higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOERISMEKOMMUNIKASIE N5

3 Junie 2021

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1
- Hoeveel ure per skof?
- Is daar 'n sertifikaat vir die opleiding?
- Wat is die minimum vereistes vir die posisie?
- Is dit 'n internskap of 'n tydelike werk?
- Wat is die salaris per week of ná twee weke? (Enige 3 × 2) (6)

1.2
- Bepaal wat die klagte is.
- Besluit of jy die klagte kan hanteer en of dit na hoër gesag verwys moet word.
- Bepaal of die maatskappy moet aanpas en of die kliënt 'n valse eis maak.
- Kry al die feite.
- Besluit wat jy gaan doen en stel die kliënt van jou besluit in kennis. (5)

1.3 Konflik behels interpersoonlike konfrontasie✓ tussen twee individue,✓ groepe of organisasie-eenhede✓✓ omdat hulle behoeftes nie dieselfde is nie.✓ (5)

1.4 Funksionele konflik is konstruktief en verwys na minder ernstige konflik wat gewoonlik tot kreatiewe probleemoplossing, innoverende denke en verhoogde kreatiwiteit lei. Disfunksionele konflik of destruktiewe konflik is toenemende konflik en is destruktief van aard. (2 + 2) (4)

1.5
1.5.1 Onbekwaamheid
1.5.2 Onvermoë
1.5.3 Nie-aanpasbaarheid
1.5.4 Wangedrag

(4 × 1) (4)

1.6
- Sny oortyd.
- Keur onbetaalde verlof goed.
- Moenie personeel vervang wat aftree of bedank nie.
- Bied aan werknemers die opsie om vroeg af te tree.
- Behou werknemers in ander posisies teen laer salarisse. (Enige 4 × 1) (4)

1.7 Seksuele teistering is enige ongewenste,✓ herhaalde✓ optrede van 'n seksuele aard.✓ (3)

1.8
1.8.1 Nieverbale optrede
1.8.2 Quid-pro-quo-teistering
1.8.3 Seksuele bevoordeling
1.8.4 Verbale optrede

(4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

1.9
- Konfronteer die teisteraar.
- Hou rekord van wat gebeur het.
- Indien moontlik, probeer om getuies te kry.
- Lê 'n geskrewe klag by die bestuurder.
- Rapporteer die saak aan die hoogste gesag sodra alle ander faal.
- Lê 'n klagte by die Industriële Raad.
- Lê 'n kriminele klag as jy voel dat jou reputasie skade gelei het.

(Enige 5 × 1) (5)

[40]

VRAAG 2

2.1

Briefhoof

Direkte Reise en Toere
Diagonaalstraat 34
Johannesburg
2000
Enige datum in 2021

Tel: 011 123 4130
Mnr. Samuel Malele
Mazibukostraat 3540
Tshiawelo
Soweto
1818

Geagte Mnr. Malele

NAVRAAG: TYDELIKE WERK TYDENS DIE DESEMBERVAKANSIE

Dankie vir u navraag.✓

Direkte Reise en Toere bied vanaf 1 Desember 2021 tot 19 Januarie 2022 'n geleentheid aan studente met vaardighede in die reis- en toerismebedryf.✓ Kandidate sal pligte soos die ontwerp van reisplanne, hantering van bespreking, ens. uitvoer. Die doel van hierdie geleentheid is om te verseker dat die beste moontlike safari-ervarings aan ons gaste gebied word.✓ U sal in Johannesburg werk en sal ook oor naweke werk, indien dit nodig is.✓ Aangesien u tussen alle Suid-Afrikaanse provisies✓ sal reis, is vervoer en akkommodasie vir u eie rekening.✓ Ontbyt, middagete en aandete (gratis) sal deur Direkte Reise en Toere gereël word.✓

Welwillendheidsparagraaf,✓ bv. Skakel my gerus vir enige verdere inligting oor hierdie wonderlike geleentheid.

Die uwe

J Molefe
J MOLEFE
KONSULTANT

Indien die inhoud verkeerd geïnterpreteer is, kan geen punte vir uitleg en taal toegeken word nie.

Uitleg:	4	-1 per fout of weglating
Taal:	6	-½ per taal- of spelfout
Inhoud:	10 soos aangedui	

(20)

2.2 & 2.3

Geen briefhoof nie

Enige privaatadres

Enige datum ná 8 September

Die Bestuurder
Direkte Reise en Toere
Diagonaalstraat 34
Johannesburg
2000

Geagte Meneer/Mevrou

AANSOEK AS SENIOR KONSULTANT

Ek doen hiermee aansoek vir die posisie as senior konsultant✓ in die Johannesburg-kantoor soos geadverteer in *The Star* op 8 September 2016.✓

Motivering waarom hy oorweeg moet word.✓✓ Gee positiewe eienskappe/toepaslike ervaring.✓ Noem dokumente wat ingesluit is.✓

Gee moontlike tye en beskikbaarheid vir 'n onderhoud.✓

V. Mabunda
V. Mabunda

CURRICULUM VITAE VAN VISU MADUNDA

PERSOONLIKE BESONDERHEDE✓

Van	Mabunda✓
Naam	Vusi
Geboortedatum	14 Mei 1993 ✓
Identiteitsnommer	930514 5745 087✓
Adres	Ndabastraat 15 Lenasia 1827✓
Sel:	072 172 3291✓

Geen punte indien die inligting nie uit die scenario geneem is nie.

Inhoud:	14 soos aangedui	
Taal:	3	-½ per taalfout
Uitleg:	3	-1 per fout

Indien die inhoud verkeerd geïnterpreteer is of as die kandidaat 0 vir inhoud verdien, mag geen punte vir uitleg of taal toegeken word nie. (20)

[40]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Die toonhoogte moet eerder laer as hoër wees (raak kwaad).

3.1.2 Die toon moet warm en vriendelik bly om welwillendheid aan te dui.

3.1.3 Die tempo moenie té vinnig (opgewonde) of té stadig (verveeld/intimiderend) wees nie, 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 × 1) (5)

3.4 3.4.1
- Begin met 'n vraag
- Vertel van 'n interessante persoonlike ervaring
- Demonstreer 'n feit
- Gebruik 'n interessante aanhaling
- Vertel 'n grappie
- Gee 'n interessante of skokkende feit
- Verwys na 'n bepaalde probleem of situasie (Enige 3 × 1) (3)

3.4.2
- Skud kop instemmend
- Lag wanneer iets snaaks is
- Skud kop in ongeloof
- Frons as jy ontevrede is of nie verstaan nie (Enige 3 × 2) (6)

3.5 3.5.1
- Grootte van die gehoor
- Grootte van die venue
- Moontlikhede en beperkings van verskeie media
- Beskikbaarheid van elektrisiteit
- Oudiovisuele inhoud van die program (Enige 4 × 1) (4)

3.5.2 Oudiovisuele hulpmiddels verwys na enige hulpmiddel wat klank en beeld produseer. (2)

3.5.3
- DVD
- TV
- Film (Enige 2 × 1) (2)

3.5.4
- Kaartjie-uitreiking word met die rekenaar gedoen.
- Dit is maklik om veranderinge aan te bring en dit is duidelik. (2)

[40]

VRAAG 4

4.1
- Om 'n nuwe produk of diens bekend te stel.
- Om klante aan bestaande produkte te herinner
- Om klante oor te haal 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 sal belangstel en sal die pakket kan bekostig.

4.3.2 Die radio is aan almal regoor die land beskikbaar.
(2 × 2) (4)

4.4
- Moeilik om na die boodskap terug te verwys
- Geen illustrasies nie, aangesien slegs die stem hoorbaar is
- Feite kan verkeerd geïnterpreteer of nie korrek gehoor word nie
- Kort blootstelling (Enige 3 × 1) (3)

4.5 Dit verwys na die groep mense wat 'n spesifieke produk waarskynlik sal koop of die diens sal gebruik wat die maatskappy aanbied. (2)

4.6
- Geografiese
- Demografiese
- Psigografiese (3)

4.7

Direkte Reise en Toere✓
Toergidse in Afrika✓
Suksesvolle kandidate sal in Namibië (September), Malawi, Kenia, Mosambiek, Zimbabwe, Botswana en Zambië diens doen.✓ Vergoeding volgens kwalifikasies en ervaring✓ 16 werksdae per jaar verlof✓ Mediese en pensioenbydraes✓
Vereistes: N6-Toerismediploma✓ Drie jaar se ervaring in die reisbedryf✓ Vlot in Engels✓ Geldige paspoort✓ Uitstekende gesondheid✓ Twee verwysings✓ Begindatum: 1 Augustus 2021✓
Sluitdingsdatum vir aansoeke: 17 Julie 2021✓
Doen aansoek: Mensehulpbronbestuurder, Posbus 1829, Johannesburg, 2000✓

Uitleg: 2 spasiëring, raam, kleur
Taal: 3 -½ per taal- of spelfout
Inhoud 15 soos aangedui (20)
[40]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Die bestuur kan informele inligting bekendmaak om die personeel se gevoelens en ingesteldheid oor die idees te bepaal. (2)

5.1.2 'n Junior personeellid wat by sy/haar toesighouer/bestuurder om verlof aansoek doen. (2)

5.2

PRIVATE VERGADERING	OPENBARE VERGADERING
Maandelikse vergadering Buitengewone vergadering Kongres Ad hoc-komitee	Nasionale byeenkoms Simposiums

(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-mosie

(5 × 1) (5)

5.5

NOTULE VAN 'N SPESIALE PERSONEELVERGADERING VAN DIE KONSULTANTE VAN WARE REISE EN TOERE

WAT OP 8 DESEMBER 2021 OM 10:00 IN DIE PERSONEELKAMER GEHOU IS

1. VERWELKOMING

   Die voorsitter, Mnr. Mambo het al die personeel wat teenwoordig is verwelkom.

2. TEENWOORDIGHEIDSREGISTER

   25 lede het die vergadering bygewoon en die teenwoordigheidsregister geteken.

3. VERSKONING

   Mnr. Mbedzi en Mev. Maduna (was siek)

4. SWAK DIENS EN SWAK INTERNE KOMMUNIKASIE

   4.1 Die nuwe personeel moet ooreenkomstig hul pligte heropgelei word.

   4.2 Daar moet 'n opleidingsessie gehou word oor hoe personeel die saak aan hul ondergeskiktes moet rapporteer sodat hulle die korrekte kommunikasiekanaal kan gebruik.

   4.3 Die nuwe en ou personeellede moet dieselfde hanteer word aangesien hulle vir dieselfde maatskappy werk.

5. AFSLUITING

   Die vergadering het om 11:00 verdaag.

   Onderteken:

   Datum:____________________________

   Voorsitter:______________________

   Sekretaris:________________________

Moenie hierdie 2 punte toeken indien dit onderteken is nie.

Inhoud: 19
Taal: 1 (moet in die derde persoon en verlede tyd wees) (20)

[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou