



Province of the  
**EASTERN CAPE**  
EDUCATION

## **NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 11**

**NOVEMBER 2011**

**TOERISME**

**PUNTE: 200**

**TYD: 3 uur**



---

Hierdie vraestel bestaan uit 18 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	KORTVRAE	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, bv. 1.1.10 E in die ANTWOORDEBOEK.

1.1.1 Ondersteuningsdienste in die toerisme-bedryf, sluit in ...

- A produsente van reispublikasies (gidse, brosjures, roosters).
- B vervaardigers en verskaffers van goedere vir die toerisme-bedryf (soeweniers, klere).
- C hulpdienste (lughawens, buitelandse valuta, Binnelandse Sake).
- D Al die bogenoemde.

1.1.2 'n Marathon wat op die 29ste Mei 2011 vanaf Durban na Pietermaritzburg plaasgevind het en verskillende nasionaliteite ingesluit het, is die ...

- A Durban July.
- B Two Oceans Marathon.
- C Pret wedloop.
- D Comrades Marathon.

1.1.3 Die meeste toerisme-produkte is ..., dus kan toeriste die produkte nie fisies aanraak of dit huis toe neem nie.

- A ontasbaar
- B tasbaar
- C bederfbaar
- D broos

1.1.4 ... beskryf 'n situasie waar geld deur 'n toerisme besigheid gegenereer word en nie tot voordeel van die gasheerland waar die geld gegenereer was, benut word nie.

- A BBP
- B Enklawe (ingeslote) toerisme
- C Ekonomiese lekkasie
- D Swak produksie

1.1.5 'n Kulturele gebeurtenis wat elke jaar tussen September en Oktober altyd in Bloemfontein (Mangaung) gehou word, is die ...

- A MACUFE.
- B Rietdans (Reed Dance).
- C Splashy fan.
- D Joy of JAZZ.

- 1.1.6 Hul hoofdoel is om toerpakkette saam te stel en dit aan toeriste te verkoop.
- A SAT
  - B Toeroperateurs
  - C Reisagentskappe
  - D Toergidse
- 1.1.7 ... verwys na al die metodes wat gebruik word om produkte aan kliënte vanaf die vervaardigers te versprei.
- A Ontspanning
  - B Plaaslike Toerisme Organisasie
  - C Verspreidingskanaal
  - D Geleenthheidsorganiseerder (Event organiser)
- 1.1.8 Die onderstaande land(e) was die gasheer vir die 2011 IKR Krieket Wêreldbeker-toernooi.
- A Suid-Afrika en Zimbabwe
  - B Indië, Pakistan en Sri Lanka
  - C Australië
  - D Nieu-Seeland
- 1.1.9 Vroeër hierdie jaar was Japan hard getref deur 'n ...
- A tsoenami en aardbewing.
  - B vulkaniese uitbarsting.
  - C varkgriep.
  - D cholera.
- 1.1.10 Hierdie is 'n wêreldwye netwerk van rekenaars, gekoppel deur telefoonlyne, kables en satelliet-skakels.
- A Plaaslike Area Netwerk
  - B Soek Enjin
  - C Internet
  - D E-pos
- 1.1.11 Hierdie land het geen strande nie, en word volkome deur Suid-Afrika omring.
- A Zimbabwe
  - B Mosambiek
  - C Lesotho
  - D Madagaskar

- 1.1.12 Die hoofstad van Swaziland is ...
- A Mmabatho.
  - B Maseru.
  - C Pretoria.
  - D Mbabane.
- 1.1.13 Die prys waarteen een land se geldeenheid vir 'n ander land se geldeenheid verruil word.
- A Bureaux de Change
  - B Wisselkoers
  - C Geldeenheid
  - D Reisigerstjeks
- 1.1.14 Die Kruger Nasionale Park strek tussen hierdie twee provinsies.
- A KwaZulu-Natal en Mpumalanga
  - B Gauteng en Noordwes
  - C Limpopo en Gauteng
  - D Mpumalanga en Limpopo
- 1.1.15 Hierdie wêreld-erfenisterrein is in Limpopo geleë en is die tuiste van die mees bedreigde soogdiere in die wêreld soos die swart en wit renoster en wildehonde.
- A St. Lucia Vleilande
  - B Mapungubwe Nasionale Park
  - C Wieg van die Mensdom
  - D Kruger Nasionale Park
- (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.
- (Vermenigvuldigingseffek, Spanwerk, SATSA, SOWETO, UMLAZI, SAHRA, UNESCO, Spanbou-oefeninge)
- 1.2.1 Die studente-opstande (onluste) van 1976 het sy oorsprong in hierdie dorp.
- 1.2.2 Hierdie agentskap is verantwoordelik vir alle erfenisterreine in Suid-Afrika.
- 1.2.3 Wanneer individue op 'n doeltreffende manier saamwerk om doelwitte te bereik.
- 1.2.4 'n Nie-winsgewende organisasie wat die groot diensverskaffers in die toerismebedryf verteenwoordig.
- 1.2.5 Vind plaas wanneer besteding deur mense veroorsaak dat ander mense geld verdien en die geld weer spandeer op dienste en goedere.
- (5 x 1) (5)

- 1.3 Kies die korrekte woord(e) tussen dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.3.1 – 1.3.5).
- 1.3.1 (UVP / IVP) maak dat 'n besigheid of organisasie uitstaan bo ander organisasies wat soortgelyke dienste en produkte verkoop of lewer.
- 1.3.2 (WHO / SWOT) is die analise wat deur besighede gebruik word om uit te vind wat hul sterk- en swak punte is om kliëntediens te verbeter.
- 1.3.3 (Vreemdelinge-haat / Etnosentrisme) verwys na die haat en vrees vir alle vreemde dinge en mense.
- 1.3.4 (Gasheergemeenskap / Globale gemeenskap) is 'n gemeenskap wat die ruimte en alles wat nodig is vir 'n spesifieke gebeurtenis verskaf.
- 1.3.5 (Inheemse / Ekologiese suksessie) diere of plante is dié wat natuurlik in die plek waar hulle woon of groei, voorkom.
- (5 x 1) (5)
- 1.4 Voltooi die onderstaande tabel met die nodige inligting. Skryf slegs die nommer en antwoord in jou antwoordeboek neer, bv. 1.4.4 Kaapstad.

ATTRAKSIE	PROVINSIE	STAD/DORP (NAASTE)	TIPE
Lesedi Kulturele Dorp	1.4.1	Tshwane	1.4.2
Ushaka Marine World	KwaZulu-Natal	1.4.3	1.4.4
Sun City	1.4.5	1.4.6	Mensgemaak
The Big Hole	1.4.7	Kimberley	1.4.8
Addo Olifant Park	Oos-Kaap	1.4.9	1.4.10

(10 x 1) (10)

- 1.5 Pas die wêreldbekende internasionale toeriste-ikone in KOLOM A by die kort beskrywing in KOLOM B. Skryf slegs die letter (A – G) langs die vraagnommer (1.5.1 – 1.5.5).

KOLOM A		KOLOM B	
1.5.1		A	<b>Piramides en Sfinks</b> Grafkelders en poorte na die hiernamaals – die piramides van Egipte is van die wêreld se mees manjifieke monumente.
1.5.2		B	<b>Vryheidstandbeeld</b> Is 'n wêreldbekende simbool van die Amerikaanse vryheid. Die Vryheidstandbeeld is in die hawe van New York.
1.5.3		C	<b>Sydney – Operahuis</b> Die dopvormige Sydney Operahuis in Australië is een van die mees bekende geboue in die wêreld.
1.5.4		D	<b>Standbeeld van Christus die Verlosser</b> Die standbeeld van Jesus Christus is 30 m hoog en geleë in Rio de Janeiro, Brasilië. Die standbeeld staan op die punt van die Corocovado-berg, 'n 710 m hoëgranietkoepel wat oor die stad uitkyk.
1.5.5		E	<b>Verenigde Koninkryk – Big Ben</b> Is die uurklok van die groot uurwerk van Westminster. Dit hang in die Paleis van Westminster, die tuiste van die Britse Parlement.
		F	<b>Die Groot Muur van China</b> Die Ming-vorstehuis het die Groot Muur in die 1400's en 1500's gebou. Die lang steenmuur was gebou om China se noordelike grens teen invallers te beskerm. Vandag is dit 'n populêre toeriste aantreklikheid.
		G	<b>Suid-Afrika – Tafelberg</b> Die berg is deel van 'n natuur-reservaat en houtplankpaaie laat die besoekers rondloop sonder om die plantegroei te beskadig.

(5 x 1)

(5)

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

2.1

**LOOPBANE IN GASVRYHEID EN TOERISME**

Reisigers van alle nasionaliteite en alle ouderdomme wil hê hul reise weg van die huis af moet so gemaklik, interessant en moeiteeloos as moontlik wees. Of hul besoek weg van die huis af vir ontspanning, werk of fiksheidsdoeleindes is, moet hulle in die sorg van mense wees wie se taak dit is om na hul behoeftes om te sien. 'n Loopbaan in gasvryheid en toerisme gaan oor die verskaffing van genotvolle ervarings vir andere.

Mense wat in hierdie gebiede werk, help om die beste wat die land bied, te vertoon, en om hulself te geniet. Suid-Afrika het iets vir almal – 'n ryk en diverse natuurlike-, argeologiese-, historiese- en kulturele erfenis, 'n unieke verskeidenheid van ongerepte landskappe, inheemse plante en wilde diere; – aangename klimaat vir besoekers; uitstekende sportgeriewe, en gasvrye mense. Die rol van diegene wat in die gasvryheid- en toerisme bedryf werk, is om waarde vir geld te bied; en om besoekers aan te moedig om terug te keer en om soortgelyke reise vir hul vriende en kollegas aan te beveel.

Die gasvryheid- en toerisme sektor maak 'n belangrike deel uit van ons ekonomie, bied loopbaangeleenthede, met spesiale verwysing na kreatiewe, uitgaande mense wat daarvan hou om mense te ontmoet. Binnelandse toerisme in Suid-Afrika is R50 biljoen per jaar werd, en die land is ook 'n gesogte bestemming vir sakemense en vakansiegangers van regoor die wêreld. Omdat die bedryf so geweldig vinnig uitbrei, is daar 'n groot vraag na opgeleide personeel.

Werkseleenthede en studie moontlikhede is beskikbaar in die gebied van gasvryheid, dobbel en loterye, bewaring en toergidse, toerisme en reisdienste, sport, ontspanning en fiksheid, tuinbou en instandhouding van sportfasiliteite. Om na die belange van besoekers om te sien, behels verskillende soorte werke.

[Aangepas: *Mail & Guardian*]  
[*Imagine your future: Magazine*]]

- 2.1.1 Noem die soort diens wat reisigers verwag om hulle reis so gemaklik, interessant en moeiteeloos as moontlik te maak. (1)
- 2.1.2 Beskryf VIER kenmerke van die diens wat hierbo in VRAAG 2.1.1 genoem word. (4)



- 2.1.3 Die rol van die werknemers in die gasvryheid- en toerismebedryf is om waarde vir geld aan te bied en om besoekers aan te moedig om terug te keer en om soortgelyke reise aan hul vriende en kollegas aan te beveel.
- (a) Gee VIER voorbeelde van moontlike werksgeleenthede in die toerismebedryf, met spesifieke verwysing na 'n restaurant. (4)
- (b) Lys DRIE persoonlike eienskappe wat benodig word om in die toerismebedryf te werk. (3)
- (c) Voorspel wat sal in die toerismebedryf van SA gebeur as werkers nie waarde vir geld aan hul kliënte bied nie. (4 x 2) (8)
- 2.1.4 Noem VYF sektore en subsektore wat in hierdie uittreksel genoem word. (5 x 1) (5)
- [25]**

### VRAAG 3

- 3.1 Onlangse ondersoeke het bewys dat toerisme meer bydra tot die BBP van Suid-Afrika as enige ander sektor.
- 3.1.1 Verduidelik die begrip 'BBP'. (3)
- 3.1.2 Evalueer die bydrae van toerisme tot die BBP onder die volgende hoofde:
- (a) Werkskepping
- (b) Vermenigvuldigingseffek
- (c) Entrepreneurskap
- (d) Toerisme-infrastruktuur (4 x 3) (12)
- [15]**

**TOTAAL AFDELING B: 40**

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

4.1 Lees die volgende uittreksel en beantwoord die vrae wat volg.

**NAVORSING IN DIE K GALAGADI OORGRENSPARK**

'n Baanbreker-projek wat oor Suid-Afrika en Botswana strek, het getoon dat indien bewarings benaderings suksesvol toegepas moet word, moet die natuurlike hulpbronne so bestuur word om aan die veelvuldige en onmiddellike behoeftes van die verskillende plaaslike gemeenskappe en huishoudings te voldoen. Die studie toon dat, indien nie aan hierdie behoeftes voldoen word nie, sosiale fragmentasie en intra-gemeenskap konflik, 'n bedreiging vir die sukses van die bewaringspogings in die park sal veroorsaak.

Die Kgalagadi Oorgrenspark lê in die Kalahari-streek, 'n semi-woestyn waar temperature van 45 °C bereik kan word. In 1999 was grond binne en buite die park aan twee plaaslike gemeenskappe, die Komani San en Mier, toegeken in 'n poging om die onteiening van die land deur wit setlaars van die verlede reg te stel.

Die San, of Boesmans, is Afrika se vroegste en enigste inheemse jagter-versamelaars. Hulle het voorheen wyd oor suidelike Afrika rondgeswerf, maar was gedwing om terug te keer na die Kalahari as gevolg van die vervolging van die Bantoe setlaars in die noorde en die Europese setlaars in die suide. Die Mier-mense, tradisionele boere, het hul ongeveer 150 jaar gelede in die Kalahari-streek gevestig om te ontsnap van die Britse bewind in die Kaapkolonie.

Die Kalahari Nasionale Gemsbok Park – wat in 1931 gevorm is – het in 2000 met Botswana se Nasionale Gemsbok saamgesmelt om die Kgalagadi Oorgrenspark te vorm.

[Aangepas uit: *Environmental Research Letters (ERL)*].

- 4.1.1 Verduidelik wat bedoel word met 'n oorgrenspark. (2)
- 4.1.2 Identifiseer die TWEE SAOG-lande wat betrokke is by die vorming van die Kgalagadi Oorgrenspark. (2)
- 4.1.3 Haal EEN sin aan wat toon dat die oorgrensparke bevorderlik is vir volhoubare ontwikkeling. (2)
- 4.1.4 Bespreek DRIE ekonomiese voordele van oorgrensparke vir die betrokke lande. (6)
- 4.1.5 Identifiseer TWEE moontlike gevolge volgens die studie, wat die sukses van die bewaringspogings in die park bedreig. (4)

- 4.1.6 Benoem die inheemse kulturele groep wat deel is van die plaaslike gemeenskap in die park. (1)
- 4.1.7 Assesseer die rol van hierdie park in die regstelling van wanbalanse van die verlede. (3 x 1) (3)
- [20]**

## VRAAG 5

- 5.1 Nelson Mandela is 'n wêreldwye ikoon, wie se geboorteplek die landelike Oos-Kaapse dorpie Qunu is. Hy was sentraal in die stryd teen apartheid; gevolglik was hy vir 27 jaar tronk toe gestuur in Robbeneiland, wat later as 'n wêrelderfenisterrein verklaar was.

As 'n huldeblyk aan die wêreld se grootste staatsman, was die Nelson Mandela Museum in 2000 in Mthatha geopen. Hierdie museum lok besoekers uit alle uithoeke van die wêreld. Die museum-ervaring gee die volle verhaal van Nelson Mandela, sy lewe en tye en sluit 'n uitstalling in van die geskenke wat hy van regoor die wêreld ontvang het.

Besoekers verkry toegang tot die museum deur die lughawens van Oos-Londen en Mthatha. Laasgenoemde is 'n baie klein lughawe met infrastrukturele probleme. Dit is nie behoorlik omhein nie en gevolglik skep vee probleme vir die landing en opstyging van vliegtuie. Ander probleme sluit in die swak instandhouding van paaie in die stad.

- 5.1.1 Meld TWEE aspekte van ervarings wat toeriste na hierdie museum lok. (2)
- 5.1.2 "Infrastruktuur is 'n bedreiging vir toerisme en herhaaldelike besoeke aan Mthatha". Verduidelik die geldigheid van die stelling. (4)
- 5.1.3 Definieer die term infrastruktuur. (2)
- 5.1.4 Beskryf TWEE kriteria waaraan terreine moet voldoen, voordat UNESCO wêrelderfenis-status aan die terreine oorweeg. (2)
- 5.1.5 Noem die agentskap wat verantwoordelik is vir die verklaring van erfenisterreine in Suid-Afrika. (1)
- 5.1.6 Noem DRIE ander wêrelderfenis-terreine in Suid-Afrika, behalwe Robbeneiland. (3)

Ten einde Suid-Afrika die voorste toeriste-bestemming te maak, is die suksesvolle bemaking van die toerismebedryf 'n noodsaaklikheid.

- 5.2 Noem DRIE komponente van die bemakingsmengsel wat benodig word in die toerismebedryf. (3)
- 5.3 Bespreek die konsep "koöperatiewe bemaking". (3)
- [20]**

**AFDELING D: TOERISME AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHHEDE EN REISNEIGINGS****VRAAG 6**

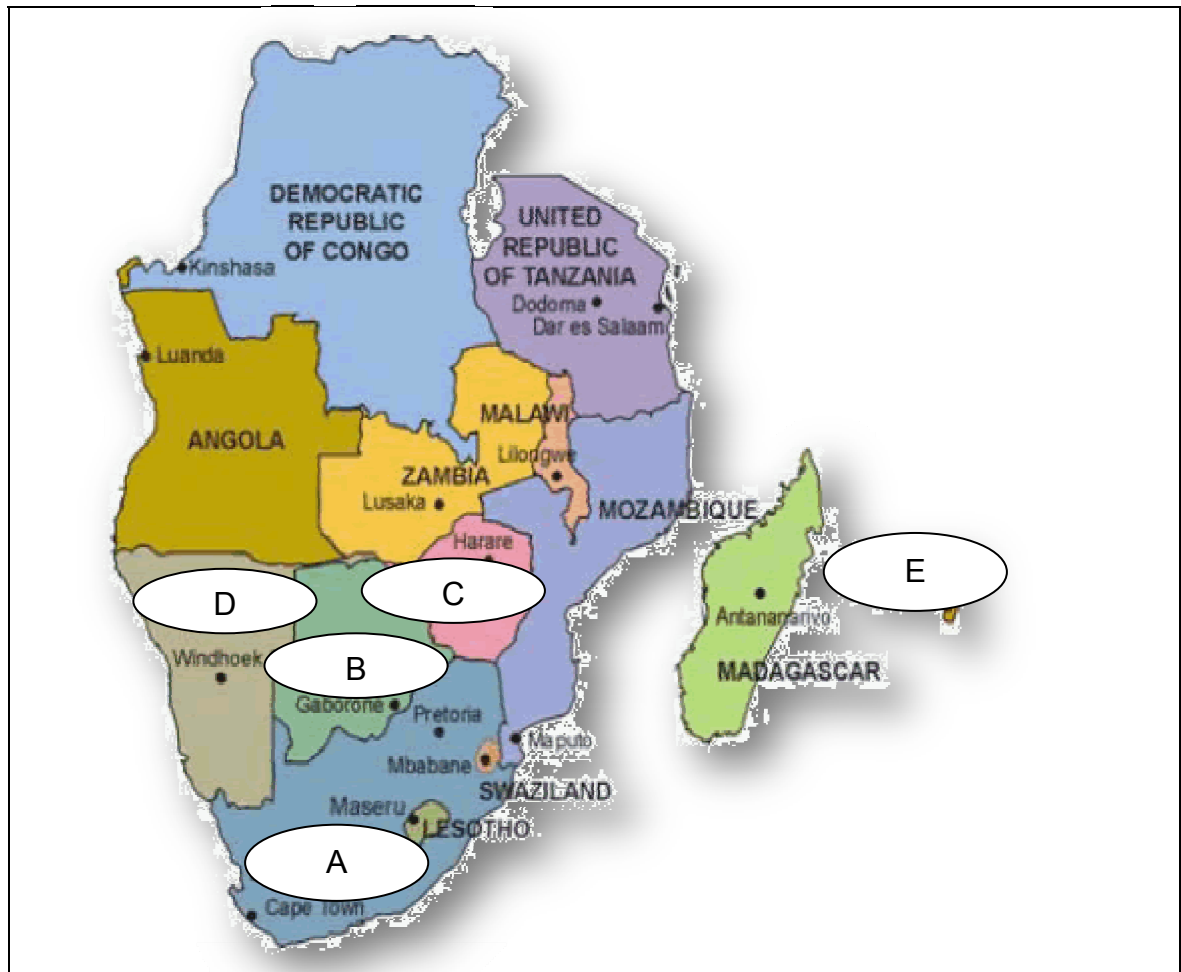
6.1 Verduidelik kortliks waarom die volgende gewilde toeriste aantreklikhede in die SAOG-lande is.

6.1.1 Robbeneiland (3)

6.1.2 Die Visrivier-canyon in Namibië (3)

6.1.3 Okavango Delta in Botswana (3)

6.2 Bestudeer die SAOG-kaart hieronder en beantwoord die vrae wat daarop gebaseer is.



6.2.1 Identifiseer die SAOG-lande gemerk A – E op die kaart. (5)

6.2.2 Jy is 'n toergids in die land gemerk A. Verwittig die toeriste oor die nuwe naam wat aan die administratiewe hoofstad in die land gegee is. (2)

- 6.2.3 Noem die belangrike poort in die land gemerk A. (1)
- 6.2.4 Verduidelik die betekenis van 'n "poort" in die toerisme bedryf. (2)
- 6.2.5 GEMIDDELDE BUITELANDSE WISSELKOERSE JULIE 2011

VSA	\$ 1 = R6,95
VK	£ 1 = R 11,35
DUITSLAND	€ 1 = R 8,45
BOTSWANA	BWP = R1,70

- (a) Veronderstel twee besoekers, een uit die Verenigde Koninkryk en die ander vanaf Duitsland, besoek Suid-Afrika. Identifiseer die besoeker wat die meeste voordeel sal trek uit die huidige wisselkoers soos hierbo aangegee. (2)
- (b) Bespreek DRIE positiewe impakte van 'n swakker rand tot die toerismebedryf in Suid-Afrika. (3 x 2) (6)
- (c) 'n Toeris uit die VK besoek Suid-Afrika gedurende Julie 2011 met £20 000,00 as sy begroting. Wissel sy geld om te bepaal hoeveel hy sal hê in Suid-Afrikaanse Rand. (2)

- 6.3 Bestudeer die Kulula.com se vlugskedule met die onderstaande modelvorm en beantwoord die vrae wat daarop gebaseer is.



Van lughawe	Na lughawe	Tyd
OR Tambo Internasionaal (JNB) - Jo'burg	Cape Town International (CPT)	Daaglik van ongeveer 06:00 tot 21:30
Lanseria Internasionaal (HLA) - Jo'burg	Cape Town International (CPT)	Daaglik (behalwe Saterdag) vanaf ongeveer 06:00 tot 14:00
King Shaka Internasionaal (Durban)	Cape Town International (CPT)	Daaglik van omstreeks 11:00 tot 14:00
Port Elizabeth Internasionaal (PLZ)	Cape Town International (CPT)	Daaglik (behalwe Saterdag) om 15:45
Bespreek vlug		

☒ Return trip

☐ One-way trip

Leaving on:

16

June 2011

01

Cannot load to airports

Returning on:

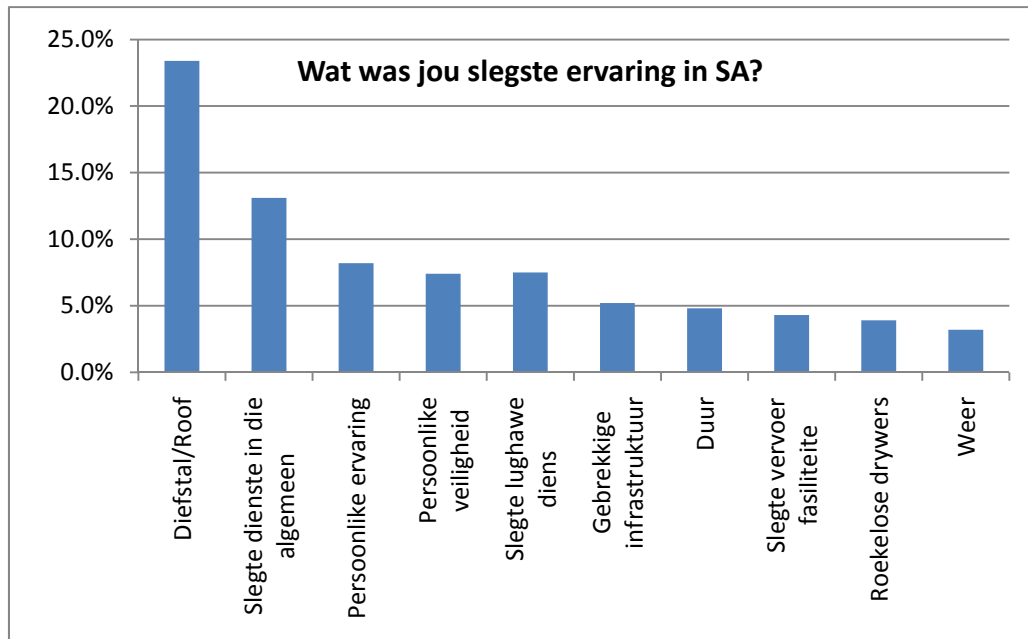
28

June 2011

01

- 6.3.1 Dui die dag aan wanneer Kulula.com nie vanaf Lanseria Lughawe na Kaapstad vlieg nie. (1)
- 6.3.2 Noem die tye wanneer Kulula.com beskikbaar is om tussen King Shaka Internasionale Lughawe en Kaapstad te vlieg. (1)
- 6.3.3 Noem die vroegste beskikbare vertrektyd vir Kulula.com om vanaf O.R. Tambo Internasionale Lughawe na Kaapstad te vlieg. (1)
- 6.3.4 Onderskei tussen 'n **Retoer en Eenrigting -vliegtuig kaartjies**. (4)

6.4 Bestudeer die onderstaande grafiek en beantwoord die vrae wat volg.



**[Bron: Suid-Afrikaanse Vertrek Opnames, Julie, Augustus, September 2004  
Nota: Hierdie vraag was uitgelaat vanaf 2004]**

**Meer as 75% van die toeriste het gemeld dat hulle nie 'n slegte ervaring in Suid-Afrika ondervind het nie.**

6.4.1 Noem die slegste ervaring wat toeriste in Suid-Afrika ondervind het soos voorgestel deur die opname. (1)

6.4.2 Stel DRIE voorsorgmaatreëls voor wat getref kan word om die slegte ervaring soos in VRAAG 6.4.1 vermeld, te voorkom. (3 x 1) (3)

6.4.3 **"Meer as 75% van die toeriste het gemeld dat hulle nie 'n slegte ervaring in Suid-Afrika ondervind het nie."**

Voorspel wat met die toerismebedryf in Suid-Afrika kan gebeur as die teenoorgestelde van die bogenoemde stelling waar sou wees.

(3 x 2) (6)

6.5 Verskaf redes waarom Durban (KZN) gewilder met binnelandse toeriste is as Kaapstad met spesifieke verwysing na die volgende:

6.5.1 Toeganklikheid (2)

6.5.2 Weer en klimaat (2)

**TOTAAL AFDELING D: 50**

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

- 7.1 Kliënte vir die toerisme-ondernemings kom uit verskillende vlakke van die samelewing. Hulle het diverse kulturele behoeftes en verwagtinge. Sommige het sekere godsdienstige gebruike en praat verskillende tale. Besighede moet seker maak dat hul kliënte nie beledig of te na gekom word nie.

7.1.1 Definieer **kultuur**. (3)

7.1.2 Adviseer 'n ontvangsdame, wat 'n toeris verwelkom wat 'n vreemde taal praat, oor wat sy moet doen om te verseker dat die toeris nie aanstoot neem nie. (2)

- 7.2 'n Telefoon is 'n belangrike instrument in die toerismebedryf. Besprekings, klagtes, terugvoering en baie ander dienste word verskaf met behulp van die telefoon. Die manier waarop telefoonoproepe hanteer word, sê baie van die onderneming of besigheid.



7.2.1 Bespreek DRIE aspekte van telefoon-etiket (maniere) wat oorweeg moet word wanneer daar met 'n kliënt gekommunikeer word. (3 x 2) (6)

7.2.2 Meld of telefoon kommunikasie verbaal of nie-verbaal is. (1)  
**[12]**

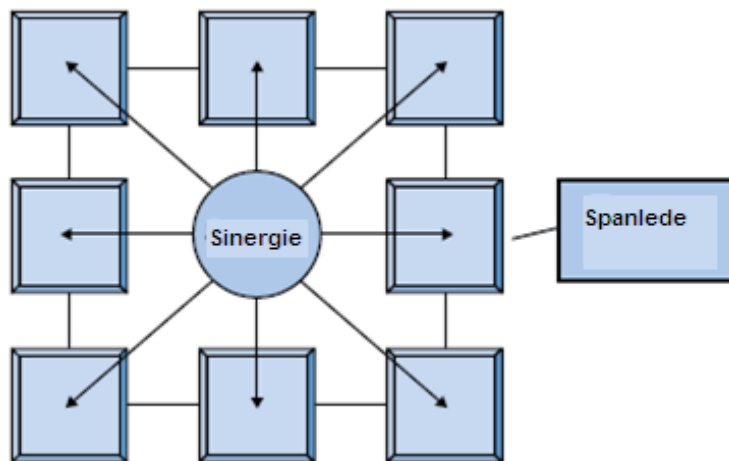


## VRAAG 8

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

### SPANWERK EN SPANBOU – WERKNEMER ONTWIKKELING

Een belangrike faktor wat benodig word om suksesvol in die gasvryheidsbedryf te wees, is 'n effektiewe span. Maar, wat is 'n effektiewe span en hoe verander ons groepe in spanne en maak hulle wenspanne? Baie gasvryheid-maatskappye besef dat hul belangrikste mededingende voordeel hul werkers is. Een gasvryheidprodukt is waarskynlik dieselfde as 'n ander, totdat ons persoonlike diens byvoeg. Ons almal het waarskynlik 'n gasvryheidsdiens ervaar wat nie aan ons verwagtinge voldoen het nie, en hopelik nog baie meer van die teenoorgestelde. Hoekom is dit dat die werkers op een plek saamdrom en onder mekaar praat en nie aandag aan hul gaste se behoeftes gee nie? Tog, in 'n ander, is daar egter groepsinergie, met werkers wat mekaar help en aanmoedig om uit te blink.



Die span poog om 'n positiewe samewerking tussen sy lede te bereik. 'n Suksesvolle span sal goed met mekaar saamwerk om doelwitte te bereik, en elke lid sal 'n gevoel van selfwaarde hê. Die suksesvolle span is ook aanpasbaar en buigbaar, en in staat om konflikte te hanteer wanneer hulle opduik.

[Aangepas uit: *idwala.com*]

8.1.1 Definieer **spanwerk**. (2)

8.1.2 Baie diensbesighede besef dat hul belangrikste mededingende voordeel hul werknemers is.

Verduidelik die betekenis van 'n **mededingende voordeel**. (2)

8.1.3 Haal EEN sin aan wat aantoon dat werknemers nie omgee vir hul kliënte nie. (2)

8.1.4 Haal 'n frase aan vanuit die laaste paragraaf van die uittreksel wat die volgende aantoon:

(a) Selfbeeld (2)

(b) Konflik resolusie (2)

8.2 Onderskei tussen 'n **logo** en 'n **slagspreuk**. (4)

8.3 Noem VIER items van tegnologie wat benodig word om aan die internet gekoppel te word. (4)

**TOTAAL AFDELING E: 30**

**GROOTTOTAAL: 200**