education

Department:
Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 10

TOERISME

MODELVRAESTEL

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 18 bladsye.

158 0 A

Kopiereg voorbehou

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies versigtig voordat die daaropvolgende vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.

2. Alle vrae in AFDELING A, B, C, D en E is VERPLIGTEND.

3. Nie-programmeerbare sakrekenaars mag gebruik word.

4. Die onderstaande tabel is 'n riglyn om jou te help om jou tyd in te deel volgens elke afdeling:

AFDELING A	Kortvrae	40 punte	20 minute
AFDELING B	Toerisme as 'n onderling verbonde stelsel	30 punte	30 minute
AFDELING C	Verantwoordelike en volhoubare toerisme	40 punte	40 minute
AFDELING D	Aardrykskundige toerisme, attraksies en reistendense	50 punte	50 minute
AFDELING E	Kliëntediens en kommunikasie	40 punte	40 minute

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1 MEERVOUDIGEKEUSE-VRAE

Verskeie moontlike opsies word as antwoorde vir die volgende vrae verskaf. Kies die korrekte antwoord en skryf slegs die letter (A - D) langs die vraagnommer (1.1.1 - 1.1.10) in die antwoordeboek neer, byvoorbeeld 1.1.11 A.

1.1.1 'n Voorbeeld van akkommodasie wat nie gediens word nie:

A Motelle
B Karavane
C 'Lodges'
D Gastehuise

1.1.2 Die hoofeienskap van 'n motel is…

A om akkommodasie, maar geen etes nie te voorsien.
B om akkommodasie en etes teen 'n goedkoper prys te voorsien.
C om die prys per persoon te bereken en nie per kamer nie.
D om veilige parkering te verskaf.

1.1.3 John Smith, 'n student van Londen het 'n beperkte reisbegroting. Watter van die volgende tipes akkommodasie sal by sy begroting pas?

A 'n Vyfsterhotel
B 'n Luukse gastehuis
C 'n Jeugtuiste
D 'n Villa

1.1.4 Die 'Groot 5' verwys na …

A leeus, tiere, olifante, seekoeie en buffels.
B luiperds, olifante, seekoeie, jagluiperds en leeus.
C leeus, luiperds, olifante, kameelperde en renosters.
D olifante, luiperds, renosters, leeus en buffels.

1.1.5 Watter soort kaart sal 'n toeris gebruik om die kortste roete tussen twee plekke te bepaal?

A Politieke kaart
B Fisiese kaart
C Padkaart
D Wêreldkaart

1.1.6 Op watter kontinent sal jy die Sahara-woestyn aantref?

A Asië
B Suid-Amerika
C Noord-Amerika
D Afrika

1.1.7 Die volgende groep lande is NIE deel van die Suider-Afrikaanse Ontwikkelingsgemeenskap (SAOG) nie:

A Suid-Afrika, Lesotho en Swaziland
B Zimbabwe, Mosambiek en Botswana
C Mauritius, Malawi en Namibië
D Nigerië, Ghana en Egipte

1.1.8 'n Reisagent in Suid-Afrika sal hierdie tegnologie gebruik om 'n kaart na kliënte in die VSA te stuur:

A Fotostaatmasjien
B E-pos
C Drukker
D Skandeerder

1.1.9 Die praktyk om sekere produkte, byvoorbeeld glas, weer te gebruik, staan bekend as ...

A herwinning.
B bewaring.
C ekologie.
D biodiversiteit

1.1.10 Die sjef by die Hilton Hotel sal deel van die ... -personeel vorm.

A ontvangs
B huishouding
C sekuriteit
D funksies (10)

1.2 'n Werknemer in die toerismebedryf sal dikwels te doen kry met kliënte met spesiale behoeftes.
Maak 'n lys van enige VYF van hierdie behoeftes en gee 'n voorbeeld van elk. (10)

1.3 Kies 'n term uit die onderstaande lys wat die beste pas by die beskrywing verskaf..

uitgaande plaaslike toeris; streekstoeris; ekskursietoeris; inkomende internasionale toeris; internasionale toeris; uitgaande internasionale toeris

