higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOERISMEKOMMUNIKASIE N4

(5140184)

16 November 2023 (X- vraestel)
09:00–12:00

OOPBOEKEKSAMEN

BENODIGDHEDE: **Studente mag die volgende in die eksamenlokaal inbring en gebruik: studenteportefeuljes, brosjures, gidse, gevallestudies, aantekeninge, werksopdragte en toetse asook handboeke, GSA tydskrif, reisbewys en TWEE woordeboeke.**

Elektroniese woordeboeke mag NIE gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye en een addendum.

046Q1B2316

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
TOERISMEKOMMUNIKASIE N4
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae.
2. Lees al die vrae aandagtig deur.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Al die vrae hou met toerisme verband. Die antwoorde moet die situasie in die toerismebedryf weerspieël.
5. Moenie algemene antwoorde uit die handboek oorskryf nie.
6. Begin elke vraag op ‘n nuwe bladsy.
7. Trek ‘n lyn oor die hele bladsy ná elke vraag.
8. Laat ‘n reël tussen die antwoorde op die kortvrae.
9. Lees die agtergrondinligting aandagtig deur en baseer jou antwoorde, waar moontlik, op daardie inligting.
10. Slegs materiaal wat in die eksamenlokaal uitgedeel word, mag gebruik word. Jy word NIE toegelaat om papier of prente wat in jou hulpbronmateriaal het, te gebruik nie.
11. Die nodige ADDENDUM is ingesluit en dit is die kandidaat se verantwoordelikheid om dit aan die binneste voorblad van die ANTWOORDBOEK vas te kram.
12. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: KOMMUNIKASIEPROSES

1.1 Definieer die term *kommunikasie.* (3)

1.2 Verduidelik die volgende kategorieë van kommunikasie en gee ‘n voorbeeld van elk.

1.2.1 Ekstrapersoonlike kommunikasie

1.2.2 Intrapersoonlike kommunikasie

1.2.3 Interpersoonlike kommunikasie

1.2.4 Massakommunikasie

(4 × 2) (8)

1.3 Gee enige VYF reëls vir die verkryging van ‘n effektiewe boodskap. (5 × 2) (10)

1.4 Identifiseer die soort nieverbale kommunikasie in elk van die volgende voorbeelde:

1.4.1 Die konferensie het ‘rook verbode’-tekens op al vier mure.

1.4.2 Die lessenaar in die kantoor en die stoel oorkant dit verseker die korrekte afstand wanneer jy met ‘n gas vergader.

1.4.3 Die gehoor het geglimlag en was baie tevrede na afloop van die aanbieding oor die daling in tariewe wat volgende maand in werking tree.

1.4.4 Tom het besluit om gedurende hul konferensie musiek in die agtergrond te speel.

1.4.5 Tom het laat by die lughawe aangekom en sy vlug misgeloop.

(5 × 1) (5)

1.5 Beskryf die volgende basiese benaderings tot kommunikasie.

1.5.1 Die ernstige benadering

1.5.2 Die rasionele benadering

1.5.3 Die humoristiese benadering

1.5.4 Die emosionele benadering

(4 × 2) (8)

1.6 Noem SES maniere waarop die sukses van kommunikasie gemeet kan word. (6)

[40]

VRAAG 2: SUKSESVOLLE MENSEVERHOUDINGS

Michael is ‘n 30-jarige man wat al geruime tyd in die voedsel-en-drankbedryf werk. Hy werk vir een van die voorste restaurant in die stad en het ‘n goeie reputasie vir sy mensvaardighede opgebou. Hy is onlangs tot senior bestuurder bevorder en is baie trots op hierdie groot prestasie. Hy het ‘n baie goeie verhouding met sy kollegas en hulle is mal oor hom as hul nuwe bestuurder. Hy het deur die jare hard gewerk en sê hy voel hy het sy doelwitte bereik deur tot so ‘n hoë posisie bevorder te word

Noudat hy meer geld verdien, beplan Michael om aan sy huis aan te bou en ook huisversekering uit te neem, ingeval enigiets met die huis gebeur.

2.1 Noem en verduidelik Maslow se VYF behoeftevlakke en gee ‘n voorbeeld van elke vlak uit die agtergrondinligting hier bo. (5 × 3) (15)

2.2 Wat is *motivering*? (3)

2.3 Noem VIER tipes klassieke persoonlikhede en noem ook watter wat hulle introvert, en watter ekstrovert is. (4)

2.4 Identifiseer die dimensies van selfbeeld in elk van die volgende voorbeelde:

2.4.1 Bongi hou nie daarvan om personeelfunksies by die werk by te woon nie, omdat sy baie skaam voel wanneer sy tussen ‘n klomp mense is.

2.4.2 Bongi se man wil hê dat sy ophou werk en ‘n voltydse tuisblyma is.

2.4.3 Zac wil medies gaan studeer omdat hy glo hy het die ‘brein’ daarvoor.

2.4.4 Michael geniet dit om met klante te gesels omdat hy ‘n baie goeie kommunikeerder is.

2.4.5 Bongi het vir haarself ‘n doelwit gestel om 5 kg te verloor, sodat sy gesonder kan wees.

(5 × 1) (5)

2.5 Noem enige VYF soorte emosies wat Michael kan ervaar. (5)

2.6 Verduidelik hoe die proses van persepsie in kommunikasie werk, met spesifieke verwysing na perseptuele selektiwiteit. (3 × 1) (3)

2.7 Identifiseer enige DRIE aspekte wat gemeenskaplik aan alle verhoudings is. (3)

2.8 Noem enige TWEE faktore wat stres veroorsaak. (2)

[40]

VRAAG 3: ETIKET

3.1 Bespreek die volgende VYF aspekte van persoonlike voorkoms en higiëne.

3.1.1 Gelaat (vel) en grimering

3.1.2 Persoonlike netheid

3.1.3 Hare

3.1.4 Gesondheid

3.1.5 Klere

(5 × 2) (10)

3.2 Noem enige VYF maniere om uitgaande oproepe te hanteer. (5)

3.3 Identifiseer enige VYF rolle en pligte van ‘n goeie gas. (5 × 2) (10)

3.4 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (3.4.1–3.4.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

3.4.1 Jy moet altyd gemaklik staan en die een voet ietwat voor die ander voet sit.

3.4.2 Jy kan in die gange hardloop as jy laat is vir werk

3.4.3 Moenie onmiddellik gaan sit wanneer in ‘n vertrek ingaan nie.

3.4.4 Jy kan met iets vroetel as jy gedurende ‘n onderhoud senuweeagtig is.

3.4.5 Fiksheid word getoon deur ‘n regop houding, ferm spiertonus en selfvertroue.

3.4.6 Dit is aanvaarbaar om jou gaste met ‘n 'Hoezit' te groet.

3.4.7 Maak oogkontak en glimlag vriendelik wanneer jy mense groet.

3.4.8 Wanneer jy jouself voorstel, moet jy jou hand uitsteek en jou naam noem.

3.4.9 Wanneer jy ‘n spreker voorstel, moet jy iets oor sy/haar agtergrond weet.

3.4.10 Wanneer jy in ‘n vergadering is, moet jy alle opmerkings aan die voorsitter rig.

(10 × 1) (10)

3.5 Gee ‘n uiteensetting van enige VYF noodsaaklike telefoonhulpiddels. (5)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4: INTERKULTURELE KOMMUNIKASIE

4.1 Definieer die term *kultuur*. (3)

4.2 Bespreek die volgende elemente van kultuur.

4.2.1 Simbole

4.2.2 Gebruike

4.2.3 Norme

4.2.4 Houdings

4.2.5 Waardes

(5 × 2) (10)

4.3 Verduidelik waarom ‘n mens met die volgende sake vertroud moet wees ten einde effektiewe kruiskulturele kommunikasie te verseker.

4.3.1 Kinetika

4.3.2 Ruimte

4.3.3 Tyd

(3 × 3) (9)

4.4 Bespreek die volgende aspekte wat van ‘n mens ‘n effektiewe kommunikeerder kan maak.

4.4.1 Taal

4.4.2 Positiewe houding

4.4.3 Luister effektief

4.4.4 Empatie

4.4.5 Pogings om struikelblokke te voorkom

(5 × 2) (10)

4.5 Noem VIER faktore of probleme wat kruiskulturele kommunikasie beïnvloed. (4)

4.6 Wat is die verskil tussen *denotasie* en *konnotasie*? (2 × 2) (4)

[40]

VRAAG 5: SKRIFTELIKE KOMMUNIKASIE

5.1 INTERNE MEMORANDUM

Michael Tools, die restaurantbestuurder, het ‘n dringende personeelvergadering belê omdat van die restaurantvoorraad onlangs weggeraak het. Hy wil uitvind hoe dit gebeur het.

Hierdie vergadering sal op 10 Junie vanaf 07:00–08:00 in die restaurant se eetsaal plaasvind. Personeellede moet seker maak dat hulle betyds vir die vergadering opdaag, omdat die restaurant om 08:00 vir die klante moet oopmaak. Elke personeellid moet ‘n pen en papier saambring om tydens die vergadering aantekeninge te maak.

Veronderstel jy is mnr Michael Tools. Gebruik ADDENDUM A (aangeheg) om ‘n memorandum op te stel.

Kram die ADDENDUM vas aan die binnekant van die ANTWOORDBOEK.

Puntetoekenning:

UITLEG	TAAL	INHOUD
4	4	12

(20)

5.2 MEDELYEBRIEF

Jou naam is Zee Baba, die bestuurder van Mars Tour Operators wat by Ruth First Ave 168, Kimberley, 2020 geleë is. Jy het so pas uitgevind dat een van jou grootste kliënte, mev Penny Marble, se bejaarde ma positief vir Covid-19 getoets, in die hospitaal opgeneem en in ‘n kritieke toestand is.

Jy wil vir mev Marble laat weet dat julle as onderneming aan haar en haar ma dink in hierdie moeilike tyd en dat sy julle moet laat weet as daar enigiets is wat sy nodig het. Jy as bestuurder van die onderneming is baie hartseer oor die situasie omdat jy telkemale in die verlede mev Marble se ma ontmoet het end it geniet het om met haar te gesels. Jy gaan vir haar ‘as blyk van jou medelye vir haar ‘n bos blomme stuur. Mev Marble se adres is Jippies Straat, 987 Kimberley, 2020.

Gebruik die inligting hier bo om beleefdheidshalwe namens die onderneming ‘n brief van medelye aan mev Penny Marble te skryf.

Puntetoekenning:

UITLEG	TAAL	INHOUD
4	6	10

(20)

[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

(5140184)

ADDENDUM A **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

MEMORANDUM

THE RESTAURANT
Tel: 018 435 789
Faks: 018 435 000

AAN: _____

VAN: _____

DATUM: _____

ONDERWERP:

Handtekening: _____

Kopiereg voorbehou