



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 11

NOVEMBER 2010

TOERISME

PUNTE: 200

TYD: 3 uur

Hierdie vraestel bestaan uit 22 bladsye.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

Lees die instruksies noukeurig deur voordat die volgende vrae beantwoord word.

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

		PUNTE	MINUTE
AFDELING A	KORTVRAE	40	20
AFDELING B	TOERISME AS 'n INEENGESKAKELDE STELSEL	40	40
AFDELING C	VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME	40	40
AFDELING D	TOERISME AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDEN EN REISNEIGINGS	50	50
AFDELING E	KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE	30	30

AFDELING A KORTVRAE**VRAAG 1**

1.1 In elk van die volgende vrae word vier opsies as moontlike antwoorde gegee. Kies die korrekte antwoord en skryf slegs die letter (A – D) langs die vraagnommer (1.1.1 – 1.1.15).

- 1.1.1 Die interafhanklike en onderlinge verband tussen die sektore, sub-sektore en rolspelers raak ...
A swak diens.
B dienslewering.
C gebrek aan diens.
D diens. (1)
- 1.1.2 Daar word dikwels na die Toerisme-industrie as die ... verwys.
A nuwe silwer
B nuwe koper
C nuwe goud
D nuwe platinum (1)
- 1.1.3 Die doel van hierdie strategie is om Suid-Afrika se toerismepotensiaal te bevorder deur toerisme ondersteuningstelsels en dienste toeganklik vir almal te maak.
A Toerismeondernemingsprogram
B Regverdige Handel in Suid-Afrikaanse Toerisme (FTTSA)
C DOT se Strategie vir Binnelandse Toerismegroei
D DOT se Binnelandse toerisme-en-reisveldtog (1)
- 1.1.4 Die Witskrif rakende die Ontwikkeling van Toerisme in Suid-Afrika fokus op ...
A die herstel van ongelykhede in toerisme.
B die versekering dat wittes beheer van toerisme behou.
C die versekering dat swartes beheer van toerisme teen 2010 sal bereik.
D die verskaffing van die beheer van toerisme aan provinsiale regerings. (1)
- 1.1.5 Hierdie segment vorm nie deel van die DOT se Binnelandse Groei Strategie nie.
A Oud en bly by die huis
B Jong en opkomend
C Vooruitstrewende families
D Basiese behoeftes ouer families (1)

- 1.1.6 Die Sho't Left ... toere deur die land om reis vir alle Suid-Afrikaners te bevorder.
- A Pret-Trein
 - B Pret-Bus
 - C Pret-Taxi
 - D Pret-Vervoer
- (1)
- 1.1.7 Kajuitpersoneel moet ... het.
- A 'n netjiese voorkoms
 - B 'n innemende persoonlikheid
 - C goeie kommunikasievaardighede
 - D Al die bogenoemde
- (1)
- 1.1.8 Om 'n professionele houding by die werk te handhaaf, moet nooit ...
- A voor kliente argumenteer of vloek nie.
 - B die organisasie voor kliente kritiseer nie.
 - C jou verskoning verduidelik nie.
 - D Al die bogenoemde
- (1)
- 1.1.9 Werksgeleenthede beskikbaar in 'n lugredery wissel van kajuitbemanning tot ...
- A kroegman.
 - B concierge.
 - C kontrole-agente.
 - D reiskonsultante.
- (1)
- 1.1.10 Die volgende kan produkte vir toerisme-potensiaal wees:
- A Kulture
 - B Mense
 - C Kinders
 - D Bome
- (1)
- 1.1.11 Toerisme handel oor ...
- A erfenis.
 - B ervarings.
 - C produkte.
 - D vervoer.
- (1)




- 1.1.12 Infrastruktuur wat benodig word om toerisme te ondersteun, sluit in ...
- A elektrisiteit, mense, water.
 - B watervoorsiening, vervoer, telekommunikasie.
 - C telekommunikasie, water, omgewing.
 - D elektrisiteit, pype, vervoer. (1)
- 1.1.13 Een van die volgende ondersteun toerisme NIE direk nie.
- A Skole en Universiteite
 - B Buitelandse valuta Uitruil Buro's
 - C Telefoon Kommunikasie Stelsels
 - D Lughawens (1)
- 1.1.14 Hierdie agentskap is verantwoordelik vir al die Erfenisterreine in Suid-Afrika.
- A NHC
 - B SAHRA
 - C Munisipaliteite
 - D UNESCO (1)
- 1.1.15 Plaaslike erfenis verwys na erfenisterreine in die provinsie, en kan van ... aard wees.
- A argitektoniese
 - B geologiese
 - C kulturele en biodiversiteit
 - D Al die bogenoemde (1)
- 1.2 Kies 'n term uit die onderstaande lys wat die beskrywing die beste pas of beskryf. Skryf slegs die term langs die vraagnommer (1.2.1 – 1.2.5) neer.
- Bemerkingsmengsel, ikone, poorte, globale gebeurtenis, beeld, infrastruktuur, inflasie, bemerkingsproduk, BBP
- 1.2.1 Toerisme aantreklikhede sinoniem met die land of stad waar hulle geleë is
- 1.2.2 Die punt van toegang tot, of vertrek van 'n streek, land of toerisme-bestemming
- 1.2.3 Gebeurtenisse wat so groot en beduidend is dat hulle die ekonomie van die land waar hulle aangebied word, beïnvloed
- 1.2.4 'n Kombinasie van verskillende bemerkingsaktiwiteite
- 1.2.5 Die pryse van produkte en dienste verhoog, hoewel die produk of diens wat gelewer word nie verander nie (5)

1.3 Kies die korrekte woord(e) uit die wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.3.1 – 1.3.5) neer.

- 1.3.1 (Lekkassie/katalisator) is die geld wat nie in die gebied bly waar toerisme voorkom nie, maar verlaat die plaaslike ekonomie.
- 1.3.2 (Verkope/promosie) is die bekendstelling van 'n produk of onderneming om verkope of om openbare bewusmaking te verhoog.
- 1.3.3 (PTO/LTO) is 'n provinsiale liggaam wat verantwoordelik is vir die bemaking van toerisme in die provinsie.
- 1.3.4 (Logo/slagspreuk) is 'n kort sin wat dui op die organisasie of sy missie.
- 1.3.5 (Beeld/professionele beeld) is die wyse waarop werknemers en organisasies hoop om gesien en herken te word deur hul kliente en die algemene publiek.

(5)

- 1.4 Pas die wêreldberoemde ikone in KOLOM A met die kort beskrywing van elk in KOLOM B. Skryf slegs die letter (A – G) langs die vraagnommer (1.4.1 – 1.4.5) byvoorbeeld 1.4.6. I

1.4.1	 A photograph of the Eiffel Tower in Paris, France, standing tall against a blue sky with scattered white clouds. In the foreground, there are green lawns and several water fountains spraying water upwards. The tower's reflection is visible in a pool of water at the bottom of the frame.	A	Foedji, Japan Die mees bekende berg in Japan is Foedji. Dit is 'n sluimerende vulkaan op die eiland van Honsjoe. Foedji is heilig vir baie Japannese.
1.4.2	 A photograph of the Great Wall of China winding across a series of green, rolling hills. The wall is made of stone and has several watchtowers. In the background, more hills and a clear sky are visible.	B	Sydney, Australië Sydney is Australië se grootste stad en die land se kulturele sentrum. Die dop-vormige Sydney Operahuis wat hier gewys word, is een van die mees bekende geboue in die wêreld.
1.4.3	 A photograph of Mount Fuji, a snow-capped mountain in Japan. The mountain is reflected in a calm body of water in the foreground, creating a symmetrical image. The sky is a clear, deep blue.	C	Eiffel Tower, Parys Die Eiffel-toring is die bekendste land-merk in Parys. Die toring styg byna 1 000 voet (300 meter). Toe dit in 1889 gebou was, was dit die hoogste struktuur in die wêreld.

1.4.4		D	Die Grand Canyon is 'n plek van buitengewone skoonheid. Hierdie reus sny deur die plato van Noord-Arizona en daal amper 'n myl.
1.4.5		E	Die Groot Muur van China Die Ming-vorstehuis het die Groot Muur in die 1400's en 1500's gebou. Hierdie lang steenmuur was gebou om China se noordelike grens teen invallers te beskerm. Vandag is dit 'n populêre toeriste aantreklikheid.
		F	Vryheidstandbeeld Is 'n simbool van Amerikaanse vryheid wat wêreldwyd bekend is. Die Vryheid-standbeeld is op Liberty Island in die New York-hawe.
		G	Die Piramide grafkelders is die poorte na die hiernamaals. Die piramides van Egipte is van die wêreld se mees manjifieke monumente.

- 1.5 Meld watter inligting in die spasies genummer A, B, C, D en E in die onderstaande geskrewe kommunikasie verskaf moet word:

FAKS TRANSMISSIE			
Vir aandag	A	Faks nr.	D
Van	B	Datum	E
Onderwerp	C		
Aantal bladsy (hierdie bladsy ingesluit)			
BOODSKAP			
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			

(5)

- 1.6 Meld of die volgende globale gebeure/globale sportgebeure, onvoorsienbare gebeurtenisse of politieke situasies is.

1.6.1 Die aardbewing wat Haiti in Januarie 2010 getref het

1.6.2 Die onlangse 2010 Sokker Wêreldbeker in Suid-Afrika

1.6.3 September 11 in die VSA, gedurende 2001

1.6.4 Reuse branders wat grootskaalse skade en tragedie in Suid-Asië in 2005 veroorsaak het

1.6.5 Jaarlikse uitstalling van toerisme produkte wat by die IKS (ICC) in Durban plaasvind

(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B TOERISME AS 'n INEENGESKAKELDE STELSEL**VRAAG 2**

2.1

**EMPEROR'S PALACE
VEELSEGGENDE OP ELKE MANIER****Kom bly en speel by Afrika se voorste Casino-oord**

Gunstig langs die OR Tambo Internasionale Lughawe geleë en aangewys as Afrika se voorste casino in Suid-Afrika en Afrika se beste konvensie- en konferensie sentrum vir 3 agtereenvolgende jare, sal ons enige begroting rek met ons ongelooflike waarde pakkette.

Emperor's Palace bied jou 'n wye verskeidenheid van uitmuntende onthaalplekke en 'n ewe geïnspireerde keuses van vooraanstaande restaurante wat Asiese, Italiaanse, Griekse, Indiese, Afrikaanse en Kontinentale disse offer.

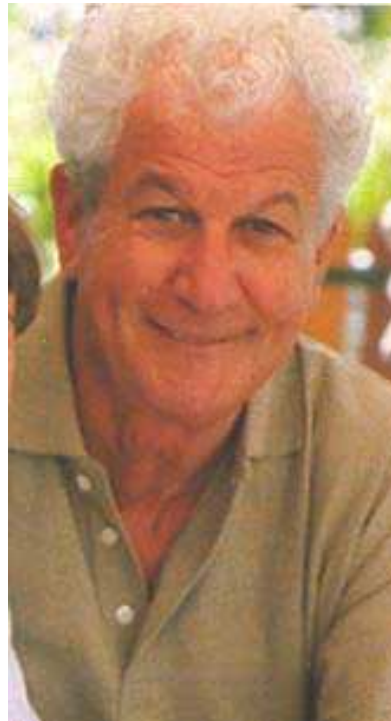
Ontspan in die gerief en veiligheid van een van ons vier bekroonde oordhotelle. Dit sluit die 5-ster Peermont D'Oreale Grande Hotel, die ruim Peermont Mondior Hotel, die nuwe 3-ster Peermont Metcourt Suites en die pragtige nuwe 3-ster Peermont Metcourt Hotel.

Slegs Emperor's Palace bied jou wêreldklas konferensies, hotelle, dobbel, vermaak en restaurante – almal geleë in 'n buitengewone ligging.

Aangepas en vryelik vertaal uit: Indwe 2009

- 2.1.1 Identifiseer TWEE toerisme sektore wat 'n direkte skakel met hierdie instelling het. (2)
- 2.1.2 Gee 'n slagspreuk vir hierdie instelling. (2)
- 2.1.3 Noem TWEE voordele vir die oord as gevolg van die nabyheid van OR Tambo. (4)
- 2.1.4 Verskaf TWEE redes agter die sukses van die vier bekroonde oordhotelle. (4)
- 2.1.5 Noem TWEE fasiliteite wat hierdie oord aan hulle besoekers bied. (2)

2.2

Segment G: Goue aktiewe paartjies

Mnr. en Mev. Jones van Gauteng is afgetree en hou van reis op lang vakansies. Hulle sal vir twee weke op 'n tyd gaan, wanneer hul kleinkinders met skoolvakansie is. Hulle sal partykeer familie in Durban besoek en somtyds op hul eie toer, by selfbediening-oorde bly of kampeer. Hulle gaan doen inkopies, besoek die strand, gaan eet uit en geniet Suid-Afrika se wonderlike natuurskoon.

Alhoewel hulle 'n hoë LSM-groep binne die bevolking is, is aftree-fondse en gereelde monitering van uitgawes belangrik in hierdie segment. Hierdie groep neem 'n lang tyd om hul reis te beplan (3 maande) en sal al die inligting rakende hulle reis bestudeer en dan besluit wat om te doen. Rapport is die mees gewildste koerant en sy weeklikse bylaes lok hierdie segment. Huisgenoot ontvang die meeste ondersteuning van die groep en Sarie word ook somtyds gekoop. SABC 2 word deur die grootste deel van hierdie segment gekyk met Radiosondergrense by verre die mees gewildste radiostasie. Tuinmaak, uiteet en sosiale vleisbraai is 'n paar van die dinge wat hierdie aktiewe ouer paartjies graag doen. Hierdie segment geniet Country- en Afrikaanse musiek, besoek teaters en klassieke musiek opvoerings. Alhoewel die groep hulle pennies (rande) noukeurig dophou, gebruik hulle hul kredietkaarte relatief meer in vergelyking met die ander segmente.

- 2.2.1 Bepaal die segment wat hier aangedui word. (2)
- 2.2.2 Verskaf die strategie wat hierdie segment as 'n manier om toerisme te bevorder geïdentifiseer het. (2)
- 2.2.3 Noem die SES doelwitte van hierdie strategie. (12)

- 2.2.4 Vanuit die eerste paragraaf van hierdie uittreksel, klassifiseer TWEE van die vernaamste toerisme sektore waarin hierdie egpaar betrokke is, en gee EEN voorbeeld van elke sektor waarin hulle geïnteresseerd is.

Tabuleer jou antwoord soos volg:

SEKTOR	VOORBEELDE UIT DIE UITTREKSEL

(4)
[34]

VRAAG 3

- 3.1 Om in die toerismebedryf te werk, beteken dit dat die werknemer oor sekere kennis, vaardighede en waardes moet beskik.

Beskryf die ideale vaardighede en waardes wat die onderstaande werknemers moet hê:

3.1.1 Kelner

3.1.2 Deurwagter

3.1.3 Ontvangsdame

Tabuleer jou antwoord soos volg:

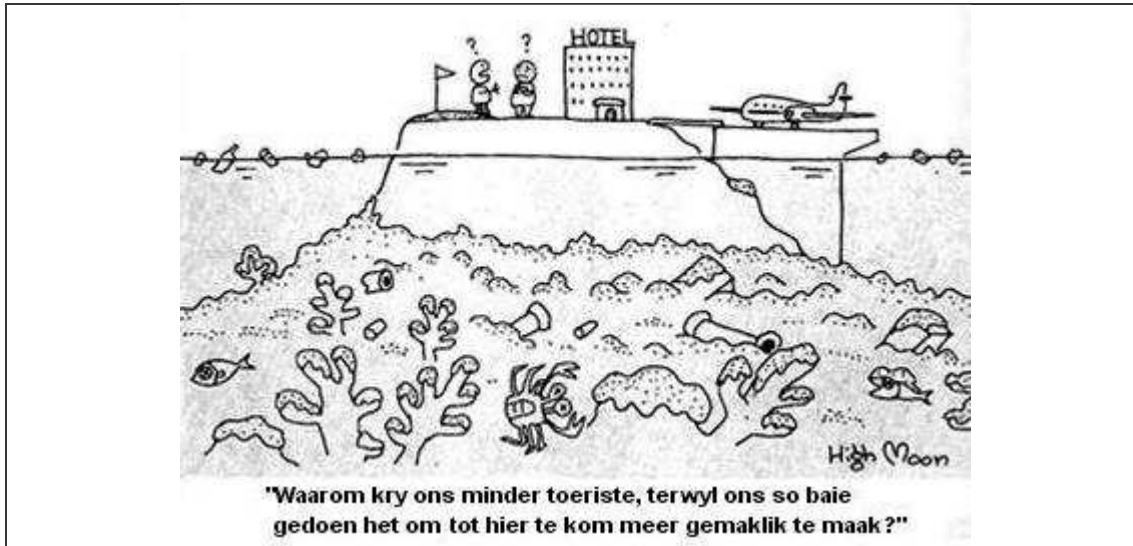
	WERKNEMER	VAARDIGHEDE	WAARDES
3.1.1	Kelner		
3.1.2	Deurwagter		
3.1.3	Ontvangsdame		

[6]

TOTAAL AFDELING B: 40

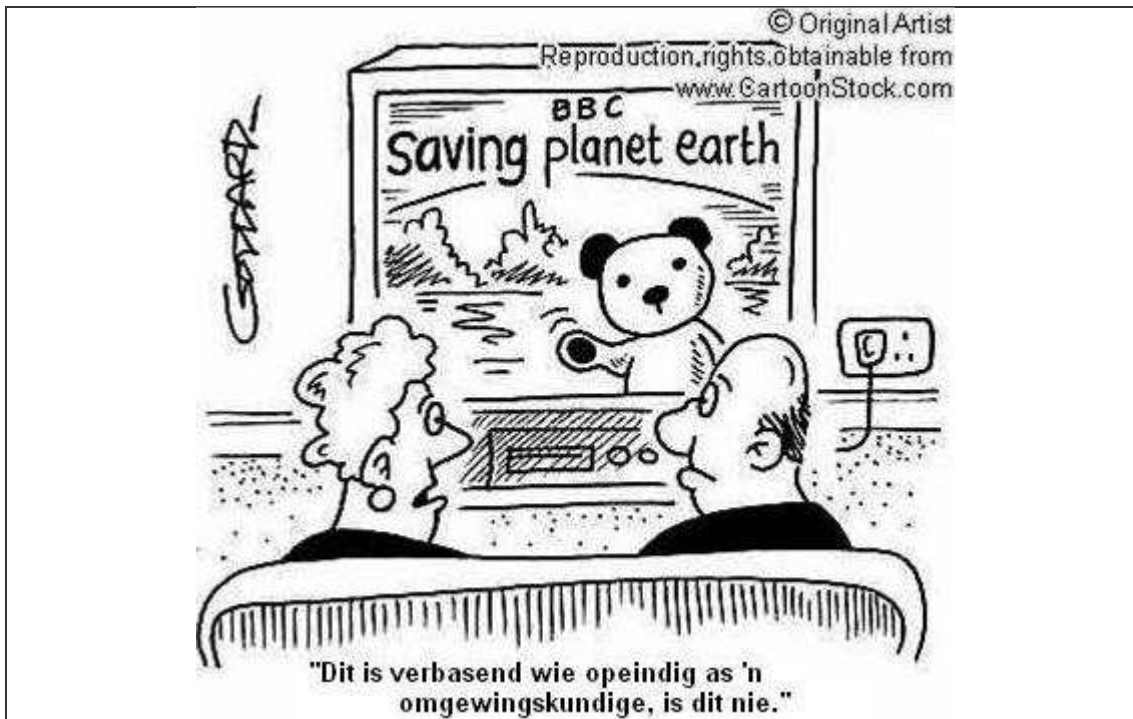
AFDELING C VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME**VRAAG 4**

4.1 Bestudeer die onderstaande spotprent.



- 4.1.1 Die hotel-eienaars of die toerisme-owerhede in die bostaande spotprent lyk bekommerd oor die afname van toeriste na die gebied. Bestudeer die spotprent en stel TWEE redes waarom daar 'n afname in toerisme na die gebied is. (4)
- 4.1.2 Identifiseer die infrastruktuur waarna verwys word as hulle sê: "Ons het so baie gedoen het om dit meer gemaklik te maak". (2)
- 4.1.3 Identifiseer die komponent wat die omgewing nadelig beïnvloed as gevolg van hierdie ontwikkeling. (2)
- 4.2 Stel TWEE maniere voor hoe hulle die omgewing rondom die hotel kan opgradeer ten einde meer toeriste na die gebied te lok. (6)

4.3 Bestudeer die onderstaande spotprent.



4.3.1 Verduidelik kortliks die betekenis van die konsep "Aardverwarming". (2)

4.3.2 Die twee kykers in hierdie spotprent lyk geamuseerd deur die advertensie op die TV. Verduidelik die rede vir hulle geamuseerdheid. (2)

4.3.3 Verskaf 'n rede waarom 'n dier in plaas van 'n mens in hierdie advertensie gebruik word. (3)

[21]

VRAAG 5

5.1 Skryf die volgende afkortings en/of akronieme volledig neer.

5.1.1 SAHRA (2)

5.1.2 UNESCO (2)

5.1.3 NER (NHC) (2)

5.2

Een Museum Drie Plekke:

Mthatha Qunu Mvezo

Nelson Mandela Museum

Geleë rondom die plattelandse dorpie Qunu in die Oos-Kaap, die geboorte-plek van Madiba, is die Nelson Mandela Museum. 'n Huldeblyk aan die wêreld se groot staatsman, lok die museum besoekers vanuit al die uithoeke van die wêreld vandat dit in 2000 geopen was. Versprei oor drie terreine, is die museum vinnig besig om sy plek in die globale toerisme-mark te eis. Die museum-ervaring vertel die volle verhaal van Nelson Mandela, sy lewe en tyd en sluit in 'n uitstalling van geskenke wat hy van regoor die wêreld ontvang het.

'n Oorspronklike Nelson Mandela voetspoor-museum, volg elke stap van sy reis – waar hy gebore was en waar sy naelstring begrawe is, na die Nelson Mandela Jeug en Erfenisentrum. Die groot skuiwende klip waar hy as seun gespeel het, die helder strome, die weivelde, die voetspore van die diere, die kultuur, mense en hul stories – wat nêrens anders in die wêreld gevind sal word nie, behalwe in Qunu. Dit is 'n unieke museum wat 'n unieke ervaring bied.

Aangepas en vryelik vertaal uit: Madiba Action 2007

5.2.1 Verduidelik waarom na hierdie museum verwys word as 'een museum drie plekke'. (2)

5.2.2 Die museum bring hulde aan 'n ikoon. Noem hierdie ikoon. (2)

5.2.3 Vanuit die uittreksel, lys TWEE dinge wat die ikoon se jeugdom uitwys. (4)

5.2.4 Identifiseer die kulturele groep wat in die uittreksel gemeld word. (2)

5.2.5 In jou eie woorde, bespreek waarom na hierdie museum verwys word as "n unieke museum wat 'n unieke ervaring bied'. (3)




[19]

TOTAAL AFDELING C: 40

AFDELING D AARDRYKSKUNDE TOERISME, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEGINGS

VRAAG 6

6.1 Identifiseer en beskryf die volgende wêreldbekende ikone (landmerke) onder die volgende hoofde. Tabuleer jou antwoord soos volg.

		NAAM VAN IKOON	WAAROM DIT BEROEMD IS	PLEK
6.1.1				
6.1.2				
6.1.3				

(9)

6.2 Klassifiseer die volgende poorte wat in Suid-Afrika aangetref word. Tabuleer jou antwoord soos volg:

	POORT	LIGGING Stad/Provinsie	TIPE/SOORT (bv. hawe)	WAARSKYNLIK GEBRUIK DEUR
6.2.1	OR Tambo			
6.2.2	Durban			

(6)

6.3 Verwys na die Lugredery Rooster hieronder en beantwoord die volgende vrae:

VANAF KAAPSTAD
Na Durban

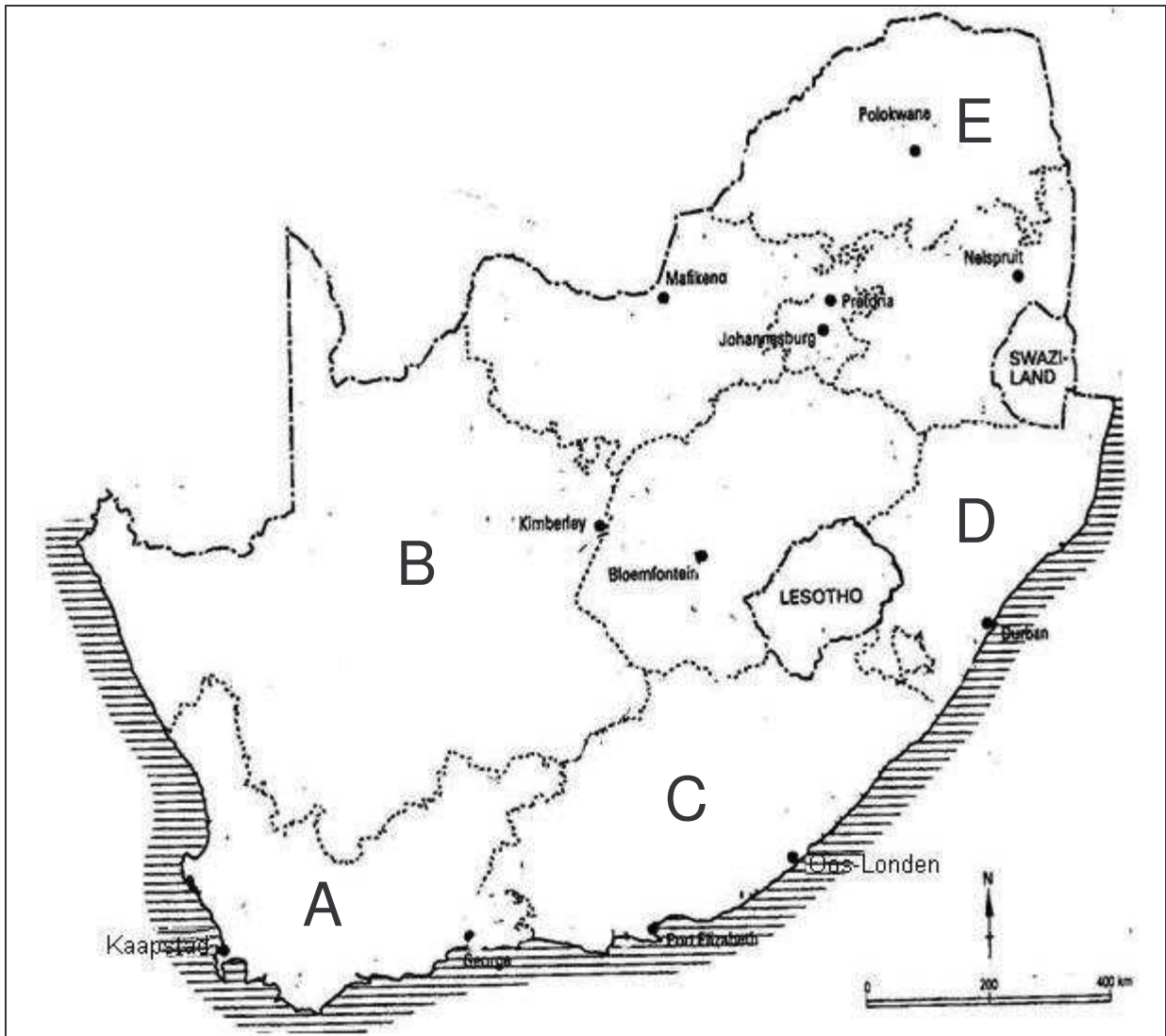
In operation	Dep	Arr	Flt No
12345	0630	0825	BA 6-301
123456	0925	1120	BA 6-303
- - - - - 7	1100	1255	BA 6-305
12345 - 7	1800	1955	BA 6-307

VANAF DURBAN
Na Kaapstad

In operation	Dep	Arr	Flt No
In operasie	Vertr	Aank	Vlug Nr.
12345	0630	0835	BA 6-300
123456	1200	1405	BA 6-304
- - - - - 7	1400	1605	BA 6-302
12345 - 7	1815	2020	BA 6-306

- 6.3.1 Noem wat die getalle onder “In operation” beteken. (1)
- 6.3.2 Verskaf die betekenis van letter 6 onder “In operation”. (1)
- 6.3.3 'n Toeris wil vanaf Durban na Kaapstad op 'n Vrydag vlieg en wil vroegmiddag in Kaapstad aankom. Verskaf die vlugnommer, vertrektyd asook die aankomstyd van die vliegtuig. (3)
- 6.3.4 Indien 'n vlug enige tyd tussen 12:00 en 14:00 in die lug is word 'n ligte middagete bedien. 'n Toeris, vanaf Kaapstad na Durban, wil van hierdie diens gebruik maak. Verskaf die vlugnommer, vertrektyd asook die aankomstyd van die vliegtuig wat die toeris moet neem. (3)
- 6.3.5 Verskaf 'n logiese rede waarom die lugredery 'n vlug vanaf Kaapstad na Durban op 'n Saterdag aanbied, maar nie 'n terugvlug vir dieselfde dag nie. (2)

6.4



- 6.4.1 Identifiseer die provinsies aangedui met die letters (A – E) en noem EEN spesifieke hoofbesienswaardigheid (trekpleister) in elke provinsie.

(10)

- 6.4.2 Analiseer die volgende bemerkings brosjure deur die volgende te identifiseer:

WILD COAST TOURIST ROUTE

JIKELEZA

Wet 'n Wild Festival

4&5 JULY & Country Fair 2009

JIKELEZA COUNTRY FAIR PROGRAM

Saturday 4 July - 09:00 to 16:30

Tom's Circus , Magician , Judo Display
Elephant interaction, Snake/Reptile Demonstration
Face painting , Balloon artist, Vintage Cars,
Traditional dancers, Extreme motorbike show
15km Rhino Run, 5km Fun Run

Sunday 5 July - 09:00 to 16:00

Tom's Circus, Magician, Elephant interaction,
Caledonian Pipe Band, Snake/Reptile Demonstration,
Harley Bike, Church Service, Traditional dancers,
Extreme motorbike show, Cycle HQ 15km MTB Cruise
Amathole 5km MTB Warthog Chase

Ongoing

Art Gallery, Craft Stalls, Food Stalls, Beer Tent,
Free game drives, Jumping castles
Helicopter rides, Free Horse rides
Bumpity Bump Kiddies Cars,
Paintball Shooting range, Lucky Draws

Two-day Adult Entry Ticket = R30 per person
One-Day Adult Entry Ticket = R20 per person
One-Day Child (Under 12 years) Entry Ticket = R10 per child
Children 5 years and under = Free Entry

Thanks to all our sponsors...

Amathole place of opportunities...
ALGOA
CASTLE LAGER
Buffalo City
Eastern Cape

JOIN US ON THE JIKELEZA TOURIST ROUTE FOR AN INCREDIBLE WEEKEND OF
SPORT, ENTERTAINMENT & FUN
General Enquiries Contact :Marcel on 083 630 1209 or Visit www.wildcoastjikeleza.co.za

- | | | |
|-----|---------------------------------------|-----|
| (a) | Die naam van die produk (gebeurtenis) | (1) |
| (b) | Koste vir twee dae vir 'n volwassene | (1) |
| (c) | Plek | (1) |
| (d) | Soort of tipe advertensie | (1) |

6.4.3 Noem die aktiwiteite wat die onderstaande toeriste sal interesseer:

- (a) Familie-toeriste met jong kinders (1)
- (b) Kulturele toeriste (1)
- (c) Avontuurlustige toeriste (1)

6.5 Bestudeer die onderstaande tabel en beantwoord die volgende vrae.

DAG	GELDEENHEID	WISSELKOERS
Maandag	1 VSD	12,79
Dinsdag	1 VSD	13,10
Woensdag	1 VSD	13,40
Donderdag	1 VSD	12,90
Vrydag	1 VSD	12,80

SCENARIO
Toeris A verruil sy \$ 100 op Maandag
Toeris B verruil sy \$ 100 op Dinsdag
Toeris C verruil sy \$ 100 op Woensdag

- 6.5.1 Identifiseer die toeris wat die meeste rand vir sy dollars sal ontvang. (1)
- 6.5.2 Identifiseer die toeris wat die minste rand vir sy dollars sal ontvang. (1)
- 6.5.3 Verduidelik die effek van die fluktuasie (skommeling) van die rand/dollar wisselkoers met betrekking tot toerisme. (2)

6.6 Suid-Afrika was gasheer vir die 2010 FIFA Sokker Wêreldbeker.

Ondersoek die impak van hierdie gebeurtenis deur te fokus op die positiewe en negatiewe effekte van die volgende faktore:

- 6.6.1 Werkskepping (2)
- 6.6.2 Infrastruktuur (2)

TOTAAL AFDELING D: 50

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

- 7.1 Daar is baie tipes kliënte in die toerisme bedryf met spesifieke behoeftes en verwagtings. Om goeie diens aan die verskillende toeriste te lewer sal kliënte tevredenheid verseker. Drie tipes toeriste word aangegee. Lys die spesifieke behoeftes van elke toeris en tabuleer jou antwoord as volg:

Tipe toeris	Spesiale behoeftes	Waar elk ingepas/waargeneem kan word

- 7.1.1 Rolstoel kliënte (2)
- 7.1.2 Gesigsgestremde (blinde) kliënte (2)
- 7.1.3 Kliënte met jong kinders (2)

7.2

BRIEF VAN DIE MAAND**Aan South African Express**

Ek wil u graag bedank vir die professionele en vriendelike diens wat ons van u personeel ontvang het. Ek het Saterdag, die 25^{ste} Julie u kantoor geskakel om die datum van my dogter se vliegkaartjie vanaf Bloemfontein na Kaapstad te verander. Ek was aangenaam verras deur die professionele optrede van u personeel wat die onmiddellik al die veranderinge gemaak het en 'n verwysingsnommer aan ons gegee het. Die grootste verrassing was toe ons die volgende dag by die lughawe opgedaag het en alles was in order.

Na twee negatiewe voorvalle met ander plaaslike lugrederye, was hierdie uitstekende diens 'n verfrissende verandering, en sal beslis weer van u diens in die toekoms gebruik maak.

Baie dankie. Dit was 'n plesier om met u besigheid te doen.

Groete
Mariette Venter

[Vryelik vertaal en aangepas uit: Indwe, November 2009]

- 7.2.1 Bepaal of bogenoemde korrespondensie 'n klagte of kompliment vir die maatskappy is. Verduidelik kortliks jou antwoord. (3)
- 7.2.2 Evalueer die impak van die skrywer se insette op:
- (a) Toekomstige kliënte (2)
- (b) Die lugredery se professionele beeld (2)
- 7.2.3 Beskryf die professionele en vriendelike diens waarna die skrywer in haar brief verwys. (4)

7.3 Identifiseer die VIER stadiums van groepsontwikkeling. (4)

7.4 'n Maatskappy moet die beste persoon vir die werk aanstel as leier en hierdie individu moet die uitdaging aanvaar om die span te lei en verantwoordelik wees. Hierdie individu moet ook entoesiasme onder die span versprei en effektief met hulle kommunikeer.

7.4.1 Onderzoek of hierdie die beste oplossing sal wees om span probleme of uitdagings in die werkplek op te los in hierdie maatskappy.

Motiveer jou antwoord. (3)

7.4.2 Verduidelik die basiese beginsels van doeltreffende spanwerk. (3)
[27]

VRAAG 8

8.1 Verduidelik hoe die onderstaande kommunikasiemiddel in die toerismebedryf gebruik kan word:



[3]

TOTAAL AFDELING E: 30

GROOTTOTAAL: 200