



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1520(A)(J13)H

NASIONALE SERTIFIKAAT TOERISMEKOMMUNIKASIE N5

(5140195)

**13 Junie 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00**

OOPBOEKEKSAMEN

Studente mag hul studente portefeuljies, handboeke, notas, assesserings, GSA, reisbrosjures en TWEE woordeboeke in die eksamenlokaal inneem.

Elektroniese woordeboeke mag NIE gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA
NASIONALE SERTIFIKAAT
TOERISMEKOMMUNIKASIE N5
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 en die antwoorde moet die situasie in die toerisme-industrie reflekteer.
 5. Wees spesifiek en verskaf feitelike en relevante antwoorde. GEEN punte sal verdien word met betekenislose en vae antwoorde nie.
 6. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
 7. Trek 'n lyn na afhandeling van die vraag.
 8. Laat 'n lyn oop tussen die antwoorde op die kort vrae.
 9. Lees die agtergrondinligting noukeurig en, waar moontlik, baseer jou antwoorde op daardie inligting.
 10. Slegs materiaal wat in die eksamenlokaal uitgedeel word, mag gebruik word. Jy mag NIE papier of prente van jou bronmateriaal gebruik nie.
 11. Skryf netjies en leesbaar.
-

GEVALLESTUDIE

Die volgende advertensie het verskyn in die Careers24-koerant: 'Werksgeleentede' gedateer 5 Oktober 2016:

DIREKTE REIS EN TOERE

Ons is op soek na Toerismestudente om by die Direkte-span in Johannesburg aan te sluit om pligte soos die ontwerp van reisroetes en die hantering van besprekingsversoeke, per e-pos of telefonies, uit te voer. Proaktiewe verkope van ons produkte en dienste verseker die beste moontlike safari vir die gas en professionele bediening vir ons dinamiese direkte gaste. Basiese kennis oor enige van die bestemmings wat die kliënt bevorder - Tanzanië, Kenia, Zambië, Suid-Afrika, Botswana, Zimbabwe, Mosambiek, Rwanda, Uganda, Reunion en Seychelle. Jy sal ook vir Saterdag en openbare vakansiedae op 'n rotasiebasis nodig wees. Die kontrak sal slegs van Desember tot 19 Januarie 2018 wees. As jy in diens geneem word, sal jy 'n salaris, gratis maaltye en die geleentheid om tussen die Suid-Afrikaanse provinsies te reis, ontvang. Studente moet tussen die ouderdomme van 18 en 24 jaar wees. Vir meer inligting, kan jy die volgende kontakbesonderhede gebruik: Direkte Reis en Toere 34 Diagonale straat, Johannesburg, Tel 011 123 4130.

Opleiding- en inligtingssessies sal op 29 November 2017 by hierdie adres gehou word. Jy moet bespreek om hierdie sessie by te woon. Aansoeke moet hierdie kantoor bereik voor Sondag, 4 Desember 2016.

VRAAG 1

- 1.1 Jy is geïnteresseerd in die posisie soos genoem in die gevallestudie, maar wil meer spesifieke inligting oor die salaris, werksure en ander vereistes hê.
Formuleer DRIE vrae wat jy sal vra wanneer jy navraag doen oor hierdie posisie. (3 x 2) (2)
- 1.2 Hoe sal jy 'n kliënt, wat baie ontevrede en moeilik is oor swak diens wat deur jou kollega aan hom/haar aangebied is, hanteer? (5)
- 1.3 Definieer die term *konflik*. (5)
- 1.4 Onderskei tussen *funksionele* en *disfunksionele* konflik en gee 'n toerisme- verwante voorbeeld van elk. (2 x 2) (4)
- 1.5 Wat sal die gronde vir ontslag wees in die volgende situasies? Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (1.5.1-1.5.4) in die ANTWOORDBOEK neer.
- 1.5.1 Na die opleiding kan Mpho nogsteeds nie 'n e-pos stuur nie.
- 1.5.2 Na 'n motorongeluk is Peter dikwels vir lang tye afwesig van die werk.

- 1.5.3 John en die senior konsultant sien nie oog-tot-oog nie en is altyd in konflik met mekaar.
- 1.5.4 Versuim om die maatskappy se reëls te gehoorsaam. (4 × 1) (4)
- 1.6 Noem VIER alternatiewe oplossings waarna bestuur moet kyk in plaas daarvan om werknemers af te lê. (4)
- 1.7 In die maatskappye is daar baie voorvalle van seksuele teistering wat nie gerapporteer word nie.
Definieer wat bedoel word met *seksuele teistering*. (3)
- 1.8 Dui die tipe (vorm) van gedrag (seksuele teistering) aan in elk van die volgende situasies.
- 1.8.1 Anna dra baie stywe, onthullende rokke.
- 1.8.2 Belowe die bestuurder seksuele gunste in ruil vir 'n bevordering.
- 1.8.3 As jy bereid is om op die bestuurder se skoot te sit, kan jy verseker wees van voordele by hierdie maatskappy.
- 1.8.4 Piet vertel dikwels grappies van 'n seksuele aard. (4 × 1) (4)
- 1.9 Noem VYF wenke wat jy in gedagte moet hou wanneer jy seksuele teistering hanteer. (5)
- [36]**

VRAAG 2

- 2.1 'n Posisie vir 'n junior konsultant is beskikbaar by Direkte Reis en Toere en is op 8 September 2016 in The Star geadverteer. Doen aansoek om hierdie pos deur die dekbrief te skryf wat aan jou CV en sertifikaat geheg sal word. Motiveer waarom jy, jousef as 'n ideale kandidaat vir hierdie posisie beskou. Gebruik die adres in die gevallestudie.

Jy is Vusi Mabunda. Jy het jou Senior Sertifikaat by Lenasia South High in 2013 en Toerismesertifikaat by die Lenasia TVET Kollege in Junie 2015 verwerf.

Skryf hierdie dekbrief.

Begin op 'n NUWE bladsy.

Puntetoekenning

Uitleg – 3

Taal – 3

Inhoud – 8

(14)

- 2.2 Stel die CV van Vusi Mabunda op, wat op 14 Mei 1993 gebore is, ID nommer 9305145745087. Sy huisadres is 15 Ndaba straat, Lenasia, 1827. Die telefoonnommer is 072 172 3291. Hy is in uitstekende gesondheid en het 'n kode 08 bestuurslisensie. Vusi het sy N6-sertifikaat in Toerisme in Junie 2015 verwerf. Hy werk in Reis en Toere as 'n Junior Toergids in Mangaung oor naweke sedert Augustus 2015. Hy het ook gedurende die vorige jaar as 'n kelner by sy plaaslike Nandos Restaurant gewerk. Hy het 'n getuigskrif van die bestuurder van Nandos Restaurant, mnr. Ziyaad Naidoo, en kan mnr. Piet Van Zyl, sy bestuurder van Reis en Toere, as verwysing gebruik.

Hy het ook 'n noodhulp sertifikaat. Gee ALLE bykomende inligting wat nodig mag wees. Stel Vusi se CV saam met al die nodige subopskrifte om sy aansoekvorm te vergesel.

(26)

[40]

VRAAG 3

- 3.1 Jy het te doen met 'n baie ontstelde kliënt en moet kalm bly.

Wat moet jy onthou met betrekking tot die effektiewe gebruik van jou stem terwyl jy die kliënt aanspreek? Verwys na die volgende:

3.1.1 Toonhoogte

3.1.2 Tempo

3.1.3 Toon

(3 × 2)

(6)

- 3.2 Dui aan of die volgende stellings 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 Voorbeeld van 'n oop vraag is: Sal u instem tot hierdie voorwaardes?
- 3.2.2 Om senuweeagtig te wees, is een van die sielkundige hindernisse tydens 'n werksonderhoud.
- 3.2.3 Massamedia verwys slegs na die radio en televisie.
- 3.2.4 Tydens die inligtingsonderhoud probeer die onderhoudvoerder inligting van die ondervraagde bekom.
- 3.2.5 Die raadskamer is geskik vir 20-40 mense tydens die seminaar.
- 3.2.6 Die voordeel van die oorhoofse projektor is dat die sender na die gehoor kyk.
- 3.2.7 Jy moet 5 minute voor die geskeduleerde tyd vir 'n werksonderhoud opdaag.
- 3.2.8 Die aanvangstyd van die seminaar is nie belangrik nie.
- 3.2.9 Die akkommodasie vir die gassprekers wat van ver af kom, sal vereis word.
- 3.2.10 Een van die doelstellings van redenaars is om 'n groep te motiveer.
(10 × 1) (10)

