



basic education

Department:
Basic Education
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN

TOERISME

2018

NASIENRIGLYNE

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 15 bladsye.

| ONDERWERPE IN DIE TOERISME-KABV | | AFKORTING |
|--|--|------------------|
| Onderwerp 1 | Toerismesektore | TS |
| Onderwerp 2 | Kaartwerk en toerbepanning | KTB |
| Onderwerp 3 | Toerisme besienswaardighede | 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 | B✓/Toeristevissum | KTB |
| | 1.1.2 | D✓/Hou afskrifte van reisdokumente by jou. | KTB |
| | 1.1.3 | C✓/doeane | KTB |
| | 1.1.4 | A✓/Daaglikse | KTB |
| | 1.1.5 | D✓/die ekonomiese resessie in Suid-Afrika | BVV |
| | 1.1.6 | C✓/Eiffel-toring | TB |
| | 1.1.7 | C✓/Everest | TB |
| | 1.1.8 | D✓/Meksiko | TB |
| | 1.1.9 | C✓/Auschwitz | TB |
| | 1.1.10 | A✓/Machu Picchu beperk die aantal toeriste wat die besienswaardigheid besoek. | TB |
| | 1.1.11 | B✓/die hantering van alle individue op 'n respekvolle en regverdigde manier. | TS |
| | 1.1.12 | D✓/die besparing en bewaring van bronne vir die nageslag | VVT |
| | 1.1.13 | A✓/sjef se uniform | TS |
| | 1.1.14 | D✓/kernverpligtinge | TS |
| | 1.1.15 | A✓/omgewingsbeleidstukke | TS |
| | 1.1.16 | A✓/burgerlike konflik | PSI |
| | 1.1.17 | C✓/Groot agt lande | PSI |
| | 1.1.18 | B✓/Wildbesigtiging en tradisionele danse | PSI |
| | 1.1.19 | C✓/wat die tevredenheidsvlakke van gaste by die onderneming is. | KK |
| | 1.1.20 | D✓/Vermenigvuldigereffek | PSI |
| | | | (20 x 1) [20] |
| 1.2 | 1.2.1 | UNWTO✓ | KTB |
| | 1.2.2 | Toring van Londen✓ | TB |
| | 1.2.3 | wêreld sportgebeurtenis ✓ | PSI |
| | 1.2.4 | UTK✓ | KTB |
| | 1.2.5 | Brasilië✓ | PSI (5) |
| 1.3 | 1.3.1 | Etes✓ | PSI |
| | 1.3.2 | lug✓ | PSI |
| | 1.3.3 | Londen✓ | PSI |
| | 1.3.4 | bykry ✓ | PSI |
| | 1.3.5 | klimaatsverandering ✓ | PSI (5) |
| 1.4 | 1.4.1 | F✓ | TB |
| | 1.4.2 | D✓ | TB |
| | 1.4.3 | E✓ | TB |
| | 1.4.4 | A✓ | TB |
| | 1.4.5 | C✓ | TB (5) |

| | | | |
|-----|-------|----------------------|---|
| 1.5 | 1.5.1 | 1%✓ | B |
| | 1.5.2 | bemarking ✓ | B |
| | 1.5.3 | verblyfondernemings✓ | B |
| | 1.5.4 | vrywillig✓ | B |
| | 1.5.5 | toeriste✓ | B |

(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

**AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTA-
VERHANDELING**

VRAAG 2

- 2.1 2.1.1 Schengen ✓ Visum KTB (1)
 • French Schengen Visum
- 2.1.2 Geldige paspoort ✓ KTB
 Bankstate / bewys van voldoende fondse ✓
 Bewys van werk ✓ (3)
- Bewys van verblyf
 - Bewys van huisadres
 - Betaalde vliegkaartjie
 - Bewys van reisversekering
 - Voltooide visumaansoekvorm
 - Uitnodigingsbrief
 - Onverkorte geboortesertifikaat (vir minderjariges)
 - Toestemmingsbrief van ouers (vir minderjarige)

LET WEL: Moenie "paspoort" *alleenlik* aanvaar nie

2.1.3 (a)

| | | |
|--|------------------------|-----|
| Frankryk +1 | Perth +8 | KTB |
| Tydsverskil | = 7 ure ✓ | (5) |
| Openingseremonie in Perth | = 18:00 (+✓) 7 uur | |
| DBT in Frankryk: | = 01:00 ✓ | |
| | = 01:00 (-✓) 1 uur DBT | |
| | = 00:00 ✓ | |
| OF | | |
| 00:00 ✓✓✓✓✓ | | |
| <i>LET WEL: Moenie 24:00 aanvaar nie</i> | | |

Alternatiewe metode

| | | |
|--|--------------------|-----|
| Frankryk +1 | Perth +8 | KTB |
| DBT in Frankryk: | +1 (+1✓) uur DBT | |
| | = +2✓ | |
| Tydsverskil | = 6 ure ✓ | |
| Openingseremonie in Perth | = 18:00 (+✓) 6 ure | |
| | = 00:00 ✓ | |
| OF | | |
| 00:00 ✓✓✓✓✓ | | |
| <i>LET WEL: Moenie 24:00 aanvaar nie</i> | | |

| | | | |
|-----|-----------------------------|---------------------------------|-----|
| (b) | Suid-Afrika +2 | Frankryk +1 | KTB |
| | Tydsverskil | = 1 uur✓ = 20:00 (-✓) 1 uur | |
| | Tyd in Suid-Afrika | = 19:00✓ | |
| | Vliegtyd | = 19:00 (+✓) 11 ure = 06:00✓ | |
| | DBT in Frankryk: | = 06:00 + (1 uur✓) | |
| | Aankomstyd in Frankryk | 07:00✓ | (7) |
| | OF 07:00 ✓✓✓✓✓✓✓✓ | | |

Alternatiewe metode

| | | | |
|--|-----------------------------|--------------------------------|-----|
| | Suid-Afrika +2 | Frankryk +1 | KTB |
| | Tel DBT in Frankryk by | +1 (+1 uur DBT)✓ = +2✓ | |
| | Tydsverskil | = 0 ure✓ = 20:00 (-✓) 0 ure | |
| | Tyd in Frankryk | = 20:00✓ | |
| | Vliegtyd | = 20:00 (+✓) 11 ure | |
| | Aankomstyd in Frankryk | 07:00✓ | |
| | OF 07:00 ✓✓✓✓✓✓✓✓ | | |

- 2.2 2.2.1 Frankryk pas DBT toe en draai horlosies een uur vorentoe. Daarom is daar geen tydsverskil tussen die twee lande nie. ✓✓ (2) KTB
- Frankryk pas DBT toe en albei lande sal op (+2) van UTK lê.
 - Frankryk pas DBT gedurende hierdie tydperk toe en albei lande sal dieselfde tyd hê.

- 2.2.2 Die ondersteuners het nie nodig om hulle horlosies na die plaaslike tyd te verander nie. ✓✓ (4) KTB
- Die ondersteuners het nie nodig om tydverskille in ag te neem wanneer hulle huis toe bel nie. ✓✓
- Besigheidsure sal in beide lande dieselfde wees.

- 2.3 2.3.1 België ✓ (1) KTB
- Luxemburg ✓ (1)
- Duitsland ✓ (1)
- Switserland
 - Italië

LET WEL: Aanvaar enige kombinasie van drie lande wat grense met Frankryk deel en waar van spoorvervoer gebruik gemaak kan word.

- 2.3.2 Switserland ✓ (1) KTB

- 2.4 2.4.1 **Vlugvoosheid: Vlieg lang afstande oor baie tydsones** KTB
- Vlugvoosheid word veroorsaak deur oor baie tydsones te vlieg en van oos na wes en omgekeerd op langafstandvlugte te reis. ✓✓
- Inmenging met die natuurlike ritmes van die liggaam as gevolg van vlieg oor baie tydsones.
- Vluguitputting: Lang afstande (geen of slegs 'n paar tydsones)**
- Vluguitputting word veroorsaak deur lang afstande te reis op langafstand vlugte wat oor geen of slegs 'n paar tydsones vlieg. ✓✓
- Algemene moegheid van die liggaam as gevolg van 'n langafstand vlug. (4)
- 2.4.2 (a) Uitputting/moegheid/slaaploosheid ✓✓ KTB
- Geswelde bene en voete ✓✓
- Disoriëntasie/verwarring
 - Onderbreking van slaappatrone/tekort aan slaap
 - Pynlike spiere
 - Hoofpyne
 - Verlies aan eetlus (4)
- (b) Gebruik hulpmiddels om te slaap - oogbedekkings, oorpluisies, nekkussings en opblaas kussings is handig om genoeg KTB
- kwaliteit slaap gedurende 'n vlug te kry. ✓✓
- Kry genoeg oefening gedurende die vlug ✓✓
- Beperk alkohol inname / swaar maaltye
 - Kry genoeg slaap voor die vertrektyd
 - Stort gedurende oorstaantye
 - Drink genoeg water gedurende die vlug (4)
- [38]

