



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NATIONALE SERTIFIKAAT
TOERISMEKOMMUNIKASIE N5
28 September 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 12 bladsye.

VRAAG 1

- 1.1
- Sy moet spesifiseer dat sy afsonderlike enkelkamers wil bespreek.
 - Sy moet vir die besprekingsklerk sê hoe lank hulle wil bly.
 - Sy moet ook sê hoeveel kamers volgens die aantal mense bespreek moet word. (Enige toepaslike 2 × 2) (4)
- 1.2
- Hulle moet by Rosina navraag doen as sy namens hulle bespreek het.
 - Hulle moet ook afskrifte van alle toepaslike dokumente as bewys verskaf.
 - Hulle moet ook hulle klag aan die persoon in beheer rig.
 - Om 'n beter reaksie te kry, moet hulle hul lojaliteit aan die firma bevestig.
 - Hulle moet verduidelik watter optrede hulle vereis.
 - Hulle moet 'n afskrif van die brief hou, en as daar geen reaksie is nie, moet hulle weer 'n afskrif van die brief stuur. (Enige 3 × 2) (6)
- 1.3
- | | | | | |
|-------|-------------------|--|---------|-----|
| 1.3.1 | Nalatigheid | | | |
| 1.3.2 | Onverenigbaarheid | | | |
| 1.3.3 | Wangedrag | | | |
| 1.3.4 | Onbevoegdheid | | (4 × 1) | (4) |
- 1.4
- *Personeelvermindering* is die gevolg van 'n maatskappy se swak finansiële posisie; die maatskappy kan moontlik besluit om sekere personeellede af te lê.
 - *Ontslag* gebeur nadat 'n werknemer skuldig bevind is aan wangedrag. (2 × 2) (4)
- 1.5
- Behels interpersoonlike botsings✓ veroorsaak deur die gelyktydige opwekking van onverenigbare motiewe of behoeftes✓ wat tot die tydelike of permanente ontwrigting van normale funksies lei.✓ (3)
- 1.6
- | | | | | |
|-------|---|--|---------|-----|
| 1.6.1 | Werkure | | | |
| 1.6.2 | Botsende persoonlikhede (standpunte of belangstellings) | | | |
| 1.6.3 | Etniese en kulturele verskille | | | |
| 1.6.4 | Onderwys en opleiding | | (4 × 1) | (4) |
- 1.7
- Die maatskappy se produktiwiteit kan moontlik daaronder ly.
 - Dit kan tot dooie punte lei.
 - Dit vernietig sensitiwiteit.
 - Baie tyd en energie word vermors.
 - Dit verdraag besluitneming.
 - Kommunikasie word ontwrig.
 - Dit ontmoedig dikwels die soeke na alternatiewe.
 - Dit lei daartoe dat groepe ongevoelig word. (Enige 2 × 2) (4)
- 1.8
- Dit is ongewenste, herhaalde optrede van 'n seksuele aard. (3)

- 1.9 1.9.1 Waar
 1.9.2 Onwaar
 1.9.3 Onwaar
 1.9.4 Waar
 1.9.5 Waar
- (5 × 1) (5)
- 1.10 • Moet 'n beleid ontwikkel om seksuele teistering te voorkom
 • Moet hulself daartoe verbind om die probleem te hanteer indien dit sou voorkom
 • Die beleid moet die prosedure verduidelik wat in geval van seksuele teistering gevolg moet word.
 • Die kwessie van seksuele teistering moet ingesluit word by opleidings- en oriëntasieprogramme.
- (Enige 3 × 1) (3)
[40]

VRAAG 2

2.1

Mnotho Rise Hotel
 435 Beachweg
 Durban
 0345

Tel/Faks:013 335 6778
 Enige datum in 2020
 Me Rosina Masina
 Enige privaat adres

Geagte me Masina

NAVRAAG: AKKOMMODASIE TYDENS TOERISME INDABA

Baie dankie vir u navraag.✓

Mnotho Rise Hotel is op die strandfront geleë en bied in Mei 2020 verblyf vir die duur van die Toerisme Indaba.✓

Die hoogtepunte van verblyf by hierdie hotel sluit die volgende in:

Dubbelkamers teen R2 100,00 pp✓

Enkelkamers teen R1 500,00 pp✓

Elke kamer het satelliet-TV, 'n telefoon en internetverbinding✓

Maaltye: Slegs ontbyt word by bogenoemde prys ingesluit.✓

Die hotel bied ook konferensiefasiliteite teen R3 000,00 per dag vir die Konferensiesaal en R1 800,00 per dag vir die kleiner saal.✓

Uitgesluit:

Middagete and aandete tydens u verblyf by die hotel✓

Verversings indien u die Konferensiesaal bespreek✓

Welwillendheidsparagraaf, ✓ bv indien u enige verdere inligting nodig het, kan u my gerus skakel.

Enigiets oor bereidwilligheid om 'n bespreking te maak.

Beste wense

Z Nkosi
Z NKOSI
KONSULTANT

(20)

2.2

Geen briefhoof

Enige privaat adres

Enige datum na 22 Mei 2020
Die Bestuurder
Mnotho Rise Hotel
435 Beachweg
Durban
0345

Geagte Meneer/Mevrou

KLAG: AKKOMMODASIE TYDENS DIE TOERISME INDABA MEI 2020 ✓

Ek het in Mei akkommodasie bespreek vir die duur van die Toerisme Indaba en dit is op 07 April bevestig. ✓

Ek het dieselfde dag nog die helfte van die verblyfbedrag as deposito betaal ✓ en het uitgesien na my verblyf by u hotel, aangesien die bespreking bevestig is. ✓ Ek is baie ontevrede ✓ oor die manier waarop ek behandel is. ✓ Toe ons by die hotel aankom, was daar geen rekord van ons bespreking ✓ nie en ons moes alternatiewe verblyf bekom. ✓

Ek verwag dat u hotel my moet vergoed vir die deposito wat ek vir die akkommodasie ✓ betaal het wat die helfte van die totale bedrag van R... beloop. ✓

Beste wense

R Masina
R MASINA

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

Puntetoekenning

UITLEG	TAAL	INHOUD1
4 1 per fout	6 ½ per taal- of spelfout	10 soos aangedui

(20)

[40]

VRAAG 3

- 3.1
- Doen navraag oor beskikbaarheid van akkommodasie
 - Kla omdat hulle haar bespreking op hul stelsel kan sien
 - Sy het akkommodasie bespreek.
 - Vra 'n terugbetaling van die deposito wat sy betaal het
- (4)
- 3.2
- 3.2.1 Gesigsuitdrukking
- 3.2.2 Gesigsuitdrukking soos 'n frons
- 3.2.3 Knik sy kop of glimlag
- 3.2.4 Skud sy kop
- (4 × 1) (4)
- 3.3
- Jou stemtoon moet opreg, ✓ eerlik en kalm wees. ✓
 - Die toonhoogte moet laag wees, ✓ aangesien 'n hoë stemtoon aggressie en senuagtigheid aandui. ✓
 - Hou jou stemvolume laag, ✓ omdat 'n geskree of 'n harde, kwaai stemtoon die situasie net sal vererger. ✓
- (Enige toepaslike 3 × 2) (6)
- 3.4
- Maak oogkontak
Se 'Hmm..' / 'Sjoe' / Ag, nee'.
Maak geluide, soos 'n tongklik
Antwoord deur toepaslike antwoorde te verskaf
Glimlag
- (Enige 2 × 1) (2)
- 3.5
- 3.5.1 C
- 3.5.2 E
- 3.5.3 B
- 3.5.4 A
- 3.5.5 F
- (5 × 1) (5)
- 3.6.1
- 'n *Konferensie* is 'n groot byeenkoms van mense ✓ wat gewoonlik 'n aantal dae duur ✓ en behels 'n groot aantal sosiale gebeurtenisse, besprekings, uitstallings en tentoonstelling, ✓ gewoonlik met 'n algemene tema.
- (3)
- 3.6.2
- Besluit oor die gepastheid van die ligging, bv in 'n hotel/stad/platteland.
 - Die perseel moet geïnspekteer word.
 - Sorg dat daar voldoende parkering, toilette, elektrisiteitspunte en kleedkamers beskikbaar is.
 - Die plek moet uit alle rigtings maklik bereikbaar wees .
 - Voorsiening moet gemaak word vir telefoonverbinding.
 - Sorg dat verkeerlawaaai of ander steurnisse nie 'n probleem sal wees nie.
- (Enige 4 × 1) (4)
- 3.6.3
- Die sitplekke of stoele moet in rye gerangskik word wat almal na 'n verhoogarea of hooftafel kyk en kan gebruik word vir formele aanbiedings aan groot groepe. Afgevaardigdes kan rondbeweeg aangesien daar rye stoele is.
- (3)

- 3.7.1
- Trek konserwatief aan: 'n snyerspak, knielengte romp.
 - Donkerblou is die beste kleur vir dames.
 - Hofskoene met 'n mediumhoë hak is raadsaam en dra sykouse daarby.
 - Voeg 'n netjies handsak by wat pas by die kleur van jou skoene.
 - Hare moet skoon en netjies wees. As jou hare lank is, moet dit so gedra word dat dit nie jou oë bedek nie.
 - Grimering moet in goeie smaak wees en nie oordoen word nie.
 - Sorg dat jou hande en naels goed versorg is. (Enige 4 × 1) (4)
- 3.7.2
- Daag 10 tot 15 minute voor die bestemde tyd op.
 - Wanneer jy by die kantoor instap, loop regop, maak oogkontak met die onderhoudvoerder en glimlag.
 - Staan en sit regop.
 - Wag totdat jy aangesê word om te sit.
 - Moenie enige van jou besittings op die onderhoudvoerder se lessenaar sit nie.
 - Gebruik die onderhoudvoerder se titel en van wanneer jy hom/haar aanspreek.
 - Luister noukeurig na elke vraag en beantwoord dit dadelik en eerlik.
 - Formuleer jou antwoorde duidelik, kortliks en hoflik.
 - Gebruik die korrekte stemtoon. (Enige toepaslike 5 × 1) (5)
- [40]**

VRAAG 4

- 4.1
- 4.1.1
- Wees versigtig
 - Moenie enigiets waag nie (ook in vetdruk)
- 4.1.2
- Kry 'n inenting voor jy Suid-Afrika verlaat.
 - Vir enige bestemming in Afrika; geelkoors: vir besoeke aan Mosambiek; ingewandskoors
- 4.1.3
- Moenie uitstel nie
 - Wees veilig
- 4.1.4
- Skakel die Reisdokter by 011 543 7668 of faks hom/haar by 011 544 8968
Faks 011 544 8968
- (4 × 2) (8)
- 4.2
- Feitelike styl✓ (aggressiewe verkooptechnik): 'n feit word in hierdie aanbieding gebruik, omdat iemand inligting nodig het.✓ Die klem is op feite, omdat die woorde beteken wat hulle
 - sê en die taal is spesifiek, nie vaag nie.✓
 - Verbeeldingryke styl✓ (oorredende verkooptechnik): hierdie aanbieding word gebruik om iemand te oortuig, omdat die adverteerder nie te veel inligting oor 'n produk of diens wil verskaf nie. Klem word geplaas op die aangename atmosfeer en pret wat gebruikers van die produkte sal geniet.✓ Taalgebruik is vaag en nie spesifiek nie.✓ (3 × 2) (6)

- 4.3 4.3.1 Omdat dit 'n massakommunikasiemetode is wat op 'n groep gerig is en bestuur moet bewus wees van die feit dat daar geen waarborg is dat die boodskap almal sal bereik nie.✓ Die kennisgewingbord word meestal in 'n maatskappy as interne kommunikasie gebruik en mense van buite die maatskappy sal dit ook kan lees.✓
- 4.3.2 Die maatskappy se personeel/werknemers✓ en die verskaffers of publiek wat die maatskappy besoek✓
- (2 × 2) (4)

LET Gee erkenning aan die kandidaat vir enige toepaslike reaksie
WEL: of antwoord.

- 4.4
- Geslag
 - Ouderdom
 - Inkomste
 - Beroep
 - Taal
 - Opvoedkundige vlak
- (Enige 2 × 1) (2)

4.5 **Mnotho Rise Hotel**

Vir
Luukse akkommodasie✓

Die hotel is:
Op die strandfront geleë✓
Bied verblyf in dubbel- en enkelkamers✓
Ontbyt en aandete word ingesluit✓
Elke kamer is toegerus met:
Satelliet-TV
Telefoon
Internetverbinding (Wifi)
Veilige parkering
Konferensiesaal beskikbaar

Uitgesluit: Verversings indien u 'n saal bespreek✓

Koste R2 100,00 pp vir 'n dubbelkamer✓ en R1 500,00 pp vir 'n enkelkamer✓
Individuele of groepsbesprekings word aanvaar✓
Bespreek by enige kantoor of direk by Mnotho Rise Hotel, Beachweg 347, Durban✓
Vir meer inligting: Skakel asseblief 031 455 7676✓ of stuur 'n epos na info@mnothor.net✓

Puntetoekenning

INHOUD	TAAL	UITLEG
13 soos aangedui	4 ½ per taal- of spelfout	3 spasiëring, raam, kleur

(20)
[40]

VRAAG 5

- 5.1 5.1.1 Horisontale kommunikasiekanaal
 5.1.2 Diagonale kommunikasiekanaal
 5.1.3 Vertikale kommunikasiekanaal
(3 × 2) (6)
- 5.2 5.2.1 Die hiërargie is die resultaat van die behoefte om werk te deleger en om gesag en verantwoordelikheid oor te dra.✓ Dit beteken ook dat lede van die organisasie volgens hul status of gesag geklassifiseer word.✓ 'n Klein aantal mense lei dus 'n groot aantal mense.✓
- 5.2.2 Dit gebeur wanneer die drie sleutelemente in 'n organisasiestruktuur verskillend benader kan word deur verskillende bestuurspanne en deur oortyd te gebruik.✓✓ Die elemente bepaal die manier waarop werktake formeel ingedeel, gegroepeer en gekoördineer word.✓
(3 × 2) (6)
- 5.3 5.3.1 B
 5.3.2 D
 5.3.3 A
 5.3.4 E
 5.3.5 C
(5 × 1) (5)
- 5.4 • Dit is behoorlik byeengeroep/gekonstitueer.
 • Die voorsitter of ondervoorsitter is teenwoordig om die vergadering te lei.
 • Daar is 'n kworum, met ander woorde, die minimum aantal persone is teenwoordig ooreenkomstig die grondwet.
 • Die vergadering word gehou in ooreenstemming met die grondwet.
(Enige 3 × 1) (3)
- 5.5 • Opening en verwelkoming
 • Bywoningsregister
 • Verskonings
 • Notule van die vorige vergadering
 • Punte uit die notule
 • Nuwe aangeleenthede
 • Nuwe toerpakkette vir 2020
 • Opleiding van konsultant vir 2020
 • Gereelde vlugte na Victoria Valle
 • Algemeen
 • Datum van volgende vergadering
 • Afsluiting
(12)

5.6

Tembo Travel✓

Tel:

Faks:

Posbus 1025

Baxa

1633

16 – 18

Enige datum Oktober 2020

Geagte lid

Neem asseblief kennis van die maandelikse personeelvergadering✓ wat om 10:00 op 30 November 2020✓ in die raadskamer✓ gehou word.✓

Handtekening: _____

Enige naam in hoofletters: _____

Sekretaris/Sekretaresse: _____✓

Puntetoekenning

UITLEG	TAAL	INHOUD
4 1 per fout of weglating (opskrif en voorsiening vir ondertekening)	3 ½ per taal- of spelfout; moet in teenwoordige tyd wees	13 soos aangedui

(8)
[40]**TOTAAL: 200**