



# higher education & training

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

N1520(A)(N22)H

## **NASIONALE SERTIFIKAAT TOERISMEKOMMUNIKASIE N5**

(5140195)

**22 November 2018 (X-Vraestel)  
09:00–12:00**

**OOPBOEKEKSAMEN**

**Studeute word toegelaat om die volgende by die eksamenlokaal in te bring:  
Studenteportefeuljes met klasaantekeninge, gidse, gevallestudies, handboeke,  
werekopdragte, toetse, GSA-tydskrif, reisbrosjures, sakrekenaars en TWEE  
woordeboeke.**

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

**Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.**

**DEPARTEMENT 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 deeglik deur.
  3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
  4. AL die vrae hou verband met toerisme. Die antwoorde moet die situasie in die toerismebedryf weerspieël.
  5. Gee feitelike en toepaslike antwoorde. Wees spesifiek. GEEN punte sal toegeken word vir betekenislose en vae antwoorde NIE.
  6. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
  7. Trek 'n streep nadat jy elke vraag volledig beantwoord het.
  8. Laat 'n lyntjie oop tussen die antwoorde op die kort vrae.
  9. Lees die agtergrondinligting noukeurig en baseer jou antwoorde waar moontlik op daardie inligting.
  10. Slegs materiaal wat in die eksamenlokaal uitgedeel word, mag gebruik word. Jy mag nie papier of prente in jou bronmateriaal gebruik nie.
  11. Skryf netjies en leesbaar.
-

**GEVALLESTUDIE****Harvey World Travel: Luukse treinrit**

Reis in weelderige styl

Kom verfris en uitgerus by jou bestemming aan

Reis tussen Johannesburg en Kaapstad

Johannesburg – Kaapstad: Maandag, Woensdag en Saterdag

Kaapstad na Johannesburg Dinsdag, Donderdag en Sondag

Vertrek om 07:00 in albei rigtings

Arriveer die volgende dag om 14:00 by jou bestemming

Enke- en dubbelkompartemente beskikbaar

Alle maaltye ingesluit, voorberei deur ons gourmetchef en word in die eetkamer bedien

'n Sitkamer met TV en ander vermaak is beskikbaar

Lugversorging

Prys van kaartjie word bepaal deur eerste- of tweedeklas

Vooraf bespreking is noodsaaklik by 012 345 3456 of by ons kantoor

Kerkstraat 45, PRETORIA, 0001

Hierdie advertensie het mev Kunutu baie beïndruk en sy besluit op 2 Oktober om 'n retoerrit na Kaapstad te bespreek. Sy sou op 2 Desember vertrek en op 17 Desember terugkeer. Haar bespreking is aanvanklik gekanselleer (oënskynlik om geen rede nie) nadat sy betaal het en haar bespreking vir 'n eersteklaskaartjie bevestig is. Sy het die kantoor verskeie kere geskakel en Harvey World Travel se kantoor selfs persoonlik besoek. Die personeel was uiters onbehelpsaam en het aanhou eet en rook agter die ontvangstoonbank. Toe die kansellasie uiteindelik reggestel is, het hulle vir haar gesê om nie laat te wees wanneer die trein vertrek nie.

Die trein het egter vyf uur laat vanaf Johannesburg vertrek en die passasiers moes in die warm son op die platform wag. Nadat die trein vertrek het, is die passasiers aangesê om die telefoon in hul kompartemente te gebruik om tydens die reis kos van die eetsalon te bestel. Hierdie telefoon was egter die hele reis buite werking. Daar was geen lugversorging in mev Kunutu se kompartement nie en sy moes die deur oophou om vars lug te kry. Dit het beteken dat sy tydens die reis geen privaatheid gehad het nie.

In plaas van hoender en groente, soos op die spyskaart aangedui, het die passasiers vis en skyfies ontvang, wat nie aan mev Kunutu se vereistes vir 'n hoofmaaltyd voldoen het nie. In die TV-sitkamer het die personeel al die beskikbare sitplekke beset en daar was geen plek waar die passasiers kon sit en TV kyk nie. Die slaapgeriewe was ten minste gerieflik.

**VRAAG 1**

- 1.1 Mev Kunutu het by haar aankoms in Kaapstad by die bestuur oor hierdie ongerieflike reis gekla.  
Noem VYF geldige redes waarom sy by die bestuur van Harvey World Travel gekla het. (5)
- 1.2 Tydens die gesprek tussen mev Kunutu en die bestuurder, mnr Langa, het sy gedreig om die misleidende advertensie en die kwessie van die onbevoegde personeel aan die pers bekend te maak. Noem TWEE gevolge wat dit vir die maatskappy kon inhou. (2 × 2) (4)
- 1.3 Noem TWEE skikkings ('adjustments') wat mev Kunutu van die maatskappy kan verwag. (Dit moet verband hou met die situasie.) (2 × 2) (4)
- 1.4 Kan Tumi, die konsultant wat mev Kunutu se bespreking aanvanklik gekanselleer het, ontslaan word? Motiveer jou antwoord. (1 + 1) (2)
- 1.5 Daar is 'n prosedure wat die maatskappy voor ontslag moet volg al besluit hulle om Tumi te ontslaan.
- 1.5.1 Noem hierdie prosedure. (1)
- 1.5.2 Noem TWEE stappe wat die maatskappy gedurende hierdie prosedure moet volg. (2)
- 1.5.3 Noem DRIE regte tot Tumi se beskikking tydens hierdie prosedure. (3)
- 1.6 Daar is 'n aantal werksituasies wat tot die ontslag van 'n werknemer kan lei. Kies 'n item/woord uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.6.1–1.6.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.6.1	Tumi het mev Kunutu se bespreking gekanselleer.	A	onbevoegdheid
1.6.2	Die personeel op die trein het die passasiers uit die TV-sitkamer gestoot en gestamp.	B	onvermoë
1.6.3	Die chef kon nie die voorbereiding van al die kos op die trein behartig nie.	C	wangedrag
1.6.4	Die drankkelner het sy been gebreek en was met siekteverlof, omdat hy nie kon reis nie.	D	aanranding

(4 × 1) (4)

- 1.7 Daar is twee maniere waarop 'n maatskappy 'n werknemer se diens kan beëindig. Noem hierdie TWEE maniere en verduidelik die verskille tussen hulle. (2 x 3) (6)
- 1.8 Seksuele teistering kan gedefinieer word as enige herhaalde, ongevraagde handeling van 'n seksuele aard. Noem EEN voorbeeld van elkeen van die volgende tipes seksuele teistering:
- 1.8.1 Verbale gedrag  
 1.8.2 Seksuele begunstiging/voortrekkery ('favouring')  
 1.8.3 Fisiese kontak  
 1.8.4 Nieverbale gedrag  
 1.8.5 Quid pro quo-teistering (5 x 1) (5)
- 1.9 Watter rol moet bestuur speel om seksuele teistering te voorkom en te hanteer? (4) [40]

## VRAAG 2

- 2.1 Om te verseker dat die hele bestuur bewus is van die tekortkominge op die treinrit en die diens wat gelewer is, het mev Kunutu 'n klagbrief aan die bestuur van Harvey World Travel geskryf waarin sy al die probleme genoem het wat sy tydens haar reis ondervind het. Die bestuurder versoek jou, Lindiwe Mbatha, die senior konsultant van die maatskappy, om mev Kunutu se brief te beantwoord met 'n positiewe skikkingsbrief. Gebruik 'n fiktiewe adres vir die kliënt.

Skryf die skikkingsbrief aan mev Kunutu.

Begin op 'n NUWE bladsy.

UITLEG	TAAL	INHOUD
4	6	10

(20)

- 2.2 Mnr Twala het me Mbatha versoek om die insident te ondersoek nadat hy die klagbrief ontvang het. Een honderd en tien vraelyste is deur die passasiers op daardie betrokke treinrit voltooi. Sy moes ook onderhoude voer met die chef en die hoofkelner wat tydens daardie rit aan diens was. Sy moes hierdie verslag op 22 Desember aan hom oorhandig.

Wanneer jy die verslag skryf, moet jy die inligting gebruik wat in die gevallestudie aan die begin van die vraestel verstrekk is. Maak VYF bevindings en doen minstens VIER aanbevelings om die huidige situasie te verbeter.

Skryf hierdie verslag in vorm van memorandum en gebruik die volgende opskrifte:

- Opdrag ('Terms of reference')
- Prosedures
- Bevindings
- Aanbevelings

Begin op 'n NUWE bladsy.

UITLEG	TAAL	INHOUD
2	3	15

(20)  
[40]

### VRAAG 3

Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae.

Die personeel van Harvey World Travel het 'n seminar met die tema 'Diensuitnemendheid' bygewoon. Die doel was om hulle van doeltreffende kommunikasie bewus te maak.

- 3.1 Noem VIER spesifieke mondelinge situasies wat jy daagliks in 'n toerismekantoor kan verwag. (4)
- 3.2 3.2.1 Verduidelik die verskil tussen *toonhoogte* ('pitch') en *toon/klem* ('tone') (2)
- 3.2.2 Dui aan hoe elkeen van hierdie stemeienskappe in VRAAG 3.2.1 die boodskap sal beïnvloed wat jy kommunikeer. (4)
- 3.3 Wat beskou jy as die DRIE belangrikste verantwoordelikhede van 'n spreker of kommunikeerder/mededeler ('communicator')? (3)
- 3.4 Noem VIER aangeleenthede met betrekking tot die gebruik van 'n mikrofoon waarvan die gebruiker bewus moet wees. (4)
- 3.5 Noem DRIE doelwitte wat die bestuurder moontlik in gedagte het wanneer hy die personeel toespreek om hul goedkeuring te kry oor 'n nuwe beleid en veranderinge in die werkplek. (3)
- 3.6 Skryf 'n kort toespraak van 100 woorde om die passasiers aan boord van die trein te verwelkom. Jy moet sekere besonderhede noem wat hulle sal help om hulle tuis te maak en om die regte prosedures te volg.  
(Jy moet die inligting in die gevallestudie gebruik.) (10)
- 3.7 Waarom is artikulasie so belangrik, veral in Suid-Afrika wat 11 amptelike tale het? (2)

- 3.8 Waarom is korrekte asemhaling belangrik wanneer mens kommunikeer? (2)
- 3.9 Gee 'n voorbeeld van elkeen van die volgende tipe onderhoude wat in die reisbedryf gebruik word.
- 3.9.1 Oorredende onderhoud
- 3.9.2 Inligtingsonderhoud
- 3.9.3 Dissiplinêre onderhoud (3 × 1) (3)
- 3.10 Noem DRIE maniere wat jy kan aanbeveel om luistervaardighede te verbeter. (3)
- [40]**

#### VRAAG 4

- 4.1 Definieer die term *reklame/publisiteit* ('advertising'). (5)
- 4.2 'n Groot aantal nuwe lande word nou ook by die Schengen-visum ingesluit. Verduidelik waarom hierdie inligting in beide die volgende geadverteer moet word:
- 4.2.1 Die GSA
- 4.2.2 Die reisbylaag van 'n Sondagkoerant (2 × 2) (4)
- 4.3 Koerante is 'n medium wat vir reklame in die toerismebedryf gebruik kan word. Noem DRIE voordele daarvan om koerante vir reklame te gebruik. (3)
- 4.4 Toon aan of jy SUBJEKTIEWE of OBJEKTIEWE taal gebruik om in elkeen van die volgende situasies te kommunikeer. Skryf slegs 'subjektief' of 'objektief' langs die vraagnommer (4.4.1–4.4.4) in die ANTWOORDBOEK neer.
- 4.4.1 Gebruik hierdie uitstekende geleentheid om 'n weelderige treinrit na Kaapstad te ervaar.
- 4.4.2 Die trein vertrek om 07:00.
- 4.4.3 Op Kaapstad se stasie kan u verskeie wonderlike dagtoere bespreek om die stad en sy pragtige omgewing te geniet.
- 4.4.4 Dit was uiters ongereiflik toe die dienstelefoon op die trein buite werking was. (4 × 1) (4)

