Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

# NASIONALE SENIOR SERTIFIKAAT

## GRAAD 11

## NOVEMBER 2013

# TOERISME

**PUNTE:** **200**

**TYD:** **3 uur**

Hierdie vraestel bestaan uit 16 bladsye.

## INSTRUKSIES EN INLIGTING

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

1. Hierdie vraestel bestaan uit VYF afdelings.

2. Al die vrae in AFDELINGS A, B, C, D en E is VERPLIGTEND.

3. Beantwoord 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 | INHOUD | PUNTE | MINUTE |
|---|---|---|---|
| A | KORTVRAE (AL DIE AFDELINGS) | 40 | 20 |
| B | KAARTWERK, TOERBEPLANNING, BUITELANDSE VALUTA | 20 | 20 |
| C | TOERISME-AANTREKLIKHEDE, KULTURELE EN ERFENIS TOERISME, BEMARKING | 50 | 50 |
| D | TOERISME SEKTORE: VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME | 50 | 50 |
| E | BINNELANDSE, KLIËNTE, STREEKS-EN INTERNASIONALE TOERISME, KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS | 40 | 40 |
| | **TOTAAL** | **200** | **3 UUR** |

## AFDELING A: KORTVRAE

## VRAAG 1: MEERVOUDIGEKEUSE-VRAE

1.1 In elk van die volgende vrae word vier opsies as moontlike antwoorde gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.20) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 1.1.21 A.

1.1.1 ʼn Lugredery wat talle dienste aan passasiers bied soos aan-boord-maaltye, vermaak voorkeur-sitplekke en komberse:

A Laekoste-lugredery
B Lugredery middelpunt
C Volledige diens-lugredery
D Aansluitingsvlug (1)

1.1.2 Fasiliteite en aktiwiteite op ʼn luukse boot kan … insluit.

A swembaddens
B ʼn sport-sentrum
C drafbane
D Al die bogenoemde (1)

1.1.3 Die tale wat hoofsaaklik in die Wes-Kaap gepraat word, is …

A Afrikaans, IsiXhosa en Engels.
B IsiXhosa, IsiZulu en Engels.
C IsiZulu, Sesotho en Afrikaans.
D Engels, IsiZulu en Sesotho. (1)

1.1.4 Die koers waarteen ʼn bank of geldwisselkoersbesigheid buitelandse valuta verkoop:

A Geldeenheid
B Bankverkoopkoers
C Bankaankoopkoers
D Buitelandse wisselkoers (1)

1.1.5 ʼn Spesiale byeenkoms waar ʼn organisasie sy produkte of dienste aan ʼn selektiewe mark bevorder. Dit kan ook verwys na ʼn tentoonstelling of ʼn skou:

A Bemarking
B Promosie
C Advertering
D Uitstalling (1)

1.1.6 … werk aanboord passasierwaens. Hulle help passasiers met sitplek-aanwysings en bedien verversings gedurende die reis.

A Waardinne
B Diensbestuurders
C Skoonmakers
D Sekuriteit-beamptes (1)

1.1.7 ŉ Ingangspunt na ŉ bestemming soos ŉ land of streek:

A Landingstrook
B Kombuis
C Poort
D Ingang (1)

1.1.8 Voedsel wat volgens die Joodse gebruik voorberei is staan as … bekend.

A ontbyt
B kosjer voedsel
C halaal
D seekos (1)

1.1.9 ŉ … is ŉ dokument wat aan ŉ passasier uitgereik word nadat alles geverifieer is en verleen toelating aan ŉ passasier om ŉ spesifieke vliegtuig te boord vir ŉ spesifieke vlug.

A Visa
B Kaartjie
C Instapkaartjie
D Paspoort (1)

1.1.10 … is dubbel-dekkerbusse waar die hele bus of ŉ deel van die boonste gedeelte geen dak het nie.

