Rewarding Learning

General Certificate of Secondary Education
2021

Fóillíocht, Taisteal agus Turasóireacht

Tascanna Measúnaithe Rialaithe

Aonad 3: Ag obair sa Tionscal Fóillíochta, Taistil agus Turasóireachta

[GLE31]

BAILÍ Ó MHÁRTA 2020

TREOIR D'IARRTHÓIRÍ

Ní mór duit Tasc1 agus Tasc 2 araon a chomhlánú.

Tasc 1: Riachtanais custaiméirí a chomhlíonadh agus a shárú agus cáilíochtaí seirbhíse do chustaiméirí.

Tasc 2: Deiseanna fostaíochta agus an próiseas earcaíochta a imscrúdú sa tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta.

Ní mór duit na foinsí uilig a úsáideann tú i gcomhlánú na dtascanna seo a thaifeadadh agus iad a thaispeáint mar aguisín ag deireadh do chuid oibre.

EOLAS D'IARRTHÓIRÍ

Ní mór Measúnú Rialaithe a chomhlánú taobh istigh de theorainn ama 15 uair an chloig mar seo a leanas:

- Pleanáil 2 uair an chloig;
- Taighde 6 uair an chloig; agus
- Scríobh 7 n-uair an chloig.

Déantar Measúnú Rialaithe a mharcáil as 60.
Is fiú **50%** é Tasc 1 agus is fiú **50%** é Tasc 2.
Déanfar caighdeán na cumarsáide scríofa a mheasúnú sa **dá** thasc.

Ní mór obair iarrthóirí a chur isteach **Bealtaine 2021/2022**

Ní mór do Thascanna Measúnaithe Rialaithe cloí leis na Rialúcháin mar atá siad mionsonraithe i Sonraíocht an Ábhair.

NB: Is féidir go mbeidh níos mó ná 1 leathanach sna treoracha a bhaineann le cuid de na Tascanna Measúnaithe Rialaithe. Seiceáil, le do thoil, go bhfuil an t-eolas go léir agat atá de dhíth ort leis an tasc a chomhlánú má tá tú ag priontáil ó ríomhaire.

Ní mór duit Tasc 1 **agus** Tasc 2 a chomhlánú.

Tá tú fostaithe i bpost sinsearach sa tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta agus iarradh ort labhairt le daltaí i do sheanscoil faoi sheirbhís do chustaiméirí agus poist. Iarradh ort tuairisc scríofa a ullmhú a chuideoidh le daltaí an tábhacht a thuiscint a bhaineann le réimsí sonracha de sheirbhís do chustaiméirí agus na deiseanna fostaíochta atá ar fáil sa tionscal.

I bhformáid tuairisc scríofa, comhlánaigh iad seo a leanas:

Tasc 1: Riachtanais custaiméirí a chomhlíonadh agus a bheith níos fearr ná iad agus cáilíochtaí seirbhíse do chustaiméirí. (Tá 50% de na marcanna ag dul don aonad seo)

(a) Mínigh, le samplaí de gach ceann acu, an raon riachtanas a d'fhéadfadh a bheith ag na custaiméirí seo a leanas agus áiseanna fóillíochta, taistil agus turasóireachta in úsáid acu:
- daoine gan Bhéarla; agus
- custaiméirí le riachtanas sainaitheanta sonrach. [15 mharc]

(b) Déan cur síos ar chlár traenála seirbhíse do chustaiméirí atá in úsáid sa tionscal agus anailísigh chomh maith agus a chomhlíonann sé riachtanais an chustaiméara agus an tionscail. [15 mharc]

Tasc 2: Deiseanna fostaíochta agus an próiseas earcaíochta a imscrúdú sa tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta. (Tá 50% de na marcanna ag dul don aonad seo)

(a) Sainaithin agus cuir síos, le samplaí, ar dhá dheis dhifriúla fostaíochta san fhóillíocht, taisteal agus turasóireacht agus mínigh an próiseas earcaíochta ba chóir d'eagraíocht a dhéanamh atá ag iarraidh fostaí fóirsteanach a cheapadh do cheann amháin de na poist seo. [15 mharc]

(b) Pléigh dhá dhóigh a gcosnaíonn reachtaíocht páistí agus daoine fásta leochaileacha nuair a bhíonn áiseanna fóillíochta, taistil agus turasóireachta in úsáid acu agus anailísigh dhá thairbhe don eagraíocht a bhaineann leis seo. [15 mharc]

Critéir Mheasúnaithe

Aonad 3: Ag obair sa Tionscal Fóillíochta, Taistil agus Turasóireachta

Tasc 1: Riachtanais custaiméirí a chomhlíonadh agus a shárú agus cáilíochtaí seirbhíse do chustaiméirí.		
(a) Mínigh, le samplaí de gach ceann acu, an raon riachtanas a d'fhéadfadh a bheith ag na custaiméirí seo a leanas agus áiseanna fóillíochta, taistil agus turasóireachta in úsáid acu: • daoine gan Bhéarla; agus • custaiméirí le riachtanas sainaitheanta sonrach.		**Raon Marcanna**
Banda Marcanna 1	Soláthraíonn an t-iarrthóir bunmhíniú ar an raon riachtanas a d'fhéadfadh a bheith ag gach custaiméir agus áiseanna fóillíochta, taistil agus turasóireachta in úsáid aige: • daoine gan Bhéarla; agus • custaiméirí le riachtanas sainaitheanta sonrach. Féadann an t-iarrthóir míniú fiúntach a sholáthar le gan ach sampla de chineál custaiméara amháin ach le beagán faisnéise faoin dara cineál sainaitheanta custaiméara Tá samplaí teoranta agus is féidir nach dtacaíonn siad go hiomlán leis an mhíniú atá curtha ar fáil ag an iarrthóir. Tá fianaise ann de phleanáil shimplí; cuirtear an tasc i gcrích le héifeachtúlacht theoranta. Ní úsáideann an t-iarrthóir ach foirm agus stíl theoranta scríbhneoireachta. Is féidir go bhfuil easpa soiléire agus comhleanúnachais in eagrú an ábhair. Ní bhaintear úsáid ach sa bheagán as sainstór focal. Is féidir nach bhfuil an chiall a bhí beartaithe soiléir de bharr lochtanna sa chur i láthair, sa litriú, sa phoncaíocht nó sa ghramadach.	**[1]–[5]**
Banda Marcanna 2	Soláthraíonn an t-iarrthóir míniú fiúntach ar an raon riachtanas a d'fhéadfadh a bheith ag gach cineál custaiméara agus áiseanna fóillíochta, taistil agus turasóireachta in úsáid aige: • daoine gan Bhéarla; agus • custaiméirí le riachtanas sainaitheanta sonrach. Soláthraíonn an t-iarrthóir míniú fiúntach le samplaí fiúntacha ar na riachtanais a bhíonn ag an dá chineál custaiméara. Tá an riachtanas sonrach sainaitheanta go soiléir. Is féidir nach bhfuil na samplaí mionsonraithe agus comhlánaithe don dá chineál. Tá fianaise ann de phleanáil shoiléir; cuirtear an tasc i gcrích le héifeachtúlacht réasúnta. Úsáideann an t-iarrthóir foirm agus stíl chuí scríbhneoireachta, agus tá tacaíocht ann ó úsáid chuí léaráidí de réir mar is gá. Déantar ábhar ábhartha a eagrú le roinnt soiléire agus comhleanúnachais. Tá roinnt úsáide de shainstór focal cuí ann. Tá an chiall soiléir mar gheall ar chur i láthair, litriú, poncaíocht agus gramadach atá inniúil go leor.	**[6]–[10]**
Banda Marcanna 3	Soláthraíonn an t-iarrthóir míniú mionsonraithe agus críochnúil ar an raon riachtanas a d'fhéadfadh a bheith ag gach cineál custaiméara agus áiseanna fóillíochta, taistil agus turasóireachta in úsáid aige: • daoine gan Bhéarla; agus • custaiméirí le riachtanas sainaitheanta sonrach. Soláthraíonn an t-iarrthóir míniú mionsonraithe le samplaí mionsonraithe de riachtanais an dá chineál custaiméara. Tá an riachtanas sonrach sainaitheanta go soiléir agus cuirtear an míniú go cruinn agus go réalaíoch i bhfeidhm. Tá na samplaí mionsonraithe agus críochnúil don dá chineál custaiméara. Tá fianaise ann de phleanáil mhionsonraithe; cuirtear an tasc i gcrích le leibhéal ard éifeachtúlachta. Roghnaíonn agus úsáideann an t-iarrthóir foirm agus stíl chuí scríbhneoireachta go rathúil, le tacaíocht ann ó úsáid éifeachtach léaráidí nuair is cuí. Déantar ábhar ábhartha a eagrú le céim ard shoiléire agus chomhleanúnachais. Tá úsáid fhorleathan de shainstór focal cuí ann. Tá an chiall soiléir mar gheall ar chur i láthair, litriú, poncaíocht agus gramadach atá de chaighdeán ard go leor.	**[11]–[15]**
Bronntar [0] ar fhreagairt nach fiú creidiúint í.		

Tasc 1: Riachtanais custaiméirí a chomhlíonadh agus a shárú agus cáilíochtaí seirbhíse do chustaiméirí		
(b) Déan cur síos ar chlár traenála seirbhíse do chustaiméirí atá in úsáid sa tionscal agus anailísigh chomh maith agus a chomhlíonann sé riachtanais an chustaiméara agus an tionscail.		**Raon Marcanna**
Banda Marcanna 1	Soláthraíonn an t-iarrthóir cur síos bunúsach ar chlár cuí traenála agus bunanailís ar chomh maith agus a chomhlíonann sé riachtanais an chustaiméara agus/nó an tionscail. Is féidir go soláthraíonn an t-iarrthóir cur síos fiúntach nó mionsonraithe ar an chlár traenála ach nach soláthraíonn sé anailís ar bith ar chomh maith agus a chomhlíonann sé riachtanais an chustaiméara nó an tionscail. Tá fianaise ann de phleanáil shimplí; cuirtear an tasc i gcrích le héifeachtúlacht theoranta. Ní úsáideann an t-iarrthóir ach foirm agus stíl theoranta scríbhneoireachta. Is féidir go bhfuil easpa soiléire agus comhleanúnachais in eagrú an ábhair. Ní bhaintear úsáid ach sa bheagán as sainstór focal. Is féidir nach bhfuil an chiall a bhí beartaithe soiléir de bharr lochtanna sa chur i láthair, sa litriú, sa phoncaíocht nó sa ghramadach.	**[1]–[5]**
Banda Marcanna 2	Soláthraíonn an t-iarrthóir anailís fhiúntach ar chlár cuí traenála agus anailís fhiúntach ar chomh maith agus a chomhlíonann sé riachtanais an chustaiméara agus an tionscail. Is féidir go soláthraíonn an t-iarrthóir cur síos mionsonraithe ar an chlár traenála ach níl ach anailís theoranta ann de chomh maith agus a chomhlíonann sé riachtanais an chustaiméara nó an tionscail. Tá fianaise ann de phleanáil shoiléir; cuirtear an tasc i gcrích le héifeachtúlacht réasúnta. Úsáideann an t-iarrthóir foirm agus stíl chuí scríbhneoireachta, le tacaíocht ann ó úsáid chuí léaráidí de réir mar is gá. Déantar ábhar ábhartha a eagrú le roinnt soiléire agus comhleanúnachais. Tá roinnt úsáide de shainstór focal cuí ann. Tá an chiall soiléir mar gheall ar chur i láthair, litriú, poncaíocht agus gramadach atá inniúil go leor.	**[6]–[10]**
Banda Marcanna 3	Soláthraíonn an t-iarrthóir cur síos mionsonraithe ar chlár cuí traenála agus anailís mhionsonraithe ar chomh maith agus a chomhlíonann sé riachtanais an chustaiméara agus an tionscail. Roghnaíonn agus úsáideann an t-iarrthóir foirm agus stíl chuí scríbhneoireachta go rathúil, le tacaíocht ann ó úsáid éifeachtach léaráidí nuair is cuí. Déantar ábhar ábhartha a eagrú le céim ard shoiléire agus chomhleanúnachais. Tá úsáid fhorleathan de shainstór focal cuí ann. Tá an chiall soiléir mar gheall ar chur i láthair, litriú, poncaíocht agus gramadach de chaighdeán atá ard go leor.	**[11]–[15]**
Bronntar [0] ar fhreagairt nach fiú creidiúint í.		

Tasc 2: Deiseanna fostaíochta agus an próiseas earcaíochta a imscrúdú sa tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta.		
(a) Sainaithin agus cuir síos, le samplaí, ar dhá dheis dhifriúla fostaíochta san fhóillíocht, taisteal agus turasóireacht agus mínigh an próiseas earcaíochta ba chóir d'eagraíocht a dhéanamh atá ag iarraidh fostaí fóirsteanach a cheapadh do cheann amháin de na poist seo.		**Raon Marcanna**
Banda Marcanna 1	Sainaithníonn agus soláthraíonn an t-iarrthóir cur síos bunúsach ar dhá dheis dhifriúla fostaíochta san fhóillíocht, taisteal agus turasóireacht. Is féidir go gcuirfidh an t-iarrthóir sampla fiúntach de phost amháin i láthair ach le beagán cur síos, nó gan cur síos, ar an dara ceann. Tá míniú ar an phróiseas earcaíochta teoranta nó ar iarraidh. Tá fianaise ann de phleanáil shimplí; tá an tasc curtha i gcrích le héifeachtúlacht theoranta. Ní úsáideann an t-iarrthóir ach foirm agus stíl theoranta scríbhneoireachta. Is féidir go bhfuil easpa soiléire agus comhleanúnachais in eagrú an ábhair. Ní bhaintear úsáid ach sa bheagán as sainstór focal cuí. Is féidir nach bhfuil an chiall a bhí beartaithe soiléir de bharr lochtanna sa chur i láthair, sa litriú, sa phoncaíocht nó sa ghramadach.	**[1]–[5]**
Banda Marcanna 2	Sainaithníonn an t-iarrthóir, agus soláthraíonn sé cur síos fiúntach, ar dhá dheis dhifriúla fostaíochta san fhóillíocht, taisteal agus turasóireacht. Is féidir go gcuireann an t-iarrthóir cur síos mionsonraithe ar phost amháin i láthair ach le gan ach cur síos bunúsach ar an dara ceann. Tá míniú fiúntach ann ar an phróiseas earcaíochta agus tá na comhpháirteanna is mó uilig den phróiseas earcaíochta ann. Tá fianaise ann de phleanáil shoiléir; cuirtear an tasc i gcrích le héifeachtúlacht réasúnta. Úsáideann an t-iarrthóir foirm agus stíl chuí scríbhneoireachta, le tacaíocht ann ó úsáid chuí léaráidí de réir mar is gá. Déantar ábhar ábhartha a eagrú le roinnt soiléire agus comhleanúnachais. Tá roinnt úsáide de shainstór focal cuí ann. Tá an chiall soiléir mar gheall ar chur i láthair, litriú, poncaíocht agus gramadach atá inniúil go leor.	**[6]–[10]**
Banda Marcanna 3	Sainaithníonn agus soláthraíonn an t-iarrthóir cur síos mionsonraithe ar dhá dheis dhifriúla fostaíochta san fhóillíocht, taisteal agus turasóireacht. Tá an míniú ar an phróiseas earcaíochta mionsonraithe agus tá na comhpháirteanna is mó uilig den phróiseas earcaíochta ann. Tá fianaise ann de phleanáil mhionsonraithe; cuirtear an tasc i gcrích go dtí leibhéal ard éifeachtúlachta. Roghnaíonn agus úsáideann an t-iarrthóir foirm agus stíl chuí scríbhneoireachta go rathúil, le tacaíocht ann ó úsáid éifeachtach léaráidí nuair is cuí. Déantar ábhar ábhartha a eagrú le céim ard shoiléire agus chomhleanúnachais. Tá úsáid fhorleathan de shainstór focal cuí ann. Tá an chiall soiléir mar gheall ar chur i láthair, litriú, poncaíocht agus gramadach de chaighdeán atá ard go leor.	**[11]–[15]**
Bronntar [0] ar fhreagairt nach fiú creidiúint í.		

Tasc 2: Deiseanna fostaíochta agus an próiseas earcaíochta a imscrúdú sa tionscal fóillíochta, taistil agus turasóireachta.		
(b) Pléigh dhá dhóigh a gcosnaíonn reachtaíocht páistí agus daoine fásta leochaileacha nuair a bhíonn áiseanna fóillíochta, taistil agus turasóireachta in úsáid acu agus anailísigh dhá thairbhe don eagraíocht a bhaineann leis seo.		**Raon Marcanna**
Banda Marcanna 1	Sainaithníonn an t-iarrthóir dóigh, nó dhá dhóigh, a gcosnaíonn reachtaíocht daoine fásta leochaileacha agus páistí nuair a bhíonn áiseanna fóillíochta, taistil agus turasóireachta in úsáid acu. Is féidir go bhfuil plé bunúsach ann ar cheann amháin acu nó an dá cheann. Is féidir go ndéanann an t-iarrthóir cur síos níos mionsonraithe ar cheann amháin acu ná an ceann eile. Is féidir go bhfuil an anailís ar an tairbhe/na tairbhí ar iarraidh nó bunúsach. Tá fianaise ann de phleanáil shimplí; tá an tasc curtha i gcrích le héifeachtúlacht theoranta. Ní úsáideann an t-iarrthóir ach foirm agus stíl theoranta scríbhneoireachta. Is féidir go bhfuil easpa soiléire agus comhleanúnachais in eagrú an ábhair. Ní bhaintear úsáid ach sa bheagán as sainstór focal. Is féidir nach bhfuil an chiall a bhí beartaithe soiléir de bharr lochtanna sa chur i láthair, sa litriú, sa phoncaíocht nó sa ghramadach.	**[1]–[5]**
Banda Marcanna 2	Sainaithníonn an t-iarrthóir dhá dhóigh a gcosnaíonn reachtaíocht daoine fásta leochaileacha agus páistí nuair a bhíonn áiseanna fóillíochta, taistil agus turasóireachta in úsáid acu, le plé fiúntach ar an dá cheann acu. De rogha air sin, is féidir go soláthraíonn an t-iarrthóir plé mionsonraithe ar dhóigh amháin a gcosnaíonn reachtaíocht páistí agus daoine fásta leochaileacha agus nach bhfuil ann ach plé bunúsach ar an dóigh eile. Tá anailís fhiúntach ann ar an dá thairbhe don eagraíocht. Tá fianaise ann de phleanáil shoiléir; cuirtear an tasc i gcrích le héifeachtúlacht réasúnta. Úsáideann an t-iarrthóir foirm agus stíl chuí scríbhneoireachta, le tacaíocht ann ó úsáid chuí léaráidí de réir mar is gá. Déantar ábhar ábhartha a eagrú le roinnt soiléire agus comhleanúnachais. Tá roinnt úsáide de shainstór focal cuí ann. Tá an chiall soiléir mar gheall ar chur i láthair, litriú, poncaíocht agus gramadach atá inniúil go leor.	**[6]–[10]**
Banda Marcanna 3	Sainaithníonn an t-iarrthóir dhá dhóigh a gcosnaíonn reachtaíocht daoine fásta leochaileacha agus páistí nuair a bhíonn áiseanna fóillíochta, taistil agus turasóireachta in úsáid acu, le plé mionsonraithe ar an dá cheann acu. Tá anailís mhionsonraithe ann ar an dá thairbhe don eagraíocht. Roghnaíonn agus úsáideann an t-iarrthóir foirm agus stíl chuí scríbhneoireachta go rathúil, le tacaíocht ann ó úsáid éifeachtach léaráidí nuair is cuí. Déantar ábhar ábhartha a eagrú le céim ard shoiléire agus chomhleanúnachais. Tá úsáid fhorleathan de shainstór focal cuí ann. Tá an chiall soiléir mar gheall ar chur i láthair, litriú, poncaíocht agus gramadach de chaighdeán atá ard go leor.	**[11]–[15]**
Bronntar [0] ar fhreagairt nach fiú creidiúint í.		