



Province of the  
**EASTERN CAPE**  
EDUCATION

**NASIONALE  
SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**SEPTEMBER 2015**

**TOERISME  
MEMORANDUM**

**PUNTE: 200**

---

Hierdie memorandum bestaan uit 15 bladsye.

---

**AFDELING A: KORTVRAE****VRAAG 1**

1.1	1.1.1	A ✓		
	1.1.2	C ✓		
	1.1.3	C ✓		
	1.1.4	C ✓		
	1.1.5	D ✓		
	1.1.6	B ✓		
	1.1.7	C ✓		
	1.1.8	D ✓		
	1.1.9	B ✓		
	1.1.10	A ✓		
	1.1.11	B ✓		
	1.1.12	B ✓		
	1.1.13	D ✓		
	1.1.14	A ✓		
	1.1.15	A ✓		
	1.1.16	C ✓		
	1.1.17	C ✓		
	1.1.18	A ✓		
	1.1.19	C ✓		
	1.1.20	B ✓	(20 x 1)	(20)
1.2	1.2.1	C ✓		
	1.2.2	E ✓		
	1.2.3	D ✓		
	1.2.4	A ✓		
	1.2.5	B ✓	(5 x 1)	(5)
1.3	1.3.1	koopkrag van die geldeenheid ✓		
	1.3.2	vermenigvuldig ✓		
	1.3.3	wisselkoersskommeling ✓		
	1.3.4	vermenigvuldigingseffek ✓		
	1.3.5	'n swak rand ✓	(5 x 1)	(5)
1.4	1.4.1	H ✓		
	1.4.2	F ✓		
	1.4.3	G ✓		
	1.4.4	A ✓		
	1.4.5	C ✓	(5 x 1)	(5)
1.5	1.5.1	Betroubaarheid ✓		
	1.5.2	Billike aandeel ✓		
	1.5.3	Respek ✓		
	1.5.4	Demokrasie ✓		
	1.5.5	Volhoubaarheid ✓	(5 x 1)	(5)

**TOTAAL AFDELING A: 40**

## AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTAUVERHANDELING

### VRAAG 2

- 2.1 2.1.1
- Energiebesparing. ✓
  - Produktiwiteit verhoog omrede meer dagligure.
  - Meer ontspanningstyd.
  - Dra by tot ekonomiese groei omrede daar meer inkopietyd is.
- (Enige 1 x 1) (1)

- 2.1.2 Londen 0 (+1 uur DBT) ✓ = +1  
 Suid-Afrika +2  
 Tydsverskil: 1 uur ✓  
 Tyd in Suid-Afrika 12:00 – ✓ 1 uur = 11:00 ✓ op 31 Mei ✓

OF

11:00 ✓✓✓✓ op 31 Mei ✓ (5)

- 2.2 Johannesburg +2  
 Londen 0 (+1 DBT) = +1  
 Tydsverskil: 1 uur ✓  
 Tyd in Jhb 19:50 – 1 uur ✓ = 18:50 in Londen met vertrek van vlug uit Jhb ✓  
 18:50 + ✓ 11h35m (vlugtyd) = 29:85 – 24:00 = 05:85 = 06:25 ✓

OF

06:25 ✓✓✓✓✓ (5)

- 2.3 2.3.1 Londen 0 (+1 uur DBT) ✓ = +1  
 Sydney +10  
 Tydsverskil: 9 ure ✓  
 Tyd in Londen 12:00 + ✓ 9 ure = 21:00 ✓ op dieselfde dag/Sondag, 8 Junie ✓

OF

21:00 ✓✓✓✓ op dieselfde dag/Sondag, 8 Junie ✓ (5)

- 2.3.2 Ja, ✓ dit sal 'n geskikte tyd wees aangesien dr. Adams se suster onwaarskynlik, met haar verjaarsdag, teen dié tyd in die bed sal wees. ✓ (2)

- 2.4 Parys +1 (+1 DBT) = +2  
 Johannesburg +2  
 Tydsverskil: 0 uur ✓  
 Tyd in Parys met vertrek van vlug: 18:30 ✓ (dieselfde tyd soos in Jhb) + ✓  
 13h05m = 31:35 – 24:00 ✓ = 07:35 ✓ die volgende dag (Saterdag, 21 Junie)

OF

07:35 ✓✓✓✓✓ op die volgende dag (Saterdag, 21 Junie) (5)

- 2.5 2.5.1 (i) Die oorsteek van tydsones tydens langafstandvlugte (oos na wes of omgekeerd). ✓ (1)
- (ii) • Slaaploosheid ✓  
 • Moegheid/sonder energie  
 • Geïrriteerd/prikkelbaar  
 • Onreëlmatige slaappatroon  
 • Geswelde bene en voete  
 • Gebrek aan konsentrasie  
 • Hardlywigheid of diarree (ontstelde maag)  
 • Gevoel van disoriëntasie en geheueprobleem (deurmekaar)  
 • Ontwatering  
 • Hoofpyn  
 • Naarheid  
 • Verlies aan eetlus  
 • Lighoofdig (Enige 1 x 1) (1)
- (iii) Baie vlugure (vanaf die noorde na die suide of omgekeerd). ✓ (1)
- (iv) • Baie moeg ✓  
 • Vaak/slaperig (Enige 1 x 1) (1)
- 2.5.2 Die Adams paartjie sal heel waarskynlik ly aan vluguitputting. ✓ (1)
- 2.6 2.6.1 'n Visum is 'n reisdokument wat aan reisigers toestemming gee om 'n ander land te betree of te wag vir aansluiting na hulle land van bestemming. Hierdie verblyf is slegs vir 'n spesifieke tydperk. ✓✓ (2)
- 2.6.2 Dr. en Me. Adams moet na die ambassade of konsulaat van die lande wat hulle wil besoek gaan om vir visums aansoek te doen. ✓ (1)
- 2.6.3 Schengen-visum ✓/Toeriste-visum  
 Britse-visum ✓/Verenigde Koningryk-visum (2)

- 2.7 2.7.1 Me. Adams behoort die rooiroete te volg met haar aankoms by doeane. ✓ (1)
- 2.7.2 Sy mag nie biltong die land binnebring nie en sy verbreek die doeanevry-regulasie van hoeveelheid wyn wat toegelaat word. ✓✓ (2)
- 2.8 2.8.1
- Met aankoms, bepaal presies waar die aanvaarbare parkeerplek is voordat bagasie uit motor gelaai word. ✓
  - Tydens die aflaai van bagasie uit 'n motor of toerbuss, hou die bagasie altyd in sig.
  - Indien iemand aanbied om met bagasie te help, maak seker dat die persoon 'n lid van die personeel van die hotel is.
  - Dit is raadsaam om volle verantwoordelikheid vir alle kosbare items te neem, deur dit self te dra.
  - Wanneer jy binne die hotel is, bewaar kosbare items in veilige bewaringsfasiliteite.
  - Vra om die onderskeie veilige bewaringsfasiliteite wat deur jou hotel, *lodge* of Bed-en-Ontbyt onderneming voorsien word, te ondersoek.
  - Hou kamers gesluit, ook indien jy in die kamer is. Moenie oopmaak behalwe as die persoon by die deur homself kan identifiseer.
  - Indien jy alleen reis, veral dames, moet dit liefies nie aan vreemdelinge bekend maak nie.
  - Neem kennis van die noodnommer wat voorsien word of die ontvangstoonbank nommer.
  - Hou jou kamersleutel gereed wanneer jy na jou kamer stap, sodat jy nie daarvoor hoef te soek nie.
  - Die veiligste plek in 'n hysbak is naby die deur. (Enige 1 x 1) (1)
- 2.8.2
- Vra by 'n betroubare bron advies oor watter areas om te vermy. Sommige areas in groot stede is meer riskant. ✓
  - Moenie juweliersware of kameras sigbaar dra of sakke oor jou skouers dra nie. Dit is 'n versoeking vir kriminele.
  - Steek selfone en beursies weg waar dit nie raakgesien kan word nie.
  - Beplan uitstappies deeglik sodat daar nie 'n groot hoeveelheid geld saamgeneem word nie.
  - Indien 'n groot som geld wel saamgeneem moet word, verdeel dit in kleiner bedrae en plaas dit in verskillende plekke.
  - Moenie handsakke en buitesakke gebruik om kosbare items in te dra nie. Gebruik binnesakke, 'n goeie skouersak of 'n beursie of geldsak wat onder klere gedra word.
  - Moenie na afgeleë plekke gaan waar daar min mense is nie.

- Wanneer outomatiese bankmasjiene (OTM's) gebruik word, pas die algemeen aanvaarbare veiligheidsvoorsorgmaatreëls toe soos in jou eie land.
- Rapporteer verlore kredietkaarte en bankkaarte onmiddellik.
- Moet geen hulp van 'n vreemdeling met 'n transaksie aanvaar nie.
- Indien jou OTM-kaart deur die masjien teruggehou word, vra 'n lid van die bankpersoneel om dit vry te laat of skakel die aanlynnommer wat by alle OTM's beskikbaar is.
- Hou jou kodenommers (PIN-nommers) veilig.
- Indien 'n kredietkaart by 'n restaurant gebruik word, vra die kelner om 'n mobiele kredietkaartmasjien na die tafel te bring.
- Moenie enige pakkies van vreemdelinge aanvaar of dra nie.

(Enige 1 x 1) (1)

2.9 Internasionale bestuurslisensie ✓ (1)  
[39]

**VRAAG 3**

3.1 Dr. Adams kan sy geldeenheid by 'n *Bureau de Change*, kommersiële banke of groot hotelle wissel. ✓✓ (2)

3.2 3.2.1  $\text{ZAR}15\,000 \div \checkmark 18,18 \checkmark = \text{£}825,08 \checkmark$  (3)

3.2.2  $\text{ZAR}35\,000 \div \checkmark 15,00 \checkmark = \text{€}2333,33 \checkmark$  (3)

3.3  $\text{€}15 \times \checkmark 14,39 \checkmark = \text{ZAR}215,85 \checkmark$  (3)  
[11]

**TOTAAL AFDELING B: 50**

## AFDELING C: TOERISME ATTRAKSIES; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

### VRAAG 4

- 4.1     • C ✓ – Chichen Itza ✓  
          • E – Macchu Pichu (Enige 1 + 1) (2)
- 4.2     4.2.1     A ✓ – Niagara watervalle ✓  
                      B ✓ – Die Grand Canyon ✓ (4)
- 4.2.2     **Niagara Valle:**  
              • Dit is een van die beroemdste watervalle in die wêreld. ✓  
              • Dit is een van die skouspelagtigste watervalle in die wêreld.  
              • Dit is een van die grootste en kragtigste watervalle in die wêreld.  
              • Dit ontvang meer besoekers as enige ander waterval in die wêreld. (Enige 1 x 1)
- OF
- Grand Canyon:**  
              • Dit is die grootste canyon/skeur in die wêreld. ✓  
              • Dit is een van die beste voorbeelde van erosie in die wêreld. (Enige 1 x 1) (1)
- 4.3     4.3.1     • Die Christus-standbeeld ✓/Standbeeld van Christus die Verlosser  
                      • Cristo Redentor (1)
- 4.3.2     Rio de Janeiro ✓ (1)
- 4.3.3     • Een van die beroemdste standbeelde ter wêreld. ✓  
                      • Dit is bekend vir sy dramatiese ligging en grootte. ✓  
                      • Dit is simbool van die Christendom en vrede. (Enige 2 x 1) (2)
- 4.3.4     • Die standbeeld is in 2007 as een van die sewe nuwe wonders van die wêreld aangewys. ✓  
                      • Die standbeeld is bo-op die Corcovado-berg in die Tijuca Nasionale Park geleë. ✓  
                      • Die standbeeld kyk oor die stad Rio de Janeiro uit.  
                      • Die standbeeld, insluitend sy voetstuk, is 39,6 m hoog en weeg 635 ton.  
                      • Die afstand van vingerpunt tot vingerpunt is 28 m.  
                      • Dit is in 1922 gebou om die 100-jarige herdenking van Brasilië se onafhanklikheid van Portugal te vier.  
                      • Die standbeeld bied asemrowende uitsigte oor die stad Rio de Janeiro, Die Suikerbroodberg (*Sugar Loaf Mountain*), die Maracana-sokkerstadion en die beroemde strande van Copacabana en Ipanema aan.  
                      • Toeriste kan by die standbeeld uitkom deur 20 minute met 'n trein te ry, die 222 trappies uit te klim, of deur roltrappe en hysbakke te gebruik. (Enige 2 x 1) (2)

- 4.4
- 'n Unieke argitektoniese meesterstuk of konstruksie kenmerke ✓
  - 'n Gevoel van magiese en misterie heers daar. ✓
  - 'n Unieke ligging hoog in die Andes-gebergte.
  - Dit het vir baie eeue die weer-elemente weerstaan.
  - Dit het 'n uitsonderlike en indrukwekkende vorm.
  - Dit lok 'n seker aantal besoekers elke jaar. (Enige 2 x 1) (2)
- 4.5
- 4.5.1 New York ✓ (1)
- 4.5.2
- Families met jong kinders. ✓
  - Ouer besoekers. ✓
  - Besoekers wat moeilik loop.
  - Besoekers met beperkte visie. (Enige 2 x 1) (2)
- 4.5.3 'n Toeriste-aantreklikheid wat universeel toeganklik is, sal verskillende tipes besoekers lok, ongeag hul ras, godsdien, ouderdom of gebreke. ✓ Elke besoeker sal in staat wees om al die fasiliteite, ervarings en uitkykpunte wat aangebied word, te kan geniet. ✓  
(Gee 1 punt indien 'n voorbeeld van universele toeganklikheid by 'n aantreklikheid genoem word.) (2 x 1) (2)
- 4.5.4
- Brosjures, pamflette en terreinkaarte moet op datum gebring word en maklik beskikbaar wees. ✓✓
  - Personeel van die besoekersentrum moet maklik identifiseerbaar wees, en fluks en vriendelik besoekers se navrae hanteer. ✓✓
  - Kennisgewings in die besoekersentrum moet duidelik en sigbaar vir alle tipes toeriste wees.
  - Addisionele personeel moet beskikbaar wees indien nodig, om lang wagtoue en wagtydperke te beperk (Enige 2 x 2) (4)
- [24]**



**VRAAG 5**

- 5.1 A • Die Wieg van die Mensdom ✓  
 • Die Fossielhominied-terrein van Sterkfontein, Swartkrans, Kromdraai en die omliggende gebiede, en die Makapan-vallei en Taung-skedel-fossielterrein  
 • Die Sterkfontein Grotte (Enige 1 x 1) (1)
- B Robbeneiland ✓ (1)
- 5.2 • Sulke terreine het uitstaande universele natuurlike, kulturele of historiese waarde. ✓✓  
 • Sulke terreine voldoen ten minste aan een van UNESCO se tien keuringskriteria. (Enige 1 x 2) (2)
- 5.3 • Die Vredefortkoepel-landskap, met 'n radius van 190 km was gevorm deur die impak van 'n massiewe meteoriet wat die aarde meer as twee duisend miljoen jaar gelede getref het. ✓✓  
 • Dit is die oudste, grootste en diepste verweerde meteorietkrater ter wêreld. ✓✓  
 • Daar word beraam dat die meteoriet 10 km in omtrek was en dit 'n skeur van 300 km in omtrek, wat strek vanaf Johannesburg tot Welkom, gemaak het.  
 • Die Vredefortkoepel word beskou as een van die grootste en oudste, duidelik sigbare meteoriet-impakterreine op die Aarde. (Enige 2 x 2) (4)
- 5.4 • Gedurende die Ystertydperk, was die antieke koninkryk van Mapungubwe die grootste in Suider-Afrika. ✓✓  
 • Die Koninkryk van Mapungubwe was 'n florerende stad en het handel gedryf in goud en ivoor met China, Indië en Egipte. ✓✓  
 • Dit blyk dat al die inwoners van die koninkryk in die 1400's weggetrek het en paleise en nedersettings agtergelaat het.  
 • Daar word geglo dat klimaatsverandering dit baie moeilik gemaak het om te oes en diere te voed. Dit is moontlik 'n oorsaak waarom die beskawing weggetrek het. (Enige 2 x 2) (4)

**[12]**

**VRAAG 6**

- 6.1
- Dit is die mark wat die meerderheid toeriste verskaf wat arriveer in die bestemmingsland. ✓✓
  - Dit is die mark wat die hoofbron van toeriste is vir die bestemmingsland.
  - Dit is die mark waarin die bestemmingsland die meeste van sy hulpbronne gebruik vir verdere ontwikkeling. (Enige 1 x 2) (2)
- 6.2
- Die groei in jaarlikse aantal buitelandse aankomste in Suid-Afrika. ✓✓
  - Groei in internasionale bewustheid van Suid-Afrika as 'n reisbestemming. ✓✓ (2 x 2) (4)
- 6.3
- ITB ✓ (Internationale Tourismus-Börse, Berlin)  
WTM ✓ (Wêreldreismark, Londen) (2 x 1) (2)
- 6.4
- Toeriste sal die handelsmerk-logo met die bestemming assosieer. ✓✓
  - Toeriste sal die bestemming herken deur die handelsmerk-logo.
  - 'n Handelsmerk kan Suid-Afrika 'n voorsprong gee bo ander kompeterende markte. (Enige 1 x 2) (2)
- 6.5
- TOMSA is 'n privaatsektor onderneming wat gestig is om addisionele fondse in te samel om Suid-Afrika internasionaal te bemark. ✓✓
  - TOMSA versamel 1% Toerismeheffing, wat vrywillig deur kliënte van deelnemende toerismebedrywe, bv. toeroperateurs, motorverhuringsmaatskappye en akkommodasie instansies, betaal word. ✓✓
  - Die Toerisme Besigheidsraad van Suid-Afrika (TBCSA) administreer TOMSA en S.A. Toerisme vir internasionale bemarking. (Enige 2 x 2) (4)
- [14]**

**TOTAAL AFDELING C: 50**

## AFDELING D: TOERISME SEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

### VRAAG 7

- 7.1 “Om hierdie rede bekom ons die beste persone, en dan beloon en behou ons hulle, en verwyder enige struikelblokke wat hulle kan verhinder om hul volle potensiaal te bereik” – Marcel von Aulock, uitvoerende hoof, *Tsogo Sun*. ✓✓ (2)
- 7.2
- Werkers moet lang ure werk. ✓
  - Werkers moet skofte werk. ✓
  - Werkers moet lang ure op hul voete wees.
  - Werkers moet klagtes van onbeskofte kliënte hanteer, dog hoflik bly. (Enige 2 x 1) (2)
- 7.3
- 'n Gedragskode gee aan die personeel van 'n besigheid riglyne aangaande verhoudings en gesindhede in die werksituasie. ✓✓
  - Dit erken die verskillende kulturele tradisies en gee aan die personeel etiese riglyne vir die werksituasie. ✓✓
  - Gee voorskrifte oor hoe personeel in die werksituasie behoort op te tree.
  - Dit skep 'n gevoel van samewerking in die werksituasie.
  - Dit beskerm besighede ten tye van regsgedinge.
  - Moedig werknemers aan om verantwoordelik op te tree. (Enige 2 x 2) (4)
- 7.4
- Kliënte sal glo dat hul uitnemende diens sal ontvang. ✓
  - Indien die besigheid se voorkoms netjies en professioneel is, sal dit potensiële kliënte motiveer om die onderneming te besoek. ✓
  - Potensiële kliënte sal aangemoedig word om *Tsogo Sun* ondernemings te besoek indien hulle sien dat die werkers professioneel geklee is. ✓ (Enige 2 x 1) (2)

**[10]**

**VRAAG 8**

- 8.1 8.1.1 Korporatiewe Maatskaplike Belegging (KMB):  
Die ondersteuning/bydra wat 'n besigheid aan die gemeenskap, waarin dit besigheid doen, lewer. ✓✓ (2)
- 8.1.2 **SUNcares Sport-Akademie:** ✓ is aktief besig om te verseker dat skoolgaande kinders in landelike gebiede rondom *Tsogo Sun* se casino's die geleentheid om aan buitemuurse sport deel te neem, gebied word. Terselfdertyd in verskeie lewensvaardigheids-programme opgevoed te word. ✓  
**SUNcares Uitvoerende Kunste-Akademie:** ✓ is geskep om skoolgaande kinders in die landelike omgewingskole, met buitemuurse aktiwiteite wat die uitvoerende kunste bevorder, aan te moedig. ✓  
**SUNcares Omgewingsprogram:** ✓ verseker dat die welstand van ons planeet en gemeenskappe ondersteun word. ✓ (3 x 2) (6)
- 8.1.3
- Die gemeenskap sal positief voel teenoor *Tsogo Sun* ondernemings in hul gemeenskap ✓ en sal meer geneig wees om die ondernemings te ondersteun. ✓
  - KMB-programme skep bewustheid en ondersteuning vir die onderneming. (Enige 1 x 2) (2)
- 8.2 **Ekonomies (Wins):** ✓ Deur die beleggings is dit moontlik gemaak om teaterproduksies na Suid-Afrika te bring en so het *Tsogo Sun* tot werkskepping in die Uitvoerende Kunstebedryf bygedra. ✓  
**Sosiaal (Mense):** ✓ Skoolgaande kinders in landelike gebiede rondom *Tsogo Sun* se casino's word die geleentheid gebied om aan buitemuurse sport deel te neem. Terselfdertyd in verskeie lewensvaardigheids-programme opgevoed te word. ✓  
**Omgewing (Planeet):** ✓ *Tsogo Sun* het meetbare resultate met betrekking tot watergebruik vermindering, vermindering in energieverbruik, verbeterde herwinning van afval en gemeenskap vergroening en volhoubaarheid bereik. ✓ (3 x 2) (6)
- 8.3
- *Tsogo Sun* kan hul KMB-Omgewingsprogram adverteer. Dit sal omgewingsbewuste gaste lok. ✓✓
  - *Tsogo Sun* kan spesiale aanbiedinge/pakkette vir omgewingsbewuste gaste aanbied. ✓✓
  - *Tsogo Sun* kan toeriste meer bewus maak van hul omgewingsvriendelike suksesverhale.
  - Deur aan die publiek bekend te maak dat hulle in die laaste 2 jaar hul energieverbruik met 11,3% verminder het. (Enige 2 x 2) (4)

**[20]****TOTAAL AFDELING D: 30**

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

### VRAAG 9

- 9.1 9.1.1 (a) • Dit is iets wat gebeur sonder enige waarskuwing. ✓  
 • Dit is iets wat gebeur wat onvoorspelbaar is.  
 • Dit is iets wat onverwags gebeur. (Enige 1 x 1) (1)  
 (Geen punte word toegeken vir 'n voorbeeld nie.)
- (b) • Die lewens van die toeriste sal in gevaar wees. ✓✓  
 • Die toeriste-akkommodasie kan moontlik verwoes wees. ✓✓  
 • Toeriste wat deur die ramp geaffekteer is, sal probeer om so gou moontlik te vertrek.  
 • Toeriste mag dalk omrede die verwoesting van infrastruktuur soos paaie, lughawens ens., gestrand wees.  
 • Vlugte mag omrede die lughawens en aanloopbane verwoes is, gekanselleer word.  
 • Toeriste kon tydens die ramp gesterf het. (Enige 2 x 2) (4)
- 9.1.2 • Die gemeenskap het dalk nie 'n visie hoe die nuwe duur infrastruktuur na die gebeurtenis enige voordele vir hulle kan inhou nie. ✓✓  
 • Openbare vervoer (bus, treine en metro) kaartjiepryse sal verhoog word omrede die aanbieding van die Wêreldbeker. Dit beteken die verhoging van lewenskoste van die inwoners van die gasheerstede. ✓✓  
 • Hoë vlakke van armoede in Brasilië lei tot frustrasie en teleurstelling met onvoldoende voorsiening van maatskaplike dienste, terwyl die regering groot bedrae geld op die Wêreldbeker-sokkertoernooi bestee.  
 • Die geld wat spandeer word op die geleentheid is dringend elders nodig.  
 • Lede van die gemeenskap het beswaar gemaak teen die groot aantal toeriste wat hul areas binnekom en hul fasiliteite besoedel.  
 • Duisende mense is teen hul wil gedwing om te verskuif om plek te maak vir meer paaie en geboue wat opgerig is.  
 • Padsluiting tydens die geleentheid sal die plaaslike inwoners verontref. (Enige 2 x 2) (4)

- 9.2 9.2.1
- Mpumalanga ✓
  - Noord-Kaap ✓
  - Vrystaat (Enige 2 x 1) (2)
- 9.2.2 Wes-Kaap ✓  
Oos-Kaap ✓ (2 x 1) (2)
- 9.2.3 (a) Limpopo ✓ (1)
- (b) Limpopo toon 'n groei van 19,5% ✓ terwyl Gauteng 6,2% ✓  
groei getoon het. (2 x 1) (2)
- 9.2.4 **Statistieke word deur SAT gebruik om:**
- Toerisme tendense uit te wys en veranderinge oor 'n spesifieke tydperk uit te lig. ✓✓
  - Te help in die beplanning van toekomstige bemarkingstrategieë.
  - Te help in die identifisering en teiken van nuwe markte.
  - Diensverskaffers te adviseer oor die toeriste se behoeftes.
  - Beleide rondom toerisme in Suid-Afrika weer te ondersoek.
  - Behoeftes teenoor aanbod te meet.
  - Bestaande markte te handhaaf en/of te ontwikkel.
  - Te bepaal en/of die bydrae van toerisme tot die BBP te verhoog. (Enige 1 x 2) (2)
- 9.3 9.3.1
- *Cash Passport* ✓✓
  - *Travel Wallet*
  - Voorafgelaai de debietkaart (Enige 1 x 2) (2)
- 9.3.2 'n Reisiger kan slegs die bedrag wat vooraf op die kaart gelaai is spandeer. Hy kan dus nie skuld maak soos met 'n kredietkaart kan gebeur nie. ✓✓ (2)
- [22]**

**VRAAG 10**

10.1 Terugvoerkaart ✓ (1)

- 10.2
- Om aspekte waar kliëntediens verbeter moet word, te identifiseer. ✓✓
  - Om aanpassings te maak aan hul dienslewering en sodoende tred te hou met veranderde kliënte behoeftes. ✓✓
  - Positiewe terugvoering kan gebruik word om personeel te motiveer tot diensuitnemendheid.
  - Dit kan verhoed dat ondernemings kliënte aan mededingers afstaan.
- (Enige 2 x 2) (4)

10.3 10.3.1 Ontvangs ✓ (1)

- 10.3.2
- Ontvangspersoneel moet addisionele opleiding kry OF nuwe personeelopleidingsmetodes moet gebruik word ten einde doeltreffendheid te verbeter. ✓
  - Die bestuur moet dit oorweeg om nuwe tegnologie aan te skaf om personeel by die toonbank te help om die in-en uitteken-proses meer doeltreffend te maak. ✓
  - Korrektiewe maatreëls moet dringend ingestel word.
- (Enige 2 x 1) (2)
- [8]**

**TOTAAL AFDELING E: 30**  
**GROOTTOTAAL: 200**