A Oop-dek busse
B Partytjiebusse
C Slaapbusse
D Megabusse (1)

1.1.11 Die volgende is ŉ noodsaaklike kenmerk van ŉ suksesvolle persoon in die toerisme-bedryf:

A In staat wees om normale ure te werk
B Geniet om mense te help en by te staan
C Vertoon uitstekend in ŉ ontspanne, geen-stres omgewing
D Moet goed wees om alleen in ŉ kantoor te werk (1)

1.1.12 Hierdie land het nie ŉ kuslyn nie:

A Suid-Afrika
B Namibië
C Lesotho
D Angola (1)

1.1.13 Die volgende is ŉ voorbeeld van ŉ binnelandse vlug:

A Kaapstad na Durban
B Johannesburg na Windhoek
C Kaïro na Johannesburg
D Maputo na Kaïro (1)

1.1.14 ŉ Soort Afrikaanse voedsel:

A Pap
B Potjiekos
C Sorghum
D Neute (1)

1.1.15 EEN van die volgende is nie een van die VYF GROOT diere wat ons in Suid-Afrika kry nie:

A Leeu
B Cheetah
C Luiperd
D Renoster (1)

1.1.16 … is die manier waarop ŉ besigheid voorgehou word ten opsigte van kleredrag, besluitneming en toepaslike gedrag.

A Korporatiewe wêreld
B Kleredrag oordeel
C Korporatiewe kultuur
D Kleredrag (1)

1.1.17 Ontvang goeie gehalte vir die bedrag betaal vir die produk of diens:

A Waarde vir geld
B Kwaliteit diens
C Diens uitnemendheid
D Billike prys (1)

1.1.18 Algemene vereistes en persoonlike kwaliteite benodig vir die gasvry-bedryf sluit in die volgende:

A Stamina vir lang uur skofte
B Goeie kommunikasievaardighede
C Die vermoë om goed onder druk te werk
D Al die bogenoemde (1)

1.1.19 Die …-huurmotormaatskappy word nie in Suid-Afrika besit nie.

A Europcar
B Tempest
C Global
D First car (1)

1.1.20 Die Globale Verspreidingstelsel (GDS) bied die volgende:

A Reisigersgids
B Bus- en trein-inligting
C A en B
D Slegs A (1)

1.2 Kies die korrekte woord(e) wat tussen hakies aangedui word. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in jou antwoordeboek neer.

1.2.1 ŉ Promosie- of adverteringstegniek wat die media gebruik, word (bo-die-lyn/onder-die-lyn) genoem. (1)

1.2.2 (RETOSA/DENOSA) is die toerisme-arm van die Suider-Afrikaanse Ontwikkelingsgemeenskap. (1)

1.2.3 ŉ (Reisplan/reisdokument) is ŉ plan vir ŉ toer of ŉ reis. (1)

1.2.4 (Onontginde/Gevestigde) reismarksegment sluit onafhanklike jong paartjies en goue aktiewe paartjies in. (1)

1.2.5 ŉ Tipe van marknavorsing is (opnames/gesprekke). (1)

1.3 Bestudeer die onderstaande verduideliking en identifiseer die kulturele groep met elke verduideliking. Skryf (1.3.1–1.3.5) en die kulturele groep in jou antwoordeboek, bv. 1.3.6 Indiese Kulturele groep.

1.3.1 Kleurvolle en geometriese vorme is kenmerkend van hul huise en kleredrag (1)

1.3.2 Krygers en skilde word deur tradisionele mans gedra (1)

1.3.3 Komberse en strooihoede wat meestal deur mans gedra word (1)

1.3.4 Word hoofsaaklik in Limpopo, Thohoyandou aangetref (1)

1.3.5 Inisiate dra rooi en wit komberse (1)

1.4 Pas die term in KOLOM B wat die beste by die beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) wat die term verteenwoordig teenoor die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) wat die beskrywing verteenwoordig, byvoorbeeld 1.4.6 G.

| KOLOM A | | KOLOM B | |
|---|---|---|---|
| 1.4.1 | Vleis kom nie in hierdie dieet voor nie | A | Portuuroorsig |
| 1.4.2 | Hierdie is die algemene vorm van groet in Europa en Amerika | B | Halaal |
| 1.4.3 | Lede van dieselfde span evalueer mekaar se prestasies (werkverrigting) | C | Vegetaries |
| 1.4.4 | Hierdie persoon is onafhanklik en ŉ besluitenemer | D | Handskud |
| 1.4.5 | Moslem mense word toegelaat om hierdie kos te eet | E | Entrepreneur |
| | | F | *Umngqusho* |

(5 x 1) (5)

1.5 Kies die woord(e) uit die tabel wat die stelling die beste beskryf. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer in die antwoordeboek.

| |
|---|
| Bagasievervoerband, Gehuurde vlug, Geskeduleerde vlug, Besigheidsklas, Instapkaartjie, Stuurkajuit, Ekonomiese klas |

1.5.1 Dit is waar begrotingreisigers in ŉ vliegtuig gevind kan word. (1)

1.5.2 Hierdie vlug volg ŉ tydsrooster. (1)

1.5.3 Die vlieënier kan in hierdie deel van die vliegtuig gevind word. (1)

1.5.4 Dit is ŉ vervoerband wat passasiers se bagasie dra. (1)

1.5.5 Hierdie kaartjie gee jou toestemming om die vliegtuig te betree. (1)

**TOTAAL AFDELING A: 40**

## AFDELING B: KAARTWERK, TOERPLAN EN BUITELANDSE VALUTA

### VRAAG 2

2.1 Ntarra is ŉ reisagent en stel ŉ toerplan vir die Suid-Afrikaanse- en Lesotho-ondersteuners na die 2014 FIFA Wêreldbeker-sokkertoernooi in Brasilië op.

2.1.1 (a) Identifiseer die tipe toeris vir wie hierdie toerplan voorberei word. (1)

(b) Gee ŉ rede vir jou antwoord. (1)

2.1.2 Noem VIER feite wat ŉ reisagent in gedagte moet hou wanneer ŉ reisprogram opgestel word. (4)

2.1.3 Gee TWEE redes waarom ŉ algemene reisprogram meer geskik vir hierdie groep is as ŉ persoonlike reisprogram vir elke lid van die groep. (4)

2.2 Definieer die term *plaaslike geldeenheid*. (2)

2.3 Bestudeer die wisselkoerstabel hieronder wat belangrike geldeenhede van die wêreld aandui en beantwoord die vrae wat volg.

| GELDEENHEID | WAARDE IN RAND |
|---|---|
| Britse pond GB£ | 12,58 |
| VS dollar VS$ | 7,87 |
| Australiese dollar AU$ | 8,16 |

2.3.1 ŉ Toeris uit Suid-Afrika het Australië besoek. Sy wil ŉ pastei ter waarde van AU$8,00 koop. Bereken hoeveel dit in *Suid-Afrikaanse rand* sal kos. (3)

2.3.2 ŉ Britse toeris besoek Suid-Afrika gedurende die 2013 AFCON-beker met £25 000 om op kos, vervoer, akkommodasie en baie ander verwante dinge te spandeer. Bereken die waarde van haar geld toe haar geld in *rand* verwissel was. (3)

2.4 Meld TWEE plekke waar reisigers buitelandse valuta kan bekom. (2)

**TOTAAL AFDELING B: 20**

## AFDELING C: TOERISME AANTREKLIKHEDE, KULTURELE EN ERFENIS TOERISME EN BEMARKING

## VRAAG 3

3.1 Bestudeer die onderstaande uittreksel en beantwoord die vrae wat daarop gebaseer is.

**Hoër groei vir ontluikende markte**

Suid-Afrika het ook voordeel getrek uit die toenemende groei van die ontluikende markte gedurende die eerste kwartaal van hierdie jaar. Brasilië toon 71,7% groei, Indië groei met 23,1% en toeriste uit Sjina het met 67,7% vermeerder.

In totaal, het die Asiatiese streeksmark met meer as 43% in toerisme aankomelinge gegroei, 85 189 toeriste in vergelyking met die 59 549 toeriste vir dieselfde drie maande vir verlede jaar.

Toeriste van die Afrika-streeksmarkte het ook ŉ positiewe groeikoers van 7,9% getoon, met Angola tot 48,5%, Nigerië toon 26,7% groei en Tanzanië met 31,4% groei. Die drie staan uit as uitsonderlike kontinentale-markpresteerders in die eerste drie maande van die jaar.

Van Schalkwyk het gesê die algehele groei kan toegeskryf word aan beduidende beleggings in die Suid-Afrikaanse toerismebedryf met betrekking tot tyd, energie en hulpbronne.

