higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOERISMEKOMMUNIKASIE N4

(5140184)

9 Oktober 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

OOPBOEKEKSAMEN

Kandidate mag studenteportfolio's, aantekeninge, take, reisbewyse, toetse, projekte, handboeke, 'n atlas, reisgidse, gevallestudies, brosjures, 'n GSA-tydskrif en TWEE woordeboeke gebruik.

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye en 2 addenda.

220Q1B2009

Kopieregvoorbehou

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. Na voltooiing moet die aangehegte addenda aan die binnekant van die omslag van die ANTWOORDBOEK vasgekram word.

5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: KOMMUNIKASIEPROSESSE

Mpho Lebaka is die bestuurder wat duur internasionale bepsrekings hanteer van die reisagentskap Get Together Travel and Tours .

1.1 Teken ’n diagram om die verskillende elemente aan te dui waaruit die kommunikasieproses bestaan. (8)

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

1.3 Verduidelik die volgende hindernisse ('barriers') wat effektiewe kommunikasie kan verhinder en gee 'n toerisme-verwante voorbeeld van elkeen:

1.3.1 Fisiologies

1.3.2 Semanties

1.3.3 Fisies

(3 × 2) (6)

1.4 Identifiseer die soort nieverbale kommunikasie in elk van die voorbeelde hier onder.

1.4.1 Die Portugese toeriste het gekla omdat hulle tydens die wildrit so naby aan mekaar moes sit.

1.4.2 ‘Hm … hm … hm …’ was al wat die toeriste gesê het wanneer hulle nie ‘n spesifieke voël kon identifiseer nie.

1.4.3 Die toeriste het vir die ontvangsdame tot siens gewuif.

1.4.4 Binnelandse besprekings word in die groen lêer geplaas.

1.4.5 Toe Maria wou weet of die gas tevrede is met sy middagete, het hy net gefrons.

1.4.6 Die toilette word onderskeidelik met ‘n uitbeelding van ‘n leeumannetjie en ‘n leeuwyfie op die deure aangedui.

(6 × 1) (6)

1.5 Verduidelik, met toerismeverwante voorbeelde, die verskil tussen *regstreekse* en *onregstreekse* kommunikasie. (2 × 2) (4)

1.6 Noem VIER maniere waarmee suksesvolle kommunikasie gemeet kan word. (4)

Kopiereg voorbehou

1.7 Verduidelik elk van die volgende terme wat gewoonlik in die reisbedryf gebruik word:

1.7.1 Geldeenheid

1.7.2 Baba ('Infant')

(2 × 1) (2)

1.8 Skryf die volgende afkortings wat gewoonlik in die reisbedryf gebruik word voluit neer:

1.8.1 VTA ('ETA')

1.8.2 AA

(2 × 1) (2)

1.9 Gee TWEE voorbeelde van elk van die volgende kommunikasiewyses in die toerismebedryf:

1.9.1 Mondeling

1.9.2 Geskrewe

(2 × 2) (4)
[40]

VRAAG 2: SUKSESVOLLE MENSEVERHOUDINGE

2.1 Marie geniet elke dag by die werk. Sy wil graag spesialiseer in die vervoer van toeriste van die lughawe na verskeie hotelle.

Die bestuurder het gesê sy sal oorsee gestuur word vir verdere opleiding in reis en toerisme as sy uitblink in haar werk.

2.1.1 Wie se motivering is ekstrinsiek? (1)

2.1.2 Wie se motivering is intrinsiek? (1)

2.1.3 Verduidelik wat beteken elk van die terme in VRAAG 2.1.1 en in VRAAG 2.1.2. (2 × 1) (2)

2.2 Herrangskik die volgende terme van Maslow se hiërargie van behoeftes in die regte volgorde en skryf die relevante behoefte langs die letter van die voorbeeld (A–E) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.2 A Werknemers het elke Vrydag 'n geselligheid.

B Die konsultante het 'n vergadering met die menslike hulpbronnebestuurder om duidelikheid te kry oor bydraes tot die ondersteunings- en die mediese fonds.

C Vrywilligers versorg die beseerde diere.

D Ná 'n vergadering word 'n maaltyd aan die konsultante bedien.

E Die bestuur van Get Together Travel and Tours kies 'n konsultant van die maand.

(5 × 2) (10)

2.3 Identifiseer elk van die faktore in die voorbeelde hier onder wat personeel in die werkplek kan beïnvloed en motiveer.

2.3.1 Die kantore van Get Together Travel and Tours is toegerus met lugversorging en kunsmatige verligting.

2.3.2 Elke werknemer kry ‘n duidelike werkbeskrywing vir die taak wat aan hom/haar gegee word.

2.3.3 Die 2020-toekennings wat Get Together Travel and Tours aan presteerders oorhandig het, het gewissel van plaaslike tot internasionale vakansies.

2.3.4 Tydens weeklikse vergaderings word insette van konsultante verwelkom.

2.3.5 Ná die 15% verhoging in BTW het Get Together Travel and Tours ‘n salarisverhoging aan werknemers gegee.

(5 × 1) (5)

2.4 Sipho Mabaso is ‘n konsultant van Get Together Travel and Tours. Hy is lank, intelligent, hardwerkend en geliefd deur sy kollegas, maar hy voel nie opgewasse vir dit wat by die werk van hom verwag word nie. Hy wil graag ‘n vlugkelner wees, maar dink nie iemand sal hom in diens neem nie.

2.4.1 Het Sipho ‘n goeie of ‘n slegte selfbeeld? (1)

2.4.2 Met watter TWEE aspekte van sy selfbeeld het hy ‘n probleem? (2)

2.4.3 Noem die ander DRIE aspekte van ‘n persoon se selfbeeld. (3)

2.4.4 Noem DRIE eienskappe van ‘n goeie selfbeeld. (3)

Kopiereg voorbehou

2.5 Marie geniet dit om met verskillende kliënte te werk, maar sy ervaar steeds stres by die werk.

2.5.1 Definieer *stressor*. (2)

2.5.2 Noem DRIE stressors wat 'n persoon by die werk kan ervaar. (3)

2.5.3 Gee TWEE tipiese simptome van stres. (2)

2.5.4 Gee DRIE wenke om stres by die werk effektief te hanteer. (3)

2.6 Verduidelik die verskil tussen *empatie* en *simpatie*. (2)
[40]

VEAAG 3: ETIKET

As 'n konsultant van Get Together Travel and Tours geniet Marie dit om toeriste na formele funksies en sosiale geleenthede te vergesel.

3.1 Definieer *etiket*. (4)

3.2 Hoe behoort Marie teenoor toeriste op te tree ten opsigte van elk van die volgende?

3.2.1 Stiptelikheid

3.2.2 Inisiatief

3.2.3 Aanpasbaarheid

(3 × 2) (6)

3.3 Wat behoort Marie se houding ('posture') te wees wanneer sy by haar lessenaar sit en kliënte hanteer? (3)

3.4 Marie ontmoet baie toeriste.

3.4.1 Gee DRIE wenke wat Marie kan help om die naam te onthou van die persoon wat aan haar voorgestel word. (3)

3.4.2 Moet sy elke persoon wat sy ontmoet, se hand skud? Staaf die antwoord. (2)

3.4.3 Wat moet sy onthou rakende titels soos mnr., mev., dr., prof. en adv.? (2)

Kopiereg voorbehou

3.5 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar" langs die vraagnommer (3.5.1–3.5.7) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

3.5.1 Privaatoproepe kan enige tyd tydens kantoorure gemaak word.

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

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

3.5.4 'n Skemerkelk onthaal duur gewoonlik die hele aand.

3.5.5 Formele uitnodigings behoort drie tot vier weke voor die tyd gestuur te word.

3.5.6 Jy behoort op te staan om 'n toeris te groet wat jou kantoor binnekom.

3.5.7 Verberg die etiket van die bottel terwyl jy wyn skink.

(7 × 1) (7)

3.6 Die telefon lui in die kantoor en Marie aantwoord.

3.6.1 Met watter groetwoorde moet sy die oproep beantwoord? (4)

3.6.2 Met watter woorde moet sy die oproep beëindig? (3)

3.7 Verduidelik elk van die volgende terme wat in die toerismebedryf gebruik word:

3.7.1 À la carte spyskaart

3.7.2 Engelse ontbyt

3.7.3 Laat ontbyt ('Brunch')

(3 × 2) (6)

[40]

VRAAG 4: INTERKULTURELE KOMMUNIKASIE

Daar is kulturele verskille tussen mense oor die wêreld heen. In Suid-Afrika verskil kulture ook. Marie is ‘n Xhosa-vrou met ‘n TVET-diploma in Toerisme. Sy praat Engels en is ‘n lidmaat van ‘n christelike kerk.

4.1 Tot watter VIER subkulture kan Marie waarskynlik behoort? (4)

4.2 Definieer *kultuur.* (5)

4.3 Identifiseer die verskillende elemente van kultuur in elk van die volgende voorbeelde:

4.3.1 Sommige mense is nie bekommerd oor renosterstroping in Suid-Afrika nie.

4.3.2 In China buig die mense wanneer hulle mekaar groet.

4.3.3 In sekere kulture word dit van gaste verwag om tradisionele drag aan te trek wanneer hulle ‘n troue bywoon.

4.3.4 Jy moet stiptelik opdaag vir alle vergaderings

4.3.5 Leeus, wat feitlik uitgesterf het, moet bewaar word.

4.3.6 Die nasionale landsvlag word om die wenner gedrapeer by die Fifa-wêreldbekerspele.

(6 × 1) (6)

4.4 Verduidelik, met behulp van toerismeverwante voorbeelde, die verskil tussen *vooroordeel* en *stereotipering*. (2 × 3) (6)

4.5 Waarom moet ‘n effektiewe kommunikator die volgende eienskappe hê?

4.5.1 Empatie

4.5.2 Weet hoe om hindernisse te voorkom

4.5.3 Vermoë om te vertrou

4.5.4 Vermoë om welwillend te wees

(4 × 2) (8)

4.6 Al verstaan ‘n huistaalspreker ‘n vreemde taal hoe goed kan daar steeds kommunikasieprobleme wees.

Verduidelik die verskil tussen *denotasie* en *konnotasie* in taal. (2 × 2) (4)

Kopiereg voorbehou

4.7 Indicate whether the following statements are TRUE or FALSE by writing only 'True' or 'False' next to the question number (4.7.1–4.7.7) in the ANSWER BOOK.

4.7.1 In South America it is not a problem to call someone by gesturing with a finger or hand.

4.7.2 Pointing a finger at someone is considered rude in Britain.

4.7.3 In the Middle East it is acceptable for a male and a female to make eye contact.

4.7.4 To say all politicians are liars is discrimination.

4.7.5 The traditional French greeting meaning 'good day' is 'bonjour'.

4.7.6 African and Western cultures use space differently.

4.7.7 It is good to think negatively about another culture, not regarding it as interesting and different.

(7 × 1) (7)

[40]

VRAAG 5: SKRIFTELIKE KOMMUNIKASIE

Op 21 September het mnr. Daniel Morole ‘n motor by Dada Car Rental gehuur en dit op 25 September teruggebring. Ongelukkig het hy sy skootrekenaar, bankkaart, bestuurerslisensie en ID in die voertuig vergeet. Toe Lebogang die items ontdek en dit aan mnr. Morole wou teruggee, was hy reeds weg. Al die items is in die kluis by die ontvangs van die Dada Sikukuza-tak toegesluit. Lebogang kan gekontak word by 066 247 2290 om die items terug te kry.

5.1 Gebruik die inligting en skryf die faks op die aangehegte ADDENDUM A namens Lebogang om mnr. Morole oor die items in te lig. Kram die voltooide ADDENDUM aan die binnekant van die omslag van die ANTWOORDBOEK vas.

UITLEG	TAAL	INHOUD	TOTAAL
4	4	12	20

(20)

5.2 Nadat mnr. Morole Lebogang se faks gekry het, het hy haar by die kantoor geskakel maar sy was nie beskikbaar nie. Tebogo Maila het die boodskap namens Lebogang geneem.

Mnr. Morole: ‘Sê asseblief vir Lebohang ek sê baie dankie. Dankie dat julle almal eerlik is en omgee. My seun, Mpho Morole (880910 0208 087), is vandag in Sikukuza en hy sal die items kom haal. In die sak van my skootrekenaar is daar ‘n foto van hom sodat julle hom kan identifiseer. Hou vol met die goeie werk wat julle doen en weereens baie dankie.

Voltooi die telefoonboodskapvorm op ADDENDUM B (aangeheg) en kram dit vas aan die binnekant van die omslag van die ANTWOORDBOEK.

UITLEG	TAAL	INHOUD	TOTAAL
4	4	12	20

(20)
[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM A

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | |

DADA CAR RENTAL
TEL: 015 126 7595
FAKS: 015 126 7533

AAN: _____
AANDAG: _____
FAKSNOMMER: _____
DATUM: _____
ONDERWERP: _____
GETAL BLADSYE: _____

HANDTEKENING:_____

(20)

ADDENDUM B

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

DADA CAR RENTAL
TELEFOONBOODSKAP

AAN: _____
VAN: _____
DATUM: _____
TYD: _____

BOODSKAP:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

BOODSKAP GENEEM DEUR:_____

(20)

Kopiereg voorbehou