



higher education
& training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NATIONALE SERTIFIKAAT
TOERISMEKOMMUNIKASIE N5

(5140195)

3 Junie 2021 (X-vraestel)
09:00–12:00

OOPBOEKEKSAMEN

Studenteportefoljies, handboeke, aantekeninge, werkopdragte, GSA, reisbrosjures en TWEE woordeboeke mag gebruik word.

Elektroniese dagboeke mag nie gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.


200Q1J2103

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. Geen pogings sal aangewend word om onleesbare handskrif te ontsyfer nie.
 5. Alle vrae hou met toerisme verband en die antwoord moet die situasie in die toerismebedryf weerspieël.
 6. Verskaf feitlike en toepaslike antwoorde. Wees spesifiek, aangesien punte nie vir vae en betekenislose antwoorde toegeken sal word nie.
 7. Laat 'n reël tussen die antwoorde op kort vrae oop.
 8. Slegs materiaal wat in die eksamenlokaal uitgedeel word, mag gebruik word. Jy mag nie papier of prente uit jou hulpbronnemateriaal gebruik nie.
 9. Skryf netjies en leesbaar.
-

SCENARIO**WARE REISE EN TOERE**

Ons is op soek na toerismestudente om by die span van Direkte Reise en Toere in Johannesburg aan te sluit om take soos die volgende uit te voer: ontwerp van reisplanne, hantering van besprekingsversoeke per e-pos of telefoon, proaktiewe verkope van ons produkte en dienste om die beste safari-ervarings en professionele dienste aan ons kliënte te bied. Studente wat belangstel moet oor 'n basiese kennis beskik van enige van die bestemmings wat die kliënt versoek: Tanzanië, Kenia, Suid-Afrika, Botswana, Zimbabwe, Mosambiek, Rwanda, Uganda, Réunion en die Seychelle. Werknemers sal ook op 'n rotasiebasis op Saterdag en openbare vakansiedae aan diens wees. Die kontrak sal slegs van 1 Desember 2021 tot 19 Januarie 2022 strek. Indien jy in diens geneem word, sal jy 'n salaris en gratis etes ontvang, asook die geleentheid om tussen Suid-Afrikaanse provinsies te reis. Studente moet tussen 18 en 24 jaar oud wees. Vir meer inligting, kontak: Direkte Reise en Toere, Diagonaalstraat 34, Johannesburg, 2000, Tel: 011 123 4130. 

'n Inligtings- en opleidingsessie sal op 29 November 2021 by die bogenoemde adres aangebied word. Jy moet bespreek om hierdie sessie by te bywoon. Aansoeke moet hierdie kantoor voor Sondag, 4 Desember 2020, bereik.


[Aangepas uit: *Careers24*, 5 Oktober 2016]

VRAAG 1

- 1.1 Jy stel belang in die posisie wat in die scenario genoem word, maar jy wil meer inligting hê oor die salaris, werksure en ander vereistes.

Formuleer DRIE vrae om te vra wanneer jy oor die posisie navraag doen.

(3 x 2) (6)

- 1.2 Hoe sal jy 'n kliënt hanteer wat baie ontevrede en omgekrap is oor swak diens wat 'n kollega aan hom/haar gelewer het? 

(5)

- 1.3 Definieer die term *konflik*.

(5)


- 1.4 Onderskei tussen funksionele konflik en wanfunksionele konflik en gee 'n toerisme-verwante voorbeeld van elk.

(2 + 2) (4)

- 1.5 Wat sal in elk van die volgende gevalle regverdiging vir ontslag wees?




1.5.1 Ná opleiding is Mpho steeds nie in staat om 'n e-pos te stuur nie.

1.5.2 Ná 'n motorongeluk is Peter gereeld nie by die werk nie.

1.5.3 John en die senior konsultant kom nie oor die weg nie en is altyd in konflik met mekaar. 

1.5.4 Nalating om die maatskappyreëls na te kom.

(4 x 1) (4)

- 1.6 Noem VIER alternatiewe oplossings wat die bestuur moet oorweeg eerder as om werknemers af te lê. (4)
- 1.7 Definieer die term *seksuele teistering*.  (3)
- 1.8 Dui in elk van die volgende situasies die tipe/vorm van gedrag/seksuele teistering aan:
- 1.8.1 Anna hou daarvan om baie stywe, onthullende rokke te dra.
- 1.8.2 Belowe seksuele gunste aan die bestuurder om bevordering te verseker. 
- 1.8.3 As jy bereid is om op die bestuurder se skoot te sit, kan jy verseker wees van voordele by die maatskappy.
- 1.8.4 Piet vertel gewoonlik grappies met 'n seksuele ondertoon. (4 x 1) (4)
- 1.9 Noem VYF wenke om by die hantering van seksuele teistering in gedagte te hou.  (5)
[40]

VRAAG 2

2.1

Jy het 'n brief van Samuel Malele ontvang waarin hy navraag doen oor die tydelike pos wat vir studente aangebied word om aan 'n werksvakansie in die Suid-Afrikaanse provinsies deel te neem. Hy sal in staat wees om ná 12 Desember 2021 te reis en vra meer inligting oor die duur, beskikbare provinsies, vervoer en akkommodasie wat aangebied word.



Jy is Julia Molefe, konsultant vir Direkte Reise en Toere, Diagonaalstaat 34, Johannesburg, 2000.

Skryf die antwoord op Samuel Malele se navraag deur die inligting en die adres in die scenario te gebruik. Sy adres is Mazibukostraat 3540, Tshiawelo, Soweto, 1818.

OPMERKING: Begin op 'n nuwe bladsy

Punttoekenning

Uitleg: 4
Taal: 6
Inhoud: 10



(20)

2.2

'n Posisie as junior konsultant het by Direkte Reise en Toere beskikbaar geword en is op 8 September 2020 in *The Star* geadverteer. Doen aansoek vir hierdie pos deur die dekbrief te skryf wat jou CV en sertifikaat vergesel.

Jy is Vusi Mabunda wat jou Senior Sertifikaat in 2013 aan die Hoërskool Lenasia-Suid, en jou Toerismesertifikaat in Junie 2015 aan die Lenasia TBOO-kollege behaal het.

Skryf die dekbrief om te verduidelik waarom jy jousef as die ideale kandidaat vir hierdie posisie ag. Gebruik die adres in die scenario.

OPMERKING: Begin op 'n nuwe bladsy.

Punttoekenning

Uitleg: 3
Taal: 3
Inhoud: 8



(14)

2.3

Vusi Mabunda is op 14 Mei 1993 gebore. Sy ID-nommer is 930514 5745 087. Sy huisadres is Ndabastraat 15, Lenasia, 1827. Sy telefoonnommer is 072 172 3291. Hy is baie gesond en beskik oor 'n Kode 08-bestuurslisensie. Vusi het sy N6-sertifikaat in toerisme in Junie 2015 behaal. Hy het sedert Augustus 2015 oor naweke as junior toergids in Mangaung vir Direkte Reise en Toere gewerk. Hy het ook in die vorige jaar as kelner by Nando's gewerk. Hy het 'n getuigskrif van die bestuurder van Nando's, Mnr. Ziyaad Naidoo, en mag sy bestuurder, Mnr. Piet van Zyl, as verwysing aanbied.

Gebruik die gegewe inligting om slegs die afdeling oor sy persoonlike besonderhede vir Vusi se CV te skryf.

(6)
[40]

VRAAG 3

3.1 Jy werk met 'n omgekrapte kliënt en moet kalm bly.

Wat moet jy oor die doeltreffende gebruik van jou stem onthou wanneer jy met die kliënt praat? Verwys na elk van 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 deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (3.2.1–3.2.10) in die ANTWOORDBOEK te skryf.

3.2.1 'n Voorbeeld van 'n ope vraag is: Sal jy tot hierdie voorwaardes instem?

3.2.2 Om senuweeagtig te wees, is een van die psigologiese hindernisse tydens 'n werksonderhoud.

3.2.3 Massamedia verwys slegs na die radio en televisie.


3.2.4 Tydens 'n inligtingsonderhoud probeer die onderhoudvoerder inligting by die onderhoudgewer verkry.

3.2.5 'n Raadsaal is geskik vir 20 tot 40 mense vir 'n seminar.




3.2.6 Die voordeel van 'n oorhoofse projektor is dat die aanbieder na die gehoor toe kyk.


3.2.7 'n Mens moet vyf minute voor die geskeduleerde tyd vir 'n onderhoud opdaag.

- 3.2.8 Die begintyd van 'n seminaar is nie belangrik nie.
- 3.2.9 Akkommodasie sal vir gassprekers wat van ver af kom, nodig wees.
- 3.2.10 Een van die doeleindes van openbare redevoering is om 'n groep te motiveer.  (10 × 1) (10)

3.3 Kies 'n term uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A 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 glad en kalm soos 'n dam.	A	metafoor
3.3.2	Reis na die eindes van die aarde.	B	personifikasie
3.3.3	Die Namakwalandse velde dans van die blomme.	C	hiperbool
3.3.4	Die kaasagtige maan sak in die weste.	D	sarkasme 
3.3.5	Dankie dat jy my laat sukkel sonder om hulp aan te bied.	E	vergelyking

(5 × 1) (5)

- 3.4 Die bestuurder by Direkte Reise en Toere moet 'n motiveringspraatjie vir die personeel voorberei.
- 3.4.1 Noem DRIE maniere waarop hy 'n interessante inleiding kan skep. (3)
- 3.4.2 Noem DRIE maniere waarop die gehoor nieverbaal op die bestuurder se opmerkings kan reageer. (3 × 2) (6)
- 3.5 3.5.1 Noem VIER faktore wat die keuse van die regte oudiovisuele media vir 'n aanbieding beïnvloed. (4)
- 3.5.2 Verduidelik die term *oudiovisuele hulpmiddels*.  (2)
- 3.5.3 Gee TWEE voorbeelde van oudiovisuele hulpmiddels. (2)
- 3.5.4 Noem EEN hulpmiddel wat gebruik kan word om personeel oor kaartjie-uitreiking op te lei en staaf jou antwoord. (1 + 1) (2)

[40]

VRAAG 4

- 4.1 Gee DRIE redes waarom maatskappye of mense adverteer. (3)
- 4.2 Dui aan of objektiewe of subjektiewe taal gebruik is om elk van die volgende situasies te kommunikeer. Skryf slegs 'Subjektief' of 'Objektief' langs die vraagnommer (4.2.1–4.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.
- 4.2.1 Die VSA-dollar word in Zimbabwe 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 Direkte Reise en Toere se besigheidsure op Maandae is van 08:00 tot 17:00. (5 × 1) (5)
- 4.3 Verduidelik waarom jy elk van die volgende tipes massamedia vir die volgende advertensies sal gebruik: 
- 4.3.1 'n Spesiale wittebroodsaanbod na Réunion in die *Move*-tydskrif.
- 4.3.2 'n Malariawaarskuwing vir besoekers aan die noordelike dele van Suid-Afrika oor die radio. (2 × 2) (4)
- 4.4 Gee DRIE voordele daarvan om radioadvertensies te gebruik. (3)
- 4.5 Verduidelik te term, *teikenmark*, wat in reklame gebruik word.  (2)
- 4.6 Gee DRIE faktore wat by marksegmentering oorweeg moet word. (3)

4.7

Direkte Reise en Toere moet kandidate aanstel om as toergidse in Afrika op te tree. Die suksesvolle kandidate sal vanaf 1 Augustus 2021 in Afrikalande soos Malawi, Kenia, Mosambiek, Zimbabwe, Botswana en Zambië gestasioneer wees, maar vir September in Namibië. Vergoeding sal volgens ervaring en kwalifikasies aangebied word. Die suksesvolle kandidaat sal 16 werksdae per jaar se betaalde verlof ontvang. Mediese- en pensioenfondsdraes is ingesluit.



Die vereistes is soos volg: 'n N6-Toerismediploma, ten minste drie jaar se ervaring in die reisbedryf, vermoë om Engels vlot te praat, 'n geldige paspoort, en uitstekende gesondheid. Ten minste twee verwysings met hul werktelefoonnommers (nie net hul selfoonnommers nie). Die sluitingsdatum vir aansoeke is 17 Julie 2021.

Doen aansoek by die mensehulpbronbestuurder van Direkte Reise en Toere by Posbus 1829, Johannesburg, 2000.

Gebruik 'n volle bladsy in die ANTWOORDBOEK om 'n vertoonadvertensie op te stel. Hou die AIDA-beginsel in gedagte. Dit moet in paragraafvorm gedoen word en die formaat moet dié van 'n advertensie wees. Begin op 'n nuwe bladsy.

(20)
[40]**VRAAG 5**

5.1 5.1.1 Verduidelik hoe die maatskappy informele kommunikasiekanale tot sy voordeel kan gebruik.



(2)

5.1.2 Gee EEN voorbeeld van opwaartse vertikale kommunikasie.



(2)

5.2 Trek TWEE kolomme in die ANTWOORDBOEK met die volgende opskrifte: PRIVATE VERGADERING en OPENBARE VERGADERING. Rangskik elk van die volgende tipes vergaderings onder die betrokke opskrifte:

- Maandelikse algemene vergadering
- Nasionale byeenkoms
- Buitengewone vergadering
- Simposiums
- Kongres
- Ad hoc-komitee



(6 x 1) (6)

- 5.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (5.3.1–5.3.5) in die ANTWOORDBOEK te skryf.
- 5.3.1 Die notule van 'n vergadering word in die derde persoon en in die verlede tyd geskryf. 
- 5.3.2 Geen besluite word by 'n openbare vergadering geneem nie aangesien slegs aanbevelings geformuleer word.
- 5.3.3 'n Vergadering kan deur die voorsitter of sekretaresse belê word.
- 5.3.4 Die advertensie van die Etosha Nasionale Park in 'n koerant is eksterne kommunikasie.
- 5.3.5 Die maatskappyhiërargie is onbuigsaam en permanent. (5 × 1) (5)
- 5.4 Gee EEN term vir elk van die volgende beskrywings deur die term langs die vraagnommer (5.4.1–5.4.5) in die ANTWOORDBOEK te skryf.
- 5.4.1 Vergadering wat agter geslote deure gehou word 
- 5.4.2 Minimum aantal persone wat teenwoordig moet wees om 'n vergadering te konstitueer
- 5.4.3 Verandering van 'n woord of frase in 'n mosie
- 5.4.4 Bedrag geld wat betaal word vir professionele dienste wat gelewer is
- 5.4.5 Voorstel met tydsgebonde bespreking (5 × 1) (5)
- 5.5 Kennis is gegee van 'n spesiale personeelvergadering by Direkte Reise en Toere wat op 8 Desember 2021 om 10:00 gehou is.
- Die sake wat bespreek is, het die volgende ingesluit: swak diens en kommunikasiemetodes tussen die bestuur en die personeel aangesien daar 'n gebrek aan kommunikasie is; maniere om die situasie in die toekoms te voorkom. Ten minste DRIE besluite moet geneem word en die verantwoordelike persoon moet telkens geïdentifiseer word. Mnr. Mambo was die voorsitter van hierdie vergadering. Slegs 25 personeel het die vergadering bygewoon en Mnr. Mbedzi en Mev. Maduna was met siekverlof. Die vergadering is om 11:00 verdaag.
- Stel die notule van die vergadering op deur die gegewe inligting te gebruik. (20)



[40]

TOTAAL: 200