higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOERISMEKOMMUNIKASIE N4

(5140184)

24 Mei 2021 (X-vraestel)
09:00–12:00

OOPBOEKEKSAMEN

Studente mag die volgende in die eksamenlokaal inbring:
Studenteportefeulje met klasnotas, brosjures, gidse, gevallestudies, opdragte en toetse;
handboeke, GSA-tydskrif, reisbewys ('travel voucher') en TWEE woordeboeke.

Elektroniese woordeboeke mag NIE gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye en 1 ANTWOORDBLAD.

041Q1J2124

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 verband met toerisme. Jou antwoorde moet die situasie in die toerismebedryf weerspieël.

5. Kram die voltooide ANTWOORDBLAD (aangeheg) aan die binnekant van die voorblad van die ANTWOORDBOEK vas.

6. Begin elke vraag op 'n nuwe bladsy.

7. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.

8. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: DIE KOMMUNIKASIEPROSES

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Samuel Nceba is 'n nuut aangestelde konsultant by AA Travel and Tours. As junior konsultant moet hy binnelandse besprekings en liassering doen. Hy is behulpsaam en praat Xhosa. Op 'n dag bel hy om 'n vertrekdatum te bevestig met sy kliënt, mnr. Ndou, wat slegs Tshivenda verstaan en praat. Die twee kan nie die datum bevestig nie, wat tot gevolg het dat Samuel skuldig voel toe die kliënt kwaad word. Samuel vra verskoning en sê vir die kliënt sy kollega, mnr. Mulaudzi, sal hom bel, want hy praat ook Tshivenda soos mnr. Mulaudzi. Mnr Ndou sê hy is in die hospitaal en sukkel om mnr. Mulaudzi te hoor omdat hy pyn verduur en hoofpyn het. Toe hulle op die punt is om die oproep te beëindig, sny die telefoon net uit. Na die telefoonoproep raai mnr. Mulaudzi Samuel aan om ander tale te probeer leer. Samuel sê egter dit is nie belangrik is om tale soos Tshivenda aan te leer nie.

1.1 Definieer die term *kommunikasie*. (5)

1.2 Noem VYF algemene kommunikasiehindernisse en identifiseer 'n voorbeeld van elk uit die scenario hier bo. (10)

1.3 Verduidelik aan die hand van 'n toerisme-verwante voorbeeld waarom kommunikasie so waardevol is. (4)

1.4 Jou kliënt verstaan nie die reisterminologie wat gereeld in die toerismebedryf as 'n diensbedryf gebruik word nie.

Verduidelik die volgende reisterminologie aan jou kliënt:

1.4.1 Vlugvoosheid ('jet lag')

1.4.2 Kontinentale ontbyt

1.4.3 Aanmeldtyd ('check-in time')

1.4.4 Visa

1.4.5 Besigheidsklas

(5 × 1) (5)

1.5 Verduidelik wat 'n *teenstrydige boodskap* is en gee 'n toerismeverwante voorbeeld. (2 + 2) (4)

Kopiereg voorbehou

1.6 Identifiseer die kommunikasiekategorie in elk van die volgende scenario's:

1.6.1 Samuel wonder of 'n vliegtuig die beste manier is om Kaapstad toe te gaan.

1.6.2 Die hoofbestuurder spreek 50 konsultante toe tydens die seminaar.

1.6.3 Mulaudzi, 'n senior konsultant, adviseer Samuel, 'n junior konsultant, oor hoe om 'n doelwit betyds te bereik.

1.6.4 Vandat Samuel met die plante in die kantoor gepraat het, groei dit baie beter.

(4 × 1) (4)

1.7 Die ruimte om mense kan in vier sones verdeel word.

Noem die VIER sones en beskryf elkeen kortliks. (4 × 2) (8)

[40]

VRAAG 2: SUKSESVOLLE MENSLIKE VERHOUDINGS

Lees die onderstaande agtergrondinligting en beantwoord die vrae.

Werknemers in natuurreservate is redelik geïsoleerd omdat hulle in die reservate woon en werk. Die bestuur doen dus baie moeite om personeel te motiveer met beleide en aansporings. Hulle het 'n maandelikse byeenkoms vir die werknemers, betaal hulle goeie salarisse met mediesefondsvoordele, moedig verdere studies aan en ken merietetoekennings toe vir die beste werkers.

2.1 Maslow onderskei tussen vyf vlakke behoeftes wat mense motiveer. Samuel se behoeftes word bevredig.

Noem Samuel se VYF vlakke behoeftes en gee 'n voorbeeld van elk uit die agtergrondinligting. (5 × 2) (10)

2.2 Samuel sukkel met konflik met sy kollegas.

Gee vir Samuel VIER wenke oor hoe om interpersoonlike konflik in die werkplek te hanteer. (4)

2.3 Verskeie faktore kan personeel in die werkplek beïnvloed en motiveer.

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

2.3.1 Beleid

2.3.2 Veilige werksomgewing

2.3.3 Supervisie

2.3.4 Vergoeding

(4 × 2) (8)

Kopiereg voorbehou

2.4 Dui aan of die volgende stellings oor aanvaarbare maniere om spanning te hanteer WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.4.1-2.4.5) in die ANTWOORDBOEK te skryf.

2.4.1 Jy kan meer koffie drink.

2.4.2 Identifiseer jou stresfaktore.

2.4.3 Drink gereeld na werk whisky.

2.4.4 Oefen slegs wanneer jy lus is.

2.4.5 Eet gesond.

(5 × 1) (5)

2.5 Noem DRIE stressors wat jy by die werk kan ervaar. (3)

2.6 'n Goeie selfbeeld is noodsaaklik wanneer jy met mense werk. Werknemers word versoek om aan hul selfbeeld te werk.

Gee EEN toerisme-verwante voorbeeld van elk van die volgende dimensies van selfbeeld:

2.6.1 Fisiese dimensie

2.6.2 Seksuele dimensie

2.6.3 Intellektuele dimensie

2.6.4 Sielkundige dimensie

2.6.5 Vaardigheidsdimensie

(5 × 1) (5)

2.7 Mense het verskillende persoonlikheidstipes.

2.7.1 Samuel is innoverend, subjektief en hou nie baie van sosiale byeenkomste by die werk nie.

Sal jy Samuel as 'n ekstrovert of introvert beskou? (2)

2.7.2 Noem DRIE klassieke persoonlikheidstipes. (3)

[40]

VRAAG 3: ETIKET

In die toerismekantoor kom Samuel Nceba in situasies met kollegas en kliënte uit verskillende kulture, daarom moet hy weet hoe om mense van verskillende kulture te hanteer en hoe om op te tree.

By AA Travel and Tours word verwag dat die werknemers te alle tye netjies moet wees.

3.1 Watter advies moet Samuel aan nuwe werknemers gee rakende die volgende:

3.1.1 Klere

3.1.2 Gesondheid

3.1.3 Vars asem

(3 × 3) (9)

3.2 Mense wat 'n oord soos Shamase besoek, weet nie altyd hoe hulle tydens hul verblyf moet optree nie.

Kan die volgende voorbeelde beskou word as aanvaarbare gedrag deur besoekers aan Shamase? Skryf slegs 'Ja' of 'Nee' langs die vraagnommer (3.2.1–3.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.2.1 Om die ekstra seep en sjampoe huis toe te neem

3.2.2 Om bedags musiek te luister, maar nie te hard nie

3.2.3 Om die hele dag in jou luukse tent te bly

3.2.4 Om jou buurman se boma te gebruik om vuur te maak

3.2.5 Om tee of koffie te drink net wanneer jy lus het

(5 × 1) (5)

3.3 Verduidelik die volgende terme wat dikwels in die toerismebedryf gebruik word:

3.3.1 Á la carte

3.3.2 Laat ontbyt ('Brunch')

3.3.3 BBP ('VIP')

3.3.4 Engelse ontbyt

3.3.5 RSVP

(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

3.4 Om die telefoon te antwoord is vir Samuel Nceba, 'n konsultant by AA Travel and Tours, tweede natuur. Hy moet egter van tyd tot tyd aan gepaste telefoonetiket herinner word.

Gee hom VYF wenke oor hoe om inkomende telefoonoproepe te hanteer. (5)

3.5 Samuel moet weet hoe om met kliënte en kollegas om te gaan en hoe om vinnig en korrek op te tree.

Verduidelik die betekenis van die volgende vir hom:

3.5.1 Protokol

3.5.2 Uitnemende diens

3.5.3 Stiptelikheid

(3 × 2) (6)

3.6 Gee die rede vir elk van die volgende aanbevelings oor die hantering en bediening van wyn:

3.6.1 Witwyn moet horisontaal gestoor word.

3.6.2 Rooiwyn moet oopgemaak word 'n rukkie voordat dit bedien word.

3.6.3 Die wyn se etiket mag nie verberg word nie.

(3 × 1) (3)

3.7 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (3.7.1–3.7.7) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

3.7.1 Jy moet agter jou lessenaar opstaan om 'n toeris te groet wat jou kantoor binnekom.

3.7.2 Jy mag tydens aandete rook.

3.7.3 Samuel moet gespreksonderwerpe soos godsdiens en politiek vermy.

3.7.4 U kan te eniger tyd privaat oproepe maak.

3.7.5 Formele uitnodigings moet drie tot vier weke vooraf gestuur word.

3.7.6 As jy nie 'n funksie kan bywoon nie, kan jy 'n plaasvervanger stuur sonder om die gasvrou in kennis te stel.

3.7.7 Jy sal nie toegelaat word om die teater binne te gaan nadat die vertoning begin het nie.

(7 × 1) (7)

[40]

VRAAG 4: INTERKULTURELE KOMMUNIKASIE

4.1 Verduidelik waarom die volgende probleme in interkulturele kommunikasie kan veroorsaak en gee 'n toerisme-verwante voorbeeld van elk:

4.1.1 Etnosentrisiteit

4.1.2 Diskriminasie

4.1.3 Persepsie

4.1.4 Stereotipering

(4 × 3) (12)

4.2 Verskille in kruiskulturele interpretasie van nieverbale seine soos tyd, ruimte, kinesika en territorialiteit kan probleme veroorsaak vir mense wat nie bewus is van hierdie verskille nie.

Identifiseer 'n aangeleentheid wat dikwels verskillend geïnterpreteer word in elk van die volgende voorbeelde:

4.2.1 Europeërs hou nie daarvan om in oorvol stedelike taxi's te reis nie.

4.2.2 Jy mag nie met jou tone na 'n Chinees wys nie.

4.2.3 Sommige mense besef nie dat jy stiptelik moet wees as jy per spoor of per lug reis nie.

4.2.4 Samuel beskou die brosjurerak as sy domein en jy moet hom vra voordat jy 'n brosjure verwyder.

(4 × 1) (4)

4.3 Bespreek die volgende aspekte wat jou 'n effektiewe kommunikeerder maak:

4.3.1 Kennis van ander kulture

4.3.2 Voorkoming van hindernisse

4.3.3 Gedrag

4.3.4 Empatie

(4 × 2) (8)

4.4 Noem DRIE redes waarom Engels in die nasionale parke gebruik moet word. (3)

Kopiereg voorbehou

4.5 Suid-Afrika is 'n baie interessante land met 'n verskeidenheid kulture en die kulturele toerisme is baie belangrik. Elke jaar is September 'n Erfenismaand.

Wat is die verskil tussen *kulturele* en *interkulturele* kommunikasie?

(2 + 2) (4)

4.6 Is die betekenis van die volgende voorbeelde *konnotatief* of *denotatief*?

4.6.1 Ek moet die nuwe agent met 'n lepel voer.

4.6.2 Ek moet alles vir die nuwe agent in detail verduidelik.

(2 × 1) (2)

4.7 Sal jy eerder *konnotatiewe* of *denotatiewe* taal op kantoor gebruik? Staaf jou antwoord. (3)

4.8 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B om by 'n woord in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (4.8.1-4.8.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
4.8.1	Norme	A	wat 'n sekere kultuur glo en belangrik ag
4.8.2	Oortuigings	B	stiptelikheid is belangrik in Westerse kulture
4.8.3	Waardes	C	die renoster moet ten alle koste beskerm word
4.8.4	Houdings	D	die enigste persoon wat tydens 'n troue wit mag aantrek, is die bruid

(4 × 1) (4)

[40]

VRAAG 5: SKRIFTELIKE KOMMUNIKASIE

Lees die agtergrondinligting hier onder en beantwoord die vrae.

Die ekonomie is onstabiel en lewenskoste styg. Die bestuurder van AA Travel and Tours, mnr. Tshedza Manngo, besef baie mense wat gereeld oorsee gereis het, soek nou na meer bekostigbare binnelandse geleenthede. Hy stuur dus 'n memorandum aan al die personeel om hulle in kennis te stel van 'n dinkskrumsessie om nuwe reispakkette saam te stel. Die vergadering word op Vrydag 18 Oktober 2020 van 09:00 tot 16:00 in die raadsaal gehou. Middagete sal bedien word.

Mnr Manngo verwag van alle personeellede om die vergadering by te woon. Hy wil hê hulle moet kom met voorstelle of idees oor temavaarte langs die kus van Suid-Afrika, staptoere, temaverwante uitstappies na plekke in stede, en nuwe opsies vir vlugte, akkommodasie en motorhuur. Enige nuwe reisidee sal ondersoek word.

5.1 Welwillendeheidsbrief

Mnr. Manngo was voorheen 'n senior konsultant by AA Travel and Tours. Hy is op 23 Februarie 2020 bevorder tot bestuurder van die kantoor. Dit was 'n welverdiende bevordering, want hy is hardwerkend, betroubaar, goed georganiseerd en beskik oor uitstekende mensevaardighede. Hy is ook dikwels aangewys as konsultant van die maand met die hoogste verkope tot sy krediet.

Jy is Leeto Maputhuma.
Skryf 'n brief om mnr. Manngo geluk te wens met sy bevordering.
Gebruik die adres op die ANTWOORDBLAD (aangeheg).

Puntetoekenning: Uitleg: 4
Taal: 6
Inhoud: 10 (20)

5.2 Interne memorandum

Jy is die bestuurder van AA Travel and Tours, mnr. Tshedza Manngo.
Gebruik die ANTWOORDBLAD (aangeheg) om die memorandum vir die dinkskrum op te stel.

Puntetoekenning: Uitleg: 4
Taal: 4
Inhoud: 12 (20)
[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

(5140184)

ANTWOORDBLAD EKSAMENNOMMER

Posbus 3020
Kempton Park
1630

MEMORANDUM

AA Travel and Tours

Aan: _____
_____

Van: _____

Datum: _____
_____

Boodskap:

Kopiereg voorbehou