



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT TOERISMEKOMMUNIKASIE N5

22 NOVEMBER 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

VRAAG 1

- 1.1
- Die trein was laat en het nie om 12:00 vertrek nie.
 - Daar was 'n probleem met haar bespreking.
 - Die telefoon in die kompartement was buite werking.
 - Daar was geen lugversorging en geen privaatheid nie.
 - Die TV-sitkamer was nie vir passasiers beskikbaar nie/is deur personeel gebruik.
 - Die spyskaart is nie gevolg nie/Vis en skyfies in plaas van hoender en groente
- (5)
- 1.2
- Swak mondelinge reklame deur mev Kunutu kan die onderneming skade berokken.
 - Struikelblokke kan akkurate luister belemmer.
 - Swak publisiteit kan tot 'n afname in die aantal passasiers lei.
 - Baie tyd en energie is vermors.
- (Enige 2 × 2) (4)
- 1.3
- Hulle kan 'n gedeelte van haar treinkaartjiekoste terugbetaal.
 - Hulle kan haar afslag gee wanneer sy 'n volgende keer by hulle 'n bespreking doen.
- (Enige ander gepaste skikking) (2 × 2) (4)
- 1.4 Ja,(1) wangedrag. Sy het nie opgetree soos van haar verwag word nie.(1) (2)
- 1.5
- 1.5.1 Disiplinêre prosedure (1)
- 1.5.2 Hulle moet sorg dat daar 'n billike verhoor is en sy moet in kennis gestel word van die beskuldigings teen haar. (2)
- 1.5.3 Sy mag getuies roep/mag regsverteenvoerding hê/sy het 'n reg op appèl. (3)
- 1.6
- 1.6.1 C
- 1.6.2 D
- 1.6.3 A
- 1.6.4 B
- (4 × 1) (4)
- 1.7 Ontslag – wanneer 'n werknemer se diens beëindig word as gevolg van geldige redes, soos wangedrag. Deur die werknemer se fout.
- Personeelvermindering – wanneer 'n onderneming werknemers moet laat gaan vanweë die maatskappy se finansiële probleme. Die maatskappy kan werknemers nie langer betaal nie. (2 × 3) (6)
- 1.8
- 1.8.1 Tony vertel onwelkome grappe van 'n seksuele aard vir die dames.
- 1.8.2 Seksuele begunstiging/voortrekkery ('favouring'): Die bestuurder betaal goeie bonusse slegs aan diegene wat positief reageer op sy seksuele toenadering.

1.8.3 Fisiese kontak: Fisieke visentering word in die teenwoordigheid van die teenoorgestelde geslag gedoen.

1.8.4 Verbale gedrag: Jacky staar altyd onbeskaamd na die dames se borste.

1.8.5 Quid pro quo-teistering: Die bestuurder belowe dat hy Tumi sal bevorder in ruil vir seksuele gunste.

(Enige gepaste voorbeeld om elkeen van bogenoemde te verduidelik) (5 × 1) (5)

- 1.9
- Hulle moet hulle daartoe verbind om die probleem te behartig indien dit sou voorkom.
 - 'n Beleid moet ontwikkel word om seksuele teistering te voorkom.
 - Die beleid moet die prosedure verduidelik wat gevolg moet word in die geval van teistering.
 - Die kwessie van seksuele teistering moet ingesluit word by die oriëntasie- en opleidingsprogram.

(4)
[40]

VRAAG 2

2.1

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

Datum na 17 Desember
Tel 012 345 345

Briefhoof van Harvey World Travel
Kerkstraat 45
PRETORIA
0001

Mev Kunutu
Enige adres
Poskode (4 syfers)

Geagte mev Kunutu

KLAG: TREINRIT NA KAAPSTAD 2 DESEMBER

Baie dankie vir die klagbrief oor u treinrit. (1)

Ons vra om verskoning vir die ongerief en probleme wat u ondervind het. (1)

Gee 'n verduideliking vir :

Laat vertrek, foon wat buite werking was, afwyking van gepubliseerde spyskaart (3)

Wat word oor die situasie gedoen?	(2)
Skikking met die kliënt	(2)
Wellwillendheidsparagraaf	(2)
Die uwe	
Handtekening L Mbata SENIOR KONSULTANT	(20)

2.2 MEMORANDUM

VAN: Lindiwe Mbatha
DATUM:

AAN: Samuel Twala
Datum na 22 Desember

VERSLAG OOR JOHANNESBURG-KAAPSTAD-ROETE

1. OPDRAG ('Terms of reference')

Die bestuurder, mnr Twala, het me Mbatha opdrag gegee (1) om mev Kunutu se klag te ondersoek (1) oor die rit tussen Johannesburg en Kaapstad en om op 22 Desember 2018 (1) verslag daaroor aan hom te doen.

(3)
2. PROSEDURES

Onderhoud met die chef
Onderhoud met die hoofkelner
Vraelyste deur passasiers voltooi

(3)
3. BEVINDINGS

Die trein het vyf uur laat vanaf Johannesburg vertrek weens 'n kragonderbreking tussen Pretoria en Johannesburg.
Die telefoonstelsel op die trein was buite werking.
Vis en skyfies in plaas van hoender en groente is bedien, omdat ...
Die lugversorging was buite werking.
Personeellede het die TV-sitkamer tydens hul werkure gebruik.
Passasiers moes die deure van hul kompartemente ooplaat vir ventilasie – geen privaatheid nie.
Passasiers was tevrede met die slaapgeriewe. (Enige 5 × 1)

(5)

4. AANBEVELINGS

Passasiers moet in kennis gestel word indien die trein laat vertrek.

Die telefoonstelsel moet onmiddellik met 'n betroubare stelsel vervang word.

Die chef moet die kosvoorraad voor vertrek nagaan om te verseker dat hy die spyskaart kan volg.

Die lugversorging moet nagegaan en voor elke rit versien word.

Personeellede moet nie die TV-sitkamer gebruik wat vir die passasiers bedoel is nie/n sitkamer vir die gebruik van die personeel moet ook met ontspanningstoerusting toegerus word.

(Enige VIER of enige gepaste aanbevelings) (4)

Aanbevelings moet met die bevindings ooreenstem.

Handtekening van Lindiwe Mbatha

Punttoekenning	
Uitleg	2
Taal	3
Inhoud	15 – soos aangedui

(20)
[40]

VRAAG 3

- 3.1
- Die kliënt kan navraag doen oor die luukse trein vanaf Johannesburg na Kaapstad.
 - Mev Kunutu kan kla oor die swak diens.
 - Bespreek die regstelling van die klag met die kliënt.
 - Onderhoud met die kliënt om behoeftes te bepaal/posonderhoud.
 - Kliënt bespreek rit(te) na Kaapstad vanaf Johannesburg
 - Vergaderings word in die kantoor gehou. (Enige 4 × 1) (4)
- 3.2
- 3.2.1 Toonhoogte ('pitch') kan hoog, medium of laag wees. Die toon/klem is die emosie/gevoel wat in die stem oorgedra word. (2)
- 3.2.2
- Wanneer 'n mens opgewonde, ontsteld of kwaad is, sal jou toonhoogte hoër wees.
 - Wanneer 'n mens ontspanne is, sal die toonhoogte laer wees.
 - Deur die toonhoogte van jou stem te verander, kan jy vriendelik, kwaad, informeel of styf klink. (4)
- 3.3
- Kennis: Hy/Sy moet weet wat om te sê.
 - Geloofwaardig/Betroubaar: Moenie jok of die waarheid verdraai nie.
 - Hy/Sy moet 'n gevestigde reputasie hê.
 - Moet die nodige getuigskrifte hê. (Enige 3 × 1) (3)

- 3.4
- Maak seker dat die stelsel werk.
 - Pas die stelsel by jou lengte aan.
 - Hou jou mond naby die mikrofoon.
 - Gebruik kaartjies, en nie papier nie wat raserig kan wees.
 - Praat duidelik, natuurlik en normaal – moenie skree nie.
 - Pas die tempo aan sodat jy 'n bietjie stadiger as gewoonlik praat. (4 × 1) (4)
- 3.5
- Om in te lig of te onderrig
 - Om te motiveer
 - Om te ondersoek of te bespreek
 - Om te oorreed (Enige 3 × 1) (3)
- 3.6
- Verwelkom die passasiers aan boord (1) – hoop u geniet die reis/rit (1)
 Gee inligting oor die gebruik van telefone vir bestellings, (1) beskikbaarheid van TV (1) en dui aan waar (1) asook in die eetkamer. Noem etenstye, (1) beraamde aankomstyd (1)
 Herhaal verwelkoming
 (Trek 'n maksimum van 2 punte af vir taal- en spelfoute) (10)
- 3.7
- Elke lettergreep moet korrek gevorm en duidelik uitgespreek word (1).
 As dit nie gedoen word nie, sal die luisteraar nie die boodskap korrek kan identifiseer nie.
 Hy/sy sal nie die woorde kan herken nie. (2)
- 3.8
- Korrekte asemhaling sal jou help om jou senuweeagtigheid te oorkom.(1)
 Mens kan nie vlot praat as jy uitasem is nie.(1) (2)
- 3.9
- 3.9.1 Die bestuurder probeer Peter oorreed om sy bedanking terug te trek.
- 3.9.2 Lindiwe Mbatha maak 'n afspraak om meer van die verskillende reisopsies uit te vind.
- 3.9.3 Onderhoud met Patience omdat sy aan diens geslaap het (3 × 1) (3)
- 3.10
- Fokus op wat gesê word/leer om te konsentreer
 - Identifiseer die kern van die boodskap/wat die spreker sê
 - Reageer op wat gesê word
 - Vat saam/Sintetiseer en integreer wat jy gehoor het (Enige 3 × 1) (3)
- [40]**

VRAAG 4

- 4.1 Reklame is enige vorm (1) van niepersoonlike aanbieding (1) of promosie (1) van idees, produkte of dienste (1) deur 'n geïdentifiseerde borg. (1) (5)
- 4.2 4.2.1 Die GSA is 'n handleiding vir reisagente en hulle moet daarvan weet.
- 4.2.2 Toeriste moet bewus wees van die vereistes wat noodsaaklik is wanneer hulle beplan om te reis. (2 × 2) (4)
- 4.3
- Kan vir 'n spesifieke gebied gebruik word
 - Geklassifiseerde advertensies is relatief goedkoop.
 - Advertensies kan op kort kennisgewing ingevoeg word.
 - Geskik vir 'n wye reeks produkte (Enige 3 × 1) (3)
- 4.4 4.4.1 Subjektief
- 4.4.2 Objektief
- 4.4.3 Subjektief
- 4.4.4 Subjektief (4 × 1) (4)
- 4.5 Voordele
- Boodskappe kan plaaslik of internasionaal in 'n oogwink per satelliet versend word.
 - Dit is moontlik om vinnig en maklik toegang tot 'n ontsaglike voorraad kennis te verkry.
- Nadele
- Toerusting is baie duur. Vir die internet het mens 'n rekenaar nodig.
 - Rekenaarvirusse kan al 'n mens se rekenaarinhoud uitwis. (2 × 2) (4)
- 4.6 **Harvey World Travel (1)**
2 Desember (1)
Aandag alle passasiers wat na Kaapstad vertrek (1)
- Die trein wat om 07:00 na Kaapstad vertrek, is vyf ure vertraag (1)
Die trein sal eers tussen 12:00 en 13:00 vertrek (1)
Die vertraging word veroorsaak deur 'n kragonderbreking tussen Pretoria en Johannesburg (1)
Ons vra om verskoning vir die ongerief (1)
U word na die vertreksitkamer vir verversings genooi (1)
- Die trein behoort môre om 18:00 in Kaapstad aan te kom (1)
- Baie dankie vir u geduld/begrip, ens (1)
- Handtekening (1)
.....

Puntetoekenning	
Uitleg	3 – Spasiëring, raam
Taal	5½ – per taal- of spelfout
Inhoud	12 – soos aangedui

(20)
[40]**VRAAG 5**

- 5.1 5.1.1 Die bestuur kan die vloei van informele inligting begin om die gevoelens of houding van die personeel oor daardie idee te toets.
- 5.1.2 'n Werknemer wat by bestuur aansoek doen om verlof (enige werknemer teenoor bestuurskommunikasie) (2 × 2) (4)
- 5.2 'n Vergadering is 'n byeenkoms van twee of meer mense (1) om aangeleenthede van wedersydse belang te bespreek, (1) besluite te neem (1) en hulle te implementeer. (1) (4)
- 5.3 5.3.1 Onwaar
5.3.2 Onwaar
5.3.3 Waar
5.3.4 Onwaar
5.3.5 Waar
5.3.6 Waar
5.3.7 Onwaar
5.3.8 Onwaar (8 × 1) (8)
- 5.4 5.4.1 Wysiging
5.4.2 Honorarium
5.4.3 Voorstel
5.4.4 Volmag (4 × 1) (4)
- 5.5 NOTULE VAN 'N SPESIALE PERSONEELVERGADERING VAN HARVY WORLD TRAVEL GEHOU IN DIE PERSONEELKAMER OP 22 DESEMBER 2017 OM 11:00 (2)
1. OPENING EN VERSELKOMING (1)
Die voorsitter, mnr Twala, open die vergadering en verwelkom al die teenwoordige personeellede. (1)
 2. BYWONINGSREGISTER (1)
24 lede woon by die vergadering by en teken die bywoningsregister. (1)
 3. VERSKONINGS (1)
Mnr Langa en mev Lock is beide met studieverlof. (1)

- 4. SWAK DIENS OP KAAPSTADRIT (1)
 - 4.1 Die lugversorging moet voor die volgende rit versien word. Mnr ... sal met die maatskappy reël. (2)
 - 4.2 Die telefone in die kompartement moet almal nagegaan word. Daardie telefone wat buite werking is, moet aangemeld word en die maatskappy moet geskakel word om hulle te herstel. Mnr ... sal hulle skakel. (2)
 - 4.3 Geen personeellid word in die TV-sitkamer toegelaat nie. Dit is slegs ter beskikking van die passasiers. Besluit om 'n sitkamer vir personeel se gebruik in te rig. Persoon verantwoordelik (2)
- 5. AFSLUITING (1)
 - Die vergadering loop ten einde (tussen 12:00 en 13:00). (1)

Goedgekeur:

Datum: ...

Voorsitter: ...

Sekretris:(Geen punte indien nie onderteken is nie)

Puntetoekenning	
Uitleg	4 – Opskrif en goedkeuring
Taal	1 – Moet in die teenwoordige tyd en in die derde persoon geskryf word
Inhoud	15 – Soos aangedui

(20)
[40]

TOTAAL: 200