



**higher education  
& training**

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

# **NASIENRIGLYN**

## **NATIONALE SERTIFIKAAT TOERISMEKOMMUNIKASIE N5**

**5 JUNIE 2019**

**Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.**

**VRAAG 1**

- 1.1 1.1.1 Jy moet die oorsaak van die klagte bepaal/uitvind wat presies die probleem veroorsaak het en besluit oor die korrekte opvolgaksie/aksie wat geneem moet word.
- 1.1.2 Jy moet duidelik verstaan watter inligting nodig is om dit te verskaf. (2 × 2) (4)
- 1.2 **Funksioneel**
- Konflik is gewoonlik konstruktief en lei tot positiewe resultate. Voorbeeld: bestuur het ooreengekom op fleksietyd ná konflik oor lang werksure.
- Disfunksioneel**
- Konflik is destruktief en het negatiewe resultate. Voorbeeld: die staking het tot die dood van 3 werkers gelei. (2 × 3) (6)
- 1.3 1.3.1 'n Grieweprocedure (2)
- 1.3.2 Dit is 'n saak waar die werknemer ontevrede is met bestuur die gedrag. Dissiplinêre prosedure is om 'n werknemer se wangedrag te hanteer. (4)
- 1.4 1.4.1 E  
1.4.2 D  
1.4.3 B  
1.4.4 C  
1.4.5 A (5 × 1) (5)
- 1.5 1.5.1 Positief  
1.5.2 Negatief  
1.5.3 Negatief (3 × 1) (3)
- 1.6
- Konfronteer die teisteraar
  - Probeer om getuies te kry
  - Hou 'n rekord van wat gebeur het
  - Rig 'n skriftelike klagte aan die personeelbestuurder
  - Rapporteer die saak aan die hoogste gesag
  - Maak 'n klag aanhangig by die Industriële Raad (Enige 4 × 1) (4)
- 1.7 1.7.1 selfgeldend  
1.7.2 ek-boodskap  
1.7.3 objektief  
1.7.4 feite (4 × 1) (4)

- 1.8      1.8.1      Onvermoë  
          1.8.2      Wangedrag  
          1.8.3      Nalatigheid/wangedrag  
          1.8.4      Uiteenlopend/onversoenbaar  
          1.8.5      Onbevoegdheid
- (5 × 1)      (5)
- 1.9      • Die werknemers wat betrokke is, moet vooruit kennis en redes gegee word.  
          • Die kriteria om diegene te kies wat afgelê moet word, moet objektief en billik wees.  
          • Werknemers moet tydige kennisgewing van die datum van diensbeëindiging ontvang.  
          • Werkgewer moet werknemers help om alternatiewe werk te kry: stel hulle in staat om na onderhoude te gaan.
- (Enige 3 × 1)      (3)  
**[40]**

**VRAAG 2****AFRICAN TOURS**POSBUS 432  
JOHANNESBURG  
2000

Enige datum

Mnr Lebea  
Orchidstraat 1044  
PROTEA GLEN  
1834 (1)

Geagte Meneer/Mnr Lebea✓

NAVRAAG: BERG KENIA

Dankie vir u brief waarin u navraag doen...✓

Die beste tyd vir 'n besoek is tussen Februarie en Mei of Julie tot Oktober.✓

Gereelde vlugte is beskikbaar tussen Johannesburg/OR Tambo en óf Nairobi óf Dar Es salaam.✓

Dit is raadsaam om by 'n groep aan te sluit vir die ekspedisie. U sal in elk geval 'n gids nodig hê om u te vergesel.✓

Die ekspedisie self duur ses dae en daar moet tyd toegelaat word vóór en ná die klim. Die meeste reise duur 10 dae.✓

Die koste is vanaf R20 000 afhangend van die lengte van u verblyf. Visums word benodig en ons kan namens u aansoek doen.✓

Ons kan 'n pakket saamstel wat aan u behoeftes sal voldoen, en sal u graag help – of iets soortgelyks.✓

Die uwe

Handtekening  
A. VENTER (naam in blokletters)  
SENIOR KONSULTANT✓Uitleg 4 - 1 per fout  
Taal 6 - ½ per taal- of spelfout  
Inhoud 10 soos aangedui

(20)

2.2 OPSKRIF: Reisplan vir Mnr en Mev Lebea vir 'n ekspedisie na Berg Kenia vanaf 11 Januarie – 21 Januarie 2019.

DATUM	VERTREK	AANKOMS	BESTEMMING/AKTIWITEIT
11 Jan	ORT: 10:15 KQ 425	Nairobi: 15:10	Reis by lughawebus na Moshi Springlands Hotel Main Street (6)
12 Jan			Vorbereiding vir die ekspedisie (1)
13 Jan	08:30		Vertrek na Berg Kenia (1)
14 Jan			Ekspedisie (1)
15 Jan			Ekspedisie
16 Jan			Ekspedisie
17 Jan			Ekspedisie
18 Jan			Keer terug na die hotel (1)
19 Jan			Ontspanningsdag (1)
20 Jan	07:00 15:00 KQ426	12:00 20:10	Vertrek op lughawebus na Nairobi OR Tambo (4)

Datums (13–18 Jan) korrek aangedui✓

(20)  
[40]

### VRAAG 3

- 3.1
- Hy kan navraag doen om inligting te verkry.
  - Hy kan jou vra om 'n bespreking te maak.
  - Hy kan persoonlike inligting verskaf.
  - Hy kan jou bedank vir jou hulp.
  - Verduidelik die redes waarom hy wil reis. (Enige 4 × 1) (4)
- 3.2
- 3.2.1 Toon kan hoog, medium of laag wees. Jou toon moet laag wees wanneer jy ontspanne en vol selfvertroue is.
- 3.2.2 Die volume moet hard genoeg wees sodat kliënte kan hoor wat jy sê. Moet nooit skree nie.
- 3.2.3 Tempo moenie te vinnig of vervelig stadig wees nie, maar lewendig. (3 × 2) (6)
- 3.3
- 3.3.1 Meta-taal is waar die ware betekenis verskuil word deur gewone bewoording.
- 3.3.2 Dit is baie moontlik dat buitelanders nie in staat sal wees om die boodskap korrek te ontvang nie, aangesien hulle dit letterlik sal interpreteer. (2 × 2) (4)

3.4	3.4.1	Afleidings in die omgewing sal die luisteraars se aandag aflei, soos geraas of mense wat rond beweeg.		
	3.4.2	Wanneer die luisteraar ingedagte is/nie hou van wat die spreker sê nie/bedreig voel deur wat hy hoor, sal hy nie akkuraat luister nie, indien enigsins.		
	3.4.3	Die voorkoms/maniertjies/aksent/jargon van die afsender kan dit moeilik maak om te luister.	(3 × 2)	(6)
3.5	3.5.1	C		
	3.5.2	B		
	3.5.3	E		
	3.5.4	D		
	3.5.5	A	(5 × 1)	(5)
3.6	3.6.1	Inlig of onderrig		
	3.6.2	Oortuig		
	3.6.3	Amuseer of vermaak		
	3.6.4	Motivering	(4 × 1)	(4)
3.7		'n Seminaar is 'n klein of medium-grootte vergadering✓ met die doel om in te lig of te onderrig✓ wat een of twee dae duur met inligting wat vanaf die podium af vloei.✓		(3)
3.8	3.8.1	Onwaar		
	3.8.2	Onwaar		
	3.8.3	Onwaar		
	3.8.4	Onwaar		
	3.8.5	Waar		
	3.8.6	Waar	(6 × 1)	(6)
3.9		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Om reisprodukte te adverteer</li> <li>• Om die publiek oor bestemmings in te lig</li> <li>• Om die publiek aangaan reis te onderrig</li> </ul>	(Enige 2 × 1)	(2)

**[40]**

**VRAAG 4**

- 4.1      4.1.1      Selfverwesenliking  
           4.1.2      Fisiese behoeftes  
           4.1.3      Veiligheid en sekuriteit  
           4.1.4      Affiliasie
- (4 × 1)      (4)

- 4.2
- AFRICAN TOURS✓**

Berg Kenia ekspedisies✓  
 Geleentheid van 'n leeftyd vir bergklimmer en avonturiers✓

Georganiseerde klim met gids beskikbaar✓  
 8–10 dag pakkette vanaf R20 000✓  
 Vlugte na Nairobi of Dar Es Salaam ingesluit✓  
 Verblyf by die Springlands Hotel in Moshi vóór en ná die  
 ekspedisie.✓✓  
 Beste tyd om te besoek is Februarie – Mei of Julie tot Oktober✓✓  
 Bespreek vooraf ✓  
 Visums word benodig✓  
 Doen navraag oor die gepaste toerusting/iets oor die regte toerusting✓  
 Kontak ons by: Posbus 432, JOHANNESBURG, 2000.✓ 011 453 6798✓
- Uitleg      3 Spasiëring, raam, kleur  
 Taal      3½ per taal- of spelfout  
 Inhoud      14
- (20)

- 4.3      4.3.1      Bergklimmers/avonturiers.  
           4.3.2      Promoveer jou pakkette na Kilimanjaro.  
           4.3.3      Hulle moet skryf na die adres wat verskaf word/bel.  
           4.3.4      Daar is te veel inligting om in 'n geklassifiseerde advertensie in te  
                   pas, wat 'n baie presiese vorm van advertering is.
- (4 × 2)      (8)

- 4.4      4.4.1      Subjektief  
           4.4.2      Objektief  
           4.4.3      Subjektief  
           4.4.4      Subjektief
- (4 × 1)      (4)

- 4.5      Koerant✓ – geskik vir 'n groot groep en verskeidenheid lesers.✓  
           Reistydskrifte✓ – vir mense wat belangstel in reis/avonture. ✓
- (4)  
**[40]**

**VRAAG 5**

- 5.1      5.1.1      Onwaar  
            5.1.2      Waar  
            5.1.3      Onwaar  
            5.1.4      Waar  
            5.1.5      Waar  
            5.1.6      Waar
- (6 × 1)      (6)
- 5.2      Interne kommunikasie: enige voorbeeld van kommunikasie in die maatskappy, byvoorbeeld vergadering van konsultante/dissiplinêre onderhoud, memo aan die personeel.
- Eksterne kommunikasie: enige voorbeeld van kommunikasie van die maatskappy met buitelanders, byvoorbeeld om jou man by die huis te bel/aansoek te doen vir 'n visum/advertering. (2)
- 5.3      Bestuur kan die reaksie toets en waarneem,✓ veral aan veranderings wat hulle wil implementeer✓ deur 'n gerug te begin.✓ (3)
- 5.4      5.4.1      B  
            5.4.2      C  
            5.4.3      E  
            5.4.4      A  
            5.4.5      D
- (5 × 1)      (5)
- 5.5      'n Vergadering is 'n samekoms van twee of meer mense ✓ om sake van gemeenskaplike belang te bespreek,✓ besluit te neem✓ en dit te implementeer.✓ (4)



5.6

(Briefhoof)		<b>AFRICAN TOURS</b>	
Tel	012 432 6778	Posbus 432	
Faks		PRETORIA	
		0001	
Enige datum tussen 4–7 November			
Geagte lid			
Neem asseblief kennis van die maandelikse algemene vergadering ✓ wat om 14 November 2018 ✓ om 10:00 ✓ in die Personeelkamer gehou word ✓.			
handtekening			
Enige naam in HOOFLETTERS			
SEKRETARIS/SEKRETARESSE			
<b>AGENDA</b>			
1.	Opening en verwelkoming ✓		
2.	Bywoningsregister ✓		
3.	Verskonings ✓		
4.	Notule van die vorige vergadering ✓		
5.	Sake voortspruitend ✓		
	5.1	Visumvoorleggings ✓	
6.	Nuwe sake/Sake om te bespreek ✓		
	6.1	Nuwe Berg Kenia pakkette ✓	
	6.2	Aansporings vir personeel ✓	
	6.3	Spanbougeleentheid ✓	
	6.4	Prosedures vir vervoer van klimtoerusting ✓	
7.	Datum van volgende vergadering ✓		
8.	Afsluiting ✓		

Uitleg 3

Inhoud 17 (Kennisgewing 4, Agenda 13)

(20)

**[40]****TOTAAL: 200**