eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

TOERISME

GRAAD 12

HERSIENINGSVRAE

KWARTAAL 2

ONDERWERP: TOERISME SEKTORE

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

Hierdie dokument bestaan uit 21 bladsye.

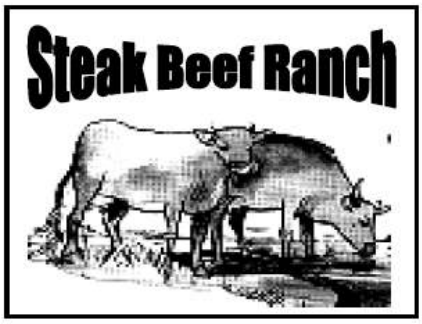
Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

ONDERWERP: TOERISME SEKTORE

NOV 2014 NSC
VRAAG 7

Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



Steak Beef Ranches is al die afgelope 30 jaar deel van die Suid-Afrikaanse familie en behou steeds sy handelsmerkbeeld, fisiese voorkoms en kenmerke.

Dit het alles in 1977 begin toe die stigter, mnr. Xolani, R3 000 belê het om die eerste Steak Beef Ranch in Rondebosch, Kaapstad, oop te maak. Die restaurant het vinnig 'n reputasie ontwikkel vir smaaklike, voedsame, waarde-vir-geld-etes. Die besigheid het oor die laaste 30 jaar gegroei tot die huidige 200 Steak Beef Ranches en is een van Suid-Afrika se herkenbaarste gesinsrestaurante.

7.1 Verwys na die uittreksel hierbo en verduidelik hoe hierdie maatskappy daarin geslaag het om 'n positiewe handelsmerkbeeld deur die volgende te vestig:

7.1.1 Hul logo (2)

7.1.1 Die naam van die besigheid (2)

7.1.3 Die fisiese voorkoms van die besigheid (2)

7.1.4 Die spesiale trekpleister vir ouers met jong kinders (2)

7.2 Noem TWEE voordele daarvan dat die Steak Beef Ranches 'n herkenbare, positiewe beeld het. (2 x 2) (4)

7.3 Verwys na die foto's hierbo en bespreek TWEE punte wat deel kan vorm van die kleredragreëls vir kelners wat by 'n Steak Beef Ranches-restaurant werk. (2 x 2) (4)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

NOV 2015 NSC
VRAAG 7

Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

VOORKOMS IN DIE WERKPLEK

[www.themakeupgallery.org.uk]

Bob het 'n onderhoudsproses gevolg om geskikte werknemers, wat direk met kliënte in sy hotel sou werk, te kry. Hy het 'n onderhoud gevoer met Jane, 'n jong vrou, wat goed vir die pos gekwalifiseer is. Jane het 'n opsigtelike tatoeëermerk op haar arm en verskeie gesigsringetjies en -knoppies gehad en daarom was Bob huiwerig om haar aan te stel. Hy wou 'n persoon aanstel wat 'n professionele beeld by die werk sou uitstraal en kliëntevertroue sou verseker.

Na baie onderhoude het hy uiteindelik besluit om Jane aan te stel op voorwaarde dat sy haar gesigsjuwele sou verwyder en die tatoeëermerk op haar arm sou bedek terwyl sy by die werk was. Jane het by die ontvangstoonbank van die hotel gewerk, waar van haar verwag is om voortdurend met kliënte te skakel. Na die driemaande-proeftydperk is bevind dat Jane nie die voorwaardes van haar ooreenkoms nagekom het nie, ten spyte van mondelinge en skriftelike waarskuwings. Sy het nog tatoeëermerke en gesigsjuwele gekry wat haar gesig en ander sigbare dele van haar liggaam bedek het.

Bob was genoodsaak om Jane se diens te beëindig omdat sy nagelaat het om aan die ooreenkoms te voldoen om haar gesigsjuwele te verwyder en om sigbare tatoeëermerke te bedek terwyl sy by die werk is. Jane het gereageer deur 'n klag van diskriminasie in die werkplek teen haar werkgewer aanhangig te maak vir die skending van haar reg op vryheid van uitdrukking.

[Aangepas uit www.natlawreview.com]

7.1 Gee die term wat gebruik word vir werknemers in 'n besigheid wat direk met kliënte werk. (1)

7.2 Noem die dokument waarin 'n hotel se voorskrifte vir kleredrag, fisiese voorkoms en versorging uiteengesit word. (1)

7.3 Haal uit die teks aan om te bewys dat die hotel 'n beleid oor die fisiese voorkoms van werknemers het. (2)

7.4 Verduidelik waarom 'n maatskappy die beleid, waarna in VRAAG 7.3 verwys word, gereed moet hê. (2)

7.5 Gee EEN rede waarom sommige toeriste Jane se voorkoms aanstootlik kan vind. (2)

7.6 Jane se saak gaan in die hof aangehoor word. Jy is die prokureur wat die werkgewer (hotel) verteenwoordig.

Regverdig VYF punte wat jy sal gebruik ten gunste van Bob se besluit om Jane te ontslaan. (10)

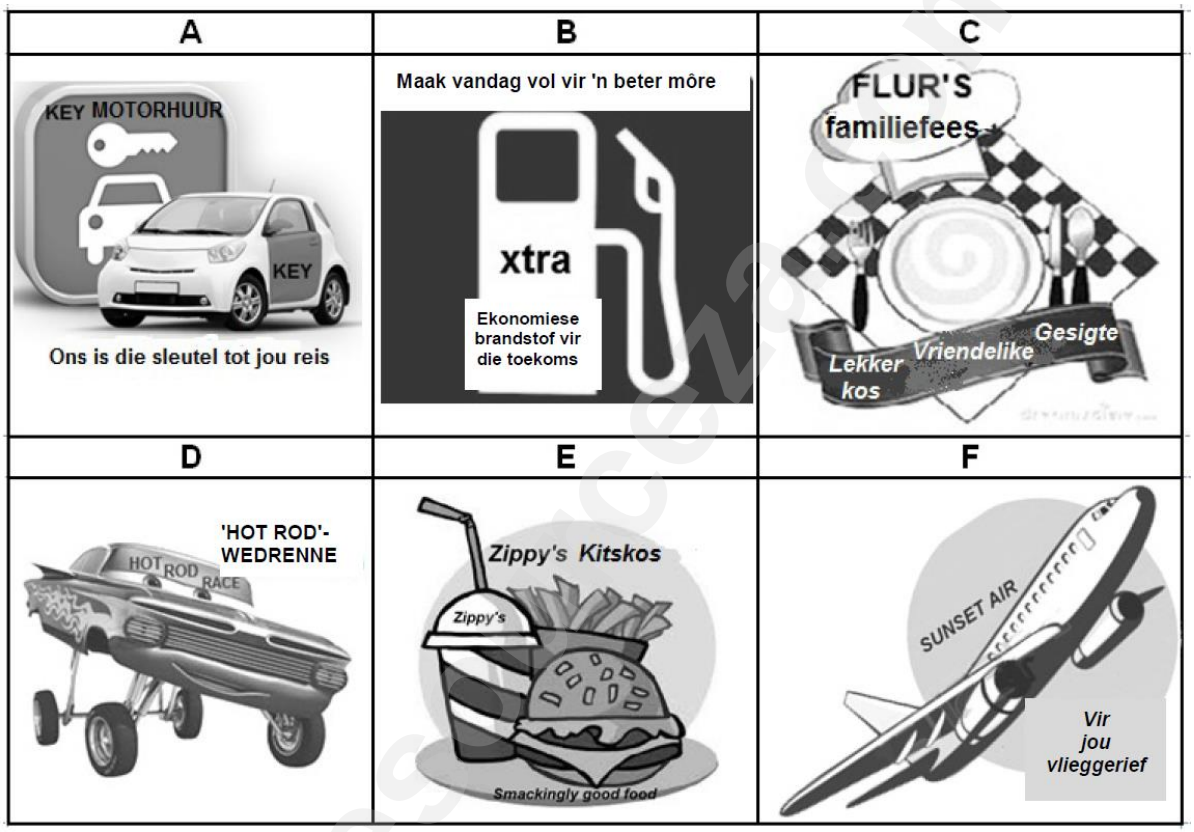
Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

NOV 2016 NSC
VRAAG 7

Bestudeer die handelsmerkbeelde van besighede hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Die professionele beeld van 'n maatskappy is meer as net 'n herkenbare en betroubare handelsmerk. Dit word op baie ander maniere as net deur die fisiese voorkoms van die geboue en die personeel uitgebeeld.



7.1 Identifiseer TWEE toerismemaatskappye hierbo waar die personeel uitstekende telefoonvaardighede en e-pos-skryfvaardighede moet hê wanneer vervoerbesprekings gemaak word. (2)

7.2 Gee EEN rede vir jou keuse in VRAAG 7.1. (2)

7.3 Maak 'n lys van VIER elemente wat op Sunset Air (Lugdiens) se briefhoof moet verskyn wat 'n professionele beeld sal uitstraal. (4)

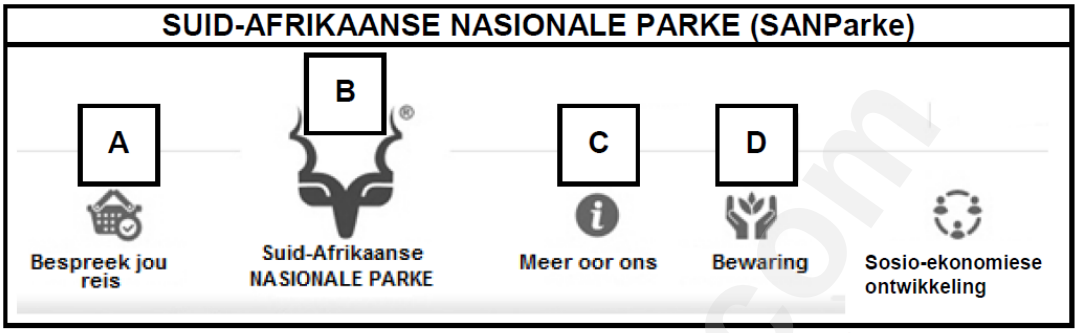
7.4 Gee EEN voorbeeld van hoe die besighede in VRAAG 7.1 hulle e-pos-skryfvaardighede kan verbeter om hulle professionele beeld te bevorder. (2)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

NOV 2017 NSC
VRAAG 7

7.1 Verwys na die uittreksel uit die webtuiste van Suid-Afrikaanse Nasionale Parke hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



[Aangepas uit www.sanparks.org]

Kies 'n item uit die uittreksel wat by 'n beskrywing hieronder pas. Skryf slegs die vraagnommer (7.1.1–7.1.4) en die letter (A–D) in die ANTWOORDEBOEK neer, byvoorbeeld 7.1.5 E.

7.1.1 Die logo van Suid-Afrikaanse Nasionale Parke (1)

7.1.2 EEN doelwit van Suid-Afrikaanse Nasionale Parke (1)

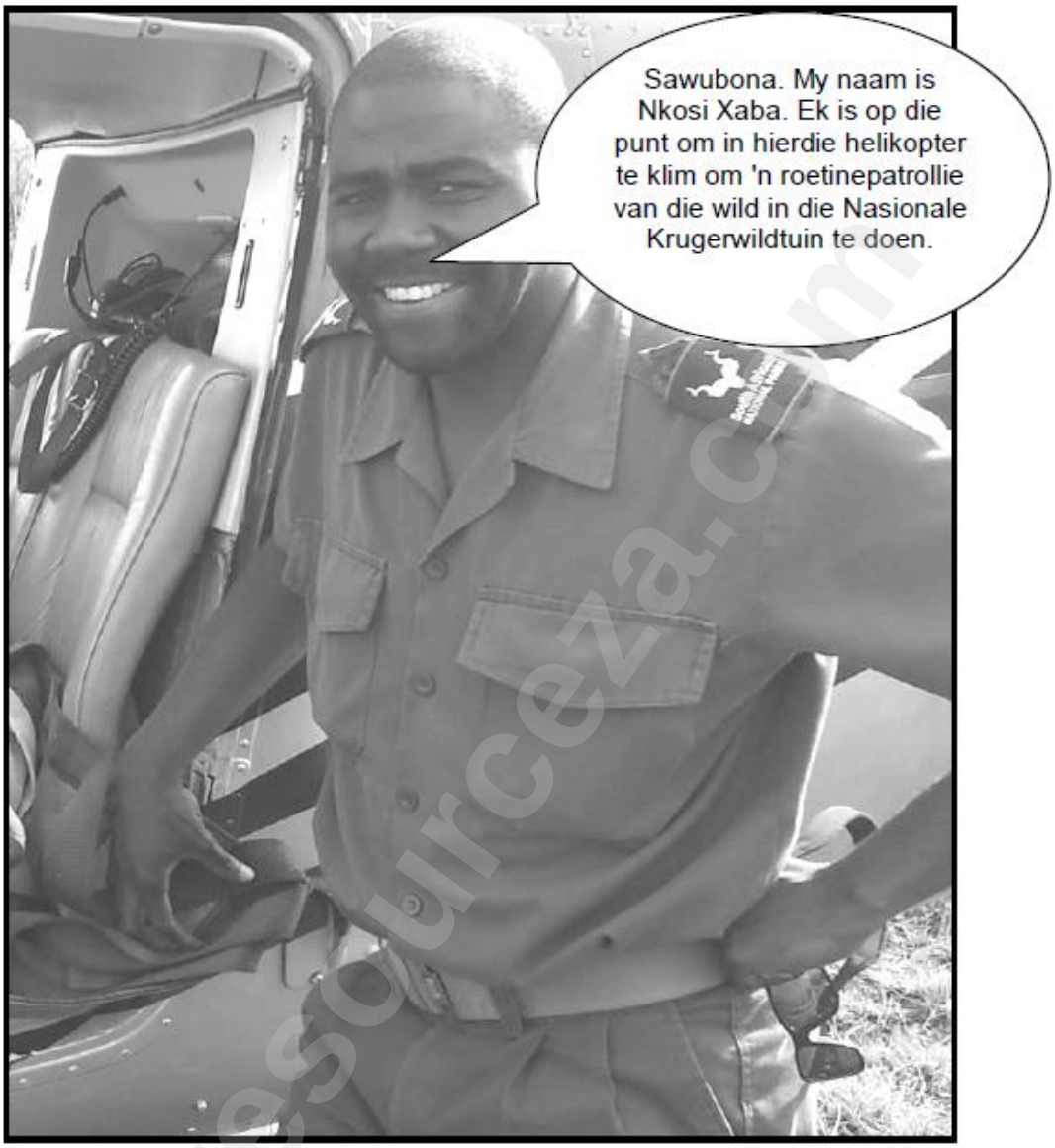
7.1.3 Inligting oor Suid-Afrikaanse Nasionale Parke (1)