VRAAG 3

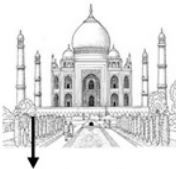


| | | | |
|---------------------------|-------|--|--------------------|
| 3.1 | 3.1.1 | Euro✓ • EUR • € | BVV (1) |
| | 3.1.2 | (a) 30 Euro ✓ (b) $30 (x✓) (13.60✓) = ZAR 408.00✓$ | BVV (1) (3) |
| 3.2 | 3.2.1 | $27 (x✓) (16.00✓) = ZAR 432.00✓$ | BVV (3) |
| | 3.2.2 | (a) Hy het meer waarde in rand van die Britse toeris ontvang as van die Europese toeris. ✓✓ • Die foonbedrag wat hy in euro ontvang het, was meer as die foonbedrag wat hy in Britse pond ontvang het. | BVV (2) |
| | | (b) Die foonbedrag wat die kelner ontvang het, stel die vermenigvuldiger effek in werking en gee aan die kelner meer bestedingskrag in die plaaslike gemeenskap, wat baie besighede en huishoudings bevoordeel. ✓✓ | BVV |
| | | LET WEL: Aanvaar voorbeelde wat verband hou met die toepassing van die vermenigvuldiger effek. | (2) [12] |
| TOTAAL AFDELING B: | | | 50 |

AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN ERFENIS-TOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

| | | | |
|-----|-------|----------------|--------|
| 4.1 | 4.1.1 | Taj Mahal✓ | TB |
| | 4.1.2 | Berlynse Muur✓ | TB |
| | 4.1.3 | Ayers Rots✓ | TB |
| | 4.1.4 | Algarve✓ | TB |
| | 4.1.5 | New York✓ | TB |
| | 4.1.6 | Australië✓ | TB (6) |

OF

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|
| 4.1.2 B | E | R | L | Y | N | S | E | M | U | U | R | | |
|  | | | | | | | | | | | 4.1.3 A | | |
| | | | | | | | | | | | Y | | |
| 4.1.1 T | | |  | | | | | | | | E | | |
| A | | | | | | | 4.1.4 A | L | G | A | R | V | E |
| J | | | | | | | | | | | S | | |
| M | | | | | | | 4.1.5 N | E | W | Y | O | R | K |
| A |  | | | | | | | | | | O | | |
| H | | | | | | | | | | | T | | |
| 4.1.6 A | U | S | T | R | A | L | I | Ë | | | S | | |
| L | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | |
|-----|-------|--|----|-----|
| 4.2 | 4.2.1 | Inkas✓ | TB | (1) |
| | 4.2.2 | Suid-Amerika✓ | TB | (1) |
| | 4.2.3 | Dit is gebou as 'n stad vir menslike vestiging. ✓✓ | TB | (2) |
| | 4.2.4 | Dit is hoog in die berge gebou as 'n beskermingsmaatreël teen ander magte wat die stad kon inval. ✓✓ | TB | (2) |
| | | • Die hoogte van die berge het 'n godsdienste belangrikheid, daarom die vesting bo in die berge. | | |

- 4.2.5 Hulle het die museum naby Machu Picchu gerestoureer en opgegradeer. ✓✓
Hulle probeer om die artefakte by die Universiteit van Yale terug te kry. ✓✓
 - Hulle dreig met 'n hofgeding teen die Universiteit van Yale indien hulle nie die artefakte teruggee nie. (4)

- 4.2.6 **Die meningsverskil rondom die ikoon tussen Yale en Peru wat in die artikel genoem word.** TB
 Die mense van Peru glo dat hulle die wettige eienaars van die artefakte is aangesien dit in hulle land gevind is. ✓✓
 Die Universiteit van Yale glo dat hulle die wettige eienaars van die artefakte is, aangesien hulle die regte tot eienaarskap by die regering van Peru gekoop het. ✓✓
 - Die kwessie is oor eienaarskap van die artefakte. (4)

LET WEL: Twee perspektiewe moet aangedui word – een van die Peruviaanse regering en een van die Yale universiteit.

EEN argument ten gunste van Peru se standpunt

Dit is deel van Peru se antieke erfenis en moet beskerm word en volhoubaar vir hulle nageslagte wees. ✓✓

- Toe dit destyds gevind is, het die mense van Peru nie oor die kundigheid beskik met betrekking tot die waarde van die artefakte nie.
- Hulle het nie van eienaarskapregte geweet nie.
- Dit is onregverdig om hulle nou te verbind tot iets waarvan hulle geen kennis gehad het nie. (2)

Paragraaf formaat

Volledige, goed-saamgestelde sinne is gebruik, geskryf as 'n volledige paragraaf sonder 'bullets' of nommers. ✓

(1)
[23]

VRAAG 5

- 5.1 Kulturele Wêreld Erfenisterrein ✓ KE (1)
 - Kulturele
- 5.2 Limpopo ✓ KE (1)
- 5.3 UNESCO was verantwoordelik om die terrein as 'n Wêrelderfenisterrein te verklaar. ✓✓ KE (2)
 - Dit is deur UNESCO as 'n Wêrelderfenisterrein opgeteken.
 - UNESCO is die beheerliggaam van hierdie terrein.
 - UNESCO kan gekontak word met betrekking tot die terrein.
 - Gee aan die terrein status en kredietwaardigheid.

- 5.4 Bewyse van 'n vroeë menslike vestiging in die vorm van 'n koninkryk KE
insluitend paleise, is ontdek. ✓✓
'n Gevorderde vroeë beskawing met bewyse van gereedskap uit die
Ystertydperk en artefakte wat op ekonomiese voorspoed dui. ✓✓ (4)
• Bewyse van handel as 'n ekonomiese aktiwiteit.
- 5.5 Die nageslag sal 'n inkomste verdien uit toeristegidswerk of ander KE
ekonomiese aktiwiteite by Mapungubwe Kulturele Landskap. ✓✓
Dit spoor die geskiedenis van menslike ontwikkeling na vanaf die
ystertydperk tot die huidige – wat die nageslag in staat stel om 'n
terugskouing oor die verlede te hou en om vir die toekoms te kan beplan. ✓✓
• Dit kan as 'n bron vir wetenskaplike studie deur die nageslag gebruik
word en die ontwikkeling van vaardighede. (4)
[12]

VRAAG 6

- 6.1 Suid-Afrikaanse Toerisme ✓ B (1)
• SAToerisme
- 6.2 Deur aandag te skenk aan toeriste se veiligheid in Suid-Afrika, sal die aantal B
toeriste wat die land besoek laat toeneem. ✓✓
Verander negatiewe persepsies oor misdaad in SA en verhoog sodoende die
winste van toerismebesighede. ✓✓ (4)
- 6.3 6.3.1 Suid-Afrikaanse Polisie diens ✓ B
• SAPD
• Polisie diens (1)
- 6.3.2 TBRSA/TBCSA ✓ B
• Toerisme Besigheidsraad van Suid-Afrika (1)
- 6.4 Die geld wat deur die heffing ingevorder word, word gebruik om toerisme in B
Suid-Afrika te ondersteun en te laat groei. ✓✓
Versterk die potensiaal van toerismebesighede. ✓✓
• Dit bied belonings aan toerismebesighede.
• Dit voorsien lewensvatbare platforms vir bemaking en netwerk-
geleenthede vir toerismebesighede. (4)
- 6.5 6.5.1 ITB ✓ B (1)
- 6.5.2 INDABA ✓ B (1)
- 6.6 Sosiale media platforms ✓ B
Telesie ✓
• Radio-uitsendings
- LET WEL: Aanvaar voorbeelde van sosiale media platforms. (2)
[15]

TOTAAL AFDELING C: 50

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

- 7.1 Dit gee aan werknemers riglyne oor aanvaarbare optrede in die werksplek om orde te verseker. ✓✓ TS
- Om te verseker dat 'n besigheid se bedrywighede glad verloop en dat die besigheid winsgewend bly.
 - Dit word deur die reisagentskap gebruik om hulself te vrywaar in gevalle van regsaksie deur werknemers. (2)
- 7.2 7.2.1 'n Toename in bedankings kan soeke na nuwe personeel, indiensneming en opleidingskoste vir die besigheid tot gevolg hê. ✓✓ TS
- 'n Toename in afwesighede by die werksplek kan 'n afname in produksie tot gevolg hê. ✓✓
- Laer produktiwiteit deur werknemers, omdat 'n verlies aan motivering kan veroorsaak dat werknemers nie ekstra moeite doen of langer ure wil werk nie.
 - Swak dienslewering aan kliënte as gevolg van onderbrekings wanneer klagtes deur personeel aandag moet geniet.
 - Swak personeelverhoudings. (4)
- 7.2.2 Lae produktiwiteitsvlakke tussen personeellede. ✓✓ TS
- Hulle beïnvloed medewerkers om dieselfde swak werksetiek te openbaar. ✓✓
- Ander werknemers sal die ekstra werkslading moet dra.
 - Hierdie werknemers sal nie goed in 'n span kan saamwerk nie.
 - Dit skep gevoelens van bitterheid tussen werknemers. (4)
- 7.3 Vestig die werknemers se aandag op die gedragskode. ✓✓ TS
- Indien die optrede nie verbeter nie, kry bewyse van die onprofessionele optrede, sodat dit na die volgende intervensievlak geneem kan word. ✓✓
- Reël 'n vergadering met die oortreders om hulle onprofessionele optrede te bespreek en op te los.
 - Beëindig hulle diens in uiterste gevalle
- LET WEL:** Aanvaar voorbeelde van verskillende soorte intervensies. (4)

VRAAG 8

| | | | | |
|---------------------------|-------|---|-----|-------------|
| 8.1 | 8.1.1 | Ruil punte vir goedere ✓✓ • handeldryf | VWT | (2) |
| | 8.1.2 | Leer hulle handelsvaardighede. ✓✓ Leer hulle om te spaar sodat hulle basiese lewensuitgawes te kan bekostig. ✓✓ Leer hulle om verantwoordelike keuses in die lewe te maak. ✓✓ • Leer hulle om volhoubaar te leef deur 'n inkomste te verdien. | VWT | (6) |
| 8.2 | 8.2.1 | Koop plaaslik-vervaardigde handwerk en produkte. ✓✓ Respekteer die lewensvatbaarheid van plaaslike verkopers se besighede deur regverdigde pryse vir hulle produkte te betaal. ✓✓ • Moenie nagemaaakte ('fake') produkte/ items koop wat deur die bestemming se wette en regulasies verbied word nie. • Ondersteun plaaslike besighede. • Bemagtig die plaaslike gemeenskap om selfonderhoudend te wees. | VWT | |
| | | <i>LET WEL: Aanvaar spesifieke voorbeelde van maniere hoe plaaslike gemeenskappe ondersteun kan word.</i> | | (4) |
| | 8.2.2 | Verminder water- en energieverbruik waar moontlik. ✓✓ Laat slegs 'n minimum voetspoor (moenie rommelstrooi nie). ✓✓ • Respekteer die wildlewe in hulle natuurlike habitate. • Koop produkte wat nie gemaak is van bedreigde plante of diere nie. • Beweeg slegs in dele wat vir besoekers oopgestel is in bewaringsareas. • Bly op aangewese voetslaanroetes. • Skenk donasies om bewaringsprogramme te ondersteun. • Word 'n vrywilliger in omgewingsprojekte. • Herwin, Verminder en Hergebruik | VWT | (4) |
| TOTAAL AFDELING D: | | | | 30 |
| | | | | [16] |

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

- 9.1 9.1.1 'n Orkaan is 'n natuurramp in die vorm van tropiese storms met uiterste wind-, reën- en weerstoestand. ✓✓ PSI
- Tropiese storms wat skade aan die omgewing en lewensverlies veroorsaak.
 - Dit is 'n onvoorsiene natuurramp. (2)
- 9.1.2 Die vervoerinfrastruktuur (paaie, lughawes, spoorlyne ens.) wat toeriste benodig om na die area te reis, moet herstel en herbou word. ✓✓ PSI
- Verblyfinfrastruktuur wat beskadig is, moet herbou word. ✓✓
- Fondse word benodig om skade aan besienswaardighede in die betrokke areas te herstel.
 - Die telekommunikasie- en kragnetwerke moet herstel word vir die toerismebedryf om deeglik te kan funksioneer. (4)
- 9.2 Moedig bestaande toerismegebeure aan en bemoedig hulle om inkomste te verdien uit die toerismebedryf, byvoorbeeld die Oosterfees. ✓✓ PSI
- Knysna is deur die regering as 'n rampgebied verklaar en het gevolglik ekstra befondsing ontvang as finansiële ondersteuning in die herstelproses. ✓✓
- Die befondsing wat ontvang is, kan gebruik word om die belangrikste infrastruktuur te herbou. ✓✓
- Plaaslike besighede kan die voortou neem om met die herbouingsproses te begin sonder om op te gee.
 - Plaaslike strukture kan tot stand gebring word om bydraes (finansiële en 'in kind') vir die herbouproses en verligtingsinisiatiewe te bestuur en te beheer.
 - Deur die herbouproses kan besighede van die geleentheid gebruik maak om die bestaande besigheid te verbeter. (6)
- 9.3 9.3.1 MasterCard ✓ PSI (1)
- 9.3.2 Krediekaartbetalings ✓✓ PSI (2)
- Debietkaartbetalings
- 9.3.3 (a) besoekergetalle ✓ PSI (1)
- (b) Die kolom oor besoekersgetalle is van die hoogste tot die laagste aantal besoekers gerangskik. ✓✓ PSI (2)

- 9.3.4 (a) Mosambiek✓
• Maputo PSI (1)
- (b) Verenigde Koninkryk✓
• Londen PSI (1)
- 9.3.5 Verhoog toeristevolumes✓✓
• Verleng die tyd wat toeriste daar vertoef / lengte van verblyf
• Vergroot geografiese verspreiding
• Aggressiewe bemerking
• Bied meer bekostigbare besienswaardighede/aktiwiteite vir toeriste aan. PSI (2)

[22]**VRAAG 10**

- 10.1 Wanneer hulle beplan om te reis, lees baie toeriste die menings van ander toeriste en hulle ervarings by hierdie bestemmings. ✓✓ KK (2)
• Kliënte se menings word langs die tariewe en besprekingsopsies op aanlyn-platforms geplaas.
• Aanlyn terugvoer beïnvloed 'n toeris se keuse van verblyf en ander reisverwante produkte.
- 10.2 10.2.1 Gee erkenning vir die positiewe terugvoer. ✓✓ KK (2)
• Toon waardering.
• Beloon die toeris vir hulle skriftelike poging.
- 10.2.2 Vra om verskoning vir die ongerief wat veroorsaak is. ✓✓ KK (2)
• Dui aan wat die hotel sedert die laaste besoek aan die bestemming gedoen is.
• Bied kompensasië aan.
- LET WEL:** Aanvaar voorbeelde van verskillende soorte kompensasië.
- 10.3 Dit is 'n intervensieproses wat die hotel se geloofwaardigheid en reputasië sal herstel. ✓✓ KK (2)
• Dit wys aan potensiële toeriste dat die hotel vinnig en deeglik aan probleme aandag skenk.
• Dit wys aan toeriste dat die hotel waardering het vir hulle kliënte se menings en dus dienooreenkomstig optree.
• 'n Reputasië dat die hotel bereid is om dienslewering verbeter, sal meer toeriste lok.
• As daar nie aan die menings op aanlyn platforms aandag geskenk word nie, sal die hotel minder aanlyn besprekings ontvang wat hulle winsgewendheid gaan beïnvloed.
• Die hotel bewys aan toeriste dat hulle ernstig is om hulle professionele beeld te behou.

[8]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200