Vertroulik

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN/ NASIONALE SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN

TOERISME

MEI/JUNIE 2025

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 24 bladsye.

Kopiereg voorbehou

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies aandagtig voordat jy die vrae beantwoord.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.

2. Beantwoord AL die vrae.

3. Begin ELKE vraag op 'n NUWE bladsy.

4. Rond jou antwoorde by VRAAG 3.1 en 3.2 tot TWEE desimale plekke af.

5. Toon ALLE berekeninge.

6. Jy mag 'n nieprogrammeerbare sakrekenaar gebruik.

7. Gebruik die puntetoekenning van elke vraag as 'n riglyn vir die lengte van jou antwoord.

8. Skryf netjies en leesbaar.

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

AFDELING	ONDERWERPE	PUNTE	TYD (minute)
A	Kortvrae	40	20
B	Kaartwerk en Toerbeplanning; Buitelandse Valuta-verhandeling	50	50
C	Toeristebesienswaardighede; Kultuur- en Erfenistoerisme; Bemarking	50	50
D	Toerismesektore; Volhoubare en Verantwoordelike Toerisme	30	30
E	Plaaslike, Streeks- en Internasionale Toerisme; Kommunikasie en Kliëntediens	30	30
	TOTAAL	**200**	**180**

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommers (1.1.1 tot 1.1.20) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.1.21 D.

1.1.1 … toeriste sal die aktiwiteit hieronder geniet.

A Kultuur-
B Avontuur-
C Gesondheids-
D Mediese

1.1.2 Die gebruik van 'n insekmiddel is 'n voorsorgmaatreël teen …

A cholera.
B bilharzia.
C sonbrand.
D malaria.

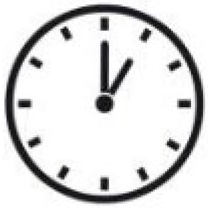
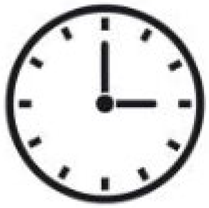
1.1.3 Om vir 'n … aansoek te doen, sal toeriste na die ambassade van die land gaan wat hulle wil besoek.

A paspoort
B visum
C gesondheidsertifikaat
D identiteitsdokument

1.1.4 DBT word toegepas deur horlosies … te stel.

A in die winter een uur vorentoe
B in die winter een uur agtertoe
C in die somer een uur vorentoe
D in die somer een uur agtertoe

1.1.5 Wanneer dit 14:00 in Moskou (+3) is, word die ooreenstemmende tyd in Kaapstad op horlosie ... vertoon.

A	B	C	D
			

1.1.6 Die daaglikse toename en afname in die waarde van 'n geldeenheid staan as ... bekend.

A wisselkoers
B buitelandse valuta
C skommeling
D resessie

1.1.7 Wanneer die rand sterk teenoor die VS-dollar vertoon, kan dit ... tot gevolg hê.

A minder inkomende toeriste vanaf die VSA
B meer inkomende toeriste vanaf die VSA
C geen verandering in die aantal besoekers nie
D minder uitgaande toeriste na die VSA

1.1.8 'n Gesogte (gewilde) aandenking van 'n wêreldbekende toerismestreek in Duitsland:

A Switserse weermagmes
B Koekoekhorlosie
C Engelse tee
D Goue armband

1.1.9 'n Suid-Afrikaanse Wêrelderfenisterrein wat met 'n voorwerp uit die ruimte verbind word:

A Robbeneiland
B Vredefortkoepel
C iSimangaliso-vleilandpark
D Mapungubwe Kulturele Landskap

1.1.10 Hierdie ikoon word in die Uluru-Kata Tjuta Nasionale Park in Australië aangetref:

A Algarve
B Big Ben
C Ayers-rots
D Kolosseum

1.1.11 Toeriste kan hierdie Wêrelderfenisterrein met 'n veerboot besoek:

A iSimangaliso-vleilandpark
B Robbeneiland
C Kaapse Blommestreek Beskermde Areas
D ‡Khomani Kulturele Landskap

1.1.12 Toeriste wat na Kanada reis, sal dalk die … wil besoek.

A Corcovado
B Eiffeltoring
C Niagara-waterval
D Kolosseum

1.1.13 Die organisasie wat wêreldtoerisme-statistieke versamel:

A UTK ('UTC')
B VNWTO ('UNWTO')
C SAID ('SARS')
D UNESCO

1.1.14 Die ikoon wat in die hawe-gebied van 'n Australiese stad geleë is:

A Die Taj Mahal
B Machu Picchu
C Die Parthenon
D Sydney Operahuis

1.1.15 Die aanplant van inheemse bome kan as 'n … aksie beskou word.

A volhoubare
B verwoestende
C onverantwoordelike
D onetiese

1.1.16 Die besigheidskaartjie hieronder verteenwoordig die … van 'n maatskappy.

A kliëntediens
B onetiese beeld
C mondelinge kommunikasie
D professionele beeld

1.1.17 Hierdie ultramarathon vind jaarliks in Junie plaas:

A Wimbledon
B Kaapstad Fietstoer
C Comrades
D FIFA Wêreldbekertoernooi

1.1.18 Die ineenstorting van 'n gebou in George, 'n dorp in die Wes-Kaap, is 'n voorbeeld van …

A algemene oproer.
B 'n onvoorsiene gebeurtenis.
C terrorisme.
D 'n burgeroorlog.

1.1.19 Die aantal nagte wat toeriste by 'n bestemming deurbring:

A Massatoerisme
B Kernmark
C Lengte van verblyf
D Gemiddelde besteding

1.1.20 Antwoorde wat kliëntediens evalueer, kan versamel word deur verskillende metodes te gebruik.

Die metode hieronder is 'n voorbeeld van 'n …

KLIËNTEDIENS

- **Uitstekend**
- **Goed**
- **Gemiddeld**
- **Swak**

A webgebaseerde antwoord.
B selfoonantwoord.
C terugvoeringskaart.
D mondelinge antwoord. (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 vraagnommers (1.2.1 tot 1.2.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.2.6 bankaankoopkoers..

voorafgelaaide buitelandsevaluta-debiet; SWIFT; kontant; OTM; kredietkaart; EFO ('EFT')

1.2.1 Die gebruik van 'n selfoon om vir 'n produk of diens te betaal, is 'n voorbeeld van 'n … transaksie.

1.2.2 Meervoudige geldeenhede kan op 'n …-kaart gelaai word.

1.2.3 'n … kan as betaling gebruik word wanneer na die buiteland gereis word en dit word in paaiemente aan die bank terugbetaal.

1.2.4 'n Rugsakreisiger van Brasilië sal … gebruik om vir aandenkings te betaal wat by straatverkopers in landelike gebiede in Afrika gekoop word.

1.2.5 'n … transaksie word gebruik vir elektroniese geldoorplasings tussen banke in verskillende lande. (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 vraagnommers (1.3.1 tot 1.3.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.3.6 paspoort.

1.3.1 Mense wat op hulle eie koste reis om met gemeenskapsprojekte te help, staan as (sporttoeriste/vrywilliger-toeriste) bekend.

1.3.2 Die hoofdoel van (FTT/ACSA) is om te verseker dat toerismebesighede regverdig en verantwoordelik optree.

1.3.3 Een manier om 'n koolstofvoetspoor te verminder, is om met ('n motor/'n fiets) werk toe te ry.

1.3.4 Om (reënwater/ivoor) te versamel, word as 'n verantwoordelike praktyk beskou.

1.3.5 (Sonkrag/Steenkool) is 'n voorbeeld van 'n nie-hernubare energiebron. (5 x 1) (5)

1.4 Kies die gasheerstad(-stede) in KOLOM B wat by die reishandelskou in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommers (1.4.1 tot 1.4.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv. 1.4.6 G.

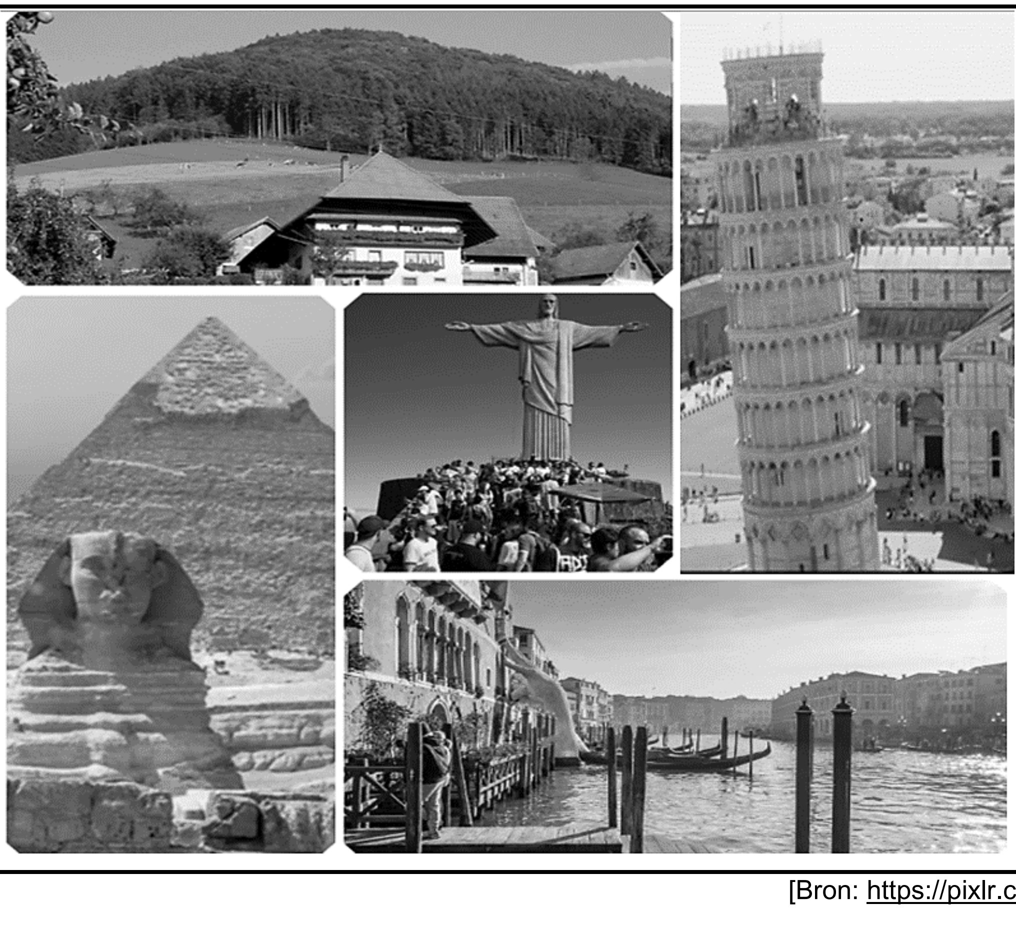
KOLOM A		KOLOM B	
1.4.1	WTM (Wêreldreismark)	A	Durban
1.4.2	ITB (Internationale Tourismus-Börse)	B	Kaapstad en Johannesburg
1.4.3	Getaway Skou	C	Los Angeles
1.4.4	Afrika se Reisindaba ('Africa's Travel Indaba')	D	Londen
1.4.5	WTM Africa (Wêreldreismark Afrika)	E	Berlyn
		F	Kaapstad

(5 x 1) (5)

1.5 Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae op die volgende bladsy.

Jake het ou foto's in 'n boks in sy motorhuis gevind. Die boks het aan sy grootouers behoort wat regoor die wêreld gereis het. Die woorde 'ONS WÊRELDTOERE' is op die buitekant van die boks geskryf.

ONS WÊRELDTOERE



[Bron: https://pixlr.com]

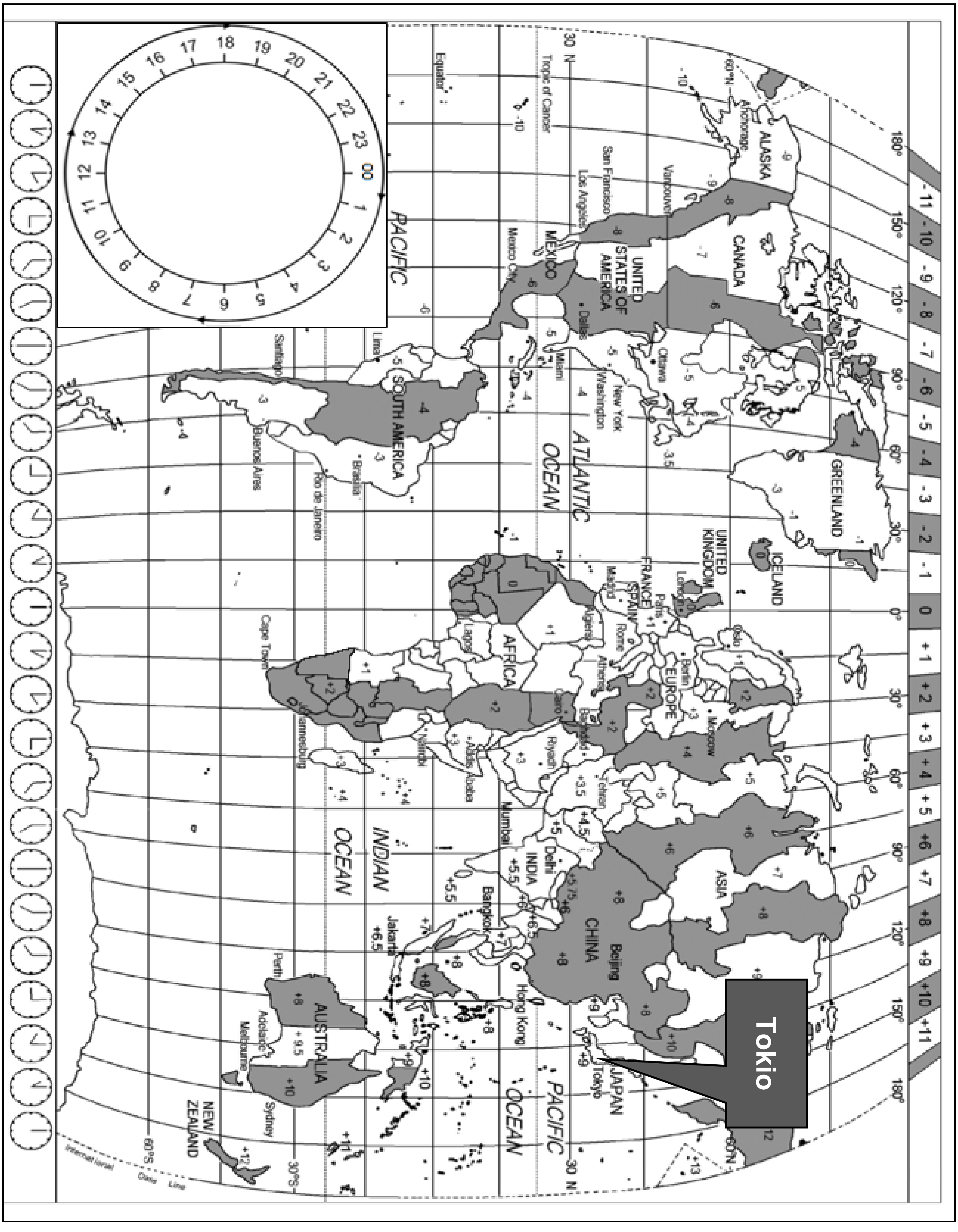
1.5.1	Skryf die aantal lande neer wat Jake se grootouers besoek het.	(1)
1.5.2	Noem die ikone wat in dieselfde Europese land geleë is wat hulle besoek het.	(2)
1.5.3	Identifiseer die ikoon wat hulle besoek het wat in die Suidelike Halfrond geleë is.	(1)
1.5.4	Gee die naam van EEN ikoon wat op die Afrika-kontinent geleë is.	(1)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

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



2.1

TOKIO, JAPAN – HET JY GEWEET?		
DISNEYLAND	**HOOFSTAD**	**DIE BERG FUJI**
Tokio het 'n Disneyland! Pret vir oud en jonk!	Die hoofstad van Japan is Tokio met 'n bevolking van 40,8 miljoen mense. Tokio beteken 'Oostelike Hoofstad'.	Die berg Fuji is gewild vir sy gemiddelde tot moeilike staproetes.

SHIBUYA-KRUISING	**KERSIEBLOEISELS**	**TOKIO-SKYTREE**
By die Shibuya-kruising steek tot 2 500 mense elke 80 sekondes die straat uit sewe verskillende rigtings oor.	Die kersiebloeisel-boom staan as *sakura* in Japan bekend. Dit blom gewoonlik net vir een week jaarliks.	Die Tokio-Skytree is die hoogste gebou in die stad. 'n Besoek aan die Skytree-akwarium is vir enige kind 'n droom wat waar geword het.

[Bron: Eie skepping]

'n Suid-Afrikaanse paartjie, David en sy vrou Claire, het hulle seun en sy gesin in Tokio besoek. Hulle was baie opgewonde om hulle twee kleinkinders, wat 4 en 6 jaar oud is, te sien. Voor hulle vertrek het hulle 'n reisprogram saamgestel om die besienswaardighede in die infografika hierbo in te sluit.

Verwys na die inligtingsgrafika hierbo.

Teken die tabel op die volgende bladsy in jou ANTWOORDEBOEK oor en voltooi dit deur aktiwiteite vir Dag **3**, **4**, **5** en **6** voor te stel.

DAG	REISPROGRAM
1	Aankoms in Tokio
2	Vrye tyd
3	Aktiwiteit om kinders aan die seelewe bloot te stel
4	Aktiwiteit wat vir volwassenes geskik is
5	Geleentheid om fliekkarakters te ontmoet
6	Geniet die plaaslike kookkuns

(4)

2.2 David en Claire het om 16:00 op 6 Mei 2025 vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe vertrek. Die duur van die vlug vanaf Johannesburg na Tokio was 19 uur.

Bereken die tyd en datum waarop die paartjie in Tokio aangekom het.

LET WEL: Japan pas NIE DBT toe NIE. (6)

2.3 Die paartjie het veilig op Tokio Internasionale Lughawe geland.

Verduidelik EEN manier waarop die paartjie hulle bagasie veilig gehou het terwyl hulle op die lughawe gewag het. (2)

2.4 As Suid-Afrikaners het die paartjie nie 'n visum vir hulle reis na Japan nodig gehad nie. Hulle is toegelaat om vir tot 90 dae 'n 'visum-vrye' vakansie te geniet.

2.4.1 Noem EEN verpligte toegangsdokument wat die paartjie vir hulle reis na Japan benodig het. (2)

2.4.2 Noem die regeringsdepartement waar die paartjie vir die dokument wat in VRAAG 2.4.1 genoem is, aansoek moes doen. (2)

2.5 Die paartjie was geweldig moeg en gedisoriënteerd met hulle aankoms in Tokio.

2.5.1 Noem die reisverwante toestand waaraan hulle gely het. (2)

2.5.2 Gee EEN rede vir jou antwoord op VRAAG 2.5.1. (2)

2.5.3 Behalwe vir die simptome wat hierbo genoem is, noem TWEE ander simptome van die geïdentifiseerde toestand. (4)

2.6 Die Shibuya-kruising is die besigste voetgangerkruising in Tokio.

Stel TWEE maniere voor waarop toeriste veilig kan bly wanneer hulle in Tokio se strate loop. (4)

2.7 Bespreek DRIE maniere waarop die gesin hulleself kon voorberei vir die aktiwiteit op Dag 5.

Jou bespreking moet insluit:

2.7.1 Voorbereidings voor die aktiwiteit (2)

2.7.2 Voorbereidings vir die werklike aktiwiteit (4)

2.8 David wou 'n klein kersiebloeiselboompie uit Japan saambring om in sy tuin te plant.

Is David toegelaat om die kersiebloeiselboom na Suid-Afrika te bring?

Gee EEN rede vir jou antwoord. (2)
[36]

VRAAG 3

3.1 Verwys na die wisselkoerstabel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

LAND	VALUTA-KODE	BANK-AANKOOP-KOERS (BAK)	BANK-VERKOOP-KOERS (BVK)
Verenigde State van Amerika	USD	18,42	18,65
Japan	JPY	0,12	0,14
Engeland	GBP	23,29	23,30

3.1.1 Noem die geldeenheid wat in Japan gebruik word. (2)

3.1.2 David het R68 000 gehad om te bestee terwyl hy in Japan was. Hy het, voor hulle vertrek het, sy geld vir die Japannese geldeenheid op OR Tambo Internasionale Lughawe verruil.

Bereken die bedrag wat hy in die Japannese geldeenheid ontvang het. (3)

3.1.3 'n Dagreis na die berg Fuji kos ¥10 820 PER PERSOON.

Bereken die gelykstaande bedrag in ZAR vir die PAARTJIE. (5)

3.2 Die geld wat deur toeriste bestee word, stel die vermenigvuldigereffek in werking.

Verduidelik TWEE maniere waarop die vermenigvuldigereffek die plaaslike gemeenskappe rondom die berg Fuji bevoordeel. (4)
[14]

TOTAAL AFDELING B: 50

AFDELING C: TOERISTEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENIS-TOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

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

DIE HART VAN ROME VATIKAANSTAD – DIE WÊRELD SE KLEINSTE LAND
Hierdie ikoon het baie indrukwekkende besienswaardighede. As die hart van die Katolieke Kerk meng die Vatikaanstad godsdienstige belang met ongelooflike kuns en geskiedenis, wat dit 'n onmisbare bestemming vir toeriste maak.

[Bron: https://en.wikipedia.org]

4.1.1 Noem die volgende:

(a) Die land waar die Vatikaanstad geleë is (1)

(b) Die kontinent waar die Vatikaanstad aangetref word (1)

4.1.2 Noem die godsdienstige hoof van die Vatikaanstad. (2)

4.1.3 Maak 'n lys van DRIE terreine in die Vatikaanstad wat gewilde toeriste-besienswaardighede is. (6)

4.1.4 Die Sistynse Kapel is in die Vatikaan-museum geleë.

Verduidelik TWEE redes waarom toeriste die Sistynse Kapel sal besoek. (4)

4.1.5 Onderskei tussen die Vatikaanstad as 'n *toeristebestemming* en 'n *godsdienstige terrein*. (4)

4.2 **BEKENDE MURE VAN DIE WÊRELD**

A

[Bron: www.thirstymag.com]

B

[Bron: www.news.artnet.com]

4.2.1 Identifiseer ikone **A** en **B** hierbo. (2)

4.2.2 Die mure hierbo is op verskillende kontinente geleë.

Noem die TWEE kontinente waar die mure geleë is. (2)

4.2.3 Bespreek die doel van die konstruksie van ELK van die mure, **A** en **B**. (4)

4.3 Om as suksesvol beskou te kan word, moet toeristebesienswaardighede mense met spesiale behoeftes in ag neem.

Skryf 'n paragraaf om te verduidelik hoe besienswaardighede UNIVERSELE TOEGANG vir toeriste met spesiale behoeftes kan verseker.

Jou paragraaf moet die volgende insluit:

- 'n Verduideliking van die term *universele toegang* (2)
- TWEE voorbeelde van hoe universele toegang toeriste met spesiale behoeftes sal help (4)

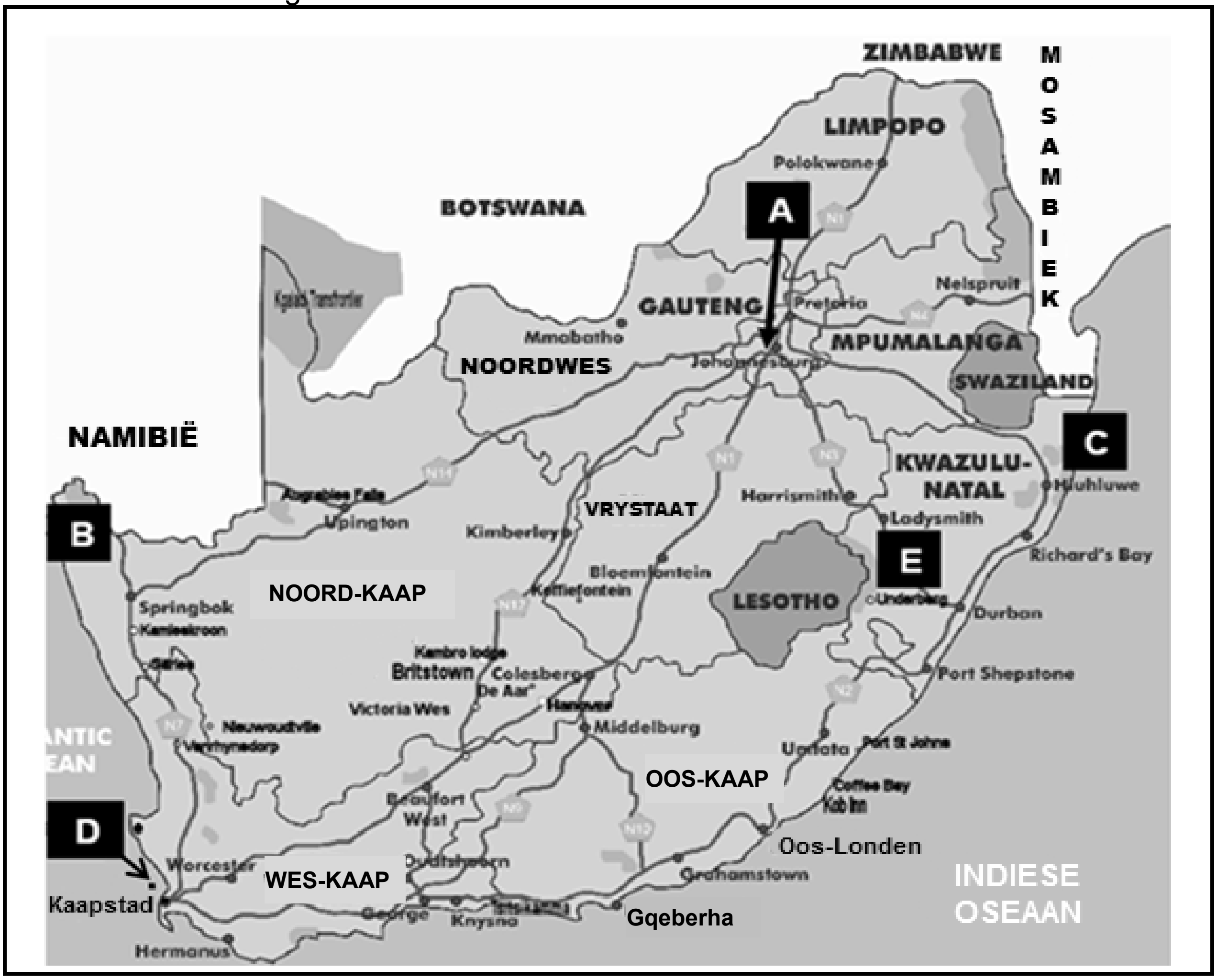
[32]

VRAAG 5

Bestudeer die kaart hieronder en beantwoord die vraag wat volg.

SUID-AFRIKA SE WÊRELDERFENISTERREINE

Die benaderde ligging van VYF van Suid-Afrika se Wêrelderfenisterreine word op die kaart hieronder aangedui.



[Aangepas uit www.sahistory.org.za]

Identifiseer die Wêrelderfenisterreine wat **A**, **B**, **C**, **D** en **E** op die kaart hierbo gemerk is.

Skryf die letters **A**, **B**, **C**, **D** en **E** met die volle name van die Wêrelderfenisterreine in die ANTWOORDEBOEK neer. **[10]**

VRAAG 6

Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg

TREVOR NOAH BEMARK SUID-AFRIKA

Trevor Noah is 'n bekende Suid-Afrikaanse komediant wat in die Verenigde State van Amerika (VSA) gewild geraak het. Hy ontvang gereeld vrae oor Suid-Afrika van sy volgelinge regoor die wêreld. Trevor is deur die TBRSA ('TBCSA') genooi om in 'n bemarkingsvideo te verskyn, waar hy hierdie vrae in sy gewone humoristiese styl beantwoord.

[Aangepas uit https://youtu.be/d6scLtB0C38]

6.1 Skryf die afkorting *TBRSA* volledig uit. (2)

6.2 Die TBRSA het Trevor Noah gebruik om ons pragtige land te bevorder.

Gee EEN rede waarom Trevor Noah 'n ideale keuse was om Suid-Afrika plaaslik, in die VSA en in ander lande te bemark. (2)

6.3 SAToerisme is daarvoor verantwoordelik om internasionale bewustheid van Suid-Afrika as 'n reisbestemming te skep.

Noem TWEE ander bemarkingsrolle van SAToerisme. (4)
[8]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

7.1 Lees die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

PROFESSIONELE BEELD		
VOORKOMS	**KOMMUNIKASIE**	**SPANWERK**
Trek netjies aan en handhaaf goeie persoonlike higiëne.	Praat duidelik en luister aandagtig. Wees hoflik en behulpsaam.	Pas by veranderings aan. Wees ontvanklik vir nuwe idees.

KLIËNTEDIENS	**STIPTELIKHEID**	**PROFESSIONELE GEDRAG**
Stel kliënte eerste en los probleme met sorg op.	Wees altyd betyds. Hou by vasgestelde spertye.	Wees eerlik en eties.

[Bron: Eie skepping]

7.1.1 Gee EEN rede waarom dit belangrik is om 'n professionele voorkoms te handhaaf wanneer daar in die toerismebedryf gewerk word. (2)

7.1.2 Goeie kommunikasie is noodsaaklik in die toerismebedryf.

Bespreek EEN gevolg as 'n werknemer wat in die toerismebedryf werk, nie in staat is om duidelik te kommunikeer nie. (2)

7.1.3 Verduidelik TWEE maniere waarop doeltreffende spanwerk tot die professionele beeld van 'n besigheid kan bydra. (4)

7.2 Lees die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

DIENSVOORWAARDES

Sara is 'n veldwagter by die Nasionale Krugerwildtuin.

Hieronder is 'n paar van die voorwaardes waaraan Sarah moet voldoen:

- Volg die gedragskode.
- Doen parkpatrollies, verseker die veiligheid van besoekers en neem deel aan bewaringswerk.
- Rapporteer insidente en veiligheidsgevare aan toesighouers.
- Gehoorsaam alle reëls en regulasies van die park.
- Tree professioneel en eties op.
- Ontwikkel en verbeter vaardighede.
- Moet goed met ander kan saamwerk.

7.2.1 Identifiseer Sarah se grootste verantwoordelikheid as 'n veldwagter. (2)

7.2.2 Verduidelik TWEE redes waarom werknemers van die Nasionale Krugerwildtuin 'n gedragskode moet volg. (4)

7.2.3 Gee die gewone werksure per week soos dit in die WBDV (Wet op Basiese Diensvoorwaardes, 1997 (Wet 75 van 1997)) bepaal is. (2)

7.3 Sarah se dienskontrak bepaal verder die volgende:

- 'n Uniformtoelaag van R400 per maand
- Twintig dae verlof per jaar
- Toegang tot die park se fasiliteite vir persoonlike gebruik
- Kennistydperk vir die beëindiging van diens in ooreenstemming met arbeidswetgewing

7.3.1 Voltooi die sin deur die ontbrekende woord neer te skryf.

Sarah het toegang tot die Nasionale Krugerwildtuin se fasiliteite vir persoonlike gebruik. Dit word as 'n … voordeel beskou. (1)

7.3.2 Volgens die WBDV word 'n kennistydperk vereis voordat 'n werknemer sy/haar diens mag beëindig.

Verduidelik die term *kennistydperk.* (2)

7.3.3 Sarah ontvang 'n uniformtoelaag.

Gee EEN rede waarom 'n veldwagter 'n uniform moet dra terwyl hy/sy aan diens is. (2)
[21]

VRAAG 8

Lees die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

GEDRAG VIR VERANTWOORDELIKE TOERISTE

Heg waarde aan plaaslike tradisies en gewoontes

- Leer oor plaaslike gewoontes en gebeurtenisse voordat die reis plaasvind om deel te neem en met die gemeenskap kontak te maak.
- Leer 'n paar plaaslike woorde om met die plaaslike mense te kommunikeer.
- Respekteer en bewaar die unieke aspekte van 'n bestemming, sy geskiedenis, kultuur en tradisies ingesluit.
- Vra altyd toestemming voordat foto's van plaaslike mense geneem word.

Ondersteun die plaaslike ekonomie

- Kies plaaslik vervaardigde kunshandwerk en produkte om klein besighede te ondersteun en ekonomiese groei te stimuleer.
- Wees gaaf met straatverkopers en vakmanne en bevorder sodoende billike handelverhoudings.
- Vermy die aankoop van vervalste of verbode items.

Respekteer die omgewing

- Koop produkte wat nie bedreigde plante of diere beseer nie.
- Gebruik ekovriendelike vervoer.
- Bespaar water en elektrisiteit by verblyf-instellings deur handdoeke te hergebruik en ligte af te skakel.

[Aangepas uit 'Tips of the World Traveller'-pamflet]

8.1 Die gedragskode hierbo gee aandag aan die drie pilare van volhoubaarheid.

Noem die DRIE pilare. (3)

8.2 Gee EEN rede waarom dit belangrik is om produkte te koop wat nie bedreigde plante of diere in gevaar stel nie. (2)

8.3 Verduidelik TWEE redes waarom dit belangrik is om toestemming te vra voordat foto's van die plaaslike mense geneem word. (4)
[9]

TOTAAL AFDELING D: 30

AFDELING E: PLAASLIKE, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME; KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS

VRAAG 9

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

G7-BERAAD, ITALIË 2024

Die G7 is die jaarlikse byeenkoms van internasionale wêreldleiers. Die 2024 G7-beraad is in Italië gehou.

Die leiers van Italië, Kanada, Frankryk, Duitsland, Japan, die VK en die VSA het die beraad bygewoon.

Die G7-beraad het wêreldleiers byeengebring om dringende wêreldkwessies te bespreek en saam daaraan te werk. Hierdie kwessies het klimaatsverandering, ekonomiese stabiliteit, sekuriteit en ander sleuteluitdagings ingesluit wat die internasionale gemeenskap in die gesig staar.

WÊRELDKWESSIES WAARAAN BY DIE BERAAD AANDAG GEGEE IS

- Versnel die gebruik van herwinbare energie, soos wind- en sonkrag, om die invloed van aardverwarming te beperk.
- Verminder die afhanklikheid van fossielbrandstowwe.
- Ondersoek nuwe energietegnologieë en beter maniere om energie te stoor.
- Verminder plastiekafval teen 2040 deur minder plastiek te gebruik, 'n toename in herwinning en beter afvalbestuur.

[Aangepas uit www.g7italy.it]

9.1.1 Identifiseer EEN manier waarop die G7-leiers beplan het om aan klimaatsverandering aandag te gee. (2)

9.1.2 Bespreek TWEE maniere waarop samewerking tussen lande klimaatsverandering kan verminder. (4)

9.2 Lees die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

OEKRAÏNE – 'N GROEIENDE HUMANITÊRE KRISIS

Die huidige konflik tussen Rusland en die Oekraïne lei tot voortslepende gevegte wat burgerlikes in gevaar stel en infrastruktuur soos huise en noodsaaklike dienste beskadig. Baie mense is genoodsaak om hulle huise te verlaat weens geweld en verwoesting. Die ontworteling (verskuiwing) van mense binne die Oekraïne het oorlogtraumas soos geweld, skeiding van gesinne, plundering of uitsetting tot gevolg gehad.

[Aangepas uit www.reliefweb.com]

9.2.1 Identifiseer die tipe politieke situasie in die artikel op die vorige bladsy. (2)

9.2.2 Verduidelik TWEE maniere waarop die Rusland-Oekraïne-konflik die mense van die Oekraïne beïnvloed. (4)

9.2.3 Bespreek TWEE invloede van die Rusland-Oekraïne-konflik op die ekonomie van die Oekraïne. (4)

9.3 Bestudeer die tabel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

STATISTIEKE OOR SUID-AFRIKA SE TOP 10-BRONMARKTE

Vergelyking tussen voor-Covid-19 en ná-Covid-19 inkomende toeriste-aankomste

	Aankomste in Maart 2019	**Aankomste in Maart 2023**	**Aankomste in Maart 2024**	**% van Maart 2023**	**% van Maart 2019**
Verenigde Koninkryk	44 772	36 811	41 896	113,7	93,5
Verenigde State van Amerika	35 125	30 196	35 302	116,9	100,5
Duitsland	33 940	28 382	35 714	125,8	105,2
Nederland	10 364	9 247	9 591	103,7	92,5
Frankryk	17 451	10 862	11 915	109,6	68,2
Australië	9 321	8 150	7 953	97,5	85,3
Indië	7 046	5 302	5 203	98,1	73,8
Kanada	7 148	5 608	6 217	110,8	86,9
Italië	4 305	2 900	3 609	124,4	83,8
België	4 689	3 485	4 812	138,0	102,6

[Bron: www.statssa.gov.za]

9.3.1 Verduidelik die term *bronmarkte.* (2)

9.3.2 Die Verenigde Koninkryk bly 'n top bronmark.

Bereken die verskil in aankomste tussen Maart 2023 en Maart 2024. (2)

9.3.3 Verwys na die onderste vyf bronmarkte wat in die tabel gelys word.

Identifiseer die land met die minste aankomste in Maart 2024. (2)
[22]

VRAAG 10

Bestudeer die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

HELLOPETER – DIE GOEIE, DIE SLEGTE, DIE LELIKE!

HELLOPETER: *Hellopeter* is 'n aanlyn kanaal waar gaste kommentaar kan lewer op hulle ondervindings by verskillende verblyf-instellings.

A *Ek was by 'n baie goeie chalet wat deeglik bestuur, skoon en goed versorg is, ingeboek.*

B *Die personeel was onbeskof en nie behulpsaam nie. Sal nie hierdie plek aanbeveel nie.*

C *Alles daar het my asem weggeslaan. Ek sal hierdie plek beslis weer besoek.*

D *Die elektriese koord van die ketel was nie veilig nie. Die beddens was ongerieflik. So teleurgesteld!*

E *Die bad was baie vuil, daarom het ek besluit om die handstort te gebruik. Die watervloei is 'n paar keer tydens die stortsessie onderbreek.*

F *Die handdoeke was vol vlekke en baie oud.*

G *Die hotel is skoon, die ligging is asemrowend en die personeellede aangenaam.*

H *Hierdie hotel sal my beslis nie weer in die toekoms sien nie.*

I *Goeie verblyf, maar daar is 'n tekort aan fasiliteite vir kinders.*

J *Wat 'n wonderlike ervaring – van die diens tot by die kos! Welgedaan aan die algemene bestuurder en sy span. Beslis nie ons laaste besoek nie; julle sal ons binnekort weer sien.*

[Aangepas uit www.hellopeter.com]

10.1 Voltooi die sin deur die ontbrekende woord neer te skryf.

Hellopeter is 'n voorbeeld van … kliënteterugvoering. (2)

10.2 Verwys na kommentaar **G** en **J**.

Verduidelik EEN manier waarop positiewe terugvoering die personeel kan motiveer. (2)

10.3 Verwys na kommentaar **B** en **H**.

Bespreek TWEE gevolge van negatiewe kommentaar op verblyf-instellings. (4)
[8]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN/
NASIONALE SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN

TOERISME

MEI/JUNIE 2025

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 13 bladsye.

INLIGTING VIR NASIENERS

ONDERWERPE IN DIE TOERISME KABV		AFKORTING
Onderwerp 1	Toerismesektore	TS
Onderwerp 2	Kaartwerk en toerbeplanning	KTB
Onderwerp 3	Toerismebesienswaardighede	TB
Onderwerp 4	Volhoubare en verantwoordelike toerisme	VVT
Onderwerp 5	Plaaslike, streeks- en internasionale toerisme	PSI
Onderwerp 6	Kultuur- en erfenistoerisme	KE
Onderwerp 7	Buitelandse valutaverhandeling	BVV
Onderwerp 8	Kommunikasie en kliëntediens	KK
Onderwerp 9	Bemarking	B

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1

1.1.1	B✓/Avontuur-	KTB	
1.1.2	D✓/malaria.	KTB	
1.1.3	B✓/visum	KTB	
1.1.4	C✓/in die somer een uur vorentoe	KTB	
1.1.5	B✓/13:00	KTB	
1.1.6	C✓/skommeling	BVV	
1.1.7	A✓/minder inkomende toeriste vanaf die VSA	BVV	
1.1.8	B✓/Koekoekhorlosie	TB	
1.1.9	B✓/Vredefortkoepel	KE	
1.1.10	C✓/Ayers-rots	TB	
1.1.11	B✓/Robbeneiland	KE	
1.1.12	C✓/Niagara-waterval	TB	
1.1.13	B✓/VNWTO ('UNWTO')	TB	
1.1.14	D✓/Sydney Operahuis	TB	
1.1.15	A✓/volhoubare	VVT	
1.1.16	D✓/professionele beeld	TS	
1.1.17	C✓/Comrades	PSI	
1.1.18	B✓/'n onvoorsiene gebeurtenis.	PSI	
1.1.19	C✓/Lengte van verblyf	PSI	
1.1.20	C✓/terugvoeringskaart.	KK	
		(20 x 1)	(20)

1.2

1.2.1	EFO ('EFT') ✓	PSI	
1.2.2	voorafgelaaide buitelandsevaluta-debiet ✓	PSI	
1.2.3	kredietkaart ✓	PSI	
1.2.4	kontant ✓	PSI	
1.2.5	SWIFT ✓	PSI	(5)

1.3

1.3.1	vrywilliger-toeriste ✓	VVT	
1.3.2	FTT ✓	VVT	
1.3.3	'n fiets✓	VVT	
1.3.4	reënwater ✓	VVT	
1.3.5	Steenkool ✓	VVT	(5)

1.4

1.4.1	D✓/Londen	B	
1.4.2	E✓/Berlyn	B	
1.4.3	B✓/Kaapstad en Johannesburg • F✓/Kaapstad	B	
1.4.4	A✓/Durban	B	
1.4.5	F✓/Kaapstad	B	(5)

1.5

1.5.1	Vier ✓	TB	(1)
1.5.2	Leunende Toring van Pisa ✓ en Venesië ✓	TB	(2)
1.5.3	Standbeeld van Christus die Verlosser ✓	TB	(1)
1.5.4	Die Groot Piramides van Giza ✓ of Die Sfinks	TB	(1)
			(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

2.1 KTB

Dag	Reisprogram
3	Besoek die Skytree en die akwarium✓ • Besoek die akwarium • Besoek die Skytree • Besoek die hoogste gebou
4	Klim Berg Fuji ✓ • Ervaar die Shibuya-kruising
5	Besoek Tokio Disneyland ✓
6	Eet Sushi ✓ • Eet Japannese kos

(4)

2.2 KTB

Johannesburg +2	Tokio +9
Tydsverskil	= 7 ure ✓
Vertrektyd vanaf Johannesburg	= 16:00
Plaaslike tyd in Tokio	= 16:00 (+✓) 7 ure = 23:00 ✓ (6 Mei 2025)
Vliegtyd	= 19 uur
Aankomstyd in Tokio	= 23:00 (+✓) 19 ure
	= 18:00 ✓ 7 Mei 2025 ✓
OF	
18:00 ✓✓✓✓ 7 Mei 2025 ✓	

(6)

2.3 Hulle het nie hulle bagasie sonder toesig gelaat nie. ✓✓ KTB (2)
- Het nie vreemdelinge toegelaat om hulle bagasie op te pas nie.
- Het gebruik gemaak van geregistreerde lughawe portierdienste om hulle met hulle bagasie te help.
- Kon van 'n toesluitfasiliteit gebruik maak.

2.4 2.4.1 Geldige paspoort ✓✓ KTB (2)

LET WEL: Die antwoord moet die woord *geldige* insluit.

