



# basic education

Department:  
Basic Education  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

**NASIONALE  
SENIOR SERTIFIKAAT**

**GRAAD 12**

**TOERISME  
NOVEMBER 2013  
MEMORANDUM**

**PUNTE: 200**

**Hierdie memorandum bestaan uit 15 bladsye.**

**AFDELING A: KORTVRAE  
VRAAG 1**

1.1	1.1.1	D✓	LO3 AS 6	1.4	1.4.1	B✓	LO4 AS4
	1.1.2	B✓	LO1 AS.2		1.4.2	E✓	LO4 AS4
	1.1.3	A✓	LO3 AS.6		1.4.3	A✓	LO4 AS4
	1.1.4	D✓	LO1 AS3		1.4.4	F✓	LO4 AS4
					1.4.5	C✓	LO4 AS4
	1.1.5	C✓	LO1 AS2				(5)
	1.1.6	C✓	LO3 AS6	1.5	1.5.1	Cholera✓/ Bilharzia	LO3 AS3
	1.1.7	B✓	LO2 AS2		1.5.2	Malaria✓	LO3 AS3
	1.1.8	B✓	LO2 AS4		1.5.3	WHOWGO✓	LO3 AS3
					1.5.4	inenting✓	LO3 AS3
	1.1.9	A✓	LO3 AS1		1.5.5	gebottelde✓	LO3 AS3
	1.1.10	A✓	LO3 AS1				(5)
	1.1.11	D✓	LO3 AS2				
	1.1.12	D✓	LO3 AS2				
	1.1.13	D✓	LO3 AS1				
	1.1.14	D✓/ A	LO3 AS2				
	1.1.15	A✓	LO2 AS3				
	1.1.16	C✓	LO3 AS 4				
	1.1.17	B✓	LO1 AS1				
	1.1.18	A✓	LO4 AS3				
	1.1.19	C✓	LO4 AS5				
	1.1.20	C✓	LO3 AS6	(20 x 1)			
1.2	1.2.1	ZAR✓					LO3 AS5
	1.2.2	omruil van buitelandse valuta✓/ FOREX / FX / omskakeling / verruil / wissel					LO3 AS5
	1.2.3	valuta-fluktuasie/skommeling✓					LO3 AS5
	1.2.4	wisselkoers✓					LO3 AS5
	1.2.5	bruto binnelandse produk/BBP ✓					LO1 AS1
							(5)
1.3	1.3.1	Maleise✓					LO2 AS4
	1.3.2	produkte✓					LO2 AS4
	1.3.3	mense eerste✓					LO1 AS2
	1.3.4	koolstofvoetspoor✓					LO2 AS2
	1.3.5	politieke situasie✓					LO3 AS6
							(5)

**TOTAAL AFDELING A: 40**

\*Notas aan nasieners word in skuinsdruk aangedui.

\*Waar twee of meer punte aangedui is, mag 'n gedeelte van die punte toegeken word volgens kandidate se antwoorde. Halfpunte (½) mag nie toegeken word nie.

