basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2022

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 23 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 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	ONDERWERP	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 'n Onlangse Covid-19-vereiste vir internasionale reise:

A Visumaansoek
B Bewys van inenting
C Cholerasertifikaat
D Internasionale rybewys

1.1.2 Me. Jones het juweliersware ter waarde van R50 000 tydens 'n onlangse oorsese reis gekoop. Met haar aankoms by die Suid-Afrikaanse doeane, sal hierdie aankope val onder ...

A items wat verklaar moet word.
B items wat nie verklaar moet word nie.
C belastingvrye toelae.
D verbode goedere.

1.1.3 Sydney (+10) is … uur voor Johannesburg (+2).

A 0
B 9
C 8
D 6

1.1.4 Vluguitputting is 'n reisverwante toestand wat deur reis … veroorsaak word.

A oor baie tydsones
B op 'n langafstandvlug
C op ongewone tye van die dag
D slegs in die nag

1.1.5 Die bankverkoopkoers is altyd … die bankaankoopkoers.

A laer as
B hoër as
C gelyk aan
D dubbel

1.1.6 Die bekende muur in Israel wat vir gebede en belydenisse gebruik word:

A Berlynse Muur
B Suidelike Muur
C Klaagmuur
D Oostelike Muur

1.1.7 Petra is in hierdie Midde-Oosterse land geleë:

A Israel
B Jordanië
C Libanon
D Turkye

1.1.8 Die Switserse Alpe staan as ... bekend

A 'n heilige bergreeks vir plaaslike inwoners
B 'n bergreeks in Nepal
C 'n bergreeks wat gewild is vir skivakansies
D die hoogste bergreeks in die wêreld

1.1.9 Die Vredefortkoepel en iSimangaliso Vleilandpark het die volgende in gemeen:

A Beide is in KwaZulu-Natal geleë.
B Beide is natuurlike terreine.
C Beide is kulturele terreine.
D Beide is in Noordwes geleë.

1.1.10 Die huidige handelsmerk van Suid-Afrika:

A Welcome	**B** PROUDLY SOUTH AFRICAN
C SOUTH AFRICA ALIVE WITH POSSIBILITY	**D** South Africa ***Inspirerende nuwe maniere***

1.1.11 Riglyne wat uniforms en ander kledingstukke wat tydens werksure gedra moet word, reguleer:

A Kleredragkode
B Mediabeleid
C Verpakkingsbeleid
D Valutakode

1.1.12 'n Basiese diensvoorwaarde wat by 'n dienskontrak ingesluit is:

A Finansiële uitdagings
B Produkverpakking
C Name van besighede
D Kernpligte

1.1.13 Baie verantwoordelike toerismebesighede verbind hulleself tot 'n belofte wat ...

A die negatiewe uitwerking van misdaad sal maksimaliseer.
B die voordele van toeristebesoeke sal laat afneem.
C wildstroping in 'n beskermde gebied sal laat toeneem.
D die uitwerking op die omgewing sal minimaliseer.

1.1.14 Lugdienspersoneel ontvang vliegkaartjies teen 'n afslagprys as 'n ...

A reisvoordeel.
B stedelike legende.
C geheime kliënt.
D doeanevereiste.

1.1.15 'n Volhoubare praktyk wanneer 'n lodge in 'n omgewings-sensitiewe area gebou word:

A Bome word afgekap om die lodge te bou.
B Bakstene word uit die buiteland ingevoer.
C Groot areas word skoongemaak om die lodge te bou.
D Wandelpaaie van hout word om bestaande bome gebou.

1.1.16 Die G20 (Groep van Twintig)-byeenkoms wat in November 2022 in Bali, Indonesië, gehou is, is 'n voorbeeld van 'n …

A wêreldberaad.
B plaaslike gebeurtenis.
C politieke situasie.
D onvoorsiene gebeurtenis.

1.1.17 … is nie 'n veilige betalingsopsie wanneer internasionaal gereis word nie.

A 'n Diners Klub-debietkaart
B 'n EFO ('EFT') elektroniese betalingskaart
C Om groot bedrae kontant by jou te dra
D 'n Voorafgelaaide buitelandsevaluta-debietkaart

1.1.18 'n Voorbeeld van 'n politieke situasie wat 'n invloed op toerisme kan hê:

A Siektes
B Aardbewings
C Tsoenamies
D Burgeroorloë

1.1.19 Die Cape Town Cycle Tour, een van die wêreld se grootste fietstydrenne, is 'n voorbeeld van 'n ... gebeurtenis.

A godsdienstige
B wêreld-
C handels-
D beraad

1.1.20 Die Covid-19-pandemie is 'n voorbeeld van 'n …

A politieke situasie.
B natuurlike ramp.
C onvoorsiene gebeurtenis.
D terreuraanval. (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.

fisiese voorkoms van die besigheid; naamborde; bevorder integriteit; sosiale byeenkoms van die werkers; maatskappyskryfbehoeftes; uniformtoelaes; selfversorging

1.2.1 Papier en penne met die hotelhandelsmerk wat die beeld van die hotel verbeter

1.2.2 Netheid van die reisagentskap en die omliggende tuine

1.2.3 Aanvaarbare haarstyl en kort naels vir manlike werknemers

1.2.4 Die waarde van 'n gedragskode vir toeristegidse

1.2.5 Lugrederye wat tot die koste van die kajuitbemanning se werksklere bydra (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 'n Voorbeeld van herwinning is die (herbesoek/hergebruik) van plastiekkratte waarin groente aan 'n restaurant gelewer word.

1.3.2 Om energie-doeltreffende gloeilampe in 'n museum te gebruik, is 'n voorbeeld van volhoubare (bestuur van bronne/bewaring van artifakte).

1.3.3 Die verwydering van (indringerplante/inheemse diere) is voordelig vir die natuurlike omgewing.

1.3.4 'n Toerismebesigheid wat (gryswater/seewater) vir tuinboudoeleindes gebruik, sal omgewingsbewuste toeriste lok

1.3.5 'n Verantwoordelike toeris sal 'n billike prys vir (massavervaardigde/handgemaakte) aandenkings betaal. (5 x 1) (5)

