higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOERISMEKOMMUNIKASIE N4

(5140184)

8 November 2022 (X-vraestel)
09:00–12:00

OOPBOEKEKSAMEN

Studente word toegelaat om die volgende na die eksamenlokaal te bring: studenteportefeuljes, brosjures, gidse, gevallestudies, aantekeninge, opdragte en toetse saam met handboeke, GSA tydskrif, 'n reisbewys en TWEE woordeboeke.

Elektroniese woordeboeke mag NIE gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye en 'n addendum.

040Q1B2208

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 is toerisme-verwant. Die antwoorde moet die situasie in die toerismebedryf weerspieël.
5. Moenie algemene antwoorde uit die handboek kopieer nie.
6. Begin elke vraag op ’n NUWE bladsy.
7. Haal die bladsy deur ná die voltooiing van elke vraag.
8. Laat ’n lyn oop tussen die antwoorde op die kortvrae.
9. Lees die agtergrondinligting noukeurig en baseer jou antwoorde, waar moontlik, op daardie inligting.
10. Slegs materiaal wat in die eksamenlokaal uitgedeel word, mag gebruik word. Jy mag nie papier of prente gebruik wat in jou hulpbronmateriaal het nie.
11. Die nodige ADDENDA wat benodig word, word ingesluit en dit is die kandidaat se verantwoordelikheid om hulle VAS TE KRAM aan die binnekant van die voorblad van die ANTWOORDBOEK.
12. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: DIE KOMMUNIKASIEPROSES

Mickey is ’n 30-jarige vrou wat as Senior Bestuurder by Vyf Ster Hotel werk. Sy werk al vir die afgelope 10 jaar in die reis- en toerismebedryf. Sy is tevrede met haar pos. Mickey is passievol en gemotiveerd, en sy streef daarna om bevoeg te wees. Sy geniet dit om met kliënte van dwarsoor die wêreld en van verskillende kulturele agtergronde te werk.

Mickey het ’n telefoonoproep van een van haar kliënte, Mnr. Brian ontvang. Hy wou haar bedank vir die goeie diens wat hy ontvang het tydens sy verbly by die hotel. Terwyl Mickey oor die foon met Mnr. Brian gepraat het, het sy skielik maagpyn ontwikkel en sy moes Mnr Brian se oproep kortknip om medisyne te gaan drink.

1.1 Identifiseer die volgende komponente van die kommunikasieproses deur ’n voorbeeld uit die scenario hier bo te gee.

1.1.1 Die afsender

1.1.2 Die ontvanger

1.1.3 Kanaal/Medium

1.1.4 Die boodskap

1.1.5 Geraas/Steuring/Hindernis

(5 × 1) (5)

1.2 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat pas by 'n term in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Fisiese/tegniese hindernis	A	Hy is senuweeagtig omdat hy 'n praatjie moet lewer
1.2.2	Fisiologiese hindernis	B	Mnr. Brian se boodskap was te vaag om te verstaan
1.2.3	Sielkundige hindernis	C	Pearl dink dat die senior bestuurder vervelig is omdat hy die oudste in die kantoor is
1.2.4	Semantiese hindernis	D	Mickey het maagkrampe gehad terwyl sy met Mnr Brian oor die telefoon gepraat het
1.2.5	Persepsie hindernis	E	Die senior konsultant geniet dit om toere te bespreek
		F	Die televisie in die lugredery het sein verloor

(5 × 1) (5)

1.3 Noem en verduidelik VIER kategorieë kommunikasie wat by Vyf Ster hotel gebruik kan word. (4 × 2) (8)

1.4 Onderskei tussen *verbale* en *nie-verbale* kommunikasie en gee 'n toerisme-verwante voorbeeld van elk. (2 × 2) (4)

1.5 Gee VIER voorbeelde van elk van die volgende nie-verbale kommunikasie-situasies:

1.5.1 Visuele semiologie

1.5.2 Akoestiese semiologie

(4 × 2) (8)

1.6 Verduidelik die volgende terme:

1.6.1 Hekwagter (Gatekeeping)

1.6.2 Kommunikasie

(2 × 2) (4)

1.7 Noem SES metodes om terugvoer te evalueer, om die sukses van kommunikasie te bepaal. (6)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 2: SUKSESVOLLE MENSEVERHOUDINGE

2.1 Beskryf die VYF dimensies van selfbeeld waarvan werknemers by Vyf Ster Hotel kan leer. (5 × 2) (10)

2.2 Noem VIER faktore wat 'n invloed op motivering in die werkplek kan hê. (4)

2.3 Mickey het 'n baie goeie selfbeeld.
Bespreek VYF kenmerke van 'n goeie selfbeeld. (5 × 2) (10)

2.4 Vertoon Mickey intrinsieke of ekstrinsieke motivering? Staaf jou antwoord deur na die scenario hier bo te verwys. (2)

2.5 Noem enige VYF emosies wat werknemers van Vyf Ster Hotel daagliks kan ervaar. (5)

2.6 Noem VYF hoofredes wat stres in die werkplek veroorsaak. (5)

2.7 Beskryf aspekte wat 'n rol speel in die handhawing van 'n gesonde verhouding tussen die werkgewer en die werknemer. (4 × 1) (4)

[40]

VRAAG 3: ETIKET

3.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.10) in die ANTWOORDBOEK te skryf.

3.1.1 Die manier waarop iemand sit en stap weerspieël 'n innerlike motivering.

3.1.2 'n Deodorant word gekategoriseer as deel van grimering.

3.1.3 Jy moet jou persoonlike besittings buite sig in 'n klein kassie of laai in die kantoor bêre.

3.1.4 Om van bakterieë ontslae te raak, moet jy jou tande vyf keer 'n dag borsel.

3.1.5 'n Tweekleurige skoen is baie elegant vir kantoordrag.

3.1.6 Jy kan denims en jeans op 'n daaglikse basis werk toe aantrek.

3.1.7 'n Langbroek moet altyd goed pas.

3.1.8 Die kleur van die hemp hoef nie by die kleur van die pak/langbroek te pas nie.

3.1.9 Wanneer jy staan, moet jy regop staan.

3.1.10 Jy moet nooit grimering oordoen nie.

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

3.2 Beantwoord die volgende vrae oor tafelmaniere tydens 'n aansit-ete.

3.2.1 Wanneer moet jy begin eet?

3.2.2 Waar moet 'n dame haar handsak neersit?

3.2.3 Wat moet jy doen as jy jou neus moet snuit?

3.2.4 Wat moet jy doen as jy nie seker is watter messegoed jy moet gebruik nie?

3.2.5 Wat moet jy doen as jy die waterkraffie in die middel van die tafel nodig het?

(5 × 1) (5)

3.3 Sekere persoonlike eienskappe dra grootliks by tot die tipe gedrag wat 'n goeie liggaamshouding in die werkplek aandui.

Bespreek die volgende persoonlike eienskappe vir goeie gedrag.

3.3.1 Stiptelikheid

3.3.2 Gretig om te leer

3.3.3 Vriendelikheid

3.3.4 Hulpvaardig

3.3.5 Aanpasbaarheid

(5 × 2) (10)

3.4 Dekodeer die volgende terme:

3.4.1 BBP

3.4.2 RSVP

(2 × 1) (2)

3.5 Bespreek die volgende fisiese aspekte van spraak.

3.5.1 Modulasie

3.5.2 Toonhoogte

3.5.3 Tempo

(3 × 2) (6)

3.6 Noem enige SEWE algemene reëls van professionele etiket. (7)

[40]

VRAAG 4: INTERKULTURELE KOMMUNIKASIE

As ’n Senior Bestuurder van Vyf Ster Hotel, het Mickey te doen met kliënte van verskillende kulture asook haar kollegas. As ’n Engelse dame geniet sy ook die interaksie met ander kulture en om van hulle te leer. Omdat sy in ’n bestuursposisie is moet sy as vrou soms kruiskulturele probleme oplos.

4.1 Verduidelik die volgende probleme in kruiskulturele kommunikasie waarmee Mickey daagliks te doen het.

4.1.1 Vooroordeel

4.1.2 Stereotipering

4.1.3 Diskriminasie

4.1.4 Etnosentrisiteit

4.1.5 Wêreldsiening

(5 × 2) (10)

4.2 Identifiseer watter nie-verbale leidrade in die volgende voorbeelde voorkom:

4.2.1 Mnr. Brian was ’n uur laat en Mickey was ongelukkig dat sy so lank moes wag.

4.2.2 Zola en Charlotte deel ’n klein kantoor en hulle het die bestuurder gevra vir ’n groter kantoor.

4.2.3 Charlotte was baie gekrenk toe Mnr Brian haar geroep het deur ’n gebaar met sy vinger te maak.

4.2.4 Zola en Mickey het langs mekaar by die toerismewerkwinkel gesit.

(4 × 1) (4)

4.3 Bespreek die volgende elemente van kultuur.

4.3.1 Oortuigings

4.3.2 Waardes

4.3.3 Idees en gebruike

4.3.4 Ingesteldhede

4.3.5 Norme

(5 × 2) (10)

4.4 As ’n doeltreffende kommunikeerder, waarom moet jy

4.4.1. Doeltreffend luister?

4.4.2 Leer oor ander kulture?

4.4.3 ’n Positiewe ingesteldheid hê?

4.4.4 Hindernisse verhoed?

4.4.5 Taal versigtig gebruik?

(5 × 2) (10)

4.5 Lees die volgende sin oor denotasie en konnotasie en beantwoord die vrae wat volg:

Ná die Toerisme-indaba in Durban, sê Mickey aan Mnr. Brian: 'Dit was ’n fees’.

4.5.1 Verduidelik die denotatiewe betekenis van die woord *fees.*

4.5.2 Verduidelik die konnotatiewe betekenis van die woord *fees.*

(2 × 2) (4)

4.6 Definieer die term *interkulturele/kruiskulturele kommunikasie*. (2)

[40]

VRAAG 5: GESKREWE KOMMUNIKASIE

5.1 TELEFOONBOODSKAP

Mnr. Brian het Vyf Ster hotel op 14 Januarie om 09:00 gebel. Hy wou met Mickey praat, maar sy was in ’n vergadering met ’n kliënt. Carina, die ontvangsdame het die boodskap geneem.

Mnr. Brian wou Mickey laat weet dat hy nie hulle vergadering môre (Woensdag) sal kan bywoon nie en versoek dat dit na 19 Januarie uitgestel word. Mnr. Brian het aangedui dat die rede vir die uitstel is dat hy dringend na Namibië toe moet vlieg omdat daar ’n brand by sy lodge was, en dat hy so gou as moontlik daarheen moet gaan.

Hy het ook gevra dat Mickey die finale konsep van die jaarverslag moet e-pos sodat hy dit kan lees vóór hulle vergadering. Hy vra om verskoning vir enige ongerief wat veroorsaak is. Hy het belowe om haar weer gedurende die week te bel.

Skryf sy telefoonboodskap op ADDENDUM A (aangeheg).
KRAM die ADDENDUM aan die binneblad van die ANTWOORDBOEK.

UITLEG	TAAL	INHOUD
4	4	12

(20)

5.2 UITBREIDING VAN KERNAANTEKENINGE

Lees die volgende advertensie en skryf dan ’n samehangende paragraaf deur al die inligting te gebruik.

Sun Rise Hotel

In die hart van Magaliesburg

Vyf Ster in ’n bergagtige gebied

Uitsigte van pragtige berge

20 dubbelkamers en 20 enkelkamers

Verblyf: R500 p.p.p.n, ontbyt ingesluit

Gratis Wi-Fi, gimnasium
Minikroeg, televisie, radio, kluis in kamers

Wasgoed- en pendeldiens na plaaslike attraksies en inkopiesentrums

Asemrowende trou-venues

Uitstekende kliëntediens
Besprekings
014 123 0009

Logika en samehang	Inhoud	Taal
4	10	6

(20)
[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM A **EKSAMENNOMMER:**

VRAAG 5.1: TELEFOONBOODSKAP

Vyf Ster Hotel

TELEFOONBOODSKAP

Aan: ……

Van: ……

Datum: ……

Tyd: ……

Boodskap:

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

Afgeneem deur: ……..

UITLEG	TAAL	INHOUD
4	4	12

(20)

Kopiereg voorbehou