7.1.4 Beskikbaarheid van akkommodasie by Suid-Afrikaanse Nasionale Parke (1)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

7.2 Bestudeer die foto hieronder en beantwoord die vrae wat volg.



[Aangepas uit www.sanparks.org]

7.2.1 Noem TWEE aspekte van Nkosi Xaba se kleredrag wat die professionele beeld van Suid-Afrikaanse Nasionale Parke (SANParke) toon. (2)

7.2.2 Verwys na Nkosi se woorde in die spraakborrel.

Bespreek EEN manier waarop roetinepatrollies toon dat SANParke 'n omgewingsbeleid ingestel het. (2)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

NOV 2018 NSC
VRAAG 7

7.1 Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

ONTNUGTER!!!*

Megan werk die afgelope ses maande as kelner by 'n restaurant. Sy het 'n dienskontrak geteken nadat sy die pos by die restaurant aanvaar het.

Alhoewel daar poste by die restaurant beskikbaar is, weier haar werkgewer om nuwe personeel aan te stel. Gevolglik moet sy dubbelskofte werk en haar verantwoordelikhede het toegeneem. Sy werk amper elke dag dubbelskofte sonder oortydbetaling. Sy word nie toegelaat om tydens haar skofte te sit nie. Haar werkgewer is dikwels met haar en ander werkers ongeskik. Daar is geen personeelvervoer beskikbaar wanneer hulle laat in die nag klaar gewerk het nie.

Omdat sy bang is dat sy haar werk verloor, hou sy aan werk sonder om te kla.

*Ontnugter: 'n Gevoel van teleurstelling

7.1.1 Verduidelik die term *dienskontrak*. (2)

7.1.2 Identifiseer EEN manier in die uittreksel hierbo waarop Megan by haar werksplek uitgebuit word. (2)

7.1.3 Gee Megan raad en noem TWEE maniere waarop haar griewe by die werksplek aandag kan geniet. (4)

7.1.4 Bespreek TWEE maniere waarop die huidige werksomstandighede 'n invloed op Megan se werksetiek kan hê. (4)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

FEB-MAART 2015 NSC
VRAAG 7

7.1 Bestudeer die advertensie hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

7.1.1 Identifiseer die tipe toeristeaktiwiteit wat in die foto's hierbo uitgebeeld word. (2)

7.1.2 Themba is in die diens van 'n maatskappy met die naam Siviwe's Adrenaline Rush.

Noem EEN werksverwante risiko waaraan Themba daagliks blootgestel word. (2)

7.1.3 Verduidelik TWEE maniere waarop Themba se werkgewer kan verseker dat Themba se veiligheid nie in die gedrang kom terwyl hy sy werk doen nie. (4)

7.1.4 Siviwe's Adrenaline Rush doen die meeste van hulle besigheid buitenshuis.

Noem TWEE maniere waarop hulle die omgewingspilaar van volhoubare toerisme in hulle besigheid kan insluit. (4)

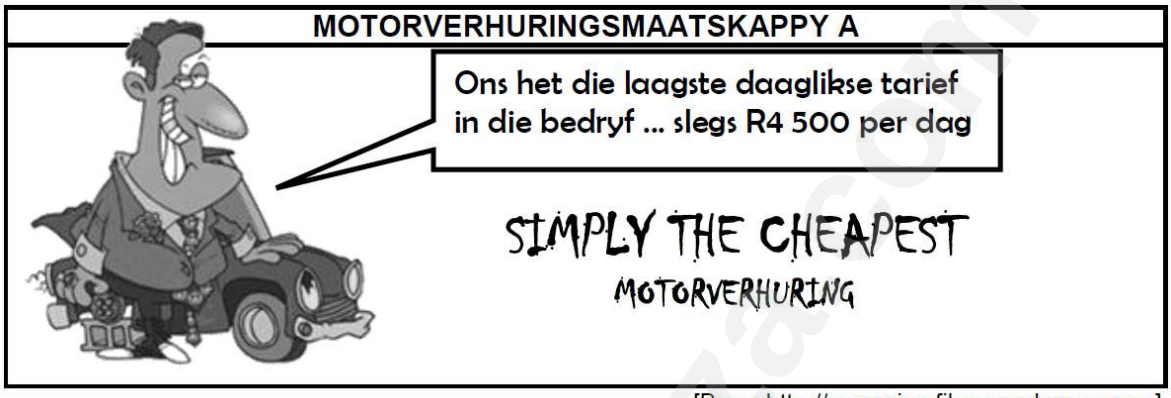
Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

FEB-MAART 2016 NSC
VRAAG 7

Bestudeer die motorverhuringsadvertensies hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Terwyl hy op die vliegtuig sit, het 'n passasier die twee advertensies in die vlugtydskrif gesien. Hy beplan om 'n motor te huur wanneer hy by sy bestemming aankom.



[Bron: http://ungenius.files.wordpress.com]

[Aangepas uit www.corporate.ford.com]

7.1 Identifiseer die motorverhuringsmaatskappy wie se advertensie NIE 'n professionele beeld en 'n gevoel van trots en vertroue aan 'n voornemende kliënt uitstraal NIE. (2)

7.2 Bespreek DRIE elemente in die advertensie om jou antwoord op VRAAG 7.1 te staaf. (6)

7.3 Party maatskappye dink nie dat 'n professionele beeld belangrik is nie en konsentreer slegs op wins.

7.3.1 Bespreek TWEE negatiewe gevolge van so 'n ingesteldheid. (4)

7.3.2 Verwys na prent B en stel TWEE maniere voor hoe die personeel van Supreme Motorverhuring tot die professionele beeld van die maatskappy kan bydra. (4)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

FEB-MAART 2017 NSC
VRAAG 7

Bestudeer die prent hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

BEELD VAN 'N MAATSKAPPY

POSITIEF OF NIE?

[Aangepas uit www.cartoonstock.com]

7.1 Identifiseer die toerismebedryfsektor wat in die prent uitgebeeld word. (2)

7.2 Verduidelik die belangrikheid van persoonlike voorkoms in die sektor wat in VRAAG 7.1 geïdentifiseer is. (2)

7.3 Die werknemer in die prent hierbo voldoen nie aan die gedragskode van die Palms Hotel nie.

Identifiseer DRIE voorbeelde van onprofessionele voorkoms/optrede deur die werknemer in die prent. (6)

7.4 Stel DRIE ingrypingstrategieë aan die bestuur voor wat hierdie werknemer se gedrag sal verbeter. (6)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

FEB-MAART 2018 NSC
VRAAG 7

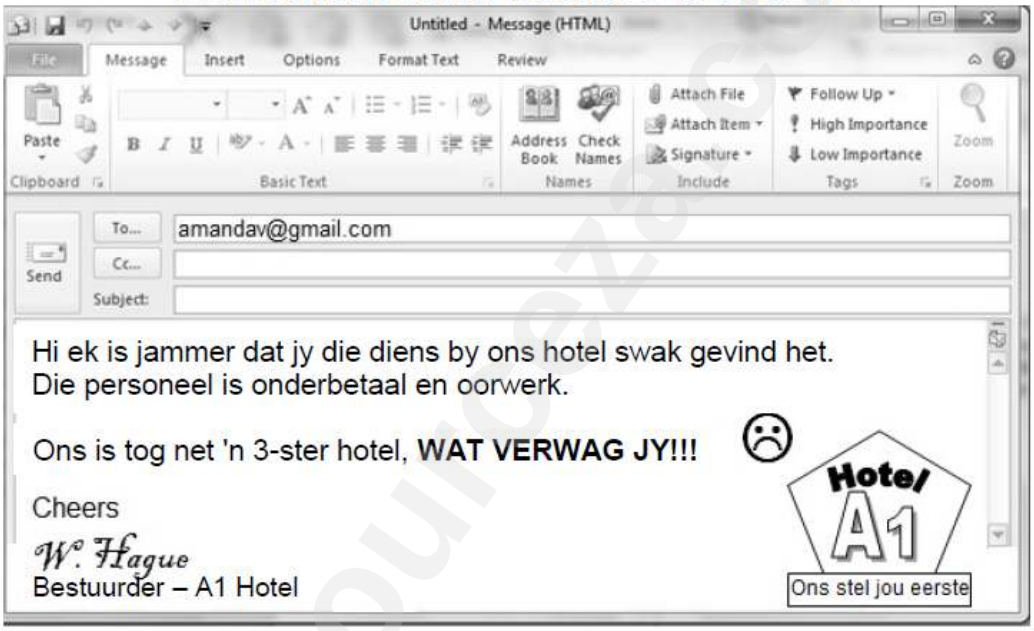
Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

7.1

Goeie kommunikasie is 'n hoofoorweging vir besighede wanneer dit by die handhawing van 'n professionele beeld kom.

Die bestuurder van A1 Hotel het 'n e-pos ontvang waarin 'n hotelgas gekla het oor die swak werksetiek van sommige van die hotelpersoneel en die gebrek aan goeie dienslewering.

BESTUURDER SE ANTWOORD OP DIE KLAGTE



7.1.1 Noem die dokument wat werknemers moet onderteken wanneer hulle 'n pos in die gasvryheidsbedryf aanvaar. (2)

7.1.2 Verduidelik waarom die eienaar van hierdie hotel dissiplinêre stappe teen die bestuurder kan doen nadat hy die e-pos hierbo gelees het. (2)

7.1.3 Verduidelik EEN rede waarom die hotel se slagspreuk 'Ons stel jou eerste' in die hotel se kliënteterugvoeringsbeleid ingesluit sal word. (2)

7.1.4 Die bestuurder van die A1 Hotel het swak sakeskryfvaardighede.

(a) Identifiseer TWEE voorbeelde van swak skriftelike kommunikasie in die bestuurder se e-pos wat NIE in sakekommunikasie gebruik moet word NIE. (2)

(b) Korrigeer (maak reg) TWEE voorbeelde van swak skriftelike kommunikasie wat in VRAAG 7.1.4 (a) geïdentifiseer is. (2)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

7.2 Bestudeer die advertensie hieronder en antwoord die vrae wat volg.

LOOPBAANGELEENTHEDE

BESTUURDER: JEUGTOERISME/RUGSAKREISKLUB

Op soek na: 'n hardwerkende, uitkoms-georiënteerde, ambisieuse bestuurder

Kwalifikasies
Graad in Toerisme van 'n erkende universiteit
Rekenaarvaardighede, soos MSOffice, Internet en e-kommunikasie
Ervaring in bemarking sal 'n voordeel wees

Kernvaardighede
- Jeugwerwing
- Toerbestuur
- Geleentheidsbestuur
- PowerPoint-aanbiedings

Ouderdom 25-35 jaar

Ervaring minimum 3 jaar

Salarispakket Onderhandelbaar

Stuur jou aansoek en CV na Candystraat 12, Pretoria
Sluitingsdatum vir aansoeke: 30 Junie 2018

7.2.1 Verwys na die advertensie hierbo en noem TWEE waardes wat van die persoon wat vir hierdie pos aansoek doen, verwag kan word. (2)

7.2.2 Noem TWEE kommunikasievaardighede wat vir hierdie pos vereis word. (2)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

MEI-JUNIE 2018 NSC
VRAAG 7

Bestudeer die prente van werknemers by 'n reisagentskap hieronder en antwoord die vrae wat volg.

ME. TEISTERING	MNR. LUIAARD

7.1 Verduidelik die belangrikheid van 'n gedragskode by 'n reisagentskap. (2)

7.2 Bespreek TWEE maniere waarop die onprofessionele gedrag van die personeel in die prente hierbo 'n negatiewe invloed op die werksetiek van ander personeellede in die reisagentskap kan hê, ten opsigte van:

7.2.1 Teistering (4)

7.2.2 Luiheid (4)

7.3 Verduidelik TWEE maniere waarop die werkgewer die gevalle van onprofessionele optrede hierbo doeltreffend kan hanteer om produktiwiteit by die reisagentskap te verseker. (4)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

MEI-JUNIE 2019 NSC
VRAAG 7

7.1 Lees die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Zach, 'n gekwalifiseerde toeroperateur, wil sy eie reisagentskapmaatskappy begin. Hy is daarvan bewus dat die professionele beeld van sy maatskappy vir die sukses van sy besigheid belangrik is.

7.1.1 Verduidelik hoe die volgende tot die professionele beeld van Zach se besigheid kan bydra:

(a) Skryfbehoeftes met sy handelsmerk (2)

(b) 'n Geskikte naam vir die besigheid (2)

7.1.2 Bespreek TWEE redes waarom die meeste toerismebesighede verkies dat hulle personeel uniforms dra. (4)

7.2 Bestudeer die inligting hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

'n Besigheidskaartjie is 'n belangrik kommunikasie- en netwerkinstrument wat indirek vir bemarking gebruik word, maar wat dikwels nie effektief deur maatskappye gebruik word nie.

BESIGHEIDSKAART

7.2.1 Identifiseer TWEE items wat op die besigheidskaartjie hierbo verskyn. (2)

7.2.2 Verduidelik TWEE redes waarom die besigheidskaart hierbo nie as 'n effektiewe kommunikasie- en netwerkinstrument, wat 'n besigheid moet bevorder, beskou kan word nie. (4)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

SEPT 2014 EC
VRAAG 7

Lees die scenario hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

Nomvuyo is onlangs as 'n ontvangsdame by 'n private wildreservaat in die Oos-Kaap aangestel. Sy werk lang ure en dit word van haar verwag om oor naweke en openbare vakansiedae te werk.

Nomvuyo het by die lodge verblyf gekry. Sy word toegelaat om oor naweke, wanneer sy af is, huis toe te gaan. Haar werksure is 07:00 tot 19:00.

Dikwels het sy nie 'n middagete-breek nie, aangesien sy tydens piektye met toeriste besig is. Sy word van 'n uniform voorsien en daar word van haar verwag om te alle tye netjies en fatsoenlik te wees. Die lodge is trots daarop om uitstekende kliëntediens te lewer.

7.1 Gee die naam van die amptelike dokument waarin Nomvuyo se indiensnemingsvoorwaardes gestipuleer word. (1)

7.2 Dit is noodsaaklik dat Nomvuyo 'n dienskontrak onderteken voordat sy haar nuwe werk by die lodge begin. (1)

Stel EEN rede voor om hierdie stelling te ondersteun.

7.3 Nomvuyo moet ook die gedragskode van die lodge ontvang voordat sy haar nuwe werk begin.

7.3.1 Verduidelik wat die nut van 'n gedragskode is. (2)

7.3.2 Noem EEN item wat by 'n gedragskode ingesluit kan word. (1)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

SEPT 2015 EC
VRAAG 7

Bestudeer die hoofartikel op die Tsogo Times-voorblad en beantwoord die vrae wat volg.

THE TSOGO TIMES

www.tsogosun.com SOUTHERN AFRICA'S PREMIER GAMING, HOTEL AND ENTERTAINMENT GROUP NEWSPAPER

TSOGO SUN AS EEN VAN SA SE TOP WERKGEWERS GELYS

Diensvoorwaardes

Tsogo Sun Groep, Suid-Afrika se voorste hotelle, dobbel en vermaaklikheidsmaatskappy, is gesertifiseer as een van Suid-Afrika se beste werkgewers vir 2012/2013. Navorsing het aangedui dat *Tsogo Sun* Groep die voorste werkgewer in die gasvryheidsbedryf is.

"Ons verstaan dat die menslike kapitaal die krag is wat die bate dryf. 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*.

Baie aandag word aan die voorsiening van uitstaande werksomstandighede, regverdige en billike vergoeding, goeie voordele, 'n stylvolle werksomgewing en goeie opleiding en ontwikkelingsgeleenthede geskenk. Dit het gelei tot die *Tsogo Sun* Groep se verbetering in posisie van 8ste plek in die 2010/2011-indeks tot 3de plek in 2012/2013.

Gedragskode

Die groep het 'n gedragskode wat sy sakepraktyke onderskryf. Daar word van alle personeel verwag om aan hierdie kode te voldoen. Dit bied leiding en duidelikheid oor sake soos konflik van belange, ontvang en gee van donasies en geskenke, die nakoming van wette en die vertroulikheid van die groep se vertroulike inligting.

Van alle werknemers word daar verwag om op te tree in 'n wyse wat:

- Deursigtig, eerlik en opreg is
- Verbind is tot eerbiediging van sy wetlike en morele verpligtinge
- Verbind is tot die handhawing van die hoogste standaarde van etiek
- Eerbaar en verantwoordelik is

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

7.1 Dit is belangrik dat alle werkers van *Tsogo Sun* bewus is, en getrou bly aan hul diensvoorwaardes.

Haal 'n sin uit die uittreksel aan wat aandui dat Tsogo Sun gewillig is om in hul werkers te belê, ten einde te verseker dat hulle uitnemende diens aan hul gaste lewer. (2)

7.2 *Tsogo Sun* is verbind tot die verskaffing van uitstaande werksomstandighede aan hul werknemers. Die gasvryheidsbedryf is egter 'n uitdagende bedryf vir personeellede.

Lei TWEE moeilike omstandighede af waaronder werkers in die gasvryheidsbedryf vereis word om te werk. (2 x 1) (2)

7.3 *Tsogo Sun* is baie spesifiek oor die verwagtinge van hul werknemers in hul gedragskode.

Verduidelik wat die waarde van 'n gedragskode vir die werkers en werkgewers in die gasvryheidsbedryf is. (2 x 2) (4)

7.4 Die foto's in die koerantberig toon aan dat *Tsogo Sun* 'n professionele beeld van die maatskappy en personeel weerspieël.

Voorspel hoe hierdie professionele beeld kan bydra om potensiële kliënte te lok. (2 x 1) (2)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

SEPT 2016 EC
VRAAG 7

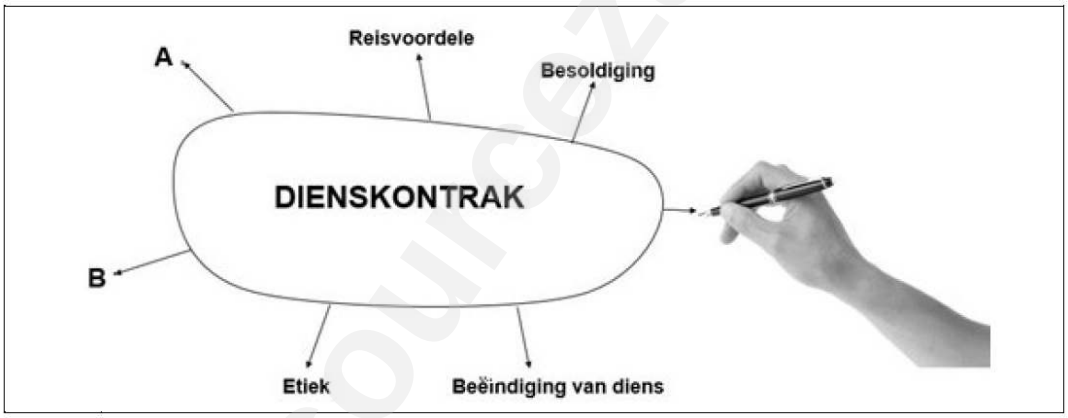
7.1 Bestudeer die onderstaande beelde en beantwoord die vrae wat daarop volg.

ONTVANGSPERSOON A	ONTVANGSPERSOON B

Die beeld van personeel in die gasvryheidsbedryf het 'n impak op die indruk van gaste in dié bedryf.

Motiveer hierdie stelling deur die bostaande beelde te vergelyk. (4)

7.2



7.2.1 Lys TWEE diensvoorwaardes wat ingesluit kan word by **A** en **B** om die diagram te voltooi. (2 x 1) (2)

7.2.2 Bespreek die waarde van 'n dienskontrak vir 'n werknemer in die gasvryheidsbedryf. (2)

7.2.3 'n Gedragskode is 'n noodsaaklike dokument in die gasvryheidsbedryf.

Verduidelik die doel van hierdie dokument. (2)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

SEPT 2017 EC
VRAAG 7

Bestudeer die onderstaande collage en beantwoord die vrae.

7.1 Bespreek hoe die reëls ten opsigte van voorkoms/"dress code" van die SAA personeel in die collage tot die professionele beeld van die maatskappy bydra. (2)

7.2 Lys TWEE ander faktore, behalwe vir die logo en voorkoms van die personeel, wat 'n bydrae tot die professionele beeld van SAA kan lewer. (2 x 1) (2)

7.3 Alle SAA personeellede moet 'n dienskontrak onderteken.

7.3.1 Verduidelik waarom dit noodsaaklik vir 'n werknemer is om 'n dienskontrak te onderteken. (2)

7.3.2 Lys TWEE items wat in 'n dienskontrak, wat deur werknemers onderteken moet word, ingesluit kan word. (2 x 1) (2)

7.4 SAA werknemers onderneem om, met hulle indiensneming, die gedragskode van die maatskappy te handhaaf. Bespreek die waarde van 'n gedragskode vir werknemers in die lugvaartbedryf. (2)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

SEPT 2018 EC
VRAAG 7

Bestudeer die onderstaande beeld en beantwoord die daaropvolgende vrae.

7.1 Identifiseer die tipe toerisme dienslewering waarby die span van Amapondo Backpackers Lodge betrokke is. (2)

7.2 Die personeel van Amapondo Backpackers Lodge werk in 'n veeleisende omgewing. Gee EEN motivering om hierdie stelling te ondersteun. (2)

7.3 Gee EEN diensvoorwaarde wat in 'n dienskontrak vir personeel van Amapondo Backpackers Lodge ingesluit kan word. (2)

7.4 Stel EEN rede voor waarom die personeel van Amapondo Backpackers Lodge informele klere dra en nie 'n formele uniform nie. (2)

Downloaded from eduresourceza.com

Downloaded from eduresourceza.com

SEPT 2019 EC
VRAAG 7

Bestudeer die onderstaande prentjie en beantwoord die vrae wat volg.

7.1 Verduidelik aan mnr. Smith wat ’n dienskontrak is. (2)

7.2 Lys DRIE voorwaardes wat in mnr. Smith se dienskontrak ingesluit kan word. (3 x 1) (3)

7.3 Op die kantoormuur sien jy ’n geraamde gedragskode vir PENIKA Reisagentskap. Bespreek die waarde van ’n gedragskode vir ’n besigheid. (2 x 2) (4)

7.4 Bespreek, deur TWEE redes te verskaf, die belangrikheid dat die personeel van PENIKA Reisagentskap te alle tye ’n professionele beeld moet handhaaf. (2 x 2) (4)

Downloaded from eduresourceza.com