



**higher education  
& training**

Department:  
Higher Education and Training  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

# **NASIENRIGLYN**

## **NATIONALE SERTIFIKAAT TOERISMEKOMMUNIKASIE N5**

**13 JUNIE 2018**

**Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.**

**VRAAG 1**

- 1.1
- Hoeveel ure per skof?
  - Gaan jy die sertifikaat vir die opleiding gee?
  - Wat is die minimum vereistes vir die posisie?
  - Is dit 'n internskap of deeltydse werk?
  - Hoeveel is die salaris per week of per twee weke? (Enige 3 × 2) (6)
- 1.2
- Vind uit wat die klagte is.
  - Besluit of jy die klagte kan hanteer en of dit na 'n hoër gesag verwys moet word.
  - Stel vas of dit die maatskappy se verantwoordelikheid is om aanpassings aan te bring en of die kliënt 'n vals eis maak.
  - Kry al die feite.
  - Besluit wat jy gaan doen en stel die kliënt in kennis van die aksie wat jy sal neem. (5)
- 1.3 Konflik behels interpersoonlike konfrontasie✓ tussen twee individue,✓ groepe of organisatoriese eenhede✓✓ omdat hulle onverenigbare behoeftes het.✓ (5)
- 1.4
- Funksionele konflik is konstruktief en verwys na ligter vlakke van konflik wat gewoonlik lei tot kreatiewe probleemoplossing, innoverende denke en verhoogde produktiwiteit.
  - Disfunksionele konflik of vernietigende konflik is eskalerende konflikte en is vernietigend van aard. (2 × 2) (4)
- 1.5
- |       |                     |         |     |
|-------|---------------------|---------|-----|
| 1.5.1 | Onbevoegdheid       |         |     |
| 1.5.2 | Te klein kapasiteit |         |     |
| 1.5.3 | Onverenigbaarheid   |         |     |
| 1.5.4 | Wangedrag           |         |     |
|       |                     | (4 × 1) | (4) |
- 1.6
- Sny oortyd.
  - Gee verlengde, onbetaalde verlof.
  - Moenie personeel vervang wat aftree of bedank nie.
  - Laat werknemers die opsie van vroeë aftrede toe.
  - Behou werknemers in ander posisies, miskien teen laer salarisse. (Enige 4 × 1) (4)
- 1.7 Seksuele teistering is enige ongewenste,✓ herhaalde✓ aksie/gedrag van 'n seksuele aard. (3)
- 1.8
- |       |                             |         |     |
|-------|-----------------------------|---------|-----|
| 1.8.1 | Nie-verbale vorm van gedrag |         |     |
| 1.8.2 | Quid pro quo teistering     |         |     |
| 1.8.3 | Seksuele bevoordeling       |         |     |
| 1.8.4 | Verbale vorm van gedrag     |         |     |
|       |                             | (4 × 1) | (4) |

- 1.9
- Konfronteer die teisteraar.
  - Hou rekord van wat wanneer gebeur het.
  - Indien moontlik, probeer om getuies te bekom.
  - Lê 'n skriftelike klag by die personeelbestuurder.
  - Rapporteer die saak aan die hoogste gesag wanneer alle ander pogings misluk.
  - Lê 'n klagte by die Nywerheidsraad.
  - Lê 'n kriminele aanklag as jy voel jou reputasie is beskadig. (Enige 5 × 1) (5)
- [40]**

## VRAAG 2

Geen briefhoof

Enige private adres

Enige datum na 8 September

Die Bestuurder  
**Direkte Reis en Toere**  
 34 Diagonale Straat  
 Johannesburg  
 2000

Geagte Meneer/Mevrou

### AANSOEK AS SENIOR KONSULTANT

Ek doen hiermee aansoek vir die pos as senior konsultant✓ by u Johannesburg kantoor, soos geadverteer in 'The Star' van 8 September 2016.✓

Motivering waarom hy oorweeg moet word.✓✓

Noem positiewe eienskappe/geskikte ondervinding.✓

Noem dokumente ingesluit.✓

Noem moontlike tye en bereidwilligheid om beskikbaar te wees vir 'n onderhoud.✓

V. Mabunda

INHOUD	TAAL	UITLEG
-7 soos aangedui	3 -½ per taalfout	4 -1 per fout

(14)

**As die inhoud verkeerd vertolk word of as die kandidaat 0 vir inhoud kry, kan geen punte vir uitleg of taal toegeken word nie.**

**CURRICULUM VITAE VAN VUSI MABUNDA****PERSOONLIKE BESONDERHEDE✓**

Van	Mabunda
Naam	Vusi
Geboortedatum	14 Mei 1993
Identiteitsnommer	9305145745087
Adres	15 Ndaba Straat Lenesia 1827
Sel	072 172 3291
Nasionaliteit	Suid-Afrikaans
Huistaal	Xitsonga
Ander Tale	Engels Afrikaans; Tshivenda en isiZulu
Huwelikstatus	Ongetroud
Gesondheid	Uitstekend
Bestuurslisensie	08

**KWALIFIKASIES✓**

College Junie 2015	Lenasia TVET College Nirvana Dr Lenasia Verkry N6 Sertifikaat in Toerisme
-----------------------	--

Skool 2013 Vakke geslaag	Lenasia South High Graad 12 geslaag Engels Eerste Taal Afrikaans Tweede Taal Wiskundig Geletterdheid Lewensoriëntasie Sosiale studies Verbruikerstudies Rekenaartoepassings tegnologie
--------------------------------	--

**PRESTASIES✓**

	President van College SVR Lid van die kollege sokkerspan
--	---

**ERVARING✓**

2015 Slegs Dinsdae en Woensdae	Junior toergids Reis en Toere Mangaung Toerisme kantore Bloemfontein
-----------------------------------	---

2015 Slegs naweke	Kelner Nandos Germsbok Straat Lenasia
----------------------	--

**BELANGSTELLINGS✓**

Reis  
Sport

**GETUIGSKRIF✓**

Mnr Piet Van Zyl  
Restaurant bestuurder  
Nandos  
Nirvana DR  
Lenasia 1821

**VERWYSINGS✓**

Mnr Piet Van Zyl  
Die Bestuurder  
Reis en Toere  
Cnr Nelson Mandela rylaan  
Bloemfontein  
Tel: 051 430 7847  
074 624 1342  
pvanzyl@traveltours.com

Mnr Ziyaad Naidoo  
Die Bestuurder  
Nandos  
Gemsbok Straat  
Lenasia  
Tel: 011 852 7431  
[znaidoo@nandosl.net](mailto:znaidoo@nandosl.net)

INHOUD	TAAL	UITLEG
7	9 -½ per taal- of spelfout	10

(26)  
[40]

**VRAAG 3**

- 3.1 3.1.1 Die toonhoogte moet eerder laag as hoog wees (word angstig).
- 3.1.2 Toon moet warm en vriendelik wees, wat jou welwillendheid uitbeeld.
- 3.1.3 Die tempo moet nie te vinnig (opgewonde) of te stadig wees nie (verveeld/intimiderend) maar lewendig. (3 × 2) (6)
- 3.2 3.2.1 Onwaar
- 3.2.2 Waar
- 3.2.3 Onwaar
- 3.2.4 Waar
- 3.2.5 Onwaar

	3.2.6	Waar		
	3.2.7	Onwaar		
	3.2.8	Onwaar		
	3.2.9	Waar		
	3.2.10	Waar		
			(10 × 1)	(10)
3.3	3.3.1	E		
	3.3.2	C		
	3.3.3	B		
	3.3.4	A		
	3.3.5	D		
				(5)
3.4	3.4.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hy kan met 'n vraag begin.</li> <li>• Vertel van 'n interessante persoonlike ervaring</li> <li>• Demonstreer 'n feit</li> <li>• Gebruik 'n boeiende aanhaling</li> <li>• Vertel 'n grap</li> <li>• Gee 'n interessante of skokkende feit</li> <li>• Verwys na 'n spesifieke probleem of situasie</li> </ul>	(Enige 3 × 1)	(3)
	3.4.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Knik hul koppe in ooreenstemming</li> <li>• Lag as iets snaaks is</li> <li>• Hulle kan ook hul koppe in ongeloof skud.</li> <li>• Frons as hulle ontevrede is of nie verstaan nie</li> </ul>	(Enige 3 × 2)	(2)
3.5	3.5.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die grootte van die gehoor</li> <li>• Die grootte van die lokaal</li> <li>• Die moontlikhede en beperkings van die verskillende media.</li> <li>• Besikbaarheid van elektrisiteit</li> <li>• Die oudiovisuele inhoud van die program.</li> </ul>	(Enige 4 × 1)	(4)
	3.5.2	Oudiovisueel is enige hulpmiddel wat klank sowel as beeld/prentjie lewer.		(2)
	3.5.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DVD</li> <li>• TV</li> <li>• Film</li> </ul>	(Enige 2 × 1)	(2)
	3.5.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die rekenaar is die manier waarop kaartjieverkope gedoen word/Data projektor wat vir dieselfde rede gebruik word by 'n rekenaar.</li> <li>• Dit is maklik om veranderinge te maak en dit is duidelik om te sien.</li> </ul>		(2)
				<b>[40]</b>

**VRAAG 4**

- 4.1
- Om 'n nuwe produk of diens bekend te stel.
  - Om die verbruikers van 'n bestaande produk te herinner.
  - Om die verbruikers te ooreed om 'n spesifieke produk/diens of idee te koop. (3)
- 4.2
- 4.2.1 Objektief
- 4.2.2 Subjektief
- 4.2.3 Subjektief
- 4.2.4 Objektief
- 4.2.5 Objektief
- (5 × 1) (5)
- 4.3
- 4.3.1 Die lesers van hierdie tydskrif sou belangstel en in staat wees om die pakket te bekostig.
- 4.3.2 Die radio is toeganklik vir almal regoor die land. (2 × 2) (4)
- 4.4
- Moeilik om terug te verwys na die boodskap.
  - Geen illustrasies nie, aangesien slegs stem gehoor word.
  - Feite kan verkeerd geïnterpreteer word of nie korrek gehoor word nie.
  - Kort blootstellingstydperk. (Enige 3 × 1) (3)
- 4.5
- Dit verwys na daardie groep mense wat waarskynlik 'n spesifieke produk sal koop of die diens wat jy as 'n maatskappy aanbied, sal gebruik. (1 × 2) (2)
- 4.6
- Geografies
  - Demografies
  - Psigografies (3)

4.7

**Direkte Reis en Toere**✓

Toer Gidse in Afrika✓

Suksesvolle kandidate sal in Namibië (September), Malawi, Kenia, Mosambiek, Zimbabwe, Botswana en Zambië dien✓

Vergoeding volgens kwalifikasies en ondervinding✓

16 werksdae verlof per jaar✓

Mediese en pensioen bydraes✓

**Vereistes**

Toerisme diploma N6✓

Drie jaar ondervinding in die reisbedryf✓

Vlot in Engels✓

Geldige paspoort✓

Uitstekende gesondheid✓

Twee verwysings✓

Begin: 1 Augustus 2017✓

Sluitingsdatum vir aansoeke: 17 Julie 2017✓

Doen aansoek: Menslike Hulpbronbestuurder, Posbus 1829, Johannesburg, 2000✓

INHOUD	TAAL	UITLEG
15 soos bo aangedui	3 -½ per taal- of spelfout	2 spasiëring, raamwerk, kleur

(20)  
[40]

**VRAAG 5**

5.1 5.1.1 Die bestuur kan 'n vloei van informele inligting begin om die gevoelens of houding van die personeel na die idee te toets.

5.1.2 'n Werknemer wat verlof van die bestuur versoek (enige werknemer na bestuur kommunikasie)

(2 × 2) (4)

5.2

PRIVAAT VERGADERING	OPENBARE VERGADERING
5.2.1 Maandelikse vergadering	5.2.2 Nasionale byeenkoms
5.2.3 Buitengewone vergadering	5.2.4 Simposia
5.2.5 Kongres	
5.2.6 Ad hoc-komitee	

(6 × 1) (6)



- |     |   |   |         |     |
|-----|---|---|---------|-----|
| 5.3 | 5.3.1   | Waar  |         |     |
|     | 5.3.2   | Waar  |         |     |
|     | 5.3.3   | Onwaar  |         |     |
|     | 5.3.4   | Waar  |         |     |
|     | 5.3.5   | Onwaar  | (5 × 1) | (5) |
|     |   |   |         |     |
| 5.4 | 5.4.1   | In kamera vergadering   |         |     |
|     | 5.4.2   | Kworum  |         |     |
|     | 5.4.3   | Wysiging  |         |     |
|     | 5.4.4   | Honorarium  |         |     |
|     | 5.4.5   | Guillotine beweging   | (5 × 1) | (5) |
|     |   |   |         |     |
| 5.5 | <p style="text-align: center;"><b>NOTULE VAN 'N SPESIALE PERSONEELVERGADERING VAN DIREKTE REIS-KONSULTANTE</b></p> <p>GEHOU IN DIE PERSONEELKAMER OP 8 DESEMBER 2017 OM 10:00✓✓</p> |   |         |     |
|     | 1. WELKOM✓  |   |         |     |
|     | Die voorsitter, Mambo, het al die huidige personeellede verwelkom.  |   |         |     |
|     | 2. BYWONINGSREGISTER  |   |         |     |
|     | 25 lede het die vergadering bygewoon en die bywoningsregister onderteken.✓  |   |         |     |
|     | 3. VERSKONINGS✓   |   |         |     |
|     | Mnr Mbedzi en Mev Maduna (is siek)✓✓  |   |         |     |
|     | 4. SWAK DIENSTE EN SWAK INTERNE KOMMUNIKASIE✓   |   |         |     |
|     | 4.1   | Die nuwe werknemers moet heropleiding ontvang volgens hul pligte.✓✓   |         |     |
|     | 4.2   | Daar moet 'n opleidingsessie wees oor hoe die personeel die saak aan hulle ondergeskiktes moet rapporteer sodat hulle die korrekte kommunikasiekanaal kan volg.✓✓ |         |     |
|     | 4.3   | Die nuwe en ou personeellede moet gelyk behandel word, aangesien hulle onder dieselfde maatskappy werk.✓✓   |         |     |
|     | 5. SLUITING✓  |   |         |     |
|     | Die vergadering is gesluit om (tussen 11:00 en 12:00)   |   |         |     |

Geteken:

Datum: \_\_\_\_\_

Voorsitter: \_\_\_\_\_ ✓

Sekretaris: \_\_\_\_\_ ✓

Moenie hierdie 2 punte gee wanneer dit onderteken is nie

<b>INHOUD</b>	<b>TAAL</b>
19	1 (moet in derde persoon en verlede tyd wees)

(20)  
[40]**GROOT TOTAAL: 200**