Western Cape Government

Wes-Kaap Onderwys Departement

TOERISME

HERSIENINGSBOEK
KWARTAAL 3&4

Graad 11

Hierdie hersieningsprogram is ontwikkel om jou te help met die hersiening van belangrike inhoud en vaardighede wat gedurende die derde kwartaal onderrig is. Die doel is om jou voor te berei om die kernkonsepte te verstaan. Dit wil jou ook die geleentheid bied om die verwagte standaard en toepassing van kennis te verkry wat nodig is om sukses in die graad 11 finale eksamen te behaal.

DIE HERSIENINGSPROGRAM DEK DIE VOLGENDE ONDERWERPE:

BINNELANDE, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME

TOERISME AANTREKKINGS

- Angola: Kissama Nasionale Park
- Botswana: Okavango Delta, The Tsodilo Hills*
- Demokratiese Republiek van die Kongo (DRK): Virunga Nasionale Park*,
- Lesotho: Katse Dam en Lesotho Highlands Water Project, Sani Pass
- Madagaskar: Royal Hills of Ambohimanga*
- Mauritius: Grand Baie
- Mosambiek: Niassa -meer, Bazaruto -argipel, eiland Mosambiek
- Namibië: Fish River Canyon, Etosha Nasionale Park, Namib -woestyn
- Malawi: Malawimeer
- Seychelle: Strande en ontspanningsaktiwiteite op die eilande
- Swaziland: Hlane Royal National Park
- Tanzanië: Kilimanjaro -berg*, Serengeti Nasionale Park
- Zambië: Victoria -waterval en Zambezirivier, Lake Kariba
- Zimbabwe: Victoriawatervalle en Zambezirivier, Lake Kariba, The Great Zimbabwe Ruins*, Matopo Hills*

BUITELANDSE VALUTA

KOMMUNIKASIE & KLIËNTESORG

KAARTWERK EN TOERBEPLANNING

BINNELANDE, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME

Aan die einde van die les behoort jy in staat te wees om:

1. Definieer die volgende konsepte:

- **Streekstoerisme**
- **Suider-Afrikaanse Ontwikkelings Gemeenskap (SAOG)**

2. Identifiseer die SAOG lidlande, hul ligging en hoofstede op ‘n kaart (gebruik die nuutste lidmaatskap inligting beskikbaar)

3. Poorte en die toeganklikheid van elke SAOG land vanaf Suid-Afrika (per pad, lug of water)

4. Lys die voordele van streekstoerisme vir Suid-Afrika en die mede SAOG lidlande.

V**: Wat is Streekstoerisme?**

A: Toerisme wat binne 'n spesifieke streek plaasvind bv. reis binne die Suider-Afrikaanse streek.

V : **Wat is die Suider-Afrikaanse Ontwikkelingsgemeenskap (SAOG)?**

A: SAOG is 'n organisasie wat bestaan uit verskeie lande wat ooreengekom het om saam te werk en gemeenskaplike doelwitte te bereik. Gestig (gevorm) in 1992. Een van hierdie doelwitte is om lande te ontwikkel, ekonomiese groei te bewerkstellig, armoede te verlig, en om die standaard en lewensgehalte van mense in Suider-Afrika te verbeter, deur die samewerking van hierdie lande. Hierdie lande sluit in Angola, Botswana, die demokratiese Republiek van die Kongo, Lesotho, Madagaskar, Malawi, Mauritius, Mosambiek, Namibië, Seychelle, Suid-Afrika, Swaziland, Tanzanië, Zambië en Zimbabwe
Hoofkwartiere is geleë in Gaborone en Botswana

V: verduidelik die begrip **Toeganklikheid**

A: Toeganklikheid verwys na die roete waardeur n land bereik kan word.
Bv Toegangna elke land vanaf Suid-Afrika (per pad, lug of water)

V: Verduidelik die begrip **Poort**

A: Die begrip Poort verwys na 'n ingang - of uitganspunt van 'n streek of land.

V: Noem die voordele van plaaslike toerisme vir Suid-Afrika en die SAOG lidlande

1. 'n Toename in die besoeke van toeriste sal 'n hoër inkomste genereer deur toeristebesteding, soos akkommodasie, besienswaardighede, inkopies en vervoer.
2. Die streek sal buitelandse beleggings lok, wat sal lei tot ekonomiese groei, en die bevordering van werkskepping
3. Verhoogde inkomste deur die uitvoer van goedere.
4. Die vermenigvuldiger effek sal in werking gestel word.
5. Armoede sal verlig word, lewenstandaarde sal verbeter, ekonomiese ontwikkeling in landelike en afgeleë gebiede sal aangemoedig word.
6. Meer toerisme-ontwikkeling, soos 'n beter infrastruktuur, soos lughawens en telekommunikasie
7. Neem deel aan veldtogte om die lugvervoer te verbeter sodat meer direkte vlugte toegelaat word.
8. Werk saam met privaat sektor om volhoubare ontwikkeling van markte te verseker en ook om mense te verseker dat hul vaardighede ontwikkel sal word.
9. Gebruik natuurlike en kulturele hulpbronne in vennootskap met plaaslike gemeenskappe om hul vaardighede te ontwikkel.
10. Meer blootstelling in die media sal groter bewustheid van Suider-Afrika as 'n toeristebestemming skep.

Vaslegging:

Pas die SAOG – lidlande (Kolom A) met hul onderskeie hoofstede (Kolom B).

Kolom A – SAOG - lidlande		Kolom B – Hoofstede	
1	Mosambiek	**A**	Maseru
2	Mauritius	**B**	Pretoria
3	Madagaskar	**C**	Mbabane
4	Demokratiese Republiek van die Kongo	**D**	Luanda
5	Tanzanië	**E**	Gaborone
6	Lesotho	**F**	Antananarivo
7	Namibië	**G**	Lilongwe
8	Seychelles	**H**	Port Louis
9	Zimbabwe	**I**	Maputo
10	Swaziland	**J**	Windhoek
11	Malawi	**K**	Victoria
12	Zambië	**L**	Dodoma
13	Angola	**M**	Lusaka
14	Botswana	**N**	Harare
15	Suid-Afrika	**O**	Kinshasa

HOOF TOERISTE ATTRAKSIES IN DIE SAOG LANDE

1. Noem die belangrikste toerisme attraksies van elke land
2. Verskaf redes waarom dit as 'n top toeriste attraksies beskou word
3. Noem toeriste attraksies, prente/ fotos en toeriste inligting

Kom ons kyk na die eerste vyf:

Attraksies in die land	Redes waarom dit 'n hoof toeriste attraksie is	Toeriste aktiwiteite - en inligting	Prente/fotos
1. Angola: Kissama Nasionale Park	• Die enigste funksionerende nasionale park in Angola. • Indrukwekkende strook wat bestaan uit strandmere, riviere en mere. • 'n Wye verskeidenheid van voëlspesies.	• Mariene lewe en voëlkyk. • Wildbestiging en voëlkyk- fotografie. • Die nasionale park is gedurende die reënseisoen gesluit.	
2. Botswana: Okovango Delta	• Grootste binnelandse delta in die wêreld. • Dit lok 'n groot verskeidenheid van diere en voëls. • Word gereeld verwys na die "Juweel van die Kalahari".	• Voëlkyk, wildlewe en Wildbesigtiging. • Safaris – boot - en helikopter vlugte. • 'n Watersafari in die Mokoro (kano gemaak van 'n boomstam) vir wildbesigtiging.	
Tsodilo Heuwels (WHS)	• Beskik oor een van die hoogste konsentrasies rotskuns ter wêreld. • Bewyse van (San) menslike aktiwiteite oor 'n tydperk van minstens 100,000 jaar – een van die wêreld se oudste historiese terreine.	• Organiseerde toere om rotskuns te besigtig, museums te besoek en staptogte te neem. • 'n Aanbiddingsplek van voorvader - geeste vir die San mense. • Tsodilo bekend as die "Louvre van die Woestyn".	

3. Demokratiese Republiek van die Kongo (DRK): Virunga Nasionale Park (WHS)	• Dit was die eerste Nasionale Park wat op die Afrika kontinent gestig was. • Grootste biodiversiteit van enige nasionale park in Afrika. • 'n Wêreld Erfenisterrein om Afrika se berg gorillas te beskerm – 'n hoofrede waarom toeriste die park besoek.	• Asemrowende landskappe met berge, vulkane en moerasse. • Voëlkyk, Wildbestiging, staproetes in woude. • Groot aktiewe ketting vulkane. • Die hoogste konsentrasie van seekoeie in Afrika.	
4. Lesotho: Die Sani-pas	• Bergroetes met hoë hoogtes wat verskillende aktiwiteite aanbied. Bv. 'n 4x4-bergroete. • Skouspelagtige uitsigte. • Dit staan ook bekend as die "Poort na die Dak van Afrika".	• Gewild onder avontuurtoeriste - ponieritte, bergklim, bergfietsry, staptogte, sneeu-ski, • Valskermspring, fotografie, voëlkyk. • Slegs 4x4 voertuie word toegelaat.	
Katse-dam en die Lesotho Hoogland waterskema - projek	• Afrika se grootste wateroordragskema. • Katse-dam is die 2de grootste dam in Afrika. 	• Toere van damme: watersport; visvang akkommodasie, besoek van botaniese tuine. • Twee regerings - projekte mik om water te voorsien en elektrisiteit op te wek.	
5. Madagaskar: Koninklike Heuwels van Ambohimanga (WHS)	• Bestaan uit 'n koninklike stad, koninklike begraf-plaas en heilige plekke. • 'n Plek van aanbidding vir pelgrims van Madagaskar. • Dit is die bes bewaarde monument van die pre-koloniale koninkryk van Madagaskar.	• Toeriste wat in kultuur en geskiedenis belangstel. • Die oorblyfsels van geboue te besoek; • Die geestelike elemente deur pelgrimstogte te ervaar.	

Kom ons kyk na die volgende vier:

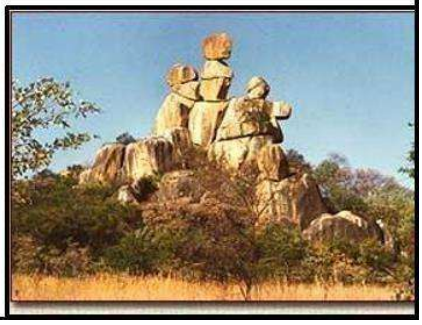
Attraksies in die land	Redes waarom dit 'n hoof toeriste attraksie is	Toeriste aktiwiteite - en inligting	Prente/fotos
1. Mauritius: Grand Baie (Groot Baai)	• Aantreklike strande en toeriste akkommodasies wat die hoofsentrum vir seiljag en watersport is. • Die helder, smaragd water van die baai is silwer skoon en veilig om in te swem.	• Gelee Noord van Mauritius. • Bly in hotelle op die kus en geniet verskillende vorms van vermaak- ontspanningsaktiwiteite. • Swem, snorkel en visvang, water/ jetski, duikboot ritte en seiljagte. Watersport en boot, hotelle, nagklubs en inkopies.	
2. Mosambiek: Niassa meer	• Die grens van Mosambiek en Malawi deel 'n meer waarvan Malawi die meerderheid van die mere besit. • Dit is een van die grootste varswater mere in Afrika.	• Meer as die helfte van die wêreld se cichlid-vis kom in hierdie helder water voor. • Bootritte, ontspanning, swem, snorkel, visvang, safari-ritte, wildbesigtiging rondom meer. • Dit is as 'n reservaat verklaar om die ekostelsels en visse wat in die meer voorkom te bewaar.	
Bazaruto Eilandgroep (WET)	• 'n Beskermende nasionale park; bestaan uit vyf eilande. • Toegang per vliegtuig of boot aan die kus van Mosambiek. • Dit is die grootste eiland, en sluit koraalriwwe, en bewaringsgebiede in.	• Verblyf word by 'n aantal oorde aangebied. • Strandtoerisme sluit in snorkel, duik, swem en visvang. • Aktiwitiete sluit in safari-vaarte, ontspanningsaktiwiteite, walviskyk, skubaduik en snorkel.	
Eiland van Mosambiek (WET)	• Oorspronklike Portugese hoofstad van Mosambiek nadat dit van die Arabiese hoofstad gekoloniseer is.	• Toeriste wat belangstel in argitektuur, kultuur en geskiedenis. • Besoek die historiese geboue, forte en moskees op die eiland. Die kerkgebou is die oudste Europese gebou in die suidelike halfrond.	
3. Namibië: Visrivier Canyon	• Die tweede grootste ravyn in die wêreld. • Dit is die grooste in Afrika. • Fantastiese uitsigte en fotografiese geleenthede. • Dit vorm deel van die Oorgrensparke. • Een van die mees besoekte terreine in Namibië.	• Gewild by stappers en fotografiese safaris. Daar is 'n 4- dag staproete – slegs oop vir fikse stappers en gedurende die wintermaande. • Publieke uitkykpunte, wildbesigtiging, kulturele besoeke en warmwaterbronne kom hier voor. • Die Rivier is hoofsaaklik droog maar vloei swaar gedurende die reënseisoen.	
Etosha Nasionale Park	• Die eerste geproklameerde bewaringsgebied in Namibië en bekend vir sy silwerkleurige sand. • Grootste park in Namibië, en belangrikste Toeriste attraksies en die Groot 5.	• Toeriste kan spesies soos pelikane en flaminke besigtig, wildbesigtiging en voëlkyk. • Die tuiste van die bedreigde swartrenosters. • Etosha beteken plek van water. • Drie ruskampe voorsien verblyf.	

Namib woestyn	• Een van die oudste woestyne in die wêreld. • Langs die kuslyn kom reptiele en insekte voor. • Mees bekende plant is die Welwitschia.	• Bekende sandduine by Sossusvlei, duinritte en klim. • Staptogte, vierwielmotorfietsry van 4x4. • Swakop-en Kuisep canyons.	
4. Malawi: Malawi-meer (WET)	• Een van die diepste mere in die wêreld. • Die meer huisves die grootste aantal visspesies van alle mere ter wêreld. • Die meer is ook die tuiste van die cichlids vis spesie.	• Besigtig die wildlewe, strande en geniet wateraktiwiteite, onder andere kayak, skubaduik en snorkel. • Verblyf by 'n verskeidenheid oorde. • Die 1ste varswater mariene reservaat wat 'n WET is.	

KOM ONS KYK NOU NA DIE LAASTE VYF

Attraksies in die land	**Redes waarom dit 'n hoof toeriste attraksie is**	**Toeriste aktiwiteite - en inligting**	**Prente/fotos**
1. Seychelles: Strande en ontspanningsaktiwit eite op die eilande'	• Sommige van die mooiste strande in die wêreld. • Die strande lok toeriste weens hul sagte witsand • Warm weer deur die hele jaar.	• Die oord bied 'n wye verskydenheid van aktiwiteite soos swem, snorkel, visvang, water-ski, kajak-ry en bootvaarte. • Daar is meer as 65 strande op die eiland Mahé. • Toeriste kan bote huur vir besoeke aan eilande.	
2. Swaziland: Hlane Royal Nasionale Park	• Die land se grootste beskermende gebied. • Die grootste wildkuddes in die land. • Toeriste kan vier van die Groot Vyf sien: leeus, olifante, renosters en luiperde.	• Beste tyd vir begeleide stap-safari's en oop-voertuig wildritte. • Baie gewild in die winter wanneer meeste diere by watergate gesien kan word. • Kan in grasdakhuisies bly.	

3. Tanzanië: Berg Kilimanjaro (WET)	• Dit is die hoogste berg in Afrika. • Dit is op 5 895m die wêreld se hoogste vrystaande piek. • Onaktiewe vulkaan. • Dit is die tuiste van verskeie bedreigde en beskermde plant-en dierespesies.	• Avontuuraktiwiteite sluit 'n vyfdag staptog met oornagkampering. • Ander aktiwiteite sluit in begeleide toere, wildbesigtiging en boerdery safari's. • Hierdie vulkaniiese berg vorm deel van die Kilimanjaro Nasionale Park.	
Serengeti Nasionale Park	• Die oudste park in Tanzanië. • Een van die beste wild reservate in die wêreld. • Talle toeriste besoek die park tussen Mei en Junie. • Dit is een van die sewe wonders van die natuur.	• Die park is bekend vanweë sy jaarlikse migrasie van wildbeeste, buffels en sebras. • Mobiele tentkampe beweeg saam met die wildlewe soos hulle migreer en bied aan toeriste op safari's 'n skouspelagtige uitsig. • Warmlug-ballon safari's, stap safari's, wildritte, bos-etes en piekniek terreine.	
4. Zambië en Zimbabwe Zambezi-rivier	• Die **Zambezi-rivier** is Afrika se vierde grootste rivierstelsel. • Dit is ook die bron van die Victoria-waterval.	• Witwater-vlotvaarte en wildkyk. • Die rivier word ook vir tradisionele seremonies gebruik.	
Karibameer	• Afrika se grootste mensgemaakte dam. • Die Karibameer verskaf water en word gebruik vir die opwekking van hidro ëlektriese krag. • Die meer word met Zimbabwe gedeel.	• Hengel, voëlbesigtiging, kampering, bootvaarte en watersport soos seiljag is gewilde aktiwiteite. • Toeriste kan op huisbote op die meer bly. • 'n Toeris wat meer wil weet van bedreigde spesies. • Die tuiste van die grootste trope wild in eSwatini	

5. Zimbabwe en Zambië: Victoria Waterval (WET)	• Die **Victoria Waterval** is skouspelagtig om te besigtig. • Die wêreld se groot natuurwonders. • Dit staan ook bekend as die Mosi-oa-Tunya, wat "die rook wat donder" beteken.	• Stap oor die Knife Edge-brug om na die waterval te kyk, • Witwatervaarte, voël- en wildkykvaarte, reksprong spoed/ jetbote, abseil, kloofswaai, kajak, kano en vlotvaarte. • Helikoptervlugte oor die waterval.	
Die Groot Zimbabwe Ruïnes (WET)	• Die tweede grootste klipstrukture in Afrika naas die piramides in Egipte. • Die oudste en grootste ruïnes in die suide.	• Vir toeristse wat in kulture en geskiedenis belangstel. • Die grootste antieke gebou suid van die Sahara-woestyn.	
Matopo Heuwels (WET)	• Massa graniet gesteentes wat deur rivier erosie.gevorm is. • Baie belangrik in volksoorlewering en tradisie. • Daar is baie rotstekeninge in die gebied wat deur die San mense gemaak is.	• Die gebied vertoon baie kenmerkende rotsformasies. • Matopo beteken "kaal koppe" as gevolg van granietheuwels. • Ryk aan plant- en-dierespesies. • Kulturele en historiese toeriste • Sluit in stapsafari's en wildbesigtiging.	

BUITELANDSE VALUTA

Jy moet kennis dra van die volgende begrippe

PLAASLIKE GELDEENHEID

• Die geld wat mense in ‘n bepaalde land gebruik word die plaaslike geldeenheid of plaaslike valuta genoem

• In Suid Afrika maak ons van die Suid Afrikaanse rand gebruik.

BUITELANDSE VALUTA

• Die geldeenheid van ‘n ander land word na verwys as buitelandse valuta.

BUITELANDSE VALUTAVERHANDELING

• Wanneer mense hul geld vir ander geldeenhede verruil

WISSELKOERS.

•Die wisselkoers is die prys van een geldeenheid wat in eenhede van ‘n ander geldeenheid uitgedruk is.

WISSELKOERSSKOMMELINGS.

• Gereelde of daaglikse verandering in die waarde van een geldeenheid in verhouding tot ‘n ander.

BELANGRIKSTE GELDEENHEDE VAN DIE WÊRELD.

GELDEENHEID	KODE	SIMBOOL
Britse pond of Sterling	GBP	£
Japenese jen	JPY	¥
Amerikaanse dollar	USD	$
Australiese dollar	AUD	$
Europese Unie euro	EUR	€
Suid Afrikaanse rand	ZAR	R

FASILITEITE WAAR GELDEENHEDE GEWISSEL KAN WORD IS:

- Handelsbanke
- Bureaux de Change bv. Rennies Buitelandse valuta of American Express.
- Buitelandse valutaburo
- Geakrediteurde Reisagente.
- Groot hotelle en luukse plesierbote

WISSELKOERSBLAD

- Verskaf die bank aankoopkoers en die bank verkoopkoers van geldeenhede

GELDEENHEID	ONS KOOP BAK (waarde in rand)	ONS VERKOOP BVK (waarde in rand)
GBP	22.53	22.72
JPY	0.17	0.28
USD	18.19	18.33
AUD	11.27	11.49
EUR	19.75	19.94

Gebruik die bogenoemde wisselkoersblad om die volgende berekenings te voltooi.

1 Skakel GBP 500 om na Suid -Afrikaanse rand.

2 Skakel USD 100 om na Suid -Afrikaanse rand.

3 Skakel ZAR 1000 om na Australiese dollar.

4 Skakel ZAR 550 om na Euro.

DIE VERMENIGVULDIGINGS EFFEK

Geld wat deur inkomende Internasionale Toeriste spandeer word, bevoordeel die plaaslike mense deur 'n proses wat bekend staan as die **vermenigvuldigereffek.**
Dit is die proses waardeur die buitelandse valuta wat deur buitelandse toeriste die land binne gebring word, deur die ekonomie uitkring van een groep mense na 'n ander groep op die volgende maniere:

- Inkomende internasionale Toeriste kom die land binne met Buitelandse Valuta. Hulle spandeer die Buitelandse Geldeenheid op produkte soos Vervoer, verblyf, plaaslike goedere, kos en verversings, vermaak en aktiwiteite.
- Die mense wat die goedere en dienste verskaf soos bv. Vliegtuigbemanning, hotel en gastehuispersoneel, restaurantpersoneel en winkelassistente ontvang salarisse of maak 'n wins deur die verskaffing van goedere en dienste. **Dit is die mense wat direk baat.**
- Op hul beurt bestee hulle die weer die geld op dinge soos kos, klere, Vervoer en behuising. Die mense wat die dienste verskaf, word ook betaal of maak 'n wins. **Dit is die mense wat indirek baat.**

ONDERWERP: KLIËNTEDIENS VIR BUITELANDSE TOERISTE:

1. MANIERE WAAROP BUITELANDSE TOERISTE BEHANDEL MOET WORD, SODAT HULLE, HUL VEBLYF IN SUID-AFRIKA KAN GENIET.

Wees bewus van kultuurverskille

Die kultuurverskille sluit die volgende in:

Taal: Baie toeriste praat gewoonlik tale wat ons nie verstaan nie, en dit is dikwels die mees ooglopende verskil wat ons kan raaksien.

Geloof: Die verskil is nie altyd dadelik opsigtelik nie, behalwe as die persoon iets dra wat met ‘n spesifieke geloof geassosieer word.

Tradisies en gewoontes: Die verskille tussen ‘n buitelander se tradisies en gewoontes, en ons s’n, is nie altyd ooglopend nie,

Waardes: Dit is persoonlik en mag dalk nie maklik raakgesien word in ons daaglikse omgang met toeriste nie. ‘n Voorbeeld van die waardes is wanneer buitelanders klem daarop plaas dat bejaardes met ekstra sorg hanteer moet word, omdat bejaardes in hul kultuur hoog geag word.

Sosiale gedrag: Dit verwys na die manier waarop mense optree wanneer hulle tussen ander mense is, en dit is iets wat ons maklik kan waarneem. ‘n Voorbeeld sou wees wanneer ‘n man ‘n vrou toelaat om voor hom te loop in sekere kulture, terwyl die vrou in ander kulture agter die man moet loop.

2. DIE NOODSAAKLIKHEID OM TRADISIES, GEBRUIKE EN OPTREDE VAN BESOEKERS AAN SUID-AFRIKA TE RESPEKTEER.

Kultuursensitiwiteit is baie belangrik in die Toerismebedryf.

Belangrike dinge om oor verskillende kulture te weet.

Stand en status. In enige kultuur is ‘n persoon se voorkoms een van die eerste aanwysers van ‘n persoon se stand en status. Klere wys jou selfrespek, jou respek vir die maatskappy wat jy verteenwoordig en jou respek vir die persoon met wie jy omgaan. Indien jy nie seker is wat om na ‘n vergadering met ander mense uit verskillende kulture te dra nie, is dit beter om té formeel as té informeel aan te trek. Binne baie Kulture word status dikwels deur ouderdom bepaal. Tree dus respekvol op teenoor ouer lede in ‘n groep buitelanders, en maak seker dat jy nie jong lede in ‘n groep afjak nie, omdat hulle dalk ‘n ander soort status mag hê soos om byvoorbeeld uit ‘n vooraanstaande familie te mag kom.

Groetwyse. Groetwyse en die manier hoe mense aanmekaar voorgestel word, is belangrik. Indien jy nie seker is wat om te doen wanneer jy iemand ontmoet nie, is ‘n handdruk die beste. Moet nooit iemand op hul voornaam aanspreek tensy jy spesifiek daarvoor gevra word. Spreek alle mans aan as meneer/ vroue as dame, of volgens die titel wat by die naam pas bv. Doktor of Professor. In sommige kulture is dit hoflik om die ander persoon eerste te groet, terwyl dit vir ander kulture ongeskik is. In sommigge kulture is dit ongeskik om oogkontak te maak, terwyl sekere kulture dit as hoflik beskou.

Persoonlike ruimte. Indien jy in iemand se persoonlike ruimte staan, of van hulle wegbeweeg as hulle in jou gemaksone is, kan dit ‘n negatiewe sein uitstuur. Iemand uit die VSA het ‘n groter persoonlike ruimte as bv. ‘n Arabier of ‘n Rus, maar ‘n persoon uit die VSA het weer ‘n kleiner persoonlike ruimte as iemand uit Brittanje. In baie kulture vat jy nie aan iemand wat nie van jou familie is nie. Mense vanuit Oosterse Kulture soos die Chinese of Japanese buig as hulle mekaar groet.

Tyd en stiptelikheid. Houding teenoor tyd wissel tussen verskillende kulture. Dit is egter belangrik om stiptelik te wees, veral in die sakewêreld.

Tafelmaniere. Maniere, en veral spesifieke tafelmaniere is orals baie belangrik. Verskillende kulture se tafelmaniere verskil ook baie van mekaar. In sommige kulture is dit aanvaarbaar om met jou hande te eet, terwyl dit vir ander nie aanvaarbaar is nie. Vir mense uit Arabiese lande is dit 'n teken van waardering as jy aan die einde van 'n maaltyd windbreek, vir mense uit Europa of die VSA is dit egter nie aanvaarbaar nie.

Eetgewoontes. In baie kulture is die eet van varkvleis taboe omdat dit as onrein beskou word, veral uit die Joodse en Islamitiese geloof. Vir iemand vanuit die Hindu-geloof is die eet van beesvleis verbode- aangesien beeste as heilig beskou word. 'n Streng Boeddhis is weer vegetaries.

Taboes en sensitiewe kwessies. Sensitiewe en taboekwessies wissel van kultuur tot kultuur. Die meeste het te make met politiek, godsdiens, etnisiteit, geslag(gender) of misverstande weens humor. Grappe vertaal nie maklik nie, en is dit raadsaam dat jy nie grappe vertel wat buitelanders nie verstaan, of nie jou sin vir humor deel nie.

Om aanstoot te gee of aanstoot te neem. Vind soveel moontlik uit oor die toeriste waarmee jy in aanraking kom sodat jy nie deur jou eie onkunde aanstoot gee nie. Dan sal jy ook nie aanstoot neem as dit nie die bedoeling van toeriste van ander kulture is nie. Dit is belangrik om te wys dat jy die tradisies en gebruike van ander mense respekteer.

3. MANIERE OM EFFEKTIEF MET BESOEKERS VAN DIVERSE KULTURELE AGTERGRONDE TE KOMMUNIKEER.

Die uitdaging om met mense wat nie jou taal praat nie te kommunikeer is iets wat lede van die toerisme-industrie beslis sal teëkom.

Hier volg 'n paar riglyne om jou te help om so 'n situasie te hanteer.

Taal: Taal kan 'n groot probleem wees as jy met buitelanders werk. Vind uit hoeveel hulle van jou taal verstaan. Hulle mag dalk algemene frases van jou taal verstaan wat kommunikasie kan aanhelp, of jy mag dalk 'n paar frases in hulle taal ken.

Wees geduldig: Kommunikasie gaan 'n uitdaging wees en om verwaring te voorkom is dit goed om dinge stadig te neem. Aangesien baie wat jy wil sê deur jou liggaamstaal gekommunikeer sal word, moet jy geduldig wees sodat die ander persoon dit maklik kan snap.

Respons: Wees bedag op die manier hoe die ander persoon reageer op wat jy sê. Indien die reaksie nie is wat jy verwag nie, beteken dit waarskynlik dat die boodskap nie verstaan is nie of verkeerd geïnterpreteer is.

Volume: Moenie jou stem verhef om jou boodskap oor te dra nie. Praat natuurlik. As jy te stadig praat, mag mense dalk dink dat jy hulle as minderwaardig sien.

Kyk of jy reg verstaan: Skep nou en dan 'n pouse en vra of die ander persoon verstaan wat jy gesê het. Geen reaksie van hul kant sal beteken dat hulle jou nie verstaan het nie.

Postuur: Wees bewus van jou liggaamstaal – maak oogkontak, glimlag en gebruik oophandgebare. Wees egter bedag dat dit in sekere Asiatiese lande nie

respekvol is om oogkontak te maak nie. Vingerwys en staar kan ook as aanstootlik beskou word.

Vermy jargon (vaktaal) en slang (streektaal): Dit sal waarskynlik nie deur die ander persoon verstaan word nie en moontlik aanstoot kan gee sonder dat dit so bedoel is.

ONDERWERP: KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS: KLAGTES VAN KLIËNTE

Tipes klagtes:

Verbale kliënte klagtes

Van aangesig tot aangesig klagtes (persoonlik) Persone kla persoonlik of dit kan 'n verbygaande opmerking wees, hierdie klagtes kan onmiddellik hanteer word. Of oor telefoon of selfoon - dit is wel moeiliker, want jy sien nie die persoon nie.

Geskrewe kliënte klagtes

Geskryf – wanneer mense hul klagtes vir jou skryf. Hulle kan 'n brief skryf, 'n e-pos, faks, SMS of op die webwerf stuur. Die besigheid het meer tyd om die klagte te hanteer, maar steeds moet hulle so gou as moontlik reageer en die persone in kennis stel dat hulle het die klagte ontvang het.

Die waarde van kliënte klagtes vir 'n besigheid

Daar sal altyd klagtes wees omdat almal nie altyd tevrede gestel kan word nie, maar klagtes is beslis geleenthede vir die besigheid om verbeterings te maak.

Voordele:

• Identifiseer swakpunte en verbeter dit om toekomstige misverstande en negatiewe mondelingse publisiteit te voorkom.

• Besighede kan probleme regstel en groei.

• Tevrede kliënte sal ander vertel oor hul goeie diens en selfs die besigheid se goeie reaksie.

• Besighede sal meer lojale kliënte hê.

• Personeel kan nou opleiding ontvang in die areas waar hul vaardighede ontbreek.

• Deur 'n klagte doeltreffend en korrek te hanteer, wys jy kliënte dat jou besigheid aan kliënte se behoeftes wil voldoen en dat jy omgee!

SES STAPPE OM VERBALE KLAGTES TE HANTEER

Stap 1 Luister versigtig na wat die kliënt sê en laat hulle klaar praat.(moenie dink aan maniere om die besigheid te verdedig nie)

Stap 2 Vra vrae op 'n omgee manier (wys empatie, kry meer inligting oor die probleem)

Stap 3 Vra verskoning sonder om te blameer (wees eg en moenie 'n ander persoon blameer nie, dit het 'n besigheidsprobleem geword)

Stap 4 Los die probleem onmiddellik op (anders word kliënte selfs meer ontsteld)

Stap 5 Bied ʼn kliënt iets soos 'n opgradering, 'n gratis produk, ekstra afslag of volle terugbetaling aan (kliënt raak meer vergewensgesind as hulle vergoeding ontvang, hulle sien dan die besigheid is jammer.)

Stap 6 Bedank die kliënt wat vir jou die inligting oor die probleem verskaf het (dit toon dat jy die klagte waardeer en dat jy die kliënt ondersteun in die reg om te kla).

STRATEGIEË OM GEHALTEDIENS TE HANDHAAF EN TE VERBETER.

Gehalte is baie belangrik vir die winsgewendheid van enige toerismeonderneming. Bestuur en die personeel se ingesteldheid, eerlikheid en effektiwiteit behoort te verseker dat die kliënt se behoefte vervul word om ‘n volgende besoek en mondelinge advertensie te verseker. Dit is belangrik dat strategieë in plek moet wees sodat diensgehalte gemeet kan word en daar altyd gepoog kan word om standaarde en gehalte te verhoog.

• **Prestasiebestuur** - dit is die proses wat deur maatskappye gebruik word om die vlakke van vaardighede of bevoedhede waaroor personeel moet beskik, te bepaal. Dit word algemeen gebruik om leemtes in die dienslewering te identifiseer met die doel om dit te verbeter. Terugvoering van toesighouers en toeriste kan die areas waar verbetering nodig is duidelik uitwys. Toerisme-ondernemings kan hierdie terugvoer gebruik om sy personeel se prestasie te verbeter.

• **Gehaltebeheerkontroles** – is ‘n lukrake metode wat gebruik word om die aksies wat die onderneming verwag, teen die werknemers se werklike aksies te meet. Daar word byvoorbeeld van personeel by ‘n hotel verwag om kliënt vriendelik te groet en te glimlag. Toesighouers kan sodoende bepaal of personeel aan die verwagting voldoen. Hierdie waarneming is ‘n voorbeeld van ‘n gehaltebeheerkontrole om vas te stel of werknemers dieselfde verwagte gehalte diens lewer aan elke kliënt wat die hotel besoek.

• **Kliënte-opnames** – is ‘n stel vrae aan die kliënt en is op die kwaliteit van die dienslewering gebaseer. Die opname kan op indrukke of feite gebaseer word. ‘n Vraelys is ‘n voorbeeld van ‘n opname; dit maak van kort, eenvoudige en direkte

taal gebruik en dit is anoniem, aangesien dit meer vertroue aan die kliënt bied om dit te voltooi/ in te vul. (Voorbeelde hiervan is in jou handboek beskikbaar).

• **Span- en eweknienabetragtings**. Alle werknemers binne ‘n toerisme-omgewing moet saamwerk om aan die behoeftes van hul kliënte te voldoen. Om dienslewering te verbeter kan lede van dieselfde span mekaar se prestasie tydens ‘n taak evalueer. Dit word eweknienabetragting genoem. Spannabetragting is soortgelyk aan eweknienabetragtings, met die verskil dat een span die prestasie van ‘n ander span evalueer. Nabetragtings lei daartoe dat spanne hul doelwitte suksesvol behaal en sal gehalte diens aan die kliënte ondersteun.

• **Indiensopleiding** – is uiters belangrik vir sukses om die beste kliëntediens te lewer en kliëntetevredenheid te verseker. Indiensopleiding behels hoofsaaklik praktiese opleiding aan personeel terwyl hulle aangestel is. Die opleiding word gewoonlik deur ‘n meer ervare personeellid aan ’n nuwe personeellid verskaf of personeellede word gedurende werksure gestuur om spesifieke kursusse by te woon. Dit bou selfvertroue by werknemers en sal verseker dat al die werknemers dieselfde gehaltediens aan al die kliënte lewer.

• **Ander strategieë** – Vraelyste en opnames is die maklikste en mees koste-effektiewe manier om terugvoer te verkry, alhoewel dit nie die enigste manier is om kliënteterugvoering te verkry nie.

Kliënteterugvoering kan ook op die volgende maniere verkry word:

Onderhoude (telefonies, van aangesig tot aangesig)
Geheime kliënte
SMS
Opvolgoproepe
Elektroniese reaksies
Klagteregister
Besoekersboek
Voorstellehouers