2.4.2 Departement van Binnelandse Sake ✓✓ KTB (2)
- Binnelandse Sake

2.5 2.5.1 Vlugvoosheid ✓✓ KTB (2)

2.5.2 Die paartjie het gedurende hulle vlug oor baie tydsones (sewe tydsones) gevlieg. ✓✓ KTB (2)

2.5.3 Hoofpyne ✓✓ **KTB**
Onderbreekte slaappatrone ✓✓ (4)
- Diarree
- Geswelde bene en voete
- Braking
- Verlies aan eetlus
- Duiseligheid
- Ontwatering

2.6 Moenie vreemdelinge nader vir aanwysings of hulp nie. ✓✓ **KTB**
Moenie duur items soos selfone, videokameras of juwele openlik vertoon nie. ✓✓ (4)
- Bêre oorspronklike reisdokumente in 'n veilige plek.
- Moenie groot hoeveelhede kontant by jou dra nie.
- Gehoorsaam padtekens.
- Moenie na afgesonderde/verlate areas afdwaal nie.
- Neem toegelate selfverdediging toestelle saam wanneer die strate verken word.
- Wees waaksaam.

2.7 2.7.1 **Voor die aktiwiteit** **KTB**
Doen navorsing oor Tokio Disneyland. ✓✓ (2)
- Bespreek toegangskaartjies vooraf om lang toue te vermy.
- Neem die weersomstandighede in ag sodat die gepaste klere aangetrek word.
- Maak seker dat elektroniese toestelle gelaai is.
- Rëel vervoer na en van Tokio Disneyland.

2.7.2 **Werklike aktiwiteit** **KTB**
Hou digitale toegangsinligting/kaartjies beskikbaar. ✓✓
Maak seker dat die groeplede met mekaar kommunikeer. ✓✓ (4)
- Gebruik die tyd by Tokio Disneyland effektief.
- Trek gemaklik aan.
- Tref voorsorgmaatreels teen blootstelling aan ongunstige weersomstandighede.

2.8 Nee **KTB**

David het nie die vereiste permitte en toestemming om plante in Suid-Afrika in te bring nie. ✓✓ (2)
- Doeane-regulasies bepaal dat plante of plantprodukte wat nie die vereiste invoerpermitte en toestemming van NPPOZA (National Plant Protection Organisation of South Africa) het nie, nie in Suid-Afrika ingebring mag word nie.

LET WEL: Moenie punte vir JA/NEE toeken nie.

[36]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Yen ✓✓ BVV (2)
- Japanese Yen

LET WEL: Moenie die simbool (¥) of valutakode JPY aanvaar nie.

3.1.2 R68 000 (÷✓) 0.14 ✓ = ¥485 714,29 ✓ BVV (3)

OF

¥485 714,29 ✓✓✓

3.1.3 ¥10 820 (x✓) 0.12 ✓= R1 298,40 per persoon ✓ BVV

R1 298,40 x 2 mense ✓ = R2 596,80 ✓ (5)

OF

R2 596,80 ✓✓✓✓✓

3.2 Die geld wat deur die toeriste bestee word, word gebruik om die salarisse van die personeel wat by die berg werk, te betaal. ✓✓ BVV
Die personeel sal die geld in hulle gemeenskappe bestee en sodoende 'n beter lewenspeil verseker. ✓✓ (4)
- Besoekers sal soeweniers (aandenkings) wat deur die plaaslike mense gemaak is, koop – geld vloei terug in die plaaslike gemeenskap.
- Entrepreneursgeleenthede word geskep vir die voorsiening van plaaslike produkte en dienste.
- Skep van werksgeleentheded en vaardigheidsontwikkeling vir die plaaslike gemeenskap.
- Die geld wat deur toerisme verdien word, kan vir bewaringspogings gebruik word om die berg vir die nageslag te beskerm.
- Verbeterde infrastruktuur
- Ontwikkeling van nuwe infrastruktuur.
- Plaaslike ekonomiese groei

[14]

TOTAAL AFDELING B: 50

AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

4.1 4.1.1 (a) Italië ✓ **TB** (1)

(b) Europa ✓ **TB** (1)

4.1.2 Die Pous ✓✓ **TB** (2)

- Pous Francis/Pous Leo XIV
- Die Pous van die Katolieke Kerk
- Die leier van die Katolieke Kerk

4.1.3 St. Peter se Basilika ✓✓ **TB**
St. Peter's Plein ✓✓
Die Vatikaan Museums ✓✓ (6)

- Kapelle bv. die Sistynse Kapel
- Katolieke katedrale
- Katolieke kerk
- Vatikaan-biblioteek en -museum

4.1.4 Die plafon van die Sistynse Kapel is een van die bekendste kunswerke in die wêreld wat deur Michelangelo geskilder is. ✓✓ **TB**
Dit het Michelangelo ongeveer vier jaar geneem om die plafon van die Sistynse Kapel te verf. ✓✓ (4)

- Die geskilderde plafon van die Sistynse Kapel word beskou as een van die mees gevierde meesterstukke in die geskiedenis van kuns.
- Kapel waar die verkiesing van 'n nuwe pous plaasvind.

4.1.5 Die Vatikaanstad lok toeriste van regoor die wêreld wat tot die stad se ekonomie deur toerisme-verwante aktiwiteite, bydra. ✓✓ **TB**
Godsdienstige toeriste wat aan hierdie geloof behoort, beskou die besoek as 'n pelgrimsreis met die hoop om die Pous te sien. ✓✓ (4)

4.2 4.2.1 A - Groot Muur van China ✓ **TB**
B - Berlynse Muur ✓ (2)

4.2.2 Asië ✓ **TB**
Europa ✓ (2)

LET WEL: Aanvaar enige volgorde.

4.2.3 **A: Die Groot Muur van China** is gebou om China van invalle deur ander stamme te beskerm. ✓✓ TB

B: Die Berlynse Muur is gebou om Oos- en Wes-Berlyn gedurende die Koue-oorlogtydperk, te skei.✓✓ (4)

- Die Berlynse Muur is gebou om kommunisme en demokrasie/kapitalisme te skei.
- Albei mure is gebou om gebiede en mense te skei.

LET WEL: Die antwoorde moet inligting oor albei mure insluit.

4.3 **Universele toegang:** TB

Om te verseker dat almal 'n diens of fasiliteit kan gebruik, ongeag hulle fisiese vermoë, ouderdom of agtergrond. ✓✓ (2)

- Om inklusiwiteit en gelyke geleenthede vir almal te verseker.

Voorbeelde

Voorsien toeganklike fasiliteite. ✓✓

Om opritte en hysers vir mense in rolstoele beskikbaar te hê. ✓✓ (4)

- Om oudio-gidse of Braille-inligting vir visueel gestremde besoekers beskikbaar te hê.
- Voorsien toeganklike badkamers en sit-areas vir mense met beweeglikheidskwessies.
- Ontwerp paadjies en roetes met gladde oppervlaktes en geleidelike hellings vir mense wat looptoestelle of kieries gebruik.
- Maak gebaretaal-interpretasie beskikbaar vir indiwidue wat gehoorgestremd is.
- Verskaf tasbare ervarings of virtuele toere vir besoekers met sensoriese gestremdhede.
- Gidshonde
- Badkamers met baba doekomruil-fasiliteite.
- Opgeleide personeel om persone met gestremdhede by te staan.

LET WEL: Aanvaar voorbeelde wat na universele toegang verwys.

[32]

VRAAG 5

A: Fossiel Hominiede Terreine van Suid Afrika ✓✓ KE (2)

B: Richtersveld Kulturele en Botaniese Landskap ✓✓ KE (2)

C: iSimangaliso Vleilandpark ✓✓ KE (2)

D: Robbeneiland ✓✓ KE (2)

E: Maloti-Drakensberg Park ✓✓ KE (2)

[10]

VRAAG 6

6.1 Toerisme Besigheidsraad van Suid-Afrika ✓✓ B (2)

6.2 Hy is 'n Suid-Afrikaner met 'n groot aanhang in sy tuisland, die VSA en in ander lande. ✓✓ B (2)

- As gevolg van sy gewildheid en bekendheid sal die video 'n wye gehoor bereik.
- Mense sal sy humor in die video geniet en sal die video wêreldwyd deel.

