Find Plenty of Free Study Resources at www.studypapers.co.za

Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

Iphondo leMpuma Kapa: Isebe leMfundo
Provinsie van die Oos Kaap: Department van Onderwys
Porafensie Ya Kapa Botjahabela: Lefapha la Thuto

NASIONALE SENIORSERTIFIKAAT

GRAAD 12

SEPTEMBER 2024

TOERISME NASIENRIGLYN

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 15 bladsye.

Downloaded from www.studypapers.co.za
Hosted by www.ecexams.co.za.

Find Plenty of Free Study Resources at www.studypapers.co.za

AFDELING A: KORTVRAE

VRAAG 1

1.1	1.1.1	B ✓		
	1.1.2	C ✓		
	1.1.3	A ✓		
	1.1.4	B ✓		
	1.1.5	C ✓		
	1.1.6	D ✓		
	1.1.7	A ✓		
	1.1.8	C ✓		
	1.1.9	D ✓		
	1.1.10	C ✓		
	1.1.11	C ✓		
	1.1.12	C ✓		
	1.1.13	B ✓		
	1.1.14	D ✓		
	1.1.15	D ✓		
	1.1.16	B ✓		
	1.1.17	B ✓		
	1.1.18	B ✓		
	1.1.19	A ✓		
	1.1.20	B ✓	(20 x 1)	(20)
1.2	1.2.1	Geelkoors ✓		
	1.2.2	Dienskontrak ✓		
	1.2.3	Malaria ✓		
	1.2.4	Gedragskode ✓		
	1.2.5	Gesondheidsertifikaat ✓	(5 x 1)	(5)
1.3	1.3.1	Voorafgelaaide buitelandse valuta debietkaarte ✓		
	1.3.2	SWIFT ✓		
	1.3.3	Kontant ✓		
	1.3.4	EFO ✓		
	1.3.5	Bankwissel ✓	(5 x 1)	(5)
1.4	1.4.1	D ✓ – Ekonomiese pilaar van volhoubaarheid		
	1.4.2	C ✓ – Verantwoordelike toeristegedrag		
	1.4.3	A ✓ – Beginsel van Billike Handel Toerisme		
	1.4.4	G ✓ – BBSEB		
	1.4.5	B ✓ – Sal omgewingsbewuste toeriste lok	(5 x 1)	(5)
1.5	1.5.1	F ✓		
	1.5.2	D ✓		
	1.5.3	G ✓		
	1.5.4	C ✓		
	1.5.5	E ✓	(5 x 1)	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

Kopiereg voorbehou

Downloaded from www.studypapers.co.za
Hosted by www.ecexams.co.za.

Find Plenty of Free Study Resources at www.studypapers.co.za

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTAVERHANDELING

VRAAG 2

2.1 2.1.1 'n Direkte vlug is vinniger as om 'n vlug met een of meer stilhouplekke te neem. ✓✓

- Atlete wat op 'n direkte vlug reis, sal nie so moeg wees met hul aankoms by hul bestemming nie.
- Atlete wat op 'n direkte vlug reis, sal minder geneig wees om aan reisverwante siektes te ly wanneer hulle by hul bestemming aankom. (2)

2.1.2 Johannesburg, SA +2
Parys, Frankryk +1 (+1 DBT) +2 ✓
Geen tydsverskil nie ✓
18:50 + ✓10uur 55min = 29:45 -24:00 = 05:45 ✓op 2 Julie ✓

OF

05:45 ✓✓✓✓op 2 Julie ✓ (5)

2.1.3 Beijing, Sjina +8
Parys, Frankryk +1 (+1 DBT) +2 ✓
Tydsverskil: 6 uur ✓
07:25 + ✓6 uur = 13:25
13:25 – ✓11 uur 15 min = 02:10 ✓

OF

02:10 ✓✓✓✓✓ (5)

2.1.4 New York, VSA -5
Parys, Frankryk +1
Beide plekke beoefen Dagligbesparingstyd, so dit is nie nodig om hierdie stap by die berekening in te sluit nie.
Tydsverskil: 6 uur ✓
17:35 + ✓ 6 uur = 23:35 + ✓ 7uur 20min = 30:55 – 24:00 =
06:55 ✓ op 2 Julie ✓

OF

06:55 ✓✓✓✓op 2 Julie ✓ (5)

2.1.5 (a) Die Sjinese kontingent ✓✓ (2)

(b) Lede van die Sjinese kontingent moet:
Baie nie-alkoholiese drankies, veral water tydens die vlug drink. ✓✓
Oefen terwyl hulle op die vlug is. ✓✓

- Soveel as moontlik op die vlug slaap. (2 x 2) (4)

Downloaded from www.studypapers.co.za
Hosted by www.ecexams.co.za.

Find Plenty of Free Study Resources at www.studypapers.co.za

2.1.6 (a) Vlugvoosheid ✓✓ (2)

(b) Uiterse moegheid ✓✓ (2)

2.1.7 'n Paspoort is 'n dokument wat die identiteit ✓✓ en nasionaliteit ✓✓ van die houer daarvan sertifiseer. (2 x 2) (4)

2.1.8 Passasiers mag nie wapens op 'n vlug saamneem nie. ✓✓
Alle wapens moet ingeboek word, ✓✓ en word apart van passasiers in die vragruim vervoer.

- Sekere tipes sporttoerusting, soos boogskietboë, skermkunstoerusting en vuurwapens, mag bykomende dokumentasie of permitte vir vervoer vereis. Passasiers moet hierdie items tydens die inboekproses verklaar en enige nodige papierwerk verskaf. (2 x 2) (4)

2.1.9 Biltong val onder die kategorie van "om te verklaar" produkte (voedsel, plante, diere en biologiese goedere, alle plant- en diereprodukte), en moet by aankoms by doeane verklaar word. ✓✓

- Die meeste lande laat nie toe dat produkte soos biltong 'n land binnegebring word nie.
- Sommige lande het streng regulasies rakende die invoer van vleisprodukte om die verspreiding van siektes te voorkom. (2)

2.1.10 (a) Rooikanaal ✓✓ (2)

(b) Die goedere oorskry die limiet vir "belastingvrye" items. ✓✓ (2)

[41]

Downloaded from www.studypapers.co.za
Hosted by www.ecexams.co.za.

Find Plenty of Free Study Resources at www.studypapers.co.za

VRAAG 3

3.1 3.1.1 EURO ✓ (1)

3.1.2 €4 850 X ✓ 20,74 ✓= ZAR 100 589,00 ✓

OF

ZAR100 589 ✓✓✓ (3)

3.1.3 R100 589,00 + R15 803,00 + R1 671,00 + R1 325,00 = ZAR 119 388 ✓✓✓ (3)

3.1.4 Die Britse Pond het sterker koopkrag in verhouding tot die Suid-Afrikaanse rand. ✓✓ (2)
[9]

TOTAAL AFDELING B: 50

Downloaded from www.studypapers.co.za
Hosted by www.ecexams.co.za.

Find Plenty of Free Study Resources at www.studypapers.co.za

AFDELING C: TOERISME BESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

4.1 4.1.1 A – Groot Muur van Sjina ✓
B – Venesië ✓
C – Swartwoud ✓
D – Standbeeld van Christus die Verlosser ✓ (4 x 1) (4)

4.1.2 Suzy: C ✓✓ (Swartwoud)
Thandi: D ✓✓ (Standbeeld van Christus die Verlosser)
Steve: B ✓✓ (Venesië)
Joe: A ✓✓ (Groot Muur van Sjina) (4 x 2) (8)

4.1.3 **<u>Ikoon A – Groot Muur van Sjina</u>:**
Die Groot Muur, wat oor die noorde van Sjina strek, is die wêreld se langste mensgemaakte verdedigingstruktuur. ✓✓

- Die muur strek oor berge, woestyne en grasvelde.
- Die Groot Muur van Sjina is op land gebou.
- Die Groot Muur van Sjina pas by verskeie omgewings/terreine aan.
- Die Groot Muur van Sjina lok besoekers wat in geskiedenis, antieke beskawing, avontuur en panoramiese uitsigte belangstel.

<u>Ikoon B – Venesië</u>:
Venesië, geleë in die noordooste van Italië, is gebou op 'n groep van 118 klein eilande wat deur kanale geskei word, en deur brûe verbind is. ✓✓

- Venesië is op water gebou, met kanale wat as die belangrikste vervoerroetes dien. (2 x 2) (4)

4.2 4.2.1 Europa ✓✓ (2)

4.2.2 Die Colosseum is 'n simbool van Rome, wat erken word vir sy historiese en kulturele betekenis. ✓✓
Die Colosseum is een van die mees besoekte landmerke wêreldwyd. ✓✓

- Kapasiteitsbeperkings by die Colosseum lei tot lang rye, veral gedurende piektoeristeseisoene, as gevolg van die beperkte aantal besoekers wat toegelaat word.
- Sekuriteitsondersoeke kan tot langer wagtye lei aangesien besoekers deeglike sekuriteitsondersoeke ondergaan voordat hulle die terrein betree.
- Baie besoekers kies begeleide toere deur die Colosseum, wat dikwels aangewese toegangstye en beperkte beskikbaarheid het, wat bydra tot toue terwyl toeriste vir hul geskeduleerde toer wag om te begin.

Downloaded from www.studypapers.co.za
Hosted by www.ecexams.co.za.

Find Plenty of Free Study Resources at www.studypapers.co.za

- Besoekers met *skip-the-line*-kaartjies of begeleide toere kry voorkeurbehandeling, wat gewone toue omseil, wat moontlik tot langer wagtye vir ander en algehele opeenhoping by die ingang lei. (2 x 2) (4)

4.2.3 Die glashysbak sal toegang vir besoekers met mobiliteitsuitdagings verbeter, en hulle in staat stel om toegang tot verskeie vlakke van die monument te kry en die historiese betekenis daarvan ten volle te ervaar. ✓✓

- Die glashysbak sal besoekers panoramiese uitsigte oor die Colosseum en sy omgewing bied, wat hul besigtigingservaring verbeter en hul waardering vir die antieke landmerk verhoog.
- Deur die glashysbak te ry, sal besoekers 'n nuwe en hoër uitsig van die Colosseum gee, wat hulle help om die monument vanuit 'n ander hoek te sien en die argitekturale- en historiese belangrikheid daarvan beter te verstaan.
- Die glashysbak bied 'n vinniger en meer doeltreffende manier vir besoekers om tussen verskillende vlakke van die Colosseum te beweeg, wat hulle tyd en energie spaar en hul besoek aangenamer maak.
- Die glashysbak sal besoekers 'n panoramiese uitsig oor die Colosseum en sy omgewing gee, wat die ervaring van die besienswaardigheid aangenamer maak.
- Die glashysbak sal besoekers die Colosseum se gedetailleerde argitektuur laat sien terwyl hulle op of af daarmee gaan, wat hulle help om die monument se geskiedenis en konstruksie te verstaan en te waardeer. (2)

4.2.4 Installering van meer vullisdromme. ✓✓
Vermeerder openbare bewusmakingsveldtogte oor verantwoordelike toerismepraktyke. ✓✓

- Stel meer personeel aan om gereeld rommel op te tel, en vullisdromme en dreine leeg te maak.
- Dwing boetes vir rommelstrooi af.
- Moedig die gebruik van bioafbreekbare of herbruikbare materiale, bv. hervulbare waterbottels, onder toeriste aan.
- Die opstel van strikke vir knaagdiere.
- Die installering van meer herwinningsfasiliteite.
- Implementering van strenger afvalbestuursbeleide.
- Samewerking met plaaslike gemeenskappe en besighede om volhoubare en verantwoordelike toerismepraktyke te bevorder. (2 x 2) (4)

[28]

Downloaded from www.studypapers.co.za
Hosted by www.ecexams.co.za.

Find Plenty of Free Study Resources at www.studypapers.co.za

VRAAG 5

5.1 KwaZulu-Natal ✓
- KZN (1)

5.2 Natuurlik ✓ (1)

5.3 Konstante monitering om die status van die Wêrelderfenisgebied te handhaaf en te beskerm. ✓✓
- Bied ondersteuning in terme van bestuursplanne.
- Onderrig / skep bewustheid.
- Moedig die plaaslike bevolking aan om hul kulturele en natuurlike erfenis te bewaar.
- Skakel met relevante belanghebbendes wanneer die Wêrelderfenisgebied bedreig word/in gedrang is.
- Finansiële hulp word in gevalle van onvoorsiene gebeurtenisse verleen.
- Bystand met die opgradering van fasiliteite in die geval van 'n onvoorsiene gebeurtenis.
- Bevorder samewerking en ontwikkeling.
- Hersien die terrein jaarliks om vas te stel of dit steeds aan die UNESCO-kriteria voldoen.
- Bevorder die terrein deur dit op die UNESCO-webwerf te hê.
- Bevorder die terrein deur die UNESCO-banier op die terrein te vertoon. (2)

5.4 **<u>Skep van 'n positiewe impak op die eNkovukeni-gemeenskap:</u>**
Dit sal die gemeenskap bevoordeel deur inisiatiewe soos die verhoging van oseaanbewustheid, die verskaffing van opleiding, die ondersteuning van kleinsake-ontwikkeling, die bied van werksgeleenthede vir die jeug en die uitvoer van bewaringsaktiwiteite. ✓✓
- Die gemeenskap sal toegang tot rekenaars en die internet hê.
- Hulle sal nie lang afstande vir rekenaar- en internettoegang hoef te reis nie.
- Die sentrum sal alle ouderdomsgroepe bedien.
- Die hulpbronsentrum bied toegang tot naaimasjiene en verskaf vaardigheidsopleiding.
- Die fasiliteit sal inkomstegenererende geleenthede en vaardigheidsopleiding bied.
- Die hulpbronsentrum skep werksgeleenthede en entrepreneurs-geleenthede wat die lewenstandaard van die gemeenskap sal verbeter.
- Afname in werkloosheid, armoede en misdaad.

Downloaded from www.studypapers.co.za
Hosted by www.ecexams.co.za.

Find Plenty of Free Study Resources at www.studypapers.co.za

Bewusmaking en opvoeding oor bewaring:

Deur die sentrum se pogings, soos oseaanbewustheidsprogramme en natuurgebaseerde oplossings, leer die plaaslike gemeenskap oor bewaring. Hierdie kennis sal waarskynlik met toeriste gedeel word, wat die opvoedkundige ervaring van toerisme by iSimangaliso Vleilandpark verbeter. ✓✓

- Die projek bou 'n sterker band tussen iSimangaliso Vleilandpark en die plaaslike gemeenskap.
- Deur die gemeenskap by bewaringspogings te betrek, sal daar 'n groter begrip en sin vir verantwoordelikheid teenoor die ekologiese belangrikheid van die park wees.
- Deur die plaaslike gemeenskap by bewaringstake te betrek, help die eNkovukeni-projek om iSimangaliso Vleilandpark se natuurlike en kulturele erfenis te beskerm.
- Hierdie betrokkenheid sal 'n gevoel van verantwoordelikheid en trots onder gemeenskapslede skep, wat tot verbeterde omgee vir die park lei.

Aanmoediging van die ontwikkeling van volhoubare toerisme:

Die sentrum bevorder volhoubare toerismepraktyke deur die plaaslike gemeenskap te betrek. ✓✓

- Die betrek van die plaaslike gemeenskap sal besoekers wat in verantwoordelike en gemeenskapsgerigte toerisme belangstel lok.
- Die sentrum se klem op die ontwikkeling van klein besighede en die skep van kunsvlyt/handwerk verhoog die toerisme-opsies by iSimangaliso.
- Toeriste kan aan aktiwiteite soos die koop van plaaslike-vervaardigde handwerk deelneem, wat help om die gemeenskap se ekonomiese volhoubaarheid te ondersteun.
- Die betrokkenheid van die plaaslike gemeenskap sal tot 'n groei in ekotoerisme lei, wat tot 'n toename in besoekers by herberge/lodges en akkommodasie-instansies sal lei.
- Moedig omgewingsbewustheid aan.
- Verhoogde besoekersgetalle sal die vermenigvuldigereffek in werking laat tree.
- 'n Hupstoot aan ekonomiese aktiwiteite sal 'n groter bydrae tot die BBP tot gevolg hê. (3 x 2) (6)

[10]

Downloaded from www.studypapers.co.za
Hosted by www.ecexams.co.za.

Find Plenty of Free Study Resources at www.studypapers.co.za

VRAAG 6

6.1 Reishandelskou ✓✓
- Reishandeluitstalling
- Bemarkingsgeleentheid (2)

6.2 Bemarking van Suid-Afrika internasionaal as 'n voorkeurtoerisme-bestemming. ✓✓ (2)

6.3 Aantreklike en opvallende uitstallings. ✓✓
- Kunstige uitstallings van Suid-Afrikaanse toerismeprodukte en -dienste.
- Aantreklike uitleg van die uitstalling.
- Personeel wat die uitstalling beman beantwoord vrae oor Suid-Afrika.
- Aanbiedings oor Suid-Afrikaanse produkte en dienste. (2)

6.4 Verseker globale sigbaarheid en blootstelling vir toerisme-produkte. ✓✓
ITB Berlyn bied 'n platform om belangrike markte te bereik. ✓✓
Netwerk met professionele persone in die reisbedryf, soos toeroperateurs en reisagentskappe. ✓✓
- Dit maak netwerk- en samewerkingsgeleenthede moontlik wat die verspreiding van Suid-Afrika se toerismeprodukte en -dienste kan verbeter.
- Verken potensiële sakegeleenthede en onderhandel vennootskappe.
- Geleentheid om beleggings te lok.
- Geleentheid om unieke verkoopspunte uit te lig.
- Help om hulself van mededingers te onderskei.
- Vestig 'n positiewe beeld wat by potensiële reisigers aanklank vind.

(3 x 2) (6)
[12]

TOTAAL AFDELING C: 50

Kopiereg voorbehou

Downloaded from www.studypapers.co.za
Hosted by www.ecexams.co.za.

Find Plenty of Free Study Resources at www.studypapers.co.za

AFDELING D: TOERISME SEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME

VRAAG 7

7.1 Sjef ✓
Vermaaklikheidster ✓
- Fotograaf
- Skoonheidskundige
- Skeepskaptein
- Dokter
- Bootvaart-direkteur

LET WEL: *Aanvaar enige geskikte antwoord.*
Ken een punt vir elke korrekte antwoord toe. (2)

7.2

Voordele om op 'n toerskip te werk		Nadele van op 'n toerskip werk	
7.2.1	Die lewenskoste is laag aangesien verblyf en etes by die pakket ingesluit is. ✓✓	7.2.3	Beperkte persoonlike ruimte en privaatheid as gevolg van gedeelde verblyf. ✓✓
7.2.2	Personeellede kan baie reis in die uitvoering van hul pligte en baie kulture ervaar. ✓✓	7.2.4	Uitdagende werksure met lang skofte en beperkte ontspanningstyd. ✓✓
• Vergoedingspakkette is gewoonlik goed.		• Verlengde tydperke weg van familie en vriende.	
• Mediese sorg aan-boord die skip is gratis.		• Veeleisende gaste.	
• Uniforms is by die pakket ingesluit.		• Blootstelling aan seesiekte en rowwe weerstoestande.	

LET WEL: *Aanvaar enige geskikte antwoord in enige volgorde onder die korrekte opskrif.*
Ken twee punte vir elke korrekte antwoord toe. (8)

7.3 Die bied van 'n professionele beeld boesem vertroue in die handelsmerk Penika Luxury Cruises in wat die kliëntebasis sal vergroot, en tot verhoogde inkomste en werkskepping sal lei. ✓✓
Die bied van 'n professionele beeld dien as 'n uitstekende bemarkingsinstrument vir die maatskappy. ✓✓
- Die bied van 'n professionele beeld lei tot positiewe mondelinge-reklame wat tot verhoogde verkope van bootvaarte, verhoogde winste en werksgeleenthede sal lei. (2 x 2) (4)

[14]

Downloaded from www.studypapers.co.za
Hosted by www.ecexams.co.za.

Find Plenty of Free Study Resources at www.studypapers.co.za

VRAAG 8

8.1

Pilaar van volhoubaar-heid	Ekonomies / Wins	Sosiaal / Mense	Omgewing / Planeet
Voorbeeld 1	Ondersteun lewensgehalte deur plaaslike werkskepping ✓✓	Interaksie en opvoeding van die jeug en gemeenskappe ✓✓	Perma-kultuur kostuine ✓✓
Voorbeeld 2	Kleinsake-ontwikkeling ✓✓	Leierskaps-ontwikkeling ✓✓	Teen-stropery tegnologie ✓✓
		• Jeugkampe, Leierskaps-forums, Wêreld-jeugwild-beraad	

(12)

8.2 Maak finansiële skenkings aan Project Rhino. ✓✓
- Die verskaffing van teenstroperytegnologie of toerusting vir veldwagters.
- Personeellede wat die leierskapontwikkelingsprogramme aanbied.
- Personeellede wat programme by die kampe, leierskapforums of berade aanbied. (2)

8.3 Wildlewe-opvoeder ✓✓
- Personeellid of organiseerder by 'n jeugkamp
- Enige werk wat die organisering of aanbieding van 'n leierskapsforum en/of jeugwildberaad behels.

LET WEL: *Aanvaar enige geskikte antwoord.* (2)
[16]

TOTAAL AFDELING D: 30

Downloaded from www.studypapers.co.za
Hosted by www.ecexams.co.za.

Find Plenty of Free Study Resources at www.studypapers.co.za

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

VRAAG 9

9.1 9.1.1 Onvoorsiene gebeurtenis ✓✓
- Natuurramp (2)

9.1.2 Hotelle en geboue langs die kus het strukturele skade opgedoen, met dakke wat afgewaai is, vensters uitgewaai en mure het ineengestort. ✓✓
Paaie is deur bome wat omgeval het en puin versper, wat vervoer bemoeilik het. ✓✓
- Kragdrade is beskadig.
- Kommunikasienetwerke is ontwrig. (2 x 2) (4)

9.1.3 Sluiting van hotelle, strande en ander toeriste-infrastruktuur as gevolg van die wydverspreide skade wat deur die orkaan veroorsaak is. ✓✓
Afname in toeriste-aankomste, wat lei tot inkomsteverliese vir hotelle, restaurante, toeroperateurs en ander besighede wat van toerisme afhanklik is. ✓✓
Aflegging van werknemers/werksverliese as gevolg van beskadigde infrastruktuur – negatiewe impak op inkomste verdien vir die mense van Acapulco. ✓✓
- Die vermenigvuldigingseffek sal negatief beïnvloed word as gevolg van minder toeriste wat die strandoord besoek.
- 'n Afname in buitelandse toeriste-aankomste na Acapulco sal verminderde buitelandse inkomste tot gevolg hê.
- Daling in plaaslike en buitelandse valuta-verdienste as gevolg van 'n afname in besoekersgetalle.
- Afname in BBP-bydraes.
- Daar sal lang tydperke van geen toerisme-aktiwiteite wees totdat infrastruktuur herbou is.
- Die negatiewe publisiteit rondom die orkaan se impak sal potensiële besoekers daarvan weerhou om Acapulco as hul vakansiebestemming te kies weens kommer oor veiligheid en infrastruktuurskade.
- Kansellasies van besprekings weens skade aan infrastruktuur. (3 x 2) (6)

Downloaded from www.studypapers.co.za
Hosted by www.ecexams.co.za.

Find Plenty of Free Study Resources at www.studypapers.co.za

9.2 9.2.1 (a) KwaZulu-Natal ✓
Limpopo ✓ (2 x 1) (2)

(b) 463 000 - 342 000 = 121 000 ✓✓

OF

121 000 ✓✓ (2)

9.2.2 (a) KwaZulu-Natal ✓✓ (2)

(b) Die Oos-Kaap, het 'n baie gunstige klimaat gedurende die maande Julie, Augustus en September. ✓✓
Malariavry nasionale parke en private wildreservate het die profiel/gewildheid van die provinsie verhoog. ✓✓

- Die Oos-Kaap het 'n oorvloed besienswaardighede wat beide natuurlike skoonheid en kultuur kombineer.
- Die Oos-Kaap is die tuiste van verskeie wildreservate en nasionale parke, soos die Addo Olifant Nasionale Park.
- Die streek spog met skilderagtige landskappe, insluitend die Wildekus. Reisigers kan langer bly om buitelugaktiwiteite soos voetslaan, voëlkyk en die kuslyn te verken, te geniet.
- Die Oos-Kaap het 'n ryk geskiedenis, met kulturele en geskiedkundige terreine soos Nelson Mandela se geboorteplek in Mvezo en die stad Grahamstad.
- Die Oos-Kaap bied geleenthede vir avontuurtoerisme, insluitend watersport, wildritte en adrenalien-gelaaide aktiwiteite.
- Die streek bied 'n verskeidenheid akkommodasie-opsies, van luukse herberge/lodges tot begrotingsvriendelike verblyf. Goeie gasvryheid en 'n verskeidenheid verblyfkeuses kan besoekers aanmoedig om hul verblyf te verleng. (2 x 2) (4)

[22]

Downloaded from www.studypapers.co.za
Hosted by www.ecexams.co.za.

Find Plenty of Free Study Resources at www.studypapers.co.za

VRAAG 10

10.1 SMS-boodskap ✓✓
- Gesprek per SMS op 'n slimfoon (2)

10.2 Die kletsbot is 24/7 beskikbaar. ✓✓
- 'n Kletsbot kan veelvuldige kliëntinteraksies gelyktydig hanteer.
- Die kletsbot kan in verskeie tale kommunikeer.
- 'n Kletsbot kan kliëntedata insamel en ontleed.
- 'n Kletsbot kan kliënte met agente regstreeks verbind, om te verseker dat alle kliëntbehoeftes voldoende aangespreek word.
- Kletsbotte verskaf outomatiese terugvoer.
- Versamelde terugvoer bied waardevolle insigte in potensiële operasionele ondoeltreffendheid, wat besighede in staat stel om die nodige aanpassings en verbeterings te maak.
- 'n Kletsbot kan die werkslading op kliëntediensperSoneel verlig, wat hulle in staat stel om op belangriker sake te fokus. (2)

10.3 Spreek die probleem met die hotel se inboektoonbank aan. ✓✓
- Verhoog die aantal personeel by die hotel se inboektoonbank tydens spitstye. ✓✓
- Reël personeelopleidingskursusse om hul vermoë om in die toekoms kwaliteitdiens te lewer, te verbeter.
- Personeelopleiding wat praktiese ervarings behels, sal metodes aanmoedig om probleme/klagtes op te los wat deur kliënte by die hotel ervaar word.
- Motiveer die personeel om hul prestasie te verbeter. (2 x 2) (4)

[8]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou
Downloaded from www.studypapers.co.za
Hosted by www.ecexams.co.za.