



**higher education
& training**

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NATIONALE SERTIFIKAAT

TOERISMEKOMMUNIKASIE N5

25 NOVEMBER 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

VRAAG 1

- 1.1
- Ek sal uitvind presies waarom hy ontevrede is.
 - Ek sal hom herinner aan of 'n advertensie aan hom voorlees wat oor die toegelate gewig handel.
 - Ek sal verduidelik oor die ekstra koste van die bagasie, soos per die advertensie.
 - Ek sal aan hom die opsie bied om sy bespreking te kanselleer en sy geld terugbetaal.
 - Ek kan hom na 'n hoër gesag verwys om die saak te hanteer.
- (Enige toepaslike antwoorde 5 × 1) (5)
- 1.2
- Hoeveel kos dit?
 - Is daar daagliks 'n vlug beskikbaar?
 - Wat is die geskatte prys vir ekstra bagasie?
- (Enige toepaslike antwoorde 3 × 2) (6)
- 1.3 Dit behels interpersoonlike konfrontasies✓ tussen twee individue,✓ groepe of organisatoriese eenhede,✓ omdat hulle onversoenbare behoeftes of motiewe✓ het. (4)
- 1.4
- | | | |
|-------|----------------|--|
| 1.4.1 | Wanfunksioneel | |
| 1.4.2 | Funksioneel | |
| 1.4.3 | Wanfunksioneel | |
| 1.4.4 | Funksioneel | |
- (4 × 1) (4)
- 1.5
- | | | |
|-------|---|--|
| 1.5.1 | B | |
| 1.5.2 | A | |
| 1.5.3 | C | |
| 1.5.4 | B | |
- (4 × 1) (4)
- 1.6
- Werknemers behoort tydige kennisgewing van die diensbeëindigingsdatum te ontvang.
 - Die kriteria om diegene te kies wat uit diens gestel gaan word, behoort objektief en regverdig te wees.
 - Die betrokke werknemers behoort vroegtydig in kennis gestel te word en redes moet gegee word.
 - Die werkgewer behoort werknemers te help om alternatiewe diens te bekom en hulle toe te laat om onderhoude by te woon.
- (4)
- 1.7 Dit is enige ongewenste,✓ herhaalde✓ handeling/gedrag van 'n seksuele aard✓. (3)
- 1.8
- | | | |
|-------|--------|--|
| 1.8.1 | Onwaar | |
| 1.8.2 | Waar | |
| 1.8.3 | Onwaar | |
| 1.8.4 | Onwaar | |
| 1.8.5 | Waar | |
| 1.8.6 | Waar | |
- (6 × 1) (6)

- 1.9
- Konfronteer die teisteraar.
 - Probeer getuies bekom.
 - Hou rekord van dit wat gebeur het.
 - Dien 'n skriftelike klagte by die personeelbestuurder in.
 - Meld die saak by die hoogste gesag aan indien alle ander pogings misluk.
- (Enige 4 × 1) (4)
[40]

VRAAG 2

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

Fly Away Airline

Posbus 17
Kempton Park
1620

AANVAAR ENIGE DATUM NÁ 10 MEI 2018.

Mnr Langa
Enige adres
Enige poskode

Geagte mnr Langa

KLAGTE: EKSTRA BEGASIE EN SPESIFIEKE SITPLEKKE (1)

Dankie vir u brief wat hierdie saak onder ons aandag bring.(1)

Verduidelik waarom daar geen reaksie by die noodnommer was nie (1)
Verduidelik waarom dit nie die maatskappy se fout was nie. Verwys na die advertensie. (1)
Vra om verskoning dat hy nie die bepalings en voorwaardes verstaan het nie.(1)

Soos u weet, koop die basistarief 'n sitplek in ekonomiese klas en twee stukke kajuitbagasie van maksimum 7 kg altesaam.(1) Spyseniering, inboekbagasie, vooraf bespreekte sitplekke en ekstra breë sitplekke kos ekstra.(1) Ons het besluit om u vir u kaartjie te vergoed.(1)

Om 'n soortgelyke situasie in die toekoms te voorkom, lees asseblief die bepalings en voorwaardes in die advertensie, asook watter items by die koste ingesluit en uitgesluit word.(1)

Ons hoop dat hierdie reëlins u goedkeuring sal wegdra (of iets soortgelyks).(1)

Welwillendheidsparagraaf

Met vriendelike groete

Handtekening
THABO LEDWABA
SENIOR KONSULTANT

(20)

2.2 MEMORANDUM

Van: Thabo Ledwaba

Aan: Mnr Mzaidume

Datum: 16 Mei

ONDERSOEKVERSLAG: MNR LANGA SE KLAGTES RAKENDE
Vliegkaartjie

OPDRAG

Die bestuurder, mnr Mzaidume, het Thabo Ledwaba opdrag gegee(1) om mnr Langa se klagtes te ondersoek(1) en 'n verslag te skryf, wat op 16 Mei afgehandel moet wees.(1)

(3)

ONDERSOEKPROSEDURES

Hy het gevolglik onderhoude met mnr Langa en die bestuurder van Fly Away Airline gevoer.

(3)

Hy het ook vraelyste bestudeer wat kliënte wat gedurende Mei bespreek het, voltooi het.

BEVINDINGS

Die basistarief geld vir 'n sitplek in ekonomiese klas.

Twee stukke kajuitbagasie met 'n maksimum gewig van 7 kg altesaam.

Spyseniering, inboekbagasie, voorafbespreekte sitplekke asook ekstra breë sitplekke kos ekstra.

Mnr Langa weeg ongeveer 170 kg.

Hy daag by die aanmeldtoonbank op met 'n skootrekenaar en 'n drasak wat 12 kg weeg, asook twee groot tasse. (Enige geskikte bevindings 3 × 2)

(6)

AANBEVELINGS

Die kliënte moet die advertensies lees en verstaan.

Die maatskappy moet verduidelik wat ekstra is (wanneer kliënte 'n ekstra bedrag moet betaal vir items wat nie by die pakket ingesluit is nie).

(Enige geskikte aanbevelings wat met die bevindings verband hou 2 × 2)

(4)

Handtekening van Thabo Ledwaba

Puntetoekenning

Uitleg -2
Taal -2
Inhoud 16

(4)

[40]

VRAAG 3

- 3.1
- Mense wat navraag doen oor die nuwe laekoste-lugredery.
 - Mense wat kaartjies bespreek.
 - Omgekrapte mense wat op die konsultante skree.
 - Onderhoude met kliënte om hul behoeftes te bepaal.
 - Verduidelik aan die kliënt hoe die klagte opgelos sal word.
 - Vergaderings vind in die kantoor plaas. (Enige 3 × 2) (6)
- 3.2 Elke lettergreep en woord moet korrek gevorm word en die stem moet geprojekteer word sodat almal kan hoor. (4)
- 3.3 Die kans is goed dat kliënte/toeriste nie die boodskap korrek sal ontvang nie, omdat die ware betekenis deur gewone bewoording verskuil word. (3)
- 3.4
- | | | |
|-------|---|--|
| 3.4.1 | C | |
| 3.4.2 | E | |
| 3.4.3 | D | |
| 3.4.4 | B | |
| 3.4.5 | A | |
- (5 × 1) (5)
- 3.5 Dit is gespesialiseerde, vooraf beplande, tweerigting- interpersoonlike kommunikasie wat om 'n spesifieke rede plaasvind. (5)
- 3.6
- | | | |
|-------|-------------------|--|
| 3.6.1 | Spesifieke vraag | |
| 3.6.2 | Oop vraag | |
| 3.6.3 | Geslote vraag | |
| 3.6.4 | Leidende vraag | |
| 3.6.5 | Hipotetiese vraag | |
- (5 × 1) (5)
- 3.7 Oorredend: Die senior konsultant het vir die kliënt aanbeveel dat hy eerder Réunion in plaas van Mauritius moet besoek, en die kliënt het die raad aanvaar.
- Informatief: Tydens 'n geselsprogram voer SABC 1 'n onderhoud met die minister van toerisme oor renosterstropery. (4)
- 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 | Onwaar | |
| 3.8.7 | Waar | |
| 3.8.8 | Waar | |
- (8 × 1) (8)

[40]

VRAAG 4

- | | | | | |
|-----|-------|--|---------|-----|
| 4.1 | | Reklame is enige betaalde vorm✓ van niepersoonlike aanbieding✓ of bevordering✓ van idees, goedere of dienste deur 'n geïdentifiseerde borg.✓ | | (4) |
| 4.2 | 4.2.1 | Subjektiewe | | |
| | 4.2.2 | Subjektiewe | | |
| | 4.2.3 | Objektiewe | | |
| | 4.2.4 | Objektiewe | | |
| | 4.2.5 | Objektiewe | (5 × 1) | (5) |
| 4.3 | 4.3.1 | Om te oorreed | | |
| | 4.3.2 | Om in te lig | | |
| | 4.3.3 | Om te herinner | (3 × 1) | (3) |
| 4.4 | 4.4.1 | Jeug/studente | | |
| | 4.4.2 | Natuur liefhebbers/avonturiers | | |
| | 4.4.3 | Toeriste wat in geskiedenis belangstel | (3 × 1) | (3) |
| 4.5 | 4.5.1 | Fisiologiese behoeftes | | |
| | 4.5.2 | Veiligheidsbehoefte | | |
| | 4.5.3 | Aansienbehoefte/egobehoefte | | |
| | 4.5.4 | Sosiale behoeftes | | |
| | 4.5.5 | Selfverwesenslikingsbehoefte | (5 × 1) | (5) |

4.6

Fly Away Airline✓

Grondpersoneel by die aanmeldpunte op lughawens.✓

Suksesvolle kandidate sal ontplooi word by enige sentra waar

Fly Away werkzaam is.✓

'n Mededingende salaris sal op grond van kwalifikasies en ervaring bereken word.✓

15 werksdae betaalde verlof per jaar.✓

Die maatskappy bied mediese en pensioenfondsvoordele.✓

Vereistes

Senior sertifikaat✓

Drie jaar se ervaring in die reisbedryf✓

Vlot in Engels✓

Goeie kommunikasievaardighede✓

In staat om in 'n Afrikataal te kommunikeer✓

Uitstekende gesondheid✓

Twee referente✓

Sluitingsdatum vir aansoeke: 10 Mei 2018✓

Doen aansoek by: Die Bestuurder, Fly Away Airline, Posbus 17, Kempton Park, 1620.✓

Uitleg 3 punte vir reëlspeëring, raam, kleur

Taal 1/2 punt per taal- of spelfout, tot 'n maksimum van 2 punte

Kontak 15

(20)
[40]

VRAAG 5

5.1	5.1.1	Volgens geografie		
	5.1.2	Volgens kombinasie		
	5.1.3	Volgens produk of diens		
	5.1.4	Volgens kliënte		
	5.1.5	Volgens produk of diens		
			(5 × 1)	(5)
5.2	5.2.1	Waar		
	5.2.2	Onwaar		
	5.2.3	Onwaar		
	5.2.4	Waar		
	5.2.5	Onwaar		
			(5 × 1)	(5)

5.3	5.3.1	E		
	5.3.2	C		
	5.3.3	D		
	5.3.4	A		
	5.3.5	F		
	5.3.6	B		
			(6 × 1)	(6)
5.4	Dit is 'n samekoms van twee of meer mense✓ om sake van wedersydse belang✓ te bespreek, besluite te neem✓ en dit in werking te stel.✓			(4)
5.5	NOTULE VAN 'N SPESIALE VERGADERING VAN DIE BESTUUR VAN FLY AWAY AIRLINE WAT OP VRYDAG 18 MEI 2018 OM 10:00 IN DIE RAADSAAL GEHOU IS			(2)
	1.	OPENING EN VERWELKOMING		(1)
		Die voorsitter, mnr Langa, het alle lede wat teenwoordig was, verwelkom.		(1)
	2.	BYWONINGSREGISTER		(1)
		7 lede was teenwoordig en het die bywoningsregister onderteken.		(1)
	3.	VERSKONINGS		(1)
		Mev Marais en mnr O Mbatha was afwesig.		(1)
	4.	AANSTELLING VAN PERSONEELLEDE BY ELKE LUGHAWE		(1)
	4.1	Besluit geneem om 6 personeellede by elke lughawe aan te stel.		(2)
	4.2	Dit stel die personeel in staat om in groepe van twee ononderbroke nagskofte te werk.		(2)
	4.3	Hulle sal beurte maak om nagskof te werk, en sal dienooreenkomstig vergoed word.		(2)
	5.	AFSLUITING		(1)
		Die vergadering is verdaag (tussen 11:00 en 12:00).		(1)

Onderteken:

Datum: _____

Voorsitter: _____

Sekretaris: _____

Verbeur hierdie TWEE punte indien onderteken

(2)

Inhoud

Taal✓ (moet in derde persoon en verlede tyd wees)

(1)

[40]

TOTAAL: 200