



NASIONALE SENIOR CERTIFIKAAT-EKSAMEN
NOVEMBER 2017

TOERISME
NASIENRIGLYNE

Tyd: 3 uur

200 punte

Hierdie nasienriglyne word voorberei vir gebruik deur eksaminatore en hulpeksaminatore. Daar word van alle nasieners vereis om 'n standaardiseringsvergadering by te woon om te verseker dat die nasienriglyne konsekwent vertolk en toegepas word tydens die nasien van kandidate se skrifte.

Die IEB sal geen gesprek aanknoop of korrespondensie voer oor enige nasienriglyne nie. Daar word toegegee dat verskillende menings rondom sake van beklemtoning of detail in sodanige riglyne mag voorkom. Dit is ook voor die hand liggend dat, sonder die voordeel van bywoning van 'n standaardiseringsvergadering, daar verskillende vertolkings mag wees oor die toepassing van die nasienriglyne.

VRAAG 1

- 1.1 **Fisiese voorkoms** – helder kleure, onrustige atmosfeer, onvanpaste dekor.
Diens – daar was geen.
Personeel se kommunikasievaardighede – sjef was nie in staat om met die kliënte te kommunikeer nie.
Persoonlike versorging/higiëne – die sjef se hare was vuil en sy naels was lank.
- 1.2 **Fisiese voorkoms** – van die besigheid, dekor, beligting, kleure moet meer verwelkomend wees, minder bont.
Diens – daar was geen. Geen kommunikasie wat aandui dat die kliënte hulleself moes bedien nie. Daar behoort borde op te wees wat dit duidelik uitspel.
Personeel se kommunikasievaardighede – die sjef behoort bekwaam genoeg te wees om met die kliënte te kan kommunikeer om sodoende moontlike misverstande te vermy.
Persoonlike versorging/higiëne – hare moet skoon en netjies weggebind wees en naels moet skoon en kort wees.
- 1.3 Voordele van kliëntklagtes: klagtes van kliënte kan baie nuttig wees wanneer jy hulle probleem kan oplos; 'n klagte van 'n kliënt kan probleme met werknemers of interne prosesse beklemtoon en dit kan uitsorteer word voordat verdere probleme ontwikkel en 'n slegte ondervinding vir kliënte veroorsaak; jy kan positiewe terugvoering gebruik as sosiale bewys en nuwe kliënte lok; jy kan negatiewe terugvoering gebruik om enige interne prosesse uit te sorteer en jou kliënte gelukkig te hou; klagtes bring die behoeftes van kliënte wat nie bevredig is nie onder jou aandag; dit kan jou 'n voordeel bo jou kompetisie gee.
Besigheid word volhoubaar, kliënte voel waardeer en dat hulle opinie geag word.
- 1.4 **Opnames** – gedetailleerd, persoonlik;
Vraelyste – kliënte kan gedetailleerde voorstelle maak;
Opvolgoproepe – vinnig, minder persoonlik, groter kans vir eerlikheid;
Terugvoerkaarte – kort, neem net 'n paar minute van jou tyd;
SMS boodskappe – onpersoonlik en maklik om op te reageer, ook vinnig;
Webgebaseerde terugvoer – persoonlike gevoel, kliënt sien die waarde van sy/haar bydrae, voel hulle het 'n verskil gemaak, geen koste betrokke, papierloos;
Verborge 'spook' kliënte – anonieme kliënt, personeel is nie bewus daarvan nie en sal nie voorgee om hulle beste voetjie voor te sit nie, 'n akkurate idee van die tipe dienslewering word verkry, eerlik en gedetailleerd;
Voorstelkassies/boksies – anoniem, maklik uitstalbaar.
Aangesig tot aangesig ondervraging deur die eienaar of die vloerbestuurder – dit is 'n persoonlike stempel en kwessies kan onmiddellik hanteer word, kliënte voel waardeer en dat sy/haar opinies saak maak.
Besoekersboek/Kommentaarboek – maklik vertoonbaar, toekomstige kliënt kan kommentaar lees, kan ingevul word voor kliënt vertrek.

- 1.5 Uitstekende bemarking, plaaslik en internasionaal (leerders kan die P's van bemarking noem, maar dit tel net een punt); effektiewe en etiese gedrag van personeel en bestuur; veiligheid en misdaadvoorkoming; algemene voorkoms en onderhoud; inagneming van die behoeftes van gestremdes; universele toegang, positiewe ondervinding van besoekers.
 Bekomende punte wat aanvaarbaar is:
 Aanpasbaarheid in 'n veranderende mark
 Werknemer se houding en inkoop
 Aanwending van tegnologie
 Globale voetspoor, d.i. aansluitbaarheid, kommunikasie, netwerking
 Spanwerk
 Ligging
 'n Uitstekende besigheidsplan
 Aanvangskapitaal

VRAAG 2

- 2.1 Dit beteken om terug te gee aan die plaaslike gemeenskap en die natuurlike omgewing (fauna en flora) in plaas daarvan om hulle uit te buit vir finansiële wins.
- 2.2 Dit is toerisme wat:
- negatiewe sosiale-, ekonomiese- en omgewingsimpak minimaliseer
 - beter ekonomiese voordele vir die plaaslike mense genereer en die welstand van die gasheergemeenskappe verbeter
 - werksomstandighede en toegang tot die bedryf verbeter
 - plaaslike mense betrek by besluite wat hulle lewens en lewenskanse affekteer
 - 'n positiewe bydrae maak tot die bewaring van natuurlike en kulturele erfenis, en diversiteit koester
 - meer genotvolle ondervindings aan toeriste verskaf deur meer betekenisvolle konneksies met plaaslike mense, en 'n groter begrip van die plaaslike kulturele-, sosiale- en omgewingskwessies
 - toegang verskaf aan fisies gestremde mense
 - kultureel sensitief is, respek tussen toeriste en gashere aanmoedig, en plaaslike trots en selfvertroue bou
- 2.3 Die finale stelling beweer dat toerisme volhoubaar en verantwoordelik raak. Die voorbeelde hieronder steun hierdie stelling, want besighede in die bedryf het ten doel om:
- te weet of hulle bydrae tot toerisme die plaaslike gemeenskappe sowel as die flora en fauna bevoordeel (gemeenskap en omgewing)
 - Toerismebesighede kry soveel as moontlik van hulle produkte van plaaslike verskaffers (gemeenskap en ekonomies – verminder kostes)
 - Stel plaaslike werkers aan (gemeenskap)
 - Baie hotelle gee 'n opsie om 'n boom te koop wat in die omgewing geplant word om hulle reis-koolstofvoetspoor teen te werk. (omgewing)
 - Hierdie jaar sien ons baie kampe in die mark wat sonkrag gebruik. (ekonomies, geldbesparing en omgewing)
 - Hulle rioolsuiwering sisteem verminder besoedeling. (omgewing)

- Die gebruik van sosiale media en aanlynbesprekingsisteme. (omgewing en ekonomies, spaar geld)
- Ontmoet plaaslike mense, ervaar kos en kulture.
- Laat diere toe om vry rond te loop en om na mense toe te kom, in stede daarvan om die diere te versteur.

- 2.4
- Uitputting van reeds skaars bronne soos water, energie, kos en natuurlike habitat areas
 - mag lei tot gronderosie, toename in besoedeling en afval, afvalstorting in die see en waterweë
 - verhoogde druk op bedreigde dier- en plantspesies
 - verhoogde kwesbaarheid vir ontbossing, sowel as verlies aan biodiversiteit
 - massa toerisme mag ook tradisionele waardes vernietig deur die bekendstelling van vreemde elemente in konflik met die kulturele-, historiese- en godsdienstige erfenis van die gemeenskap (kulturele afwatering)
 - kulturele misverstande
 - oorlading
 - verhoging in pryse veroorsaak finansiële spanning vir die plaaslike gemeenskap
 - toerisme is seisoenaal; die voordele is seisoenaal, werk is seisoenaal en onder betaal
 - skade aan infrastruktuur bv. paaie

- 2.5 Leerdere genereer eie antwoorde, dit moet duidelik blyk dat hy/sy die beroepsroete nagevors het.

2.6 2.6.1 Gedragskode vir werknemers

- 2.6.2 Die publiek het meer vertroue in 'n besigheid wat reëls neerlê vir die personeel om etiese gedrag te verseker. Dit word gesien dat die besigheid omgee vir sy beeld en daarom ook vir die kliënte. Meer vertroue in 'n besigheid wat samewerking aanmoedig en wat integriteit het.

- 2.7 Help hulle om etiese besluite te neem wanneer hulle 'n dilemma beleef; al die werknemers werk om dieselfde doelstellings te bereik; het 'n duidelike idee wat is aanvaarbaar en wat nie; ondersteun die missie en die doelstellings van die organisasie; werknemers het 'n duidelike begrip van wat die take is en die gedrag wat van hulle verwag word; elimineer misverstande en verwarring.

VRAAG 3

- 3.1 Die voordele van spanwerk vir die span self sluit in: deel die verantwoordelikhede wat die voltooiing van die taak bespoedig; elke spanlid kan op sy/haar eie sterkpunte fokus tot voordeel van die taak, verminder konflik, bou kameraderie, gedeelde gevoel van die doel en sukses wanneer doelstellings bereik word. 'n Groep moet dieselfde doel of missie voor oë hê, sodat almal hulle bes sal probeer om daardie een doel te bereik. Goeie spanwerk lei tot doeltreffende diens, goeie kommunikasie, 'n positiewe reputasie en verhoogde besoekers getalle, groter wins. Die doelstellings van die organisasie sal meer doeltreffend bereik word en die behoeftes en verwagtinge van die kliënte sal bevredig en oortref word. Dit sal aan die besigheid 'n meer professionele beeld gee en dit sal lei tot positiewe terugvoer, kliënte wat na die besigheid terugkeer, meer kliënte en groter wins. Dit sal ook lei tot meer besprekings, groter bydrae tot die BBP en baie meer ekonomiese voordele.
- 3.2 Prestasiestadium: "Met die bepaling van groep norme en rolle, fokus spanlede daarop om gemeenskaplike doelstellings te bereik, en bereik dikwels 'n onverwagte hoë suksesvlak." Probleemoplossing, samewerking, individuele take word uitgerig, konflik word konstruktief hanteer.
- 3.3 Verdaging (of rou) (ook bekend as 'opbreek' en 'herintegrasie' volgens verskillende spanwerkmodelle in die industrie).
- 3.4 Storm
- 3.5 3.5.1 Beskrywing van elke spanlid se take, wat van hulle verwag was om te doen, naam van die tipe besigheid (bv. restaurant, bewaring organisasie, spa)
- 3.5.2 Beskrywing van die span se doelstellings, eerlik, klink geloofwaardig. Moet 'n taak wees waar 'n diens verskaf is in die toerismebedryf.
- 3.6 Evaluasie moet eerlik wees, sterkpunte EN swakpunte moet genoem word.