1.3.1 'n Persoon wat korter as 24 uur reis

1.3.2 Gesien vanuit 'n Suid-Afrikaanse perspektief, 'n persoon wat Engeland verlaat om Suid-Afrika te besoek

1.3.3 'n Persoon wat uit sy eie provinsie na 'n ander provinsie reis

1.3.4 'n Persoon wat oor die grense van sy/haar land reis

1.3.5 'n Persoon wat vanaf Suid-Afrika na Mosambiek reis (5)

1.4 Identifiseer die volgende tipes toeriste:

1.4.1 'n Akteur wat 'n gesondheidspa in Warmbad in die Limpopo Provinsie besoek

1.4.2 Mnr. Mkhize het, as beloning vir uitstekende werk, 'n ten volle betaalde vakansie in Mauritius van sy maatskappy ontvang

1.4.3 'n Groep Graad 10-leerders wat op 'n uitstappie na die Apartheids-museum in Johannesburg gaan

1.4.4 Moslems wat in Mekka vergader vir die Hajj-pelgrimstog

1.4.5 Hierdie persone neem deel aan gevaarlike aktiwiteite , byvoorbeeld reksprong ('bungee jumping') (5)

1.5 Pas die afkortings in KOLOM A by die funksie van 'n organisasie in KOLOM B. Skryf slegs die letter (A – F) langs die vraagnommer (1.5.1 - 1.5.5) neer, byvoorbeeld 1.5.1 G.

KOLOM A		KOLOM B	
1.5.1	WTO	A	verantwoordelik vir die koördinering en bemarking van toerisme in Suidelike Afrika
1.5.2	DEAT/DOET	B	hierdie organisasie word deur die Verenigde Nasies erken en versamel statistiese inligting oor toerismegetalle wêreldwyd
1.5.3	FEDHASA	C	probeer om die verspreiding van siektes wêreldwyd te voorkom
1.5.4	RETOSA	D	sien om na die belange van werkers in die gasvryheidsbedryf
1.5.5	WHO	E	die liggaam wat graderings van akkommodasie in die land doen
		F	verantwoordelik vir wetgewing, befondsing en bestuur van toerisme in Suid-Afrika

(5)

1.6 Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord(e) in te vul. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.6.1 – 1.6.5) in die antwoordeboek neer.

1.6.1 Kirstenbosch Botaniese Tuine is 'n bewaringsarea wat ... beskerm.

1.6.2 'n Voorbeeld van die negatiewe impak van toerisme op die omgewing is ... .

1.6.3 ... verwys na die verskeidenheid van lewe in 'n spesifieke gebied.

1.6.4 Die onwettige jag van diere word ... genoem.

1.6.5 Die tipe toerisme wat fokus op die natuurlike en kulturele omgewing word ... genoem.

(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: TOERISME AS 'N ONDERLING VERBONDE STELSEL

VRAAG 2

2.1 Die volgende advertensie het op 'n Suid-Afrikaanse toerismewebwerf verskyn.
Bestudeer die advertensie en antwoord die vrae wat daarop volg:

Met u volgende besoek aan Pretoria, moet dit beslis die ...
Arkadia Hotel wees,
natuurlik...
***

139 kamers, lugverkoeling met en suite-badkamers, televisie, telefone en koffie/teeskinkborde in kamers.
Tariewe sluit 'n volle Engelse ontbyt in.
A la Carte-restaurant en 'n kroeg
Koffiekroeë en 'n buitelugterras.
Gratis vervoer binne stadsgrense.

Konferensiegeriewe vir tot 120 afgevaardigdes.
Gimnasiumfasiliteite.
Naby aan inkopiesentrums, straatmarkte en vermaakareas.
Vriendelike, omgee-kliëntediens.
Uitstekende waarde vir geld.
Naby aan vele besienswaardighede.