- 3.3 Metataal word dikwels in advertensies gebruik om die ontvanger 'n beter idee te gee van die boodskap wat die sender probeer oordra.

Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (3.3.1–3.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.3.1	Die see is so glad en kalm soos 'n dam.	A	metafoor
3.3.2	Reis na die eindes van die aarde.	B	personifikasie
3.3.3	Die velde van Namakwaland dans met blomme.	C	hiperbool
3.3.4	Die kaas maan sak in die weste.	D	sarkasme
3.3.5	Dankie dat jy vir my gekyk het terwyl ek gesukkel het sonder om te help.	E	vergelyking

(5 × 1)

(5)

- 3.4 Die bestuurder by Direct Travel Agency moet 'n motiveringstoespraak vir die personeel voorberei.

3.4.1 Noem DRIE maniere, wat hy in gedagte moet hou, om 'n bevange inleiding te skep. (3)

3.4.2 Tydens die toespraak moet hy aandag gee aan die nie-verbale terugvoer van die gehoor.

Noem DRIE moontlike maniere waarop die gehoor kan reageer op opmerkings wat deur die bestuurder gemaak is. (3 × 2) (6)

- 3.5 Verskillende tipes onderhoude word uitgevoer deur verskillende tipes mediums.

3.5.1 Noem VIER faktore wat die keuse van die regte oudiovisuele medium vir aanbidding beïnvloed. (4)

3.5.2 Verduidelik wat bedoel word met oudiovisuele hulpmiddels. (2)

3.5.3 Noem TWEE voorbeelde van hulpmiddels soos in VRAAG 3.5.1 genoem. (2)

3.5.4 Noem EEN hulpmiddel wat jy sal gebruik om die personeel in kaartjieverkope op te lei en motiveer jou keuse. (1 + 1) (2)

[40]

VRAAG 4

- 4.1 Noem DRIE redes waarom maatskappye of mense adverteer. (3)
- 4.2 Dui aan of jy SUBJEKTIEWE of OBJEKTIEWE taal gebruik om elkeen van die volgende situasies te kommunikeer. Kies die antwoord en skryf slegs 'Subjektief' of 'Objektief' langs die vraagnommer (4.2.1-4.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.
- 4.2.1 In Zimbabwe word die Amerikaanse dollar aanvaar.
- 4.2.2 Moenie hierdie unieke geleentheid misloop nie.
- 4.2.3 Dit is die beste waarde vir jou geld.
- 4.2.4 Gaborone is die hoofstad van Botswana.
- 4.2.5 Direct Travel Consultants maak Maandag om 08:00 oop en sluit om 17:00. (5 × 1) (5)
- 4.3 Verduidelik waarom jy elkeen van die massamedia-vorms soos hieronder aangedui, sal gebruik vir die doel van elke advertensie wat gegee word.
- 4.3.1 'n Wittebrood, spesiale pakket na die Reunion in 'Move magazine.'
- 4.3.2 'n Malaria waarskuwing, vir besoekers na die noordelike dele van Suid-Afrika, op die radio. (2 × 2) (4)
- 4.4 Noem DRIE nadele van die gebruik van die radio vir reklame. (3)
- 4.5 Wanneer jy in die bemarkingsafdeling werk, moet jy verskillende strategieë gebruik om jou produkte en dienste te bemark.
- Wat word bedoel met die term *teikenmark* in advertering? (2)
- 4.6 Gee DRIE faktore wat in ag geneem moet word wanneer die mark in segmente verdeel word. (3)

- 4.7 Gebruik 'n volledige bladsy in die ANTWOORDBOEK om 'n vertoningsadvertensie op te stel.

Direct Travel Consultant moet kandidate aanstel om as toergidse in Afrika op te tree. Die suksesvolle kandidate sal in September in Namibië gestasioneer word, en daarna in ander Afrika-lande soos Malawi, Kenia, Mosambiek, Zimbabwe, Botswana en Zambië. 1 Augustus 2018. Vergoeding sal volgens ervaring en kwalifikasies wees. Sestien werksdae betaalde verlof per jaar. Mediese fonds en pensioenfondsbydraes.

Die vereistes is: Toerisme Diploma N6, ten minste drie jaar ondervinding in die reisbedryf, moet Engels vlot kan praat, geldige paspoort en uitstekende gesondheid. Ten minste twee verwysings met hul werk telefoonnommers (nie net hul selfoonnommers nie). Sluitingsdatum vir aansoeke: 17 Julie 2018.

Doen aansoek by die Menslike Hulpbronbestuurder, Direct Travel Consultants: Posbus 1829, Johannesburg, 2000

Die formaat moet dié van 'n advertensie wees. Moet NIE 'n paragraaf skryf nie.

(20)
[40]

VRAAG 5

- 5.1 Organisasoriese strukture en formele kommunikasiekanale binne die maatskappy is noodsaaklik.

5.1.1 Verduidelik hoe die maatskappy die informele kanaal tot sy voordeel kan benut.

5.1.2 Gee EEN voorbeeld van opwaartse vertikale kommunikasie. (2 × 2) (4)

- 5.2 Teken TWEE kolomme in die ANTWOORDBOEK met die volgende opskrifte:

PRIVAAT VERGADERING EN OPENBARE VERGADERING. Rangskik die volgende tipes vergaderings onder bogenoemde opskrifte.

5.2.1 Maandelikse algemene vergadering

5.2.2 Nasionale byeenkoms

5.2.3 Buitengewone vergadering

5.2.4 Simposia

5.2.5 Kongres

5.2.6 Ad hoc-komitee

(6 × 1) (6)

- 5.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (5.3.1–5.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.
- 5.3.1 Die notule word in die derde persoon en in die verlede tyd geskryf.
- 5.3.2 By 'n openbare vergadering word geen besluite geneem nie, slegs aanbevelings word geformuleer.
- 5.3.3 'n Vergadering kan belê word deur die voorsitter of sekretaris.
- 5.3.4 Die advertensie van die Etosha-nasionale park, in die koerant, is 'n voorbeeld van eksterne kommunikasie.
- 5.3.5 Die hiërargie van 'n maatskappy is onbuigsaam en permanent. (5 × 1) (5)
- 5.4 Gee die terminologie vir elk van die volgende beskrywings:
- 5.4.1 'n Vergadering wat agter geslote deure gehou word.
- 5.4.2 'n Minimum aantal lede teenwoordig om 'n vergadering te vorm.
- 5.4.3 Die verandering van 'n woord of frase in 'n mosie.
- 5.4.4 'n Bedrag geld betaal vir professionele dienste gelewer.
- 5.4.5 Voorstel met 'n beperkte bespreking. (5 × 1) (5)
- 5.5 Kennisgewing van 'n spesiale personeelvergadering is by Direct Travel Consultants gegee om op 10 Desember 2010 om 10:00 gehou te word.
- Die sake wat bespreek moet word is die swak diens, kommunikasiemetodes tussen bestuur en personeel, aangesien kommunikasie gebrekkig is, en hoe om hierdie situasie in die toekoms te voorkom. Ten minste DRIE besluite moet geneem word en die verantwoordelike persoon moet in elke geval geïdentifiseer word. Mnr. Mambo was voorsitter van hierdie spesifieke vergadering. Slegs 25 personeellede het bygewoon en mnr. Mbedzi en mev. Maduna het siekverlof. Die vergadering het tussen 11:00 en 12:00 geëindig.
- Stel die notule van hierdie vergadering op deur gebruik te maak van die inligting hierbo. (20) [40]
- TOTAAL: 200**