higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1510**(A)**(J1)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOERISMEKOMMUNIKASIE N4

(5140184)

1 Junie 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

OOPBOEKEKSAMEN

Kandidate mag hul studenteportefeuljes, handboeke, aantekeninge, opdragte, reisbrosjures, die GSA van Junie 2018 en 2 woordeboeke in die eksamenlokaal inbring.

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye en 1 antwoordblad.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
TOERISMEKOMMUNIKASIE N4
TYD: 3 UUR
PUNTE: 100

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. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: DIE KOMMUNIKASIEPROSES

Lees die volgende gevallestudie en beantwoord die vrae wat volg.

Me Jane Phillips, 'n ontvangsdame by Wright's Guest House in Kaapstad, ontvang 'n telefoonoproep van mnr Elton John. Hy is Engelssprekend en wil 'n kamer bespreek by die gastehuis. Jane vra hom vir wanneer hy die kamer wil bespreek, en ook 'n paar ander besonderhede rakende sy bespreking. Terwyl Jane besig is met mnr Elton John, lui haar selfoon 'n hele paar keer.

1.1 Dui aan wat elk van die volgende elemente van die kommunikasieproses beteken, deur 'n voorbeeld uit die gevallestudie hier bo te gebruik. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.8) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Sender

1.1.2 Ontvanger

1.1.3 Boodskap

1.1.4 Terugvoer

1.1.5 Enkodering

1.1.6 Dekodering

1.1.7 Medium/Kanaal

1.1.8 Versperring ('Barrier')

(8 × 1) (8)

1.2 Daar is VIER basiese kommunikasiekategorieë.

Noem elk van hulle en gee 'n toerismeverwante voorbeeld van elk. (4 × 2) (8)

1.3 Definieer die term *hekwagterswerk* ('gatekeeping') en gee EEN toerismeverwante voorbeeld. (2 × 2) (4)

1.4 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 Een van die tegnieke wat van toepassing is op verbale kommunikasie, is om te demonstreer dat jy luister.

1.4.2 Direkte mondelinge kommunikasie sluit in dat daar geen oogkontak tydens die hele gesprek is nie.

1.4.3 Gesigsuitdrukkings maak nie 'n belangrike deel uit van kinese ('kinesics') nie.

Kopiereg voorbehou

1.4.4 Postuur is die manier waarop ons ons liggame dra.

1.4.5 Nie-verbale kommunikasie is kultuurspesifiek.

(5 × 1) (5)

1.5 Identifiseer die VYF kommunikasieversperrings (‘barriers of communication’) en gee ‘n voorbeeld van elke versperring. (5 × 2) (10)

1.6 Waarvoor staan die volgende akronieme en afkortings?

1.6.1 ‘SATSA’

1.6.2 ‘FEDHASA’

1.6.3 ‘TLC’

1.6.4 ‘CIP’

1.6.5 p.p.p.n

(5 × 1) (5)

[40]

VRAAG 2: SUKSESVOLLE MENSEVERHOUDINGE

2.1 Definieer die term *motivering*. (3)

2.2 Bespreek die invloed wat die volgende faktore op motivering in die werkplek het. Gebruik toerismeverwante voorbeelde om jou antwoorde te staaf.

2.2.1 Aansporings (‘Incentives’)

2.2.2 Werksomgewing

(2 × 3) (6)

2.3 Maslow onderskei tussen VYF vlakke van behoeftes wat ‘n rol speel in motivering.

Noem die VYF vlakke, en gee ‘n toerismeverwante voorbeeld van elke behoeftevlak. (Moenie voorbeelde net so uit die handboeke oorskryf nie.)

(5 × 2) (10)

2.4 As ‘n senior reiskonsultant behoort Mavis ‘n ekstroverte persoonlikheid te hê.

2.4.1 Wat word met *ekstrovert* bedoel?

2.4.2 Waarom behoort Mavis hierdie soort persoonlikheid te hê?

(2 × 2) (4)

Kopiereg voorbehou

2.5 Mavis moet dikwels konfliksituasies oplos, byvoorbeeld ‘n kliënt wat kwaad is oor die kamer wat vir hom bespreek is.

Gee VYF wenke oor hoe sy hierdie situasie behoort te benader. (5)

2.6 Lees die volgende teks en beantwoord die vrae wat volg:

Caroline is Mavis se vriendin, en het nog nie daarin geslaag om werk te kry nie. Caroline skryf dit toe aan die feit dat sy nie so mooi soos Mavis is nie. Caroline voel ook dat mense nie baie van haar hou nie, en sy weet nie hoekom dit so is nie.