## AFDELING B: TOERISME AS 'N INTERVERWANTE STELSEL

### VRAAG 2

- |     |       |  |                               |                |
|-----|-------|--|-------------------------------|----------------|
| 2.1 | 2.1.1 | kos ✓<br>• kitskos<br>• wegneemetes<br>• kos en drank  | LU1<br>AS1                    | (1)            |
|     | 2.1.2 | (a) <b>Swak / negatiewe / slegte / minderwaardige gehalte diens</b> word aan die kliënt gelewer. ✓<br><br>(b) Die diensverskaffer/eienaar is <b>onvriendelik en ongeskik</b> , ✓✓<br>Hy <b>skree</b> vir die kliënt om gou te maak. ✓✓<br>• <b>Gesigsuitdrukking / liggaamstaal</b> is onvriendelik en toon is kort-af.  | LU1<br>AS1<br><br>LU 1<br>AS1 | (1)<br><br>(4) |
|     | 2.1.3 | (a) Die kliënt sal <b>nie terugkeer nie</b> ✓ wat lei tot 'n <b>verlies aan inkomste</b> / omset ✓ en; daar sal <b>negatiewe mondelinge oordrag</b> wees ✓ en dit sal 'n <b>negatiewe</b> invloed op die <b>vermenigvuldigingseffek</b> hê. ✓<br><br>(b) Hoë <b>gehalte / gereelde</b> personeelopleiding ✓✓<br>Stel <b>gehaltebeheer</b> maatreëls in soos <b>geheime gaste, opnames, hersiening / opvolg-aksies</b> . ✓✓<br>• Gee <b>belonings</b> aan personeel vir uitstekende diens<br>• <b>Monitor</b> kliëntediens <b>gereeld</b><br>• <b>Hanteer gapings</b> onmiddellik.<br>• Stel <b>bekwame personeel</b> aan.<br>• <b>Prestasie bestuur</b><br>• Verskaf 'n <b>gedragskode</b> aan die personeel<br>• Stel <b>regstellende / dissiplinêre</b> maatreëls in<br>• Stel 'n <b>werknemers hulpverleningsprogram</b> (EAP – employee assistance program) in | LU1<br>AS1<br><br>LU1<br>AS1  | (4)<br><br>(4) |
| 2.2 | 2.2.1 | Om toerisme (plaaslike en internasionaal) in Suid-Afrika op 'n volhoubare manier aan te moedig, <b>te bevorder en te ontwikkel</b> om nasiebou in Suid-Afrika verder uit te brei. ✓✓   | LU1<br>AS2                    | (2)            |
|     | 2.2.2 | (a) (i) Sho't Left ✓✓ / Vaya Mzansi<br>• Gemeenskap inligtingstoere ('road shows') / Toerisme Handelskoue<br>• PTGS<br>• TEP<br>• BGSEB telkaart (BBBEE scorecard)<br>• Toerisme toekennings (ETEYA / IMVELO)  | LU1<br>AS2                    | (2)            |

- (ii) Sho't Left/Vaya Mzansi – **Om plaaslike toeriste aan te moedig** om in Suid-Afrika **te reis** deur meer bekostigbare pakkette en pryse aan te bied. ✓✓ (2) LU1 AS2
- Gemeenskap inligtingtoere ('Road shows') – **bevorder SA se toeriste attraksies**
  - PTGS – werkskepping; transformasie; BBP groei
  - TEP – om KMMOs te bevorder, te ondersteun en leiding aan hulle te bied.
  - BGSEB telkaart – voldoen aan die vereistes van Suid-Afrika se transformasie-beleid.
  - Toerisme **toekennings** – gee **publisiteit** aan plaaslike besighede

- (b) (i) Tourism Enterprise Programme (TEP) ✓✓ (2) LU1 AS2
- ETEYA-toekennings
  - BGSEB telkaart (BBBEE scorecard)

- (ii) **TEP – ondersteun en moedig KMMO's** aan deur vaardighede, befondsing en mentorskap te verskaf aan nuwe toerismebesighede ✓✓ (2) LU1 AS2
- Die **ETEYA-toekennings** - is gevestig om erkenning te gee aan **diens-uitnemendheid** onder KMMO's.
  - **BGSEB telkaart** – voldoen aan die vereistes van Suid-Afrika se **transformasie**-beleid.

- 2.3 Aanduider om te bepaal of HBIs (HDIs) die volgende verkry: (6) LU1 AS2
- Eienaarskap ✓✓
- Bestuursbeheer ✓✓
- Gelyke indiensneming ✓✓/% van die personeel wat HBI is (demografiese samestelling van die maatskappy) (6)
- Opleiding en vaardigheidsontwikkeling
  - Voorkeur verskaffersgeleenthede
  - Ontwikkeling van ondernemings
  - Maatskaplik-ekonomiese ontwikkeling

[30]

**VRAAG 3**

3.1	<b>Verskaf hulp met bagasie</b> by aankoms en vertrek✓ <b>Verduidelik</b> aan kliënte hoe <b>tegnologie in 'n kamer werk</b> ✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Hou bagasie veilig</b> in die stoorkamer</li> <li>• Kan hulp verskaf met <b>basiese rigtingaanwysings</b> en <b>inligting</b> wanneer 'n concierge nie beskikbaar is nie.</li> <li>• Neem kliente na hul kamers</li> <li>• Dra boodskappe oor, posstukke en lewer koerente af</li> <li>• Bedryf hysers</li> </ul>	LU 1 AS3 (2)
3.2	Skofwerk✓ Oortydwerk✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lang ure</li> <li>• Werk op Sondag en/of openbare vakansiedae</li> <li>• Werk in die nag</li> <li>• Minimum van 45 uur per week</li> <li>• Verlof</li> <li>• Fooitjies ('tips') word gehou</li> </ul>	LU 1 AS3 (2)
3.3	Eerlikheid✓ Respek✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integriteit</li> <li>• Betroubaarheid</li> <li>• Vriendelik/'n mense-mens</li> <li>• Behulpzaam</li> <li>• Toeganklik</li> </ul>	LU 1 AS3 (2)
3.4	Geleentheid om 'n <b>ekstra inkomste te verdien</b> deur fooitjies ✓✓ Geleentheid om <b>meer geld te verdien</b> deur oortyd te werk✓✓ <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fooitjies ('tips')</b> motiveer personeel om uitstekende diens te verskaf.</li> </ul>	LU 1 AS3 (4)
<b>TOTAAL AFDELING B:</b>		<b>40</b>

**[10]**

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

- 4.1 4.1.1 Maatskaplik✓(Sosiaal)/Mense – belanghebbendes en die gemeenskap✓  
Ekonomies✓/Wins (Profyt) - volhoubare ontwikkeling✓/  
belanghebbendes en die gemeenskap  
Omgewings✓/Planeet – bewaar die bron✓/volhoubare ontwikkeling (6)
- Kandidate wat slegs die frases noem, moet nie enige punte ontvang nie; Ken een punt per pilaar toe indien die kandidaat slegs die pilare noem; Geen punt word toegeken vir onderstreepte frases wat herhaal is nie, maar frases mag – waar aangedui – afwissellend gebruik word.*
- 4.1.2 (a) Ja✓ (3)  
(b) **Bevorder etiese jagpraktyke**  
  - Verminder die risiko van stroping✓✓
  - Daar word op 'n aanvaarbare en volhoubare wyse gejag  
OF

Nee,  
  - jag moedig 'n sinnelose doodmaak van ons natuurlewe aan
  - jag is nie die bewaring/beskerming van ons natuurlewe nie
  - jag bring slegs rykdom aan 'n uitgesoekte groep*Redes moet gekoppel wees aan die keuse*
- 4.1.3 Die jagbedryf is 'n florerende industrie en daarom sal die plaaslike gemeenskap **werkseleenthede** kry✓✓ (2)  
  - **entrepreneurskapgeleenthede** by die wildplase.
  - Dit **bring geld/finansiële voordeel** vir die plaaslike gemeenskap
- 4.1.4 **Verbeterde sekuriteitstelsels** moet in plek wees✓✓ (2)  
  - **Wetgewing en vervolging** moet **strenger** wees
  - Plaaslike/internasionale gemeenskappe moet **opgevoed word oor die voordele** van ons natuurlewe
  - **Eksperimentering** met verskeie **metodes/strategieë** wat stropers sal **ontmoedig** b.v. om horings met middele in te spuit; om renosters te onthoring
  - Waar daar 'n aanvraag vir renoster horings is, moet **regerings** van die markte betrek word om **hulp te verleen om stropers op te spoor.**
  - **Maak renosterjag wettig** in 'n beheerde omgewing.
  - Skakel met nie-regerings -, gemeenskapsgebaseerde en ander organisasies om **teenstroop-inisiatiewe te help befonds.**

- 4.1.5 Daar is **minder** swart wildebeeste ✓✓ LU 2  
Dit is 'n **meer sensitiewe bron** as die ander. ✓✓ AS 1 (4)
- Dit is 'n **skaarser/meer bedreigde** dier.
  - 'n **Hoër status** is verbonde aan die jag van wildebeeste
  - Dit is 'n **groter/waardevoller/gevaarliker** dier om te jag
- 4.2 4.2.1 **Die Konvensie oor Internasionale Handel in Bedreigde Spesies** ✓✓ LU2 AS2 (2)
- Die Konvensie oor Internasionale Handel in Bedreigde Spesies van wilde fauna and flora  
*(daar word geen punte toegeken as enige sleutelwoord in die akroniem (CITES) verkeerd is nie)*
- 4.2.2 Hulle sal **verseker** dat die renoster op die **bedreigdespesielys** geplaas word. ✓✓ (2)
- Hulle **skakel met regerings** oor renosterstropery.
  - Hulle **verskaf hulp met fondsinsameling** vir renosterbewaringsprogramme.
  - Hulle **skakel en verruil inligting** met ander belanghebbendes om stropery te bekamp.
  - Lande wat aan CITES geaffilieer is, is **wetlik verplig om wetgewing volgens hul mandaat in werking te stel**
- [21]**

**VRAAG 5**

- 5.1 5.1.1 Dullstroom Mpumalanga ✓/Advertensie A/200 ha plaas  
Dit het **meer gevestigde** avontuurtoerismefasiliteite ✓✓  
(As slegs voorbeelde gegee word, word net 1 punt toegeken) LU 2 AS 3 (3)
- 5.1.2 Ballito, KZN-Noordkus✓/Advertensie B/1 000 ha plaas  
• **Direkte toegang tot privaat strand** bied geleenthede vir marienetoerisme.  
(As slegs voorbeelde gegee word, word net 1 punt toegeken) LU 2 AS 3 (3)
- 5.1.3 Hy kan **onmiddellik** begin **besigheid doen** en dadelik begin om 'n wins te maak. ✓✓ LU 2 AS 3 (2)
- Omdat dit 'n gevestigde besigheid is, lok dit reeds toeriste en **min advertensie** is nodig.
  - Die mark bestaan reeds, hy hoef net **die mark uit te brei of te groei.**
- 5.1.4 Hulle het **meer privaatheid.**✓✓ LU 2 AS 3 (2)
- Hulle sal **veilig voel/ekslusiwiteit**
  - Hulle kan **gehaltetyd** saam met hulle gesinne deurbring **sonder om deur die publiek gepla** te word.
- 5.1.5 (a) Hy kan onmiddellik begin **besigheid doen**✓✓ LU 2 AS 3 (2)
- Hy kan uitbrei deur **nuwe avontuuraktiwiteite te ontwikkel**
  - Maak voorsiening vir **groot groepe.**
  - **Naby** aan die Nasionale Kruger Wildtuin geleë
  - **Ander tipes toeriste stel ook belang**
- voorbeelde van uitbreidings en ontwikkeling is aanvaarbaar*
- (b) **Kompetisie** van soortgelyke ondernemings ✓✓ LU 2 AS 3 (2)
- Slegte weersomstandighede
  - Ligging/landomring
  - Hoë risiko aktiwiteite
  - Hoë onderhoudskoste and bekwame personeel
  - Negatiewe omgewingsimpak
- 5.2 5.2.1 Behuising✓  
Kleredrag✓  
Tradisie✓ LU 2 AS 4 (3)
- Rituele, gewoontes, lewenswyse, kos, kuns, handewerk
  - Kulturele danse, storie-vertelling, tromspel, wyn, tradisionele speletjies



- 5.2.2 Die dorpie is 'n **toonbeeld** van een van die unieke verkooppunte (UVP) van Suid-Afrika se **kulturele diversiteit**. ✓✓
- Dit **vertoon** ons **kulturele erfenis** (dit bied geleenthede vir leer en skep 'n bewustheid van ons kultuur)
  - Dit gee aan die toeris die **geleentheid om deel te neem aan** kulturele aktiwiteite.
  - Bied **uitstekende gehalte diens**
- LU 2  
AS 4 (2)
- [19]
- TOTAAL AFDELING C: 40**

