



# basic education

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

## **SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN/ NASIONALE SENIORSERTIFIKAAT-EKSAMEN**

**TOERISME**

**MEI/JUNIE 2025**

**NASIENRIGLYNE**

**PUNTE: 200**

Hierdie nasienriglyne bestaan uit 13 bladsye.

**INLIGTING VIR NASIENERS**

| <b>ONDERWERPE IN DIE TOERISME KABV</b> |                                                | <b>AFKORTING</b> |
|----------------------------------------|------------------------------------------------|------------------|
| Onderwerp 1                            | Toerismesektore                                | TS               |
| Onderwerp 2                            | Kaartwerk en toerbeplanning                    | 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  | B✓/Avontuur-                                 | KTb      |      |
|     | 1.1.2  | D✓/malaria.                                  | KTb      |      |
|     | 1.1.3  | B✓/visum                                     | KTb      |      |
|     | 1.1.4  | C✓/in die somer een uur vorentoe             | KTb      |      |
|     | 1.1.5  | B✓/13:00                                     | KTb      |      |
|     | 1.1.6  | C✓/skommeling                                | BVv      |      |
|     | 1.1.7  | A✓/minder inkomende toeriste vanaf die VSA   | BVv      |      |
|     | 1.1.8  | B✓/Koekoekhorlosie                           | Tb       |      |
|     | 1.1.9  | B✓/Vredefortkoepel                           | KE       |      |
|     | 1.1.10 | C✓/Ayers-rots                                | Tb       |      |
|     | 1.1.11 | B✓/Robbeneiland                              | KE       |      |
|     | 1.1.12 | C✓/Niagara-waterval                          | Tb       |      |
|     | 1.1.13 | B✓/VNWTO ('UNWTO')                           | Tb       |      |
|     | 1.1.14 | D✓/Sydney Operahuis                          | Tb       |      |
|     | 1.1.15 | A✓/volhoubare                                | VVt      |      |
|     | 1.1.16 | D✓/professionele beeld                       | TS       |      |
|     | 1.1.17 | C✓/Comrades                                  | PSI      |      |
|     | 1.1.18 | B✓/'n onvoorsiene gebeurtenis.               | PSI      |      |
|     | 1.1.19 | C✓/Lengte van verblyf                        | PSI      |      |
|     | 1.1.20 | C✓/terugvoeringskaart.                       | KK       |      |
|     |        |                                              | (20 x 1) | (20) |
| 1.2 | 1.2.1  | EFO ('EFT') ✓                                | PSI      |      |
|     | 1.2.2  | voorafgelaaide buitelandsevaluta-debiet ✓    | PSI      |      |
|     | 1.2.3  | kredietkaart ✓                               | PSI      |      |
|     | 1.2.4  | kontant ✓                                    | PSI      |      |
|     | 1.2.5  | SWIFT ✓                                      | PSI      | (5)  |
| 1.3 | 1.3.1  | vrywilliger-toeriste ✓                       | VVt      |      |
|     | 1.3.2  | FTT ✓                                        | VVt      |      |
|     | 1.3.3  | 'n fiets✓                                    | VVt      |      |
|     | 1.3.4  | reënwater ✓                                  | VVt      |      |
|     | 1.3.5  | Steenkool ✓                                  | VVt      | (5)  |
| 1.4 | 1.4.1  | D✓/Londen                                    | B        |      |
|     | 1.4.2  | E✓/Berlyn                                    | B        |      |
|     | 1.4.3  | B✓/Kaapstad en Johannesburg<br>• F✓/Kaapstad | B        |      |
|     | 1.4.4  | A✓/Durban                                    | B        |      |
|     | 1.4.5  | F✓/Kaapstad                                  | B        | (5)  |
| 1.5 | 1.5.1  | Vier ✓                                       | Tb       | (1)  |
|     | 1.5.2  | Leunende Toring van Pisa ✓ en Venesië ✓      | Tb       | (2)  |
|     | 1.5.3  | Standbeeld van Christus die Verlosser ✓      | Tb       | (1)  |
|     | 1.5.4  | Die Groot Piramides van Giza ✓ of Die Sfinks | Tb       | (1)  |
|     |        |                                              |          | (5)  |

**TOTAAL AFDELING A: 40**

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

|     |            |                                                                                                                     |     |
|-----|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.1 | <b>Dag</b> | <b>Reisprogram</b>                                                                                                  | KTB |
|     | 3          | Besoek die Skytree en die akwarium ✓<br>• Besoek die akwarium<br>• Besoek die Skytree<br>• Besoek die hoogste gebou |     |
|     | 4          | Klim Berg Fuji ✓<br>• Ervaar die Shibuya-kruising                                                                   |     |
|     | 5          | Besoek Tokio Disneyland ✓                                                                                           |     |
|     | 6          | Eet Sushi ✓<br>• Eet Japannese kos                                                                                  | (4) |

|     |                               |                                              |     |
|-----|-------------------------------|----------------------------------------------|-----|
| 2.2 | Johannesburg +2               | Tokio +9                                     | KTB |
|     | Tydsverskil                   | = 7 ure ✓                                    |     |
|     | Vertrektyd vanaf Johannesburg | = 16:00                                      |     |
|     | Plaaslike tyd in Tokio        | = 16:00 (+✓) 7 ure<br>= 23:00 ✓ (6 Mei 2025) |     |
|     |                               |                                              |     |
|     | Vliegtyd                      | = 19 uur                                     |     |
|     | Aankomstyd in Tokio           | = 23:00 (+✓) 19 ure                          |     |
|     |                               | = 18:00 ✓ 7 Mei 2025 ✓                       | (6) |
|     | <b>OF</b>                     |                                              |     |
|     | 18:00 ✓✓✓✓✓ 7 Mei 2025 ✓      |                                              |     |

|     |                                                                                                    |     |     |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| 2.3 | Hulle het nie hulle bagasie sonder toesig gelaat nie. ✓✓                                           | KTB | (2) |
|     | • Het nie vreemdelinge toegelaat om hulle bagasie op te pas nie.                                   |     |     |
|     | • Het gebruik gemaak van geregistreerde lughawe portierdienste om hulle met hulle bagasie te help. |     |     |
|     | • Kon van 'n toesluitfasiliteit gebruik maak.                                                      |     |     |

|     |       |                     |     |     |
|-----|-------|---------------------|-----|-----|
| 2.4 | 2.4.1 | Geldige paspoort ✓✓ | KTB | (2) |
|-----|-------|---------------------|-----|-----|

**LET WEL:** Die antwoord moet die woord *geldige* insluit.

|       |                                     |     |     |
|-------|-------------------------------------|-----|-----|
| 2.4.2 | Departement van Binnelandse Sake ✓✓ | KTB | (2) |
|       | • Binnelandse Sake                  |     |     |

|     |       |                 |     |     |
|-----|-------|-----------------|-----|-----|
| 2.5 | 2.5.1 | Vlugvoosheid ✓✓ | KTB | (2) |
|-----|-------|-----------------|-----|-----|

|       |                                                                                     |     |     |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| 2.5.2 | Die paartjie het gedurende hulle vlug oor baie tydsones (sewe tydsones) gevlieg. ✓✓ | KTB | (2) |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|

- 2.5.3 Hoofpyne ✓✓ KTB  
Onderbreekte slaappatrone ✓✓ (4)
- Diarree
  - Geswelde bene en voete
  - Braking
  - Verlies aan eetlus
  - Duiseligheid
  - Ontwatering
- 2.6 Moenie vreemdelinge nader vir aanwysings of hulp nie. ✓✓ KTB  
Moenie duur items soos selfone, videokameras of juwele openlik vertoon nie. ✓✓ (4)
- Bêre oorspronklike reisdokumente in 'n veilige plek.
  - Moenie groot hoeveelhede kontant by jou dra nie.
  - Gehoorsaam padtekens.
  - Moenie na afgesonderde/verlate areas afdwaal nie.
  - Neem toegelate selfverdediging toestelle saam wanneer die strate verken word.
  - Wees waaksaam.
- 2.7 2.7.1 **Voor die aktiwiteit** KTB  
Doen navorsing oor Tokio Disneyland. ✓✓ (2)
- Bespreek toegangskaartjies vooraf om lang toue te vermy.
  - Neem die weersomstandighede in ag sodat die gepaste klere aangetrek word.
  - Maak seker dat elektroniese toestelle gelaaai is.
  - Rêel vervoer na en van Tokio Disneyland.
- 2.7.2 **Werklike aktiwiteit** KTB  
Hou digitale toegangsinsligting/kaartjies beskikbaar. ✓✓  
Maak seker dat die groeplede met mekaar kommunikeer. ✓✓ (4)
- Gebruik die tyd by Tokio Disneyland effektief.
  - Trek gemaklik aan.
  - Tref voorsorgmaatreels teen blootstelling aan ongunstige weersomstandighede.
- 2.8 Nee KTB  
David het nie die vereiste permitte en toestemming om plante in Suid-Afrika in te bring nie. ✓✓ (2)
- Doeane-regulasies bepaal dat plante of plantprodukte wat nie die vereiste invoerpermitte en toestemming van NPPOZA (National Plant Protection Organisation of South Africa) het nie, nie in Suid-Afrika ingebring mag word nie.
- LET WEL:** Moenie punte vir JA/NEE toeken nie.

**VRAAG 3**

- 3.1 3.1.1 Yen ✓✓ BVV (2)  
 • Japanese Yen

**LET WEL:** Moenie die simbool (¥) of valutakode JPY aanvaar nie.

- 3.1.2 R68 000 ( $\div$ ✓) 0.14 ✓ = ¥485 714,29 ✓ BVV (3)

**OF**

¥485 714,29 ✓✓✓

- 3.1.3 ¥10 820 ( $\times$ ✓) 0.12 ✓ = R1 298,40 per persoon ✓ BVV

R1 298,40  $\times$  2 mense ✓ = R2 596,80 ✓ (5)

**OF**

R2 596,80 ✓✓✓✓✓

- 3.2 Die geld wat deur die toeriste bestee word, word gebruik om die BVV  
 salarisse van die personeel wat by die berg werk, te betaal. ✓✓  
 Die personeel sal die geld in hulle gemeenskappe bestee en sodoende  
 'n beter lewenspeil verseker. ✓✓ (4)
- Besoekers sal soeweniers (aandenkings) wat deur die plaaslike mense gemaak is, koop – geld vloei terug in die plaaslike gemeenskap.
  - Entrepreneursgeleenthede word geskep vir die voorsiening van plaaslike produkte en dienste.
  - Skep van werksgeleenthede en vaardigheidsontwikkeling vir die plaaslike gemeenskap.
  - Die geld wat deur toerisme verdien word, kan vir bewaringspogings gebruik word om die berg vir die nageslag te beskerm.
  - Verbeterde infrastruktuur
  - Ontwikkeling van nuwe infrastruktuur.
  - Plaaslike ekonomiese groei

**[14]**

**TOTAAL AFDELING B: 50**

**AFDELING C: TOERISMEBESIENSWAARDIGHEDE; KULTUUR- EN  
ERFENISTOERISME; BEMARKING**

|     |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |     |
|-----|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| 4.1 | 4.1.1 | (a) Italië ✓                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | TB | (1) |
|     |       | (b) Europa ✓                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | TB | (1) |
|     | 4.1.2 | Die Pous ✓✓<br>• Pous Francis/Pous Leo XIV<br>• Die Pous van die Katolieke Kerk<br>• Die leier van die Katolieke Kerk                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | TB | (2) |
|     | 4.1.3 | St. Peter se Basilika ✓✓<br>St. Peter's Plein ✓✓<br>Die Vatikaan Museums ✓✓<br>• Kapelle bv. die Sistynse Kapel<br>• Katolieke katedrale<br>• Katolieke kerk<br>• Vatikaan-biblioteek en -museum                                                                                                                                                                                                                               | TB | (6) |
|     | 4.1.4 | Die plafon van die Sistynse Kapel is een van die bekendste kunswerke in die wêreld wat deur Michelangelo geskilder is. ✓✓<br>Dit het Michelangelo ongeveer vier jaar geneem om die plafon van die Sistynse Kapel te verf. ✓✓<br>• Die geskilderde plafon van die Sistynse Kapel word beskou as een van die mees gevierde meesterstukke in die geskiedenis van kuns.<br>• Kapel waar die verkiesing van 'n nuwe pous plaasvind. | TB | (4) |
|     | 4.1.5 | Die Vatikaanstad lok toeriste van regoor die wêreld wat tot die stad se ekonomie deur toerisme-verwante aktiwiteite, bydra. ✓✓<br>Godsdienstige toeriste wat aan hierdie geloof behoort, beskou die besoek as 'n pelgrimsreis met die hoop om die Pous te sien. ✓✓                                                                                                                                                             | TB | (4) |
| 4.2 | 4.2.1 | A - Groot Muur van China ✓<br>B - Berlynse Muur ✓                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | TB | (2) |
|     | 4.2.2 | Asië ✓<br>Europa ✓                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | TB | (2) |

**LET WEL:** Aanvaar enige volgorde.

4.2.3 **A: Die Groot Muur van China** is gebou om China van invalle deur ander stamme te beskerm. ✓✓ **TB**

**B: Die Berlynse Muur** is gebou om Oos- en Wes-Berlyn gedurende die Koue-oorlogtydperk, te skei. ✓✓ **(4)**

- Die Berlynse Muur is gebou om kommunisme en demokrasie/kapitalisme te skei.
- Albei mure is gebou om gebiede en mense te skei.

**LET WEL:** Die antwoorde moet inligting oor albei mure insluit.

4.3 **Universele toegang:** **TB**  
Om te verseker dat almal 'n diens of fasiliteit kan gebruik, ongeag hulle fisiese vermoë, ouderdom of agtergrond. ✓✓ **(2)**

- Om inklusiwiteit en gelyke geleenthede vir almal te verseker.

#### **Voorbeelde**

Voorsien toeganklike fasiliteite. ✓✓

Om opritte en hysers vir mense in rolstoele beskikbaar te hê. ✓✓ **(4)**

- Om oudio-gidse of Braille-inligting vir visueel gestremde besoekers beskikbaar te hê.
- Voorsien toeganklike badkamers en sit-areas vir mense met beweeglikheidskwessies.
- Ontwerp paadjies en roetes met gladde oppervlaktes en geleidelike hellings vir mense wat loopstoelte of kieres gebruik.
- Maak gebaretaal-interpretasie beskikbaar vir individue wat gehoorgestremd is.
- Verskaf tasbare ervarings of virtuele toere vir besoekers met sensoriese gestremdhede.
- Gidshonde
- Badkamers met baba doekomruil-fasiliteite.
- Opgeleide personeel om persone met gestremdhede by te staan.

**LET WEL:** Aanvaar voorbeelde wat na universele toegang verwys.

**[32]**

### **VRAAG 5**

A: Fossiel Hominiede Terreine van Suid Afrika ✓✓ **KE (2)**

B: Richtersveld Kulturele en Botaniese Landskap ✓✓ **KE (2)**

C: iSimangaliso Vleilandpark ✓✓ **KE (2)**

D: Robbeneiland ✓✓ **KE (2)**

E: Maloti-Drakensberg Park ✓✓ **KE (2)**

**[10]**



**VRAAG 6**

- 6.1 Toerisme Besigheidsraad van Suid-Afrika ✓✓ **B** (2)
- 6.2 Hy is 'n Suid-Afrikaner met 'n groot aanhang in sy tuisland, die VSA en in ander lande. ✓✓ **B** (2)
- As gevolg van sy gewildheid en bekendheid sal die video 'n wye gehoor bereik.
  - Mense sal sy humor in die video geniet en sal die video wêreldwyd deel.
- 6.3 Die onderhoud en verbetering van die standaard van fasiliteite en dienste vir toeriste. ✓✓ **B**
- Koördinerings van die bemerkingsaktiwiteite van rolspelers in die bedryf. ✓✓ (4)
- Skep geleenthede vir die bemerking van SA internasionaal: ITB (Berlyn), Wêreld Reismark (Londen)
- [8]**

**TOTAAL AFDELING C: 50**

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

- 7.1 7.1.1 Deur netjies aan te trek, en goeie selfversorging en persoonlike higiëne toe te pas, toon professionalisme en respek vir kliënte, kollegas en die besigheid. ✓✓ TS (2)
- 7.1.2 Swak kommunikasie kan tot misverstande en potensiële konflik lei. ✓✓ TS (2)
- Boodskappe kan verkeerd geïnterpreteer word wat tot verwarring kan lei.
  - Swak kommunikasie kan 'n negatiewe invloed op die prestasie van 'n werknemer hê.
  - Kan die besigheid negatief beïnvloed.
- 7.1.3 Spanwerk is noodsaaklik in toerisme, aangesien baie professionele persone saamwerk om kliënte te dien of take af te handel. ✓✓ TS (4)
- Dit verbeter doeltreffendheid en verseker 'n probleemvrye en genotvolle ervaring vir die kliënte. ✓✓
- Dit verseker beter koördinasie om 'n probleemvrye diens/ervaring te lewer.
- 7.2 7.2.1 Verseker die veiligheid van besoekers ✓✓ TS (2)
- Doen parkpatrollies
  - Rapporteer insidente of veiligheidsgevaare aan toesighouers.
- 7.2.2 Dit gee inligting aan werknemers oor watter gedrag en prestasie word van hulle verwag. ✓✓ TS (4)
- Dit moedig etiese en verantwoordelike aksies aan. ✓✓
- Dit behandel alle werknemers regverdig en gelyk.
  - Dit skep eerlikheid en integriteit tussen kliënte en kollegas.
  - Dit help om wangedrag en regs kwessies te vermy.
  - Dit skep 'n positiewe en respektvolle werksplek.
  - Dit help werknemers om die regte keuses in moeilike situasies te maak.
  - Dit verseker dat die park wette en regulasies nakom om die veiligheid van besoekers aan die park te verseker.
- 7.2.3 45 uur per week ✓✓ TS (2)
- 9 uur per dag

|             |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |     |
|-------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| 7.3         | 7.3.1 | by- ✓ (byvoordeel)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | TS | (1) |
|             | 7.3.2 | Die kennistyd wat 'n werknemer aan die werkgewer moet gee voor hy/sy die pos ontruim. ✓✓                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    | (2) |
|             | 7.3.3 | Uniforms maak die veldwagter maklik herkenbaar vir besoekers ✓✓                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | TS | (2) |
|             |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniforms verseker dat besoekers weet wie om te nader vir bystand.</li> <li>• Volledige uniforms sluit dikwels toerusting in wat die veldwagter se veiligheid verseker tydens die nakoming van hulle pligte.</li> <li>• Dit help om 'n netjiese en professionele beeld te skep, wat belangrik vir openbare interaksie is.</li> <li>• Die styl en kleur van 'n veldwagter se uniform is toepaslik vir die soort werk wat hulle daaglik doen.</li> </ul> |    |     |
| <b>[21]</b> |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |     |

**VRAAG 8**

|            |                                                                                                                                                                                                                                     |  |     |     |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----|-----|
| 8.1        | Ekonomiese ✓                                                                                                                                                                                                                        |  | VWT |     |
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wins</li> </ul>                                                                                                                                                                            |  |     |     |
|            | Maatskaplike ✓                                                                                                                                                                                                                      |  |     |     |
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mense</li> </ul>                                                                                                                                                                           |  |     |     |
|            | Omgewings- ✓                                                                                                                                                                                                                        |  |     | (3) |
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeet</li> </ul>                                                                                                                                                                         |  |     |     |
| 8.2        | Dit help om die natuur te beskerm en ondersteun die oorlewing van bedreigde spesies. ✓✓                                                                                                                                             |  | VWT | (2) |
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewaar biodiversiteit en beskerm ekosisteme.</li> <li>• Dit kan help om bewaringspogings te ondersteun en sodoende volhoubaarheid te bevorder.</li> </ul>                                  |  |     |     |
| 8.3        | Dit toon respek vir plaaslike gewoontes en kulturele norme. ✓✓                                                                                                                                                                      |  | VWT |     |
|            | Dit verseker dat persoonlike grense is gerespekteer word. ✓✓                                                                                                                                                                        |  |     | (4) |
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit verseker dat plaaslike mense toestemming gee voordat daar foto's van hulle geneem word.</li> <li>• Dit kan wetlike gevolge hê indien foto's sonder toestemming geneem word.</li> </ul> |  |     |     |
| <b>[9]</b> |                                                                                                                                                                                                                                     |  |     |     |

**TOTAAL AFDELING D: 30**

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

- 9.1 9.1.1 Versnel die gebruik van herwinbare energie. ✓✓ PSI (2)
- Verminder die afhanklikheid aan fossiel-brandstowwe.
  - Verhoog die gebruik van herwinbare energie soos wind en sonkrag.
  - Ondersoek nuwe energie tegnologieë en beter maniere hoe om energie te stoor.
  - Verminder plastiekafval teen 2040.
- 9.1.2 Hulle kan saamwerk oor wêreldkwessies. ✓✓ PSI
- Verskaf gemeenskaplike oplossings vir wêreldprobleme. ✓✓ (4)
- Hulle kan saamstem oor gemeenskaplike doelwitte om vrystellings te beëindig en na skoon energie oor te slaan.
  - Deel kennis en tegnologie om klimaat-vriendelike praktyke wêreldwyd te bedryf.
- LET WEL:** Aanvaar voorbeelde uit die uittreksel wat dui op die vermindering van klimaatsverandering.
- 9.2 9.2.1 Oorlog ✓✓ PSI (2)
- Politieke konflik
  - Inval
- 9.2.2 Mense lei aan oorlogverwante trauma. ✓✓ PSI
- Mense het verskuif geword (ontworteling). ✓✓ (4)
- Beperkte of geen toegang tot noodsaaklike dienste nie.
  - Hulle het die verwoesting van hulle huise ervaar.
  - Hulle is slagoffers van geweld.
  - Gesinne is van mekaar geskei.
- 9.2.3 Verwoesting van infrastruktuur ✓✓ PSI
- Oorloë verwoes paaie, geboue en ander belangrike infrastruktuur wat dit moeilik maak vir besighede en mense om te werk. Hierdie sal 'n invloed hê op hoeveel geld die land genereer.
- 'n Toename in die regering se besteding en skuld ✓✓ (4)
- Oorloë kos baie geld vir wapens, humanitêre hulp en die heropbou van infrastruktuur wat verwoes is.
  - Die land leen meer en belas mense meer om hiervoor te betaal. Dit maak dit moeiliker vir die regering om geld te bestee op sektore soos onderwys en gesondheid.

|     |       |                                                                                           |     |             |
|-----|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------|
| 9.3 | 9.3.1 | Die lande waarvandaan besoekers ontvang word. ✓✓<br>• Die lande waarvandaan toeriste kom. | PSI | (2)         |
|     | 9.3.2 | 5 085 ✓✓                                                                                  | PSI | (2)         |
|     | 9.3.3 | Italië ✓✓                                                                                 | PSI | (2)         |
|     |       |                                                                                           |     | <b>[22]</b> |

**VRAAG 10**

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |     |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| 10.1 | Elektroniese ✓✓ <ul style="list-style-type: none"><li>• Webgebaseerde/aanlyn</li><li>• Internet</li><li>• Selfoon</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | KK | (2) |
| 10.2 | Hulle sal daarna strew om voort te gaan met die goeie diens. ✓✓ <ul style="list-style-type: none"><li>• Positiewe terugvoering sal die vertroue van die personeel opbou in die volhou/verbetering van die diens.</li><li>• Personeel sal gemotiveerd wees om uit te styg om 'n verbeterde diens te lewer.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                        | KK | (2) |
| 10.3 | Kliënte sal nie terugkeer nie. ✓✓ <p>Negatiewe mondelinge reklame word versprei. ✓✓</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Die instelling sal 'n afname in besprekings ervaar.</li><li>• Die instelling sal nie so winsgewend wees soos tevore nie, aangesien dit 'n kleiner wins sal verdien.</li><li>• Vermindering in die werksure van personeel.</li><li>• Personeel mag hulle werk verloor/afleggings.</li><li>• Die besigheid mag toemaak.</li><li>• Die bemarkingstrategie van die instelling sal hersien moet word.</li></ul> | KK | (4) |

[8]

**TOTAAL AFDELING E: 30**  
**GROOTTOTAAL: 200**