







**TOERISME
TERM 2**

GRAADE 12

Onderwerp: Toerisme Sektore

Inhoud: Professionele beeld in die toerismebedryf

Faktore wat tot die professionele beeld van 'n maatskappy bydra: DIE BEELD VAN DIE MAATSKAPPY											
Beeld van die maatskappy Voorbeelde van faktore wat in ag geneem kan word sluit in:	<table border="1"> <tr> <td>Naam van die maatskappy</td> <td>Bemarkingsmateriaal</td> </tr> <tr> <td>Logo</td> <td>Produkverpakking</td> </tr> <tr> <td>Slagspreuk</td> <td>Fisiese voorkoms van die onderneming</td> </tr> <tr> <td>Webwerf</td> <td>Omgewingsbeleid</td> </tr> <tr> <td>Skryfbehoeftes</td> <td>Kliëntediensbeleid</td> </tr> </table>	Naam van die maatskappy	Bemarkingsmateriaal	Logo	Produkverpakking	Slagspreuk	Fisiese voorkoms van die onderneming	Webwerf	Omgewingsbeleid	Skryfbehoeftes	Kliëntediensbeleid
Naam van die maatskappy	Bemarkingsmateriaal										
Logo	Produkverpakking										
Slagspreuk	Fisiese voorkoms van die onderneming										
Webwerf	Omgewingsbeleid										
Skryfbehoeftes	Kliëntediensbeleid										
Naam van die maatskappy	<ul style="list-style-type: none"> Mense leer ken 'n maatskappy se naam en hulle leer om dit te vertrou of nie OF hulle assosieer dit met swak diens. <div style="text-align: center;">    </div>										
Logo	<ul style="list-style-type: none"> 'n Maatskappy se identiteit word deur sy logo en die kleur daarvan uitgedruk. Die logo (of simbool of handelsmerk) is die herkenbare eienskap van die handelsmerk. Die logo word op die meeste ander sigbare kenmerke van die maatskappy soos uniforms, skryfbehoeftes, bemarkingsmateriaal en naamborde gebruik. Dit alles saam word 'n maatskappy se handelsmerk genoem, en juis dít vestig sy korporatiewe identiteit. <div style="text-align: center;">    </div>										

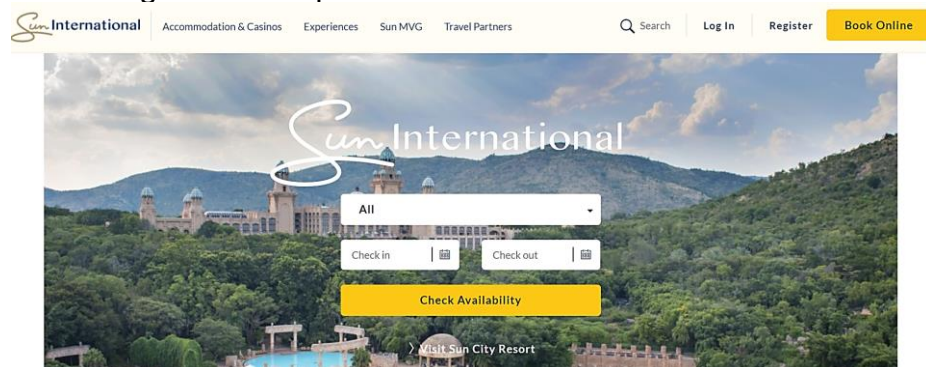
Slagspreuk

- 'n Slagspreuk is 'n kort frase wat 'n handelsmerk se kernwaardes oordra.
- Slagspreuke moet op al die maatskappye se promosie-artikels, insluitend sy webwerf, skryfbehoeftes, bemarkingsmateriaal en handelsware, gedruk word.
- 'n Slagspreuk moet onvergeetlik wees en die maatskappy se filosofie weerspieël.



Webwerf

- 'n Maatskappy se webwerf is 'n belangrike bemarkingsinstrument wanneer die beeld gevestig word.
- Die webwerf moet die jongste inligting bevat, gebruikersvriendelik wees en goed ontwerp word.



Skryf-behoeftes

- Skryfbehoeftes verwys na kantoorvoorrade soos briefhoofde, koeverte, registrasievorms, fakture, notablokke, besigheidskaartjies, en so meer.
- Voorbeelde van items wat op die maatskappy skryfbehoeftes gedruk kan word sluit in: logo, naam en adres, registrasienommer, telefoon- en faksnommer en die webwerf en e-pos-adres



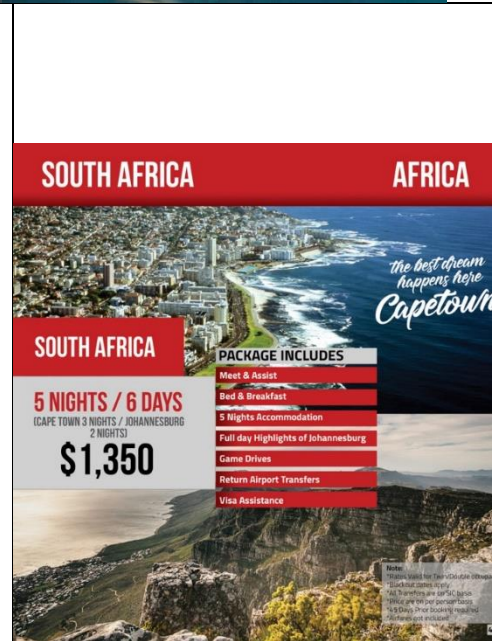
Bemarkings materiaal

- Bemarkingsmateriaal is al die gedrukte material met inligting oor 'n maatskappy se produkte, byvoorbeeld pamflette, brosjures, kaarte, besigheidskaartjies, strooibiljette, feiteblaaie, poskaarte en plakkate, sowel as video's.
- Bemarkingsmateriaal sluit ook aanlyn-bemarking deur webwerwe, nuusbriewe en die sosiale media in.



Produkverpakking

- Produkverpakking het betrekking op die manier waarop produkte se eienskappe en voordele gekombineer word om verbruikers te trek.
- 'n Toerismepakket is 'n bondel toerismegoedere en -dienste wat as 'n enkele produk vir 'n allesinsluitende prys verkoop word.
- Voorbeeld: 'n Toerpakket bestaan uit elemente soos vlugte, busoorplasinge, akkommodasie, uitstappies en selfs die spesifieke besienswaardighede wat deur die toeroperateur gekies is. Dit is belangrik dat alle komponente die toeroperateur se beeld moet weerspieël.



Fisiese voorkoms van die onderneming

- Die fisiese voorkoms – uiterlike oftewel buite- én binnenshuise elemente van 'n maatskappy – dra ook 'n beeld oor.
- Uiterlike of buite-elemente sluit naamborde, die parkeerterrein en landskapuitleg in, terwyl binnenshuise elemente die ontwerp, uitleg en toerusting insluit.
- Vensters moet byvoorbeeld skoon wees, naamborde moet sigbaar wees en die dekor moet die beeld van die maatskappy weerspieël.



**Omgewings-
beleide**

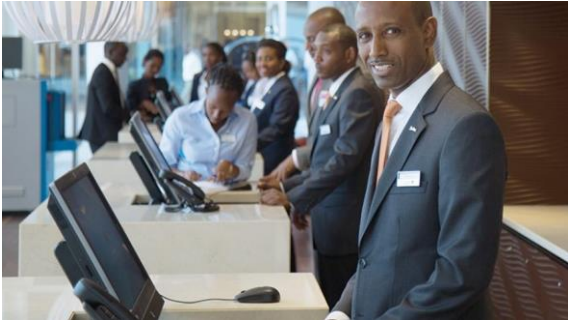


- 'n Omgewingsbeleide is 'n geskrewe verklaring wat die maatskappy se doelstellings en beginsels ten opsigte van die bestuur (oftewel beperking) van sy uitwerking op die omgewing beskryf.
- 'n Verbintenis tot verantwoordelike toerisme en die bewaring van die omgewing dra 'n positiewe en verantwoordelike beeld uit.
- Verbruikers kies toenemend om sake te doen met maatskappye wat daartoe verbind is om die omgewing te beskerm.



**Kliëntediens-
beleide**

- Bevat 'n stelling aan die kliënt oor die vlakke van diens wat hulle kan verwag
- Standaarde wat verwag kan word
- Lojaliteitskemas wat gebied word
- Formele prosedures tov klagtes wat deur die organisasie of die kliënt gevolg moet word



Faktore wat tot die professionele beeld van 'n maatskappy bydra: PROFESSIONELE BEELD VAN PERSONEEL									
<p>Professionele beeld van personeel Voorbeelde van faktore wat in ag geneem kan word sluit in:</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td colspan="2">Professionele beeld</td> </tr> <tr> <td>Uniform</td> <td>Persoonlike versorging</td> </tr> <tr> <td>Kleredragkode</td> <td>Interaksie met kliënte</td> </tr> <tr> <td>Persoonlike higiëne</td> <td>Kommunikasievaardighede</td> </tr> </table>	Professionele beeld		Uniform	Persoonlike versorging	Kleredragkode	Interaksie met kliënte	Persoonlike higiëne	Kommunikasievaardighede
Professionele beeld									
Uniform	Persoonlike versorging								
Kleredragkode	Interaksie met kliënte								
Persoonlike higiëne	Kommunikasievaardighede								
<p>Professionele voorkoms</p>	<ul style="list-style-type: none"> 'n Professionele voorkoms is die sleutel tot die skep van 'n goeie indruk en die skep van 'n professionele beeld van jouself en jou maatskappy. Alle personeel wat kontak met kliënte het, moet 'n professionele persoonlike voorkoms handhaaf. 								
<p>Uniforms</p>	<ul style="list-style-type: none"> Uniforms word ontwerp om die maatskappy se beeld uit te dra. Uit 'n kliëntediensperspektief is uniforms belangrik, aangesien dit: help om 'n professionele beeld te skep (die uniforms het gewoonlik 'n maatskappylogo daarop), help om 'n goeie eerste indruk te maak, maklik is om personeel te identifiseer, kan aandui aan watter departement 'n werknemer behoort. Uniforms moet skoon, netjies en goed onderhou wees.  								

