higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1520**(A)**(M24)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOERISMEKOMMUNIKASIE N4

(5140184)

24 Mei 2019 (X- Vraestel)
09:00–12:00

OOPBOEKEKSAMEN

Studente mag hul eie portefeuljes met klasaantekeninge, brosjures, gidse, gevallestudies, werkopdragte en toetse in die eksamenlokaal inneem, asook handboeke, GSA-tydskrifte, reisbewyse en TWEE woordeboeke.

Elektroniese woordeboeke mag NIE gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye en 2 bylaes.

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. ALLE vrae handel oor toerisme. Antwoorde moet die situasie in die toerisme-bedryf reflekteer.
5. Lees ALLE agtergrondinligting deeglik en baseer jou antwoorde waar moontlik daarop.
6. MOENIE algemene antwoorde uit die handboek oorskryf nie.
7. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
8. Trek 'n lyn na elke voltooide vraag.
9. Laat 'n reël oop tussen die antwoorde van kortvrae.
10. Slegs materiaal wat tydens die eksamen uitgedeel word, mag gebruik word. Jy mag NIE papier of prente uit jou hulpbronne gebruik nie.
11. Dit is jou verantwoordelikheid om die BYLAES aan die binnekant van die ANTWOORDBOEK se voorblad vas te kram.
12. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: DIE KOMMUNIKASIEPROSES

Jabu is die bestuurder wat verantwoordelik is vir akkommodasiebesprekings by Wrights Guest Lodge.

1.1 Noem AGT komponente van die kommunikasiemodel. (8)

1.2 Noem VIER maniere waarop die sukses van kommunikasie gemeet kan word. (4)

1.3 Kies die soort kommunikasie uit KOLOM B wat pas by 'n voorbeeld in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Komaan rekenaar, moenie nou moeilikheid gee nie!	A	massamediakommunikasie
1.3.2	'Meneer, is u tevrede met u kamer?'	B	intrapersoonlike kommunikasie
1.3.3	Ek wonder waar is vandag se gastelys.	C	ekstrapersoonlike kommunikasie
1.3.4	In die koerant is 'n artikel oor aggressiewe olifante	D	interpersoonlike kommunikasie
		E	inter-ekstra kommunikasie

(4 × 1) (4)

1.4 Verskillende hindernisse kan doeltreffende kommunikasie belemmer.

Verduidelik die volgende hindernisse en gee 'n toerismeverwante voorbeeld van elk:

1.4.1 Psigologiese hindernis

1.4.2 Fisiologiese hindernis

1.4.3 Semantiese hindernis

(3 × 2) (6)

1.5 Noem die soort nieverbale kommunikasie in die volgende situasies:

1.5.1 Die toilette word met 'n leeu en leeuin op die deure aangedui.

1.5.2 Die stoel aan die anderkant van die lessenaar in die kantoor verseker die regte afstand om met 'n gas te konsulteer.

1.5.3 Hy het sy arms geswaai om my te roep.

1.5.4 Toe Marie vir die gas vra of hy tevrede is met die ontbyt, het hy net gefrons.

Kopiereg voorbehou

1.5.5 Pieter vra die ontwerper se raad oor die ideale kleur vir sy komende troue.

(5 × 1) (5)

1.6 1.6.1 Gee TWEE voorbeelde van geskrewe kommunikasie in die toerismebedryf. (2)

1.6.2 Gee TWEE voorbeelde van verbale kommunikasie in die toerisme-bedryf. (2)

1.7 Waarom word kommunikasie as 'n tweerigtingproses beskou? (4)

1.8 Verduidelik die volgende terme en afkortings wat algemeen in die reisbedryf gebruik word:

1.8.1 Bagasie ('Baggage')

1.8.2 B & B

1.8.3 Aankomstyd ('Check-in time')

1.8.4 Binnelands ('Domestic')

1.8.5 MCT

(5 × 1) (5)
[40]

VRAAG 2: SUKSESVOLLE MENSLIKE VERHOUDINGS

Mev. Sechele, Rest Well Hotel se bestuurder, is 'n baie gemotiveerde persoon. Sy hou baie van haar werk, en haar kollegas sien op na haar, want sy is 'n goeie bestuurder. Sy bly op hoogte van die nuutste ontwikkelinge in toerisme.

2.1 Definieer die term *motivering*. (3)

2.2 Bespreek die invloed van die volgende faktore op motivering in die werkplek aan die hand van toerismeverwante voorbeelde:

2.2.1 Werksomgewing

2.2.2 Aansporings ('incentives')

(2 × 3) (6)

2.3 Maslow het vyf vlakke behoeftes geïdentifiseer wat 'n rol in motivering speel.

Noem die VYF vlakke behoeftes en gee 'n toerismeverwante voorbeeld van elk. (5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

2.4 Mev. Sechele, Rest Well Hotel se bestuurder, moet 'n ekstrovert wees.

2.4.1 Wat word bedoel met *extrovert?* (2)

2.4.2 Waarom moet sy daardie soort persoonlikheid hê? (2)

2.5 Noem VYF verskillende dimensies van die selfbeeld. (5)

2.6 Definieer die term *persepsie.* (2)

2.7 Noem VYF algemene kenmerke van 'n mens se perseptuele ervaring. (5)

2.8 Mev. Sechele moet dikwels konfliksituasies by die hotel oplos.

Gee haar VYF wenke oor hoe om konfliksituasies te benader. (5)
[40]

VRAAG 3: ETIKET

Mev. Sechele weet hoe belangrik etiket in haar pos as bestuurder is. Sy moet weet hoe om hoflik en korrek teenoor kliënte en kollegas op te tree.

3.1 Definieer die term *etiket*. (4)

3.2 Noem VYF baie kragtige begrippe, woorde en frases wat doeltreffende middels in sakekommunikasie is. (5)

3.3 Noem VYF soorte inligting wat ingesluit moet word wanneer kliënte na 'n formele funksie uitgenooi word. (5)

3.4 Noem enige SEWE algemene reëls en wenke rakende telefoonoproepe. (7)

3.5 Beantwoord die volgende vrae oor die ontvangs van 'n BBP ('VIP'):

3.5.1 Aan wie word 'n uitnodiging vir 'n BBP gestuur?

3.5.2 Wie moet bepaal hoe laat 'n gasspreker aankom sodat hy/sy by die deur verwelkom kan word?

3.5.3 Watter lied word met die aankoms van die staatspresident gespeel as hy die eregas is?

(3 × 1) (3)

3.6 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (3.6.1–3.6.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.6.1 By 'n formele tee sal die gas die teelepel in die piering terugsit nadat sy/haar tee geroer is.

3.6.2 'n Dame skink nooit vir haarself wyn as 'n metgesel, gasheer of kelner beskikbaar is om dit vir haar te doen nie.

3.6.3 'n Skemerparty ('cocktail party') word gewoonlik vir 12:00 beplan.

3.6.4 By 'n buffet waar jy vir jouself opskep, moet jy die kos op jou bord opeet.

3.6.5 Jy moet jou selfoon afskakel gedurende 'n vertoning in 'n teater.

3.6.6 Die gasvrou moet eerste begin eet om aan te dui dat gaste mag begin eet.

3.6.7 As jy 'n BBP na 'n funksie nooi, moet jy vir hom/haar 'n brief na sy/haar sekretaris stuur.

3.6.8 By 'n formele dinee moet gaste bly staan totdat die eregas gaan sit.

3.6.9 'n Dame mag haar handsak tydens 'n formele aansitdinee op die vloer neersit.

3.6.10 By 'n formele aansitdinee moet gaste voor die gasvrou begin eet.

(10 × 1) (10)

3.7 Noem SES belangrike punte oor persoonlike versorging wat die Rest Well Hotel se personeel in ag moet neem. (6)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4: INTERKULTURELE KOMMUNIKASIE

Die Rest Well Hotel is geleë in 'n area waar mense van baie verskillende kulture woon. Die Rest Well Hotel se personeel moet dus weet hoe om interkultureel te kommunikeer.

4.1 Verduidelik die volgende uitdagings rakende interkulturele kommunikasie wat personeel in gedagte moet hou en gee 'n gepaste, toerismeverwante voorbeeld van elk.

4.1.1 Vooroordeel ('Prejudice')

4.1.2 Diskriminasie

4.1.3 Persepsie

4.1.4 Stereotipering

(4 × 3) (12)

4.2 Noem SES verskillende kultuurelemente. (6)

4.3 Kyk na die volgende sin van Lerato van die Rest Well Hotel.

'Daardie kliënt is *so koppig soos 'n muil*.'

4.3.1 Wat is die denotatiewe betekenis van *so koppig soos 'n muil*?

4.3.2 Wat is die konnotatiewe betekenis van *so koppig soos 'n muil*?

4.3.3 Is die volgende stelling WAAR of ONWAAR? Skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (4.3.3) in die ANTWOORDBOEK neer en korrigeer dit as dit ONWAAR is.

Taalgebruik is objektief as die konnotatiewe betekenis gebruik word en dit kan tot misverstande lei.

(3 × 2) (6)

4.4 Noem die gebiedsone in die volgende voorbeelde:

4.4.1 Janet het langs haar man gesit op 'n toerbus na Durban.

4.4.2 Johan was nie tevrede daarmee dat Janet sy kantoor gebruik het terwyl hy op verlof was nie.

4.4.3 Die Rest Well Hotel se werknemers deel 'n kombuis oor middagete.

(3 × 1) (3)

Kopiereg voorbehou

4.5 Bespreek die volgende vaardighede/aspekte van iemand wat doeltreffend kommunikeer:

4.5.1 Bevorder goedgesindheid ('goodwill')

4.5.2 Houding

4.5.3 Vertroue

4.5.4 Terugvoer

4.5.5 Kennis van ander kulture

(5 × 2) (10)

4.6 Motiveer die volgende stelling:

Die Rest Well Hotel se werknemers se perspektief op die lewe verbreed omdat hulle gereeld met ander kulture in aanraking kom. (3)

[40]

VRAAG 5: GESKREWE KOMMUNIKASIE

5.1 FAKSBOODSKAP

Gebruik die volgende inligting en skryf die faks wat Lerato Peterson vir mnr. Wilson moet stuur rakende sy bespreking by die Rest Well Hotel:

Mnr. Wilson en sy gesin (sy vrou en seun) is van 10 tot 15 Desember by die Rest Well Hotel bespreek. Hulle sal in 'n gesinsuite met twee slaapkamers tuisgaan. Die hotel het 'n restaurant waar hulle hul maaltye kan nuttig en 'n speelgrond vir die kinders.

Mnr. Wilson het die deposito betaal en sal die balans die dag voor hulle aankoms (9 Desember) betaal. Daar is ook 'n parkeerfooi vir hulle voertuig wat betaal moet word. Mnr. Wilson het Lerato versoek om vir hom meer besonderhede te faks oor die hotel en ander plekke in die omgewing waarheen hulle op uitstappies kan gaan. Sy faksnommer is 060 234 1010.

Vul die faksvorm in BYLAE A (aangeheg) in asof jy Lerato is. Kram BYLAE A aan die binnekant van die ANTWOORDBOEK se voorblad vas.

PUNTETOEKENNING

UITLEG	TAAL	INHOUD
4	4	12

(20)

Kopiereg voorbehou

5.2 MEMORANDUM

Lerato is vir drie dae op siekverlof, maar haar bestuurder, Johan, het sekere inligting nodig. Sy tik 'n memorandum en stuur dit per e-pos vir hom.

In die memorandum sê sy sy is vir drie dae afgeboek op siekverlof. Sy vra vir Johan om seker te maak die faksfasiliteit in Kamer 25 is in orde sodat 'n gas dit kan gebruik. Hy sal die gas se naam in haar kantoor in die lêer met spesiale versoeke vind.

Lerato vra ook dat hy mev. Sechele se vlugbespreking bevestig. Die besonderhede is in Lerato se dagboek op haar lessenaar. Sy bedank hom dat hy vir haar instaan terwyl sy op siekverlof is.

Gebruik die gegewe inligting en vul die memorandumvorm in BYLAE B (aangeheg) in asof jy Lerato is. Kram BYLAE B aan die binnekant van die ANTWOORDBOEK se voorblad vas.

PUNTETOEKENNING

UITLEG	TAAL	INHOUD
4	6	10

(20)
[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

BYLAE A **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

5.1

REST WELL HOTEL

Tel: 017 123 4567
Faks: 017 123 8910
E-pos: restwellhotel@reservations.com

FAKSBOODSKAP

AAN: .....

AANDAG: ……..

FAKSNO: ……..…..

VAN: ……..……..

DATUM: ……

AANTAL BLADSYE: ……..

ONDERWERP: ..……..

……..

BOODSKAP

……..
……..
……..
……..
……..
……..
……..
……..
……..
……..
……..
……..
……..

Handtekening: ……

(20)

BYLAE B **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

5.2

REST WELL HOTEL

MEMORANDUM

VAN: ……..... **DATUM:** ……

AAN: ……

ONDERWERP: ……..

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

(20)

Kopiereg voorbehou