4.5 Noem TWEE voordele en TWEE nadele van elektroniese media. (2 x 2) (4)

4.6 Kennisgewing vir die kennisgewingbord

Gebruik 'n volle A4-bladsy in die ANTWOORDBOEK om 'n kennisgewing op te stel vir die kennisgewingbord op die platform. Jy wil die passasiers oor die volgende inligting inlig:

Die trein na Kaapstad vertrek vyf uur later as geskeduleer en vertrek dus nie om 07:00 nie. Hierdie ongerief word veroorsaak deur 'n kragonderbreking op die spoor tussen Johannesburg en Pretoria. Passasiers kan na die vertreksitkamer gaan vir verversings. Die trein vertrek tussen 12:00 en 13:00 en behoort om en by 18:00 die volgende dag in Kaapstad aan te kom. Die bestuur vra om verskoning vir hierdie ongerief, maar is nie daarvoor verantwoordelik nie en kan niks doen om die probleem reg te stel nie.

Begin op 'n NUWE bladsy. Moenie 'n paragraaf skryf nie, maar stel 'n kennisgewing op wat sal voldoen aan die AIDA-beginsels.

(20)  
[40]

## VRAAG 5

5.1 Organisasiestrukture en formele kommunikasiekanale in die maatskappy is noodsaaklik.

5.1.1 Verduidelik hoe 'n maatskappy die informele kanaal tot sy voordeel kan gebruik.

5.1.2 Gee een voorbeeld van opwaartse vertikale kommunikasie. (2 x 2) (4)

5.2 Definieer die term *vergadering*. (4)

5.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (5.3.1–5.3.8) in die ANTWOORDBOEK neer.

5.3.1 'n Kennisgewing kan sekere voorwaardes bevat.

5.3.2 Die hiërargie van 'n maatskappy is onbuigsaam en permanent.

5.3.3 Die lidmaatskap van 'n organisasie is een van die elemente wat deur die grondwet/konstitusie van die organisasie bepaal word.

5.3.4 'n Vergadering kan deur die voorsitter of sekretaris/sekretaresse belê word.

5.3.5 Die skeretaris/sekretaresse is daarvoor verantwoordelik om die ledelys by te hou ('update').



- 5.3.6 Die notule van 'n vergadering word in die derde persoon geskryf.
- 5.3.7 Enige lid van 'n organisasie kan ander lede van 'n vergadering in kennis stel.
- 5.3.8 Die penningmeester/tesourier ('treasurer') kan nie die finansies van die organisasie behartig nie. (8 × 1) (8)
- 5.4 Gee die korrekte term vir elkeen van die volgende beskrywings:
- 5.4.1 Die verandering van 'n woord of frase in beweging ('in motion')
- 5.4.2 'n Bedrag geld wat betaal word vir professionele diens wat gelewer is
- 5.4.3 Voorstel wat tydens 'n vergadering bespreek sal word
- 5.4.4 Bevoegdheid om namens iemand anders te stem (4 × 1) (4)
- 5.5 Kennis is gegee van 'n spesiale personeelvergadering wat op 22 Desember 2017 om 11:00 in die personeelkamer by Harvey World Travel gehou word. Die kwessie wat bespreek sal word, is die swak diens en omstandighede wat passasiers op die rit na Kaapstad op 2 Desember ondervind het en hoe 'n soortgelyke situasie in die toekoms voorkom kan word. Daar moet minstens DRIE besluite geneem word en die verantwoordelike persoon moet in elke geval geïdentifiseer word. Mnr Twala is die voorsitter by hierdie betrokke vergadering. Slegs 24 personeellede woon die vergadering by en mnr Langa en mev Lock is met studieverlof. Die vergadering loop tussen 12:00 en 13:00 ten einde.
- Stel die notule vir hierdie vergadering op deur die inligting te gebruik wat hierbo verskaf is.
- Begin op 'n NUWE bladsy.

UITLEG	TAAL	INHOUD
4	1	15

(20)  
[40]**TOTAAL: 200**