"Sorgsame gasvryheid in die Hoofstad"

Posbus 26104, Arkadia, 0007
Tel +27 (0) 12 326 9311
Faks + 27 (0) 12 326 1067
E-pos : archor@arcadiahotel.co.za

2.1.1 Kies EEN tipe toeris vir wie hierdie hotel sal aantreklik wees en verskaf DRIE redes vir jou antwoord te ondersteun:

(a) Ontspanningstoeris
(b) VFR
(c) Eko-toeris (4)

2.1.2 Haal ('n) woord(e) uit die advertensie aan wat die beste by die volgende beskrywings pas:

(a) 'n Persoon wat 'n konferensie bywoon
(b) Die koste van 'n hotelkamer
(c) 'n Spyskaart met 'n verskeidenheid geregte waaruit jy kan kies (3)

2.1.3 Noem die organisasie wat 'n stergraderingstelsel in Suid-Afrika gebruik. (1)

2.2 Bestudeer die volgende uittreksels wat uit advertensies geneem is:

A
Highview Lodge
Uitsig oor die baai, hawe en Outeniekwaberge

B
ENGEN
QUICK STORE
u een-stop-winkel

C
Laaste-minuut Junie-aan-biedinge
DURBAN
SPESIALE ALLES-INGESLUIT AANBOD
Skakel jou naaste ASATA-reisagent vir besprekings.

D
AIRLINK GEE JOU DIE VRYHEID OM VAN JOHANNESBURG NA KIMBERLEY TE VLIEG

E
VOEL DIE RITME VAN AFRIKA
PHEZULU
Safaripark

2.2.1 Dui aan watter sektor van die toerismebedryf elk van die advertensies verteenwoordig. (5)

2.2.2 Die volgende lys dui die aktiwiteite aan waaraan 'n internasionale toeris sal moet meedoen wanneer hy/sy van die vliegtuig afklim. Herrangskik die aktiwiteite in 'n logiese volgorde (onder mekaar) om die stappe wat hy/sy moet volg voor sy/haar eerste toer aan te dui.
Jy moet elke stap volledig uitskryf. (5)

- Kry sy/haar bagasie by die bagasiepunt
- Gaan deur immigrasie en die stempel van sy/haar paspoort
- Vertrek na sy/haar plek van akkommodasie
- Klim op pendelbus na terminaal
- Binnekoms van land deur deur doeane te beweeg
- Vertrek op georganiseerde toer

2.3 GEVALLESTUDIE

Oopdak–busse – 'n uitstekende manier om die hoogtepunte van 'n stad te sien

Oopdak-busse is algemeen beskikbaar vir besigtigingstoere in Kaapstad, Port Elizabeth, Durban en Johannesburg. Wanneer jy in een van hierdie busse sit, is dit maklik om die meeste van die aantreklikhede van die stad te sien, want die passassiers sit hoog. Een van die beste maniere om Kaapstad se stadsgebied te sien, is in een van hierdie oopdak-busse, die *Cape Town Explorer*. Passasiers kan maklik op- en afklim sodat hulle toegang tot die besienswaardighede van die Moederstad kan kry. Die toer sluit die dienste van 'n ervare, gekwalifiseerde toeristegids in wat al die belangrikste besienswaardighede sal uitwys. Die gids sal ook interessante plekke aandui en meer oor die geskiedenis van die stad vertel.

[Aangepas uit: *Oxford Successful Tourism Grade 10* – R. George & K. Rivett-Carnac]

2.3.1 Die onderstaande tabel dui moontlike direkte werks- en loopbaangeleenthede aan wat in die leesstuk voorkom.

Voltooi die tabel in jou antwoordeboek deur TWEE voorbeelde van indirekte werksgeleenthede te verskaf.

	Werks- en loopbaangeleenthede	
	Direkte	**Indirekte**
(a)	Busbestuurder	(a) (b)
(b)	Toeristegids	(a) (b)

(4)

2.3.2 Die volgende twee aansoeke is ontvang in reaksie op 'n advertensie vir die dienste van 'n toeristegids wat op die *Cape Town Explorer* sal werk.
Analiseer die eienskappe van elke aansoeker om die beste persoon vir die werk te bepaal.

