hulle kan optree as toeristegidse by die Rotskunsterreine ✓✓ (2 x 2)
- Hulle kan toerisme produkte en dienste verkoop.
  - Hulle kan tradisionele danse vir die toeriste doen.
  - Hulle kan hulle kultuur ten toon stel.
  - Kan toegangsfooie hef.
- (*Twee punte moet toegeken word vir elk van die produkte wat genoem word*)
- (b) uKhahlamba Drakensberge ✓ LO2, AS 2.4 (1)
- uKhahlamba
  - Drakensberge
  - uKhahlamba Drakensberg Wêrelderfenis terrein/nasionale Park
  - "Barrier of spears"
- 2.1.3 Die Witskrif oor die Ontwikkeling en Bevordering van Toerisme in Suid-Afrika – 1996 ✓✓ LU 1 AS 1.1
- Die Ontwikkeling en Bevordering van Toerisme in Suid-Afrika 1996 (2)
  - Die Toerisme Witskrif
  - Die Witskrif
- 2.2 2.2.1 Plaaslike toerisme verwys na reis binne die grense van jou eie land. ✓✓ LU 1 AS 10.1 (2)
- (*Dit is aanvaarbaar as leerder voorbeelde van plaaslike toerisme gee.*)
- 2.2.2 Wêreld ekonomiese resessie 2008/2009 ✓ LU 1 AS 1.1 (1)
- Resessie
- (*Dit is aanvaarbaar as leerder voorbeelde van die Wêreld ekonomiese resessie gee.*)

- 2.2.3 Om in gesprek te tree met rolspelers in die toeristebedryf oor hulle behoeftes. ✓✓ LU 1 AS 1.1 (2)
- Om hulle strategie oor hoe hulle nuwe lewe in die bedryf gaan blaas, oor te dra.
- 2.2.4 (a) Die Toerisme Sektorplan ✓ LU 1 AS 1.1 (1)
- 2020 Toerisme Groei Strategie
- (b) Suid-Afrikaanse Toerisme ✓ (2)
- Nasionale Departement van Toerisme (NDT) ✓
  - Die Suid-Afrikaanse Regering
  - Die privaatsektor
  - (DvOT) “DEAT”
- 2.2.5 (a) Ekonomiese groei: LU 1 AS 1.1 (2 x 2)
- Uitmuntende dienslewering het die volgende tot gevolg:  
 Positiewe mondelinge oordrag “word of mouth (WOM)” ✓✓ -  
 positiewe publisiteit – verhoogde winsgrense  
 Herhaalde besoeke verhoog winsgrense ✓✓
- verbetering van lewensstandaarde
  - verhoogde buitelande beleggings
  - meer werkseleenthede word geskep
  - die produk/diens word meer volhoubaar/skep van nuwe markte
  - stimuleer groei in die toeristebedryf
  - verminder misdaad
  - stel die vermenigvuldigingseffek in werking (sosiale opheffing, ekonomiese opheffing (BBP), infrastruktuur ontwikkeling.)
  - bevordering van ons toerisme bedryf deur mondelinge oordrag / bevorder die beeld van Suid-Afrika
  - dit word die voorkeurtoeristebestemming en sodoende word aanvraag en winsgewendheid verhoog
- (b) Die ontwikkeling van gemeenskappe: LU 1 AS 1.1
- Hulle sal nuwe vaardighede ✓✓/ entrepreneurs-geleenthede ontwikkel. ✓✓
- Hulle sal 'n gevoel van trots in hulle plaaslike omgewing/kultuur ontwikkel. ✓✓
- Stel die vermenigvuldigingseffek in werking (sosiale opheffing, ekonomiese opheffing (BBP), infrastruktuur ontwikkeling.)
  - Bou kruis-kulturele verhoudings
  - Bevorder vrede en stabiliteit in gemeenskappe (2 x 2)
  - Sosiale opheffing van die gemeenskap / bemagtiging
  - Histories benadeelde persone (HBPs) kry toegang tot toerisme.
  - Ontwikkeling van vervoer-infrastruktuur asook infrastruktuur soos gesondheid, opvoedkundige en ontspanningsfasiliteite

- 2.3 2.3.1 Hy ontvang opleiding ✓✓  
Hy ontvang finansiële ondersteuning van die regering. ✓✓  
  - Die regering het geleenthede vir hom geskep om 'n toerisme produkeienaar te word.
  - Die regering help om toerisme in voorheen benadeelde gebiede van Suid-Afrika te vestig en bevorder.
  - Bevorder eienaarskap van en deelname aan toerisme produkte en dienste.
LU 1  
AS  
1.2 (2 x 2)
- 2.3.2 Die jeug word bemagtig en hulle verkry nuwe vaardighede. ✓✓  
  - Ontwikkeling van agritoerismegeleenthede (nismarkte)
  - Skep geleenthede vir die plaaslike jeug om betrokke te raak by toerisme-ondernemings.
(2)
- 2.3.3 Die Plaaslike Toerisme Groei Strategie / DTGS “PTGS” ✓  
  - Die Sho't Left Veldtog ✓
  - “Tourism Enterprise Program/Partnership” (TEP)
  - Die voormalige DvOT (DEAT) se gemeenskapspromosietoere ('road shows').
  - “Fair Trade in Tourism South Africa” (FTTSA)
  - Die Witskrif oor die Ontwikkeling en Bevordering van Toerisme in Suid-Afrika
LU 1  
AS  
1.2 (2)
- [32]

**VRAAG 3**

- 3.1 Werkskepping ✓  
Ekonomiese groei / BBP✓  
LU 1  
AS  
1.3 (2)
- 3.2 Vaardigheidsontwikkeling het tot gevolg dat voorheen benadeelde individue werksgeleenthede kry. ✓✓  
  - Om die jeug te bemagtig wat nie geld gehad het om verder te studeer en nie werk kon kry nie.
  - Bied geleenthede vir eienaarskap van en deelname aan toerisme produkte.
LU 1  
AS  
1.3 (2)
- 3.3 *Enige DRIE positiewe karaktereienskappe kan aanvaar word. (Vaardighede, kennis, ingesteldheid en waardes) bv.*  
Kundigheid✓  
Betyds ✓  
Professioneel ✓  
  - Professionele kleredrag
  - Geduldig
  - Omgee en begrip
  - Sin vir humor
  - 'n 'Mense'-persoon
  - Uitstekende kommunikasievaardighede
LU 1  
AS  
1.3 (3)

3.4	Lang ure ✓	LU 1 AS 1.3	(1)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ongereelde ure</li> <li>• Ongerief / gereeld weg van die huis af/uit 'n tas leef</li> <li>• Moet somtyds lang afstande reis</li> <li>• Aanvraag vir werk is seisoenaal</li> <li>• Salarisse is nie kompetend nie</li> <li>• Werk met moeilike/onbeskofte toeriste</li> <li>• Die hantering van onvoorsiene insidente/omstandighede.</li> </ul>		[8]
<b>TOTAAL AFDELING B:</b>			<b>40</b>

## AFDELING C: VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

### VRAAG 4

4.1	4.1.1	Moderne kuns ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuut</li> <li>• Afrika-handwerk</li> <li>• Juwele</li> </ul>	LU 2 AS2.3	(2)
	4.1.2	<u>Driedubbele-slotreël-benadering</u> <u>Ekonomiese (Wins/profynt) ✓</u> - skep werk vir benadeelde gemeenskappe. ✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mense wat hierdie produkte maak, verdien 'n inkomste.</li> <li>• Billike pryse</li> <li>• Ontwikkeling van nuwe markte</li> </ul> <u>Sosiale (mense) ✓</u> - vertoning van kultuur en tradisies✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaardighede word ontwikkel</li> <li>• Vennootskappe word geskep deur gesamentlike besluitneming.</li> <li>• Toegewyd aan regverdige handelspraktyke ("fair trade")</li> </ul> <u>Omgewing (planeet) ✓</u> – herwinde kunshandwerk✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• handgemaak</li> <li>• natuurlike materiaal</li> </ul>	LU 2 AS2.1	(6)
	4.1.3	Die werknemers wat hierdie kunswerke en kunshandwerk vervaardig, sal <u>nie uitgebuit word nie</u> ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• hulle sal <u>'n billike salaris ontvang</u></li> </ul>	LU 2 AS2.1	(2)
	4.1.4	Die vennootskap sal wedersydse <u>vertroue/voordeel</u> tot gevolg he. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• en samewerking</li> <li>• Die bestuur, kunshandwerkers en die gemeenskap word by die beplanning- en besluitnemingsprosesse ingesluit.</li> <li>• Ontwikkel van 'n gevoel van eienaarskap en trots.</li> <li>• Sal welwillendheid bevorder en help om lewenskwaliteit te verbeter.</li> <li>• Vaardighede word gedeel</li> </ul>	LU 2 AS2.1	(2)

- 4.1.5 Die African Home webtuiste maak mense bewus. ✓✓  
van die verskeie kulturele groepe wat in Suid-Afrika aangetref word wat toeriste sal aanmoedig om hierdie verskeie kulture te besoek.  
Dit skep 'n begeerte by toeriste om te reis. ✓✓  
• Dit skep en bevorder 'n nismark. LU 2 AS2.3 (2 x 2)
- 4.1.6 Produk ✓  
Prys ✓  
• Promosie  
• Plek  
• Mense LU 2 AS2.3 (2)
- 4.1.7 Zoeloe ✓✓  
• Xhosa, Ndebele, Swazi, Pedi, Tswana, Venda, Tsonga, Sotho LU 2 AS2.4 (2)
- 4.1.8 **Voordele** LU 4 AS4.5  
Inkopies doen in jou vryetyd. ✓✓  
• Kan al die inligting oor die produk kry wat jy benodig.  
• Bespaar petrol en tyd/ koste effektief  
• Verskeidenheid van produkte  
• Kan eers die produk rustig bestudeer voordat jy dit koop.
- Nadele**  
Die produk voldoen nie aan verwagtinge nie ✓✓ (2 x 2)  
• Aanlyn sekuriteitsrisiko  
• Geen waarborg vir die reputasie en geloofwaardigheid van die webtuiste  
• Bykomende koste vir verpakking en posgeld.  
• Vertragings in die posdiens en beskadiging tydens vervoer.  
• Pryse is nie onderhandelbaar nie  
• Geen persoonlike interaksie nie
- 4.2 4.2.1 Klimaatsverandering ✓✓  
Aanvaar ook voorbeelde soos deur die media uitgelig byvoorbeeld: droogtes, storms, orkane, tornados, aardbewings, tsunami, vloede, stygende seevlakke LU 2 AS2.2 (2)  
• Styging in temperature  
• Uitbreek van siektes  
• Verandering in biodiversiteit  
• Erge erosie
- 4.2.2 **Koop plaaslike kos** LU 2 AS2.2 (2)  
(a) Minder vervoer, verminder koolstofvrystelling. ✓✓  
• Verminder jou koolstof voetspoor  
• Plaaslike boerdery lei tot verminderde gebruik van chemikalië wat die koolstof voetspoor verminder  
• Beperkte gebruik van verpakking, elektrisiteit en berging.

	<b><u>Bespaar elektrisiteit</u></b>	LU 2 AS2.2	
	(b) Die besparing van elektrisiteit verminder die behoefte om faossielbrandstowwe te brand en verminder die vrystelling van 'kweekhuisgasse'. ✓✓		(2)
	• Verminder lugbesoedeling wat veroorsaak word deur steenkoolverbranding vir die opwekking van elektrisiteit.		
4.2.3	Die son (sonkrag) ✓✓	LU 2 AS2.2	(2)
	• wind (windlaaiers)		
	• water (hidro)		
	• hitte binne-in die aarde/geotermies		
	• bio-gas / bio-brandstof/bio-energie		
	• oseaan energie		
	• kern energie		
4.2.4	Gewilde toeristebestemmings sal vernietig word en verdwyn ✓✓	LU 2 AS2.2	
	Skade aan die infrastruktuur ✓✓		(2 x 2)
	• Verhoog die bedreiging van nuwe siektes / nuwe siektes		
	• Bedreiging van bestemmings wat afhanklik is van hul klimaat as nis- of gespesialiseerde market.		
	• Verlies aan werksgeleenthede en die sluit van toerisme besighede		
	• Verlies aan habitat / vermindering van biodiversiteit/ bedreiging van flora en fauna.		
			<b>[36]</b>

**VRAAG 5**

Dit is 'n fees wat nie elders in die wêreld plaasvind nie. ✓✓	LU 2 AS2.3	
Die kulturele gebruike en aktiwiteite vind nêrens anders in die wêreld plaas nie. ✓✓		<b>[4]</b>

**TOTAAL AFDELING C: 40**



**AFDELING D: TOERISME-AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS****VRAAG 6**

- 6.1 6.1.1 Kaapstad is nader aan die 15° oos lengtelyn vergeleke met die res van Suid-Afrika. ✓ ✓ LO3  
AS 3.1 (2)
- Kaapstad is wes van die 30° lengtelyn.
  - Die son kom vroeër op in Kaapstad en gaan daarom later onder.
- 6.1.2 (a) Suid-Afrika +2 LO3  
AS 3.1  
New York -5  
Tydverskil = 7 ure ✓  
New York is 7 ure agter Suid-Afrika  
12:00 – 7 ure = 5:00 ✓ ✓ (3)
- OF
- New York 5:00 (*ken volpunte toe*)
- (b) Suid-Afrika +2  
Beijing +8  
Tydverskil = 6 ure  
Beijing is 6 ure voor Suid-Afrika ✓ (3)  
12:00 + 6 ure = 18:00 ✓ ✓
- OF
- Beijing 18:00 (*ken volpunte toe*)
- 6.1.3 Suid-Afrika +2 LO3  
AS 3.1  
Londen is 0°  
Londen is 2 ure agter Suid-Afrika. ✓
- Vertrektyd en datum is 31 Mei 2010 20:00 (6)  
20:00 – 2 ure = 18:00 ✓  
18:00 + 12 ure vliegtyd = 6:00 (1 Junie 2010) ✓  
6:00 + 1 uur (DBT) ✓  
7:00 ✓ 01 Junie 2010 of die volgende dag ✓
- OF
- 6.1.4 07:00 01 Junie 2010 of die volgende dag (*ken volpunte toe*) LO3  
AS 3.1 (2x2)  
Meer geleentheid vir buitehuise ontspanningsaktiwiteite. ✓ ✓  
Verhoog verbruikerspandering in toerisme ✓ ✓
- Verlenging van toerisme besigheidsure
  - Vermindering van verkeersopeenhoping maak reis makliker
  - 'n Vermindering in elektrisiteitsverbruik.

6.2	6.2.1	<p>A: Gevaar van kapings. ✓ • Gevaar van misdaad.</p> <p>B: Gevaar van aanvalle deur wilde diere. ✓ C: Padveiligheid ✓</p>	LO3 AS 3.3	(3)
	6.2.2	<p>Ja ✓ Toeriste sal Suid-Afrika sien as 'n misdaadgeteisterde land en hulle kan dalk bang wees om hierheen te kom. ✓✓</p> <p>OF</p> <p>Nee ✓ Toeriste sal bewus gemaak word van die gevaar van kapings en sal daarom meer versigtig wees. ✓✓ • Waarsku toeriste teen hoë kapingsinsidente.</p>	LO3 AS 3.3	(3)
6.3	6.3.1	<p>Deelname in handelskoue binne die SAOG. ✓ Volgehoue navorsing oor die SAOG-markte. ✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totstandkoming van oorgrensparke</li> <li>• Samewerking met SAOG-regerings om armoede te verlig.</li> <li>• Verwydering van visumbeperkings om reis te vergemaklik.</li> <li>• Ontwerp van toerismeprodukte dat byval sal vind by toeriste wat die SAOG besoek.</li> <li>• Aktiewe deelname aan RETOSA</li> <li>• Verskillende strategieë wat voorsiening maak vir verskillende SAOG-teikenmarkte</li> <li>• Handelskoue soos INDABA.</li> <li>• Nouer samewerking met Suid-Afrikaanse ambassadeurs in SAOG met betrekking tot die bemerking van Suid-Afrika in die SAOG.</li> </ul>	LU 3 AS.3.4	(2)
	6.3.2	<p>'n Toename in toeristebesoeke aan die streek sal werkskepping tot gevolg hê en daardeur armoede verlig. ✓✓ Landelike gebiede sal ontwikkel. ✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buitelandse toeriste bring buitelandse valuta in.</li> <li>• Enige besigheid wat 'n inkomste genereer sal bydra tot ekonomiese, sosiale en politiese stabiliteit binne die SAOG lande.</li> </ul>	LU 3 AS.3.4	(2 x 2)
6.4	6.4.1	<p>Duitsland. ✓ Die bekendstelling van nuwe produkte wat in hierdie mark se smaak sal val. ✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moedig Suid-Afrikaners aan om Duits te leer vir kommunikasie - doeleindes.</li> <li>• Volgehoue navorsing oor die belangstellings en behoeftes van hierdie mark.</li> <li>• Volgehoue bemerking</li> <li>• Skep bekostigbare pakette</li> <li>• Bekendstelling van nis- en nuwe market.</li> </ul>	LO3 AS.3.5	(3)

- 6.4.2 (a) ✓✓ LO3 AS.3.5 (2)  
 • 2,5 miljoen NZD  
 • NZD 2,500 000
- 6.4.3 (b) ✓✓ LO3 AS.3.5 (2)  
 • R8,875 miljoen
- 6.4.4 (a)  $R5\ 000 \div \checkmark 4,26$  LO3 AS.3.5 (2)  
 = BRL 1 173,71✓  
 • BRL 1 173, 70
- OR  
 $BRL\ 1\ 173,71 \times 15\ 000 = BRL\ 17\ 605\ 650,00$   
 •  $BRL\ 1\ 173,70 \times 15\ 000 = BRL\ 17\ 605\ 500,00$
- (b)  $R5\ 000 \div \checkmark 13,06$   
 = £382,85✓  
 • £382,84 (2)
- OR  
 $£382,85 \times 120\ 000 = £45\ 942\ 000,00$   
 •  $£382,84 \times 120\ 000 = £45\ 940\ 800,00$
- (c) Die Britte✓  
 Die toeris sal minder betaal in terme van Britse pond terwyl die Brasiliaan meer sal betaal in terme van BRL. ✓✓ (3)  
 • Die Britse toeris het 'n sterker geldeenheid.
- 6.5 6.5.1 Varkgriep is hoogs aansteeklik en kan dodelik wees; daarom sal toeriste huiwerig wees om 'n bestemming te besoek waar hulle lewens bedreig word. ✓✓ LO3 AS.3.6 (2)
- 6.5.2 Potensiële toeskouers sal nie na die 2010 Wêreldbeker kom nie as gevolg van moeilike finansiële omstandighede wat deur die resessie veroorsaak is. ✓✓ LO3 AS.3.5 (2)
- Sekere toeskouers kon nie betyds sokkerkaartjies koop nie, omdat besigheidsakiwiteit afgeneem het. ✓✓ (4)  
 • Sekere toeskouers het hulle besprekings na Suid-Afrika as gevolg van bekostigbaarheid gekanselleer.  
 • Duur akkommodasie in Suid-Afrika  
 • Hoë vlugpryse  
 • Minder gunstige wisselkoers, veral vir Europese besoekers.  
 • Spandeer minder geld in Suid-Afrika  
 • Nie alle Suid-Afrikaners het opbrengs gekry uit hulle beleggings nie.

**TOTAAL AFDELING D: 50**

**AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE****VRAAG 7**

- 7.1 7.1.1 Toeriste se behoeftes: (*Een-woord antwoorde is nie aanvaarbaar nie.*) LO4  
AS.4.1
- Toeriste se behoeftes kan verwys na dinge waarsonder 'n toeris nie oor die weg kan kom nie, bv. vervoer, akkommodasie, kos en inligting. (2 x 2)
- Toeristeverwagtinge:  
Wat die toeris van sy reiservaring kan verwag bv. dienslewering en die kwaliteit van die toerisme produk. ✓ ✓
- 7.1.2 (a) **Brasiliaanse Kulturele Behoeftes** LO4  
AS.4.1
- Neem die volgende in ag:  
Hulle kommunikasie ✓ en maaltyd voorkeure ✓ (2)
- Godsdienstige behoeftes
  - Ontspanningsbehoefte
  - Akkommodasie behoeftes
  - Toon respek
- (b) **Algerynse Kulturele Behoeftes:**
- Neem die volgende in ag:  
Hulle kommunikasie ✓ en maaltyd voorkeure ✓ (2)
- Godsdienstige behoeftes
  - Ontspanningsbehoefte
  - Akkommodasie behoeftes
  - Toon respek
- 7.1.3 Dit het Afrika as 'n lewensvatbare toeristebestemming ten toon gestel. ✓ ✓ LO4  
AS.4.1
- Gratis advertensie vir Afrika
  - Herhaalde besoeke
  - Ontwikkeling van infrastruktuur
  - In staat om groot gebeurtenisse aan te bied
- 7.2 7.2.1 Danse /Kultuur ✓ LU 1  
10.1 (1)
- Kulturele danse
  - Eko-toerisme
  - Gemeenskapstoerisme
- 7.2.2 Die kulturele danse is as 'danse' geadverteer, hoewel slegs een dans gesien kon word. ✓ LU 4  
4.1 (1)
- Toeriste het verwag dat daar aan hulle behoeftes voldoen sou word - die behoefte vir meer danse.
  - Daar is nie aan hulle verwagtinge met betrekking tot uitstekende diens voldoen nie.

- 7.2.3 Dit kan finansiële verliese veroorsaak of dat die besigheid moet sluit. ✓✓  
Negatiewe mondelinge oordrag ✓✓ (4)
- 'n Afname in lojale kliënte kan 'n verlies aan inkomste tot gevolg hê.
- 7.2.4 (a) Die nors (onvriendelike/geen glimlag) trek op die kelner se gesig ✓ en hy het sy rug op die kliënte gekeer terwyl hy met hulle gepraat het. ✓ (2)
- Geslof / lui liggaamshouding
  - Frons op sy gesig/kwaai gesigsuitdrukking
  - Swak liggaamstaal
- (b) Hy moet altyd 'n glimlag op sy gesig hê. ✓  
Hy moet altyd oogkontak maak wanneer hy met kliënte praat. ✓ (2)
- Hy moet regop loop
  - Hy moet 'n vriendelike gesigsuitdrukking hê
  - Hy moet 'n positiewe liggaamstaal uitstraal.
- [20]**

**VRAAG 8**

- 8.1 8.1.1 Dit gee mense die geleentheid om hulle diverse agtergrond te gebruik om 'n gemeenskaplike doel te bereik. ✓✓ (2)
- Mense van verskillende kulture sal hulle sterk punte (werk, lewenservarings, standpunte en talente) gebruik om besluitnemingsproses te bevorder.
  - Gesonde spanwerk sal die span saamsnoer om 'n aangename werkseenheid te vorm.
  - Bevorder kruis-kulturele begrip en verbeter samewerking.
- 8.1.2 Verseker dat spanlede kundig is oor die ander se kulture. ✓✓ (2)
- Vestig respek en begrip vir elke individu se kultuur
  - Reël spanbou aktiwiteite
  - Identifiseer gemeenskaplike doelwitte
  - Hou die span gefokus
  - Bevorder 'n eenvormige maatskappy kultuur
- 8.2 8.2.1 C ✓  
A ✓  
D ✓  
B ✓ (4)
- LU 4  
AS4.4  
LU 4  
AS4.5

8.2.2	Vir besighede om hulle produk of diens te adverteer.✓ Om met hulle kliënte te kommunikeer.✓	LU 4 AS4.5	(2)
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Om meer inligting oor hulle produkte of dienste te verskaf.</li><li>• Vir maklike en gerieflike aanlyn-inkopies ongeag waar die kliënt hom bevind.</li><li>• Om op hoogte te bly van die tegnologiese behoeftes van hulle kliënte.</li><li>• Om aan hulle die kompeterende voorsprong bo ander besighede te gee.</li><li>• Die besigheid is in staat om sy webtuiste op 'n gereelde basis te vernuwe teen 'n minimale koste.</li><li>• Om meer kliente te bereik</li><li>• Verleng besigheidsure</li><li>• Goedkoper manier van adverteer</li><li>• Kan 'n manier van terugvoer wees.</li></ul>		[10]
	<b>TOTAAL AFDELING E:</b>		<b>30</b>
	<b>GROOTTOTAAL:</b>		<b>200</b>