**Kleredrag-
kode**

- Indien werknemers nie 'n uniform hoef te dra nie, moet hulle steeds 'n kleredragkode navolg wat spesifiseer wat hulle mag dra en wat nie.
- 'n Kleredragkode verseker dat personeel steeds netjies en professioneel lyk, al dra hulle nie 'n uniform nie.



**Persoonlike
higiëne**



Stort of bad
daagliks



Was gereeld
hare



Was gereeld
hande



Borsel tande ten
minste twee
keer 'n dag



Skeer daagliks



Gebruik
deodorant

**Persoonlike
versorging**



Gesig:
Toepaslike grimering
Verwyder
ongewensde
gesighare



Hare:
Skoon en droog
Haarstyl moet netjies
wees



Naels:
Knip naels gereeld
Knip naesl in 'n netjiese
vorm



Voete:
Geen gekraakte hakke
Geen vuil toonnaels
Kouse moet nie ruik nie



Klere:
Klere wat goed pas wat
oor onderklere wat goed
pas gedra word

**Interaksie
met kliënte**

- Personeel moet altyd hoflik wees teenoor gaste. Uitnemende diens kan 'n maatskappy se beeld verbeter; swak diens sal 'n onderneming se beeld en sake benadeel.



Kommunikasie-vaardighede

- Wanneer personeel met kliënte werk, kommunikeer hulle, of dit nou persoonlik, oor die telefoon, skriftelik of nieverbaal (deur lyftaal) is.
- Die manier waarop 'n werknemer praat, persoonlike of skriftelike inligting aanbied, en/of die soort lyftaal bepaal die indruk wat daardie werknemer persoonlik maak en van die maatskappy oordra.



Inhoud: Diensvoorwaardes

Die Wet op Basiese Diensvoorwaardes - 75 van 1997

- Die Wet op Basiese Diensvoorwaardes - 75 van 1997 (soos aangepas) is 'n wetlike dokument
- Die Wet is van toepassing op alle werknemers en werkgewers
- Die Wet beskerm werknemers en werkgewers deur die basiese minimum diensvoorwaardes neer te lê
- Die Wet gee toegang tot die reg tot billike arbeidspraktyke
- Die basiese diensvoorwaardes in die Wet ingesluit maak deel uit van die indiensnemingskontrak tussen die werknemers en werkgewers

Dienskontrak

- 'n Dienskontrak is 'n ondertekende ooreenkoms tussen die werknemer en die werkgewer
- Dit sit die diensvoorwaardes uiteen wat op die werknemer en sy spesifieke pos betrekking het
- 'n Dienskontrak moet al die vernaamste bepalings en oorwaardes van die pos uiteensit en is die onderlinge ooreenkoms tussen die werkgewer en werknemer oor hierdie bepalings en voorwaardes

Werkgewer en werknemer inligting

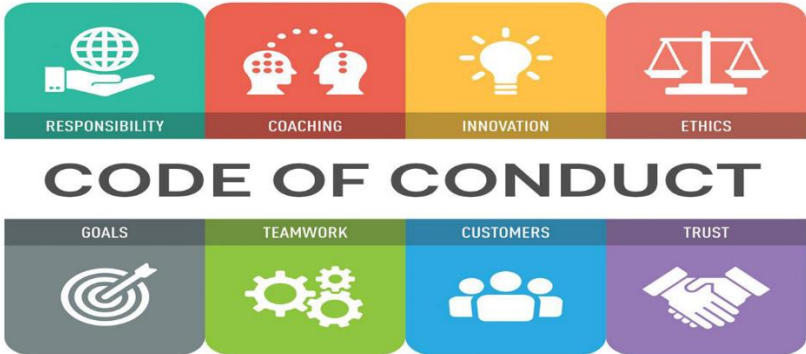

- Volle name en adres van werkgewer
- Volle name en adres van werknemer

Aanstellingsinligting

- Werksplek
- Aanvangsdatum van werk
- Posbenaming
- 'n Kort werksbeskrywing insluitend kernpligte
- Werksure

Dienskontrak	
<p>Vergoeding en aftrekkings</p> <p>Kennis- en kontraktydperk</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Minimum salaris of lone • Tarief vir oortyd • Gereeldheid van betaling (daaglik, weklik, maandelik) • Enige aftrekkings (UIF (Afr WVF), mediese fonds, pensioenfonds, vakbondlidmaatskap fooie, huisverband en belasting bv. PAYE) <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Kontraktydperk • Kennistydperk wat van beide die werknemer en die werkgewer verlang word sou enige een die kontrak wou beendig
<p>Verlof inligting</p> <p>Uniformtoelaes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enige verlof waarop die werknemer geregtig is • Dit sluit in, maar is nie beperk tot, siekteverlof, jaarlikse verlof, studieverlof, kraamverlof, gesinsverantwoordelike-verlof <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Afhangend van die beleid van die maatskappy kan werknemers van een uniform, meer as een uniform of seisoenale uniforms voorsien word, of die beleid kan voorsiening vir 'n uniformtoelae maak
<p>Reisvoordele</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hierdie berus by die werkgewer • Sekere lugdienste bied afslag reisvoordele aan hulle werknemers • Sekere hotelle kan 'n reistoelae aan werknemers bied • Nasionale Parke bied reisvoordele aan hulle werknemers vir die uitvoer van hulle amptelike pligte
<p>Byvoordele</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Byvoordele in voordele bo en behalwe die werknemer se lone • Enige voordeel wat aan werknemers gebied word tein ruil vir hulle dienste (behalwe salaris) is 'n byvoordeel • Voorbeelde sluit in: pensioenfonds, mediese fondse, werkloosheidsversekering, versekering teen ongeskiktheid vir werk, rmtortoelaag, studieleninge en beurse
<p>Professionele verantwoordbaarheid en verantwoordelikheid</p> <p>Dienstetiek</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die verpligting om take te voltooi en verantwoordelikheid vir nagevolge en besluite te neem, hetsy positief of negatief <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Die morele beginsels wat 'n maatskappy se optredes met kliënte, potensiële en voormalige kliënte beheer • Hierdie is op 'n stel waardes gebaseer wat handel oor "reg" of "verkeerd"
<p>Dissiplinêre en griewe-prosedures</p> <p>Handtekening</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 'n Dissiplinêre prosedure word deur 'n werkgewer gebruik om 'n werknemer se optredes of uitvoering van sy/haar dienste aan te spreek • Die doel van 'n dissiplinêre prosedure is om standarde van optredes aan te moedig en te standardiseer en konsekwente en regverdige behandeling vir almal te verseker, bv verbale waarskuwing, geskrewe waarskuwing, ontslaan van 'n werknemer • Die prosedure vir griewe word gebruik om 'n probleem of klagte wat 'n werknemer lig aan te spreek <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Handtekening van werkgewer • Handtekening van werknemer

Inhoud: Die doel en waarde van 'n gedragskode

Gedragskode	<ul style="list-style-type: none"> 'n Gedragskode verskaf leiding aan alle personeel oor wat aanvaarbare gedrag is. Dit is deel van 'n organisasie se indiensnemingskontrak en is van toepassing op alle werknemers
Die doel van 'n gedragskode	<ul style="list-style-type: none"> Help om die gedrag uit te stip wat in die uitvoering van hulle pligte van personeel verwag word Verskaf leiding aan personeel wat etiese uitdagings teekom Gee riglyne oor konflikhantering en wat verwag word as daar botsing van belange is Gee riglyne oor die vlak van professionaliteit wat van werknemers verwag word wat gekoppel is aan die reputasie en standaarde van die besigheid Dien as 'n openbare stelling wat aan kliënte van die besigheid kennis/begrip van die etiese kode van die maatskappy gee <div data-bbox="493 875 1302 1227" style="text-align: center;">  </div>
Die waarde van 'n gedragskode	<ul style="list-style-type: none"> Skep 'n samewerkende, samehorige atmosfeer Bevorder integriteit in die werkplek 'n Gedragskode is nuttig omdat dit uiteensit wat vir 'n onderneming belangrik is (sy etiek en beginsels), en voorskryf hoe personeel moet optree terwyl hulle by die werk is. Dit help om te identifiseer en duidelik te stel watter gedrag welkom is en watter nie 'n Gedragskode of verklaring van sake-etiek dien nie net as gids vir personeel nie, maar ondersteun ook 'n handelsmerkverklaring en projekteer die beeld wat die maatskappy wil uitdra <div data-bbox="467 1653 866 1912" style="text-align: center;">  </div> <div data-bbox="946 1653 1382 1890" style="text-align: center; background-color: #e0f2f1; padding: 10px;"> <p>INTEGRITY CHOOSING YOUR THOUGHTS AND ACTIONS BASED ON VALUES RATHER THAN PERSONAL GAIN</p> </div>