



# higher education & training

---

Department:  
Higher Education and Training  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

N1530(A)(J5)H

## **NASIONALE SERTIFIKAAT TOERISMEKOMMUNIKASIE N5**

(5140195)

**5 Junie 2019 (X-Vraestel)  
09:00–12:00**

### **OOPBOEKEKSAMEN**

**Studente word toegelaat om die volgende in die eksamenlokaal in te bring: Student portefeuljes met klasaantekeninge, brosjures, gidse, gevallestudies, werkopdragte en toetse, asook handboeke, GSA-tydskrif, reisbewyse en TWEE woordeboeke.**

**Elektroniese woordeboeke mag NIE gebruik word nie.**

**Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye en 1 addendum.**

**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 toerismeverwant. Die antwoord moet die situasie in die toerismebedryf weerspieël.
  5. Gee feitlike en relevante antwoorde. Wees spesifiek. Geen punte sal verdien word met betekenislose en vae antwoorde nie.
  6. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
  7. Trek 'n streep oor die bladsy ná voltooiing van elke vraag en laat 'n lyn oop tussen die antwoorde op die kortvrae.
  8. Lees die agtergrondinligting noukeurig en baseer jou antwoorde waar moontlik op daardie inligting.
  9. Slegs materiaal wat in die eksamenlokaal uitgegee word, mag gebruik word. Jy mag nie papier of prente gebruik wat jy in jou hulpbronnemateriaal het nie.
  10. GEEN poging sal aangewend word om onleesbare handskrif te ontsyfer nie.
  11. Skryf netjies en leesbaar.
-

## GEVALLESTUDIE

Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

### Berg Kenia

Op 5 199 m is dit Kenia se hoogste piek en Afrika se tweede hoogste berg. Dit is 'n groot attraksie vir bergklimmers. Die klim tot bo neem ongeveer drie dae en daar word op verskillende hoogtes by die hutte oornag. 'n Volle dag of twee se rus is nodig by die laaste hut om te akklimatiseer voordat die laaste stadium na die piek aangepak word.





Die regte toerusting is noodsaaklik: Warm klerasie, stewels, handskoene, 'n hoed en arktiese slaapsakke. Georganiseerde klimtogte word deur sekere hotelle aangebied wat ook gidse en kos vir die ekspedisie aanbied. Beste tyd: Februarie tot Mei of Julie tot Oktober.

Die ekspedisie en 'n gids moet vooruit bespreek word. Visas word verlang. Dit is ideaal om 'n paar nagte vóór en ná die klim by die basishotel deur te bring.

Pakkette van 6-10 dae is beskikbaar by African Tours, Tel. 012 432 6778. Vlugte is beskikbaar vanaf Suid-Afrika na Dar Es Salaam of Nairobi.

'n Tien-dae ekspedisie kan enigiets vanaf R20 000 kos wat retoer ekonomiese klas vlugkaartjies insluit.

### VRAAG 1

- 1.1 Waarom is doeltreffende kommunikasie so belangrik wanneer jy:
- 1.1.1 'n Klage van 'n kliënt hanteer.
- 1.1.2 Op 'n navraag reageer.  (2 x 2) (4)
- 1.2 Verduidelik die verskil tussen *funksionele* en *disfunksionele* konflik en gee 'n voorbeeld van elk. (2 x 3) (6)
- 1.3 1.3.1 Jy voel jy word verkeerdelik aangekla van swak gedrag.
-  Sal jy met 'n griewe- of dissiplinêre prosedure begin? (2)
- 1.3.2 Staaf jou antwoord in VRAAG 1.3.1 en gee 'n duidelik verskil tussen die TWEE prosedures. (4)

1.4 Mpho en Suzan is dikwels in konflik in die werkplek.



Kies 'n item/woord uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK NEER.

KOLOM A		KOLOM B	
1.4.1	Mpho het 'n graad behaal en Suzan 'n N6-diploma	A	swak kommunikasie
1.4.2	Omdat Mpho 'n Moslem is, neem sy 'n lang middagete op Vrydae en Suzan moet al die kliënte alleen help	B	werkstoestande
1.4.3	Mpho en Suzan deel 'n klein beknopte kantoor	C	vooroordeel
1.4.4	Mpho glo dat buitelandse kliënte hulleself as meerderwaardig beskou en sy weier om hulle te help	D	etniese en kulturele verskille
1.4.5	Mpho is agtelosig om inkomende e-posse te hanteer	E	onderwys en opleiding

(5 × 1)

(5)

1.5 Bepaal watter van die volgende is 'n voorbeeld van positiewe of negatiewe gevolge van konflik. Skryf slegs 'Positief' of 'Negatief' langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.3) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.5.1 Peter is op 'n sloerstaking sedert die bestuurder hom aangespreek het oor sy swak werksprestasie.

1.5.2 Die konflik tussen twee toerskepe het uiters gunstige spesiale aanbiedinge beteken.



1.5.3 Omdat Mnr Lombard ontevrede was met jou diens by die reisagentskap het hy sy maatskappy se besigheid na 'n ander agentskap geskuif.




(3 × 1)

(3)

1.6 As 'n senior konsultant moet jy die nuwe werknemers inlig wat om te doen in geval van seksuele teistering.

Noem VIER stappe om in só 'n situasie te volg.

(4)

- 1.7 Kies die korrekte woord of woorde uit die wat in hakies gegee word. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (1.7.1–1.7.4) in die ANTWOORDBOEK neer. 
- 1.7.1 Jy moet (aggressief/selfgeldend) wees in jou benadering tydens konflik.
- 1.7.2 In 'n konfliktsituasie moet jy ('n ek-boodskap/'n jy-boodskap) stuur.
- 1.7.3 Jy moet streef om (subjektief/objektief) te wees wanneer jy probleemsituasies hanteer.
-  1.7.4 Jy moet fokus op die (feite/persoon) tydens 'n konfliktsituasie. (4 × 1) (4)
- 1.8 Wat sou die gronde vir ontslag in die volgende situasies wees?
- 1.8.1 Dan is dikwels vir lang tydperke nie by die werk nie ná 'n motorongeluk.
- 1.8.2 Gehoorsaam nie instruksies nie.
- 1.8.3 Mpho het nagelaat om die visa-aansoeke van die hele groep in te dien. 
- 1.8.4 Die konflik tussen Mpho en Suzan veroorsaak 'n konstante ontwrigting in die kantoor.
- 1.8.5 Ná opleiding is Mpho steeds nie in staat om e-pos te stuur nie. (5 × 1) (5)
- 1.9 Noem DRIE riglyne wat gevolg moet word om 'n billike aflegging te verseker. (3)
- [40]**

**VRAAG 2**

2.1

**Antwoord op 'n navraagbrief**

Jy is Anna Venter, senior konsultant by African Tours. Die adres is Posbus 432, Johannesburg, 2000. Jy het 'n brief van Henry Lebea, Orchidstraat 1044, Protea Glen, 1834 gekry. Hy en sy vrou is geïnteresseerd om Berg Kenia te gaan klim. Hy benodig inligting oor die beste tyd van die jaar om te gaan, moontlike vlugte, of hy op sy eie kan klim of deel van 'n ekspedisie moet wees, og gidse nodig is, verblyf vóór en ná die klim, duur van so 'n uitstappie en die koste. Hy wil ook weet of 'n visum verlang word en of jy dit sal kan aanvra.

Skryf die antwoord op die navraagbrief wat jy van Mnr Lebea gekry het. Gee die nodige inligting. Gebruik die inligting in die gevallestudie.

Puntetoekenning:

UITLEG	TAAL	INHOUD
4	6	10

(20)

2.2

Gebruik die inligting hier onder om 'n reisplan op die aangehegte antwoordblad op te stel vir Mnr en Mev Lebea vir hulle bergklimekspedisie na Kenia.



Hulle sal om 10:15 op 11 Januarie vanaf OR Tambo Internasionale Lughawe met vlug KQ 425 na Nairobi-lughawe vertrek waar hulle om 15:20 dieselfde dag sal aankom. Hulle sal na die naaste dorp Moshi geneem word waar hulle in die Springlands Hotel in Main Street sal tuisgaan. Die dag ná hulle aankoms sal gebruik word vir opleiding en voorbereiding vir die klim. Die volgende dag om 08:30 ná ontbyt sal hulle vertrek vir die klim wat 6 dae en 5 nagte sal duur.






Met hulle terugkeer sal hulle 2 nagte by die hotel oorslaap. Hulle sal om 07:00 op die lughawebus vertrek vir hulle vlug KQ426 vanaf Nairobi Airport om 15:00 op 20 Januarie en om 20:10 by OR Tambo aankom.

Handig die voltooide reisplan saam met jou ANTWOORDBOEK in.

(20)  
[40]


**VRAAG 3**

- 3.1 Noem VIER spesifieke gespreksituasies wat tussen Mnr Lebea en jou kantoor kan plaasvind. 
- 3.2 Nie-verbale boodskappe word oorgedra deur die manier waarop jy jou stem gebruik. Jy wil vriendelik, vol selfvertroue en kalm klink. Wat moet jy onthou aangaan die volgende?
- 3.2.1 Jou stemtoon
- 3.2.2 Volume
-  3.2.3 Tempo (3 × 2) (6)
- 3.3 3.3.1 Wat is *meta-taal*? (6)
- 3.3.2 Waarom moet jy dit vermy om meta-taal te gebruik wanneer jy met jou kliënte kommunikeer, veral buitelandse besoekers?  (2)
- 3.4 Hindernisse kan doeltreffende kommunikasie verhoed.
- Verduidelik hoe elk van die volgende 'n hindernis in die kommunikasieproses kan veroorsaak:
- 3.4.1 Die onmiddellike omgewing
- 3.4.2 Hindernisse in die luisteraar
- 3.4.3 Hindernisse veroorsaak deur die spreker (3 × 2) (6)

3.5 Tydens 'n onderhoud word 'n verskeidenheid vrae gevra.



Kies 'n term uit KOLOM B wat pas by 'n vraag in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (3.5.1–3.5.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.5.1	Hoe lank is jy al in jou huidige pos?	A	hipotetiese vraag
3.5.2	Waarom dink jy sal jy by hierdie maatskappy inpas?	B	oop vraag
3.5.3	Vakbonde is nodig. Stem jy saam?	C	spesifieke vraag
3.5.4	Is jy bang vir hoogtes?	D	geslote vraag
3.5.5	Hoe sal jy iemand behandel as hy/sy jou seksueel teister?	E	'n voorsêvraag 

(5 × 1)

(5)

3.6 Bepaal die doel of oogmerk van elk van die volgende toesprake:

3.6.1 'n Spreker by die seminaar het die prosedures vir visumaansoeke verduidelik.

3.6.2 Die bestuurder het julle by die seminaar toegesprek oor die voordele om Afrika-bestemmings te promoveer.

3.6.3 'n Skerpskertser was die spreker by die jaareindfunksie.

3.6.4 Die HUB het die aansporings vir die mees produktiewe personeellede aangekondig.

(4 × 1)

(4)

3.7 Definieer die term *seminaar*.



(3)

3.8 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (3.8.1–3.8.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.8.1 Die doel van 'n werkwinkel is om praktiese ervaring te kry.


3.8.2 Die eerste stap om 'n seminaar te organiseer is om 'n gasspreker te nooi.

3.8.3 Die blaai bord kan gebruik word vir 'n gehoor van 400.



- 3.8.4 Vir 'n groep van 400 sal die sitplekrangskikking die raadsaal-uitleg wees.
- 3.8.5 'n Voordeel van die oorhoofse projektor is dat die spreker na die gehoor kan kyk.
- 3.8.6 Die onderhoudvoeder moet kennis dra van die inhoud van die onderhoudgewer se CV. (6 × 1) (6)
- 3.9 Noem TWEE voordele van die massamedia vir die reisbedryf. (2) [40]

#### VRAAG 4

- 4.1 Maslow het VYF menslike behoeftes geïdentifiseer. Watter behoefte moet in elke geval bevredig word indien hierdie frases in 'n advertensie gebruik word?
- 4.1.1 Dit is 'n geleentheid om jouself te bewys.
- 4.1.2 Warm slaapsakke en tente sal verskaf word.
- 4.1.3 'n Gids sal seker maak dat jy die piek bereik sonder om te verdwaal.
-  4.1.4 Dit is die ideale ekspedisie vir spanbou. (4 × 1) (4)

- 4.2 Kies die inligting uit die gevallestudie en VRAAG 2.1 en VRAAG 2.2 om 'n vertoonadvertensie op te stel vir die dienste en pakkette wat African Tours aan bergklimmers verskaf wat geïnteresseerd is om Berg Kenia uit te klim.

Hou die AIDA-beginsel in gedagte en MOENIE 'n paragraaf skryf nie. Die uitleg moet dié van 'n advertensie wees.

Gebruik 'n volle bladsy van die ANTWOORDBOEK.



Punttoekenning:

UITLEG	TAAL	INHOUD
2	3	15




(20)

- 4.3 Verwys na die advertensie wat jy in VRAAG 4.1 geskep het:
- 4.3.1 Wie is jou teikenmark?
- 4.3.2 Wat is die doel van jou advertensie?
- 4.3.3 Hoe sal jou voornemende kliënte in staat wees om te reageer?

- 4.3.4 Waarom sal jy eerder 'n vertoonadvertensie in plaas van 'n geklassifiseerde advertensie vir hierdie doel gebruik? (4 × 2) (8)
- 4.4 Word SUBJEKTIEWE of OBJEKTIEWE taal in die volgende stellings gebruik? Skryf slegs 'Subjektief' of 'Objektief' langs die vraagnommer (4.4.1–4.4.4) in die ANTWOORDBOEK neer. 
- 4.4.1 Gryp hierdie geleentheid met albei hande aan.
- 4.4.2 Die koste van die reis sal R20 000 wees.
- 4.4.3 Ervaar die asemrowend panoramiese uitsig vanaf die piek.
-  4.4.4 'n Ervaring van 'n leeftyd – moet dit nie misloop nie. (4 × 1) (4)
- 4.5 Kies TWEE geskikte media vir hierdie advertensie en staaf albei keuses. (4) **[40]**

## VRAAG 5

- 5.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (5.1.1–5.1.6) in die ANTWOORDBOEK neer.
- 5.1.1 Om na die bestuurder se kantoor ontbied te word, is die gebruik van die horisontale kommunikasiekanaal.
- 5.1.2 'n Besigheid wat bestuur word volgens funksie ontwikkel gewoonlik in stadiums. 
- 5.1.3 Wanneer jy kliënte het wat verskillende behoeftes vir verskillende dienste het, sal jy 'n struktuur hê volgens geografie.
- 5.1.4 Delegering is om pligte vir 'n persoon op 'n laer vlak te gee.
- 5.1.5 'n Taakgroep is 'n ondersoekende groep.
- 5.1.6 'n Ad hoc-komitee hanteer een spesifieke saak en ontbind wanneer dit afgehandel is. (6 × 1) (6)
- 5.2 Gee EEN voorbeeld van interne en een van eksterne kommunikasie. (2)
- 5.3 Verduidelik hoe bestuur die riemtelegram ('grapevine') tot hulle voordeel van gebruik. (3)

- 5.4 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat pas by 'n woord/item in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (5.4.1–5.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.



KOLOM A		KOLOM B	
5.4.1	Sekretaris/sekretaresse	A	private vergadering
5.4.2	Voorsitter	B	verantwoordelik vir ledelys
5.4.3	Grondwet	C	verseker kworum is teenwoordig
5.4.4	In camera-vergadering	D	onvoorwaardelik
5.4.5	Kennisgewing	E	bepaal vergaderingprosedure

 (5 × 1) (5)

- 5.5 Definieer die term *vergadering*. (4)

- 5.6 As die sekretaris/sekretaresse van African Tours moet jy die personeel in kennis stel dat 'n maandelikse algemene vergadering op Vrydag 15 November 2019 om 10:00 in die personeelkamer gehou sal word. Jy moet ook die agenda insluit.



Sake uit die vorige vergadering is: Visumvoorleggings.

Nuwe sake wat bespreek gaan word: Nuwe Berg Kenia-pakkette; personeelaansporings; spanbougeleentheid; prosedures vir mense wat bergklimtoerusting saamneem.

Skryf die kennisgewing en agenda vir hierdie vergadering. (20)  
[40]

**TOTAAL: 200**