2.6.1 Het Caroline ‘n goeie of ‘n swak selfbeeld? (1)

2.6.2 Watter TWEE dimensies van haar selfbeeld blyk die probleem te wees? 2)

2.6.3 Noem VIER kenmerke van ‘n swak selfbeeld. (4)

2.7 Lees die volgende teks en beantwoord die vraag wat volg.

Dis die Desember-vakansieseisoen; die personeel by die White Waters Hotel werk lang ure. Hulle moet moeilike kliënte hanteer aan wie se verwagtinge daar nie voldoen is nie. Almal wil alles onmiddellik gedoen hê. Die personeel het nie tyd om saam met hulle families te wees nie. Mavis, die senior bestuurder, wat ‘n perfeksionis is, is vies vir van die junior personeellede en is besig om druk op hulle te plaas om dinge reg te kry.

Identifiseer VYF stressors in hierdie situasie. (5)
[40]

VRAAG 3: ETIKET

Lees die volgende teks en beantwoord die vrae wat volg.

Mavis werk met baie mense op ‘n daaglikse basis; sy is dus bewus van die feit dat etiket ‘n belangrike rol speel in haar werk, en dat sy altyd seker moet maak dat sy te alle tye goed versorg is.

3.1 Gee aan Mavis ‘n paar voorstelle rakende die volgende:

3.1.1 Gelaatskleur (‘complexion’) en grimering

3.1.2 Gesondheid

3.1.3 Hare

(3 × 3) (9)

3.2 Wat word van Mavis verwag ten opsigte van die volgende?

3.2.1 Stiptelikheid

3.2.2 Lojaliteit

(2 × 3) (6)

3.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (3.3.1–3.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.3.1 Dit is aanvaarbaar dat Mavis die kliënte met 'hoesit' groet.

3.3.2 Slegs die bestuurder van die hotel mag aan die etenstafel rook.

3.3.3 Haal die sigaret uit jou mond wanneer jy met iemand praat.

3.3.4 Reageer binne 48 uur op 'n uitnodiging.

3.3.5 '18:00 vir 18:30' beteken dat alle gaste daar moet wees vir die aandete wat om 18:00 begin.

3.3.6 Privaat oproepe word toegelaat tydens kantoorure; dit moet egter tot noodsaaklike oproepe beperk word.

3.3.7 Tydens aandete mag Mavis haar aandsakkie onder die tafel langs haar stoel plaas.

3.3.8 Sê aan jou gasheer dat jy die kos geniet.

3.3.9 Wanneer jy wyn bedien, maak seker dat al die glase slegs driekwart vol is.

3.3.10 Terwyl hulle tydens aandete aan tafel sit, kan Mavis haar eie wyn skink as sy sien dat die kelners baie besig is.

(10 × 1) (10)

3.4 Definieer die term *protokol.* (3)

3.5 Die volgende terme verskyn op die spyskaart by 'n dinee wat Mavis bywoon.

Verduidelik aan haar wat met elke term bedoel word.

3.5.1 Voorgereg

3.5.2 Buffet

3.5.3 À la carte-spyskaart

3.5.4 Hoofgereg

(4 × 1) (4)

3.6 Watter raad sal jy aan ‘n ontvangspersoon gee oor hoe om inkomende oproepe te hanteer?

Gee vir haar VYF wenke. (5)

3.7 Watter raad sal jy aan die ontvangspersoon gee oor volume wanneer daar oor die telefoon gepraat word? (3)

[40]

VRAAG 4: INTERKULTURELE KOMMUNIKASIE

Lees die volgende teks en beantwoord die vrae wat volg:

Mavis werk met talle kliënte van oor die wereld en sy vind dit baie stimulerend dat hulle van verskillende kulture kom; Mavis is egter bewus van die feit dat mens ‘n besondere kennis van kulturele aangeleenthede moet hê om met mense van verskillende kulture oor die weg te kom.

4.1 Verduidelik aan Mavis waarom die volgende faktore probleme in interkulturele kommunikasie kan veroorsaak, en gee ‘n toerismeverwante voorbeeld om elke faktor te verduidelik:

4.1.1 Diskriminasie

4.1.2 Vooroordeel (‘Prejudice’)

4.1.3 Stereotipering

4.1.4 Etnosentrisme (‘Ethnocentricity’)

(4 × 3) (12)

4.2 Verduidelik waarom ‘n mens goed ingelig moet wees oor die volgende aangeleenthede om effektiewe kruiskulturele kommunikasie te verseker:

4.2.1 Territorialiteit (‘Territoriality’)

4.2.2 Ruimte (‘Space’)

4.2.3 Tyd

(3 × 3) (9)

4.3 Een van die passasiers in die toerbus sê vir sy vrou, ‘Jy is die *sonskyn* van my lewe’.

Gebruik die sin hier bo om die volgende aan te dui:

4.3.1 Aanduidende betekenis (‘Denotative meaning’)

4.3.2 Konnotatiewe betekenis

(2 × 2) (4)

4.4 Noem die SES elemente van kultuur. (6)

4.5 Watter territoriale sones kan jy in die volgende situasies identifiseer?

4.5.1 Mnr en mev Smith het in ‘n toerbus langs ‘n vriendelike Chinese egpaar gesit.

4.5.2 Jane het haar lêers op die bestuurder se lessenaar laat lê, en haar bestuurder was nie beïndruk daarmee nie.

4.5.3 Mnr Smith het op die voorste sitplek in die toerbus gesit toe hulle die Drakensberge besoek het.

(3 × 1) (3)

4.6 Bespreek die volgende vaardighede wat as essensieel beskou word vir interkulturele kommunikasie:

4.6.1 Vertroue (‘Trust’)

4.6.2 Houding (‘Attitude’)

4.6.3 Welwillendheid betoon (‘Extend goodwill’)

(3 × 2) (6)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5: GESKREWE KOMMUNIKASIE

Lees die volgende teks en beantwoord die vrae wat volg.

FAKSBOODSKAP

Mavis van Around the World Travel en vier van haar vriendinne beplan 'n wegbreeknaweek na die Pilanesburg-wildtuin, van 9 tot 15 September 2017. Voor Mavis 'n internetbespreking doen, bel sy eers die wildtuin met 'n paar navrae.

Sy wil weet of daar 'n spa is by Pilanesberg. Sy wil ook weet of daar wildbesigtigingsritte beskikbaar is, en wat die pryse is. Mavis wil uitvind of daar selfsorgchalets is, en hoe ver die naaste winkel is aangesien hulle hul eie kos gaan maak.

Lindiwe, die ontvangspersoon by Pilanesburg, sê aan Mavis dat sy al die tersaaklike inligting vir haar sal faks. Mavis se faksnommer is 012 123 0045.

5.1 Gebruik die inligting wat hier bo gegee is om die faksboodskapvorm wat as BYLAE A aangeheg is, te voltooi. Let daarop dat jy die vorm as Lindiwe moet voltooi. (20)

Puntetoekenning vir VRAAG 5.1.

UITLEG	TAAL	INHOUD	TOTAAL
4	**4**	**12**	**20**

OPSOMMING

Lees die volgende teks oor die Toerisme-indaba.

Oor die Toerisme-indaba

Die Toerisme-INDABA is een van die grootste toerismebemarkingsgeleenthede op die Afrika-kalender en een van die topdrie 'moet besoek'-geleenthede van sy soort op die globale kalender.

Dit vertoon die grootste verskeidenheid van Suidelike Afrika se beste toerismeprodukte en lok internasionale kopers en media van dwarsoor die wêreld. Die Toerisme-INDABA word besit deur Suid-Afrikaanse Toerisme en word georganiseer deur Pure Grit Project and Exhibitions Management (Pty) Ltd.

Die Toerisme-INDABA word jaarliks, gewoonlik rondom Mei, by die Inkosi Albert Luthuli Convention Centre, ook bekend as die Durban ICC, gehou. Uitstallers in die DEC (Durban Exhibition Centre) sluit in provinsiale owerhede, provinsiale produkte, en Afrika-lande. Toegang word voorbehou vir afgevaardigdes bo 16 jaar oud.

Die Toerisme-INDABA het 'n getroue aanhang van plaaslike en internasionale media wat deur middel van radio, televisie, koerante en spesifieke reispublikasies uitvoerig oor die uitstalling berig vir plaaslike en internasionale markte.

5.2 Maak 'n opsomming van die bostaande teks in 70 woorde. Gee 'n nuwe opskrif en skryf die getal woorde aan die einde van die opsomming neer. (20)
[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

ANTWOORD-BLAD **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

BYLAE A

PILANESBERG-WILDTUIN

Tel: 018 444 0101
Faks: 018 444 0102
E-pos: pilanesburg@web.co

FAKSBOODSKAP

AAN: .....

AANDAG: .....

FAKSNOMMER: .....

VAN: .....

DATUM: .....

GETAL BLADSYE: .....

ONDERWERP:
.....

BOODSKAP:
.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Handtekening: .....

Kopiereg voorbehou