**AFDELING D: TOERISME-AARDRYKSKUNDE, BESIENSWAARDIGHEDE EN REISNEIGINGS****VRAAG 6**

- 6.1 6.1.1 Internasionale Datumlyn✓ LU3 AS1 (1)
- IDL
  - 180° lengtelyn
- 6.1.2 Die Internasionale Datumlyn (IDL) **volg die grense van lande om verwarring te vermy** oor dag en tyd.✓✓ LU3 AS1 (2)
- 6.2 6.2.1 Dagligbesparingstyd✓/DBT LU3 AS1 (1)
- Somertyd
  - Britse tyd
- 6.2.2 Meer dagligtyd sal **die aanvraag na** toeristeprodukte en -dienste **verhoog**✓✓ LU3 AS1 (2)
- **Buitelewebesighede/besienswaardighede** sal voordeel trek uit die langer daglig wat **groter winste** kan beteken
  - Mense sal hulle **werksdag vroeër voltooi**, en sal geleenthede hê om aan toerisme aktiwiteite deel te neem
  - **Diversifiseer** – skep geleenthede vir **ekstra inkomste** vir Toerismebesighede
  - Die vervoersektor trek voordeel uit meer toerisme besigheid as gevolg van die ekstra daglig.
- 6.3. 6.3.1 Tyd verskil +2 -3  
5 uur✓  
Tyd in Rio = 11:00  
Tyd in SA = 11:00 (+✓5)  
=16:00✓  
Vliegtyd =16:00 (-✓10 uur)  
06:00✓ dieselfde dag/10 Junie✓  
**OF**
- 06:00✓✓✓✓ dieselfde dag/10 Junie✓ (6)
- 6.3.2 Vlugvoosheid✓ LU3 AS1 (1)
- Stralervermoeidheid
- 6.3.2 Tydverskil 7 uur✓ LU3 AS1
- Tyd in New York 8:00 +✓ 7 uur = 15:00 ✓  
15:00 – ✓1 uur (DBT) = 14:00✓ 30/06✓  
**OF**
- 14:00✓✓✓✓ 30/06✓ (6)

- 6.4 6.4.1  $R21\,500 \div 13,90 = \text{£}1\,546,76$   
 =  $\text{£}1\,546,76$   
**OF**  
 •  $\text{£}1\,546,76$   
*as die antwoord nie die desimaal of die korrek afgeronde antwoord aandui nie, moet geen punte toegeken word nie* LU3 AS5 (3)
- 6.4.2 (a)  $\text{€}1\,191,86 \times 10,56 = R12\,586,04$   
 =  $R12\,586,04$   
**OF**  
 •  $R12\,586,04$   
*as die antwoord nie die desimaal of die korrek afgeronde antwoord aandui nie, moet geen punte toegeken word nie* LU3 AS5 (2)
- (b) Een dag later  
 • Die volgende dag LU3 AS1 (1)

**[25]****VRAAG 7**

- 7.1 7.1.1 A Nelson Mandela word vrygelaat  
 B Eerste demokratiese verkiesing in Suid-Afrika  
 C Rugbywêreldbeker  
 D Bombardering van die Wêreld Handelsentrum in New York (9/11)  
 E Tsoenami in Suidoos-Asië  
 LU3 AS6 (1)  
 LU3 AS6 (1)  
 LU3 AS6 (1)  
 LU3 AS6 (1)  
 LU3 AS6 (1)
- 7.1.2 Dit was gedurende die **apartheidsera** en internasionale toeriste het Suid-Afrika **geboikot**.  
**Sanksies** wat teen Suid-Afrika ingestel is, het **toeriste weg gehou**.  
 • Die noodtoestand het op **politieke onstabiliteit** gedui en het om veiligheidsdoeleindes **toeriste weggehou**. LU3 AS6 (4)

*As voorbeelde gegee word, moet slegs 1 punt toegeken word.*

- 7.1.3 Toeriste het **VSA** en hul bondgenote **vermy** omdat hul deur **terrorisme aktiwiteite** geteister is. en daarom is Suid Afrika beskou as 'n **veilige bestemming**.  
 Die **dollar-waarde het verlaag** omdat die tereur-aanvalle Suid-Afrika 'n **waarde-vir-geld bestemming** gemaak het.  
 Die VSA het hul **sekuriteitsmaatreëls en toegangsvereistes opgeskerp** en Suid-Afrika was **meer toeganklik met minder streng vereistes**. LU3 AS6 (6)

*Indien dit nie as 'n paragraaf geskryf is nie, trek een punt af. Dui die aftrekking as volg aan: (-1 par)*

- 7.2 7.2.1 Besigheidstoerisme bring **groot bedrae geld**✓ in deur **groot gebeurtenisse en konferensies**✓ LU 3 AS 4 (2)
- Besigheidstoerisme moedig **terugkeerbesoeke** aan omdat dit die besigheidstoeriste **aan die besienswaardighede** in Suid-Afrika **blootstel**.
  - Besigheidstoerisme **skep dwarsdeur die jaar reisgeleenthede** en spreek daarom **seisoenaliteit** aan.
  - **Groot gebeurtenisse** en konferensies **skep** voltydse en deelydse **werksgeleenthede**.
  - Suid-Afrika word beskou as 'n **wegspringplek/poort** vir **uitgebreide besigheidsgeleenthede** in die res van Afrika/BRICS
  - Groot gebeurtenisse (**MESE/MICE**) gee blootstelling aan Suid-Afrika en sy **toerisme-aanbiedinge** aan die res van die wêreld.
- 7.2.2 **Bied aantreklike pre- en post-toerpakkette aan** ✓ sodat afgevaardigdes sy/haar reis met **'n paar dae** vir ontspanning kan **verleng**✓, of om later terug te keer. LU 3 AS 4 (4)
- Bied spesiale **toerisme aktiwiteite**✓ **na besigheidsure** aan✓
- **Bied pakkette** aan vir die besigheidstoeris sodat **gesinne** kan saamkom.
  - **Stel** die afgevaardigde **bloot aan toerisme-besienswaardighede** in die gebied gedurende sy verblyf.
  - Verskaf **gevorderde tegnologie** om besighede meer effektief te bedryf en sodoende **bykomende tyd vir toerisme aktiwiteite** te skep.
  - **Bemark Suid-Afrika** as 'n voordelige besigheids geleentheid om die toeris **aan te moedig om te belê**.
- 7.2.3 Volume/grootte – hoeveel toeriste SA kan verwag van hierdie land✓✓ LU 3 AS 4 (4) [25]
- Waarde – hoeveel geld kan ons hulle laat spandeer in SA✓✓

**TOTAAL AFDELING D: 50**

**AFDELING E: KLIËNTEDIENS EN KOMMUNIKASIE****VRAAG 8**

- 8.1 8.1.1 Spanhersiëning✓✓ LU 4 AS 3 (2)
- Opleidingsessie
  - Terugvoer sessie
  - Dinkskrum
  - Groepbespreking
  - Prestasie hersiening
  - Bosberaad/Indaba/Lekgotla/Strategiese beplannings vergadering
  - SWOT analise
- 8.1.2 Spanlede is betrokke in die **ondersoek/besinning/kritisering/evaluering** van mekaar en die maatskappy se prestasies, prosesse en prosedures.✓✓ LU 4 AS 3 (4)
- Identifiseer **sukseesse/swak punte/areas/prosesse** ✓✓
- **Maak voorstelle** vir verbetering
  - Personeel opleiding
  - Dinkskrum
- 8.1.3 Dit verseker dat 'n kliënt **konsekwent 'n goeie produk/diens** kry✓✓ LU 4 AS 3 (4)
- Dit **identifiseer gapings** in dienslewering/**sterk punte**✓✓
- Verseker **waarde vir geld** vir 'n kliënt
  - Lei tot **verbeterde produkte/diens**
  - **Bou personeel se moraal** en lojaliteit
  - **Personeel voel waardevol** omdat hulle opinies gevra word.
  - **Personeel voel deel** van die maatskappy
  - **Motiveer personeel** om voortdurend na die beste van hulle vermoë te presteer
  - Elimineer kompetisie
  - **Verseker** dat die besigheid **glad** verloop
- 8.1.4 Opnames✓✓ LU 4 AS 2 (4)
- Vraelyste✓✓
- Opvolg-oproepe
  - Gehaltebeheersessies
  - Geheime kliënte
  - Personeel opleiding/Indiensopleiding (INSET)
  - Aansporingsbonus/belonings vir personeel
  - Voorstelbussies
  - Kommentaar geleentheid op 'n webwerf.
- daar word nie punte toegeken vir die herhaling van antwoorde vanaf 8.1.1 nie*

- 8.1.5 **Bied vergoeding** aan betrokke kliënte (afslag, bewyse, gratis etes, geld terug)✓✓ LU 4 AS 2  
**Vra om verskoning** en **stel** die probleem **reg**✓✓ (4)
- **Verduidelik die rede** vir die probleem op 'n vriendelike manier as dit buite die beheer van die maatskappy is.
  - **Verduidelik** hoe dit reggestel sal word.
  - Bedank die kliënt omdat die probleem uitgewys is
  - Reageer onmiddelik om die probleem reg te stel
- 8.2 8.2.1 Toeganklike ingange✓/skuinsoprit of hyser LU 4 AS 1 (1)
- Handrelings
  - Handvatsels vir krane
  - Meubels wat maklik is om te bereik
  - Rolstoel-vriendelike stort
  - Genoeg spasie om om te draai
- 8.2.2 'n Rokerkamer waar moontlik✓ LU4 AS 1 (1)
- Bied 'n aangewese area waarin gerook mag word
  - Sigaret-muntmasjiene (Cigarette dispense machines)
- 8.2.3 Verseker daar word aan sy/haar voorkeure voldoen ✓ LU4 AS1 (1)
- Beloon hom/haar vir lojaliteit, dit is gradeer kamer op, verwelkomingsgeskenk, komplimentêre verblyf of 'n gratis ete
- 8.2.4 Voorsien 'n familiekamer✓ LU4 AS1 (1)
- Verskaf 'n veilige area om in te speel
  - Bied babawagterfasiliteite aan
  - Bied kindervriendelike fasiliteite aan
- 8.3 Kos✓ LU4 AS1  
Taal✓ (2)
- Godsdienst/geloofstelsel
  - Kleredragreëls
  - Kulturele praktyke  
(voorbeeld is aanvaarbaar)

**[24]**

**VRAAG 9**

9.1	Spanwerk is 'n <b>gesamentlike aksie deur 'n groep</b> mense om 'n <b>gemeenskaplike doelwit te bereik</b> ✓✓	LU4 AS4	(2)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spanwerk is wanneer alle betrokke individue hulle bydraes harmoniseer en vir 'n gemeenskaplike doelwit werk.</li> </ul>		
9.2	9.2.1 Tafelrekenaar ✓✓	LU4 AS5	(2)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iPad</li> <li>• Tablet</li> <li>• Selfoon/"Smart"-foon</li> <li>• Notebook/laptop</li> </ul>		
	9.2.2 Sal in staat wees om die <b>fakse op die skootrekenaar te ontvang</b> wanneer hy vir 'n besigheidsvergadering uit die kantoor is.✓✓	LU4 AS5	(2)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lees fakse in privaatheid</b> op hulle eie persoonlike rekenaar</li> <li>• <b>Gerief</b> (spaar tyd/geld)</li> <li>• <b>Maklik toeganklike bergingsmetode</b>, want fakse is altyd beskikbaar.</li> <li>• Dit <b>bespaar papier</b>; papierloos</li> <li>• <b>Nie nodig om 'n faksmasjien aan te koop nie</b></li> <li>• <b>Maklik om inligting te bekom and aan te stuur</b></li> </ul>		[6]
<b>TOTAAL AFDELING E:</b>			<b>30</b>
<b>GROOTTOTAAL:</b>			<b>200</b>