higher education
& training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOERISMEKOMMUNIKASIE N4

(5140195)

28 September 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

OOPBOEKEKSAMEN

Studente mag die volgende by die eksamenkamer inbring: Studenteprotefeuljes met klasnotas, handboeke, gidse, werkopdragte en toetse, gevallestudies, GSA-tydskrif, reisbrosjures en TWEE woordeboeke.

Elektroniese woordeboeke mag nie gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

119Q1B2028

Kopiereg voorbehou

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 noukeurig.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Begin elke afdeling op 'n nuwe bladsy en trek 'n streep na elke antwoord.
5. Al die vrae hou verband met toerisme. Die antwoorde moet die situasie in die toerismebedryf weerspieël.
6. Gebruik slegs ‘n swart of blou pen.
7. Slegs materiaal wat in die eksamenkamer uitgedeel is, mag gebruik word.
8. Lees die agtergrondinligting noukeurig en grond jou antwoorde, waar moontlik, op daardie inligting.
9. Laat 'n lyntjie oop tussen die antwoorde op die kort vrae.
10. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

GEVALLESTUDIE

Die bestuurder van Mzamo Travel en Tours, Mpho Dladla, het besluit dat Rosina Masina en Portia Nzima hom sal vergesel na die Toerisme Indaba in Durban van 18 tot 22 Mei 2020. Hulle sal in afsonderlike enkelkamers by die Mnotho Rise Hotel tuisgaan.

VRAAG 1

1.1 Rosina moet akkommodasie by die Mnotho Rise Hotel bespreek.

Watter TWEE feite moet sy aan die besprekingsklerk noem? (2 × 2) (4)

1.2 Toe die afgevaardigdes by die hotel aankom, moes hulle verneem dat daar 'geen' rekord van hul bespreking is nie en dat die hotel vol bespreek is.

Noem DRIE stappe wat hulle moes volg of feite wat hulle moes genoem het om hierdie probleem op te los. (3 × 2) (6)

1.3 Die volgende redes is aangevoer vir die swak prestasie van sekere hotelpersoneellede. Gee 'n rede waarom elke personeellid afgedank behoort word.

1.3.1 Rosina, die ontvangsdame, het omkoopgeld geneem om mense tegemoet te kom wat nie besprekings gehad het nie.

1.3.2 Mpho, die besprekingsklerk, het jou gevloek en lelike name genoem.

1.3.3 Portia, wat nagskof werk, drink dikwels om wakker te bly.

1.3.4 Peter, die toesighouer, het sy been gebreek en omdat hy nou met krukke loop, ondervind hy nou probleme om na alles om te sien. (4 × 1) (4)

1.4 Verduidelik die verskil tussen *personeelvermindering* en *ontslag.* (2 × 2) (4)

1.5 Definieer die term *konflik*. (3)

1.6 Dui die rede aan vir die konflik wat in elkeen van die volgende situasies voorkom:

1.6.1 Na 'n dubbelskof, het Mpho op 'n moeilike gas geskreeu.

1.6.2 Portia los altyd die ontvangstoonbank in chaos en Mpho kan dit nie verduur nie.

1.6.3 Pedro, 'n Indiër, kan nie verstaan waarom Portia, wat 'n Pedi is, dinge doen soos sy dit doen nie.

1.6.4 Petronella het 'n sertifikaat in reispraktyk en Mpho het 'n graad in toerisme. Hulle dink albei dat hulle meer as die ander werknemers weet. (4 × 1) (4)

1.7 Noem TWEE negatiewe gevolge wat die konflik in VRAAG 1.6.1-1.6.4 vir Mnotho Rise Hotel kan inhou. (2 × 2) (4)

1.8 Wat is die DRIE kenmerke van seksuele teistering? (3)

1.9 Die volgende stellings hou verband met moontlike seksuele teistering. Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.9.1-1.9.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.9.1 Tshepo het verwag dat Portia sy hotelkamer tydens die Toerisme Indaba moet deel, omdat hy haar gekies het om die Indaba by te woon.

1.9.2 Pedro het Petronella gevra om 'n drankie saam met hom by die kroeg te drink.

1.9.3 Portia het Peter 'n drukkie gegee om hom met sy verjaarsdag geluk te wens.

1.9.4 Alle hotelpersoneel weet dat seksuele gunste vir die bestuurder geldelike voordele inhou.

1.9.5 Portia stuur e-posgrappies met 'n seksuele kleur aan die manlike personeel. (5 × 1) (5)

1.10 Noem DRIE verantwoordelikhede wat die maatskappy hetr met betrekking tot die voorkoming en hantering van gevalle van seksuele teistering. (3)

[40]

VRAAG 2

2.1 Antwoord op 'n navraag

Op versoek van die bestuurder het Rosina Masina aan die Mnotho Rise Hotel geskryf en navraag gedoen oor die beskikbaarheid van akkommodasie vir die duur van die Toerisme Indaba in Durban. Sy het ook navraag gedoen oor die prys, betalingsopsies, dubbel- en enkelakkommodasie, maaltye, parkering asook die beskikbaarheid van TV en telefone.

Skryf Zama Nkosi van Mnotho Rise Hotel se antwoord op hierdie versoek. (20)

KLAGBRIEF

Rosina Masina het in Maart verblyf by die Mnotho Rise Hotel by Zama Nkosi bespreek en dit is op 7 April bevestig. Die helfte van die bedrag is dieselfde dag as deposito betaal. Toe hulle by die hotel aankom, was daar geen rekord van hul bespreking nie. Hulle moes verblyf by 'n ander hotel bekom. Sedertdien het hulle geen sukses gehad in hul poging om 'n terugbetaling te kry vir die deposito wat hulle aan die hotel betaal het nie.

Na die Toerisme Indaba skryf Rosina Masina 'n brief aan die Mnotho Rise Hotel waarin sy kla oor die swak diens, die deurmekaarspul met hul bespreking en die probleme wat hulle met die terugbetaling van die deposito ondervind het.

Skryf 'n klagbrief en verskaf ALLE relevante besonderhede.

Puntetoekenning
Uitleg: 4
Taal: 6
Inhoud: 10 (20)
[40]

VRAAG 3

3.1. Noem VIER mondelinge situasies wat kan voorkom in die gegewe situasies by Mnotho Rise Hotel. (4)

3.2 Watter nieverbale terugvoer kan Mpho vir Rosina gee terwyl sy kla oor die gebrek aan verblyf in elkeen van die volgende gevalle?

3.2.1 Mpho verstaan nie waarvan sy praat nie.

3.2.2 Mpho probeer verskoning maak vir die ongerief.

3.2.3 Mpho stem saam met Rosina dat dit nooit moes gebeur het nie.

3.2.4 Mpho stem nie saam dat die hotel verantwoordelik gehou moet word nie.
(4 × 1) (4)

3.3 Wat moet Mpho in gedagte hou met betrekking tot die toon, toonhoogte en volume van sy stem terwyl 'n woedende Rosina by hom kla oor hul bespreking?

Verduidelik waarom hy aandag aan elkeen moet skenk. (3 × 2) (6)

3.4 Noem TWEE maniere waarop Rosina sal weet dat Mpho aandag skenk aan wat sy sê. (2)

3.5 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A-F) langs die vraagnommer (3.5.1–3.5.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.5.1	Durban is 'n paradys.	A	eufemisme
3.5.2	Golwe so hoog soos 'n huis het op die strand gebreek.	B	personifikasie
		C	metafoor
3.5.3	Die hotel is aan die voet van die berg geleë.	D	batos
3.5.4	Hy kan nie reguit loop nie, aangesien hy diep in die bottel gekyk het.	E	vergelyking
		F	hiperbool
3.5.5	Praat sagter, jy wil nie die hele wêreld wakker maak nie.		

(5 × 1) (5)

3.6 Na die Toerisme Indaba het die bestuurder van die hotel besluit om 'n tweedagseminaar te organiseer vir die lede van die verskillende takke van die hotel om almal op hoogte te bring met die nuutste ontwikkelings in die reisbedryf.

3.6.1 Definieer die term *konferensie*. (3)

3.6.2 Noem VIER feite wat mens in gedagte moet hou wanneer jy 'n plek ('venue') moet kies. (4)

3.6.3 Beskryf die beste sitplekreëlings vir 100 afgevaardigdes en motiveer jou keuse. (3)

3.7 Rosina het aansoek gedoen om 'n pos as senior konsultant en is uitgenooi om 'n onderhoud by te woon. Gee haar raad oor die volgende:

3.7.1 Hoe sy vir die onderhoud moet aantrek (4)

3.7.2 Gee VYF algemene wenke wat sy die dag van die onderhoud in gedagte moet hou. (5)

[40]

VRAAG 4

Wees versigtig

Moenie enigiets waag nie

Kry jou inenting voor jy Suid-Afrika verlaat
Vir enige bestemming in Afrika - Geelkoors
Mosambiek - Ingewandskoors
Moenie wag nie, tree dadelik op en wees veilig!!!
Skakel die Reisdokter by 011 543 7668 of faks hom by 011 544 8968

4.1 4.1.1 Op watter maniere trek bogenoemde advertensie die aandag?

4.1.2 Wat sal iemand interesseer wat hierdie advertensie lees?

4.1.3 Watter begeerte word geskep?

4.1.4 Hoe kan jy optree?

(4 × 2) (8)

4.2 Noem en verduidelik TWEE maniere waarop die maatskappy die geadverteerde produk of diens kan gebruik. (3 × 2) (6)

4.3 4.3.1 Verduidelik vir watter doel jy die kennisgewingbord sal gebruik.

4.3.2 Wie is die teikengroepe wat jy graag wil bereik deur die kennisgewingbord te gebruik?

(2 × 2) (4)

4.4 Gee TWEE voorbeelde wat jy kan gebruik om die mark in segmente in te deel gegrond op die demografiese faktor. (2)

4.5 Gebruik 'n VOLLE BLADSY in die ANTWOORDBOEK en teken 'n vertoonadvertensie om Mnotho Rise Hotel te adverteer. Gebruik die inligting wat in VRAAG 2 hierbo verstrek is.

Hou die AIDA-beginsel in gedagte.

MOENIE hierdie vraag in 'n paragraaf beantwoord NIE. (20)

[40]

VRAAG 5

5.1 Identifiseer die verskillende kommunikasiekanale in die volgende situasies:

5.1.1 Daar is 'n personeelvergadering vir die personeel van Mnotho Rise Hotel.

5.1.2 Die rekeningdepartement vra die bemarkingdepartement om 'n advertensie te plaas vir die pos van besprekingsklerk.

5.1.3 Die bestuurder begin met dissiplinêre optrede teen Petronella.

(3 × 2) (6)

5.2 5.2.1 Verduidelik wat bedoel word met hiërargie in die maatskappy. (3)

5.2.2 Waarom verander die hiërargie deurentyd? (3)

5.3 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B om by 'n term in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A-E) langs die vraagnommer (5.3.1–5.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
5.3.1	Funksionele groep	A	ondersoek griewe
5.3.2	Komitee	B	onafhanklike werkgroep
5.3.3	Taakgroep	C	gedeelde belange
5.3.4	Gehaltesirkel	D	verantwoordelik vir 'n spesifieke taak
5.3.5	Informele groep	E	van verskillende vlakke in die hiërargie

(5 × 1) (5)

5.4 Noem DRIE faktore wat nodig is vir 'n wettige vergadering. (3)

5.5 Herskryf die items hier onder volgens die korrekte agendavolgorde.

Skryf die items in jou ANTWOORDBOEK neer.

Algemeen
Bywoningsregister
Datum van volgende vergadering
Nuwe aangeleenthede
Opleiding van konsultant vir 2020
Afsluiting
Gereelde vlugte na Victoria Valle
Verwelkoming
Notule van die vorige vergadering
Nuwe toerpakkette vir 2020
Opening en verwelkoming
Verskonings
Punte uit die notule (12)

5.6 Die sekretaresse van Tembo Travel het slegs die kennisgewing (en NIE die uitleg NIE) van die maandelikse personeelvergadering geskryf wat om 10:00 op 20 November 2020 in die raadkamer vir die personeel van Tembo Travel gehou word. Skryf die kennisgewing vir die vergadering en gebruik die korrekte uitleg daarvoor. (8)

[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou