

SA's Leading Past Year

Exam Paper Portal

STUDY

You have Downloaded, yet Another Great Resource to assist you with your Studies 😊

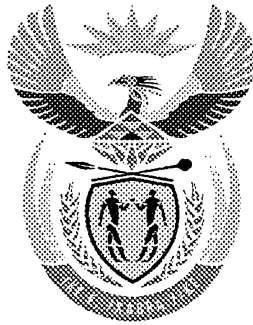
Thank You for Supporting SA Exam Papers

Your Leading Past Year Exam Paper Resource Portal

Visit us @ [www.saexampapers.co.za](http://www.saexampapers.co.za)



SA EXAM  
PAPERS



# 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**



	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 toerismeroete.✓✓ <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 kafeien ✓ 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) Eerlikheid van die gondelier✓ 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