higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOERISMEKOMMUNIKASIE N4

(5140184)

13 November 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 8 bladsye en 1 bylae.

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 omstandighede in die toerismebedryf reflekteer.

5. MOENIE algemene antwoorde uit die handboek oorskryf NIE.

6. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.

7. Trek 'n lyn onder aan die bladsy na die voltooiing van elke vraag.

8. Laat 'n spasie oop tussen antwoorde op die kortvrae.

9. Lees die agtergrondinligting sorgvuldig deur en baseer jou antwoorde, waar moontlik, op daardie inligting.

10. Slegs materiaal wat in die eksamenlokaal uitgehandig word, mag gebruik word. Jy mag NIE die papier of prente gebruik wat in jou hulpbronne voorsien word NIE.

11. Die BYLAE wat benodig word, word ingesluit en dit is die verantwoordelikheid van die kandidaat om dit binne die omslag van die ANTWOORDBOEK vas te kram.

12. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: DIE KOMMUNIKASIEPROSES

Lees die volgende scenario en beantwoorde die vrae.

Nelly Zulu is 'n konsultant by Zulu-reisagenskap, 'n welbekende familiebesigheid in die omgewing. Zulu-reisagentskap spesialiseer in die verkoop en organisering van toere in verskeie Afrika-lande. Die agentskap word deur Nelly se broer, Sipho, bestuur. Daar is twee ander konsultante, Neo en Sydney, wat vir die Zulu-reisagentskap werk.

Neo, een van die senior konsultante, is baie gefrustreerd en sy het 'n verskriklike kopseer nadat sy 'n moeilike kliënt, mnr Hasaan, wat dit ook moeilik vind om in Engels te kommunikeer, moes hanteer. Sy het van sommige die brosjures en gebaretaal gebruik maak in 'n poging om die bespreking aan mnr Hasaan te verduidelik.

Neo is verlig wanneer mnr Hasaan haar kantoor verlaat, want hy is uiteindelik tevrede met sy bespreking en dat sy uiteindelik sy bespreking kon bevestig. Neo sê vir haarself, ‘Dankie tog, ek is klaar vir die dag.’

1.1 Gebaseer op die gesprek tussen Neo en mnr Hasaan, beantwoord die volgende vrae:

1.1.1 Wie is die sender?

1.1.2 Wie is die ontvanger?

1.1.3 Wat is die kode wat deur die sender gebruik word?

1.1.4 Wat is die boodskap?

1.1.5 Wat is die kommunikasiemedium wat hier gebruik word?

1.1.6 Wat is die terugvoer van die ontvanger?

(6 × 1) (6)

1.2 Definieer die term *kommunikasie.* (3)

1.3 Watter soort hindernis is voor die hand liggend in die vergadering wat tussen Neo en mnr Hasaan plaasgevind het? Staaf jou antwoord deur na die scenario te verwys. (2)

1.4 Wat is die verskil tussen *verbale en nieverbale kommunikasie*? Staaf jou antwoord deur 'n toerisme-verwante voorbeeld te gee. (2 × 2) (4)

1.5 Definieer die term *hekwagterskap* ('gatekeeping') en gee 'n toerisme-verwante voorbeeld. (4)

1.6 Verduidelik elk van die volgende toerisme terme:

1.6.1 Reisplan

1.6.2 Aansporingstoerpakkette ('incentive travel')

1.6.3 Vlugvoos ('jet lag')

1.6.4 Geskeduleerde diens

1.6.5 Terminaal

(5 × 2) (10)

1.7 Maak 'n lys van VYF verskillende benaderings wat in kommunikasie gebruik word. (5)

1.8 Beskryf DRIE faktore wat die kommunikator se geskiktheid en bevoegtheid kan beïnvloed. (3 × 2) (6)

[40]

VRAAG 2: SUKSESVOLLE MENSEVERHOUDINGS

Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae.

Sydney geniet dit om by Zulu-reisagentskap te werk en hy is een van die beste konsultante met betrekking tot die bespreking van internasionale toere. Hy is slim, gemotiveerd, sien daar gesond uit en hy geniet dit om met sy kollegas te werk. Sydney moet vir mev. Martin, wat meer as genoeg geld het en enige soort toer kan bekostig, 'n toer na Londen bespreek. Mev. Martin vra vir Sydney om haar op 'n Contiki-toer te bespreek, waar sy die geleentheid sal hê om ander mense te ontmoet. Sy voel baie belangrik omdat die konsultante, veral Sydney, baie aandag aan haar gee. Sy is baie opgewonde om sy uiteindelik Londen te kan besoek en sy sien uit daarna en om te ontspan.

2.1 Noem die VYF vlakke van behoefte en, deur na die scenario te verwys, noem of hierdie behoeftes van mev. Martin verwesenlik word. (5 × 2) (10)

2.2 Noem TWEE aansporings waarvoor Sydney mag kwalifiseer. (2)

2.3 Sal jy Sydney se persoonlikheid beskryf as iemand wat 'n *introvert* of *ekstrovert* is? Staaf jou antwoord deur na die scenario te verwys. (2)

2.4 Maak 'n lys van enige DRIE faktore wat motivering in die werkplek beïnvloed. (3)

2.5 Sydney het 'n baie goeie selfbeeld.

Noem die dimensies van 'n selfbeeld en steun dan jou antwoord deur na die scenario te verwys. (5 × 2) (10)

2.6 Noem en beskryf TWEE maniere waarop emosies waargeneem kan word.

(2 × 3) (6)

Kopiereg voorbehou

2.7 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.7.1–2.7.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.7.1 'n Goeie eienskap van selfbeeld is om jou eie en ander mense se vermoëns realisties te beoordeel.

2.7.2 Ondervinding is een van die algemene eienskappe van ons perseptuele ondervinding.

2.7.3 Persepsie word deur ons ervaring in die oomblik beïnvloed.

2.7.4 Rolle is gedragspatrone wat mense in hulle verhoudings teenoor ander openbaar.

2.7.5 Die verhouding tussen die werknemer en werkgewer moet wedersydse respek verpersoonlik.

(5 × 1) (5)

2.8 Definieer die term *stres.* (2)

[40]

VRAAG 3: ETIKET

Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae.

Die konsultante by Zulu-reisagentskap moet voortdurend aandag aan beide hulle kliënte en hulle kollegas gee. Daar word verwag dat hulle 'n sekere standaard ten opsigte van hulle gedrag, kleredrag en persoonlike versorging sal behou. Hulle moet grondige kennis van etiket hê om ooreenkomstig die sosiale voorskrifte op te tree.

3.1 Verduidelik wat van al die werknemers verwag word met betrekking tot die volgende:

3.1.1 Persoonlike netheid

3.1.2 Netheid by die kantoor

3.1.3 Persoonlike versorging (‘grooming’)

(3 × 2) (6)

3.2 Wat kan van die werknemers by Zulu-reisagentskap verwag word met betrekking tot die volgende:

3.2.1 Vriendelikheid

3.2.2 Aanpasbaarheid

3.2.3 Takt

(3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

3.3 Noem die VIER vrae wat jy vir die gehoor moet beantwoord wanneer jy 'n spreker voorstel. (4)

3.4 Maak 'n lys van SEWE elemente van inligting wat by 'n formele uitnodiging ingesluit moet word om enige verwarring of misverstand te vermy. (7)

3.5 Noem watter soort kleredrag toepaslik sal wees vir die volgende funksies wat jy by Zulu-reisagentskap as 'n werknemer moet bywoon:

3.5.1 Formele dinee – die jaareindfunksie

3.5.2 By die kantoor – dag-tot-dag kleredrag

3.5.3 Skemeronthaal – opening van 'n nuwe reisagentskaptak

(3 × 1) (3)

3.6 Definieer die term *protokol*. (3)

3.7 Noem VYF belangrike telefoonhulpmiddels wat jy by 'n reisagentskap sal gebruik. (5)

3.8 Verduidelik die volgende aspekte wanneer 'n telefoon gebruik word:

3.8.1 Volume

3.8.2 Stemtoon

3.8.3 Tempo

(3 × 2) (6)
[40]

VRAAG 4: INTERKULTURELE KOMMUNIKASIE

4.1 Gee EEN term/woord vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die term/woord langs die vraagnommer (4.1.1–4.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

4.1.1 Dit is wanneer kommunikasie tussen kulture plaasvind.

4.1.2 Diit is mees komplekse probleem met betrekking tot interkulturele interaksie.

4.1.3 Die raamwerk wat ons toelaat om die samelewing, die wêreld en ons plek daarin te verstaan.

4.1.4 Die gebruike (tradisies) wat deur kulturele groepe uitgevoer word.

4.1.5 Spesifieke voorwerpe wat mense in 'n gemeenskaplike kultuur in ooreenstemmming bring.

(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

4.2 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B om by 'n term in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (4.2.1–4.2.6) in die ANTWOORDBOEK neer

KOLOM A		KOLOM B	
4.2.1	Norme	A	wat 'n kultuur in glo en voorstaan
4.2.2	Oortuigings	B	'n kultuur se beskouing oor wat in die samelewing reg of verkeerd is
4.2.3	Waardes	C	aanvaarbare gedrag in die samelewing
4.4.4	Idees en gebruike	D	mense van 'n gemeenskaplike kultuur deel gemeenskaplike voorwerpe
4.4.5	Houdings/Standpunte	E	'n stelling wat mense se voorkeure weerspieël
4.4. 6	Simbole	F	gewone gedrag wat in kulturele groepe voorkom

(6 × 1) (6)

4.3 Definieer die term *kultuur.* (3)

4.4 Dui aan of die volgende situasies *empatie* of *simpatie* voorstel.

4.4.1 Nelly, die senior konsultant by Zulu-reisagentskap, was gehospitaliseer nadat sy haar been gebreek het.

4.4.2 Sipho, die bestuurder, het onlangs sy ma verloor.

(2 × 1) (2)

4.5 Gee DRIE soorte territoriale sones. (3)

4.6 Hoe veroorsaak persepsies oor tyd ernstige probleme tussen verskillende kulture, veral in die toeristebedryf? (3)

4.7 Verduidelik, met toerisme-verwante voorbeelde, die verskil tussen *etnosentrisme* en *vooroordeel*. (3 × 2) (6)

4.8 Bespreek die volgende vereiste vaardighede vir doeltreffende interkulturele kommunikasie:

4.8.1 Poog om hindernisse te voorkom

4.8.2 Taal

4.8.3 Betoon welwillendheid

(3 × 3) (9)

4.9 Verduidelik die belangrikheid van tyd in die Westerse kulture. (3)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5: SKRIFTELIKE KOMMUNIKASIE

5.1 'n Brief met 'n oorredende boodskap.

Jou naam is Neo Molo van Zulu-reisagentskap en jy is 'n senior konsultant. Jou kontakbesonderhede is soos volg: Posbus 2222, Centurion, 2005, Telno: 012 123 9090. Faks nr: 012 123 1010.

Skryf 'n oorredende brief aan mnr Black (Posbus 0078, Kaapstad, 0001). Jy wil vir mnr Black oortuig om 'n pakkettoer vir twee, vir 'n besoek aan die VSA, te koop. Die pakket sluit in vyfster-akkommodasie, eersteklasreiskaartjies, besigtigingstoere in al die vername stede, 'n besoek aan Niagara Falls en die geleentheid om by die beste restaurante in Amerika te eet en te drink. Hy sal selfs die geleentheid kry om die verfilming van die nuwe rolprent, waarin die Suid-Afrikaans-gebore aktrise, Charlize Theron, die hoofrol speel, in Hollywood te sien.

Die pakkettoer is nogal duur, maar dit is 'n geleentheid om nuwe mense te ontmoet en om te ontspan. Jy weet dat mnr Black dit kan bekostig, aangesien hy een van julle langste betroubare kliënte is en geld nooit 'n kwessie vir hom is nie. Die datum van die brief is (datum van die eksamen). .

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

5.2 Faksboodskap

Stel die faks saam wat jy (Neo Molo) aan mnr Black in verband met sy bespreking vir die Verenigde State van Amerika sal stuur met die volgende inligting:

Mnr Black en sy vrou, twee mense in totaal, se besprekings vir 18–20 September by die Micheal Angelo Hotel, in Beverly Hills, en vanaf 21–22 September, by die Hilton Hotel, in New York, is bevestig. Beide hotels sal hulle in 'n dubbelkamer, met badkamer en suite, akkommodeer.

Beide die hotels het restaurante waar hulle maaltye kan geniet. Mnr Black het die volle bedrag vir die pakket reeds betaal. Die reisagentskap het aan die paartjie 'n motorhuur vanaf hulle huis na die lughawe aangebied, as 'n vriendelike vergunning omdat hulle so 'n duur toerpakket gekoop het. Jy moet hulle ook daaraan herinner dat hulle hulle visums by die reisagentskap moet kom afhaal. Jy het die faks aan sy maatskappy (Black Empire) vir sy aandag gestuur. Die faksnommer is 060 765 4321.

Voltooi die faksvorm op BYLAE (Kram dit aan die ANTWOORDBOEK vas).

UITLEG	TAAL	INHOUD
4	4	12

(20)
[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

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

5.2

ZULU-REISAGENTSKAP

Tel: 012 123 9090
Faks: 012 123 1010
e-pos: bookings@zulutravel.co.za

FAKSBOODSKAP

AAN: .....

VIR AANDAG: …….

FAKS NR: ……..

VAN: ……...

DATUM: ……...

Getal bladsye: …….

ONDERWERP:
……..

BOODSKAP:
.....

……

……

……

……

……

……

……

……

Handtekening: …….

(20)

Kopiereg voorbehou