Dit sluit in ŉ reeks van handelswerkwinkels wat oor belangrike markte strek, talle reise, handel en media bekendstellingsreise waarvan Suid-Afrika gasheer gespeel het, sowel as deurlopende in-diepte ondersoeke na die behoeftes van verbruikers.

Suid-Afrika se waardevolle vennootskappe en sy vasberadenheid om sy tradisionele toerismemarkte te groei en te verdedig, werp nou dividende, omdat die bedryf hard gewerk het gedurende moeilike tye, het Van Schalkwyk gesê.

"Ons is baie gelukkig om in Suid-Afrika te woon en om in ons eie agterplaas ŉ bestemming te het wat geweldig in gewildheid en aanloklikheid regoor die wêreld gegroei het."

"Kom ons werk saam en moedig mekaar aan om voordwig ons toeriste tuis te laat voel, om deur Suid-Afrika soos toeriste in ons eie land te toer en om voort te gaan om uitstekende dienste te lewer, waarde vir geld en toeganklikheid wat uitsonderlike resultate gelewer het waarvoor ons baie optimisties is dat dit sal voortgaan in die toekoms," het hy gesê.

Hierdie algehele groei kan aan beduidende beleggings in die Suid-Afrikaanse toerismebedryf met betrekking tot tyd, energie en hulpbronne toegeskryf word.

3.1.1 Verduidelik die term *bemarkingsbegroting*. (2)

3.1.2 Vanuit die uittreksel, noem die aktiwiteite en strategieë wat die Suid-Afrikaanse toerismemarkte help groei het. (6)

3.1.3 Haal ŉ sin uit die uittreksel aan wat ondersteuning vir binnelandse Toerisme toon. (2)

3.1.4 Bespreek die belangrikheid van marknavorsing. (4 x 2) (8)

3.2 Suid-Afrika het die bynaam van die REËNBOOG-NASIE vir 'n rede. Suid-Afrikaanse kultuur is uniek as gevolg van 'n mengsel van verskeidenheid kulture. Die meeste van hulle het unieke kulture en tradisionele praktyke. Die algehele verskynsel onder almal van hulle is die rituele wat uitgevoer word met die slag van bokke, skape, beeste en selfs hoenders. Afgesien van die slag van die diere in verskillende kulture, speel dit verskillende belangrike rolle.

3.2.1 Verduidelik in VIER maniere hoe die Xhosa-mense beeste in hul kultuur gebruik. (8)

3.2.2 Met watter Suid-Afrikaanse kulturele groepe word die volgende geassosieer?

(a) *Leqebekoane* (1)
(b) Domba-dans (1)
(c) Rietdans (1)
(d) Boerewors (1)

3.3 Meld die agentskap wat verantwoordelik vir erfenisterreine in Suid-Afrika is. (1)

3.4 Beskryf DRIE funksies van die agentskap in VRAAG 3.3 genoem. (6)

3.5 Noem die provinsies waar die volgende Suid-Afrikaanse erfenisterreine gevind word:

3.5.1 Shaka Gedenkteken (Memorial) (1)

3.5.2 Kaap Agulhas-lighuis (1)

3.5.3 Sol Plaatje-museum (1)
**[30]**

## VRAAG 4

4.1 Noem die land waar *Berg (Mt) Kilimanjaro* geleë is. (1)

4.2 Bespreek VIER redes wat Berg Kilimanjaro 'n gewilde toeriste-aantreklikheid in Afrika maak. (4)

4.3 Noem die verskillende lande wat die volgende toeriste-aantreklikhede deel:

4.3.1 Sani Pass (2)

4.3.2 Victoria-waterval (2)

4.4 Gee die naam van die hoofstad van Namibië. (1)
**[10]**

**TOTAAL AFDELING C: 50**

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

### VRAAG 5

5.1 Bestudeer die onderstaande lugledery-tydrooster en beantwoord die vrae wat daarop gebaseer is.

| DAE/GELDIG | VERTREK | AANKOMS | | VLUG | | ACFT/CI | STP |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Van Addis Ababa (ADO) GMT +3:00 | | | | | | | |
| 12346 | 0850 | ADD | 1315 | JNB | SA7201 | 763/JY | 0 |
| 4 | 0850 | ADD | 1315 | JNB | SA7201 | 752/JY | 0 |
| Tot 27 Okt | | | | | | | |
| 4 | 0850 | ADD | 1315 | JNB | SA7201 | 763/JY | 0 |
| Van 03 Nov | | | | | | | |
| 7 | 0850 | ADD | 1315 | JNB | SA7201 | 763/JY | 0 |
| 8 | 0850 | ADD | 1315 | JNB | SA7201 | | 0 |
| 02 Okt-02 Okt | | | | | | | |

5.1.1 Noem die vertrek-en-aankoms stede. (2)

5.1.2 Dui aan of die bogenoemde lugredery ŉ interkontinentale of transkontinentale vlug is. Motiveer jou antwoord. (3)

5.1.3 Jy werk vir ŉ reisagentskap in jou tuisdorp en jy probeer om ŉ persoon te help om ŉ vliegkaartjie te bespreek.

Verduidelik aan hom/haar die volgende inligting wat op die tydrooster verskyn:

(a) 4 (1)
(b) 0850 (1)
(c) 1315 (1)
(d) 763 (1)
(e) 0 (1)

5.2 Bestudeer die inligting met betrekking tot die *Blou Trein* hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Tuinroete: Kaapstad tot Port Elizabeth

| | Frekwensie | Vertrek | Aankoms |
|---|---|---|---|
| **Rit 1** | 123……67 | 14:00 | 09:30 |
| **Rit 2** | ……....…67 | 07:00 | 14:00 |
| **Rit 3** | ….456 | 11:00 | 22:30 |
| **TARIEWE (E/R) SPITS-SEISOEN** | | | |
| Luuks Dubbel (*Luxury Double*) | R23 500,00 | | |
| De Luxe | R16 280,00 | | |
| Ekonomiese-klas | R15 500,00 | | |
| **TARIEWE (RT) BUITE-SEISOEN** | | | |
| Luuks Dubbel | R19 600,00 | | |
| *De Luxe* | R13 550,00 | | |
| Ekonomiese Klas | R10 000,00 | | |

Mnr. Masemola wil vanaf Kaapstad na Port Elizabeth op ŉ Woensdag reis.

5.2.1 Gee sy *vertrektyd*. (1)

5.2.2 Skryf die volgende afkortings volledig uit:

(a) E/R (1)
(b) RT (1)

5.2.3 Verduidelik die woord *frekwensie* soos dit in die tydrooster gebruik word. (2)

5.2.4 Bereken die duur van die treinrit vanaf Kaapstad na Port Elizabeth. (2)

5.3 Lees die onderstaande uittreksel en beantwoord die vrae wat daarop gebaseer is.

> Mev. Senge wil haar dogter in Port Elizabeth besoek. Sy sal ŉ vlug neem en ŉ motor vir vyf dae huur. Sy soek ŉ klein motor met beperkte voordele. ŉ Fiat is beskikbaar by PE-Car Hire teen R100 per dag waarvan die eerste 100 km per dag gratis is. Vir elke kilometer oor 100 km per dag sal dit haar R7,00 kos. Sy besluit om seker te maak dat sy nie meer as 100 km per dag sal ry nie. Die administratiewe fooi is R30 en sy neem DVK (*TLW*) teen R120 uit.

5.3.1 Verduidelik wat *dag-tariewe* beteken en hoe dit werk. (2 x 2) (4)

5.3.2 Skryf die afkorting DVK (*TLW*) voluit. (1)

5.3.3 Bereken die totale koste wat Mev. Senge sal betaal indien sy nie die 100 km per dag tariewe oorskry nie. (4)

5.3.4 Noem TWEE motorhuur-maatskappye wat heel eerste in Suid-Afrika bedryf was. (2)

5.3.5 Noem die mees gewenste betalingsmetode wat voorrang by die meeste huurmotor-maatskappye geniet. (1)

5.3.6 Verskaf DRIE redes waarom die huurmotor-maatskappy die metode genoem in VRAAG 5.3.5 verkies. (6)

**[31]**

**VRAAG 6**

Luukse seevaart-skepe word beskryf as vakansie-oorde op die see. Byna alles wat beskikbaar is by ʼn top vakansie-oord, is ook beskikbaar aan boord van ʼn luukse skip.  Daar is verskillende vlakke of vloere op ʼn luukse skip.

[Aangepas *uit Focus promotional sample*]

6.1 Verduidelik die term *seevaart* soos dit in die uittreksel voorkom. (3)

6.2 Identifiseer Suid-Afrika se VIER passasiersboot-hawens. (4)

6.3 Onderskei tussen ʼn *suite* en ʼn *kajuit*. (4)

6.4 Beskryf enige TWEE tipe dekke wat op ʼn luukse boot gevind word. (4)

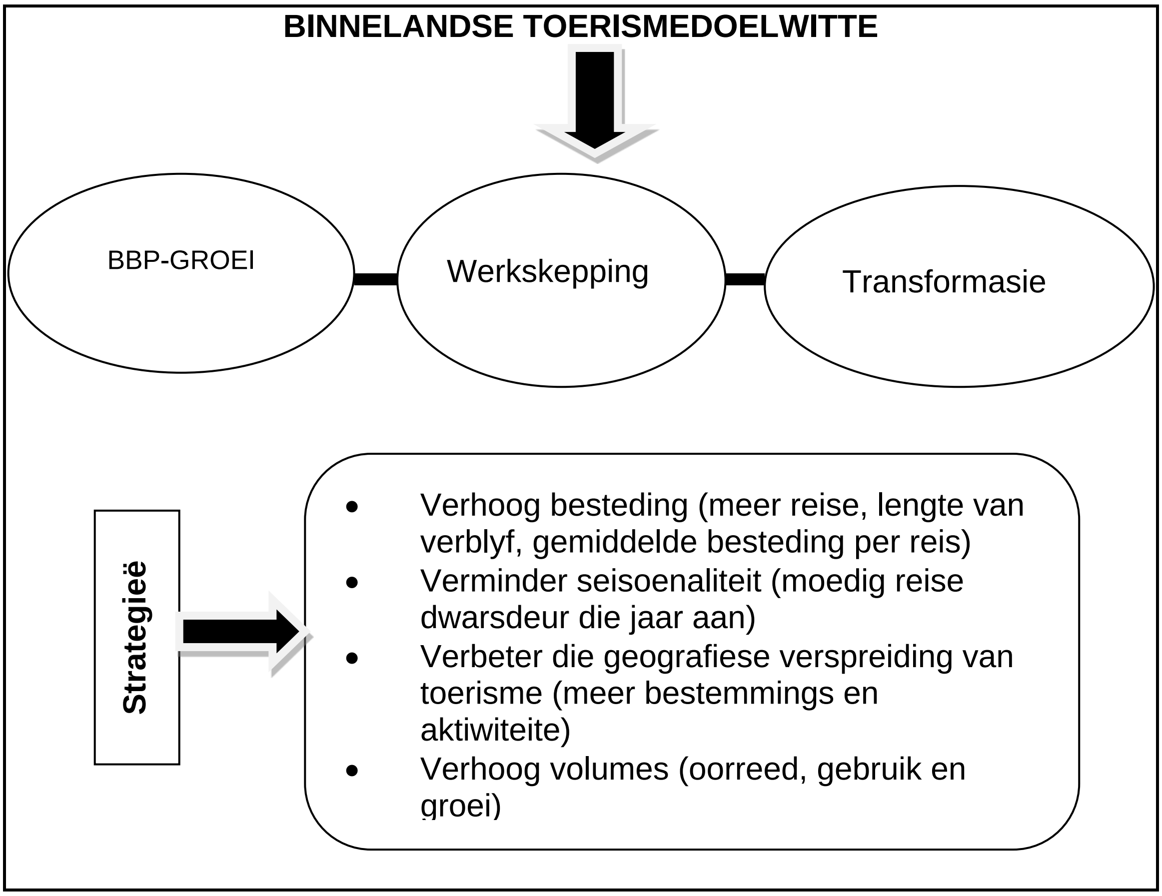
**[15]**

**TOTAAL AFDELING D: 50**

## AFDELING E: BINNELANDSE, STREEKS EN INTERNASIONALE TOERISME, KOMMUNIKASIE EN KLIËNTEDIENS

### VRAAG 7

7.1 Bestudeer die vloeidiagram en beantwoord die vrae.




Die vloeidiagram toon hoe die DRIE binnelandse toerisme-doelwitte bereik sal word.

7.1.1 Verduidelik wat met *verhoog volumes* bedoel word. (2)

7.1.2 Vanaf die vloeidiagram, identifiseer TWEE doelwitte wat bereik sal word as daar 'n noemenswaardige styging in die getal plaaslike toeriste in Suid-Afrika is. (2)

7.1.3 Stel TWEE maniere voor hoe toerismebesighede seisoenaliteit kan verminder. (4)

7.2 Waarvoor staan die volgende afkortings?

7.2.1 BBSEB (BBBEE) (1)

7.2.2 KMMO (SMME) (1)

7.3 Noem die VYF segmente van binnelandse toerisme in Suid-Afrika. (5)

**[15]**

## VRAAG 8

8.1 Lees die twee onderstaande voorvalle en beantwoord die vrae wat daarop gebaseer is.

**VOORVAL A (BRIEF)**

**Aan: *South African Express*-lugredery**

Ek wil julle graag bedank vir die professionele en vriendelike diens wat ons van julle personeel ontvang het. Op Saterdag, 25 Julie het ek die lugredery geskakel om my dogter se vlugkaartjie vanaf Bloemfontein na Kaapstad te verander. Wat ŉ verrassing toe jou behulpsame personeellid al die nodige veranderinge onmiddellik aangebring het en aan ons ŉ verwysingsnommer gegee het. Maar die grootste verrassing was toe ons die volgende dag by die lughawe opdaag en alles in orde gevind het.

Na twee negatiewe voorvalle met ŉ ander plaaslike lugredery, was die uitstekende diens wat ons ontvang het, ŉ verfrissende verandering en ons sal beslis weer van julle diens in die toekoms gebruik maak.

Baie dankie. Dit was ŉ plesier om sake met julle te doen.

Die uwe
Masixole Shazi

**VOORVAL B**

John werk vir ŉ reisagentskap. Die kantoor is gewoonlik besig en daar word van die personeel verwag om met ŉ verskeidenheid van navrae te deel. Hulle is gewoonlik onder druk om hulle werk betyds te voltooi.

Een oggend was John baie besig by sy lessenaar toe ŉ kliënt hom genader het. John kan nie onthou dat hy haar al voorheen gesien het nie, maar die kliënt se lyftaal en gesigsuitdrukking gee ŉ aanduiding dat sy baie kwaad is.
Sy gooi ŉ vliegtuigkaartjie op John se lessenaar.

Na ŉ lang argument met John, ontplof die kliënt en skree en skryf toe die volgende:

"Hierdie vlug het nie verander nie. Dit bestaan nie! Hoe durf jy my blameer vir jou eie onbevoegdheid! Wie is hier in beheer? Ek wil onmiddellik met die bestuurder praat."

Dankie

Yolisa

8.1.1 Identifiseer of voorval A ŉ klagte of ŉ kompliment is aan die maatskappy. Motiveer kortliks jou antwoord. (3)

8.1.2 Evalueer die impak van Masixole se insette (voorval A) op die volgende:

(a) Toekomstige kliënte (2)
(b) Die lugredery se sake-beeld (2)

8.1.3 Beskryf die professionele en vriendelike diens waarna die skrywer (Masixole) in voorval A verwys. (4)

8.1.4 Onderskei tussen *direkte* en *indirekte klagtes*. (4)

8.1.5 Verbeel jou jy is die bestuurder van die reis-agentskap (voorval B). Noem SES stappe wat jy sal volg om op Yolisa se klagte te reageer. (6)

8.2 Bestudeer die onderstaande spotprent en beantwoord die vrae wat daarop gebaseer is.

Vryelik vertaal: (Ek hoor jy werk vir lugrederye. Ek wed jy sal daarvan hou om na al my aaklige vliegervarings te luister …)

8.2.1 Watter sektor word deur die spotprent voorgestel? (1)

8.2.2 Noem DRIE loopbaan-geleenthede wat die sektor genoem in VRAAG 8.2.1 bied. (3)

**[25]**

**TOTAAL AFDELING E: 40**

**GROOTTOTAAL: 200**