higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1510**(A)**(N12)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOERISMEKOMMUNIKASIE N4

(5140184)

12 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

OOPBOEKEKSAMEN

Studente mag hulle eie studenteportefeuljes met klasnotas, teksboeke, aantekeninge, gidse, gevallestudies, toetse, werkopdragte, GSA-tydskrif, reisbrosjures en TWEE woordeboeke na die eksamenlokaal bring. Elektroniese woordeboeke mag NIE gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye en 1 bylae.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
TOERISME KOMMUNIKASIE N4
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord ALLE vrae.
2. Lees AL die vrae sorgvuldig deur.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel in die vraestel.
4. AL die vrae is toerisme-verwant en die antwoorde moet die situasie in die toerismebedryf weerspieël.
5. Moet NIE algemene antwoorde uit die teksboek oorskryf nie.
6. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
7. Trek 'n streep na elke voltooide vraag.
8. Laat 'n reël oop tussen antwoorde op die kortvrae.
9. Lees die agtergrondinligting sorgvuldig, waar moontlik, en baseer jou antwoorde op daardie inligting.
10. Slegs materiaal wat in die eksamenlokaal uitgedeel is, mag gebruik word. Jy mag NIE papier of prentjies van jou hulpbronne gebruik nie.
11. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: KOMMUNIKASIEPROSES

Lees die volgende gevallestudie en beantwoord die vrae.

Willy is 'n gegradueerde in Toerisme wat onlangs as junior konsultant by Specials-reisagentskap begin werk het. Specials-reisagentskap is 'n bekende agentskap wat baie internasionale reis hanteer.

Willy is onlangs gevra om 'n reispakket vir mev. Clark, 'n belangrike kliënt vir die reisagentskap, te reël. Mev. Clark wil na Mauritius reis. Willy stem in om aan die toerpakket te werk, alhoewel hy nie met die gebied vertroud is nie. Hy is ook senuweeagtig en vra hom af, 'waarin het ek my begewe', maar hy is van plan om die internet en GSA te gebruik om navorsing oor hierdie bestemming te doen. Willy bel mev. Clark om 'n ontmoeting te reël, om besonderhede van die reis te bespreek, maar hy sukkel om mev. Clark in die hande te kry. Haar persoonlike assistent sê dat sy haar beskikbaarheid sal nagaan.

Terwyl hy met mev. Clark se persoonlike assistent oor die foon praat, stap 'n ander kliënt by die kantoor in en Willy wys na die stoel om sy kliënt 'n sitplek aan te bied.

1.1 Identifiseer DRIE kategorieë van kommunikasie uit die gevallestudie en motiveer elke kategorie deur 'n voorbeeld uit die gevallestudie te gee. (3 × 2) (6)

1.2 Verduidelik aan Willy wat hekwagterswerk (‘gate-keeping’) is en gee 'n voorbeeld uit die gevallestudie. (2 × 2) (4)

1.3 Wat is die verskil tussen *verbale* en *nieverbale kommunikasie*? Motiveer jou antwoord deur 'n toerismeverwante voorbeeld te gee. ‘ (2 × 2) (4)

1.4 Noem en verduidelik aan Willy die VIER sones wat mense gebruik om hulle verhoudings met ander te beheer. (4 × 2) (8)

1.5 Aangesien Willy nuut is in sy posisie as junior konsultant, verduidelik aan hom die volgende terme wat met toerisme verband:

1.5.1 Attraksie

1.5.2 Besigheidsklas

1.5.3 Bagasie-etiket

1.5.4 Uitmeldpunt

1.5.5 Kontinentale ontbyt

(5 × 2) (10)

1.6 Noem VIER verskillende benaderings tot die kommunikasiesituasie. (4)

1.7 Een van Willy se pligte as segsman is om 'n goeie luisteraar te wees. Hoe sal jy 'n goeie luisteraar beskryf? (2)

1.8 Verduidelik die term *ondersteuning* as een van die maniere om terugvoering te evalueer. Gee EEN voorbeeld van jou keuse. (1 + 1) (2)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 2: SUKSESVOLLE MENSEVERHOUDINGE

2.1 Definieer die term *motivering*. (3)

2.2 Verduidelik kortliks die verskil tussen *intrinsieke* en *ekstrinsieke motivering*. (2 × 2) (4)

2.3 Maslow beskryf vyf vlakke van behoeftes wat 'n rol in 'n persoon se lewe speel.

Noem die VYF vlakke en gee 'n praktiese toerisme-verwante voorbeeld van elke vlak om jou antwoord te motiveer. (5 × 2) (10)

2.4 Dui aan of die volgende stelling waar of onwaar is en motiveer jou keuse: 'om 'n goeie hotelbestuurder te wees, moet jy 'n introvert wees'. (2)

2.5 Zanele is a nuwe ontvangsdame by Sun Hotel. Zanele het nie baie selfvertroue nie. Sy is dikwels te hard op haarself omdat sy dink sy het 'n 'vervelige' persoonlikheid en dat sy nie slim genoeg is nie.

2.5.1 Het Zanele 'n goeie of swak selfbeeld? (1)

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

2.5.3 Maak 'n lys van die ander DRIE dimensies van selfbeeld. (3)

2.5.4 Noem VYF dinge wat Zanele kan help om haar selfbeeld te verbeter. (5)

2.6 Noem VYF stressors wat Zanele op 'n daaglikse basis by die werk in die oë sal moet kyk. (5)

2.7 Noem VYF riglyne om stres by die werk te hanteer. (5)
[40]

VRAAG 3: ETIKET

3.1. Gee vir Zanele (die ontvangsdame) VYF wenke om uitgaande oproepe te hanteer. Skryf hierdie wenke puntsgewys neer. (5)

3.2 Dui aan of die volgende stellings oor persoonlike kenmerke WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (3.2.1–3.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.2.1 'n Suksesvolle professionele persoon antagoniseer nie sy kollegas deur te weier om weg te beweeg van die ou manier van doen en dus mense terug te hou nie.

3.2.2 'n Vriendelike persoon sal dikwels uit sy of haar pad gaan om hulp aan ander te bied.

3.2.3 Indien jy die vertroue van jou werkgewer wil kry, moet jy op enige tydstip kantoorsake noem.

Kopiereg voorbehou

3.2.4 Hulpvaardige mense hou daarvan om bedank te word en hulle verleen hulp sodat hulle bedank kan word.

3.2.5 Dit is ongesofistikeerd vir 'n vrou om haar rok oor haar knieë af te trek wanneer sy reeds sit.

3.2.6 Dit is nie altyd nodig om betyds vir jou vergaderings te wees nie.

3.2.7 Wees taktvol en kies jou woorde versigtig.

3.2.8 Wanneer jy inisiatief toon, doen jy dinge sonder om gesê te word.

3.2.9 Goeie maniere is nie die grondslag van etiket nie.

3.2.10 Om lojaal te wees, is om getrou te wees, selfs al is dit moeilik om dit te doen.

(10 × 1) (10)

3.3 Zanele moet 'n skemerkelkpartytjie bywoon. Gee haar raad oor die volgende:

3.3.1 Gelaat en grimering

3.3.2 Netheid

3.3.3 Hare

3.3.4 Kleredrag

(4 × 3) (12)

3.4 Gee DRIE wenke wat jy in gedagte moet hou wanneer jy 'n gasspreker aan die woord stel. (3)

3.5 Beskryf enige VYF rolle van 'n goeie gas. (5 × 2) (10)

[40]

VRAAG 4: INTERKULTURELE KOMMUNIKASIE

Die nuwe ontvangsdame by Sun Hotel, Zanele bedien 'n groot aantal mense uit verskillende kulturele agtergronde en sy probeer ook kennis verkry oor kulturele kwessies sodat sy oor die weg kan kom met mense uit verskillende kulture.

4.1 Verduidelik die volgende probleme in interkulturele kommunikasie en gee 'n toerisme-verwante voorbeeld om die verduideliking toe te lig.

4.1.1 Wêreldbeskouing

4.1.2 Diskriminasie

4.1.3 Vooroordeel

4.1.4 Stereotipering

(4 × 3) (12)

4.2 Definieer die term *kultuur*. (3)

4.3 Noem SES elemente van kultuur waarvan Zanele bewus moet wees. (6)

4.4 Watter territoriale sones is herkenbaar in die volgende voorbeelde?

4.4.1 Mev. Xulu sit langs mnr. Johnson in die besigheidsklas van de vliegtuig.

4.4.2 Willy deel die kantoor met 'n kollega omdat sy kantoor tans opgeknap word

4.4.3 Konsultante moet 'n klein kombuisie by die reisagentskap deel.

(3 × 1) (3)

4.5 Bespreek die volgende aspekte wat 'n mens 'n doeltreffende segsman maak:

4.5.1 Taal

4.5.2 Vertroue

4.5.3 Terugvoering

4.5.4 Empatie

4.5.5 Pogings om struikelblokke te voorkom

(5 × 2) (10)

4.6 Definieer die term *kruiskulturele kommunikasie* en gee EEN toepaslike voorbeeld van kruis-kulturele kommunikasie. (2 + 1) (3)

4.7 Bespreek die term *tyd* waar verskillende kulture ter sprake is. (3)

[40]

VRAAG 5: GESKREWE KOMMUNIKASIE

5.1 Gebruik die inligting op die meegaande BYLAE en skryf 'n samehangende, logiese paragraaf van ongeveer 100–150 woorde waarin jy 'n nuwe temapark wat in Kimberley, Noord-Kaap gaan oopmaak. Gee 'n opskrif aan jou paragraaf.

Volg die puntetoekenningriglyn hier onder.

INHOUD	UITLEG	TAAL EN STYL	TOTAAL
12	3	5	20

(20)

5.2 Brief van welwillendheid

Jou naam is Sara Pelser van Beyerslaan 148, Rustenburg 2017, wat besoek afgelê het aan die Pilanesberg Wildreservaat van 12–16 Desember. Jy was baie beïndruk met die diens wat aangebied is tydens jou verblyf, die aktiwiteite (wildsritte en vlotvaarte op die rivier), die luukse-chalets waarin jy gebly het en die verskeidenheid goeie maaltye by die restaurant aangebied is.

Skryf 'n brief aan mnr. John Baloyi, die bestuurder om hom te bedank vir die wonderlike ervaring. Verduidelik aan hoekom jy so beïndruk en dankbaar is. Sy adres is: Pilanesberg Wildreservaat, Posbus 17, Rustenburg 2017.

Volg die puntetoekenning hier onder:

Puntetoekenning:

UITLEG:	TAAL	INHOUD	TOTAAL
4	6	10	20

(20)
[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

BYLAE

In die middel van Kimberley geleë 10 km suid van die Groot Gat 10 Waterglybane Restaurante en kroeë 10 Ritte 80 Chalets waarin 4 kan slaap met gratis WiFi Veilige parkeerfasiliteite Naby Kimberley se groot inkopiesentrums Volwassenes en kinders ouer as 5 jaar betaal R120 Kinders onder 5 kry gratis toegang Veiligheid is belangrik Kontak: Andrea West 043 123 1234 *andreaw@park.za.za*

Kopiereg voorbehou