Aansoeker A	**Aansoeker B**
- Geniet dit om met rekenaars in 'n stil omgewing te werk - Praat vier Suid-Afrikaanse tale - Het 'n formele kwalifikasie in toerisme - Verkies om tussen 08:00 en17:00 te werk	- Geniet dit om met mense te werk - Praat twee Suid-Afrikaanse tale en kan ook Frans praat - Het in die area grootgeword en ken interessante feite oor die area - Gewillig om ongereelde ure te werk

(a) Skryf jou keuse vir die geskikste aansoeker neer. (1)

(b) Gee (in jou eie woorde) die redes waarom die ander persoon minder geskik vir die werk sal wees. (3)

(c) As 'n toeris op die *Cape Town Explorer*:

(i) Noem die bekendste Suid-Afrikaanse landmerk wat jy beslis sal sien. (1)

(ii) Noem DRIE ander hoofattraksies wat jy in die stadsge- bied sal sien. (3)

TOTAAL AFDELING B: 30

AFDELING C: VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME

VRAAG 3

3.1 Lees die volgende gevallestudie oor die Pilanesberg Nasionale Park:

PILANESBERG NASIONALE PARK

Pilanesberg is in 1979 tot 'n nasionale park verklaar. Die administrasie van die park word deur die Noordwes Parkeraad behartig. Ongeveer 120 000 toeriste besoek die park elke jaar.

Hierdie streek was voorheen landbougrond en baie werk is gedoen om die area tot sy oorspronklike natuurlike toestand te herstel. Tonne uitheemse plantspesies moes verwyder word en vervang word met inheemse plantsoorte. Bykans 6 000 diere, insluitende 19 bedreigde swart renosters, is van ander reservate in Suidelike Afrika na Pilanesberg gebring. Die projek het as *Operasie Genesis* bekend gestaan.

Die Noordwes Parkeraad is baie bewus van die armoede wat onder die mense van die omgewing heers en besef dat wat ookal by Pilanesberg gebeur, die plaaslike gemeenskap moet bevoordeel. Hulle missie verklaar dat '…die park moet bydra tot die opheffing en die verbetering van die lewensgehalte van die plaaslike gemeenskap deur die beskerming van wilde plante, diere en landskappe'.

Die plaaslike gemeenskap het reeds voordeel getrek op die volgende maniere:

* Werkskepping in die park
* 'n Persentasie van die hekgelde word aan die gemeenskap gegee
* Die Wildlewevereniging borg opvoedkundige uitstappies vir skoolkinders na die park geborg
* Plaaslike inwoners word toegelaat om medisinale plante in die park te gebruik

3.1.1 Kies 'n woord of 'n frase uit die leesstuk wat by die onderstaande beskrywings pas:

(a) Flora wat aan 'n spesifieke area behoort
(b) Plante wat nie in 'n spesifieke gebied hoort nie
(c) Die verantwoordelike gebruik van die aarde se bronne
(d) Die organisasie wat besluite oor die verbetering en volhoubare bestuur van die park neem (4)

3.1.2 Gee die naam van die provinsie waarin die park geleë is. (1)

3.1.3 (a) Daar is vier sleutelrolspelers in enige suksesvolle eko-toerisme-onderneming. Identifiseer enige TWEE van hierdie rolspelers wat in die teks genoem word. (2)

(b) Noem DRIE funksies van elk van die bogenoemde rolspelers. (6)

3.1.4 Noem TWEE werksgeleenthede wat vir die plaaslike gemeenskap geskep kan word. (2)

3.1.5 Dink jy die gemeenskap is bemagtig om die projek op volhoubare wyse te bedryf? Motiveer jou antwoord. (3)

3.1.6 Ten spyte van die voordele wat eko-toerisme vir 'n gemeenskap inhou, kan die negatiewe effek nie geïgnoreer word nie.
Noem TWEE moontlike nadele van eko-toerisme vir die gemeen-skap. (2)

3.1.7 Gee 'n voorbeeld van 'n:

(a) Natuurgebaseerde toerisme-aktiwiteit
(b) Kulturele aktiwiteit wat moontlik deur die park aangebied kan word (2)

3.1.8 'n Egpaar van Engeland beplan hulle eerste reis na Suid-Afrika. Hulle het aangedui dat hulle graag die Pilanesberg Nasionale Park wil besoek. As hulle reisagent, gee hulle praktiese raad oor hoe om as verantwoordelike toeriste in die park op te tree. (8)

3.2 Eko-toerisme verskil heelwat van enige ander soort toerisme.
Bespreek TWEE maniere waarop eko-toerisme van ander soorte toerisme verskil. (4)

3.3 Noem die internasionale organisasie wat vir die benoeming van 'n Wêrelderfenisterrein verantwoordelik is. (1)

3.4 Verduidelik die kriteria wat vereis word vir 'n terrein om *Gemengde Wêrelderfenis Status* te verkry. (2)

3.5 Noem DRIE kulturele Wêrelderfenisterreine wat in Suid-Afrika aangetref word. (3)

TOTAAL AFDELING C: 40

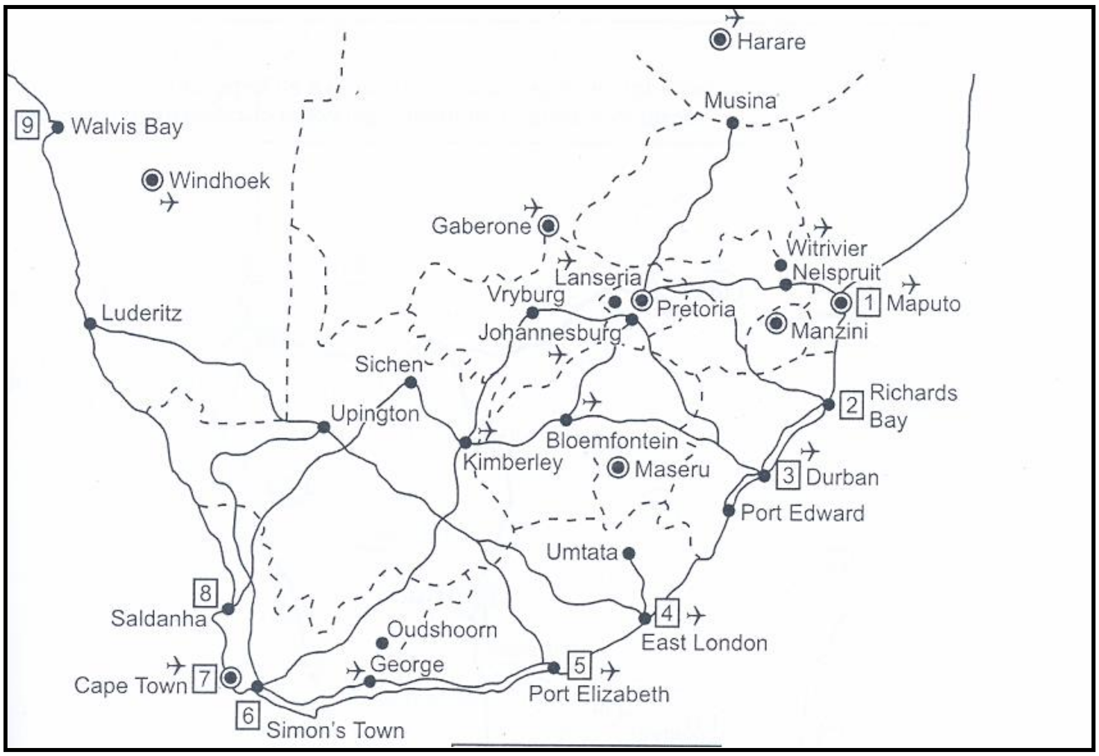
AFDELING D - AARDRYKSKUNDIGE TOERISME, ATTRAKSIES EN REISTENDENSE

VRAAG 4

4.1 Voltooi die volgende stelling deur die ontbrekende woord(e) in te vul. Skryf slegs die vraagnommer (4.1.1 - 4.1.5) en die woord(e) langsaan neer.

(4.1.1) ... op 'n kaart is noodsaaklik vir die berekening van die verskillende tydsones. die (4.1.2) ... is die langste rivier in Afrika en ook 'n belangrike toerisme-attraksie in Egipte. (4.1.3) ..., (4.1.4) ... en (4.1.5) ... is die drie lande wat aan Botswana grens. (5)

4.2 Bestudeer die onderstaande kaart en beantwoord die vrae wat daarop volg.



4.2.1 Wat word deur die stippellyne op die kaart verteenwoordig? (1)

4.2.2 Watter een van die twee Suid-Afrikaanse kuslyne is die gewildste toeristebestemming? Verskaf 'n rede vir jou antwoord. (2)

4.2.3 Waarom word Johannesburg as die belangrikste 'poort' na Suid-Afrika, SAOG en die res van Afrika beskou? (1)

4.2.4 Identifiseer TWEE SAOG-lande op die kaart wat binne die grense van Suid-Afrika aangetref word. (2)

4.2.5 Wat word deur die nommers 1 - 9 op die kaart aangedui? (1)

4.2.6 Identifiseer die mees noordelike dorp wat Suid-Afrika met Zimbabwe verbind via die Beitbrug. (1)
[13]

VRAAG 5

TABEL 1: AFSTANDSTABEL

	Bloemfontein	Kaapstad	Durban	Oos-Londen	George	Grahamstad	Johannesburg	Kimberley	Port Elizabeth	Pretoria	Umtata
Bloemfontein	-	1004	634	584	773	601	398	177	677	456	570
Kaapstad	1004	-	1753	1099	438	899	1402	962	769	1460	1314
Durban	634	1753	-	674	1319	854	578	811	984	636	439
Oos-Londen	584	1099	674	-	645	180	982	780	310	1040	235
George	773	438	1319	645	-	465	1171	762	335	1229	880
Grahamstad	601	899	854	180	465	-	999	667	130	1057	415
Johannesburg	398	1402	578	982	1171	999	-	472	1075	58	869
Kimberley	177	962	811	780	762	667	472	-	743	530	747
Port Elizabeth	677	769	984	310	335	130	1075	743	-	1133	545
Pretoria	456	1460	636	1040	1229	1057	58	530	1133	-	928
Umtata	570	1313	439	235	880	415	869	747	545	928	-

Mnr. en mev. Ndlela en hul familie woon in Durban. Hulle het so pas die allernuutste 4x4-voertuig gekoop. Gedurende die vakansie besluit hulle om deur Suid-Afrika te reis. Hulle vertrek vanaf Durban na Oos-Londen en daarvandaan na Grahamstad. Daarna vertrek hulle na Kaapstad waar hulle 'n paar dae vertoef en dan aanbeweeg na Kimberley. Vanaf Kimberley reis hulle na Bloemfontein, spandeer een dag daar en vertrek daarna na Johannesburg. Terwyl hulle in Johannesburg is, besoek hulle die Lembede-familie in Pretoria. Na 'n aangename oggend in Pretoria keer hulle huiswaarts waar hul vakansie eindig.

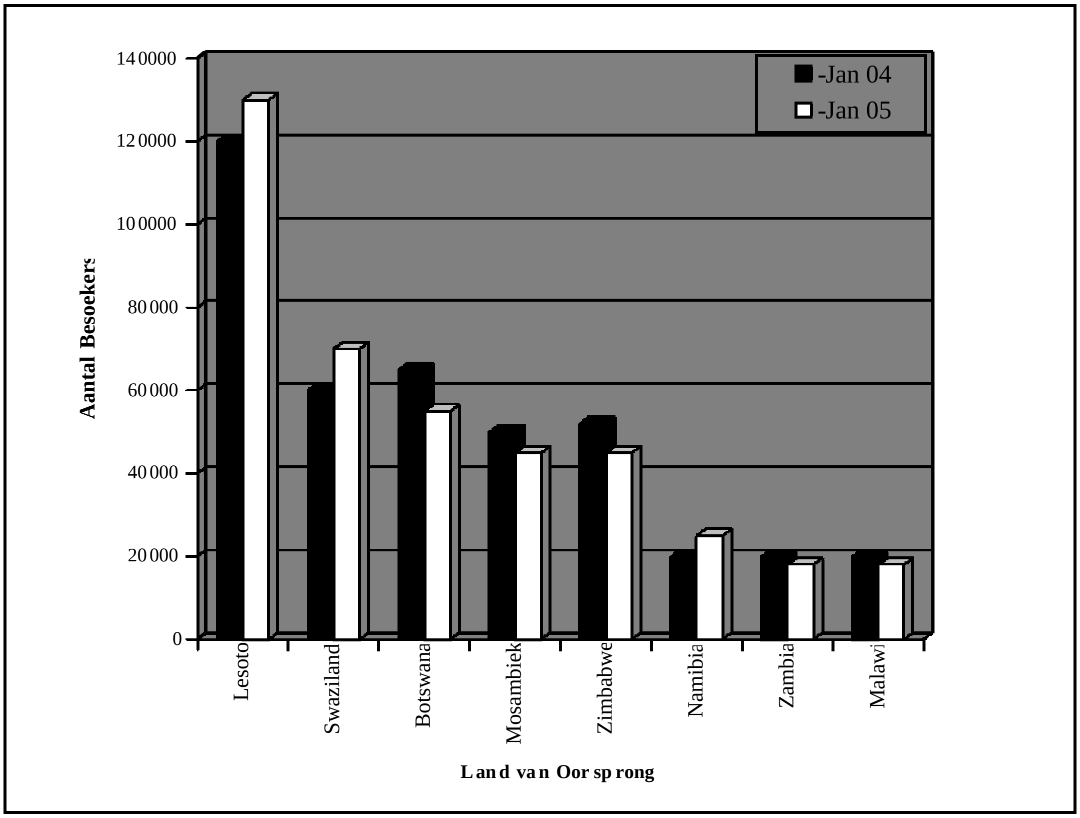
Gebruik die afstandstabel en beantwoord die volgende vrae:

5.1 Bereken die totale afstand wat die Ndlela-gesin gedurende hulle vakansie gereis het. (Toon ALLE berekeninge.) (8)

5.2 Identifiseer AL die provinsies wat hulle gedurende hulle reis besoek het. (6)
[14]

VRAAG 6

Die aantal besoekers aan Suid-Afrika uit Afrika-lande wat arriveer gedurende Januarie 2004 en Januarie 2005 word in die onderstaande grafiek aangedui:.



FIGUUR 1

6.1 Gebruik die bostaande kolomgrafiek (FIGUUR 1) en beantwoord die volgende vrae:

6.1.1 Uit watter TWEE Afrika-lande het Suid-Afrika die meeste besoekers in Januarie 2004 ontvang? (2)

6.1.3 Stel TWEE moontlike redes voor vir die hoë persentasie aantal besoekers. (2)

6.1.3 Bereken die verskil in die aantal besoekers tussen die hoogste en die laagste aantal besoekers in Januarie 2005. (2)

6.2 Skryf 'n paragraaf en bespreek VYF maniere waarop jy dink Suid-Afrika 'n ondersteunende rol in die bemarking en ontwikkeling van toerisme in die SAOG-streek kan speel. (5)

6.3 Tydens 'n opname deur 'n kuns- en handwerkwinkel by die Ukhahlamba Drakensberg Wêrelderfenisterrein, het die volgende patrone ten opsigte van toeristebesteding na vore gekom:

10 toeriste van Nigerië spandeer 'n bedrag van R1 500,00 aan aandenkings
15 toeriste van China spandeer 'n bedrag van R3 000,00 aan aandenkings
20 toeriste van Mpumalanga spandeer 'n bedrag van R1 000,00 aan aandenkings

6.3.1 Bereken die gemiddelde besteding van buitelandse toeriste op hierdie dag. (2)

6.3.2 Die onderstaande lys bevat voorbeelde van wêreldgebeure, politieke situasies en onvoorsiene gebeure. Klassifiseer die gebeure onder die volgende opskrifte:

(a) Wêreldgebeure
(b) Politieke situasies
(c) Onvoorsiene gebeure

2010 Wêreldbekersokker; verkiesing van 'n nuwe Pous; die Wêreldberaad vir Volhoubare Ontwikkeling; Tsoenami; die Olimpiese Spele; die oorlog in die Midde-Ooste

(6)
[19]

VRAAG 7

Riemvasmaak is 'n klein dorpie in die verre Noord-Kaap. Daar is baie min infrastruktuur en 'n hoë werkloosheidsyfer wat tot 'n toename in kriminele aktiwiteite lei. Onlangs het toerisme in die area egter met die opening van 4x4-roetes, die warmwaterbronne en 'abseiling'-fasiliteite verbeter. Dit word toenemend gewild onder buitelandse besoekers en daar word verwag dat toeriste in die nabye toekoms sal verdubbel.

Gebaseer op die bostaande teks, voorspel hoe die toename in buitelandse toeriste die ekonomie van Riemvasmaak sal verbeter. **[4]**

TOTAAL AFDELING D: 50

AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE

VRAAG 8

8.1 Die voortdurende ontwikkeling van nuwe kommunikasietegnologie het 'n positiewe invloed op die toerismebedryf.

8.1.1 Stem jy saam met hierdie stelling? (1)

8.1.2 Verduidelik jou antwoord met spesifieke verwysing na toerusting wat gebruik word om te kommunikeer in die toerismebedryf. (4)

8.2 Bestudeer die volgende gevallestudie en beantwoord die vrae wat daarop volg.

GEVALLESTUDIE

Mnr. Dixon, wat in die VSA woonagtig is, wil graag die Kruger Nasionale Park vir sy jaarlikse vakansie saam met sy familie besoek. Hy skakel 'n oord in Mpumalanga om besprekings vir sy akkommodasie te doen. Die besprekingsklerk laat hom vir 5 minute wag, terwyl sy 'n oproep met haar vriendin voltooi. Die klerk bevestig sy bespreking, maar vergeet om te vra of hy 'n roker of nie-roker-kamer verkies. Hy versoek meer inligting oor die area waar die oord geleë is, maar sy sê dat sy nuut in die area is en dat haar bestuurder tans besig is met 'n kliënt. Sy versoek hom om later terug te skakel om met die bestuurder te praat.

8.2.1 Identifiseer voorbeelde van swak kliëntediens in die gevallestudie. (4)

8.2.2 Maak praktiese voorstelle om elk van die voorbeelde van swak dienslewering wat jy in VRAAG 8.2.1 geïdentifiseer het, te verbeter. (4)

8.3 Jy is die eienaar van 'n B&B in Kaapstad. Jy verwag 'n beweeggestremde (fisies gestremde) toeris. Hoe kan jy verseker dat jou akkommodasie in die mees basiese behoeftes van hierdie tipe toeris sal voor-sien?

(2)

Kopiereg voorbehou

8.4

Mev. Pillay is 'n lewenslustige 65-jarige ouma. Sy is fiks, gesond en vol waagmoed. Sy vertrek op 'n avontuurvakansie saam met haar familie na Mpumalanga. Sy wil graag saam met haar kleinkinders gaan hangsweef ('paraglide'). Terwyl die bespreking vir die aktiwiteit gemaak word, neem die besprekingsklerk aan dat mev. Pillay nie aan die aktiwiteit sal wil deelneem nie as gevolg van haar ouderdom en sluit haar nie by die bespreking in nie.

8.4.1 Verduidelik wat met die term *stereotipe* bedoel word. (1)

8.4.2 Verduidelik, in jou eie woorde, hoe stereotipering 'n besigheid se winsgrens negatief kan beïnvloed. (3)

8.5 Noem die belangrikheid en waarde van uitnemende kliëntediens in die toerismebedryf. (10)

8.6 Noem en beskryf enige TWEE elemente waaruit dienslewering bestaan. (4)

8.7 8.7.1 Identifiseer enige VIER lede waaruit 'n effektiewe span bestaan. (4)

8.7.2 In enige toerismebesigheid is spanwerk vir die sukses van die besigheid noodsaaklik. Maak DRIE voorstelle waarop enige span kan verseker dat die span hulle gesamentlike doel bereik. (3)

TOTAAL AFDELING E: 40

GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou