



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

SEPTEMBER 2010

TOERISME

PUNTE: 200

TYD: 3 uur



Hierdie vraestel bestaan uit 21 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies noukeurig voordat die vrae beantwoord word.

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.
2. AL die vrae in AFDELING A,B,C,D en E is VERPLIGTEND.
3. Begin ELKE vraag op 'n NUWE bladsy.
4. Die volgende tabel is 'n riglyn om jou te help om jou tyd volgens elke afdeling in te deel.

AFDELING A	Kort Vrae	40 punte	20 minute
AFDELING B	Toerisme as 'n Ineengeskakelde stelsel	40 punte	40 minute
AFDELING C	Verantwoordelike en Volhoubare Toerisme	40 punte	40 minute
AFDELING D	Toerisme-aardrykskunde, Aantreklikhede en Reisneigings	50 punte	50 minute
AFDELING E	Kliëntediens en kommunikasie	30 punte	30 minute

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

- 1.1 In elk van die volgende vrae word vier opsies as moontlike antwoorde gegee. Kies die antwoord en skryf die letter (A – D) langs die vraagnommer (1.1.1 – 1.1.15) neer.
- 1.1.1 Toerisme sektore is van mekaar afhanklik en onderling verbonde, dus is diensuitnemendheid deur alle sektore belangrik. Die manier waarop ... aangebied word by alle sektore is belangrik om uitstekende diens aan te bied.
- A ekonomiese groei
 - B produkte en dienste
 - C dienste
 - D marksegment
- 1.1.2 Die toerisme bedryf word dikwels na verwys as die ...
- A nuwe silwer.
 - B nuwe koper.
 - C nuwe goud.
 - D nuwe platinum.
- 1.1.3 Die doel van dié strategie is om Suid-Afrika se toerisme potensiaal te bemark en bevorder.
- A Toerisme-ondersteuningsprogram (TEP)
 - B Regverdige Handel in Toerisme in Suid-Afrika (FTTSA)
 - C Plaaslike Toerisme-Groeistategieë van die DvOT
 - D DvOT se Toerisme Gemeenskap "Road Show"
- 1.1.4 Dit was die uitkoms van die Witskrif vir die Ontwikkeling en Bevordering van Toerisme in Suid-Afrika.
- A Plaaslike Toerisme-Groeistategieë van die DvOT
 - B Werksomstandighede
 - A Kontrak op Indiensneming
 - C Gedragkode
- 1.1.5 Een van die onderstaande aspekte word nie gedek deur die Wet op Basiese Diensvoorwaardes nie.
- A Werksure
 - B Bevallingsverlof
 - C Etiek
 - D Na ure

- 1.1.6 ... het spesifiek betrekking op 'n bepaalde onderneming of besigheid omdat die reëls beskryf wat werknemers moet nakom.
- B Gedragskode
 - C Besigheidsetiek
 - D Kontrak op Indiensneming
 - E Wet op Arbeidsverhoudinge
- 1.1.7 Die Wêreldberaad vir Volhoubare Ontwikkeling (WSSD) was in opvolging van...
- A Agenda 21
 - B Oklahoma
 - C Ramsar Convention
 - D Man and Biosphere Convention
- 1.1.8 Bewaringsorganisasies moet die gebruik van bewaringsgebiede monitor en wette afdwing rakende bewaring. is 'n voorbeeld van so 'n liggaam.
- A Wêrelderfenisterrein
 - B CITES
 - C Oos-Kaap Parkeraad
 - D Wildlife Fund (WWF)
- 1.1.9 Een van die volgende toerisme produkte bevorder toerisme na twee lande in suiderlike Afrika.
- A Ukhahlamba-Drakensberg Oorgrenspark
 - B Robben Eiland
 - C Isimangaliso
 - D Baviaanskloof
- 1.1.10 'n Program wat deur toeriste by die besoek van 'n bepaalde bestemming gevolg moet word waarin besienswaardighede, verblyf en vervoer gebruik word en spesifieke tye gevolg word:
- A Toerplan
 - B Tyd reisplan
 - C Algemene reisplan
 - D Toergids

- 1.1.11 'n Internasionale Bestuurderslisensie kan by die kantoor van die ... in Suid-Afrika verkry word, voordat jy na 'n vreemde land reis, veral as jy in daardie land 'n motor gaan bestuur.
- A SAOG
 - B Automobiel Assosiasie
 - C WGO (WHO)
 - D Binnelandse Sake
- 1.1.12 Bewys dat 'n reisiger amptelike toestemming het om 'n land binne te gaan.
- A Paspoort
 - B Immunisering Sertifikaat
 - C Visum
 - D Doeane klaring
- 1.1.13 Die mees onlangse internasionale byeenkoms wat in Suid-Afrika gehou was.
- A FIFA Konfederasiebeker
 - B FIFA Wêreld Beker
 - C Krieket 2020 Wêreldbeker
 - D Super 14 Rugby
- 1.1.14 Die verskillende wyse hoe mense mekaar groet is 'n aspek van ...
- A kultuur.
 - B hoflikheid.
 - C norme.
 - D standaarde.
- 1.1.15 'n ... kliënt kan gebruik word as 'n vorm van kliënte-terugvoering sonder dat die werknemers bewus is dat evaluering in die besigheid plaasvind.
- A Gereelde
 - B Gehiemsinnige
 - C Snaakse
 - D Dan en wan

(15 x 1)

(15)

- 1.2 Kies 'n term wat in die onderstaande lys gegee word wat die beskrywings die beste beskryf. Skryf slegs die term langs die vraagnommer (1.2.1 – 1.2.5) in die antwoordeboek neer.

Swart Ekonomiese Bemagtiging; Mark segmentasie; Globale Besprekingstelsel; Internasionale Datumlyn; Werksomskrywing; Universele Tydskoördinaat; Historiese benadeelde individue; Bemerkingsmengsel

- 1.2.1 Dié term was voorheen bekend as Greenwich Meridiaantyd.
- 1.2.2 'n Denkbeeldige grenslyn wat rofweg met 180° lengtelyn ooreenstem.
- 1.2.3 Die naam wat gegee word om die rekenaarsstelsel wat deur die wêreld se grootste lugrederye ontwikkel is, te beskryf.
- 1.2.4 'n Kombinasie van verskillende bemerkingsaktiwiteite.
- 1.2.5 'n Proses wat 'n bydrae aan die ekonomiese transformasie van Suid-Afrika lewer en 'n aansienlike afname in inkomste ongelykhede meebring. (5 x 1) (5)
- 1.3 Kies die korrekte woord(e) uit die wat tussen dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.3.1 – 1.3.5).
- 1.3.1 (FIFA/FISCA) is die internasionale beheerliggaam van sokker en die grootste sport-organisasie in die wêreld.
- 1.3.2 (SATSA/ASATA) is die handelsliggaam wat die belange van reisagentskappe regoor Suid-Afrika verteenwoordig.
- 1.3.3 'n (Konsulaat/Departement van Buitelandse Sake) is 'n diplomatieke kantoor van 'n regering in 'n vreemde land wat hom besig hou met die belange van sy burgers terwyl hulle besoek lewer of tydelik daar woon.
- 1.3.4 (THETA/TEP) is 'n gesamentlike DvOT en Besigheidstrust inisiatief wat ter bevordering van ekonomiese groei in die toerisme-industrie geloods is.
- 1.3.5 (Nis markte/Mark segmentasie) is klein, dikwels gespesialiseerde afdelings van 'n groter mark, elk met 'n duidelik gedefinieerde eienskap. (5 x 1) (5)

- 1.4 Pas die logo's wat in die toerismebedryf in KOLOM A voorkom, by dit wat hulle in KOLOM B verteenwoordig. Skryf slegs die letter (A – G) langs die vraagnummer (1.4.1 – 1.4.5) in die antwoordeboek neer, byvoorbeeld 1.4.6 I.

1.4.1		A	Binnelandse Groeistrategie wat gemik is op die bevordering van binnelandse reis onder Suid-Afrikaners
1.4.2		B	Nasionale Omgewingsraad wat alle parke in die land beheer
1.4.3		C	'n Wêreldwye gebeurtenis wat Suid-Afrika trots gemaak het en as 'n verenigende faktor onder Afrika lande gedien het
1.4.4		D	'n Gasheer stad van 'n globale gebeurtenis
1.4.5		E	FIFA Sokkerwêreldbeker gebeurtenis wat in Afrika gehou word
		F	Wêreld gebeurtenis wat in SA gedurende Junie 2009 plaasgevind het
		G	Suid-Afrikaanse Lugdiens se handelsmerk

(5 x 1) (5)

- 1.5 Kies vanuit die onderstaande lys, die korrekte antwoord vir die stellings genommer 1.5.1 to 1.5.6.

Bureau de change; Debietkaart; Banke; Reisigerstjeks; Bank oordrag; Swift-kaart; OTMs; Bankaankoopkoers

- 1.5.1 Die veiligste manier vir toeriste om geld na 'n ander land te neem.
- 1.5.2 'n Ooreenkoms tussen banke wat 'n toeris in staat stel om kontant by aankoms in 'n vreemde land te kollekteer.
- 1.5.3 Rennies Travel is 'n voorbeeld hiervan.
- 1.5.4 Die mees betroubare instansie wat die beste tariewe vir die wisseling van buitelandse valuta bied.
- 1.5.5 'n Bankstelsel wat dit maklik maak vir toeriste om buitelandse valuta te kry
- 1.5.6 Maklike toegang tot kontant enige tyd wanneer jy dit benodig. (6 x 1) (6)
- 1.6 Uit die onderstaande lys, kies VIER ideale punte vir effektiewe SPANWERK:
- (a) Spanlede moet duidelik wees oor wat hulle wil bereik.
 - (b) Spanne kan die werklading versprei.
 - (c) Groepdinamika versprei nuwe idees.
 - (d) Daar moet reëls vir groepe wees.
 - (e) Individue moet verantwoordelikheid neem vir die werk wat aan hulle toegeken is.
 - (f) Groepe leer meer aspekte vinniger.
 - (g) Daar moet effektiewe kommunikasie wees. (4)

TOTAAL AFDELING A: 40

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

2.1 Lees die volgende uittreksel noukeurig en beantwoord die vrae wat volg.

Suid-Afrika Vinnige Feite**Ekonomie**

'n Minder bekende feit oor Suid-Afrika is dat dit bestendige groei in die bruto binnelandse produk (BBP) behaal het sedert die laat 90's. Die land wat as 'n opkomende mark beskou word, het 'n goed ontwikkelde finansiële sektor en aktiewe aandele mark. Finansiële beleid het gefokus op die bou van sterk makro-ekonomiese strukture. Die land se sentrale bank is die Reserwebank.

Toerisme

Sedert die einde van apartheid, het die internasionale toerisme-aankomste gegroei en toerisme een van die vinnigste groeiende sektore gemaak. Die toerismebedryf is gevestig met 'n opwindende sektor van opkomende entrepreneurs. Die land is sterk gefokus op avontuur, sport en natuurlewe.

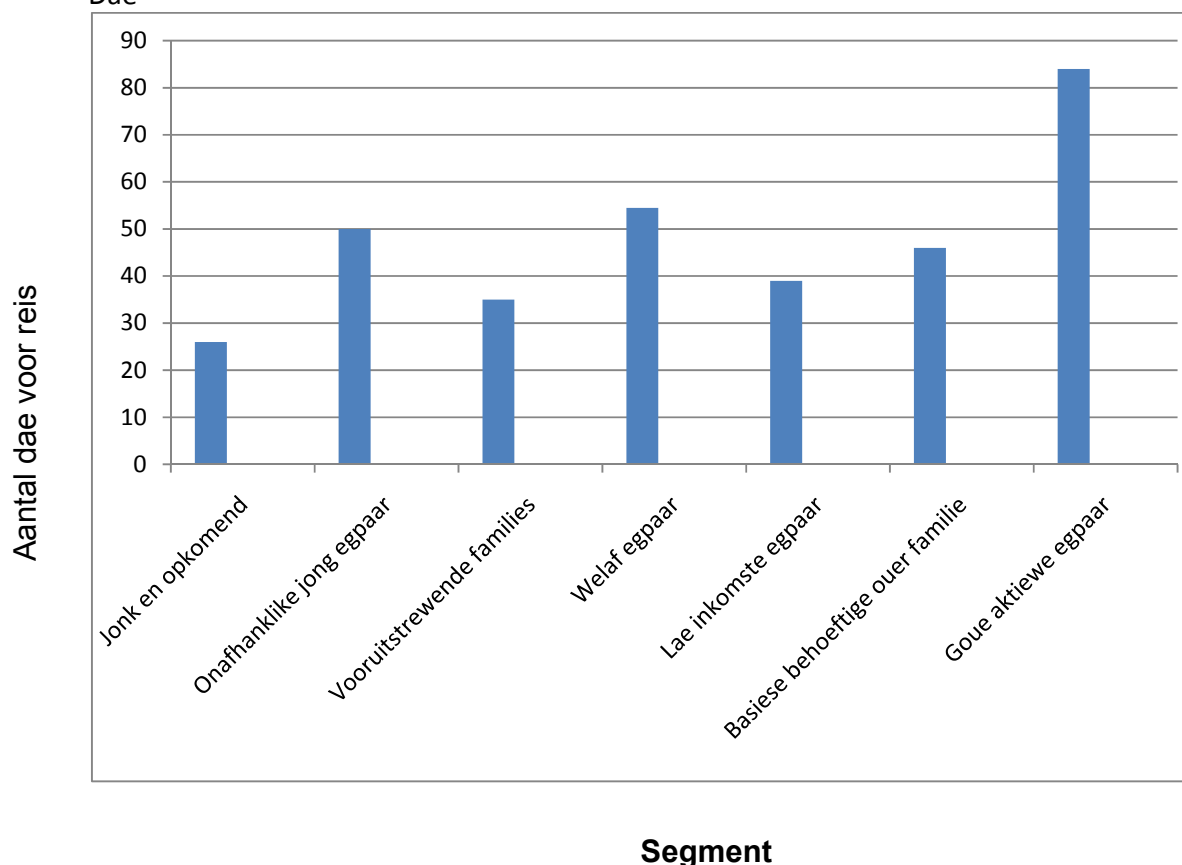
Aangepas uit: www.satfactsheet.org.za (Januarie 2010)

- 2.1.1 Uit die uittreksel, identifiseer wat in Suid-Afrika gesien word as bestendige ekonomiese groei. (2)
- 2.1.2 Stel TWEE redes voor vir die bestendige groei in VRAAG 2.1.1. (4)
- 2.1.3 Uit die uittreksel, identifiseer DRIE produkte wat buitelandse besoekers na Suid-Afrika lok. (3)
- 2.1.4 Verwys na bostaande uittreksel en noem die gebeurtenis wat 'n toename in toeriste aankomste in Suid-Afrika veroorsaak het. (1)
- 2.1.5 Verduidelik die langtermyn-effek van hierdie gebeurtenis op Suid-Afrika se toerismebedryf. (2)

- 2.2 Die Suid-Afrikaanse regering fokus op die regstelling van wanbalanse wat deur apartheid veroorsaak is en moedig die deelname van histories-benadeelde individue in toerisme-ontwikkeling aan.
- 2.2.1 Uit die uittreksel, identifiseer EEN manier misdrywe van die verlede in die toerisme bedryf aangespreek was. (2)
- 2.2.2 Noem ten minste DRIE strategieë wat daarop gemik is om deelname van histories-benadeelde individue in toerisme aan te moedig en verduidelik kortliks die doel van elke strategie. (6)
- 2.2.3 Verstrek die naam van die liggaam of organisasie in Suid-Afrika wat gemoeid is met die groei en ontwikkeling van internasionale toerisme na die land. (2)
- 2.3 Bestudeer die onderstaande grafiek en beantwoord die vrae wat volg.

Akkommodasie besluite geneem deur verskillende marksegmente.

Dae



- 2.3.1 Verduidelik wat jy onder mark segmentasie verstaan. (2)
- 2.3.2 Van die grafiek, identifiseer 'n segment wat die meeste tyd aan hul verblyf beplanning bestee en verskaf die geskatte aantal dae soos per die grafiek. (2)

- 2.3.3 Van die grafiek, identifiseer 'n segment wat die minste tyd aan hul verblyf beplanning bestee en verskaf die geskatte dae soos per die grafiek. (2)
- 2.3.4 Noem die strategie wat daarop gemik is om binnelandse reis in Suid-Afrika aan te moedig. (2)
- [30]**

VRAAG 3

- 3.1 Verskaf VIER punte wat in die werksomstandighede van 'n lugredery maatskappy ingesluit kan word in verband met basiese diensvoorwaardes. (4)
- 3.2 Noem TWEE loopbaanaangeleenthede in 'n lugvaartmaatskappy. (2)
- 3.3 As 'n jong persoon kry jy die geleentheid om met jou eie klein onderneming (toergids maatskappy) te begin. Jy begin die onderneming met twee werknemers en jy moet jou maatskappy se gedragskode opstel.
- Noem TWEE punte wat ingesluit kan word in jou maatskappy se gedragskode wat van toepassing sal wees op jou toergids onderneming. (4)
- [10]**

TOTAAL AFDELING B: 40

AFDELING C: VERANTWOORDELIKE EN VOLHOUBARE TOERISME**VRAAG 4**

Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

**Woes Met Geleentheid**

Die Erfenis Park in die Noordwes Provinsie is begin deur die Departement van Landbou, Omgewingsbewing en Toerisme, die Noordwes Parke en Toerisme Raad, die Bojanala Platinum Distrik Munisipaliteit, die Sentrale Distrik Munisipaliteit, die Moses Kotane Plaaslike Munisipaliteit en die Zeerust Plaaslike Munisipaliteite het hulle tot die projek verbind en het gesamentlik onderneem om die ontwikkeling van die Erfenis Park projek aan te help.

Wat sekerlik goeie nuus vir beide plaaslike en oorsese omgewingstoeriste sal wees, is die ontwikkeling van 'n wêreldklas omgewingsbestemming. Dit sal fantasies wees om "oor te spring" na die Erfenis Park net langs Egoi, die ekonomiese reus van Afrika. Om een te wees met die natuur met 'n gevoel en atmosfeer wat slegs deur die Afrika landskap, tesame met die wild, kan meebring.

Dit mag miskien na 'n droom klink, maar die projek staan sterk met beide voete stewig geanker in twee bestaande en beproefde omgewingstoerisme suksesse. Hierdie suksesse is die eksklusiewe Madikwe Wild Reservaat en die baie populêre Pilanesberg Nasionale Park.

Nog 'n groep mense wat angstig wag om jou in hul midde te verwelkom is die vriendelike lede van die verskillende gemeenskappe wat elke keer jou gasheer sal wees wanneer jy die gebied besoek. Jou gashere, die gemeenskap sal jou met warm Afrika gasvryheid, tradisionele stamdanse, egte kulturele kookkuns en kuns en kunshandwerk van die diverse kulturele groepe verwelkom.

www.pilanesberg.org.za

- 4.1.1 In enige toerisme onderneming moet die drie pilare van volhoubare toerisme of die Driedubbele Slotreël-benadering (*Triple Bottom Line Approach*) in aanmerking geneem word.

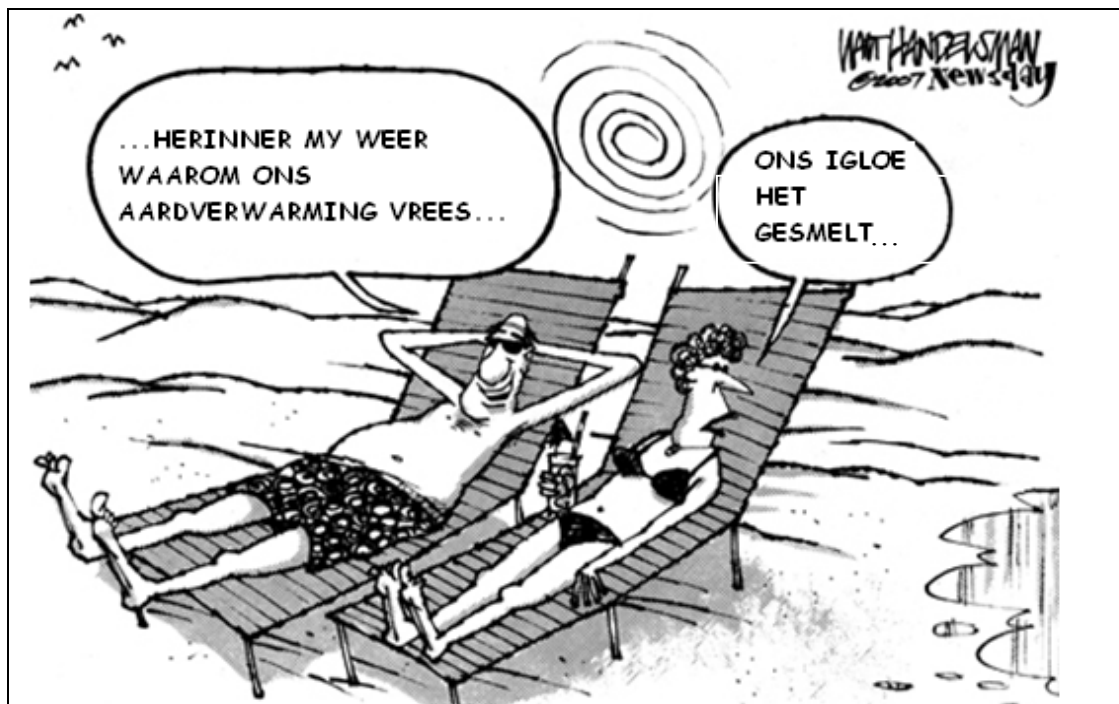
Noem die DRIE pilare van volhoubare toerisme. (3)

- 4.1.2 Uit die uittreksel, identifiseer hoe die drie pilare van volhoubare toerisme in hierdie Erfenispark suksesvol toegepas word. (6)

- 4.1.3 Bespreek die rol van die plaaslike regering in die sukses van enige toerisme-onderneming. (4)

- 4.1.4 Identifiseer TWEE plaaslike regerings wat betrokke is by hierdie inisiatief. (4)

- 4.2 Aardverwarming is 'n wêreldwye gevaar. Bestudeer die onderstaande spotprent en beantwoord die vrae wat volg.



- 4.2.1 Verduidelik die begrip "aardverwarming". (2)

- 4.2.2 Die paartjie in die spotprent is blykbaar besig om te ontspan. Identifiseer EEN invloed wat aardverwarming op hul omgewing sal hê. (2)

- 4.2.3 Om die impak van aardverwarming te verhoed, stel DRIE maatreëls voor wat deur almal nagekom moet word. (3)

4.3 Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

29 Suid-Afrikaanse strande vergelyk met die beste ter wêreld

Blou Vlag-status is hierdie jaar aan nege-en-twintig Suid-Afrikaanse strande toegeken, het Toerisme Minister Marthinus van Schalkwyk verlede week aangekondig. Dit was tien meer as verlede jaar en baie goeie nuus vir toerisme, het hy in 'n verklaring gesê...

Daily Dispatch, Woensdag , 04 November 2009

4.3.1 Voorspel wat die effek van bogenoemde stelling op Suid-Afrikaanse kusbestemmings kan hê. (2)

4.3.2 Indien 'n strand Blou Vlag-status ontvang, meld DRIE moontlike voordele vir die gebiede waar sulke strande geleë is. (3)

4.3.3 Stel DRIE tipes negatiewe menslike gedrag wat tot die verlies van Blou Vlag-status mag lei. (3)

4.4 Benoem VIER komponente van die bemarkingsmengsel. (4)
[36]

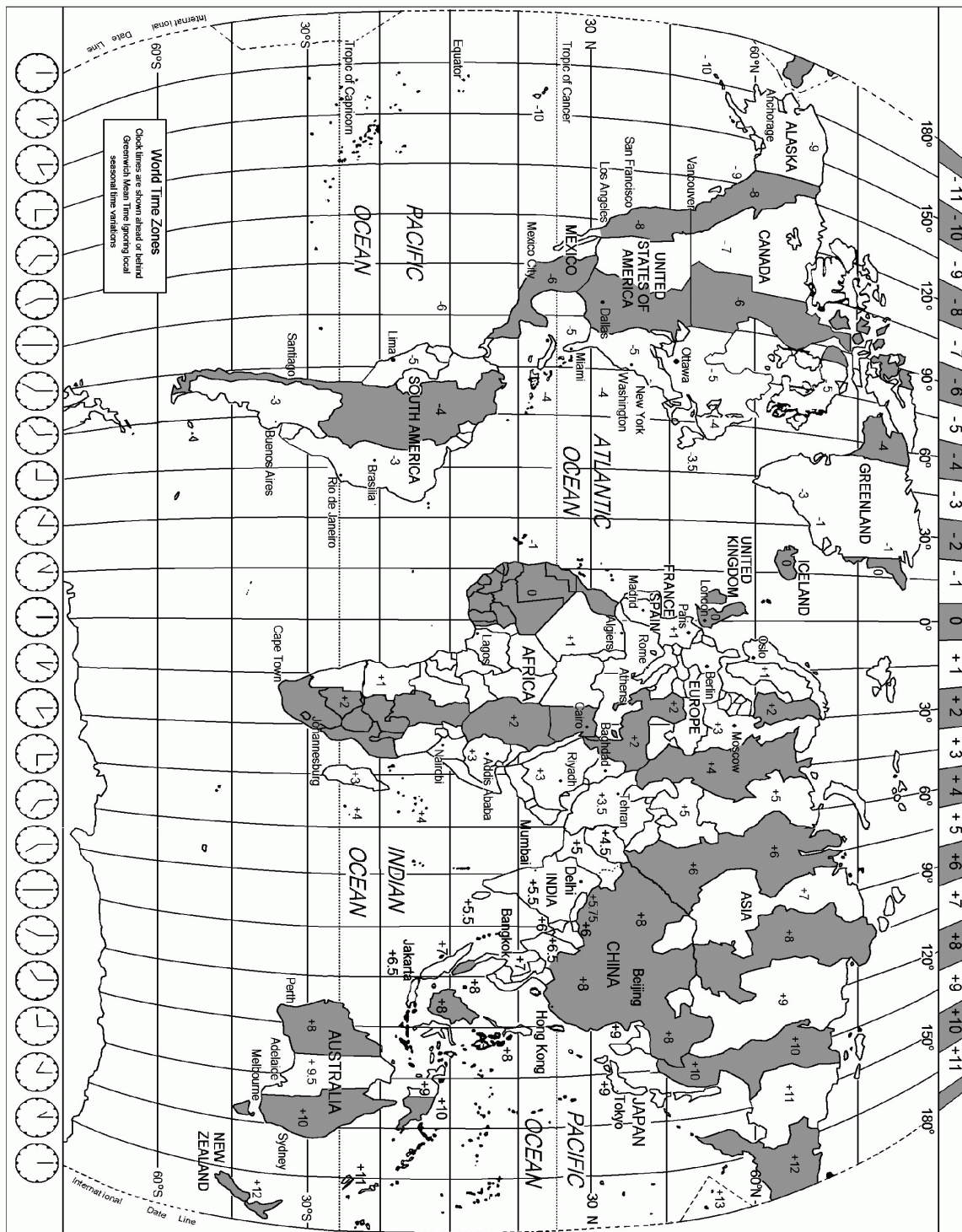
VRAAG 5

5.1 Noem TWEE natuurlike bronne wat deur curio vervaardigers in Afrika gebruik word en noem EEN produk gemaak uit elk. (2 x 2) (4)
[4]

TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D: TOERISME AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS

VRAAG 6



- 6.1 'n Groep Spaanse sokkertoeskouers vertrek vanaf Madrid om 14:00 op 09 Junie 2010, na die OR Tambo Internasionale Lughawe, Suid-Afrika. 'n Ander groep van Brazil, vertrek vanaf Sao Paulo om 07:00 op dieselfde dag, ook op pad na die OR Tambo Internasionale Lughawe.
- 6.1.1 Bereken die plaaslike tyd en datum in Johannesburg toe die sokkertoeskouers vertrek het vanaf:
- (a) Madrid; Spanje, (2)
- (b) Sao Paulo; Brasilië. (2)
- 6.1.2 Bereken die aankomstyd en datum in Johannesburg vir die Brasiliaanse groep, as die vliegtyd 10 ure was. Toon alle berekeninge. (2)
- 6.2 6.2.1 Onderskei tussen 'n persoonlike reisplan en 'n algemene reisplan. (4)
- 6.2.2 Kosteberekening van 'n toer is een van die funksies van 'n reisagent. Lys items waarvoor daar begroot moet word wanneer 'n reisbegroting opgestel word. (2)
- 6.3 Gesondheid en veiligheid is altyd 'n belangrike aangeleentheid vir enige toeris wat 'n vreemde land besoek. 'n Verantwoordelike en hoflike toeris sal altyd seker maak dat hy die nodige inligting met betrekking tot gesondheid en veiligheid tot sy beskikking sal hê voordat hy 'n vreemde land besoek.
- 6.3.1 Noem die wêreldliggaam wat die uitreiking van gesondheidsertifikate reguleer wat 'n toeris ontvang nadat hy deur die gelisensieerde owerhede ingeënt is. (1)
- 6.3.2 Identifiseer, uit die onderstaande lys, TWEE siektes wat inenting benodig voordat 'n toeris 'n hoë risiko-areas betree of verlaat.
- Cholera, geelkoors, griep, hepatitis, MIV en VIGS (2)

- 6.3.3 Die veiligheid van toeriste tydens die 2010 Wêreldbeker-sokkertoernooi was een van die fokus areas van die Plaaslike Reëlingskomitee. Noem TWEE veiligheidsmaatreëls waarvan besoekers aan die 2010 Wêreldbeker Sokkertoernooi bewus gemaak moes word. (2)
- 6.3.4 Noem TWEE bronne wat baie nuttig vir besoekers kan wees wat meer wil leer oor die veiligheidsituasie in Suid-Afrika. (2)
- 6.4 6.4.1 Noem Suid-Afrika se vernaamste toerisme-bemarkings gebeurtenis en sê aan wie dit gerig is. (3)
- 6.4.2 Verduidelik wat bedoel word met “nuwe markte” en “bestaande markte”. (4)
- 6.5 Toeriste wat na Suid-Afrika kom om die 2010 Sokkerwêreldbeker by te woon, moet hul geldeenheid na Suid-Afrikaanse Rand wissel. Die onderstaande wisselkoerstabel word vir hierdie doel gebruik. (Tabel A)

TABEL A	TABEL B
Wisselkoers Junie 2010 – Julie 2010	Wisselkoers Junie 2009 – Julie 2009
R 9,95 = 1\$(VSA dollar)	R 7,25 = 1\$
R16,56 = 1£ (Britse Pond)	R14,20 = 1£
R12,74 = 1€ (euro)	R8,11 = 1€
R1,98 = 1Bp (pula)	R1,17= 1Bp

- 6.5.1 'n Duitse toeris bring 3 000 euros na Suid-Afrika in 2010. Bereken die waarde in Suid-Afrikaanse Rand. Toon AL jou berekeninge. (2)
- 6.5.2 'n Ondersteuner van die Engelse Sokkerspan kom na Suid-Afrika in 2010 met 2 533 Pond. Bereken die waarde daarvan in Suid-Afrikaanse Rand. Toon AL jou berekeninge. (2)
- 6.5.3 'n Egpaar van Amerika kom met VSA \$5 060 na Suid-Afrika in 2010.
- (a) Bereken die waarde daarvan in Suid-Afrikaanse Rand. (2)

- (b) Hulle spandeer die helfte van die bedrag in Suid-Afrika. Met die ander helfte besluit hulle om 'n safari-toer na Botswana te onderneem en hulle wissel die ZAR na Botswana Pula. Aan die einde van hul safari-toer het hulle 2 713,90 Botswana Pula. Omskep dié bedrag in VSA dollars. Toon AL jou berekeninge. (4)

6.5.4 Identifiseer die tyd wanneer die buitelandse toeriste die beste waarde vir hul geld sal ontvang deur TABEL A met TABEL B te vergelyk en gee EEN rede vir jou antwoord. (3)

6.5.5 Onderskei tussen “Bankverkoopkoers” en “Bankaankoopkoers”. (4)

6.6 Bestudeer die onderstaande spotprent en beantwoord die vrae wat volg.

Om 'n globale gebeurtenis aan te bied is elke land se droom.

6.6.1 Identifiseer die nasionaliteit van die toeris in die onderstaande spotprent. (1)

6.6.2 Bespreek die impak wat hierdie spotprent kan hê op:

(a) 'n Toeris wat deel wil wees van die globale gebeurtenis soos hier aangedui. (2)

(b) Die land wat gasheer speel vir hierdie gebeurtenis. (2)

6.6.3 Jy moet 'n reis-veilig handboek vir besoekers na Suid-Afrika ontwerp. Stel 'n lys van veiligheidsriglyne voor wat wenke bevat vir private- en openbare vervoer. (2)



[Aangepas van Zapiro 2010 argiewe, Januarie 2010]

TOTAAL AFDELING D: 50

AFDELING E: KLANTEDIENS EN KOMMUNIKASIE

VRAAG 7

7.1



- 7.1.1 Uit die spotprent, identifiseer 'n aksie wat tot aanstoot mag lei vir besoekers by hierdie lughawe. (2)
- 7.1.2 Gee 'n rede waarom die aksie in VRAAG 7.1.1 genoem, as beledigend in sommige kulture gesien kan word. (2)
- 7.1.3 Noem EEN tipe tegnologie wat nuttig by hierdie lughawe gebruik kan word in plaas van die huidige metode. (2)

7.2 Bestudeer die onderstaande illustrasie.



7.2.1 Verduidelik hoe 'n telefoon, deur 'n maatskappy wat kliënteterugvoering vereis, gebruik kan word. (2)

7.2.2 Werknemers van maatskappye moet opgelei word om met hierdie toestel te werk. Gee TWEE redes waarom hierdie opleiding belangrik is. (4)

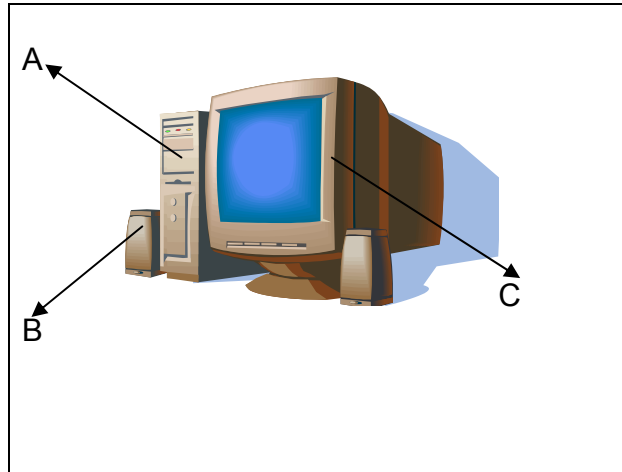
7.2.3 Gee EEN rede waarom 'n onderneming die ekstra myl moet gaan om terugvoering van kliënte te bekom. (2)

7.3 Om 'n lid van 'n span te wees is baie belangrik in byna elke werkplek. Bespreek TWEE voordele vir die maatskappy indien die werknemers as 'n span saamwerk. (4)

[18]

VRAAG 8

- 8.1 Bestudeer die onderstaande prent van 'n soort tegnologie wat in die toerismebedryf gebruik word en beantwoord die vrae wat volg.



- 8.1.1 Identifiseer die tegnologie in die bostaande prent. (1)
- 8.1.2 Identifiseer die dele van hierdie toerusting genommer A – C. (3)
- 8.1.3 Gee TWEE voorbeelde van hoe 'n hotel ontvangsdame hierdie tipe tegnologie (in VRAAG 8.1.1) in haar werk kan gebruik. (4)
- 8.2 Die volgende is voorbeelde van:
- 8.2.1 www.google.com (2)
- 8.2.2 sesta@gmail.com (2)

[12]**TOTAAL AFDELING E: 30****GROOTTOTAAL: 200**