



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

GRAAD 12

TOERISME

NOVEMBER 2017

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 16 bladsye.

ONDERWERPE IN DIE TOERISME KABV		AFKORTING
Onderwerp 1	Toerismesektore	TS
Onderwerp 2	Kaartwerk en toerbepanning	KTB
Onderwerp 3	Toerismebesienswaardighede	TB
Onderwerp 4	Volhoubare en verantwoordelike toerisme	VVT
Onderwerp 5	Plaaslike, streeks- en internasionale toerisme	PSI
Onderwerp 6	Kultuur- en erfenistoerisme	KE
Onderwerp 7	Buitelandse valutaverhandeling	BVV
Onderwerp 8	Kommunikasie en kliëntediens	KK
Onderwerp 9	Bemarking	B

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	D✓ / Venesië	KTB
	1.1.2	C✓ / Cholera	KTB
	1.1.3	C✓ / Verlies van eetlus	KTB
	1.1.4	A✓ / Japan	KTB
	1.1.5	D✓ / wes	KTB
	1.1.6	D✓ / Britse	TB
	1.1.7	B✓ / Petra	TB
	1.1.8	A✓ / van mense met spesiale behoeftes om toegang tot toeristebesienwaardighede te hê	TB
	1.1.9	C✓ / iSimangaliso-vleilandpark	KE
	1.1.10	A✓ / Suid-Afrika se plaaslike besienwaardighede bemark word.	B
	1.1.11	B✓ / fisiese voorkoms	TS
	1.1.12	D✓ / omgewings-onverantwoordelik	VVT
	1.1.13	C✓ / seker te maak dat al die passasiers en bemanning die skip voor hom verlaat	TS
	1.1.14	B✓ / tot gevolg gehad dat die gemeenskap inkomste verloor het	VVT
	1.1.15	A✓ / te stort in plaas van te bad	VVT
1.1.16	A✓	PSI	
1.1.17	D✓ / seisoenaliteit	PSI	
1.1.18	B/C✓ die besienwaardighede op te gradeer en te bemark / besienwaardighede in ander provinsies te bemark.	PSI	
1.1.19	C✓ / reservate besoek waar diere vry rondloop	PSI	
1.1.20	A✓ / Dit is 'n persoonlike manier om individuele toeriste te bereik.	KK	
1.2	1.2.1	plaaslike aankope✓	(20 x 1) [20] VVT
	1.2.2	werksure✓	TS
	1.2.3	opname✓	KK
	1.2.4	markaandeel✓	PSI
	1.2.5	terrorisme✓	PSI (5)
1.3	1.3.1	Koepel van die Rots✓	TB
	1.3.2	beëindiging van diens ✓	TS
	1.3.3	vorentoe✓	PSI
	1.3.4	opsionele toere ✓	PSI
	1.3.5	UTK✓	PSI (5)
1.4	1.4.1	E✓ / kredietkaart wat internasionaal gebruik word	PSI
	1.4.2	D✓ / buitelandse valuta	PSI
	1.4.3	F✓ / plaaslike debietkaart	PSI
	1.4.4	A✓ / voorafgelaaiete buitelandsevaluta-debietkaart	PSI
	1.4.5	B✓ / SWIFT	PSI (5)

1.5	1.5.1	C✓	/ Moenie gevaarlike diere in 'n wildreservaat steur nie.	VWT	
	1.5.2	A✓	/ Moenie die omgewing besoedel wanneer jy die buitelewe geniet nie.	VWT	
	1.5.3	D✓	/ Bly op aangewese paadjies in ekologies sensitiewe areas.	VWT	
	1.5.4	E✓	/ Respekteer reëls en volg regulasies in museums.	VWT	
	1.5.5	B✓	/ Moenie diere in hul natuurlike habitat steur nie.	VWT	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

**AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSEVALUTA-
VERHANDELING****VRAAG 2**

- | | | | |
|-----|-------|---|----------------|
| 2.1 | 2.1.1 | (a) Suid-Afrikaanse Paspoort ✓✓
<ul style="list-style-type: none"> • Paspoort • Geldige paspoort | KTB

(2) |
| | | (b) Schengen visum ✓✓
<ul style="list-style-type: none"> • Duitse visum • visum | KTB

(2) |
| | 2.1.2 | (a) Internasionale rybewys ✓✓ / internasionale bestuurspermit
<ul style="list-style-type: none"> • IBP • Internasionale Bestuurderslisensie <p><i>Let wel: Moenie "Rybewys" of "Bestuurspermit" of "Bestuurderslisensie" alleenlik gebruik nie.</i></p> | KTB

(2) |
| | | (b) Gee aan Mnr Jackson toestemming om in die buiteland te bestuur. ✓✓
<ul style="list-style-type: none"> • Verskaf belangrik inligting in verskillende tale wat die Suid-Afrikaner se rybewys as geldig kan bevestig. • Dien as 'n bykomende bron van identifikasie. • Motorverhuringmaatskappye vereis dikwels 'n geldige IBP wanneer daar in die buiteland bestuur word. • 'n IBP word verkry vanaf die internasionaal-erkende Automobiel Assosiasie (AA). • Vrywaar toeriste wat in die buiteland bestuur teen enige gebeurlikheid. | KTB

(2) |
| | 2.1.3 | Om die toerbeplanner/reisagent te help om te verseker dat daar aan Mnr. Jackson se behoeftes en verwagtinge voldoen word. ✓✓
<ul style="list-style-type: none"> • Om te verseker dat Mnr. Jackson tevrede is tydens en na sy reis. • Om goeie kliëntediens te verskaf. | KTB

(2) |
| | 2.1.4 | Om oorkruisbesmetting van siektes soos Bek-en Klouseer by hulle diere te voorkom. ✓✓
Om die gesondheid van die land se inwoners te beskerm. ✓✓
<ul style="list-style-type: none"> • Om veeverliese as gevolg van oorkruisbesmetting van siektes te voorkom. • Negatiewe ekonomiese invloede in geval van oorkruisbesmetting van siektes. | KTB

(4) |

2.2	2.2.1	(a)	Tydsverskil Tyd in Abu Dhabi	Suid-Afrika +2 Abu Dhabi +4 = 2 ure ✓ 12:00 (+✓) 2 ure = 14:00 ✓ OF 14:00 ✓✓✓	KTB	(3)
	OF			22:00 – 8 ure vliegtyd = 14:00 ✓✓✓		
		(b)	Aankomstyd in Abu Dhabi Transito-/oorstaantyd: Vertrek vanaf Abu Dhabi Internasionale Lughawe:	22:00 5 ure ✓ 22:00 (+✓) 5 ure = 03:00 ✓ OF 03:00 ✓✓✓	KTB	(3)
	(c)	Tydsverskil: Tyd in Berlyn: Vliegtyd	Abu Dhabi +4 Duitsland +1 = 3 ure ✓ 03:00 (-✓) 3 ure = 00:00 00:00 (+✓) 7 ure = 07:00 ✓ OF 07:00 ✓✓✓✓		(4)	

2.2.2 8 ure + 5 ure + 7 ure = 20 ure ✓✓
• 20 ure

Let wel: Moenie gedeeltelike punte toeken nie. (2)

2.3 2.3.1 Sluit waardevolle artikels toe in die kluis wat in die kamer voorsien word. ✓✓ KTB
Maak seker dat jou kamer se deur / vensters altyd gesluit is. ✓✓
• Moenie die deur oopmaak vir vreemdelinge nie.
• Stel ontvangs by die hotel in kennis van enige iets buitengewoon bv. ontblote elektriese kables in en om die hotel, verdagte gedrag en ongeïdentifiseerde/vreemde bagasie wat rondstaan.
• Moenie jou bagasie sonder toesig laat wanneer jy in- of uitteken nie.

Let wel: Aanvaar voobeelde van voorsorgmaatreels (4)

- 2.3.2 Wetlike aanspreeklikheid vir die hotel. ✓✓
Finansiële aanspreeklikheid vir die hotel. ✓✓
- Negatiewe publisiteit vir die hotel.
 - Verlies aan inkomste vir die hotel.
 - Die hotel mag hul handelslisensie verloor.

KTB

(4)
[34]**VRAAG 3**

- 3.1 3.1.1 (a) R600,00 (÷✓) 13,57✓ = USD44,22✓✓
- OF**
USD44,22✓✓✓✓
- \$44,22
- Let wel: Kandidate moenie gepenaliseer word indien die valutakode weggelaat word nie, omdat die kode in die vraag voorkom.*
- (4)
- (b) USD219,99 (x ✓) 13,25✓ = ZAR2 914,87✓✓
- OF**
ZAR2 914,87✓✓✓✓
- R2 914,87
- Let wel: Kandidate moenie gepenaliseer word indien die valutakode weggelaat word nie, omdat die kode in die vraag voorkom.*
- (4)
- 3.2 3.2.1 Euro✓ / €
Britse Pond✓ / £
- Groot Britse Pond
 - Pond Sterling
- Let wel: Moenie "Pond" aanvaar nie.*
- (2)
- 3.2.2 Die Suid-Afrikaners sal meer waarde vir geld ontvang. ✓✓
Dit sal aan die Suid-Afrikaners groter koopkrag / spandeerkrag gee. ✓✓
Hulle sal kan bekostig om langer by die bestemming te bly / terugkeerbesoeke aan die bestemming en meer besienswaardighede te besoek en aan aktiwiteite deel te neem. ✓✓
- Europa kan 'n waarde vir geld bestemming word
- (6)
[16]
- TOTAAL AFDELING B: 50**

AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENIS-TOERISME; BEMARKING**VRAAG 4**

- | | | | |
|-----|-------|--|-------------------------------|
| 4.1 | 4.1.1 | H✓ / Vryheidstandbeeld
Verenigde State van Amerika / VSA✓ | TB

(2) |
| | 4.1.2 | E✓ / Standbeeld van Christus die Verlosser / Corcovado
Brasilië✓ | TB

(2) |
| | 4.1.3 | D✓ / Groot Piramides van Giza / Sfinks
Egipte ✓ | TB

(2) |
| | 4.1.4 | B✓ / Taj Mahal
Indië ✓ | TB

(2) |
| | 4.1.5 | A✓ / Sydney Operahuis
Australië✓ | TB

(2) |
| | 4.1.6 | C✓ / Groot Muur van China
China ✓ | TB

(2) |
| | 4.1.7 | F✓ / Kremlin / Rooi Plein
Rusland ✓ | TB

(2) |
| | 4.1.8 | G✓ / Big Ben
Engeland ✓
• Brittanje / Groot Brittanje
• Verenigde Koninkryk / VK | TB

(2) |
| 4.2 | 4.2.1 | Die koeëlvaste glas sal beter beskerming aan toeriste verleen indien daar in die toekomst verdere terreuraanvalle sou plaasvind. ✓✓
• Om die veiligheid by die besienswaardigheid op te gradeer en te verbeter.
• Om ontslae te raak van die metaalversperrings wat die uitsig by die toring belemmer en om beter fotogeleenthede te skep.
• Die toring is een van die ikoniese strukture in Frankryk wat baie toeriste lok en ekstra beskerming benodig.
• Vir estetiese (aantreklike) doeleindes | TB

(2) |
| | 4.2.2 | Die Eiffeltoring, as een van die gewildste toeristebesienswaardighede in Parys, kan die teiken word van grootskaalse terreuraanvalle met geweldige lewensverlies. ✓✓
• Die verwoesting van 'n ikoniese struktuur wat die ingenieursvaardighede van sy tyd uitbeeld.
• Minder besoekers na die besienswaardigheid omdat toeriste nie veilig sal voel nie.
• Die afwesigheid van sigbare polisiëring mag tot 'n toename in kriminele aktiwiteite lei. | TB

(2) |

- 4.2.3 Die voortgesette internasionale bemarking van die ikoon. ✓✓ TB
- Algemene onderhoud van die toring en die area rondom die toring.
 - Sien toe dat die toring toeganklik vir mense met spesiale behoeftes is (universele toeganklikheid).
 - Laat geleenthede vir entrepreneursgeleenthede rondom die toring toe.
 - Die professionele beeld van die personeel.
 - Die bekwaamheid en etiese gedrag van die personeel.
 - Hou die toring volhoubaar deur goeie omgewingsbestuursplanne.
 - As besoekers die toring met 'n gevoel van genot en tevredenheid verlaat.

Let wel: Aanvaar voorbeelde van faktore wat bydra tot suksesvolle toeriste besienswaardighede.

(2)
[22]

VRAAG 5

- 5.1 Kaapse Blommestreek ✓✓ / Kaapse Blommeryk KE (2)
Richtersveld Kulturele en Botaniese Landskap ✓✓ KE (2)
- Let wel: Aanvaar enige volgorde. Moenie punte toeken vir "Richtersveld of Blommestreek" alleenlik nie.*
- 5.2 Weskaap ✓ en Noordkaap ✓ KE (2)
- Let wel: Aanvaar enige volgorde.*
- 5.3 Albei WET bevat uitstaande voorbeelde van natuurskoon en unieke plantspesies wat vir die nageslag bewaar moet word. ✓✓ KE
- Albei terreine is biodiversiteit 'hotspots'.
 - Albei terreine bevat plantspesies wat uniek is aan die streek en aan Suid-Afrika.
 - Albei terreine voldoen aan die UNESCO kriteria vir die toekenning van Wêrelderfenisstatus. (2)
- 5.4 Stel die land ten toon as 'n land ryk aan natuurskoon en 'n tuiste vir unieke biodiversiteit. ✓✓ KE
Bemark Suid-Afrika as 'n uiters aantreklike, voorkeur toeristebestemming vir diegene wat op soek is na 'n unieke ervaring of wat in biodiversiteit 'hotspots' belangstel. ✓✓
- Lok internasionale media belangstelling – publisiteit vir SA.
 - Beklemtoon Suid-Afrika se biodiversiteit
 - Hoër besoekergetalle by hierdie terreine sal Suid-Afrika se BBP verhoog
 - Hoër besoekergetalle sal die vermenigvuldigereffek in werking stel.
 - Moedig buitelandse belegging aan (4)
- [12]

VRAAG 6

- 6.1 6.1.1 Suid-Afrikaanse Toerisme ✓✓ B
 • SAToerisme
Let wel: Moenie "SAT" aanvaar nie. (2)
- 6.1.2 Suid-Afrika se toerismeprodukte en -dienste word voortdurend hersien om SA nog aanlokliker as 'n toeristebestemming te maak. ✓✓ B
 • Die toeriste se persepsie van SA word verander deur verskeie geleenthede en nuwe aanbiedings om sodoende terugkeer besoeke te verseker.
 • Suid-Afrika se bemarkingspogings is innoverend en kreatief om besoekers na die land te lok.
 • Dit ontwikkel 'n gevoel van trots onder Suid-Afrikaners. (2)
- 6.1.3 Dis deel van hul bemarkingsstrategie om bewustheid van die handelsmerk te skep ✓✓ B
 • Om te verseker dat die handelmerkslogo herkenbaar is vir besoekers van oor die hele wêreld.
 • Om Suid-Afrika meer sigbaar te maak as 'n aanloklike toeriste bestemming.
 • Om besoekers na die Suid-Afrikaanse uitstalling te lok. (2)
- 6.1.4 SAToerisme onderneem reise na verskillende lande (Road Shows) om SA internasionaal te bevorder en te bemark. ✓✓ B
 Adverteer op busse en taxi's in groot stede regoor die wêreld. ✓✓
 • Advertensies op reuse advertensieborde ('Billboards').
 • Adverteer 'aanlaspakkette' vir besigheidstoeriste / bekostigbare pakkette.
 • Adverteer op gedrukte media.
 • Aanlyn advertensies
 • Adverteer op sosiale-media
 • Skep netwerkgeleenthede vir belanghebbendes in die toerismebedryf.
 • Vestig publisiteitskantore in die buiteland. (4)
- 6.2 **Die Toerismeheffing insamelingsproses** B
 Toerismebesighede (bv. akkommodasie, motorhuur, toeroperateurs en reisagentskappe) vorder die 1% heffing in vanaf toeriste. ✓✓
 • Die besighede betaal die heffings aan die Toerisme Besigheidsraad van Suid-Afrika ('TBCSA') wat dit dan aan TOMSA oorbetaal. (2)
- Die rol van TOMSA in die insamelingsproses**
 TOMSA is die administrateur van die fondse. ✓✓
 • TOMSA maak die fondse beskikbaar aan SAToerisme. (2)
- 'n Verduideliking waarvoor die heffing gebruik word**
 SAToerisme gebruik die fondse om Suid-Afrika te bemark ✓✓, beide plaaslik en internasionaal (2)

[16]**TOTAAL AFDELING C:****50**

AFDELING D: TOERISESEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME**VRAAG 7**

- | | | | | | |
|-----|-------|--|-----------------------------------|-----|------------|
| 7.1 | 7.1.1 | B✓ | / Suid-Afrikaanse Nasionale Parke | VWT | (1) |
| | 7.1.2 | D✓ | / Bewaring | | (1) |
| | 7.1.3 | C✓ | / Meer oor ons | | (1) |
| | 7.1.4 | A✓ | / Bespreek jou reis | | (1) |
| 7.2 | 7.2.1 | Hy dra die uniform✓ van Suid-Afrikaanse Nasionale Parke
Lapelwapens (epoulette)✓ van die SA Nasionale Parke identifiseer die organisasie en vertoon die professionalisme van die organisasie. | | VWT | |
| | | • Hy is netjies aangetrek | | | (2) |
| | 7.2.2 | Die roetine patrollies wys dat die natuurlewe binne die park gemonitor word, en dit deel vorm van die omgewingsbeleid .✓✓ | | VWT | |
| | | • Die roetine patrollies wat stropers en kriminele optrede monitor is ook deel van die omgewingsbeleid. | | | (2) |
| | | | | | [8] |

VRAAG 8

- | | | | | | |
|-----|-------|--|--|-----|-----|
| 8.1 | 8.1.1 | Erge droogtes✓
Verlies aan vars water✓ | | VWT | |
| | | • stygende seevlakke wat kusoorde bedreig | | | |
| | | • minder sneeu in die Alpe se ski-areas | | | |
| | | • storms | | | |
| | | • hitte golwe | | | |
| | | • uitsterste weerstoestande | | | (2) |
| | 8.1.2 | Minder sneeu in die Alpe sal die aantal toeriste wat die area vir ski-aktiwiteite besoek, laat afneem.✓✓ | | VWT | |
| | | • Smeltende sneeu kan onstabiele skihellings tot gevolg hê en die risiko van sneeustortings verhoog. | | | |
| | | • 'n Verhoogde risiko vir ski-ongelukke | | | (2) |
| | 8.1.3 | Voordele vir die omgewing | | VWT | |
| | | Die toerismebedryf bied belangrike inkomstegeleenthede, verminder armoede en moedig ontwikkeling aan.✓✓ | | | |
| | | • Die toerismebedryf is voordelig omdat dit werk skep en mense wêreldwyd aan die lewe hou. | | | |
| | | • Toerisme besighede herevalueer hul praktyke en vind maniere om hul koolstofspoor te verklein. | | | (2) |
| | | Skade aan die omgewing | | | |
| | | Daarenteen is dit een van die grootste bydraers tot CO ² vrystellings wat dieselfde besienswaardighede en bestemmings wat trekpleisters is, vernietig. ✓✓ | | | |
| | | • Akkommodasie en vervoer sektore is die hoofbydraers tot CO ² vrystellings. | | | (2) |

- 8.2 8.2.1 **VERVOER** VWT
- Omgewingspilaar:**
Bestemmings kan alternatiewe vervoermetodes gebruik wat nie afhanklik is van brandstof nie, soos bv. fietse. ✓✓
- Gebruik massavervoer soos treine en busse in plaas van motors.
 - Ondersteun maatskappye wat koolstofbesparende vliegtuie en motors gebruik. (2)
- OF
- Maatskaplike pilaar:**
Vaardigheidsontwikkeling
- OF
- Ekonomiese pilaar:**
Ekonomiese en entrepreneurskap geleentheid
- OPVOEDING**
- Omgewingspilaar:**
Skep bewustheid onder toeriste en toerisme besighede oor hoe hulle hulle koolstof voetspoor kan verklein. ✓✓
- Maak meer mense bewus van klimaatsverandering en die invloed daarvan.
 - Die toerisme bedryf dra by tot opvoeding. (2)
- OF
- Maatskaplike pilaar:**
Maak toeriste meer omgewingsbewus en moedig goeie omgewingspraktyke aan
- OF
- Ekonomiese pilaar:**
Moedig toekomstige beroepe in omgewingsbestuur aan.
- WERKSKEPPING**
- Omgewingspilaar:**
Skep meer omgewingsverantwoordelike loopbane en werksgeleentheid in die toerismebedryf. ✓✓
- OF
- Maatskaplike pilaar:**
Werksgeleentheid verbeter die lewenskwaliteit van die plaaslike gemeenskap.
- OF
- Ekonomiese pilaar:**
Die toerisme bedryf moet aanhou om selfonderhoudend te wees en die ekonomie te ondersteun deur werks- en entrepreneurskap geleentheid te skep. (2)

- 8.2.2 Spaar energie waar moontlik ✓✓
Beperk en verminder die gebruik van water ✓✓
- Maak gebruik van herwinninghouers
 - Hergebruik
 - Handdoek beleid
 - Gaste moet hulself onderwerp aan die hotel se omgewingspraktyke.

Let wel: Aanvaar voorbeelde van omgewingsvriendelike praktyke. (4)

- 8.3 Bied leerderskappe aan hierdie leerders. ✓✓ VVT
Bied gratis toere na die B&B en nabygeleë besienswaardighede aan. ✓✓
- Bied werkplekervaring aan.
 - Bied tydelike of deeltydse werksgeleenthede aan.
 - Tree in 'n vennootskap met die skool vir maksimum voordele soos mentorskap, gassprekers, vaardigheidsontwikkeling en verskaffing van hulpbronne.
 - Bied finansiële ondersteuning aan.

(4)
[22]

TOTAAL AFDELING D: 30

**AFDELING E: PLAASLIKE, STREEKS- EN INTERNASIONALE TOERISME;
KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS****VRAAG 9**

- 9.1 9.1.1 Deelnemers, toeskouers en mediapersoneel kom van oor die hele wêreld. ✓✓ PSI
- Dit het 'n 140 jaar geskiedenis wat mense oor die hele wêreld se verbeelding aangryp.
 - Globale media toestroming vind plaas om dekking te verskaf aan 'n globale gehoor.
 - Spelers uit verskeie lande neem deel. (2)
- 9.1.2 Buitelandse valuta word verdien van toeskouers wat die geleentheid bywoon. ✓✓ PSI
Toename in BBP bydraes. ✓✓
- Inkomste verdien voor, gedurende en na die gebeurtenis.
 - Verspreiding van die vermenigvuldigereffek wat voordelig is vir die plaaslike ekonomie of werkers wat lone by die geleentheid verdien.
 - Entrepreneursgeleenthede vir plaaslike mense.
 - Werkskepping
 - Opgradering van die infrastruktuur
 - Internasionale publisiteit en blootstelling (4)
- 9.2 9.2.1 Aardebewing ✓✓ PSI
- Natuurramp (2)
- 9.2.2 Besoekers sal dit moeilik vind om terug te kom tot by hulle akkommodasie en besittings as gevolg van skade aan openbare vervoer. ✓✓ PSI
Toeriste sal nie kan voortgaan met hulle reisprogramme nie, as gevolg van 'n tekort aan vervoer. ✓✓
- Indien die lughawe gesluit is, sal dit onmoontlik vir toeriste wees om 'n land binne te gaan of te verlaat.
 - Toeriste sal onveilig voel om enige vorm van vervoer te gebruik en sal dalk hul reisprogram moet herskeduleer of kanselleer.
 - Publisiteit sal 'n impak hê op die toeris se besluit om die bestemming te besoek. (4)
- 9.2.3 Buitelandse banknote ✓✓ PSI
- Kontant
 - Euros
- Let wel: Aanvaar enige relevante betaalmodes wat nie elektrisiteit benodig nie.* (2)

- 9.3 9.3.1 R283 miljoen ✓✓ PSI
- R283 000 000
 - 283 / 283 m (2)
- 9.3.2 Oos-Kaap ✓✓ PSI
KwaZulu-Natal ✓✓
- Let wel: Aanvaar enige volgorde.* (4)
- 9.3.3 Hulle het 'n langer gemiddelde lengte van verblyf. ✓✓ PSI
- Toeriste het 'n gemiddeld van 9.9 nagte in die Oos-Kaap vertoef en 8.5 nagte in KwaZulu-Natal; langer as die 8.0 nagte in die Vrystaat. (2)
- 9.4 Om te kapitaliseer op die potensiaal van hierdie mark want dit het groei getoon. ✓✓ PSI
- Om hierdie mark van 'n ontluikende mark tot 'n bestaande mark om te skakel.
 - Om die aantal toeriste vanaf China te verhoog. (2)
- [24]**

VRAAG 10

- 10.1 Opvolg oproep ✓✓ KK
- Opname
 - Terugvoer oproep
 - Persoonlike oproep
 - Selfoon / telefoon oproepe / telekommunikasie (2)
- 10.2 Terugvoer wat verkry is vanaf kliënte word aangewend om dienslewering te evalueer. ✓✓ KK
- Om te verseker dat tevredenheidvlakke van kliënte vasgestel word. ✓✓
- Die boodskap dat die toerismebesigheid omgee vir sy kliënte, word gedemonstreer.
 - Die inligting wat verkry word, kan gebruik word om diensleweringvlakke van die besigheid te verbeter.
 - Afgesien van die bereiking van verkoopteikens, kan die prestasie van personeel beoordeel word.
 - Vinnige terugvoer en probleme kan dadelik aangespreek word. (4)
- [6]**

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200