higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N4
(Eerste vraestel)

11 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: PRéCIS

***Enige gepaste titel bv.**

MAAK SEKER DIE GASTE KOM WEER!
SAL DIE GASTE DIE GASTEHUIS AANBEVEEL?
BEDERF DIE GASTE SO!

***Inhoud** in vloeiende prosa en paragraafvorm

Enige 10 van die volgende

1. Borde langs die pad moet die rigting en afstand na die gastehuis aandui.
2. Laat 'n sekuriteitswag in 'n uniform met die gastehuishandelsmerk die gaste vriendelik verwelkom.
3. Laat die gaste verversings geniet terwyl hulle bagasie versorg word/die bespreking afgehandel word.
4. Neem bestellings vir die restaurantete met die gaste se aankoms.
5. Laat die kamerdienspersoneel die kamer vir die nag gereed kry terwyl gaste aandete geniet.
6. Maak kamers en badkamers elke oggend deeglik skoon en netjies.
7. Kry 'n goeie kok wat aanloklike en aptytlike maaltye voorberei.
8. Verskaf gratis Wi-Fi in die sitkamer.
9. Skep met atmosfeer met agtergrondmusiek in ontspanningsareas.
10. Laat gaste ontvangs skakel om hulle bagasie te laat haal wanneer hulle wil vertrek.
11. Laat die ontvangspersoneel gedurende hierdie tyd die rekening finaal voorberei.
12. Gee aan elke gas 'n bottel water met die gastehuis se handelsmerk vir die pad.
13. Sluit 'n nota in met die versoek om 'n resensie op sosiale media te plaas.

*Aantal woorde – [120]

UITLEG	INHOUD	TAAL/SPELLING
(3) 1 = gepaste titel 1 = puntsgewys 1 = aantal woorde (-1 per fout)	(10)✓	(2) Volsinne In derde persoon

[15]

Copyright reserved

VRAAG 2: BESPREKINGSVORM

SONNEBLOM

Van en voorletters	**Snygans A** ✓	Woonadres	✓ **Hersblaar-aftreeoord** **Kerkstraat 2** **Trompsburg** **9913** (Geen punte – indien wel = 'n fout)
Identiteitsnommer	**5009010122088**✓		
Voertuigregistrasienommer	**CXV 678 FS** ✓	Selfoon	**072 7171 444** ✓
Gereelde gas	**JA X** ✓ NEE	E-pos	**asnygans@gmail.com** ✓
Datum van aankoms	**01-09-20XX**✓	Besigheidsadres	**NVT/deurgehaal** ✓ **-1 volle punt indien nie korrek voltooi**
Datum van vertrek	**04-09-20XX**✓		
Kamernommer	**6** ✓		
Aantal volwassenes	**1** ✓		
NOTA: parkering reserveer			

Handtekening: ……✓**A Snygans**……..

Datum: ……✓**01-09-20XX/1 September 20XX**……..

Waar het u van SONNEBLOM gehoor? ……✓**Enige toepaslike antwoord**

Sal u SONNEBLOM by u vriende en kennisse aanbeveel? JA ….**NEE…X…..**✓

Motiveer asseblief u antwoord:

Die etes is nie meer op standaard nie.✓
Die groente is vaal en smaakloos.✓
Die hoender is oneetbaar.✓
'n Aanmaakmengsel word as suiwer vrugtesap bedien.✓

✓20 ÷ 2 **[10]**

VRAAG 3: NOTULE

SONNEBLOM (Opsioneel)

*NOTULE VAN DIE VERGADERING VAN ADMINISTRATIEWE PERSONEEL VAN SONNEBLOM WAT GEHOU is OP *5 SEPTEMBER OM *12:00 IN *DIE EETKAMER

1. *BYWONINGSREGISTER

   D. Peterson (Bestuurder): Voorsitter✓
   G. Nel (Administratiewe klerk)✓
   R. Ross (Ontvangsdame)✓
   A. Isaac (Administratiewe klerk: Bemarking)✓

2. *VERSKONINGS

   Geen✓

3. *OPENING EN VERWELKOMING

   Die voorsitter open die vergadering en heet die lede welkom.✓

4. *NOTULE VAN DIE VORIGE VERGADERING

   Die notule word goedgekeur.✓

5. *SAKE UIT DIE NOTULE

   5.1 *TUINDIENSTE

   Kwotasies is ontvang van Immergroen en Paradys. ✓
   Die kwotasie van Paradys teen R5 000 per maand word goedgekeur. ✓
   'n Kontrak sal vir 'n tydperk van een jaar gesluit word. ✓

   6. *KLAGTES

   Die vergadering word ingelig dat meer as 60% van die gaste op die vraelyste aangedui het dat die etes kan verbeter.✓
   Mev. Snygans het melding gemaak van die hoender en groente en haar klagte met 'n e-pos opgevolg.✓
   Mnr. Peterson sal mev. Snygans skriftelik om verskoning vra en verseker dat die klagte aandag geniet.✓
   Mnr. Isaac kry opdrag om die gehalte van die etes te ondersoek en op die volgende vergadering daaroor verslag te lewer.✓

Kopiereg voorbehou

7. *ARTIKEL – 'DIVERSIFISEER EN TREF JOU TEIKENMARK'

Me. Ross lig verskeie wenke uit wat op Sonneblom van toepassing is.✓
Daar word besluit om – *enige wenk wat op* Sonneblom *van toepassing is*, te implementeer./Die voorstel dat … *enige wenk uit die artikel wat op 'n stedelike gastehuis van toepassing is* implementeer word, word aanvaar.✓
VOORSTELLER: A. Isaac✓
SEKONDANT: G. Nel ✓

8. *ALGEMEEN

Geen sake word bespreek nie/enige relevante saak.✓

9. *DATUM VAN VOLGENDE VERGADERING

Die volgende vergadering sal op 12 September 20XX plaasvind.✓

10. *AFSLUITING

Die vergadering verdaag om 13:00.✓

*GOEDGEKEUR

…… -1 punt indien geteken
*VOORSITTER

…… -1 punt indien datum aangedui
*DATUM

UITLEG	INHOUD	TAAL
(5)*	(21)✓	(4) (-1/2 per fout)

[30]

Indien inhoudspunt minder as 11 is, halveer die punt wat vir taal toegeken is.

VRAAG 4: BRIEF – ANTWOORD OP 'N KLAGTE

SONNEBLOM

*Bloemstraat 121, Bloemfontein, 9301 *Posbus 1212, Bloemfontein, 9300
*Tel: 051 436 1818 *E-pos: besprekings@sonneblom.co.za

*Datum

*Mev. A. Snygans
*Herfsblaar-aftreeoord
*Kerkstraat 2
*TROMPSBURG
*9913

*Geagte mev. Snygans/Mevrou

U KLAGTE OOR ETES/DIENS WAT NIE OP STANDAARD IS NIE

Paragraaf 1
Verwys na die e-pos wat op 5 September 20XX ontvang is.✓
Meld dat Sonneblom ontsteld/jammer is om te verneem van die klagte.✓
Beskryf klagte.✓

Paragraaf 2:
Bied verskoning aan.✓
Noem dat klagte ondersoek word.✓

Paragraaf 3:
Noem dat sy/'n gewaardeerde gas is.✓
Rig uitnodiging om weer in Sonneblom tuis te gaan.✓
Maak uitnodiging aanloklik – bv. 'n gratis ete met volgende verblyf/een gratis nag ens. – enige haalbare aanbod.✓✓

Paragraaf 4
Bedank mev. Snygans dat sy Sonneblom oor die probleem ingelig het./
Verseker mev. Snygans dat die probleem reggestel is/sal word.✓

*Die uwe

*Handtekening
*Dave Peterson
*BESTUURDER

UITLEG	INHOUD	TAAL
(2) (-1 per fout)	(10)✓	(3) (-1/2 per fout)

[15]

VRAAG 5: ONDERSOEKVERSLAG

*SONNEBLOM

*VERSLAG OOR ONDERSOEK NA GEHALTE VAN ETES

1. *OPDRAG EN DOEL

Op 5 September 20XX het✓
die bestuurder aan mnr. D. Peterson✓
opdrag gegee om ondersoek in te stel na die gehalte van die etes
nadat klagtes van die gaste ontvang is.✓
Die doel met die ondersoek is om vas te stel of die klagtes gegrond is en
indien wel, om voorstelle te maak om die gehalte van die etes te verbeter.✓
Die ondersoek moet teen 12 September afgehandel/ingedien/gereed wees.✓

2. *ONDERSOEKMETODES (2 metodes)

2.1 Enige ondersoekmetode om te bepaal of die klagtes gegrond is bv.✓

Bestudeer die register wat gehou word oor etes wat teruggestuur is – noem tydperk waarop gefokus is bv. 5 tot 12 September

Eet vir 'n paar aande self in eetkamer of
Laat elke aand 'n bord kos stuur om aan te proe.
– spesifieke datums moet gemeld word waarop etes 'getoets' is.

2.2 'n Onderhoud is met die kombuispersoneel gevoer.✓

3. *BEVINDINGE

3.1 Twee toepaslike bevindinge uit eerste ondersoekmetode✓✓

3.2 – moet aandui klagtes is gegrond. Bv. register vir etes wat teruggestuur is – hoendergeregte/hoender teruggestuur – meld aantal borde per ete/of vir die week.

3.3 Weens stygende voedselpryse het die kombuis oorgeskakel na 'n goedkoper handelsmerk vir kruie en speserye om vir die voorbereiding van groente/groentegeregte te gebruik.✓

3.4 Die kombuis het by die goedgekeurde verskaffer, S.A. Pryssnyers, ingevoerde hoender teen 'n spesiale prys/afslag aangekoop.✓

3.5 Suiwer vrugtesap is te duur en is met 'n aanmaakmengsel vervang.✓

4. *GEVOLGTREKKING

Die gehalte van die etes is nie meer op standaard nie. ✓

Kopiereg voorbehou

5. * AANBEVELINGS

Daar word aanbeveel dat ... (enige TWEE haalbare en toepaslike aanbevelings):

5.1 bv. die beste produktë gebruik word om 'n hoë standaard te handhaaf. ✓

5.2 bv. die kombuis se begroting hersien/aangepas word.✓

*OPGESTEL DEUR

*A. Isaac
*A. Isaac
*ADMINISTRATIEWE KLERK: BEMARKING

*Bloemstraat 121
*BLOEMFONTEIN
*9301
*Tel: 051 436 1818

UITLEG	INHOUD	TAAL
(3) (-1 per fout)	(15)✓	(2) (-1/2 per fout)

[20]

Indien inhoudspunt minder as 8 is, halveer die punt wat vir taal toegeken is.

VRAAG 6: ADVERTENSIE

✓ **AANDAG**: Treffende stelling/retoriese vraag

✓✓✓ **BELANGSTELLING:** Feitelike inligting – **verblyf naby hospitaal – gratis vervoer na hospitaal** en enige ander relevante inligting bv. heerlike etes – veilige omgewing – gratis parkering.

✓ **BEGEERTE:** bv. gesellige atmosfeer – gaste keer altyd terug – uithaleretes, ens.

✓ **AKSIE:** Bespreek nou by Rosemary/Anban by SONNEBLOM
✓ Tel: 051 436 1818 of selfoon 082 8282 123
E-pos: besprekings@sonneblom.co.za

UITLEG	INHOUD	TAAL
(2) Treffend en omraam	(7)✓	(1) (-1/2 per fout)

[10]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou