



Province of the
EASTERN CAPE
EDUCATION

**NASIONALE
SENIOR SERTIFIKAAT**

GRAAD 12

SEPTEMBER 2018

**TOERISME
NASIENRIGLYN**

PUNTE: 200

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 13 bladsye.

AFDELING A: KORTVRAE**VRAAG 1**

1.1	1.1.1	B ✓		
	1.1.2	B ✓		
	1.1.3	A ✓		
	1.1.4	D ✓		
	1.1.5	D ✓		
	1.1.6	C ✓		
	1.1.7	C ✓		
	1.1.8	D ✓		
	1.1.9	A ✓		
	1.1.10	A ✓		
	1.1.11	D ✓		
	1.1.12	B ✓		
	1.1.13	C ✓		
	1.1.14	C ✓		
	1.1.15	B ✓		
	1.1.16	C ✓		
	1.1.17	A ✓		
	1.1.18	C ✓		
	1.1.19	A ✓		
	1.1.20	B ✓	(20 x 1)	(20)
1.2	1.2.1	kredietkaart ✓		
	1.2.2	EFO/EFT ✓		
	1.2.3	bankwissels ✓		
	1.2.4	voorafgelaaiide buitelandse valuta debietkaarte ✓		
	1.2.5	buitelandse banknote ✓	(5 x 1)	(5)
1.3	1.3.1	gedragskode ✓		
	1.3.2	Die Getaway-Skou ✓		
	1.3.3	verbode ✓		
	1.3.4	ongelukke ✓		
	1.3.5	UTK ✓	(5 x 1)	(5)
1.4	1.4.1	B ✓		
	1.4.2	G ✓		
	1.4.3	A ✓		
	1.4.4	E ✓		
	1.4.5	D ✓	(5 x 1)	(5)
1.5	1.5.1	Cholera ✓/Hepatitis A		
	1.5.2	Tuberkulose ✓/TB		
	1.5.3	Bilharzia ✓		
	1.5.4	Malaria ✓/Geelkoors		
	1.5.5	MIV Vigs ✓/MIV/Vigs	(5 x 1)	(5)

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B: KAARTWERK EN TOERBEPLANNING; BUITELANDSE VALUTAAVERHANDELING

VRAAG 2

- 2.1 2.1.1 Moskou, Rusland +3
 Engeland 0 (+ 1 uur DBT ✓) = +1
 Tydsverskil: 2 ure ✓
 18:00 (– ✓) 2 ure = 16:00 ✓ op 15 Julie ✓

OF

16:00 ✓✓✓✓ op 15 Julie ✓ (5)

- 2.1.2 (a) Johannesburg, Suid-Afrika +2
 Frankfurt, Duitsland +1 (+1 uur DBT ✓) = +2 ✓
 Tydsverskil: 0 ✓/ Geen tydsverskil
 18:55 (+ ✓) 10 ure 35 minute = 28:90 (29:30) – 24:00 =
 05:30 ✓ op 3 Junie (2018) ✓

OF

05:30 ✓✓✓✓✓ op 3 Junie (2018) ✓ (6)

- (b) Johannesburg, Suid-Afrika +2
 Moskou, Rusland +3
 Tydsverskil: 1 uur ✓
 08:30 (+ ✓) 1 uur (Rusland) = 09:30 ✓ (– ✓) 20 ure =
 13:30 ✓✓

OF

13:30 ✓✓✓✓✓✓ (6)

- 2.1.3 (a) Hulle moes by die Departement van Binnelandse
 Sake ✓ in Suid-Afrika aansoek gedoen het. ✓ (2 x 1) (2)

- (b) 'n Paspoort is 'n dokument, uitgereik deur die nasionale
 regering van 'n land, wat die identiteit
 (naam, geboortedatum, geslag en geboorteplek) asook die
 nasionaliteit van die eienaar daarvan sertifiseer. ✓✓

'n Visum is 'n stempel of endossement in die aansoeker se
 paspoort wat aan die reisiger toestemming gee om na 'n
 vreemde land te reis, dit binne te gaan, daardeur te reis of
 daar te bly. ✓✓ (2 x 2) (4)

- 2.1.4 Doeanevry goedere moet gekoop word en daarna uit die land geneem word. ✓✓
- Die koper moet sy / haar aanboordstapkaart (boarding pass) toon wanneer die goedere gekoop word.
 - Sekere beperkings word op die hoeveelhede van sekere produkte wat by doeanevry winkels gekoop word geplaas. (2)
- 2.1.5 Hulle moes gekies het om deur die groen kanaal ✓ te gaan aangesien hulle binne die doeanelimiet vir doeanevry goedere was. ✓✓
- Hulle het nie die toegelate hoeveelheid doeanevry produkte oorskry nie. (3)
- 2.2 2.2.1 (a) Pakket B ✓ (1)
- (b) Pakket B is die mees gepaste vir die profiel van die SAFA verteenwoordigers. ✓✓
- Die verteenwoordigers sal waarskynlik gegradeerde verblyf verkies.
 - Aerostar hotel bied aandete, bed en ontbyt aan.
 - Aerostar hotel bied 'n pendeldiens aan.
 - Aerostar hotel bied 24 uur Wi-Fi aan.
 - Die opsionele aktiwiteite sal meer gepas wees vir reisigers wat Moskou besoek om die Wêreldbeker by te woon. (2)
- 2.2.2 Met aankoms by die plek van verblyf, bepaal presies waar jy moet parkeer voordat jy bagasie vanuit die motor laai. ✓
- As bagasie vanuit die voertuig gelaai word, maak seker dat dit altyd gesien kan word. ✓
- Indien iemand aanbied om bagasie te dra, verifieer eers dat die persoon in diens van die plek van akkommodasie is.
 - Dit is raadsaam om self verantwoordelikheid vir waardevolle items te neem deur dit self te dra.
 - As jy by die plek van akkommodasie is, stoor alle waardevolle items in die veilige bewaringsfasiliteite.
 - Vra om die veilige bewaringsfasiliteite wat deur die plek van akkommodasie gebied word te sien.
 - Hou kamers gesluit as jy binne is.
 - Moenie die deur oopmaak tensy die persoon geïdentifiseer kan word nie.
 - Neem kennis van die noodnommer wat verskaf word of van die ontvangstoonbank se telefoonnommer.
 - Hou jou kamersleutel byderhand as jy kamer toe gaan sodat jy nie daarvoor hoef te soek nie.
 - Die veiligste plek in die hysbak is naby die deur. (2)

VRAAG 3

3.1 3.1.1 $1\,750\text{ GBP} \times \checkmark 16,62 \checkmark = \text{ZAR } 29\,085,00 \checkmark$

OF

$\text{ZAR } 29\,085,00 \checkmark \checkmark \checkmark$ (3)

3.1.2 (a) Die waarde van die geldeenheid kan styg of afneem in vergelyking met ander geldeenhede. $\checkmark \checkmark$ (2)

(b) $\text{ZAR } 22\,510 \div \checkmark 12,85 \checkmark = \text{USD } 1\,751,75 \checkmark$

OF

$\text{USD } 1\,751,75 \checkmark \checkmark \checkmark$ (3)

(c) $250\text{ USD} \times \checkmark 12,52 \checkmark = \text{ZAR } 3\,130 \checkmark$

OF

$\text{ZAR } 3\,130 \checkmark \checkmark \checkmark$ (3)

3.2 **Toeriste van die VSA wat beplan om Suid-Afrika te besoek**

Toeriste sal minder rand in ruil vir hulle VSA dollar ontvang. $\checkmark \checkmark$

- Toeriste kan 'n ander bestemming, waar hulle meer waarde vir hulle geld gaan ontvang, oorweeg.
- Indien toeriste nog verkies om Suid-Afrika te besoek, kan hulle dalk minder tydens hulle besoek spandeer.
- Hulle mag dalk hulle verblyf verkort.
- Hulle sal dalk aan minder aktiwiteite moet deelneem.

Suid-Afrikaanse uitgaande toeriste

Toeriste wat vanaf Suid-Afrika reis sal meer buitelandse valuta ontvang vir elke rand wat hulle omruil. $\checkmark \checkmark$

- Suid-Afrikaners sal kan bekostig om te reis.
- Toeriste mag dalk meer geld tydens hulle besoek spandeer.
- Hulle kan hulle tydperk van verblyf verleng.
- Hulle mag aan meer aktiwiteite deelneem.

Suid-Afrikaanse binnelandse toeriste

As die rand sterk is sal Suid-Afrikaners in 'n beter finansiële posisie wees a.g.v. verbeterde ekonomiese toestande en sal daarom kan bekostig om in Suid-Afrika te reis. $\checkmark \checkmark$ (6)

LET WEL: *Aanvaar enige relevante korrekte antwoorde.
Antwoorde behoort in paragraafvorm te wees; kolpunte is
gegee om nasien te vergemaklik.
Moet nie kandidate wat nie in paragraafformaat skryf
penaliseer nie.*

[17]**TOTAAL AFDELING B: 50**

AFDELING C: TOERISME-ATTRAKSIES; KULTUUR- EN ERFENISTOERISME; BEMARKING

VRAAG 4

- 4.1 4.1.1 Big Ben ✓
 Leunende Toring van Pisa ✓
 Chichen Itza ✓
 Eiffeltoring ✓
 Kolosseum ✓
 Vryheidstandbeeld ✓
 Piramides van Giza ✓
 (*Enige volgorde*) (7 x 1) (7)
- 4.1.2 Verenigde Koninkryk/VK/Brittanje/Engeland ✓
 Italië ✓
 Mexiko ✓
 Frankryk ✓
 Verenigde State van Amerika/VSA ✓
 Egipte ✓
 (*Enige volgorde*) (6 x 1) (6)
- 4.1.3 Pisa ✓
 Rome ✓
 (*Enige volgorde*) (2 x 1) (2)
- 4.1.4 Hierdie aantreklikhede is wêreldbekend. ✓ Hulle het 'n spesifieke simboliese waarde. ✓ Hulle word met 'n spesifieke dorp, stad, streek of land geassosieer. ✓
 • Hulle lok 'n groot getal besoekers elke jaar. (3 x 1) (3)

LET WEL: *Aanvaar enige relevante korrekte antwoorde.*

- 4.2 4.2.1 Die meeste kleinhandelprodukte word vanaf plaaslike verskaffers bekom. ✓✓
 Die maatskappy bedryf 'n "Class in the Clouds" program vir verryking van die leerders van die plaaslike gemeenskap. ✓✓
 • Die maatskappy het waterbesparingstrategieë suksesvol ingestel. (2 x 2) (4)
- 4.2.2 Kleinhandelwinkels is opgeknop om beter vloei van besoekers te verseker. ✓✓
 'n Oudiovoer gee aan besoekers feite oor die berg en die maatskappy. ✓✓
 • Samewerking met ander besighede ten einde toegang tot Tafelbergkaartjies makliker vir besoekers te maak. (2 x 2) (4)

[26]

VRAAG 5

- 5.1 Noord-Kaap ✓✓ (2)
- 5.2 Botswana ✓
Namibië ✓ (Enige volgorde) (2 x 1) (2)
- 5.3 Hulle respekteer die omgewing deur slegs items wat vervang kan word en slegs wat hulle benodig te neem. ✓✓
Hulle is uitstekende spoorsnyers. ✓✓
(Voorbeelde sluit in: As 'n trop diere opgespoor word sal hulle onmiddellik die rigting en sterkte van die wind toets deur 'n handvol stof in die lug op te gooi / as die grond gestroop en kaal is kruip die jagters op hulle mae, soms met 'n klein bossie vasgehou voor hulle)
- Hulle maak diere met 'n pyl en boog dood deur van plante of slanggif gebruik te maak.
 - Hulle het baie kennis oor die gebruik van plante vir medisinale doeleindes.
 - Hulle het die vaardigheid ontwikkel om eetbare plante vir kos te versamel, bv. eetbare sampioene, plantbolle, bessies en tsamma waatlemoentjies.
 - Hulle het vaardighede ontwikkel om water, wat 'n skaars hulpbron is, te gebruik. (Voorbeelde sluit in: Hulle versamel water deur plantwortels te skraap en uit te druk / as hulle jag of reis grawe hulle gate in die sand om water te kry / hulle dra water in 'n volstruis-eierdop). (2 x 2) (4)
- 5.4 Bied aan besoekers begeleide natuur en erfenisroetes met San-gidse en spoorsnyers. ✓✓
Ontwikkel blyplek wat in besit van die gemeenskap is om nasionale en internasionale besoekers te huisves. ✓✓
- Verkoop handwerk gemaak van natuurlike en plaaslik versamelde materiaal soos volstruiseierdop, been en hout.
 - Bied aan besoekers tradisionele kulturele dansoptredes.
 - Bied aan besoekers tradisionele storievertel deur ouer lede van die gemeenskap.
 - Leer besoekers oor die tradisionele kultuur en leefwyse van die San.
 - Bied besoekers die geleentheid om aan pyl en boog skiet deel te neem, maak van handwerk en tradisionele speletjies.
 - Bied besoekers die geleentheid om saam met ervare San-jagters te jag.
 - Bied donkiekarritte aan besoekers. (2 x 2) (4)

[12]

VRAAG 6

- 6.1 Totale beraamde besigtigings: 282 580 200 ✓✓ (2)
- 6.2 Dit sal bewustheid van Suid-Afrika as 'n toerismebestemming verhoog. ✓✓
Dit sal die aantal inkomende besoekers van die Chinese reismark verhoog. ✓✓
 • Blootstelling van Suid-Afrika as 'n aantreklike bestemming sal beteken dat meer inkomende besoekers van China na Suid-Afrika sal kom wat dan die vermenigvuldigereffek in werking sal stel. (2 x 2) (4)
- 6.3 1% toerismeheffing wat deur toerismebesighede versamel word, word aan die Toerisme Besigheidsraad van Suid-Afrika (TBRSA) oorbetaal wat dan die fondse aan TOMSA oorgee wat dit dan beskikbaar stel aan SAToerisme om Suid-Afrika as 'n toerismebestemming te bemark. ✓✓ (2)
- 6.4 Hulle moet die gehalte van fasiliteite en diens handhaaf en verbeter. ✓✓
Hulle bemarkingspogings moet die bemarkingstrategieë van SAToerisme ondersteun. ✓✓
 • Word amptelike Toerisme Graderingsraad van Suid-Afrika (TGRSA) gegradeerde instellings om sodoende internasionaal erken te word vir gehalte en uitstekende diens.
 • Hulle behoort die handelsmerk-logo van SAToerisme en die TGRSA op hulle webtuistes te vertoon.
 • Bied aantreklike reispakette aan wat aan die behoeftes en verwagtinge van die Chinese reismark voldoen.
 • Hulle webtuiste behoort ook in Mandaryns (Chinees taal) beskikbaar te wees.
 • Leer personeel om Mandaryns te praat.
 • Neem deel aan SAToerisme rondreisende uitstallings in China.
 • Speel gasheer vir Chinese reisagente en lede van die media op verkenningstreke. (2 x 2) (4)
- [12]**

TOTAAL AFDELING C: 50

AFDELING D: TOERISME SEKTORE; VOLHOUBARE EN VERANTWOORDELIKE TOERISME**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 daar 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 werkgever 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 werkgever indien enige van die partye die kontrak wil beëindig
• Professionele aanspreeklikheid en verantwoordelikheid
• Diensetiek
• Handtekeninge van die werkgever 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)

[8]

VRAAG 8

- 8.1 Sosiale pilaar ✓✓
 • Mense (2)
- 8.2 Die gebruik van hernubare energiebronne soos sonpanele of hitte-pompe. ✓✓
 Water moet spaarsamig gebruik word ✓✓/ gryswater (*greywater*) kan hergebruik word.
 • Afval moet verminder word, hergebruik word en hersirkuleer word.
 • Rommelbestuur en besoedelingsbeheer moet toegepas word.
 • Inheemse plantegroei moet bevorder word.
 • Indringer plantegroei op terreine en in tuine moet beheer word.
 • Meet en bestuur van omgewingsimpakte is noodsaaklik. (2 x 2) (4)
- 8.3 As plaaslik vervaardigde goedere en produkte gekoop word sal dit tot 'n positiewe vermenigvuldigereffek lei waar geld in die gebied spandeer en herspandeer word. ✓✓
 • Plaaslike verkryging verseker dat geld wat in die plaaslike gemeenskap spandeer word in daardie gemeenskap bly. (2)
- 8.4 **Verantwoordelike toerisme bemarkingsplatforms:**
 Aanlyn reisinligting en besprekingswebtuistes wat etiese reis ondersteun, bv. responsibletravel.com ✓✓
 • Sertifiseringswebtuistes bv. www.fairtourismsa.org.za en green globe www.greenglobe.com ✓✓
 • Natuur gebaseerde toerismewebtuistes soos National Geographic en Getaway
 • Webtuistes van toeroperateurs wat in etiese reis spesialiseer (’n Suid-Afrikaanse voorbeeld is Calabash Tours: www.calabashtours.co.za) (2 x 2) (4)
- 8.5 **Sosiale en kulturele voorbeelde**
 Respekteer die tradisies van die plaaslike gemeenskap ✓✓
 Moenie in sosiaal onaanvaarbare aktiwiteite betrokke raak nie, bv. kriminele aktiwiteite, vandalisme ✓✓
 • Vra toestemming voordat foto’s van die plaaslike gemeenskap geneem word
 • Moenie bedelaars ondersteun nie
 • Bly waaksaam en meld enige verdagte optredes aan
 • Moenie met uitstallings peuter nie
 • Volg gepaste praktyke aangaande die gee van footjies
 • Gebruik parkeerareas wat aangewys is
 • Ondersteun plaaslike liefdadigheidsorganisasies
- Voorbeelde van hoe die plaaslike ekonomie bevoordeel kan word**
 • Moedig ondersteuning van plaaslike besighede aan
 • Koop aandenkings van amptelike verkopers

Voorbeelde van omgewingsverantwoordelike gedrag

- Beperk watergebruik
- Beperk energieverbruik
- Volg omgewingsbeleid
- Beskerm en bewaar die natuur
- Bly op aangewese paadjies
- Moenie rommel strooi nie
- Beperk jou koolstofvoetspoor
- Ondersteun omgewingsinisiatiewe (2 x 2) (4)

LET WEL: *Antwoorde behoort in paragraafformaat geskryf te word; kolpunte is gegee om nasien te vergemaklik. Moet nie kandidate wat nie in paragraafformaat skryf, penaliseer nie.*

- 8.6 8.6.1 KMB is die finansiële of nie-finansiële ondersteuning wat besighede aan die gemeenskappe gee waarin hulle werkzaam is. ✓✓ (2)

LET WEL: *Moet nie punte toeken as die kandidaat slegs korporatiewe maatskaplike belegging skryf nie.*

- 8.6.2 **Maropeng kan hulle KMB-beleid implementeer deur:**
- Beurse aan studente by opvoedkundige instansies beskikbaar te stel ✓✓
 - Ondersteuning aan sportaktiwiteite en kulturele projekte te bied ✓✓
 - Beskikbaarstelling en onderhoud van fasiliteite
 - Borg van skoolvoedingskemas
 - Beskikbaarstelling van infrastruktuur of hulpbronne vir biblioteke, rekenaarlaboratoriums of handboeke (2 x 2) (4)

LET WEL: *Antwoorde behoort in paragraafformaat geskryf te word; kolpunte is gegee om nasien te vergemaklik. Moet nie kandidate wat nie in paragraafformaat skryf penaliseer nie.*

[22]

TOTAAL AFDELING D: 30

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

VRAAG 9

- 9.1 9.1.1 Terrorisme ✓✓
- Politieke situasie
 - Massa-skietvoorval (2)
- 9.1.2 Reisigers het gevoel dat Las Vegas nie 'n veilige toeristebestemming was nie ✓✓
- Potensiële reisigers is deur hulle eie regerings aanbeveel om die bestemming te vermy ✓✓
- Reisigers het gekies om na ander vakansiebestemmings te reis
 - Reisigers het hulle reise uitgestel
 - Vele lugrederye het vlugte na en van Las Vegas na afloop van die skietvoorval gekanselleer of uitgestel
 - Negatiewe publisiteit oor veiligheidsoorwegings (2 x 2) (4)
- 9.1.3 Afname in inkomste uit binnelandse- en buitelandse valuta as gevolg van 'n afname in besoekersgetalle. ✓✓
- Verlies aan inkomste van hotelkamerbesprekings as gevolg van 'n afname in besoekersgetalle. ✓✓
- Afname in inkomste uit dobbel. ✓✓
- Organiseerders van konferensies kan toekomstige geleenthede kanselleer wat tot verlies van inkomste sal lei.
 - Permanente en tydelike werksverliese as gevolg van 'n afname in besoekersgetalle.
 - Verminderde BBP-bydraes.
 - Hoër sekuriteitskoste vir groot plesieroorde om die veiligheid van hulle gaste te verseker.
 - Afname in aandeelprijs van casino- en hotelkorporasies as gevolg van bekommernisse dat toeriste nie na Las Vegas gaan terugkeer na die tragedie nie.
 - Sommige slagoffers kan poog om die Mandalay Bay Resort en Casino verantwoordelik te hou vir mediese onkoste of gestremdhede wat as gevolg van die skietvoorval ontstaan het.
 - Addisionele bemarkingskoste om potensiële besoekers te verseker dat die bestemming veilig is. (3 x 2) (6)
- 9.2 9.2.1 Noord-Kaap ✓
- Noordwes ✓ (2 x 1) (2)

- 9.2.2 Mosambiek ✓
 Zimbabwe ✓
 • Lesotho
 • Botswana
 • Swaziland
 • Zambië
 • Malawi
 • Namibië (2 x 1) (2)
- 9.2.3 30 555 ✓✓ (2)
- 9.2.4 Verhoogde internasionale bemerking wat toeriste sal aanmoedig om meer van die land se provinsies te besoek. ✓✓
 Aanmoediging van die ontwikkeling van meer aantreklike toerismeprodukte in landelike en afgeleë gebiede. ✓✓
 • Voortgesette onderhoud van bestaande aantreklikhede (2 x 2) (4)
[22]

VRAAG 10

- 10.1 E-pos ✓✓
 • Webtuiste (2)
- 10.2 Om areas te identifiseer wat verbetering benodig. ✓✓
 • Om inligting van kliënte te kry oor hulle vlakke van tevredenheid met die diens of produk wat hulle ervaar het.
 • Om beter verhoudings met kliënte op te bou.
 • Om herbesoeke aan te moedig.
 • Om verhoogde winste vir die besigheid te verseker.
 • Om toekomstige geleenthede vir verbetering te identifiseer.
 • Om personeel in te lig en te bemagtig oor maniere hoe hulle kliëntedienslewering kan verbeter.
 • Om geleenthede vir indiensopleiding in die probleemareas wat deur die terugvoering wat ontvang is te skep.
 • Om personeel op hulle uitstekende dienslewering te komplimenteer.
 • Om personeel aan te moedig om hulle take beter uit te voer. (2)
- 10.3 Instelling van gereelde opleidingswerkswinkels wat sal verseker dat personeel beter toegerus sal wees om uitstekende kliëntediens te lewer. ✓✓
 Spreek die klagte met die relevante departement aan waar die ontevredenheid deur kliënte ervaar is. ✓✓
 • Voorstelling van aanmoedigingsprogramme om werknemers te motiveer om dienslewering te verbeter.
 • Voorstelling van gereelde toesighouding deur bestuurders in die relevante departemente waar ontevredenheid deur kliënte ervaar is.
 • Instel van dissiplinêre prosedures vir personeel wat nie aanvaarbare vlakke van diens lewer nie. (2 x 2) (4)
[8]

TOTAAL AFDELING E: 30
GROOTTOTAAL: 200

