# Coimisiún na Scrúduithe Stáit

AN ARDTEISTIMÉIREACHT FHEIDHMEACH, 2010

# Speisialachas Gairmiúil–
# Riarachán Oifige agus Cúram Custaiméirí

SCRÚDÚ SCRÍOFA (240 marc)

Dé Máirt, 15 Meitheamh, tráthnóna, 2:30—4:00

## TREORACHA GINEARÁLTA

- *Scríobh do SCRÚDUIMHIR sa spás seo.* ☞ [ ]
- *Scríobh na freagraí uile sa FHREAGARLEABHAR seo sna spásanna atá ann dóibh.*
- *Taispeáin obair riachtanach taobh le do fhreagraí.*
- *Tá cead agat áireamháin a úsáid.*
- *Tá CEITHRE roinn sa scrúdú seo.*
  *—Freagair CEITHRE cheist.*
  *—Freagair ceist AMHÁIN as GACH roinn.*

| Don fheitheoir | Don scrúdaitheoir | |
|---|---|---|
| **Stampa an ionaid** | 1. Suim na n-iomlán deireadh leathanaigh | |
| | 2. Móriomlán na gceisteanna nár ceadaíodh | |
| | 3. An marc a bronnadh (1 lúide 2) | |
| | 4. Bónas as freagairt i nGaeilge (más cuí) | |
| | 5. Marc iomlán má bronnadh bónas as freagairt i nGaeilge (3 móide 4) | |
| | **Nóta**: Caithfidh an marc ar líne 3 (nó ar líne 5 má bronnadh bónas as freagairt i nGaeilge) a bheith cothrom leis an marc sa bhosca **Móriomlán** ar an script. | |

# ROINN 1—MIONDÍOL AGUS DÍOL

**Ceist 1** **60 marc**

**Freagair (a), (b) agus (c).**

(a) Oibríonn tú i siopa ilrannach. Teastaíonn ó chustaiméir baineann péire bróg, a cheannaigh sí i do shiopa dhá lá ó shin, a thabhairt ar ais. Tá fáltas aici agus deir sí nach bhfuil na bróga ag meaitseáil leis an gcuid eile dá feisteas bainise. Ba mhaith léi an péire bróg a aistriú do chinn eile nó aisíoc a fháil.

Tabhair breac-chuntas ar **cheithre** shlí chun an suíomh seo a láimhseáil. Déan tagairt do dhlí tomhaltóirí i gceann amháin de na pointí a dhéanann tú.

*(20)*

(b) (i) Is é a thugtar ar an gcomhartha thíos, a fheictear ar fhormhór táirgí, ná _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

*(4)*

(ii) Luaigh **trí** shlí inar féidir eolas ón stiall seo a úsáid.

*(18)*

(c) Cén fáth a roghnódh custaiméir siopadóireacht a dhéanamh i lár an bhaile nó i lár na cathrach seachas ionad siopadóireachta lasmuigh den bhaile? Mol **trí** chúis.

*(18)*

**Sracobair**

## Ceist 2 — 60 marc

**Freagair (a), (b) and (c).**

(a) Oibríonn tú mar bhainisteoir cúnta i siopa caife atá suite ar shráid ghnóthach. Pé scéal é, tá cuid de na gnólachtaí agus oifigí áitiúla ag scaoileadh leis an bhfoireann atá acu de bharr an cúlú eacnamaíoch agus tá do cheannasaí buartha faoin tionchar atá aige seo ar a ghnó féin.

Tabhair breac-chuntas ar **thrí** shlí a mholfá don cheannasaí chun custaiméirí a mhealladh agus díolacháin a choimeád suas.

*(18)*

(b) Anois déantar a lán rudaí a cheannach ar líne agus tá sé tábhachtach go mbeidís slán.

Mol **trí** ghníomh sábháilteachta chun a chinntiú go bhfuil bearta mar iad slán.

*(18)*

(c) Tá ról tábhachtach ag an mórdhíoltóir i slabhra dáileadh na n-earraí.

Liostaigh **dhá** sheirbhís a sholáthraíonn an mórdhíoltóir don déantóir agus **dhá** sheirbhís don mhiondíoltóir.

**Déantóir**

**Miondíoltóir**

*(24)*

**Sracobair**

# ROINN 2—CÚNTÓIR OIFIGE

**Ceist 3** **60 marc**

**Freagair (a) agus (b).**

(a) Socraigh na hainmneacha seo a leanas in ord aibítre den sloinne acu agus freisin, áit ar bith atá sé riachtanach, in ord an chéad ainm.

- James Cahir
- Ann Cahill
- Mary Crowe
- Tom Carr
- Michael Cahill
- Una Carney
- Peter Cardin
- Aisling Casey
- Eamon Cahir
- Eugene Carey

(i) _______________________

(ii) _______________________

(iii) _______________________

(iv) _______________________

(v) _______________________

(vi) _______________________

(vii) _______________________

(viii) _______________________

(ix) _______________________

(x) _______________________

*(30)*

**(b)** Oibríonn tú in oifig ghnóthach agus i measc na ndualgas atá ort, déileáileann tú le post isteach. Tabhair breac-chuntas ar chóras, le cúig phointe ann, a mholfá chun déileáil leis an tasc seo.

_______________________________________________

_______________________________________________

_______________________________________________

_______________________________________________

_______________________________________________

_______________________________________________

_______________________________________________

*(30)*

## Ceist 4 — 60 marc

**Freagair (a), (b) agus (c).**

(a) Is tú an bainisteoir ar Bhialann Uí Mhurchú, Ionad Siopadóireachta Dhún Dealgan, Dún Dealgan Co. Lú. Déanann custaiméir feargach, fear, teagmháil leat chun gearán a dhéanamh faoin mbéile a bhí aige féin agus ag a bhean chéile an tráthnóna roimhe sin. Ní raibh caighdeán maith sa bhéile agus bhí leibhéal na seirbhíse go holc. Rinne an custaiméir gearán leis an bhfreastalaí. Mhínigh seisean nach raibh tusa ná an príomhfhreastalaí ar fáil. Níor ghabh an freastalaí leithscéal. Gearradh an praghas iomlán ar an mbéile.

Scríobh litir chuig an gcustaiméir, Seán Uas. Ó Riain, 20 Ard na Bóirce, Dún Dealgan.
Gabh leithscéal leis agus déan cúiteamh éigin leis. Bain úsáid as dáta an lae inniu.

*(30)*

(b) Déan cur síos go hachomair ar **thrí** dhualgas a bheadh ar fháilteoir óstáin.

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

*(18)*

(c) Oibríonn tú do Ó Deargáin & Comh., gnólacht beag déantúsaíochta. Déan amach teachtaireacht an chomhlachta a bheidh le cloisteáil ag custaiméirí má ghlaonn siad isteach nuair nach bhfuil duine ann chun an fón a fhreagairt.

*(12)*

## ROINN 3—CLEACHTAS OIFIGE

**Ceist 5** **60 marc**

**Freagair (a) agus (b).**

(a) Oibríonn tú in oifig Lyle & Pierce. Taispeáin conas a scríofá na nithe seo a leanas isteach sa leabhar postais amach do 10 Bealtaine, 2010.

| | € |
|---|---|
| ▪ Sonrasc go Rouse Teo., Sligeach | 0.55 |
| ▪ Litir chláraithe go Pádraig Ó Faoláin, Baile Átha Luain | 2.80 |
| ▪ Litir go Tomás Ó Drisceoil & Comh., Inis | 0.55 |
| ▪ Pacáiste go Ó Duibhir & Comh., Teo., Trá Lí | 6.40 |
| ▪ Ráiteas go Ó Floinn & Comh., Teo., Corcaigh | 0.55 |

### Leabhar Postais Amach

| Dáta | Ainm | Seoladh | Sonraí | Costas |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | **Iomlán** | |

*(22)*

(b) Is tusa an cisteoir den chumann Cispheile áitiúil, Na hArda. Scríobh isteach na bearta seo a leanas i gcuntas fáltas agus íocaíochtaí don mhí dar críoch 31 Bealtaine, 2010. Bain úsáid as ceithre cholún miondealaithe san fhormáid a thugtar, nó i leagan amach oiriúnach ar bith eile.

| Bealtaine | | € |
|---|---|---|
| 1 | Bus ar cíos | 250.00 |
| 3 | Fáltais ó chluiche | 740.00 |
| 5 | Ceannach trealaimh | 110.00 |
| 8 | Bus ar cíos | 360.00 |
| 10 | Síntiúis bhallraíochta | 730.00 |
| 14 | Costais réiteora | 90.00 |
| 17 | Seic urraíochta (Comhar Creidmheasa) | 1500.00 |
| 20 | Ceannach culaith foirne | 600.00 |
| 21 | Fáltais ó chluiche | 960.00 |
| 21 | Bia agus deoch don fhoireann | 140.00 |
| 27 | Táillí cleamhnaithe | 250.00 |
| 30 | Costais réiteora | 130.00 |

## Cuntas fáltas agus íocaíochtaí

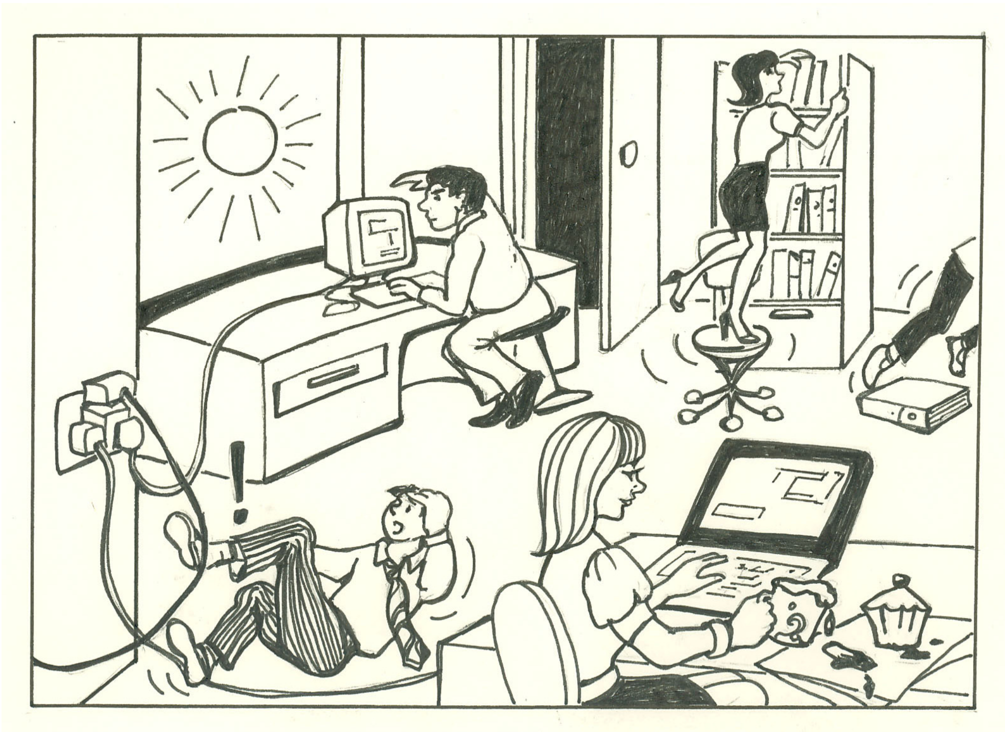
| Dáta | Sonraí | Iomlán | Dáta | Sonraí | Iomlán | Trealamh | Taisteal | Costais réiteora | Eile |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

*(38)*

## Ceist 6 **60 marc**

**Freagair (a), (b) agus (c).**

(a) Tá tábhacht mhór ag baint le sláinte agus sábháilteacht i dtimpeallacht oibre ar bith. Sa phictiúr thíos taispeántar roinnt chleachtaí baolacha. Liostaigh **cúig** (5) rud atá baolach, dar leat, agus luaigh an chúis le do rogha i ngach cás.



(i) ______________________________________________

Cúis: ______________________________________________

(ii) ______________________________________________

Cúis: ______________________________________________

(iii) ______________________________________________

Cúis: ______________________________________________

(iv) ______________________________________________

Cúis: ______________________________________________

(v) ______________________________________________

Cúis: ______________________________________________

*(25)*

(b) Lorgaíonn do cheannasaí comhairle uait agus printéir á roghnú don oifig. Luaigh **ceithre** thoisc a thógfá san áireamh.

(i) ________________________________________________

(ii) ________________________________________________

(iii)________________________________________________

(iv)________________________________________________

*(20)*

(c) Oibríonn tú i rannóg na gcuntas de sholáthróir earraí tógála. Liostaigh **trí** thasc a bhíonn le déanamh ag do rannóg agus mínigh gach ceann díobh go hachomair.

(i) ________________________________________________

Cúis:________________________________________________

(ii) ________________________________________________

Cúis:________________________________________________

(iii)________________________________________________

Cúis:________________________________________________

*(15)*

**Sracobair**

________________________________________________

________________________________________________

________________________________________________

________________________________________________

________________________________________________

________________________________________________

________________________________________________

________________________________________________

________________________________________________

________________________________________________

# ROINN 4 — MIONDÍOL AGUS AN TOMHALTÓIR

**Ceist 7** **60 marc**

**Freagair (a), (b) agus (c).**

(a) Mínigh an téarma **seirbhís do chustaiméirí.**

______________________________________________________

______________________________________________________

______________________________________________________

______________________________________________________

______________________________________________________

______________________________________________________

*(15)*

(b) Oibríonn tú i siopa éadaí faiseanta a fhreastalaíonn ar an aoisghrúpa 18-35. Tá tú ag obair ar cheann amháin de dhá scipéad cláraithe airgid ar Shatharn gnóthach. Tá ciú ann ach léimeann custaiméir baineann tharais. Tá tusa ar tí freastal uirthi. Tá roinnt custaiméirí eile ar buile agus cuireann siad a dtuairimí in iúl duit. Conas a dhéanfá déileáil leis an suíomh seo?

______________________________________________________

______________________________________________________

______________________________________________________

______________________________________________________

______________________________________________________

______________________________________________________

______________________________________________________

______________________________________________________

______________________________________________________

______________________________________________________

*(15)*

(c) Cuir tic (√) le ceann amháin de na boscaí do gach abairt chun a thaispeáint cé acu a bhfuil sé fíor nó bréagach.

| | Fíor | Bréagach |
|---|---|---|
| Taispeánann P60 pá iomlán, cáin agus ASPC (PRSI *i mBéarla*) ag fostaí i mbliain áirithe. | ☐ | ☐ |
| Tugtar an tarraingeoir ar an duine a shíníonn seic. | ☐ | ☐ |
| Tá sé de cheart ag miondíoltóir an comhartha seo a chur suas: "Níl aisíoc le linn reaca". | ☐ | ☐ |
| Tá 35 uaire an chloig sa tseachtain chaighdeánach oibre. | ☐ | ☐ |
| Tá fostaithe i dteideal íocaíochtaí reachtúla a fháil má dhéantar iomarcach iad. | ☐ | ☐ |

*(30)*

**Sracobair**

## Ceist 8 — 60 marc

**Freagair (a), (b) agus (c).**

(a) Ríomh an brabús agus an mharcáil suas chéatadánach (%) ar na hearraí seo a leanas.

| **Costphraghas €** | **Praghas díola €** | **Brabús €** | **Marcáil suas céatadánach (%)** |
|---|---|---|---|
| 200.00 | 250.00 | | |
| 75.00 | 100.00 | | |
| 250.00 | 275.00 | | |
| 600.00 | 840.00 | | |
| 800.00 | 816.00 | | |

*(30)*

(b) (i) Cad a seasann na litreacha CBL (VAT *i mBéarla*) dó?

_ _ _ _ _ _ _   _ _ _ _ _ _ _   _ _ _ _ _ _ _

(ii) Cá dtéann CBL tar éis í a bheith bailithe?

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

*(5)*

(c) Ríomh an CBL agus an praghas iomlán de na hearraí seo a leanas.

| **Cainníocht** | **Cur síos** | **Costas an ceann** | **Costas gan CBL** | **CBL @ 21.5%** | **Iomlán** |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 | Oigheann micreathoinne | 150 | | | |
| 4 | Tóstaer | 50 | | | |
| 3 | Citeal leictreach | 60 | | | |
| 4 | Meascthóir bia leictreach | 125 | | | |
| 1 | Miasniteoir | 350 | | | |

*(25)*

**Leathanach bán**