1.4 Kies 'n bestemming uit KOLOM B wat by 'n wêreldwye natuurramp 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.

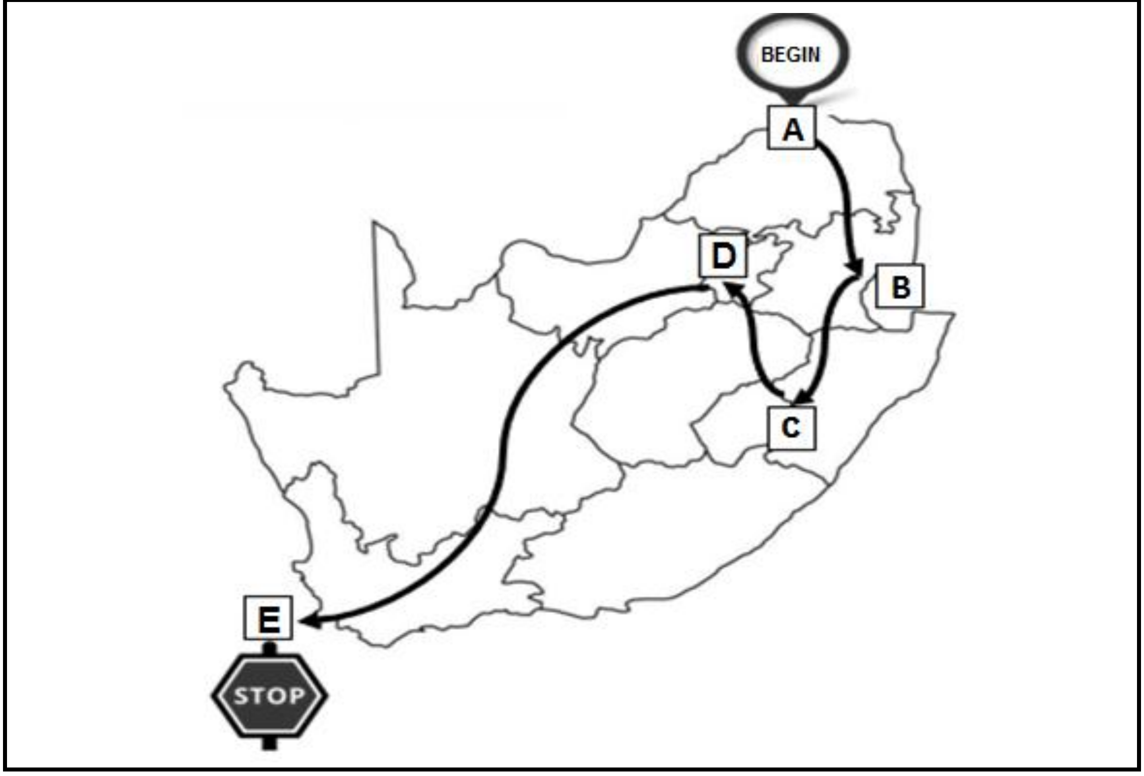
KOLOM A		**KOLOM B**	
1.4.1	Baie toeriste moes in 2022 hulle vakansie na hierdie Suid-Afrikaanse kusprovinsie as gevolg van erge oorstromings kanselleer	A	Filippyne
1.4.2	Die Januarie 2021-modderstortings het ernstige skade en ontwrigting in hierdie Suider-Afrikaanse buurland aangerig	B	Madagaskar
1.4.3	Tropiese storm Megi het in April 2022 ernstige skade in hierdie Suidoos-Asiatiese land aangerig	C	Ecuador
1.4.4	Sikloon Emnati het in Februarie 2022 verwoesting op hierdie Indiese Oseaan-eiland gesaai	D	KwaZulu-Natal
1.4.5	Vlugte is as gevolg van as-uitbarstings vanaf die Wolf-vulkaan in hierdie Suid-Amerikaanse land vertraag	E	Texas
		F	Eswatini

(5 x 1) (5)

1.5 'n Toeris wat belangstel in Suid-Afrika se Wêrelderfenisterreine wil graag terrein **A**, **B**, **C**, **D** en **E** op die kaart hieronder getoon, besoek. Die toer begin by **A** en eindig by **E**.

Bestudeer die kaart hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

SUID-AFRIKA SE WÊRELDERFENISTERREINE
ONTDEK ONS SKATTE



[Bron: Eie skepping]

Identifiseer die Wêrelderfenisterreine wat in VRAAG 1.5.1 tot 1.5.5 hieronder beskryf word.

Skryf slegs die naam van die Wêrelderfenisterrein langs die vraagnommers (1.5.1 tot 1.5.5) in die ANTWOORDEBOEK neer, bv.1.5.6 Vredefortkoepel.

1.5.1 Wêrelderfenisterrein **A** word met die goue renoster verbind.

1.5.2 Wêrelderfenisterrein **B** stel toeriste aan antieke berglandskappe in Mpumalanga bekend.

1.5.3 Wêrelderfenisterrein **C** is Suid-Afrika se enigste gemengde Wêrelderfenisterrein.

1.5.4 Wêrelderfenisterrein **D** toon bewyse van die oorsprong van die mens.

1.5.5 'n Voormalige Suid-Afrikaanse president is by Wêrelderfenisterrein **E** gevange gehou. (5 x 1) (5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSEVALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

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

FILAN-TOERISME: 'N GROEIENDE NEIGING

Mnr. Murdock kom van Kanada. Hy is 'n filantroop***** en reis na bestemmings wat toerisme-ontwikkeling benodig. Hy het na die vloedgeteisterde areas in KwaZulu-Natal gereis om te help met die herbou van die beskadigde toerisme-infrastruktuur.

Hy volg die groeiende *filan-toerisme*-neiging, 'n nuwe term wat 'n kombinasie van die woorde 'filantropie' en 'toerisme' is. Die doel van *filan-toerisme* is om na bestemmings te reis om 'n positiewe invloed op beide die plaaslike gemeenskap en die omgewing te hê.

In KwaZulu-Natal het hy by plaaslike B&O'e tuisgegaan en openbare vervoer gebruik.

***Filantroop:** 'n persoon wat vir die gemeenskap omgee deur met projekte te help en finansiële bydraes te maak

[Aangepas uit www.malaymail.com]

2.1.1 Noem EEN manier, in die uittreksel hierbo, waarop mnr. Murdock by *filan-toerisme* betrokke is. (2)

2.1.2 Kanadese toeriste het nie 'n visum nodig wanneer hulle na Suid-Afrika reis nie.

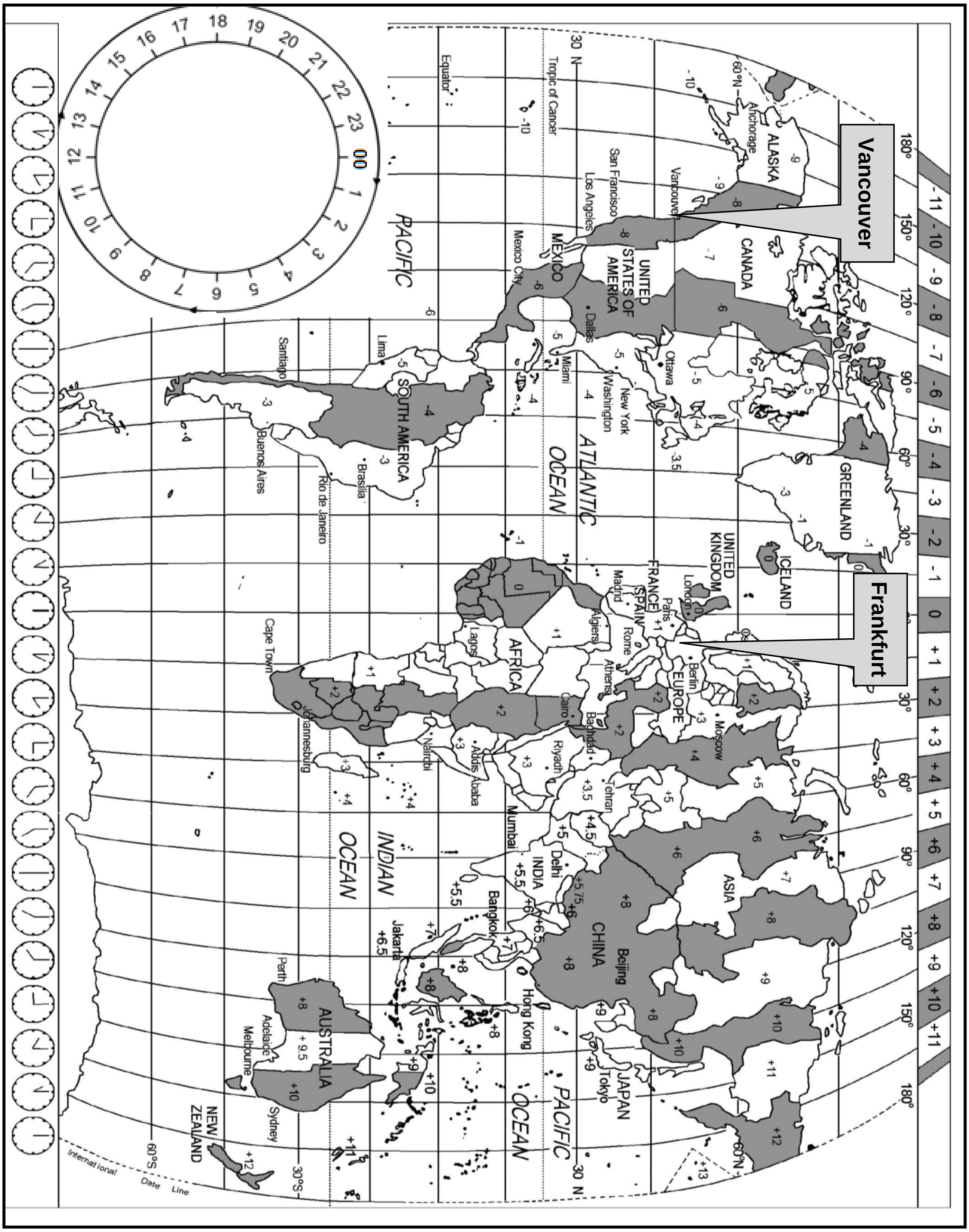
Noem die verpligte reisdokument wat mnr. Murdock sal benodig om Suid-Afrika binne te kom (2)

2.1.3 Daar kan van mnr. Murdock vereis word om bewys van 'n Covid-19-inenting te toon.

Noem die wêreldorganisasie wat vir die regulering van die Covid-19-inentings verantwoordelik is. (2)

2.1.4 Beveel EEN gesondheidsvoorsorgmaatreël vir mnr. Murdock aan wanneer hy die vloedgeteisterde area besoek. (2)

2.2 Bestudeer die Wêreldtydsonekaart en die reisprogram hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



MNR. MURDOCK SE REISPROGRAM
Daar is geen direkte vlugte vanaf Vancouver, Kanada, na Johannesburg, Suid-Afrika nie. Mnr. Murdock moes vanaf Vancouver Internasionale Lughawe na Frankfurt in Duitsland vlieg om 'n aansluitingsvlug na Suid-Afrika te haal. • Die vlug het om 18:00 op Saterdag vanaf Vancouver Internasionale Lughawe vertrek. • Die ononderbroke ('nonstop') vlug het 9 uur geduur. • Hy was in transito op Frankfurt Internasionale Lughawe in Duitsland totdat sy vlug om 16:00 op Sondag na Suid-Afrika vertrek het. • Die duur van die vlug na Suid-Afrika was 11 uur. **LET WEL:** Kanada en Duitsland het nie DBT ten tye van mnr. Murdock se reis toegepas nie.

2.2.1 Verduidelik die term *aansluitingsvlug.* (2)

2.2.2 Bereken die tyd en dag in Frankfurt toe mnr. Murdock vanaf Vancouver Internasionale Lughawe vertrek het.

Toon ALLE berekeninge. (4)

2.2.3 Mnr. Murdock het om 12:00 op Sondag op die Frankfurt Internasionale Lughawe aangekom.

Bereken hoe lank hy *in transito* was voordat sy vlug na Suid-Afrika vertrek het. (2)

2.2.4 Bereken die tyd en dag wat mnr. Murdock in Johannesburg aangekom het.

Toon ALLE berekeninge. (5)

2.3

Nadat hy op OR Tambo Internasionale Lughawe aangekom het, het mnr. Murdock na paspoortbeheer gegaan. Daarna het hy sy bagasie gekry en deur doeane beweeg.

2.3.1 Kies die doeanekanaal waardeur mnr. Murdock moes beweeg na sy aankoms op OR Tambo Internasionale Lughawe. (2)

2.3.2 Gee EEN rede vir jou antwoord op VRAAG 2.3.1. (2)

2.3.3 Mnr. Murdock het vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe na King Shaka Internasionale Lughawe gevlieg. Met sy aankoms op King Shaka Internasionale Lughawe in Durban, het mnr. Murdock vervoer vanaf die lughawe na die B&O benodig. Daar is baie vervoerdiensteverskaffers wat by die lughawe sake doen.

Gee mnr. Murdock raad oor TWEE veiligheidsoorwegings voordat hy 'n vervoerverskaffer kies. (4)

[29]

VRAAG 3

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

TENNISDROOM WORD BEWAARHEID!

Mev. Murray, 'n tennis-entoesias, het vanaf Suid-Afrika na Londen gevlieg om na Wimbledon, die beroemdste tennistoernooi in die wêreld, te kyk. Sy het vier dae in Londen deurgebring.

Koste van die reis:
- Ononderbroke ('non-stop') retoervlug na Londen: R13 000
- Visumkoste: R2 950
- Reisversekering: R1 456
- Wimbledonpakket: R37 850 (akkommodasie, etes en Wimbledonkaartjies ingesluit)

Sy het 'n totale begroting van R75 000.

[Bron: www.wikipedia.org]

BUITELANDSE WISSELKOERSE Rand per geldeenheid			
LAND/STREEK	**VALUTA-KODE**	**BANK AANKOOPKOERS (BAK)**	**BANK VERKOOPKOERS (BVK)**
Brittanje	GBP	19,23	20,42
Europa	EUR	16,75	17,22

3.1.1 Noem die geldeenheid wat mev. Murray vir haar reis na Londen benodig het. (2)

3.1.2 Bereken die totale koste in Suid-Afrikaanse rand van mev. Murray se reis na Wimbledon. (2)

3.1.3 Verwys na die bedrag in VRAAG 3.1.2 en na haar totale begroting vir die reis.

Bereken die bedrag in rand wat sy beskikbaar gehad het om in Londen te spandeer. (2)

3.1.4 Mev. Murray het tydens haar besoek aan Londen genoeg geld gehad om te spandeer.

Stem jy saam met die stelling hierbo? Gee TWEE redes vir jou antwoord. (4)

3.1.5 Skakel die totale koste van die reis in VRAAG 3.1.2 om na die geldeenheid wat in Londen gebruik word. (3)

3.2 Bestudeer die inligting en tekenprent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

VALUTA-KRISIS

Die oorlog tussen Rusland en Oekraïne en die voortslepende Covid-19-pandemie het skommelings in buitelandse geldeenhede tot gevolg gehad en sukkel om stabiliteit te herwin.

Die uitwerking van hierdie wêreldgebeure, asook die plaaslike vloede in KwaZulu-Natal, het 'n negatiewe invloed op die Suid-Afrikaanse rand gehad.

[Bron: www.miningweekly.com]

3.2.1 Verduidelik die term *skommeling*. (2)

3.2.2 Die invloed van die oorlog tussen Rusland en Oekraïne, die voortslepende Covid-19-pandemie en die vloede in KwaZulu-Natal het 'n negatiewe invloed op die waarde van die Suid-Afrikaanse rand gehad.

Bespreek in 'n paragraaf die invloed van 'n swak rand op die toerismebedryf in Suid-Afrika.

Jou paragraaf moet fokus op:

- EEN invloed van die swak rand op inkomende toerisme (2)
- TWEE invloede op die vermenigvuldigereffek in Suid-Afrika (4)

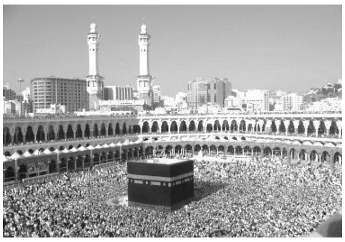
[21]

TOTAAL AFDELING B: 50

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

VRAAG 4

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

WÊRELDIKONE		
A	**B**	**C**
		
D	**E**	**F**

4.1.1 Identifiseer ikone **A** tot **F** in die prente hierbo.

Skryf slegs die naam van die ikoon langs die letter in die ANTWOORDEBOEK, bv. G Groot Muur van China. (6)

4.1.2 Verduidelik die verskil tussen 'n *ikoon* en 'n *besienswaardigheid*. (2 x 2) (4)

4.1.3 Beskryf TWEE unieke kenmerke van ELK van die ikone hieronder:

(a) Ikoon **B** (4)

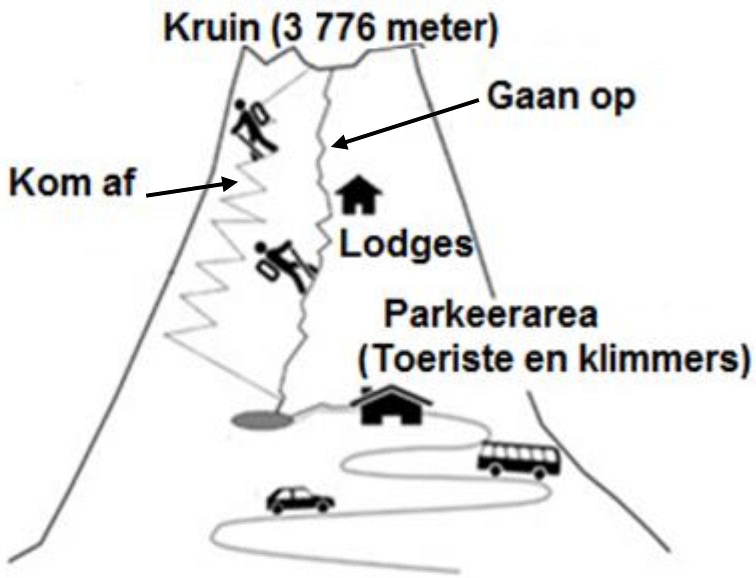
(b) Ikoon **D** (4)

4.1.4 Bespreek in 'n paragraaf waarom ikoon **E** beskou word as die ikoon wat die meeste in Frankryk besoek word.

Jou paragraaf moet die volgende insluit:

- EEN unieke kenmerk van hierdie ikoon
- EEN ekonomiese voordeel vir Frankryk (2 x 2) (4)

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

FANTASTIESE FUJI
Kaart van die staproetes na en van die kruin van Fuji

Toerisme is voordelig vir die gemeenskappe wat rondom Fuji geleë is. Daar is egter ook baie uitdagings wat deur die toestroming van toeriste en die hoë besoedelingsvlakke as gevolg van rommelstrooiing veroorsaak word.

[Aangepas uit www.mdpi.com]

4.2.1 Noem die land waar Fuji geleë is. (2)

4.2.2 Noem EEN negatiewe invloed wat massa-toerisme (oor-toerisme) op Fuji het. (2)

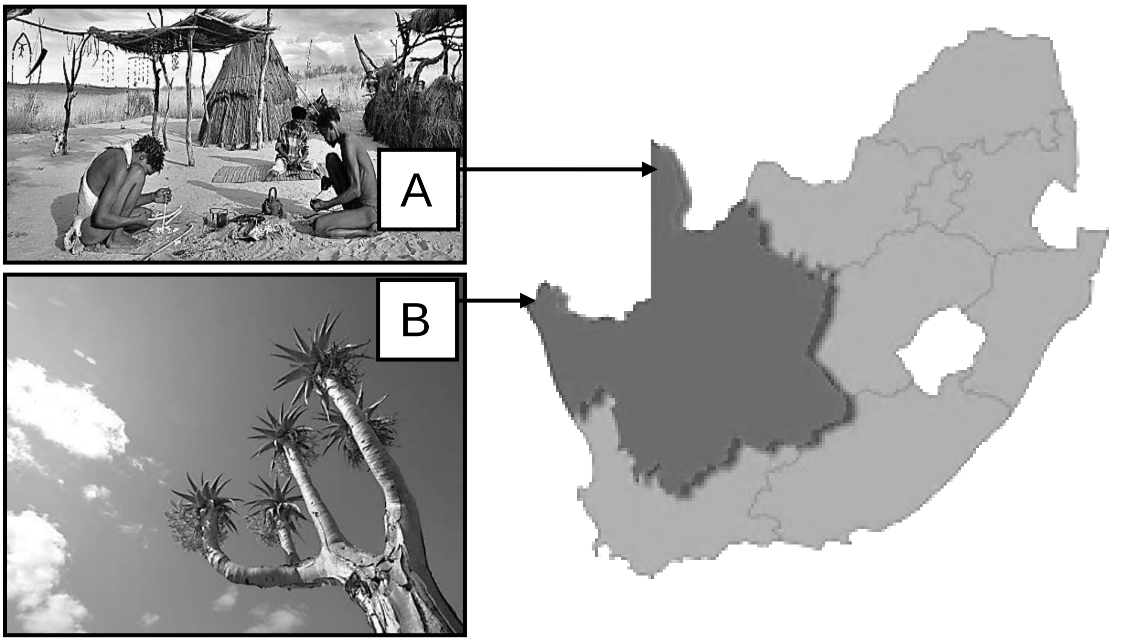
4.2.3 Stel TWEE volhoubare en verantwoordelike praktyke voor wat beter bestuur van Fuji tot gevolg sal hê. (4)

[30]

VRAAG 5

Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

JUWELE VAN DIE NOORD-KAAP



[Aangepas uit www.roomsforafrica.com]

5.1 Identifiseer Wêrelderfenisterreine **A** en **B** in die prente hierbo. (4)

5.2 Die San- en die Namamense word met Wêrelderfenisterreine **A** en **B** verbind (gekoppel aan).

5.2.1 Gee EEN rede waarom dit belangrik is om die kultuur van die San- en die Namamense te beskerm. (2)

5.2.2 Verduidelik EEN manier waarop die Sanmense hulle kultuur aan besoekers aan die area bekendstel. (2)

5.3 Bespreek EEN manier waarop die provinsie voordeel trek uit die Wêrelderfenisterreine wat in VRAAG 5.1 geïdentifiseer is. (2)
[10]

VRAAG 6

Lees die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

AFRIKA SE REISINDABA 2022

[Bron: www.theevent.co.za]

6.1 Gee die definisie van 'n *reis-handelskou.* (2)

6.2 SAToerisme gebruik Afrika se Reisindaba om Suid-Afrika nasionaal en internasionaal te bemark.

Noem EEN ander reis-handelskou wat in Suid-Afrika gehou word. (2)

6.3 Verduidelik die DRIE stappe waarop die 1%-heffing, wat van toerisme-besighede ingesamel word, gebruik word om SA te bemark. (6)
[10]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

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

KAMER MET 'N BETER UITSIG
Instagram-plasing en reaksie van die hotel

Mike Mudau **@MikeMudau · 25 Jun 2022**
Die binnekant van my kamer by die Tango Hotel is regtig mooi, maar daar is geen uitsig nie.

1 5

Tango Hotels **@TangoHotelsLtd · 25 Jun 2022**
@MikeMudau Ek is bly jy hou van jou kamer! By watter Tango Hotel gaan jy tuis? Ek kan jou dalk na 'n kamer met 'n uitsig skuif. :D DJ

1 5

Mike Mudau **@MikeMudau · 25 Jun 2022**
@TangoHotelsLtd Ek is by die Tango Vancouver Suites, maar ek vertrek môreoggend.

1 5

Tango Hotels **@TangoHotelsLtd · 25 Jun 2022**
@MikeMudau Kan jy my DM ('direct message') sodat ek vir jou 'n paar wenke vir jou volgende bespreking kan gee? :D DJ

1 5 **Volg**

Mnr. Mudau het 'n plasing op Instagram oor sy kamer sonder 'n uitsig gemaak. Hy het nie die hotel daarby ingesluit ('tag', in kennis gestel/ingelig) nie. Tango Hotelle monitor hulle sosialemedia-platforms baie noukeurig en het binne 'n uur op mnr. Mudau se Instagram-plasing gereageer. Hulle het mnr. Mudau na 'n beter kamer geskuif, waar hy met sjokolade en 'n nota met 'n verskoning verras is.

[Aangepas uit www.zendesk.com]

7.1.1 Daar is verskeie faktore wat tot die professionele beeld van 'n toerismebesigheid bydra.

Identifiseer EEN voorbeeld van professionele optrede deur die personeel van Tango Hotelle. (2)

7.1.2 Afgesien van die beeld van die personeel, identifiseer TWEE aspekte op die Instagram-plasing wat op die professionele beeld van die hotel dui. (4)

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

ROYAL TOERISMEDIENSTE
Billike Arbeidspraktyke

Om hulle werknemers billik te behandel, implementeer Royal Toerismedienste die vereiste diensvoorwaardes.

[Bron: Eie skepping]

7.2.1 Verduidelik TWEE diensvoorwaardes wat met die betaling van personeel verband hou. (4)

7.2.2 Verduidelik die verskil tussen *werksure* en *oortyd*. (4)
[14]

VRAAG 8

Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

FAIR TRADE TOURISM – KRITERIA VIR TOERISMEBESIGHEDE

- Maatskaplike ontwikkelingsprojekte, bv. infrastruktuur, onderwys, kapasiteitsbou, gesondheid, sanitasie en klimaatsverandering word ondersteun.
- Plaaslike gemeenskappe vind ekonomies baat by werkskepping.
- Geleenthede word vir gaste geskep om tot sosio-ekonomiese ontwikkeling by te dra.
- Besighede koop goedere en dienste by plaaslike verskaffers en ander Fair Trade-maatskappye aan.
- Om besigheid in die area te doen, het nie 'n negatiewe invloed op die plaaslike gemeenskap nie.

[Aangepas uit www.fairtradetourism.org]

8.1 Gee TWEE voorbeelde van hoe Fair Trade Tourism-besighede by sosiale ontwikkelingsprojekte betrokke is. (4)

8.2 Behalwe vir die maatskaplike pilaar, identifiseer TWEE pilare van volhoubare toerisme in die Fair Trade Tourism-kriteria. (4)

8.3 Verduidelik TWEE maniere waarop 'n gesertifiseerde Fair Trade Tourism-besigheid tot die plaaslike ekonomie bydra. (4)

8.4 Gee TWEE redes hoe die frase 'Gaan tuis waar die geld wat jy spandeer, regtig tel', verantwoordelike toerismepraktyke in Suid-Afrika sal aanmoedig. (4)
[16]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

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

VERAFGELEË KONFLIK, PLAASLIKE GEVOLGE
Hoe die oorlog in Oekraïne 'n invloed op Suid-Afrika se toerismebedryf sal hê

Russel Morena: 16 Maart 2022

Die konflik tussen Rusland en Oekraïne lyk dalk ver weg. Dit hou egter ernstige gevolge vir Suid-Afrika en die land se toerismebedryf in.

Stygings in die prys van ru-olie sal hoër brandstofpryse tot gevolg hê vir Suid-Afrikaners met besighede wat goedere aflewer en mense vervoer.

Rusland en Oekraïne is albei belangrike koringprodusente. Hulle verskaf 'n derde van Suid-Afrika se koring, 'n hoofbestanddeel vir die bak van brood. Die internasionale koringprys het as gevolg van beperkte voorraad gestyg.

[Aangepas uit *City Press*, 16 Maart 2022]

9.1.1 Kies die korrekte woord uit dié wat tussen hakies gegee word:

Rusland en Oekraïne is albei in die (Noordelike/Suidelike) Halfrond geleë. (2)

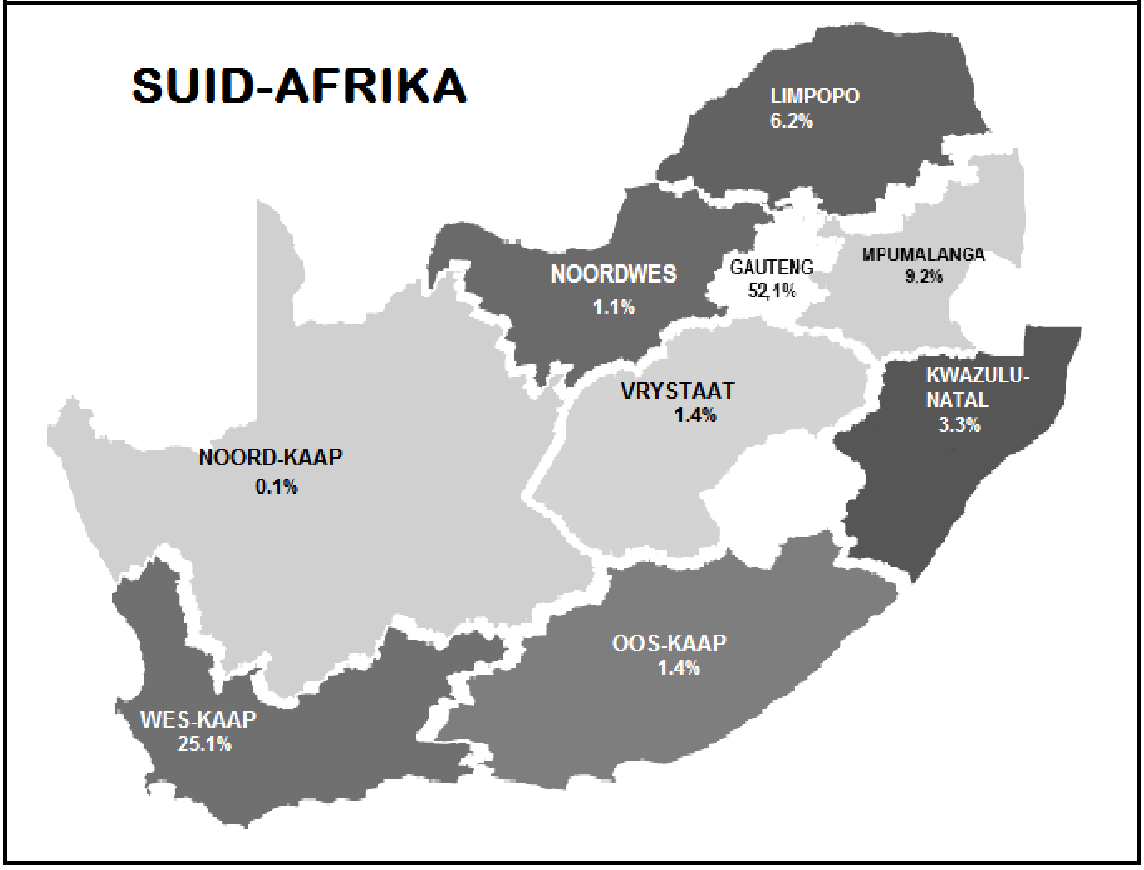
9.1.2 Identifiseer, uit die uittreksel, TWEE invloede wat die oorlog tussen Rusland en Oekraïne op Suid-Afrika het. (4)

9.1.3 Die invloede wat in VRAAG 9.1.2 geïdentifiseer is, sal inkomende internasionale toeriste na Suid-Afrika verder verontrief.

Bespreek DRIE maniere waarop die reisbehoeftes van inkomende internasionale toeriste tydens hulle verblyf in Suid-Afrika negatief geraak sal word. (3 x 2) (6)

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

PROVINSIALE GEDEELTE VAN INTERNASIONALE TOERISTE-AANKOMSTE IN 2020



[Bron: *SAToerisme Jaarverslag 2020,* gepubliseer in 2021]

9.2.1 Rangskik die DRIE provinsies wat die meeste internasionale besoekers na Suid-Afrika ontvang het van die meeste tot die minste. (6)

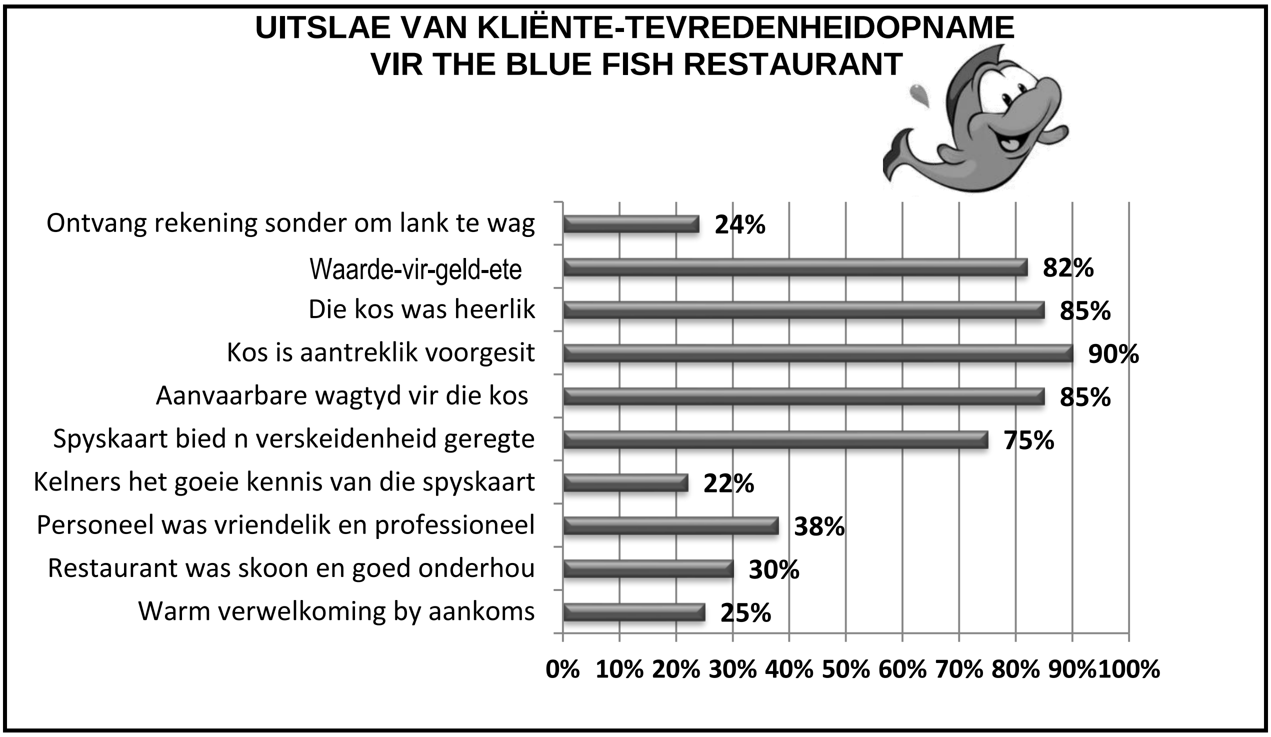
9.2.2 Die twee provinsies wat die minste besoeke ontvang het, was Noordwes (1,1%) en die Noord-Kaap (0,1%).

Gee EEN rede vir die lae internasionale besoekersgetalle aan hierdie provinsies. (2)

[20]

VRAAG 10

Bestudeer die grafiek hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



[Bron: Eie skepping]

10.1 Gee EEN rede waarom die eienaar van The Blue Fish restaurant dit nodig gevind het om die opname hierbo te laat doen. (2)

10.2 Die eienaar van The Blue Fish restaurant het 'n kontant-aansporing vir sy personeel ingestel as teken van sy waardering vir goeie werk.

Verwys na die uitslae van die opname en identifiseer die personeel wat die kontantaansporing moet ontvang. (2

10.3 Gee TWEE redes vir jou antwoord op VRAAG 10.2. (4)

10.4 Stel EEN strategie voor wat by die eienaar se aksieplan ingesluit kan word, wat tot 'n toename in besoekergetalle en winsgewendheid vir die restaurant sal lei. (2)
[10]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2022

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 15 bladsye.

Kopiereg voorbehou

INLIGTING VIR NASIENERS

ONDERWERPE IN DIE TOERISME KABV		AFKORTING
Onderwerp 1	Toerismesektore	TS
Onderwerp 2	Kaartwerk en toerbeplanning	KTB
Onderwerp 3	Toerisme besienswaardighede	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

Kopiereg voorbehou

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1

1.1.1	B✓/ Bewyse van inenting	KTB
1.1.2	A✓/ items wat verklaar moet word	KTB
1.1.3	C✓/8	KTB
1.1.4	B✓/ op 'n langafstand vlug	KTB
1.1.5	B✓/ hoër as	BVV
1.1.6	C✓ / Die Klaagmuur	TB
1.1.7	B✓ / Jordanië	TB
1.1.8	C✓/ 'n bergreeks wat gewild is vir skivakansies	TB
1.1.9	B✓/ Beide is natuurlike terreine.	KE
1.1.10	D✓/Suid-Afrika – Inspirerende nuwe maniere	B
1.1.11	A✓ / Kleredragkode	TS
1.1.12	D✓ / Kernpligte	TS
1.1.13	D✓ / die uitwerking op die omgewing sal minimaliseer.	VVT
1.1.14	A✓ / reisvoordeel.	TS
1.1.15	D✓ / Wandelpaaie van hout word om bestaande bome gebou.	VVT
1.1.16	A ✓/ wêreldberaad.	PSI
1.1.17	C ✓/ Om groot bedrae kontant by jou te dra	PSI
1.1.18	D ✓/ Burgeroorloë	PSI
1.1.19	B ✓/ wêreld-	PSI
1.1.20	C ✓/ onvoorsiene gebeurtenis	PSI

(20 x 1) (20)

1.2

1.2.1	maatskappyskryfbehoeftes ✓	TS
1.2.2	fisiese voorkoms van die besigheid ✓	TS
1.2.3	selfversorging ✓	TS
1.2.4	bevorder integriteit ✓	TS
1.2.5	uniformtoelaes ✓	TS

(5)

1.3

1.3.1	hergebruik ✓	VVT
1.3.2	bestuur van bronne ✓	VVT
1.3.3	indringerplante✓	VVT
1.3.4	gryswater ✓	VVT
1.3.5	handgemaakte ✓	VVT

(5)

1.4

1.4.1	D✓ / KwaZulu-Natal	PSI
1.4.2	F ✓ / Eswatini	PSI
1.4.3	A✓ /Filippyne	PSI
1.4.4	B✓ / Madagaskar	PSI
1.4.5	C✓ / Equador	PSI

(5)

1.5				
	1.5.1	Mapungubwe Kulturele Landskap ✓	KE	
	1.5.2	Barberton Makhonjwa Berge ✓	KE	
	1.5.3	Maloti-Drakensbergpark ✓ • uKhahlamba-Drakensbergpark	KE	
	1.5.4	Wieg van die Mensdom ✓ • Fossiel Hominiede Terreine van Suid-Afrika • Maropeng	KE	
	1.5.5	Robbeneiland✓	KE	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-VERHANDELING

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Hy bring tyd deur in 'n vloedgeteisterde area om die gemeenskap te help om die toerisme-infrastruktuur te herbou. ✓✓ (2)

- Hy wil 'n positiewe sosiale impak maak deur tyd te spandeer om die plaaslike gemeenskap behulpsaam te wees.
- Hy het 'n bestemming gekies wat geld, wat uit toerisme verdien word, nodig het.
- Hy gee terug aan die gemeenskap en dra by tot die plaaslike ekonomie.

2.1.2 Paspoort ✓✓ (2)

2.1.3 Wêreld Gesondheidsorganisasie ✓✓ (2)

- WHO / WGO

2.1.4 Drink gebottelde water ✓✓ (2)

- Dra 'n masker
- Saniteer gereeld
- Dit is raadsaam om teen Covid-19 ingeënt te wees.

2.2 2.2.1 'n Vlug wat van 'n passassier vereis om van vliegtuie te verander en 'n ander vlug tot by sy finale bestemming te neem.✓✓ (2)

- 'n Vlug met 'n stop en 'n verandering van vliegtuig om by die finale bestemming te kom.

2.2.2

Vancouver -8	Frankfurt +1
Tydsverskil Tyd in Frankfurt	= 9 ure ✓ 18:00 (+✓) 9 ure = 03:00 ✓ op Sondag ✓
OF 03:00 op Sondag ✓✓✓✓	

(4)

2.2.3

Aankoms in Frankfurt Vertrek na Suid-Afrika Tyd *in transito*	12:00 16:00 = 4 ure ✓✓

(2)

2.2.4

Frankfurt +1	Johannesburg +2
Tydsverskil Vertrek vanaf Frankfurt Aankoms in Johannesburg	= 1 uur ✓ 16:00 (+ ✓) 1 uur = 17:00 (+ ✓) 11 uur (vliegtyd) = 04:00✓ op Maandag ✓/volgende dag
OF 04:00 op Maandag ✓✓✓✓✓	

(5)

2.3 2.3.1 Groen kanaal ✓✓ (2)

2.3.2 Hy het niks om te verklaar nie. ✓✓ (2)
- Die goedere wat Mnr. Murdock in die land ingebring het, val binne die belastingvrye beperkings.

2.3.3 Hy moet van geregistreerde vervoerverskaffers gebruik maak. ✓✓
Hy moet inligting by die inligtingstoonbank op die lughawe oor geregistreerde, betroubare vervoerverskaffers kry. ✓✓
- Hy moet nooit by 'n vreemdeling hulp oor vervoer vra nie. (4)
- Indien Mnr. Murdock van die B&B se vervoerdiens gebruik maak, moet hy vooraf seker maak van die naam van die pendeldiens en die kontakbesonderhede van die bestuurder.

[29]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Groot Britse Pond ✓✓ (2)
- Pond Sterling
- Britse Pond

3.1.2 R13 000 + R2 950 + R1 456 + R37 850
= R55 256 ✓✓ (2)

3.1.3 R75 000 - ✓R55 256
= R19 744 ✓ (2)

OF

R19 744 ✓✓

3.1.4 **Ja/Ek stem saam**
Al haar hoofuitgawes is betaal en daar was genoeg spandeergeld oor om aandenkings te koop en op kort uitstappies te gaan. ✓✓
Die duur van haar verblyf in Londen was slegs vir 'n tydperk van vier dae. ✓✓ (4)

OF

Nee/Ek stem nie saam nie
Londen is 'n baie duur stad. ✓✓
Hierdie bedrag is heeltemal te min om in Londen te spandeer, sodra die rand in Britse Pond omgeskakel word. ✓✓

NOTE: *Geen punte word vir JA of NEE toegeken nie*

3.1.5 R55 256 ÷ ✓ 20.42✓
= GBP2 705.97 ✓ (3)

OF

GBP2 705.97 ✓✓✓

3.2 3.2.1 Skommeling verwys na die daaglikse verandering in die waarde van een geldeenheid teenoor ander geldeenhede. ✓✓ (2)

- Skommeling verwys na die opwaartse en afwaartse waarde van geldeenhede oor 'n sekere tydperk.

3.2.2 **Invloed van 'n swak rand op inkomende toerisme:**
Groter invloei van inkomende internasionale toeriste, omdat Suid-Afrika as 'n waarde-vir-geld bestemming beskou sal word. ✓✓ (2)

- Toeriste sal Suid-Afrika as 'n bekostigbare bestemming beskou om te besoek.

Vermenigvuldigereffek:
Meer inkomende toeriste beteken dat meer mense in die toerismesektor in diens geneem sal moet word. ✓✓
Broodnodige inkomste sal verdien word om infrastruktuur, wat in veral KwaZulu-Natal verwoes is, te herbou. ✓✓ (4) (6)

- Hoe meer mense in diens geneem word, hoe meer sal belastingbetalers word.
- Verhoging in die insameling van belastings, sal die algehele infrastruktuur verbeter.
- Sal tot minder armoede en kriminele aktiwiteite lei.
- Sal tot die skep van direkte en indirekte werksgeleenthede lei.

[21]

TOTAAL AFDELING B: 50

AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

4.1 4.1.1

A	Mecca ✓ • Kabaa • Moskee	TB
B	Die Parthenon ✓	TB
C	Koepel van die Rots ✓/Rotskoepel	TB
D	Blou Moskee ✓	TB
E	Eiffel-toring ✓	TB
F	Taj Mahal ✓	TB

(6)

4.1.2 **Ikoon:** TB
Die land word met die ikoon verbind ✓✓/Simboliseer 'n land (2)
- Ontvang miljoene toeriste per jaar.
- Verdien groot inkomste
- Verhoogde publisiteit vir die ikoon en die land.
- Unieke kenmerke

Attraksies:
Lok besoekers na die area ✓✓ (2)
- Minder bekend aan die res van die wêreld
- Lok minder toeriste (2 x 2)

4.1.3 (a) **B – Die Parthenon (Athene, Griekeland)** TB
Die Parthenon is ruïnes van 'n tempel bo-op die Acropolis, 'n heuwel in Athene. ✓✓
Dit is 'n gebou wat aan sy pilare (kolomme) uitgeken kan word. ✓✓ (4)
- Oorspronklik gebou as 'n tempel, maar was ook gebruik as 'n tessourie, 'n fort, 'n kerk en 'n moskee.
- Gebou ter ere van die Griekse godin, Athene.

(b) **D – Die Blou Moskee (Istanbul, Turkye)** TB
Dit is 'n moskee met 'n indrukwekkende ontwerp aan die binnekant. ✓✓
Die dak is uniek met klein koepeltjies wat die groter koepel omring. ✓✓ (4)
- Daar is ses minarette (klein torinkies) by die Blou Moskee.
- Die naam kom van die blou keramiekteëls op die binnemure.

4.1.4 **EEN unieke kenmerk van ikoon E:** TB
Dit is 'n landmerk in die stad, Parys ✓✓ (2)
- Dit is 'n simbool van Frankryk
- Dit is een van die mees herkenbare strukture in die wêreld.
- Dit was voorheen een van die hoogste strukture in die wêreld – 324m hoog.
- Die hele toring is van metaal/yster gebou.
- Die hele Parys kan vanaf die bo-punt van die toring gesien word.
- Daar is 'n radio- antenna op die bo-punt van die toring.

EEN ekonomiese voordeel van die ikoon vir Frankryk.
Hoër inkomste en buitelandse valuta-verdienste. ✓✓ TB (2)
- Bydrae tot die land se BPP.
- Verhoogde werkskepping.
- Meer geleenthede vir entrepreneurs.
- Toename in besoekersgetalle na Frankryk. (2 x 2)

4.2 4.2.1 Japan ✓✓ TB (2)

4.2.2 **EEN negatiewe invloed van massatoerisme (oor-toerisme):** TB
Ekstra druk op die bronne in die area bv. water, elektrisiteit, sanitasie. ✓✓ (2)
- Skade aan die natuurlike omgewing.
- Uitdagings met toegangskontrole.
- Uitdagings met die bestuur van besoekers.
- Hoër vlakke van besoedeling.

4.2.3 Vuilgoeddromme beskikbaar al langs die wandelroetes. ✓✓ TB
Wandelroetes is duidelik afgemerk. ✓✓ (4)
- Duidelike aanwysingsborde waar stappers mag loop.
- Opvoedkundige aanbiedings oor die natuurlike bronne, plante en diere wat besoekers kan sien.
- Opvoedkundige aanbiedings oor hoe om die natuur te beskerm en die belangrikheid van bewaring.
- Moedig klimmers aan om die roetes buite seisoen te gebruik om die negatiewe invloed van te veel besoekers te verminder.
- Hef toegangsfooie om skares te beheer.
- Beperking op die aantal motors wat die area binnekom.
- Gereelde skoonmaak van die bergareas.

[30]

VRAAG 5

5.1 A - ǂKhomani Kulturele Landskap ✓✓ KE (2)

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

5.2 5.2.1 Die kultuur van die San en Nama moet beskerm word vir die nageslag, sodat hulle ook die tradisies en kultuur van die San- en Namamense kan ervaar. ✓✓ KE (2)

- Beskerming vir die nageslag.

5.2.2 Hulle neem toeriste op jagekspedisies en wys vir hulle hoe om die diere se spoor te volg. ✓✓ KE (2)

- Die besoekers word op 'n toer geneem en word aan hulle eenvoudige leefwyse, hulle tradisies en kultuur blootgestel.

5.3 Groter publisiteit vir die provinsie. ✓✓ KE (2)

- Inkomste wat verdien word, kan gebruik word om die infrastruktuur te verbeter en in stand te hou.
- Finansiële voordele vir die provinsie, produkeienaars en diensverskaffers.
- Afname in werkloosheid, armoede en misdaad.
- Skep werk en entrepreneurs-geleenthede wat hulle lewensstandaard sal verbeter.

[10]

VRAAG 6

6.1 'n Gebeurtenis waar toerisme-verwante besighede die geleentheid gegee word om hulle produkte en dienste uit te stal en bekend te stel. ✓✓ B (2)
- 'n Gebeurtenis waar die hoof-rolspelers in die toerismebedryf kan netwerk, sodat nuwe besigheidsverhoudings gevestig kan word.
- 'n Gebeurtenis waar kopers soos toeroperateurs, besigheids-ooreenkomste met uitstallers kan beding.

6.2 Getaway Skoue ✓✓ (Kaapstad en Johannesburg) B (2)
- Meetings Africa (Johannesburg / Kaapstad)
- Africa's Travel Indaba (KwaZulu-Natal)
- World Travel Market –WTM (Kaapstad)

6.3 **Stap 1:** B
Deelnemende toerismebesighede vorder die 1% heffing vanaf toeriste in. ✓✓
Stap 2:
Hierdie geld word maandeliks aan TOMSA oorbetaal wat dit dan aan die TBRSA ('TBCSA') beskikbaar maak. ✓✓
Staps 3: (6)
TBRSA as administrateurs van die fondse, betaal dan die geld aan SAToerisme oor. ✓✓

[10]

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISMESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

7.1 7.1.1 Goeie kommunikasie-vaardighede ✓✓ TS (2)
- Professionele interaksie met kliënte
- Vinnige reaksie op kommentaar op sosiale mediaplatforms

LET WEL: Aanvaar voorbeelde van goeie kommunikasie-vaardighede.

7.1.2 Die hotel se logo ✓✓ TS
Die hotel het 'n webtuiste @TangoHotelsLtd. ✓✓ (4)
- Die hotel het sosiale mediaplatforms soos Instagram.
- Die hotel monitor hulle sosiale mediaplatforms noukeurig en reageer vining.
- Kliëntediens-beleidstukke word geïmplementeer.

7.2 7.2.1 Die salaris is billike betaling vir die werk wat voltooi is. ✓✓ TS
Gereelde betaling van maandelikse salaris/loon. ✓✓ (4)
- Die salaris is mededingend binne die sektor.
- Werksure / etenstye en oortyd voldoen aan die wet.
- Bedrae wat van die salaris afgetrek word, (bv. WLV/'UIF') is in ooreenstemming met die wet.
- Word betaal vir oortyd.

7.2.2 TS (4)

Werksure	Oortyd
Maksimum werksure word gespesifiseer, bv. 45 ure per week. ✓✓	Ure waar daar langer as die vereiste werksure gewerk is. ✓✓
• Normale werksure is deel van kontraktuele verpligtinge.	• Oortydure word onderhandel tot 'n maksimum van 10 ure per week.
• Werksure word teen normale tariewe betaal.	• Oortyd word teen 'n hoër tarief as gewone werkure betaal.

[14]

VRAAG 8

8.1 Infrastruktuur ✓✓ VVT
Onderwys ✓✓ (4)
- Bou kapasiteit
- Gesondheid
- Sanitasie
- Bydraes van gaste

8.2 Ekonomiese pilaar ✓✓ /wins VVT
Omgewingspilaar ✓✓ /planeet (4)

8.3 Plaaslike inwoners word deur die toerismebesigheid in diens geneem. ✓✓ VVT
Die toerismebesigheid koop voorrade plaaslik aan of maak van plaaslike dienste gebruik. ✓✓ (4)
- Die besigheid koop goedere en dienste van gesertifiseerde 'Fair Trade' Toerisme-ondernemings aan.

8.4 Dit moedig toeriste aan om die dienste van toerisme besighede wat FTT gesertifiseer is, te kies. ✓✓ VVT
Dit gee aan die toeriste gemoedsrus dat die geld wat hulle by hierdie ondernemings spandeer,die plaaslike gemeenskap sal bevoordeel. ✓✓ (4)
- Dit wys aan ander toerismebesighede dat toeriste verkies om FTT gesertifiseerde ondernemings te ondersteun.
- FTT gesertifiseerde ondernemings werk saam om pakette saam te stel en te bemark wat by verantwoordelike toeriste aanklank sal vind.

[16]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

9.1 9.1.1 noordelike✓✓ PSI (2)

9.1.2 Hoër brandstofprys ✓✓ PSI
- Hoër petrolprys
- Toename in die prys van ru-olie

Beperkte verskaffing van koring ✓✓ (4)
- Beskikbaarheid van koringmeel
- Toename in die prys van brood

9.1.3 Verhoogde petrolpryse sal langafstandreise duur en onbekostigbaar maak. ✓✓ PSI
Motorhuur sal 'n minder gewilde opsie word, as gevolg van die petrolprys. ✓✓
Busse/pendelbusse/taxibedryf sal swaarkry – hoër kaartjie-pryse en beskikbaarheid van brandstof. ✓✓ (6)
- Beskikbaarheid, gereeldheid, kanselasies en 'n toename in die koste van vliegkaartjies en ander vorme van vervoer, sal beïnvloed word .

9.2 9.2.1 Gauteng ✓✓ PSI
Wes-Kaap ✓✓
Mpumalanga ✓✓ (6)

LET WEL: Moet in die korrekte volgorde wees

9.2.2 Lang reisafstande vanaf die hoof toegangspunte (poorte) van die land.✓✓ PSI (2)
- Beperkte lugtoegang/Minder plaaslike vlugte na hierdie provinsies.
- Hierdie is minder-bekende provinsies wat minder bemark word.
- Beperkte infrastruktuur om groot gebeurtenisse ('events') te trek.
- Die attraksies binne die provinsie, is ver van mekaar geleë.

[20]

VRAAG 10

10.1 Die opname sal help om te identifiseer waar en hoe hy sy besigheid kan verbeter en hoe besoekersgetalle verhoog word. ✓✓ KK (2)
- Om 'n maatstaf te kry vir belonings aan die personeel
- Om 'n aanduiding te kry wat kliënte van sy besigheid dink.

10.2 Sjef en die span ✓✓ KK (2)

10.3 Die puntetellings vir die sjef en die span was die hoogste. ✓✓ KK
Die optrede en kommunikasie waarby voorste-linie personeel betrokke was, het lae puntetellings van die kliënte ontvang. ✓✓ (4)
- Die netheid en onderhoud van die restaurant het lae puntetellings ontvang.
- Die kelners neem nie hulle werk ernstig op nie.

10.4 Alle voorste-linie personeel moet her-opgelei word en hulle vaardighede moet verbeter word. ✓✓ KK (2)
- Bestuurders moet personeel effektief bestuur en kontroleer
- Maak die aansporingspakket aantreklik vir die personeel.
- Maak 'n toesighouer verantwoordelik om die netheid en onderhoud van die restaurant te kontroleer.
- Doen alles in sy vermoë om 'n onvergeetlike ervaring vir gaste te skep.

[10]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou