



# basic education

Department:  
Basic Education  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

## **NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**TOERISME**

**NOVEMBER 2010**

**MEMORANDUM**

**PUNTE: 200**

**Hierdie memorandum bestaan uit 14 bladsye.**

**AFDELING A**  
**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	D✓	LU 4 AS 4.6	
	1.1.2	C✓	LU 1 AS 1.1	
	1.1.3	B✓	LU 4 AS 4.6	
	1.1.4	D✓	LU 2 AS 2.2	
	1.1.5	D✓	LU 1 AS 1.3	
	1.1.6	C✓	LU 1 AS 1.3	
	1.1.7	D✓	LU 1 AS 1.2	
	1.1.8	A✓	LU 1 AS 1.3	
	1.1.9	B✓	LU 2 AS 2.4	
	1.1.10	A✓	LU 2 AS 2.4	
	1.1.11	A✓	LU 2 AS 2.4	
	1.1.12	D✓	LU 2 AS 2.4	
	1.1.13	A✓	LU 2 AS 2.4	
	1.1.14	C✓	LU 3 AS 3.1	
	1.1.15	D✓	LU 4 AS 4.5	
	1.1.16	C✓	LU 4 AS 4.4	
	1.1.17	B✓	LU 3 AS 3.1	
	1.1.18	C✓	LU 3 AS 3.4	
	1.1.19	D✓	LU 3 AS 3.6	
	1.1.20	B✓	LU 3 AS 3.5	(20 x 1)
1.2.1	vuvuzela✓		LU 2 AS 2.4	
1.2.2	Desmond Tutu✓ (Vredesmedalje – 2009 & Nobelprys vir vrede) Nelson Mandela (Nobelprys wenner) <i>As gevolg van 'n tegniese fout word beide antwoorde aanvaar.</i>		LU 3 AS 3.6	
1.2.3	vlugvoosheid✓		LU 3 AS 3.1	
1.2.4	roetekaart✓		LU 3 AS 3.3	
1.2.5	Switserland✓		LU 3 AS 3.5	(5)
1.3.1	BSD – Rea vaya✓ OF BSD OF Rea vaya		LU 3 AS 3.6	
1.3.2	CITES✓		LU 2 AS 2.3	
1.3.3	Swazi✓		LU 2 AS 2.4	
1.3.4	Gedragkode✓		LU 1 AS 1.3	
1.3.5	Fotostaatmasjien✓		LU 4 AS 4.5	(5)
1.4.1	I✓ wisselkoers		LU 3 AS 3.5	
1.4.2	G ✓ GSA-tydskrifte		LU 3 AS 3.3	
1.4.3	A✓ visum		LU 3 AS 3.3	
1.4.4	B✓ doeanebeheer		LU 3 AS 3.3	
1.4.5	C✓ bank aankoopkoerse		LU 3 AS 3.5	(5)
1.5.1	G✓		LU 3 AS 3.6	
1.5.2	C✓		LO2 AS 2.4	
1.5.3	F✓		LU 3 AS 3.6	
1.5.4	D✓		LU 2 AS 2.4	
1.5.5	E✓		LU 3 AS 3.6	(5)

**TOTAAL AFDELING A: 40**

**AFDELING B: TOERISME AS 'N INEENGESKAKELDE STELSEL****VRAAG 2**

- 2.1 2.1.1 Grotkuns ✓ *(die woord “kuns” is nie aanvaarbaar nie)* LU 1 AS 1.1 (1)
- Rotskuns
  - Rotsskilderye
  - Grotverkenning
  - Grotkuns
  - Kulturele toerisme
  - Begeleide toer
  - San kuns
  - Etniese toerisme
  - Ekotoerisme
- 2.1.2 (a) Hulle kan plaaslike kunshandwerk aan die toeriste verkoop ✓✓ LU 1 AS 1.1
- Hulle kan optree as toeristegidse by die Rotskunsterreine ✓✓ (2 x 2)
- Hulle kan toerisme produkte en dienste verkoop.
  - Hulle kan tradisionele danse vir die toeriste doen.
  - Hulle kan hulle kultuur ten toon stel.
  - Kan toegangsfooie hef.
- (Twee punte moet toegeken word vir elk van die produkte wat genoem word)*
- (b) uKhahlamba Drakensberge ✓ LO2, AS 2.4 (1)
- uKhahlamba
  - Drakensberge
  - uKhahlamba Drakensberg Wêrelderfenis terrein/nasionale Park
  - “Barrier of spears”
- 2.1.3 Die Witskrif oor die Ontwikkeling en Bevordering van Toerisme in Suid-Afrika – 1996 ✓✓ LU 1 AS 1.1
- Die Ontwikkeling en Bevordering van Toerisme in Suid-Afrika 1996 (2)
  - Die Toerisme Witskrif
  - Die Witskrif
- 2.2 2.2.1 Plaaslike toerisme verwys na reis binne die grense van jou eie land. ✓✓ LU 1 AS 10.1 (2)
- (Dit is aanvaarbaar as leerder voorbeelde van plaaslike toerisme gee.)*
- 2.2.2 Wêreld ekonomiese resessie 2008/2009 ✓ LU 1 AS 1.1 (1)
- Resessie
- (Dit is aanvaarbaar as leerder voorbeelde van die Wêreld ekonomiese resessie gee.)*

- 2.2.3 Om in gesprek te tree met rolspelers in die toeristebedryf oor hulle behoeftes. ✓✓ LU 1 AS 1.1 (2)
- Om hulle strategie oor hoe hulle nuwe lewe in die bedryf gaan blaas, oor te dra.
- 2.2.4 (a) Die Toerisme Sektorplan ✓ LU 1 AS 1.1 (1)
- 2020 Toerisme Groei Strategie
- (b) Suid-Afrikaanse Toerisme ✓ (2)
- Nasionale Departement van Toerisme (NDT) ✓
  - Die Suid-Afrikaanse Regering
  - Die privaatsektor
  - (DvOT) “DEAT”
- 2.2.5 (a) Ekonomiese groei: LU 1 AS 1.1 (2 x 2)
- Uitmuntende dienslewering het die volgende tot gevolg:  
Positiewe mondelinge oordrag “word of mouth (WOM)” ✓✓ -  
positiewe publisiteit – verhoogde winsgrense  
Herhaalde besoeke verhoog winsgrense ✓✓
- verbetering van lewensstandaarde
  - verhoogde buitelandse beleggings
  - meer werkseleenthede word geskep
  - die produk/diens word meer volhoubaar/skep van nuwe markte
  - stimuleer groei in die toeristebedryf
  - verminder misdaad
  - stel die vermenigvuldigingseffek in werking (sosiale opheffing, ekonomiese opheffing (BBP), infrastruktuur ontwikkeling.)
  - bevordering van ons toerisme bedryf deur mondelinge oordrag / bevorder die beeld van Suid-Afrika
  - dit word die voorkeurtouristebestemming en sodoende word aanvraag en winsgewendheid verhoog
- (b) Die ontwikkeling van gemeenskappe: LU 1 AS 1.1
- Hulle sal nuwe vaardighede ✓✓/ entrepreneurs-geleenthede ontwikkel. ✓✓
- Hulle sal 'n gevoel van trots in hulle plaaslike omgewing/kultuur ontwikkel. ✓✓
- Stel die vermenigvuldigingseffek in werking (sosiale opheffing, ekonomiese opheffing (BBP), infrastruktuur ontwikkeling.)
  - Bou kruis-kulturele verhoudings
  - Bevorder vrede en stabiliteit in gemeenskappe (2 x 2)
  - Sosiale opheffing van die gemeenskap / bemagtiging
  - Histories benadeelde persone (HBPs) kry toegang tot toerisme.
  - Ontwikkeling van vervoer-infrastruktuur asook infrastruktuur soos gesondheid, opvoedkundige en ontspanningsfasiliteite

- 2.3 2.3.1 Hy ontvang opleiding ✓✓ LU 1  
Hy ontvang finansiële ondersteuning van die regering. ✓✓ AS  
1.2 (2 x 2)
- Die regering het geleenthede vir hom geskep om 'n toerisme produkeienaar te word.
  - Die regering help om toerisme in voorheen benadeelde gebiede van Suid-Afrika te vestig en bevorder.
  - Bevorder eienaarskap van en deelname aan toerisme produkte en dienste.
- 2.3.2 Die jeug word bemagtig en hulle verkry nuwe vaardighede. ✓✓ (2)
- Ontwikkeling van agritoerismegeleenthede (nismarkte)
  - Skep geleenthede vir die plaaslike jeug om betrokke te raak by toerisme-ondernemings.
- 2.3.3 Die Plaaslike Toerisme Groei Strategie / DTGS “PTGS” ✓ LU 1  
AS  
1.2 (2)
- Die Sho't Left Veldtog ✓
  - “Tourism Enterprise Program/Partnership” (TEP)
  - Die voormalige DvOT (DEAT) se gemeenskapspromosietoere ('road shows').
  - “Fair Trade in Tourism South Africa” (FTTSA)
  - Die Witskrif oor die Ontwikkeling en Bevordering van Toerisme in Suid-Afrika
- [32]**

**VRAAG 3**

- 3.1 Werkskepping ✓ LU 1  
Ekonomiese groei / BBP ✓ AS  
1.3 (2)
- 3.2 Vaardigheidsontwikkeling het tot gevolg dat voorheen benadeelde individue werksgeleenthede kry. ✓✓ LU 1  
AS  
1.3 (2)
- Om die jeug te bemagtig wat nie geld gehad het om verder te studeer en nie werk kon kry nie.
  - Bied geleenthede vir eienaarskap van en deelname aan toerisme produkte.
- 3.3 *Enige DRIE positiewe karaktereienskappe kan aanvaar word. (Vaardighede, kennis, ingesteldheid en waardes) bv.* LU 1  
AS  
1.3
- Kundigheid ✓  
Betyds ✓  
Professioneel ✓ (3)
- Professionele kleredrag
  - Geduldig
  - Omgee en begrip
  - Sin vir humor
  - 'n 'Mense'-persoon
  - Uitstekende kommunikasievaardighede

3.4	Lang ure ✓	LU 1 AS 1.3	(1)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ongereelde ure</li> <li>• Ongerief / gereeld weg van die huis af/uit 'n tas leef</li> <li>• Moet somtyds lang afstande reis</li> <li>• Aanvraag vir werk is seisoenaal</li> <li>• Salarisse is nie kompetend nie</li> <li>• Werk met moeilike/onbeskofte toeriste</li> <li>• Die hantering van onvoorsiene insidente/omstandighede.</li> </ul>		[8]
<b>TOTAAL AFDELING B:</b>			<b>40</b>

## AFDELING C: VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

### VRAAG 4

4.1	4.1.1	Moderne kuns ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuut</li> <li>• Afrika-handwerk</li> <li>• Juwele</li> </ul>	LU 2 AS2.3	(2)
	4.1.2	<u>Driedubbele-slotreël-benadering</u> <u>Ekonomiese (Wins/profynt) ✓</u> - skep werk vir benadeelde gemeenskappe. ✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mense wat hierdie produkte maak, verdien 'n inkomste.</li> <li>• Billike pryse</li> <li>• Ontwikkeling van nuwe markte</li> </ul> <u>Sosiale (mense) ✓</u> - vertoning van kultuur en tradisies✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaardighede word ontwikkel</li> <li>• Vennootskappe word geskep deur gesamentlike besluitneming.</li> <li>• Toegewyd aan regverdige handelspraktyke ("fair trade")</li> </ul> <u>Omgewing (planeet) ✓</u> – herwinde kunshandwerk✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• handgemaak</li> <li>• natuurlike materiaal</li> </ul>	LU 2 AS2.1	(6)
	4.1.3	Die werknemers wat hierdie kunswerke en kunshandwerk vervaardig, sal <u>nie uitgebuit word nie</u> ✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• hulle sal 'n billike salaris ontvang</li> </ul>	LU 2 AS2.1	(2)
	4.1.4	Die vennootskap sal wedersydse <u>vertroue/voordeel</u> tot gevolg he.✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• en samewerking</li> <li>• Die bestuur, kunshandwerkers en die gemeenskap word by die beplanning- en besluitnemingsprosesse ingesluit.</li> <li>• Ontwikkel van 'n gevoel van eienaarskap en trots.</li> <li>• Sal welwillendheid bevorder en help om lewenskwaliteit te verbeter.</li> <li>• Vaardighede word gedeel</li> </ul>	LU 2 AS2.1	(2)

- 4.1.5 Die African Home webtuiste maak mense bewus. ✓✓  
van die verskeie kulturele groepe wat in Suid-Afrika aangetref word wat toeriste sal aanmoedig om hierdie verskeie kulture te besoek.  
Dit skep 'n begeerte by toeriste om te reis. ✓✓  
• Dit skep en bevorder 'n nismark. LU 2 AS2.3 (2 x 2)
- 4.1.6 Produk✓  
Prys✓  
• Promosie  
• Plek  
• Mense LU 2 AS2.3 (2)
- 4.1.7 Zoeloe ✓✓  
• Xhosa, Ndebele, Swazi, Pedi, Tswana, Venda, Tsonga, Sotho LU 2 AS2.4 (2)
- 4.1.8 **Voordele** LU 4 AS4.5  
Inkopies doen in jou vryetyd. ✓✓  
• Kan al die inligting oor die produk kry wat jy benodig.  
• Bespaar petrol en tyd/ koste effektief  
• Verskeidenheid van produkte  
• Kan eers die produk rustig bestudeer voordat jy dit koop.
- Nadele**  
Die produk voldoen nie aan verwagtinge nie ✓✓ (2 x 2)  
• Aanlyn sekuriteitsrisiko  
• Geen waarborg vir die reputasie en geloofwaardigheid van die webtuiste  
• Bykomende koste vir verpakking en posgeld.  
• Vertragings in die posdiens en beskadiging tydens vervoer.  
• Pryse is nie onderhandelbaar nie  
• Geen persoonlike interaksie nie
- 4.2 4.2.1 Klimaatsverandering ✓✓  
Aanvaar ook voorbeelde soos deur die media uitgelig byvoorbeeld: droogtes, storms, orkane, tornados, aardbewings, tsunami, vloede, stygende seevlakke LU 2 AS2.2 (2)  
• Styging in temperature  
• Uitbreek van siektes  
• Verandering in biodiversiteit  
• Erge erosie
- 4.2.2 **Koop plaaslike kos** LU 2 AS2.2 (2)  
(a) Minder vervoer, verminder koolstofvrystelling. ✓✓  
• Verminder jou koolstof voetspoor  
• Plaaslike boerdery lei tot verminderde gebruik van chemikalië wat die koolstof voetspoor verminder  
• Beperkte gebruik van verpakking, elektrisiteit en berging.

**Bespaar elektrisiteit**LU 2  
AS2.2

(b) Die besparing van elektrisiteit verminder die behoefte om fossielbrandstowwe te brand en verminder die vrystelling van 'kweekhuysgasse'. ✓✓

(2)

- Verminder lugbesoedeling wat veroorsaak word deur steenkoolverbranding vir die opwekking van elektrisiteit.

4.2.3 Die son (sonkrag) ✓✓

LU 2  
AS2.2

(2)

- wind (windlaaiers)
- water (hidro)
- hitte binne-in die aarde/geotermies
- bio-gas / bio-brandstof/bio-energie
- oseaan energie
- kern energie

4.2.4 Gewilde toeristebestemmings sal vernietig word en verdwyn ✓✓

LU 2  
AS2.2

Skade aan die infrastruktuur ✓✓

(2 x 2)

- Verhoog die bedreiging van nuwe siektes / nuwe siektes
- Bedreiging van bestemmings wat afhanklik is van hul klimaat as nis- of gespesialiseerde market.
- Verlies aan werksgeleenthede en die sluit van toerisme besighede
- Verlies aan habitat / vermindering van biodiversiteit/ bedreiging van flora en fauna.

**[36]****VRAAG 5**

Dit is 'n fees wat nie elders in die wêreld plaasvind nie. ✓✓

LU 2  
AS2.3

Die kulturele gebruike en aktiwiteite vind nêrens anders in die wêreld plaas nie. ✓✓

**[4]****TOTAAL AFDELING C:****40**



**AFDELING D: TOERISME-AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS****VRAAG 6**

- 6.1 6.1.1 Kaapstad is nader aan die 15° oos lengtelyn vergeleke met die res van Suid-Afrika. ✓✓ LO3  
AS 3.1 (2)
- Kaapstad is wes van die 30° lengtelyn.
  - Die son kom vroeër op in Kaapstad en gaan daarom later onder.
- 6.1.2 (a) Suid-Afrika +2 LO3  
AS 3.1  
New York -5  
Tydverskil = 7 ure ✓  
New York is 7 ure agter Suid-Afrika  
12:00 – 7 ure = 5:00 ✓✓ (3)
- OF
- New York 5:00 (*ken volpunte toe*)
- (b) Suid-Afrika +2  
Beijing +8  
Tydverskil = 6 ure  
Beijing is 6 ure voor Suid-Afrika ✓ (3)  
12:00 + 6 ure = 18:00 ✓✓
- OF
- Beijing 18:00 (*ken volpunte toe*)
- 6.1.3 Suid-Afrika +2 LO3  
AS 3.1  
Londen is 0°  
Londen is 2 ure agter Suid-Afrika. ✓
- Vertrektyd en datum is 31 Mei 2010 20:00 (6)  
20:00 – 2 ure = 18:00 ✓  
18:00 + 12 ure vliegtyd = 6:00 (1 Junie 2010) ✓  
6:00 + 1 uur (DBT) ✓  
7:00 ✓ 01 Junie 2010 of die volgende dag ✓
- OF
- 6.1.4 07:00 01 Junie 2010 of die volgende dag (*ken volpunte toe*) LO3  
AS 3.1  
Meer geleentheid vir buitenhuise ontspanningsaktiwiteite. ✓✓ (2x2)  
Verhoog verbruikerspandering in toerisme ✓✓
- Verlenging van toerisme besigheidsure
  - Vermindering van verkeersopeenhoping maak reis makliker
  - 'n Vermindering in elektrisiteitsverbruik.

6.2	6.2.1	<p>A: Gevaar van kapings. ✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gevaar van misdaad.</li> </ul> <p>B: Gevaar van aanvalle deur wilde diere. ✓</p> <p>C: Padveiligheid ✓</p>	<p>LO3 AS 3.3</p>	(3)
	6.2.2	<p>Ja ✓</p> <p>Toeriste sal Suid-Afrika sien as 'n misdaadgeteisterde land en hulle kan dalk bang wees om hierheen te kom. ✓✓</p> <p>OF</p> <p>Nee ✓</p> <p>Toeriste sal bewus gemaak word van die gevaar van kapings en sal daarom meer versigtig wees. ✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waarsku toeriste teen hoë kapingsinsidente.</li> </ul>	<p>LO3 AS 3.3</p>	(3)
6.3	6.3.1	<p>Deelname in handelskoue binne die SAOG. ✓</p> <p>Volgehoue navorsing oor die SAOG-markte. ✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totstandkoming van oorgrensparke</li> <li>• Samewerking met SAOG-regerings om armoede te verlig.</li> <li>• Verwydering van visumbeperkings om reis te vergemaklik.</li> <li>• Ontwerp van toerismeprodukte dat byval sal vind by toeriste wat die SAOG besoek.</li> <li>• Aktiewe deelname aan RETOSA</li> <li>• Verskillende strategieë wat voorsiening maak vir verskillende SAOG-teikenmarkte</li> <li>• Handelskoue soos INDABA.</li> <li>• Nouer samewerking met Suid-Afrikaanse ambassadeurs in SAOG met betrekking tot die bemaking van Suid-Afrika in die SAOG.</li> </ul>	<p>LU 3 AS.3.4</p>	(2)
	6.3.2	<p>'n Toename in toeristebesoeke aan die streek sal werkskepping tot gevolg hê en daardeur armoede verlig. ✓✓</p> <p>Landelike gebiede sal ontwikkel. ✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buitelandse toeriste bring buitelandse valuta in.</li> <li>• Enige besigheid wat 'n inkomste genereer sal bydra tot ekonomiese, sosiale en politiese stabiliteit binne die SAOG lande.</li> </ul>	<p>LU 3 AS.3.4</p>	(2 x 2)
6.4	6.4.1	<p>Duitsland. ✓</p> <p>Die bekendstelling van nuwe produkte wat in hierdie mark se smaak sal val. ✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moedig Suid-Afrikaners aan om Duits te leer vir kommunikasie - doeleindes.</li> <li>• Volgehoue navorsing oor die belangtellings en behoeftes van hierdie mark.</li> <li>• Volgehoue bemaking</li> <li>• Skep bekostigbare pakette</li> <li>• Bekendstelling van nis- en nuwe market.</li> </ul>	<p>LO3 AS.3.5</p>	(3)

- 6.4.2 (a) ✓✓ LO3 AS.3.5 (2)  
 • 2,5 miljoen NZD  
 • NZD 2,500 000

- 6.4.3 (b) ✓✓ LO3 AS.3.5 (2)  
 • R8,875 miljoen

- 6.4.4 (a)  $R5\ 000 \div \checkmark 4,26$  LO3 AS.3.5 (2)  
 $= \text{BRL } 1\ 173,71\checkmark$   
 • BRL 1 173, 70

OR

$\text{BRL } 1\ 173,71 \times 15\ 000 = \text{BRL } 17\ 605\ 650,00$

- $\text{BRL } 1\ 173,70 \times 15\ 000 = \text{BRL } 17\ 605\ 500,00$

(b)  $R5\ 000 \div \checkmark 13,06$

$= \text{£}382,85\checkmark$

- £382,84 (2)

OR

$\text{£}382,85 \times 120\ 000 = \text{£}45\ 942\ 000,00$

- $\text{£}382,84 \times 120\ 000 = \text{£}45\ 940\ 800,00$

(c) Die Britte✓

Die toeris sal minder betaal in terme van Britse pond terwyl die Brasiliaan meer sal betaal in terme van BRL. ✓✓

- Die Britse toeris het 'n sterker geldeenheid. (3)

- 6.5 6.5.1 Varkgriep is hoogs aansteeklik en kan dodelik wees; daarom sal toeriste huiwerig wees om 'n bestemming te besoek waar hulle lewens bedreig word. ✓✓ LO3 AS.3.6 (2)

- 6.5.2 Potensiële toeskouers sal nie na die 2010 Wêreldbeker kom nie as gevolg van moeilike finansiële omstandighede wat deur die resessie veroorsaak is. ✓✓ LO3 AS.3.5

Sekere toeskouers kon nie betyds sokkerkaartjies koop nie, omdat besigheidsakiwiteite afgeneem het. ✓✓

- Sekere toeskouers het hulle besprekings na Suid-Afrika as gevolg van bekostigbaarheid gekanselleer.
- Duur akkommodasie in Suid-Afrika
- Hoë vlugpryse
- Minder gunstige wisselkoers, veral vir Europese besoekers.
- Spandeer minder geld in Suid-Afrika
- Nie alle Suid-Afrikaners het opbrengs gekry uit hulle beleggings nie. (4)

**TOTAAL AFDELING D: 50**

**AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE****VRAAG 7**

7.1	7.1.1	<p><u>Toeriste se behoeftes:</u> (<i>Een-woord antwoorde is nie aanvaarbaar nie.</i>)</p> <p>Toeriste se behoeftes kan verwys na dinge waarsonder 'n toeris nie oor die weg kan kom nie, bv. vervoer, akkommodasie, kos en inligting.</p> <p><u>Toeristeverwagtinge:</u></p> <p>Wat die toeris van sy reiservaring kan verwag bv. dienslewering en die kwaliteit van die toerisme produk. ✓ ✓</p>	LO4 AS.4.1	(2 x 2)
	7.1.2	<p>(a) <b>Brasiliaanse Kulturele Behoeftes</b></p> <p>Neem die volgende in ag:</p> <p>Hulle kommunikasie ✓ en maaltyd voorkeure ✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Godsdienstige behoeftes</li> <li>• Ontspanningsbehoefte</li> <li>• Akkommodasie behoeftes</li> <li>• Toon respek</li> </ul> <p>(b) <b>Algerynse Kulturele Behoeftes:</b></p> <p>Neem die volgende in ag:</p> <p>Hulle kommunikasie ✓ en maaltyd voorkeure ✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Godsdienstige behoeftes</li> <li>• Ontspanningsbehoefte</li> <li>• Akkommodasie behoeftes</li> <li>• Toon respek</li> </ul>	LO4 AS.4.1	(2)
	7.1.3	<p>Dit het Afrika as 'n lewensvatbare toeristebestemming ten toon gestel. ✓ ✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratis advertensie vir Afrika</li> <li>• Herhaalde besoeke</li> <li>• Ontwikkeling van infrastruktuur</li> <li>• In staat om groot gebeurtenisse aan te bied</li> </ul>	LO4 AS.4.1	(2)
7.2	7.2.1	<p>Danse /Kultuur ✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kulturele danse</li> <li>• Eko-toerisme</li> <li>• Gemeenskapstoerisme</li> </ul>	LU 1 10.1	(1)
	7.2.2	<p>Die kulturele danse is as 'danse' geadverteer, hoewel slegs een dans gesien kon word. ✓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toeriste het verwag dat daar aan hulle behoeftes voldoen sou word - die behoefte vir meer danse.</li> <li>• Daar is nie aan hulle verwagtinge met betrekking tot uitstekende diens voldoen nie.</li> </ul>	LU 4 4.1	(1)

- 7.2.3 Dit kan finansiële verliese veroorsaak of dat die besigheid moet sluit. ✓✓ LU 4 4.3 (4)  
Negatiewe mondelinge oordrag ✓✓  
• 'n Afname in lojale kliënte kan 'n verlies aan inkomste tot gevolg hê.
- 7.2.4 (a) Die nors (onvriendelike/geen glimlag) trek op die kelner se gesig ✓ en hy het sy rug op die kliënte gekeer terwyl hy met hulle gepraat het. ✓ LU 4 4.1 (2)  
• Geslof / lui liggaamshouding  
• Frons op sy gesig/kwaai gesigsuitdrukking  
• Swak liggaamstaal
- (b) Hy moet altyd 'n glimlag op sy gesig hê. ✓  
Hy moet altyd oogkontak maak wanneer hy met kliënte praat. ✓ (2)  
• Hy moet regop loop  
• Hy moet 'n vriendelike gesigsuitdrukking hê  
• Hy moet 'n positiewe liggaamstaal uitstraal.
- [20]**

**VRAAG 8**

- 8.1 8.1.1 Dit gee mense die geleentheid om hulle diverse agtergrond te gebruik om 'n gemeenskaplike doel te bereik. ✓✓ LU 4 AS4.4 (2)  
• Mense van verskillende kulture sal hulle sterk punte (werk, lewenservarings, standpunte en talente) gebruik om besluitnemingsproses te bevorder.  
• Gesonde spanwerk sal die span saamsnoer om 'n aangename werkseenheid te vorm.  
• Bevorder kruis-kulturele begrip en verbeter samewerking.
- 8.1.2 Verseker dat spanlede kundig is oor die ander se kulture. ✓✓ (2)  
• Vestig respek en begrip vir elke individu se kultuur  
• Reël spanbou aktiwiteite  
• Identifiseer gemeenskaplike doelwitte  
• Hou die span gefokus  
• Bevorder 'n eenvormige maatskappy kultuur
- 8.2 8.2.1 C ✓ LU 4 AS4.5  
A ✓  
D ✓  
B ✓ (4)

8.2.2	Vir besighede om hulle produk of diens te adverteer.✓ Om met hulle kliënte te kommunikeer.✓ <ul style="list-style-type: none"><li>• Om meer inligting oor hulle produkte of dienste te verskaf.</li><li>• Vir maklike en gerieflike aanlyn-inkopies ongeag waar die kliënt hom bevind.</li><li>• Om op hoogte te bly van die tegnologiese behoeftes van hulle kliënte.</li><li>• Om aan hulle die kompeterende voorsprong bo ander besighede te gee.</li><li>• Die besigheid is in staat om sy webtuiste op 'n gereelde basis te vernuwe teen 'n minimale koste.</li><li>• Om meer kliente te bereik</li><li>• Verleng besigheidsure</li><li>• Goedkoper manier van adverteer</li><li>• Kan 'n manier van terugvoer wees.</li></ul>	LU 4 AS4.5 (2)
<b>TOTAAL AFDELING E:</b>		<b>30</b>
<b>GROOTTOTAAL:</b>		<b>200</b>