6.3 Die onderhoud en verbetering van die standaard van fasiliteite en dienste vir toeriste. ✓✓ B
Koördinering van die bemarkingsaktiwiteite van rolspelers in die bedryf. ✓✓ (4)

- Skep geleenthede vir die bemarking van SA internasionaal:
  ITB (Berlyn), Wêreld Reismark (Londen)

[8]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

7.1 7.1.1 Deur netjies aan te trek, en goeie selfversorging en persoonlike higiëne toe te pas, toon professionalisme en respek vir kliënte, kollegas en die besigheid. ✓✓ **TS** (2)

7.1.2 Swak kommunikasie kan tot misverstande en potensiële konflik lei. ✓✓ **TS** (2)
- Boodskappe kan verkeerd geïnterpreteer word wat tot verwarring kan lei.
- Swak kommunikasie kan 'n negatiewe invloed op die prestasie van 'n werknemer hê.
- Kan die besigheid negatief beïnvloed.

7.1.3 Spanwerk is noodsaaklik in toerisme, aangesien baie professionele persone saamwerk om kliënte te dien of take af te handel. ✓✓ **TS**
Dit verbeter doeltreffendheid en verseker 'n probleemvrye en genotvolle ervaring vir die kliënte. ✓✓ (4)
- Dit verseker beter koördinasie om 'n probleemvrye diens/ervaring te lewer.

7.2 7.2.1 Verseker die veiligheid van besoekers ✓✓ **TS** (2)
- Doen parkpatrollies
- Rapporteer insidente of veiligheidsgevare aan toesighouers.

7.2.2 Dit gee inligting aan werknemers oor watter gedrag en prestasie word van hulle verwag. ✓✓ **TS**
Dit moedig etiese en verantwoordelike aksies aan. ✓✓ (4)
- Dit behandel alle werknemers regverdig en gelyk.
- Dit skep eerlikheid en integriteit tussen kliënte en kollegas.
- Dit help om wangedrag en regskwessies te vermy.
- Dit skep 'n positiewe en respekvolle werksplek.
- Dit help werknemers om die regte keuses in moeilike situasies te maak.
- Dit verseker dat die park wette en regulasies nakom om die veiligheid van besoekers aan die park te verseker.

7.2.3 45 uur per week ✓✓ **TS** (2)
- 9 uur per dag

7.3 7.3.1 by- ✓ (byvoordeel) TS (1)

7.3.2 Die kennistyd wat 'n werknemer aan die werkgewer moet gee voor hy/sy die pos ontruim. ✓✓ (2)

7.3.3 Uniforms maak die veldwagter maklik herkenbaar vir besoekers ✓✓ TS (2)

- Uniforms verseker dat besoekers weet wie om te nader vir bystand.
- Volledige uniforms sluit dikwels toerusting in wat die veldwagter se veiligheid verseker tydens die nakoming van hulle pligte.
- Dit help om 'n netjiese en professionele beeld te skep, wat belangrik vir openbare interaksie is.
- Die styl en kleur van 'n veldwagter se uniform is toepaslik vir die soort werk wat hulle daagliks doen.

[21]

VRAAG 8

8.1 Ekonomiese ✓ VVT
- Wins

Maatskaplike ✓
- Mense

Omgewings- ✓
- Planeet

(3)

8.2 Dit help om die natuur te beskerm en ondersteun die oorlewing van bedreigde spesies. ✓✓ VVT (2)
- Bewaar biodiversiteit en beskerm ekosisteme.
- Dit kan help om bewaringspogings te ondersteun en sodoende volhoubaarheid te bevorder.

8.3 Dit toon respek vir plaaslike gewoontes en kulturele norme. ✓✓ VVT
Dit verseker dat persoonlike grense is gerespekteer word. ✓✓ (4)
- Dit verseker dat plaaslike mense toestemming gee voordat daar foto's van hulle geneem word.
- Dit kan wetlike gevolge hê indien foto's sonder toestemming geneem word.

[9]

TOTAAL AFDELING D: 30

AFDELING E: PLAASLIKE, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME; KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS

VRAAG 9

9.1 9.1.1 Versnel die gebruik van herwinbare energie. ✓✓ **PSI** (2)
- Verminder die afhanklikheid aan fossiel-brandstowwe.
- Verhoog die gebruik van herwinbare energie soos wind en sonkrag.
- Ondersoek nuwe energie tegnologieë en beter maniere hoe om energie te stoor.
- Verminder plastiekafval teen 2040.

9.1.2 Hulle kan saamwerk oor wêreldkwessies. ✓✓ **PSI**
Verskaf gemeenskaplike oplossings vir wêreldprobleme. ✓✓ (4)
- Hulle kan saamstem oor gemeenskaplike doelwitte om vrystellings te beëindig en na skoon energie oor te slaan.
- Deel kennis en tegnologie om klimaat-vriendelike praktyke wêreldwyd te bedryf.

LET WEL: Aanvaar voorbeelde uit die uittreksel wat dui op die vermindering van klimaatsverandering.

9.2 9.2.1 Oorlog ✓✓ **PSI** (2)
- Politieke konflik
- Inval

9.2.2 Mense lei aan oorlogverwante trauma. ✓✓ **PSI**
Mense het verskuif geword (ontworteling). ✓✓ (4)
- Beperkte of geen toegang tot noodsaaklike dienste nie.
- Hulle het die verwoesting van hulle huise ervaar.
- Hulle is slagoffers van geweld.
- Gesinne is van mekaar geskei.

9.2.3 Verwoesting van infrastruktuur ✓✓ **PSI**
- Oorloë verwoes paaie, geboue en ander belangrike infrastruktuur wat dit moeilik maak vir besighede en mense om te werk. Hierdie sal 'n invloed hê op hoeveel geld die land genereer.

'n Toename in die regering se besteding en skuld ✓✓ (4)
- Oorloë kos baie geld vir wapens, humanitêre hulp en die heropbou van infrastruktuur wat verwoes is.
- Die land leen meer en belas mense meer om hiervoor te betaal. Dit maak dit moeiliker vir die regering om geld te bestee op sektore soos onderwys en gesondheid.

9.3 9.3.1 Die lande waarvandaan besoekers ontvang word. ✓✓ PSI (2)
- Die lande waarvandaan toeriste kom.

9.3.2 5 085 ✓✓ PSI (2)

9.3.3 Italië ✓✓ PSI (2)
[22]

VRAAG 10

10.1 Elektroniese ✓✓ KK (2)
- Webgebaseerde/aanlyn
- Internet
- Selfoon

10.2 Hulle sal daarna strewe om voort te gaan met die goeie diens. ✓✓ KK (2)
- Positiewe terugvoering sal die vertroue van die personeel opbou in die volhou/verbetering van die diens.
- Personeel sal gemotiveerd wees om uit te styg om 'n verbeterde diens te lewer.

10.3 Kliënte sal nie terugkeer nie. ✓✓ KK
Negatiewe mondelinge reklame word versprei. ✓✓ (4)
- Die instelling sal 'n afname in besprekings ervaar.
- Die instelling sal nie so winsgewend wees soos tevore nie, aangesien dit 'n kleiner wins sal verdien.
- Vermindering in die werksure van personeel.
- Personeel mag hulle werk verloor/afleggings.
- Die besigheid mag toemaak.
- Die bemarkingstrategie van die instelling sal hersien moet word.

[8]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou