



# **TOERISME**

**GRAAD 12**

**HERSIENINGSVRAE ANTWOORDE**

**KWARTAAL 2**

## **ONDERWERP: TOERISME SEKTORE**

Al die antwoorde in hierdie dokument is uit vorige DBE NSS en ECDoE provinsiale eksamen- nasienriglyne verkry.

Hierdie dokument bestaan uit 17 bladsye.

## ONDERWERP: TOERISME SEKTORE

### NOV 2014 NSS VRAAG 7

- 7.1 7.1.1 Logo: Die besigheid het in 1977 ontstaan en het sy logo behou, wat hulle herkenbaar maak. ✓✓ (2)
- 7.1.2 Naam: Steak Beef Ranch wys dat die restaurant in beesprodukte spesialiseer. ✓✓
- Die naam het nie in die laaste 30 jaar verander nie en daarom het dit meer herkenbaar en betroubaar geword.
  - Die konsessie het gegroei – meer as 200 restaurante (2)
- 7.1.3 Fisiese voorkoms: Die restaurante lyk almal dieselfde. Dit skep by kliënte 'n gevoel van vertroue in die kwaliteit kos en diens in 'n bekende omgewing. ✓✓
- Skep 'n professionele beeld (2)
- 7.1.4 Spesiale trekpleister:  
Gesinsrestaurant; kindervriendelik ✓✓
- Smaaklike, voedsame kos
  - Spesiale spyskaart vir kinders (aanvaar voorbeelde)
  - Geleentheid om spesiale gebeurtenisse te vier: sing, ballonne, skitterstokkies ('sparkles'), spyskaart vir spesiale geleenthede, ens.
  - Professionele en vriendelike personeel
  - Waarde vir geld (2)
- 7.2 Kliënte verbind die handelsmerkbeeld met 'n positiewe eet-ervaring/vertroue. ✓✓  
Dit sal terugkeerbesoeke verseker. ✓✓
- Dit onderskei die besigheid van ander mededingers/kompeterende voordeel.
  - Dit skep vertroue en betroubaarheid by kliënte wat weet hulle kan staatmaak op 'n standaardspyskaart en -diens. (2 x 2) (4)
- 7.3 Kelners in Steak Beef Ranch se diens moet amptelike Steak Beef Ranch-uniforms dra wanneer hulle aan diens is. ✓✓  
Kelners moet netjies versorg wees. ✓✓ (aanvaar voorbeelde)
- Dra van naamplaatjies (2 x 2) (4)

**NOV 2015 NSS**  
**VRAAG 7**

- 7.1 Voorlinie/voorlinie personeel✓  
• Aangesig tot aangesig (1)  
*Nota: Moenie voorbeelde van voorliniepersoneel aanvaar nie.*
- 7.2 Gedragskode✓ (1)
- 7.3 '... omdat sy nagelaat het om gehoor te gee aan die ooreenkoms om haar gesigsjuwele te verwyder en die sigbare tatoeëermerke te bedek terwyl sy by die werk was.'✓✓ (2)  
• '... Jane nie die voorwaardes van haar ooreenkoms nagekom het nie, ten spyte van mondelinge en skriftelike waarskuwings.'  
*Nota: Geen punte word toegeken indien die antwoord nie 'n aanhaling uit die leesstuk is nie.*
- 7.4 Die beleid gee riglyne aan werkgewers en werknemers wat die maatskappy as aanvaarbaar beskou ten opsigte van voorkoms.✓✓ (2)  
• Die beleid kan gebruik word om werknemers se gedrag te reguleer.  
• Die beleid kan gebruik word om aantygings teen werknemers te ondersteun.  
• Die beleid sal werknemers help om die professionele beeld wat die maatskappy wil behou, te verstaan.  
• Die maatskappy kan homself beskerm teen regsaksie wat deur die werknemer ingestel word oor die kwessie.  
• Om kliënte-vertroue te verseker  
• Om basiese standaarde daar te stel vir die voorkoms van personeel  
• Om hulle professionele beeld te behou
- 7.5 'n Kliënt mag aanstoot neem omdat die werknemer nie professioneel optree nie.✓✓ (2)  
• Toeriste kan gegru word deur haar voorkoms.  
• Dit mag in teenstelling wees met sommige toeriste se waardes, beginsels en kulturele oortuigings.  
• Sommige toeriste wil nie hulle kinders aan 'n swak voorbeeld blootstel nie.  
• Sommige toeriste se gevoel oor, of stereotipering van gesigsjuwele en tatoeëermerke is negatief, en die karakter van die werknemer en die besigheid word bevraagteken.  
• Dit is in direkte teenstelling met die professionele beeld van die besigheid.

- 7.6 As 'n hotelbestuurder, het Bob die verantwoordelikheid om te verseker dat daar gehoor gegee word aan die beleid van die maatskappy.✓✓  
Jane is aangestel op grond van haar kwalifikasies, met die voorwaarde dat sy haar tatoeëermerke bedek en haar gesigsjuwele verwyder waartoe sy ingestem het.✓✓  
Die maatskappy het 'n beleid in plek wat kleredragreëls reguleer.✓✓  
Die korrekte dissiplinêre prosedures is gevolg – mondelinge en skriftelike waarskuwings is gegee.✓✓  
Alle prosedures het aan arbeidswetgewing voldoen✓✓
- Sy het 'n proeftydperk van 3 maande gekry om aan die maatskappy se beleid gehoor te gee.
  - Sy is as 'n laaste uitweg ontslaan om die probleem op te los.
  - Sy het die bepalinge van haar dienskontrak verbreek – sy het nie gehoor gegee aan beleidstukke nie en het meer tatoeëermerke gekry.
  - Sy het 'n werknemer diskriminasiegrief aanhangig gemaak ten spyte daarvan dat sy die een is wat nie die ooreenkoms nagekom het nie.
  - Sy kan ander werknemers negatief beïnvloed om teen die maatskappy se beleid te rebeleer.

(10)

**NOV 2016 NSS  
VRAAG 7**

- 7.1 A✓ Key motorverhuring  
F✓ Sunset Air (2)
- 7.2 Die meeste kliënte / diensverskaffers bespreek motorverhuring en vlugte óf deur die internet, via telefoon, epos óf op die betrokke webtuistes.✓✓  
• Sleutel inligting korrek in (2)
- 7.3 Die maatskappy se ...  
naam✓  
logo ✓/ prente / foto's  
slagspreuk✓  
fisiese adres✓  
• kontakbesonderhede / epos adres / telefoon en faks nommers / sosiale media kontakbesonderhede  
• eienaarskap- / bestuurstruktuur  
• BTW nommer / besigheid se registrasienommer / sertifiseringnummer  
• Webtuiste adres (4)
- 7.4 Verbeter die personeel se epos skryfvaardighede deur indiensopleiding.  
✓✓  
Vermy 'slang' woorde, afkortings en simbole soos glimlaggesiggies ('smiley faces').  
• Moenie eposse skryf of beantwoord wanneer jy ontsteld is nie – gebruik die 'slaap daaroor' reël voor jy antwoord.  
• Vinnige reaksie op inkomende epos-boodskappe.  
• Gebruik formele besigheidskommunikasiestyl.  
• Die toon moet diplomaties en professioneel wees. (2)

**NOV 2017 NSS**  
**VRAAG 7**

- 7.1 7.1.1 B✓/ Suid-Afrikaanse Nasionale Parke (1)
- 7.1.2 D✓/ Bewaring (1)
- 7.1.3 C✓/ Meer oor ons (1)
- 7.1.4 A✓/ Bespreek jou reis (1)
- 7.2 7.2.1 Hy dra die uniform✓ van Suid-Afrikaanse Nasionale Parke. Lapelwapens (epoulette)✓ van die SA Nasionale Parke identifiseer die organisasie en vertoon die professionalisme van die organisasie.  
 • Hy is netjies aangetrek (2)
- 7.2.2 Die roetine patrollies wys dat die natuurlewe binne die park gemonitor word, en dit deel vorm van die omgewingsbeleid. ✓✓  
 • Die roetine patrollies wat stropers en kriminele optrede monitor is ook deel van die omgewingsbeleid. (2)

**NOV 2018 NSS**  
**VRAAG 7**

- 7.1 7.1.1 n Mondelinge of skriftelike ooreenkoms wat die terme en voorwaardes van die indiensneming stipuleer. ✓✓  
*Let wel: Aanvaar voorbeelde wat aan die Dienskontrak gekoppel is.* (2)
- 7.1.2 Werk dubbel skofte met geen oortydbetaling. ✓✓  
 • Word nie toegelaat om tydens skofte te sit nie.  
 • Meer verantwoordelikhede sonder ekstra betaling.  
 • Word ongeskik behandel deur haar werkgever.  
 • Geen personeelvervoer beskikbaar aan die einde van hulle laatnag skofte nie.  
 • Geen geleenthede beskikbaar om griewe te lug nie. (2)
- 7.1.3 Sy moet haar werkgever bewus maak van haar griewe en die huidige onaanvaarbare werksomstandighede duidelik uiteensit en maniere voorstel hoe om daarop te verbeter ✓✓  
 Kry regsadvies van 'n van 'n arbeidsreg kenner / CCMA. ✓✓  
 • Bespreek die saak met die Unie waaraan sy behoort.  
 • Probeer om die griewe met die werkgever op 'n vriendelike manier op te los met klem op die voldoening aan die terme wat in die dienskontrak vervat is.  
 • Begin met die restaurant se interne grieweprosedures indien daar een in plek is. (4)
- 7.1.4 Tekort aan konsentrasie/fokus op die take wat gedoen moet word wanneer sy by die werk is. ✓✓  
 Nie gretig om haar beste te lewer by die uitvoering van haar pligte by die werk nie. ✓✓  
 • Frustrasies uithaal op kliënte wat sy bedien.  
 • Demotivering kan daartoe lei dat take onvolledig gelaat word of geheel en al nie aangepak word nie.  
 • Afwesigheid / laatkommery sal toeneem.  
 • Lojaliteit aan die maatskappy kan ingeboet word. (4)

**FEB-MAART 2015 NSS****VRAAG 7**

- 7.1 7.1.1 Avontuurtoerisme✓✓  
 • Rekspronge (2)
- 7.1.2 Gevaarlike hoogtes✓✓  
 • Onaangename klimaatstoestand  
 • Onverantwoordelike toeriste optrede (2)
- 7.1.3 Die werkgewer moet ...  
 die korrekte veiligheidtoerusting verskaf.✓✓  
 toesien dat die infrastruktuur onderhou word.✓✓  
 • streng reëls toepas ten opsigte van veiligheid.  
 • versekering hê wat aan werknemers dekking bied teen werksverwante ongelukke.  
 • verseker dat werknemers liggaamlik fiks is.  
 • verseker dat die werknemer deeglike opleiding ontvang het. (4)
- 7.1.4 Die maatskappy kan 'n stel omgewingsbewaringsreëls hê wat toeriste se optrede kan reguleer terwyl hulle op die terrein is.✓✓  
 Die maatskappy kan 'n omgewingsimpakstudie doen voor die besigheid uitgebrei word soos om byvoorbeeld groter strukture op te rig.✓✓  
 • Bou strukture wat sal inskakel by die natuurlike omgewing (4)

**FEB-MAART 2016 NSS****VRAAG 7**


- 7.1 Motorverhuringsmaatskappy A – Simply die Cheapest Motorverhurings✓✓ (2)
- 7.2 Motorverhuringsmaatskappy A straal nie 'n professionele beeld na buite uit nie omdat...  
 die persoon in die advertensie nie 'n professionele uniform aanhet wat gewoonlik met motorverhuringsmaatskappye verbind word nie.✓✓  
 dit 'n ouer model, beskadigde motor is wat waarskynlik nie padwaardig is nie en kliënte gestrand kan laat.✓✓  
 die maatskappy die verbruiker mislei met onwaar beloftes van waarde vir geld.✓✓  
 • Die maatskappy se advertensie nie enige kontakbesonderhede bevat nie. (6)
- 7.3 7.3.1 Kliënte sal die mededingers (opposisie) ondersteun.✓✓  
 Negatiewe mondelinge advertensie mag minder kliënte tot gevolg hê.✓✓  
 • Winsgrense sal afneem  
 • Werknemers kan verminder  
 • Moontlike sluiting van die besigheid (4)
- 7.3.2 Deur gepas aan te trek vir werk.✓✓  
 Deur uitstaande kliëntediens te lewer.✓✓  
 • Deur hulleself goed te versorg.  
 • Deur uitstaande kommunikasievaardighede aan te leer.  
 • Deur kundig te wees.  
 • Deur deel te neem aan korporatiewe maatskaplike verantwoordelikhedsprogramme van die maatskappy. (4)

**FEB-MAART 2017 NSS  
VRAAG 7**

- 7.1 Akkommodasiesektor✓✓ (2)
- 7.2 Dit is belangrik dat alle werknemers wat in die akkommodasiesektor werk, se voorkoms ten alle tye professioneel moet wees, aangesien dit 'n spieëlbeeld is van die omgewing waarin hulle werk.✓✓  
• Eerste indrukke is baie belangrik. 'n Indruk van die besigheid word binne die eerste 60 sekondes gevorm en die voorkoms van werknemers kan vertrouwe in die besigheid skep (of omgekeerd). (2)
- 7.3 Liggaamstaal: die manier waarop hy by sy lessenaar sit/voete op die lessenaar.✓✓  
Telefoonmaniere: kou kougom en drink terwyl hy oor die foon praat.✓✓  
Voorkoms: die manier waarop hy sy uniform dra/sy das is los.✓✓  
• Geen naambalkie/identifikasie word gedra nie (6)
- 7.4 Die werknemer kan onder toesig werk totdat sy gedrag aanvaarbaar is.✓✓  
Die werknemer kan vir bykomende opleidingsessies gestuur word om sy optrede te verbeter.✓✓  
Die werknemer se prestasie kan geëvalueer word voordat hy vir heropleiding gestuur word.✓✓  
• Daar kan 'n skriftelike waarskuwing aan die werknemer gegee word.  
• Dissiplinêre stappe kan teen die werknemer ingestel word. (6)



**FEB-MAART 2018 NSS**  
**VRAAG 7**

- 7.1 7.1.1 Dienskontrak✓✓ (2)
- 7.1.2 Die eienaar is geregtig om dissiplinêre stappe teen die bestuurder te neem omdat hy nie sy kernverpligtinge as bestuurder nakom deur aandag aan die klagtes van kliënte te gee nie.✓✓
- Hy bring die beeld van die besigheid in gedrang.
  - Hy moet aandag gee aan die kwessies wat deur kliënte onder sy aandag gebring is en nie verskonings maak nie.
  - Hy praat sleg van die besigheid.
  - Hy hou nie by die kliëntediensbeleid soos dit in die slagspreuk “Ons stel jou eerste” uitgebeeld word nie. (2)
- 7.1.3 Om vas te stel of die hotel se dienslewering die kliënt eerste stel soos in die slagspreuk belowe word. ✓✓ (2)
- 7.1.4 (a) Hi✓  
WAT VERWAG JY!!!–✓
- 
- Gebruik van uitdrukkingsgesiggies ('emoticons')
  - ek is jammer
  - Swak puntuasie en informele skriftelike kommunikasie
  - Geen onderwerp vir die e-pos
  - 'i' in kleinletters
  - Cheers (2)
- (b) Goiedag✓  
Ons probeer om aan die vereistes van 'n 3-ster hotel te voldoen.✓
- Moenie uitdrukkingsgesiggies ('emoticons') gebruik nie
  - Ek vra om verskoning
  - Ek is jammer
  - Korrigeer die e-postaal met formele puntuasie en deur formele besigheidstaal te gebruik
  - Die onderwerp moet altyd die titel van die boodskap bevat
  - Die uwe
  - Vriendelike groete (2)
- 7.2 7.2.1 Hardwerkend✓  
Uitkomstgedrewe✓
- Ambisieus (2)
- 7.2.2 e-kommunikasie✓  
interpersoonlike kommunikasie✓
- verbale kommunikasie
  - rekenaarvaardighede
  - skriftelike vaardighede
  - aanbiedingsvaardighede (2)

**MEI-JUNIE 2018 NSS  
VRAAG 7**

- 7.1 Dit gee aan werknemers riglyne oor aanvaarbare optrede in die werksplek om orde te verseker. ✓✓
- 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. ✓✓
- '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. ✓✓
- 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. ✓✓
- 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)

**MEI-JUNIE 2019 NSS**  
**VRAAG 7**

- 7.1 7.1.1 (a) Skryfbehoeftes met 'n slagspreuk en 'n logo skep handelmerkbewustheid/lojaliteit en herkenbaarheid. ✓✓
- Dit verskaf relevante, spesifieke en geldige inligting oor die besigheid bv. kontakbesonderhede.
  - Die skryfbehoeftes wat handelmerke bevat moet oorspronklik wees en die inligting moet duidelik wees.
  - Vergemaklik kommunikasie en skep identiteit en trots vir die onderskeie besighede. (2)
- (b) 'n Onvergeetlike naam word met vertroue verbind wat oor 'n lang tydperk opgebou word. ✓✓
- Die naam kan 'n kragtige beeld skep wat 'n toename kan beteken in die aantal kliënte wat die produk of diens ondersteun.
  - Dit kan 'n huishoudelike naam word deur assosiasie. (2)
- 7.1.2 Werknemers wat uniforms dra kan 'n professionele beeld vir die besigheid uitstraal. ✓✓
- Uniforms skep 'n handelsmerkbewustheid. ✓✓
- Dit skryf kwaliteit en eenvormige standaardisering voor.
  - Uniforms kan kostes vir die werkgewer en die werknemer bespaar. (4)
- 7.2 7.2.1 Logo ✓
- Naam van die besigheidskaart houër ✓
- Werkstitel (2)
- 7.2.2 Ligging van die agentskap kan nie bepaal word as daar nie 'n adres verskaf word nie. ✓✓
- Kliënte wat graag met die reiskonsultant wil kommunikeer of netwerk sal nie met haar kontak kan maak nie aangesien daar geen kontakbesonderhede verskyn nie. ✓✓
- Daar is geen slagspreuk (motto) wat die etos (waardesisteem) van die besigheid kan weerspieël nie.
  - Kan nie as 'n doeltreffende verwysingsinstrument gebruik word nie omdat noodsaaklike inligting ontbreek.
  - Geen webtuiste/sosiale media kontakbesonderhede nie
  - Geen e-posadres (4)

**SEPT 2014 EC  
VRAAG 7**

- 7.1 *Wet op Basiese Diensvoorwaardes (Nr. 75 van 1997)* ✓ (1)
- 7.2 'n Dienskontrak beskerm die werkgewer en die werknemer. ✓
- 'n Dienskontrak spesifiseer die werknemers se werksomstandighede.
  - 'n Dienskontrak verduidelik aan die werknemer sy kernpligte asook inligting rondom werksure, uniformtoelae, voordele, salaris, vakansie voordele ensovoorts.
  - 'n Dienskontrak verseker dat daar geen misverstand tussen die werkgewer en werknemer aangaande werkskwessies bestaan nie. (1)
- 7.3 7.3.1 'n Gedragskode gee aan die personeel van 'n besigheid riglyne hoe om op te tree. ✓✓ (2)
- Gee aan die personeel etiese riglyne vir die werksituasie.
  - Dit help om 'n samehorigheidsgevoel in die werksplek te kweek.
  - Dit bevorder integriteit in die werksplek.
  - Dit beskerm besighede teen enige regsgeding.
  - Dit respekteer kulturele diversiteit.
  - Skryf personeel se optrede tydens werksure voor.
  - Moedig werknemers aan om verantwoordelik op te tree.
- 7.3.2 Die gedrag van die werknemer tydens werksure ✓ (1)
- Vertroulikheid
  - Die gebruik van die besigheid se bates
  - Toepassing van reëls en regulasies
  - Eerlikheid
  - Gebruik van verbode middele
  - Fatsoenlike kleding
  - Integriteit van personeel

**SEPT 2015 EC  
VRAAG 7**

- 7.1 “Om hierdie rede bekom ons die beste persone, en dan beloon en behou ons hulle, en verwyder enige struikelblokke wat hulle kan verhinder om hul volle potensiaal te bereik” – Marcel von Aulock, uitvoerende hoof, Tsogo Sun. ✓✓ (2)
- 7.2 Werkers moet lang ure werk. ✓  
Werkers moet skofte werk. ✓
- Werkers moet lang ure op hul voete wees.
  - Werkers moet klagtes van onbeskofte kliënte hanteer, dog hoflik bly. (Enige 2 x 1) (2)
- 7.3 'n Gedragskode gee aan die personeel van 'n besigheid riglyne aangaande verhoudings en gesindhede in die werksituasie. ✓✓  
Dit erken die verskillende kulturele tradisies en gee aan die personeel etiese riglyne vir die werksituasie. ✓✓
- Gee voorskrifte oor hoe personeel in die werksituasie behoort op te tree.
  - Dit skep 'n gevoel van samewerking in die werksituasie.
  - Dit beskerm besighede ten tye van regsgedinge.
  - Moedig werknemers aan om verantwoordelik op te tree. (Enige 2 x 2) (4)
- 7.4 Kliënte sal glo dat hul uitnemende diens sal ontvang. ✓  
Indien die besigheid se voorkoms netjies en professioneel is, sal dit potensiële kliënte motiveer om die onderneming te besoek. ✓
- Potensiële kliënte sal aangemoedig word om Tsogo Sun ondernemings te besoek indien hulle sien dat die werkers professioneel geklee is. (Enige 2 x 1) (2)

**SEPT 2016 EC**  
**VRAAG 7**

- 7.1 Ontvangspersoon A straal nie 'n positiewe beeld uit nie. Sy lyk kwaad en is besig om te skree. ✓✓  
 Ontvangspersoon B straal 'n positiewe beeld uit. Sy is goed versorg en vriendelik ✓✓
- 'n Positiewe beeld verseker dat die gaste 'n positiewe beeld/indruk het van die gasvryheidsbedryf. (Enige 2 x 2) (4)
- 7.2 7.2.1 Werksure ✓  
 Uniformtoelae ✓
- Verlof voordele
  - Pligte
  - Byvoordele
  - Aftrekkings
  - Professionele aanspreeklikheid en verantwoordelikheid
  - Name van die werkgewer en werknemer
  - Volle titel van werk en aanvangsdatum van werk (Enige 2 x 1) (2)
- 7.2.2 'n Dienskontrak beskerm die werknemer in die werksplek ✓✓
- 'n Dienskontrak omskryf al die voorwaardes waaronder die werknemer in diens geneem word.
  - Dit verduidelik presies wat van die werknemer verwag word in die werksplek.
  - 'n Kontrak verduidelik die pligte van die werknemer, die werksure, uniformtoelae, voordele, besoldiging, verlof voordele, ens.
  - 'n Kontrak verseker dat daar geen misverstand is tussen die werknemer en werkgewer met betrekking tot sake aangaande die indiensneming nie. (Enige 1 x 2) (2)
- 7.2.3 'n Gedragskode verduidelik die verwagte optrede van personeel met die uitvoer van hulle take en riglyne vir werknemers aangaande etiese optrede in die werksplek. ✓✓
- 'n Gedragskode lei werknemers in die werksplek met betrekking tot hulle gedrag.
  - Dit lei werknemers oor etiese sake in die werksplek.
  - Dit help om 'n atmosfeer van samewerking in die werksplek te skep.
  - Dit bevorder integriteit in die werksplek.
  - Dit beskerm besighede van regsgedinge.
  - Dit erken alternatiewe kulturele praktyke.
  - Skryf voor hoe personeel behoort by die werk behoort op te tree.
  - Moedig werknemers aan om verantwoordelik op te tree. (Enige 1 x 2) (2)

**SEPT 2017 EC**  
**VRAAG 7**

- 7.1 Professionele voorkoms en uniforms dra tot die professionele beeld van 'n toerisme maatskappy by aangesien dit die maatskappy se beeld uitdra. ✓✓
- Dit kan help om 'n goeie eerste indruk te maak en maak dit maklik om personeel te identifiseer.
  - Professionele beeld sal vertroue in die maatskappy inboesem.
  - Persoonlike higiëne en versorging is net so belangrik as uniform/kleredrag en reflekteer die beeld van die maatskappy. (2)
- 7.2 Slagspreuk van die maatskappy ✓  
Webtuiste ✓
- Maatskappy skryfbehoeftes
  - Bemerkingsmateriaal
  - Fisiese voorkoms van die kantore / vliegtuie
  - Omgewingsbeleide
  - Kliëntediensbeleide (2 x 1) (2)
- 7.3 7.3.1 'n Dienskontrak beskerm die werknemer in die werkplek ✓✓
- 'n Dienskontrak stipuleer al die belangrikste diensvoorwaardes
  - Dit stipuleer presies wat verwag word van werknemers in die werksplek
  - 'n Kontrak verduidelik die dienste van die werknemer tesame met werksure, uniformtoelae, voordele, besoldiging, verlofvoordele, ens
  - 'n Kontrak verseker dat daar geen misverstand tussen die werknemer en die werkgewer rakende indiensneming, is nie (2)
- 7.3.2 'n Dienskontrak beskryf basiese voorwaardes vir indiensneming, soos:
- werksure ✓  
uniformtoelae ✓
- reisvoordele
  - verlof
  - belangrikste pligte
  - byvoordele
  - besoldiging en aftrekkings
  - beëindiging van diens
  - professionele aanspreeklikheid en verantwoordelikheid
  - diensetiek (2 x 1) (2)
- 7.4 'n Gedragskode stipuleer dit wat vir die besigheid (etiese beginsels) belangrik is en skryf die gedrag van personeel by die werk voor. ✓✓ Dit help om te identifiseer en uit te stip watter gedrag aanvaarbaar is en watter gedrag nie aanvaarbaar is nie.
- Dit gee aan personeel riglyne oor skep van 'n atmosfeer wat samewerking en bevordering van integriteit in die werksplek bewerkstellig. (2)

**SEPT 2018 EC  
VRAAG 7**

- 7.1 Verblyf✓✓  
• Gasvryheid (2)
- 7.2 Die personeel moet die uitdagings van gaste met verskillende behoeftes en verwagtinge hanteer. ✓✓  
• Bied van gehalte verblyf terwyl voldoen word aan die behoeftes van gaste kan uitdagend wees.  
• Die diensbedryf kan uitdagend vir diensverskaffers wees.  
• Personeel moet lang ure en oor naweke werk. (2)
- 7.3 Dienskontrakte bevat besonderhede oor 'n betrekking en moet ten minste die volgende insluit:  
Die name van die werkgewer en die werknemer✓✓  
• Posbenaming  
• Datum van aanvang van diens  
• Kernverantwoordelikhede  
• Werksure  
• Uniformtoelaes  
• Reisvoordele  
• Verlof en vakansievoordele  
• Byvoordele  
• Besonderhede van pensioenskemas of bystandsfonds  
• Besoldiging (salaris of lone) en aftrekkings  
• Kennistydperk van beide die werknemer en die werkgewer indien enige van die partye die kontrak wil beëindig  
• Professionele aanspreeklikheid en verantwoordelikheid  
• Diensetiek  
• Handtekeninge van die werkgewer en die werknemer (2)
- 7.4 'n Rugsakreisigerslodge / herberg is 'n informele instelling wat nie van werknemers verwag om 'n uniform te dra nie. ✓✓  
• Die informele klere is deel van die korporatiewe identiteit van die Rugsakreisigerslodge / herberg. (2)



**SEPT 2019 EC**  
**VRAAG 7**

- 7.1 'n Dienskontrak is 'n ooreenkoms tussen 'n werkgewer en werknemer wat die voorwaardes van die persoon se indiensneming uitstippel. ✓✓ (2)
- 7.2 Die name van die werkgewer en werknemer ✓  
Werkstitel ✓  
Datum van aanvang van diens ✓
- Kernverpligtinge
  - Werksure
  - Uniformtoelae
  - Reisvoordele
  - Verlof en vakansie voordele
  - Byvoordele
  - Besonderhede van pensioenskemas of voorsorgfonds
  - Vergoeding (salaris of loon) en aftrekkings
  - Tydperk van kennis benodig indien die werknemer, of die werkgewer, die kontrak wil beëindig
  - Professionele aanspreeklikheid en verantwoordelikheid
  - Diensetiek
  - Handtekening van die werkgewer en werknemer (3 x 1) (3)
- 7.3 'n Gedragskode is 'n dokument wat eie is aan elke werksplek wat leiding bied aan personeel oor aanvaarbare gedrag. ✓✓  
Dit gee leiding aan personeel oor etiese aangeleenthede. ✓✓
- Dit gee leiding oor die verhouding wat personeel met hulle kollegas en kliënte moet hê.
  - Dit skep 'n atmosfeer van samewerking.
  - Dit bevorder integriteit in die werksplek.
  - Dit verseker dat almal in die werksplek met respek behandel word.
  - Dit erken verskille t.o.v. godsdiens, kultuur en sosiale praktyke. (2 x 2) (4)
- 7.4 Indien die personeel professioneel optree, skep dit 'n goeie beeld by hul kliënte. ✓✓  
Professionele personeel kweek vertroue in die besigheid. ✓✓
- 'n Professionele beeld kan tot 'n suksesvolle besigheid / positiewe mondelinge advertensie lei.
  - 'n Professionele beeld kan veroorsaak dat die besigheid 'n mededingende voordeel bo ander besighede verkry. (2 x 2) (4)