higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N4

(Eerste vraestel)

(5140264)

11 November 2022 (X-vraestel)
09:00–12:00

OOPBOEK-EKSAMEN

TWEE bronne en TWEE woordeboeke mag gebruik word.

Geen eksterne vraestelle of nasienriglyne is toelaatbaar nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 5 bladsye en 2 addenda.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
KOMMUNIKASIE N4
(Eerste vraestel)
TYD: 3 UUR
PUNTE: 100

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae.
2. Lees al die vrae aandagtig deur.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Lees, interpreteer en beantwoord elke vraag teen die gegewe agtergrond.
5. Gebruik alle beskikbare inligting in die vraestel om die opdragte uit te voer.
6. Begin elke vraag op 'n nuwe bladsy.
7. Skryf met 'n swart of 'n blou pen.
8. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AGTERGROND

Sonneblom is 'n gastehuis naby Rosepark-Hospitaal. Die veilige omgewing en die bussie wat gaste by die hospitaal besorg lok baie gaste. Verder streef die gastehuis daarna om 'n diens te bied wat sal verseker dat hul gaste terugkeer en ook kennisse en vriende na hulle verwys. Die bestuurder vergader elke Dinsdag vir 'n uur met die administratiewe personeel om probleme te bespreek en die diens op te skerp.

Mev. Antjie Snygans gaan dikwels in Sonneblom tuis. Na haar laaste besoek het sy aangedui dat die etes nie meer op standaard is nie. Die groente was smaakloos. Die hoender was oneetbaar. 'n Aanmaakmengsel is as suiwer vrugtesap bedien.

VRAAG 1: PRéCIS

Die ontvangsdame, Rosemary Ross, lees die artikel, 'Diversifiseer en tref jou teikenmark' in *Veeplaas.* Sy maak 'n opsomming van elke wenk wat op Sonneblom van toepassing is. Sy wil dit op die weeklikse vergadering onder die personeel se aandag te bring.

Bestudeer ADDENDUM A (aangeheg) en skryf 10 wenke neer wat op 'n stedelike gastehuis van toepassing is. Skryf volsinne en nommer die punte 1 tot 10. Voorsien jou opsomming van 'n gepaste titel. Dui die aantal woorde – nie meer as 120 nie – in hakies na die opsomming aan.

UITLEG	INHOUD	TAAL
3	10	2

[15]

VRAAG 2: BESPREKINGSVORM

Mev. Snygans skakel om verblyf te bespreek. Lees die uittreksel van die gesprek.

OPROEPER	Goeiemiddag. Dis Antjie Snygans, ek wil weer drie nagte oorbly.
ROSEMARY	Mev. Snygans, goeiemiddag! Wanneer wil u kom kuier?
OPROEPER	Ek kom die eerste September. Ek verkies kamer ses of sewe.
ROSEMARY	Kamer ses is nog beskikbaar. U kom mos van Trompsburg. Bevestig net vir my u woonadres asseblief?
OPROEPER	Herfsblaar-aftreeoord, Kerkstraat 2. Die kode is 9913. En my telefoonnommer is 072 7171 444.
ROSEMARY	U identiteitsnommer asseblief?
OPROEPER	500901 0122 08 8.
ROSEMARY	Moet ons weer vir u parkeerplek reserveer mevrou?
OPROEPER	Ja, asseblief. My motor se registrasienommer is CXV 678 FS.
ROSEMARY	Is u e-posadres nog dieselfde?
OPROEPER	Ja, asnygans@gmail.com
ROSEMARY	Die bespreking is gemaak. Ons verwag u die eerste September.

In ADDENDUM B (aangeheg) is die besprekingsvorm wat deur alle gaste met hul aankoms onderteken word. Daarna ontvang hulle 'n afskrif daarvan waarop hulle enkele vrae moet beantwoord.

Voltooi die besprekingsvorm. Voltooi ook die deel waarop mev. Snygans terugvoering oor haar verblyf verskaf. **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3: NOTULE

Die volgende weeklikse vergadering vind op 5 September om 12:00 in die eetkamer plaas. Die agenda bevat al die items wat op algemene vergaderings van toepassing is. Die personeel is almal teenwoordig en die notule van die vorige vergadering word goedgekeur.

– Tuindienste: Gert Nel, die administratiewe klerk, het tydens die vorige vergadering opdrag gekry om kwotasies van tuindienste in te win en vir goedkeuring voor te lê. Kwotasies is van Immergroen en Paradys ontvang. Die kwotasie vir R5 000 per maand van Paradys word goedgekeur. 'n Kontrak sal vir 'n tydperk van een jaar gesluit word.

– *Klagtes* is 'n staande item op die agenda. Rosemary ontleed weekliks die vraelyste wat deur die gaste voltooi word en gee terugvoering. Meer as 60% het aangedui dat die etes kan verbeter, ook mev. Snygans. Sy het selfs vroeër die oggend 'n e-pos gestuur om seker te maak daar haar ontevredenheid in ag geneem word.

– Artikel – 'Diversifiseer en tref jou teikenmark': Rosemary bring die artikel onder die vergadering se aandag en lig verskeie wenke uit wat op Sonneblom van toepassing is. 'n Spesifieke wenk beïndruk Anban. Hy stel voor dat Sonneblom dit implementeer – Gert ondersteun die voorstel. Die voorstel word aanvaar.

Gebruik al die inligting wat tot jou beskikking is en jou eie inisiatief om die volledige notule van die vergadering te skryf.

UITLEG	INHOUD	TAAL
5	21	4

[30]

VRAAG 4: BRIEF – ANTWOORD OP 'N KLAGTE

Mev. Snygans is 'n gewaardeerde gas en die vergadering is dit eens dat sy teruggewen moet word. Die bestuurder onderneem om haar skriftelik om verskoning te vra en te verduidelik dat haar klagte aandag geniet. Direk na die vergadering skryf hy die brief. Hy maak dit vir haar baie aanloklik om weer by Sonneblom tuis te gaan.

Tree as die bestuurder op en skryf die brief wat aan mev. Snygans gestuur word. Gebruik inligting uit vorige vrae as agtergrond.

UITLEG	INHOUD	TAAL
2	10	3

[15]

VRAAG 5: ONDERSOEKVERSLAG

Na aanleiding van die klagtes wat ontvang is besluit die vergadering dat daar onmiddellik ondersoek ingestel moet word na die gehalte van die etes. Die bestuurder gee die opdrag aan Anban, 'n administratiewe klerk wat ook verantwoordelik is vir bemarking. Anban moet vasstel of die klagtes gegrond is en indien nodig, voorstelle maak om die gehalte van die etes te verbeter. Die verslag moet vir die vergadering van 12 September gereed wees.

Anban gebruik twee ondersoekmetodes. Een daarvan is om 'n onderhoud met die kombuispersoneel te voer. Hy maak kernaantekeninge op 'n tabel.

Ondersoekmetode	***Bevindinge***
1.	
2. *Onderhoud met kombuispersoneel*	*Stygende kospryse – groente: oorgeslaan na goedkoper handelsmerk vir kruie en speserye.* *Hoender: spesiale aanbod op ingevoerde hoender by goedgekeurde verskaffer – S.A. Pryssnyers* *Aanmaakmengsel: suiwer vrugtesap is te duur*

Gebruik die inligting wat in die vraestel verskaf word en jou verbeelding om die verslag wat Anban gaan indien onder die volgende opskrifte te skryf:

1. OPDRAG EN DOEL
2. ONDERSOEKMETODES
3. BEVINDINGE
4. GEVOLGTREKKING
5. AANBEVELINGS

UITLEG	INHOUD	TAAL
3	15	2

[20]

VRAAG 6: ADVERTENSIE

Maak gebruik van die ABBA-beginsel en ontwerp die advertensie wat Sonneblom by Rosepark Hospitaal gaan versprei.

UITLEG	INHOUD	TAAL
2	7	1

[10]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM A

Diversifiseer en tref jou teikenmark

'n Onderneming behoort verskillende inkomstebronne te ontwikkel. Die gasvryheidsbedryf bied 'n uitstekende addisionele inkomstebron vir boerderye. Hiervoor is direkte verwysings van tevrede gaste 'n doeltreffende bemarkingsmetode. Dit tref jou teikenmark soos 'n pyl uit 'n boog, want jou gas verwys iemand wat sy belangstellings deel. Lewer goeie diens en sorg so dat jou gaste se verblyf 'n aangename ervaring is.

Aankoms

'n Aangename ervaring begin al wanneer borde langs die pad die rigting na die gasteplaas aandui en hoeveel kilometer nog tot by die ingangshek gereis moet word. Dit word versterk as die gaste by die ingangshek deur 'n vriendelik sekuriteitswag in 'n netjiese uniform met jou handelsmerk daarop, verwelkom word.

Verwelkoming

Gaste kan met verversings – tee en koffie, of vrugtesap – by die voordeur ontvang word terwyl die ontvangspersoneel reël dat hul bagasie na die kamer geneem word. Indien jy 'n restaurant bedryf kan gaste nou hulle bestelling vir ete plaas.

Ontvangs

Goeie kamerdiens laat gaste spesiaal voel. Terwyl gaste aansit vir aandete kan die kamerdienspersoneel die kamer vir die nag gereed kry deur bv. hulle japonne en pantoffels reg te sit, die lugversorger aan te skakel en 'n kaartjie met die volgende dag se weer op die bedkassie te plaas. Kamerdiens moet elke oggend die kamer netjies maak – afstof, stofsuig, vloere was en die badkamer skoonmaak – sodat dit vir die gaste voel asof hulle in 'n nuwe kamer instap.

Aandete

Die manier waarop die kos bedien word is belangrik, aangesien die meeste mense foto's van die kos neem en dit op sosiale media versprei. Die kos moet aantreklik en aptytwekkend lyk. Belê in ‘n goeie kok, proe aan jou restaurant se kos en maak seker dat elke bord kos wat teruggestuur word, in 'n register aangeteken word.

Vermaak

Sorg vir 'n verskeidenheid aktiwiteite waaraan gaste kan deelneem soos staproetes, fietsry, perdry danse, pyl-en-boog en skyfskiet. Beplan die pakket só dat al die aktiwiteite gratis verskaf word.

Tegnologie

Ons leef in 'n tegnologiese era, almal wil as herinnering foto's op hul selfone neem. Beplan dus jou terrein so dat jy die mooiste uitsigte op jou padkaarte kan uitwys. Bied gratis Wi-Fi in die sitkamer aan sodat gaste hulle foto's op Facebook, Instagram ens. kan laai. Dit is ook gratis publisiteit vir jou gasteplaas.

Atmosfeer

Skep 'n gesellige atmosfeer deur byvoorbeeld agtergrondmusiek in die ontspanningsareas te speel.

Vertrek

Laaste indrukke is ewe belangrik. Gaste kan ontvangs skakel sodra hulle gereed is om te vertrek sodat hulle bagasie na die voertuig geneem kan word. Dit bied aan die ontvangspersoneel geleentheid om die finale rekening voor te berei. Elke gas kan 'n bottel water met jou handelsmerk daarop vir hul reis ontvang. Heg 'n vriendelike nota daaraan en versoek die gaste om 'n resensie op 'n webtuiste soos Facebook, of Tripadvisor te plaas.

[Bron: aangepas uit: VEEPLAAS, November 2017]

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM B

VRAAG 2

SONNEBLOM

Bloemstraat 121, Bloemfontein, 9301 Posbus 1212, Bloemfontein, 9300
Tel: 051 436 1818/082 8282 123 E-pos: besprekings@sonneblom.co.za

Van en voorletters	Woonadres
Identiteitsnommer	
Voertuigregistrasienommer	Selfoon
Gereelde gas JA NEE	E-pos
Datum van aankoms	Besigheidsadres
Datum van vertrek	
Kamernommer	
Aantal volwassenes	
NOTA:	

Handtekening: ……..

Datum: ……..

Baie dankie dat u by SONNEBLOM tuisgegaan het. Ons wil graag weet waar u van SONNEBLOM gehoor het. U is baie spesiaal en ons will u graag weer huisves. Help ons om u verblyf aangenaam te maak en ons diens te verbeter deur die volgende vrae te beantwoord.

Handig asseblief die vorm met u sleutel by ontvangs in voordat u vertrek.

D. Peterson
Dave Peterson
BESTUURDER

Waar het u van SONNEBLOM gehoor?

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

Motiveer asseblief u antwoord:
……

Dankie vir u terugvoering. Ons wens u 'n voorspoedige reis toe.

Kopiereg voorbehou