VRAAG 4

- 4.1 4.1.1 Miami is by –5
 08:00 – 4 ure = aankoms om 04:00 vm. 16 Mei.
 04:00 vm. – 12 ure vlug = 16:00 nm. 15 Mei (SA tyd)
 SA is by +2, Miami is by –5, 7 ure verskil. (As die kandidaat weet dat Miami DBT toepas, moet daar 'n punt aan hom/haar toegeken word vir die stelling dat Miami by –4 is en die antwoord sal 'n uur verskil wees).
 16:00 – 7ure = 09:00 vm. op 15 Mei 2017
- 4.1.2 Aankoms om 04:00 vm. 16 Mei 2017
 SA is by +2, Moskou is by +3 = 1 uur verskil. 04:00 vm. in SA sal 05:00 vm. in Moskou wees. As kandidate sê dat Moskou by +4 is kan dit aanvaar word aangesien die kaart geen punte gehad het om die posisie van stede aan te dui nie. Die antwoord kan daarom 6 vm. in Moskou wees.
- 4.1.3 Nee, dit is winter in die suidelike hemisfeer en DBT sal nie toegepas word nie. OF Suid-Afrika implementeer nie DBT nie.
- 4.1.4 Maak meer produktief gebruik van daglig ure, spaar elektrisiteit, minder besoedeling, minder padongelukke, minder voetgangerongelukke, meer ontspanningstyd met familie gedurende daglig ure, 'n daling in misdaadsyfers, mense bly vir langer uit, spandeer meer geld, lei tot 'n ekonomiese versterking.
- 4.2 Ja hulle vlieg oor meer as 3 tydsones.
- 4.3 4.3.1 Hepatitis A en B inentings, bring eie water of koop gebottelde water (NIE GEELKOORS.) Hê veilige seks om MIV te voorkom, ook malaria en cholera.
- 4.3.2 Hou waardevolle besittings buite sig, bly weg van bekende, hoë misdaad areas, reis altyd in groepe, hou kopieë van reisdokumente op rekord.
- 4.3.3 Enige 2 van die volgende kan genoem word: Respekteer die plaaslike mense, vra toestemming om foto's te neem; probeer om plaaslike besighede te ondersteun deur plaaslike produkte te koop en proe die plaaslike kookkuns; moenie aandenkings/kuns koop wat van bedreigde plant- of diermateriaal gemaak is nie; gebruik plaaslike publieke vervoer of huur 'n fiets of loop; moenie waardevolle natuurlike hulpbronne soos water en elektrisiteit mors nie; ondersteun besighede wat gebruik maak van eko-produkte soos sonkrag en "Fair Trade" produkte; probeer om 'n paar nuwe woorde in 'n plaaslike taal te leer; moenie daarop aandring dat kamers elke dag skoongemaak en handdoeke elke dag gewas word nie; stort in plaas van bad.

- 4.4 DBT word geïmplementeer in lande wat nie baie daglig in die somer kry nie. S.A. ondervind baie sonlig ure – genoeg dat ons nie die horlosie vorentoe hoef te skuif nie omdat die son vroeg opkom en laat ondergaan. NB die kandidaat moet aandui dat daar meer ure sonlig is, **NIE** meer ure in die dag of 'n langer dag nie. 'n Aanvaarbare verduideliking mag reg gemerk word volgens die diskresie van die merker. Daar is baie antwoorde waarmee die kandidaat vorendag kan kom.
- 4.5
- Wanneer mense reis sal hulle op verskillende tye moet wakker word en gaan slaap wat jou liggaam se biologiese horlosie/klok kan beïnvloed.
 - Vlugflouheid: jou biologiese ritme is nie gesinchroniseer nie en veroorsaak dat jy baie moeg raak en dit mag vir 'n paar dae duur.
 - As 'n reisiger die IDL kruis sal hulle 'n dag bykry (gaan terug na die vorige dag)
 - 'n Toeris moet die bestemming se tydsone in ag neem wanneer hulle planne of reëlins maak. Die bestemming se plaaslike tyd mag anders wees as die tydsone van die vertrekpunt. Die duur van die vlug sal dan by die bestemming se plaaslike tyd gevoeg word.

VRAAG 5 KONSEPKAART

- 5.1 Siklone is natuurlike rampe/weerrampe, of onvoorsiene gebeure.
- Impak van hierdie gebeurtenis is **negatief**:
 - Impak sluit in storms en vloede, hoë winde wat skade veroorsaak, stormgolwe/deinings aan die kuslyn wat beteken dat kusoorde gevaar loop om vloede en waterskade te ondervind.
 - Die bedreiging van gevaar mag daartoe lei dat toeriste hulle ritte kanselleer of kort knip
 - Dit mag lei tot 'n verlies aan verdienste en buitelandse inkomste
 - Besighede mag inkomste verloor; aanhoudende verliese kan veroorsaak dat werknemers hulle werk verloor omdat die aanvraag vir produkte en dienste afneem
 - Sommige kleiner besighede mag selfs hulle deure moet sluit
 - Skade aan oorde, paaie en ander infrastruktuur mag lei tot enorme kostes vir herstelwerk
 - Sommige toerisme oorde mag selfs moet toemaak vir herstelwerk om die veiligheid van toeriste te verseker, wat tot groot verlies aan inkomste kan lei.
 - Moontlike lewensverlies kan veroorsaak dat toeriste in die toekoms sal wegbly gedurende die reënseisoen
 - Die vloede in die Kruger Park mag lei tot die dood van diere wat die natuurlike aantrekkingskrag is. (**enige geldige negatiewe punte**).
 - **Positief**: die broodnodige reënval in 'n droogtegeteisterde gebied sal in die toekoms tot groei en ontwikkeling lei.
 - 'n Tekort aan toerisme mag die area die geleentheid gee om te herstel van die skade
 - Minder toerisme beteken minder hulpbronne word gebruik
 - Laer pryse mag beteken dat die plaaslike bevolking dit kan bekostig om na die area te reis, minder opeenhoping, minder besoedeling, minder afwatering van kultuur

(enige geldige positiewe punte)

5.2 Sosiale impak:

- **Negatiewe punte:**

- Dakke van huise en besighede afgeruk en weggewaai
- Oorhoofse elektrisiteit- en telefoonkabels beskadig en bome ontwortel
- Skade aan die infrastruktuur beloop hoë koste om te herstel
- Lewensverlies veroorsaak verlies van moontlike broodwinners en hierdie families mag nou welsyn en bystand benodig
- Mediese noodgevalle is ook duur
- Vloede mag Cholera uitbrekings veroorsaak wanneer rioolsisteme nie funksioneer nie
- Ontruiming van mense mag lei tot moontlike haweloosheid

(enige geldige negatiewe punte)

- **Positief:**

- Soos vir impak op toerisme

(enige geldige positiewe punte, maar geen herhaling)

- **Impak op omgewing:**

- **Negatief:**

- Riviere wat oorstroom veroorsaak erosie
- 'Wegwas' van bogrond en landbou verliese
- Kruger Park vloede: verlies van natuurlike habitat
- Dieresterftes
- Skade aan kuslyn, verwoesting van strande **(enige geldige negatiewe punte)**

- **Positief:**

- Minder besoedeling en dreinerings van hulpbronne **(enige geldige positiewe punte)**

- **Impak op ekonomie:**

- As mense beseer word of sterf kan inkomste nie verdien word nie
- Minder toerisme veroorsaak kleiner bydrae tot BBP
- Werkloosheidvlakke styg en dit lei tot armoede en haweloosheid
- Stremming op geldbronne as herstelwerk baie duur is
- Onderhoudskoste a.g.v. beskadigde infrastruktuur
- Moontlikheid dat stapelvoedsel ingevoer sal moet word a.g.v. voedselbronne wat verwoes is (landbou)
- Gesondheidsrisiko's verhoog dreinerings van publieke gesondheid en welsyndienste
- Geen positiewe ekonomiese impak word voorsien nie

(enige geldige positiewe punte)

5.3 Skakels moet verbande/verhoudings tussen konsepte wys.

5.4 Gebruik van sleutel en kleure.

Verwys na die nasienrubriek gemerk Bylaag D in die Insetsel om hierdie antwoord na te sien.

Maak 'n lys van moontlike antwoorde vir die konsepkaart en opstel.

VRAAG 6

- 6.1 Europa – alhoewel die Rand swakker as beide geldeenhede is, sal die Rand effens meer werd wees in Europa, aangesien die rand nog swakker teenoor die Pond is. Dit beteken dat SA toeriste effens meer koopkrag in Europa as in Engeland sal hê.
- 6.2 **Mauritius** omdat een Rupee net 37 sent sal kos, goedkoper as Seychelles, Botswana of Namibië.
- 6.3 R50 000 gedeel deur 12,96 = USD 3858,02
- 6.4 ZAR 2 400 gedeel deur USD 200 = 12. Die wisselkoers vir USD is nou ZAR12, wat beteken dat die Rand se waarde versterk het teenoor die USD.

VRAAG 7:

- 7.1 7.1.1 Geskrewe en visuele/luister promosietegnieke Aanbieding van persoonlike optrede.

- 7.1.2 Voordele van *geskrewe en visuele/luister promosietegnieke* – kan 'n groot teikenmark bereik, verbeter handelsmerk-herkenning, kliënte kan dink oor hulle opsies, hoef nie dadelik 'n besluit te neem nie, 24/7 beskikbaar. Nadele – baie duur, onpersoonlik.

Voordele van *aanbieding van persoonlike optrede* – meer persoonlik, kies teikenmark, kan bemarking op 'n spesifieke teikengroep rig, goedkoper vorm van bemarking. Nadele – bereik minder mense, gewoonlik mensgedrewe so personeel moet beskikbaar wees, nie altyd beskikbaar nie, maak staat op direkte kontak so geleenthede mag verlore gaan as daar geen kontak gemaak word tussen die verkoper en die kliënt nie. (As kandidaat een voordeel en een nadeel van elke tipe gegee het, sal hy/sy 4 volle punte kry. As kandidaat 2 voordele en 2 nadele van *geskrewe en visuele/luister promosietegnieke* OF 2 voordele en 2 nadele van *aanbieding van persoonlike optrede* sal hulle 4 volle punte kry. Solank begrip van die positiewe en negatiewe aspekte van elke tipe ten toon gestel is.)

- 7.1.3 Geskrewe en visuele/luister promosietegnieke: Televisie, radio, koerante/gedrukte materiaal, flik/teaters (produkplasing), buite die huis media. (enige 1)

Aanbieding van persoonlike optrede: pamflette, brosjures, deur-tot-deur verkope, verkoopspromosies, borgskappe, ekspos, uitstallings (enige 1)

- 7.2 Reisigers kan die produk en beskikbaarheid 'sien' voordat hulle by die bestemming aankom, kan meer ingeligte keuses maak, kan meer selektief wees en baie meer inligting oor die produk en bestemming bekom, voorbereiding is minimaal aangesien dit aanlyn plaasvind.
- 7.3 7.3.1 SA Toerisme. (TOMSA kan aanvaar word aangesien die vraag vir die naam van die organisasie vra wat die heffing invorder en baie onderwysers leer vir leerders dat TOMSA die heffing invorder en SAT die fondse gebruik.)
- 7.3.2 Verhoog bemarking vir SA toerisme beide plaaslik en internasionaal, vergroot die produkplatform, verwyder hindernisse wat toerisme belemmer, hou toerisme standaarde in SA vergelykbaar met internasionale standaarde, koördineer al die rolspelers in toerisme.
- 7.3.3 Die geld wat ingesamel word, word gebruik om internasionale bemarkingsaktiwiteite vir SA te befonds, verbeter handelsmerk Suid-Afrika.
- 7.4 7.4.1 Bemarkingsnavorsing, reiskoste, kommunikasiekoste, personeel onkoste. Advertering, drukkostes, webontwerp.
- 7.4.2 Beplanning is baie belangrik aangesien jy moet navorsing doen om uit te vind of daar 'n behoefte of aanvraag vir die produk is, jy moet bepaal wat mense vir die produk sal betaal, wie jou teikenmark sal wees, wat die produksiekoste sal wees. Sonder die bemarkingsamestelling mag jy baie geld verloor, 'n produk produseer wat nie in aanvraag is nie, in die verkeerde area wees, te veel of te min daarvoor vra, nie wins maak nie.
- 7.4.3 Leerder se eie keuse uit 2 van die 7/8 P's van bemarking met 'n geldige rede vir die keuse. Produk, prys, promosie, personeel (hierdie faktor kan ook die personeelvoorsiening vir die onderneming insluit, soos in Besigheidstudies) , plek, verpakking (*packaging*)/fisiese bewys (*physical evidence*), proses; vennootskap (*partnering*).

VRAAG 8 OPSTEL

- 8.2 Die **definisie van die vermenigvuldiger-effek** is wanneer geld wat deur die toeriste spandeer word na verskillende sektore en sub-sektore en industrieë van die ekonomie deurfilter en die verskillende organisasies en plaaslike gemeenskap voordeel daaruit trek.
- 8.3 **Diensvoortreflikheid** is wanneer die kliënte se verwagtinge deur die dienslewering oortref word en daar nie net aan hulle behoeftes voldoen word nie, maar dit na 'n vlak geneem word waar behoeftes voorspel word en daar die ekstra myl geloop word om die kliënte gelukkig te maak.
- Swak dienslewering vind plaas wanneer kliënte nie waarde vir hulle geld kry nie, daar nie aan hulle behoeftes voldoen word nie en kliënte raak ontnugter en kwaad.
- 8.4 **Die verbetering van die kwaliteit van dienslewering** en die vlak van kliëntesatisfaksie sal lojale kliënte voortbring.
- Lojale kliënte sal na die bestemming terugkeer en dit vir ander aanbeveel, waar swak diens verwoestende effekte op 'n organisasie kan hê omdat kliënte gereeld van verskaffer verander wanneer hulle swak diens ondervind.
 - Kliënte wie se probleme opgelos word sal meer geredelik lojaal bly teenoor die diensverskaffer. (enige geldige punte gemaak)
- 8.5 In toerisme, spandeer buitelandse besoekers (en plaaslike toeriste) hulle geld op vervoer, akkommodasie, besoeke aan attraksies en neem deel aan aktiwiteite.
- Indien die diens wat hulle by die verskeie plekke gekry het, goed of uitstekend is, sal hulle reisondervinding positief wees en sal hierdie toeriste heelwaarskynlik op 'n later datum terugkeer (herhaalde besoeke)
 - En sal waarskynlik vir baie ander vertel van hulle fantastiese vakansie (positiewe terugvoer)
 - Dit mag lei tot 'n verhoging in toeriste getalle na hierdie attraksies. Toeriste spandering in die vervoer-, gasvryheid- en attraksie sektore sal ook toeneem.
 - Bydrae tot die land se BBP sal toeneem en dit sal voordelig wees vir die land se ekonomie. (ekonomiese groei)
 - Die inkomste van toerisme ondernemings (hotelle, restaurante, oorde, vervoer) sal toeneem a.g.v. hierdie verhoogde toerisme getalle en besteding.
 - Die aanvraag na goedere en dienste neem toe, wat beteken dat die ondernemings meer goedere moet aanskaf (koop) en meer personeel moet aanstel.
 - As die ondernemings **plaaslike mense aanstel en plaaslike goedere aankoop**, sal die geld **binne die plaaslike gemeenskap** sirkuleer en sodoende word die plaaslike gemeenskap bevoordeel.
 - Dit word 'n **verbinding/skakel** of **aaneenskakeling** genoem.

- Die personeel wat in hierdie ondernemings werk, word betaal met die geld wat bestee word deur die toeriste.
- Die personeel se lewenstandaard verbeter omdat hulle werk het, en daarom kan hulle meer kos, goedere en dienste bekostig.
- Weereens neem die aanvraag toe en die plaaslike besighede moet in die aanvraag voorsien.
- Op hierdie manier word meer werk geskep, meer geld sirkuleer in al die besighede en die gemeenskap, die ideaal is dat almal bevoordeel word. (gemeenskapsontwikkeling)

8.6 Strategieë/aanbevelings om diensvoortreflikheid te bereik en te behou:

- kwaliteit kontrole,
- prestasiebestuur,
- kliëntopnames,
- span en kollega-resensies,
- in-diens opleiding,
- personeel bonusse en aansporing

Gebruik die nasienrubriek gemerk Bylaag E om hierdie vraag na te sien.

NB as die kandidaat onderopskrifte in die opstel ingesluit het tesame met nommering, sal dit aanvaarbaar wees, maar die formaat **moet** 'n opstel weerspieël. Indien daar geen opstel en slegs paragrawe teenoor nommers is, het die kandidaat nie die instruksies om 'n opstel te antwoord gevolg nie en moet 'n 0 (nul) vir 'organisasie en meganika' gegee word.

Totaal: 200 punte