



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT TOERISMEKOMMUNIKASIE N5

(5140195)

**25 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00**

OOPBOEKEKSAMEN

Studente word toegelaat om die volgende in die eksamenlokaal in te bring: Student portefeuljies 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 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. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
 5. AL die vrae hou met toerisme verband. Die antwoord moet die situasie in die toerismebedryf weerspieël.
 6. Verskaf feitlike en tersaaklike antwoorde. Wees spesifiek. Geen punte word verdien met sinlose en vae antwoorde nie.
 7. Trek 'n streep oor die bladsy nadat elke vraag voltooi is en laat 'n reël oop tussen die antwoorde op die kortvrae.
 8. Lees die agtergrondinligting noukeurig deur en grond jou antwoorde op daardie inligting, waar moontlik.
 9. Slegs materiaal wat in die eksamenlokaal uitgedeel word, mag gebruik word. Jy word nie toegelaat om papier of prentjies wat jy in jou hulpbronnemateriaal kan hê te gebruik nie.
 10. GEEN poging sal aangewend word om onleesbare handskrif te ontsyfer nie.
 11. Skryf netjies en leesbaar.
-

Agtergrondinligting

Fly Away Airline

Nuwe laekoste-lugredery

Die lugredery bied dienste aan tussen OR Tambo en Kaapstad, Port Elizabeth, George en Durban en word op 1 Junie 2017 in bedryf gestel.



Die basistarif dek 'n sitplek in ekonomiese klas en twee stukke handbagasie met 'n totale maksimum van 7 kg. Spyseniering, inboekbagasie, voorafbespreekte sitplekke en ekstra breë sitplekke kos meer geld. Besprekings word vanaf 1 Mei 2017 aanvaar. Besoek ons webtuiste: fly.away.com of bespreek by enige reisagent.



Fly Away se adres: Posbus 17, Kempton Park 1620
Tel: 011 929 0182



VRAAG 1

Mnr Sipho Langa het 'n sitplek na Kaapstad bespreek vir 2 Junie om 16: 00 op Fly Away. Hy weeg ongeveer 170 kg op die vertrekdatum. Hy arriveer by die aanmeldtoonbank met 'n skootrekenaar en drasak wat 12 kg weeg, en twee groot tasse. Hy dring aan op 'n spesifieke en breër sitplek op die vliegtuig. Toe hy meegedeel word dat die ekstra bagasie en breër en spesifieke sitplek ekstra sal kos, kry hy 'n woedeaanval, skree op die aanmeldbeampte en dreig met regsaksie terwyl hy sy bagasie hardhandig hanteer en in ander omstanders vasloop. Almal het die petalje aanskou.



- 1.1 Hoe sal jy die ontevrede mnr Langa hanteer, wat uiters ontsteld is omdat hy beweer dat hy nie bewus was van die bepalinge en voorwaardes van sy bespreking nie? (Beantwoord die vraag soos dit op hierdie spesifieke situasie betrekking het. Moenie bloot die antwoord uit die handboek kopieer nie.) (5)
- 1.2 Formuleer DRIE vrae wat 'n persoon wat graag 'n vlug deur Fly Away wil bespreek, vooraf behoort te vra. (3 x 2) (6)
- 1.3 Mnr Langa veroorsaak 'n mate van konflik. (4)
- Definieer die term *konflik*. 
- 1.4 Bepaal watter van die volgende 'n voorbeeld van FUNKSIONELE of WANFUNKSIONELE KONFLIK is. Skryf slegs die woord 'Funksioneel' of 'Wanfunksioneel' langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.4) in die ANTWOORD-BOEK neer.
- 1.4.1 Mnr Langa dreig dat hy sal verseker dat almal die lugredery boikot.
- 1.4.2 Peter en Patience ding mee om te sien wie die meeste besprekings op Fly Away-vlugte kan bespreek. 

1.4.3 Mnr Langa se klagtebrief in die Sondagkoerant het tot 'n groot aantal kansellaries gelei.



1.4.4 Mnr Langa het Fly Away om verskoning gevra nadat die bestuur op sy brief geantwoord het en die misverstand verduidelik het.

(4 × 1)

(4)

1.5 Pas die korrekte tipe wangedrag in KOLOM B by die voorbeeld wat in KOLOM A gegee word. Skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.5.1	Mary het van die vliegtuig se trappe afgeval, haar enkel gebreek en is onbekwaam om haar pligte uit te voer	A	onbevoegdheid
		B	onbekwaamheid
1.5.2	Dit lyk nie asof John in staat is om telefoonetiket te bemeester nie; selfs nie eens ná opleiding nie. Hy maak baie kliënte vies	C	onversoenbaarheid
		D	wangedrag
1.5.3	Jacky kan glad nie James se ongeërgde houding in die kantoor en teenoor kliënte hanteer nie		
1.5.4	John hou drank in sy laai en neem dikwels 'n sluk gedurende die dag		

(4 × 1)

(4)

1.6 Noem VIER stappe wat die bestuur behoort te doen indien hulle personeel uit diens moet stel.



(4)

1.7 Definieer *seksuele teistering*.

(3)

1.8 Dui aan of die volgende stellings voorbeelde van seksuele teistering is of nie. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.8.1–1.8.6) in die ANTWOORDBOEK neer.


1.8.1 John is 'n ware heer; hy komplimenteer altyd mans en vroue as hulle aantreklik lyk.

1.8.2 Peter het die gewoonte om die dames vas te gryp en hulle te probeer soen.




1.8.3 Jack het Jane 'n drukkie gegee om haar op haar verjaarsdag geluk te wens.

1.8.4 Peter het 'n baie gewilde reispakket saamgestel, en die bestuurder, mev Mashaba, neem hom uit vir ete.

- 1.8.5 As Mary in die afdeling bevorder wil word, moet sy bereid wees om seksuele gunste aan John Ramala, die HUB, te lewer. 
- 1.8.6 Abe stuur allerlei pornografiese boodskappe en foto's na Mary. (6 x 1) (6)
- 1.9 Noem VIER stappe wat 'n slagoffer van seksuele teistering moet volg. (4)

[40]**VRAAG 2**

- 2.1 Brief waarin kliënteklagtes gehanteer word

Ná die klagtebrief wat hulle van mnr Langa ontvang het, het die bestuurder Thabo Ledwaba versoek om op hierdie klagte te reageer en die bepalinge en voorwaardes van die basiese vliegkaartjies van Fly Away-laekostelugredery te verduidelik. Verduidelik wat ingesluit word en wat die opsionele ekstras is, en dat mnr Langa nie vir Fly Away vir sy ontevredenheid verantwoordelik kan hou nie. Eindig die brief op 'n positiewe noot. 

Gebruik die agtergrondinligting asook die inligting in VRAAG 1.1 om die antwoord op mnr Langa se brief te skryf. Gebruik die adres in die agtergrondinligting.


Puntetoekenning:

Uitleg (4)
Taal (6)
Inhoud (10)

(20)

- 2.2 ONDERSOEKVERSLAG

Gebruik die inligting in die gevallestudie in VRAAG 1 om hierdie vraag te beantwoord.

Die bestuurder, mnr Mzaidume, het Thabo Ledwaba opdrag gegee om mnr Langa se klagtes te ondersoek en 'n verslag te skryf, wat op 16 Mei afgehandel moes wees. 

Hy het gevolglik onderhoude met mnr Langa en die bestuurder van Fly Away Airline gevoer. Hy het ook die vraelyste bestudeer wat kliënte wat gedurende Mei bespreek het, voltooi het.

Noem DRIE bevindings en TWEE aanbevelings op grond waarvan mnr Langa vergoed behoort te word. Die aanbevelings moet met die bevindings ooreenstem.



Skryf die verslag in memorandumformaat, deur gebruikmaking van die volgende opskrifte:

Opdrag (3)
Ondersoekprosedures (3)
Bevindings (6)
Aanbevelings (4)


Punttoekenning


Uitleg (2)

Taal (2)



Inhoud (16)

(20)
[40]**VRAAG 3**


- 3.1 Noem DRIE spesifieke mondelinge situasies wat jy daagliks in die toeristekantoor te wagte kan wees. (3 x 2) (6)
- 3.2 Verduidelik waarom artikulasie en projeksie belangrik is wanneer jy 'n toespraak lewer. (4)
- 3.3 Verduidelik waarom jy die gebruik van metataal in jou kommunikasie met kliënte behoort te vermy.  (3)
- 3.4 Kies die tipe metataal uit KOLOM B wat pas by die voorbeeld in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (3.4.1–3.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.4.1	Sy is so onskuldig soos 'n engel	A	eufemisme
3.4.2	Die reënboog het soos 'n kleurvolle lint oor die lug gestrek	B	hiperbool
3.4.3	Die wind gooi die blare rond 	C	metafoor
3.4.4	Sagter, asseblief, wil jy hê die hele wêreld moet jou hoor?	D	personifikasie
3.4.5	Ons het hom verlede week te ruste gelê	E	vergelyking

(5 x 1) (5)





- 3.5 Definieer die term *onderhoud*. (5)
- 3.6 Dui aan watter tipe vraag elk van die volgende voorbeelde verteenwoordig:
- 3.6.1 Watter EEN staan as die Moederstad bekend? 
- 3.6.2 Waarom sou jy graag na Kaapstad wil vlieg?
- 3.6.3 Is die vlugte na Kaapstad direk?
- 3.6.4 Wat jy sê is dat 'n mens eerder nie Kaapstad gedurende die reënseisoen moet besoek nie? 
- 3.6.5 As ek by die lughawe sou opdaag met bagasie wat meer as 7 kg weeg, wat gaan jy doen?


(5 x 1) (5)


- 3.7 Gee EEN toerismeverwante voorbeeld van onderskeidelik 'n ooredende onderhoud en 'n informatiewe onderhoud.  (4)
- 3.8 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (3.8.1–3.8.8) in die ANTWOORDBOEK neer.
- 3.8.1 Die teatersitplek-uitleg is geskik vir 10 mense.
- 3.8.2 Toilet- en kleedkamergeriewe is nie noodsaaklik wanneer 'n lokaal vir 'n seminaar gekies word nie.
- 3.8.3 Ná die seminaar kan jy ontslae raak van die organisasielêer met al die besonderhede.
- 3.8.4 Die kandidaat behoort minstens 30 tot 40 minute voor die ooreengekome tyd vir 'n werksonderhoud op te daag. 
- 3.8.5 Die truprojektor is geskik vir enige grootte lokaal.
- 3.8.6 Jy kan 'n sweetpak dra vir 'n werksonderhoud.
- 3.8.7 Ná die onderhoud behoort jy 'n bedankingsbrief aan die onderhoudvoerder te skryf.
- 3.8.8 Die kandidaat mag die foon gedurende die onderhoud beantwoord. (8 × 1) (8)
- [40]**

VRAAG 4

- 4.1 Definieer *reklame*. (4)
- 4.2 Dui aan of SUBJEKTIEWE of OBJEKTIEWE taal in die volgende voorbeelde gebruik word. Kies die antwoord en skryf slegs 'Subjektiewe' of 'Objektiewe' langs die vraagnommer (3.8.1–3.8.8) in die ANTWOORDBOEK neer.
- 4.2.1 Dit is die beste waarde vir jou geld. 
- 4.2.2 Moenie hierdie uitstekende geleentheid misloop nie.
- 4.2.3 Die koste van 'n retoervlug na Kaapstad is R1 800.
- 4.2.4 Ons het 'n lys van 17 hotelle in Kaapstad waaruit jy akkommodasie kan kies.
- 4.2.5  Aptytlike maaltye is gedurende die vlug beskikbaar. (5 × 1) (5)

- 4.3 Voordat jy kan adverteer, moet jy die doel van die advertensie vasstel. Wat sou die doel van reklame in die volgende wees?
- 4.3.1 Bespreek nou om 'n kans te staan om gratis na alle beskikbare bestemmings in Suid-Afrika te vlieg. 
- 4.3.2 Fly Away sal op Woensdag 1 Junie 2015 begin om tussen Johannesburg en Kaapstad, Port Elizabeth en George te vlieg.
- 4.3.3 Onthou dat daar nuwe laekoste-lugreistariewe beskikbaar is. (3 × 1) (3)
- 4.4 Wie sou die teikengehoor van die volgende advertensies wees?
- 4.4.1 Met die openingsaanbieding vlieg studente halfprys.
- 4.4.2 Daar is baie staproetes om op Tafelberg te verken. 
- 4.4.3 'n Besoek aan Robbeneiland word aanbeveel vir almal wat in die geskiedenis van Suid-Afrika belangstel. (3 × 1) (3)
- 4.5 'n Advertensie moet tot mense se behoeftes spreek voordat hulle daarop sal reageer. Watter behoefte is in elk van die volgende ter sprake?
- 4.5.1 Daar is 'n restaurant op die kruin van Tafelberg.
- 4.5.2 Maak seker dat die weerstoestande gunstig is voordat jy teen die gladde hange van Tafelberg uitklim. 
- 4.5.3 Jy sal as 'n held beskou word as jy die moeilikste roete tot op die kruin van Tafelberg geklim het.
- 4.5.4 Daar is niks wat 'n groep so saambind soos 'n drie- of vierdagstapervaring nie. 
- 4.5.5 Gedurende vakansies help baie studente om vrywilligerwerk onder die straatkinders in Kaapstad te doen. (5 × 1) (5)

- 4.6 Fly Away benodig grondpersoneel by die aanmeldpunte op lughawens. Kandidate wat om hierdie poste aansoek doen, behoort minstens 'n Senior Sertifikaat en drie jaar se ervaring in die reisbedryf te hê, rekenaarvaardig te wees, vlot in Engels te wees en oor goeie kommunikasievaardighede te beskik. Dit sal voordelig wees as die persoon in staat is om in 'n Afrikataal te kommunikeer en goeie gesondheid geniet. Twee referente. 

Die maatskappy verwag van kandidate om bereid te wees om by enige van die sentra waar Fly Away werkzaam is, ontplooi te word. Ervaring en kwalifikasies sal help om 'n mededingende salaris te bepaal. Die maatskappy bied 'n mediese en pensioenfonds en 15 werksdae betaalde verlof per jaar. Aansoeke sluit op 10 Mei 2018. Doen aansoek by: Die Bestuurder, Fly Away Airline, Posbus 17, Kempton Park 1620. 


Stel hierdie advertensie op. Dit moet in die formaat van 'n vertoonadvertensie wees.

MOENIE 'n paragraaf skryf nie. Gebruik 'n volle bladsy in die ANTWOORDBOEK.


(20)
[40]

VRAAG 5

- 5.1 Hoe behoort elk van die volgende maatskappye gekategoriseer te word?

5.1.1 'n Maatskappy wat langafstand-staptoere in die Noord-Kaap, Tuinroete en Drakensberg organiseer. 

5.1.2 'n Maatskappy met verskillende afdelings vir bemaking, finansies, personeel en menseverhoudings.

5.1.3 Die maatskappy hanteer visumaansoeke, motorhuur, vlugte en reisversekering. 

5.1.4 Die maatskappy het met jagters, emigrante, sakelui en toeriste te make.

5.1.5 'n Maatskappy wat toeriste se gesondheid verseker.

(5 × 1)

(5)

- 5.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (5.2.1–5.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

5.2.1 Die staande komitee, wat die sosiale funksies organiseer, doen dit op 'n permanente grondslag.

5.2.2 Die voorsitter is verantwoordelik vir die bywoningsregister. 

5.2.3 Óf die sekretaris óf die voorsitter kan die vergadering verdaag.

5.2.4 Die voorsitter is verantwoordelik vir orde tydens die vergadering.


5.2.5 Die kennisgewingstydperk vir 'n algemene jaarvergadering is tussen 7 en 10 dae.



(5 × 1)

(5)

5.3 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat pas by 'n item in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (5.3.1–5.3.6) in die ANTWOORD-BOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
5.3.1	Mosie	A	het 'n beslissende stem
5.3.2	Stembrief	B	grondreëls van organisasies
5.3.3	Valbylmosie	C	geheime stem 
5.3.4	Voorsitter	D	tydlimiet vir bespreking van 'n mosie
5.3.5	Tesourier	E	voorstel wat bespreek gaan word
5.3.6	Grondwet	F	verantwoordelik vir ledegeld

(6 × 1)

(6)

5.4 Definieer die term *vergadering*.

(4)

5.5 Gedurende die spesiale vergadering van die bestuur van Fly Away Airline wat op Vrydag 18 Mei 2018 om 10:00 in die raadsaal gehou is, was 7 lede van die bestuurspan teenwoordig. Mev Marais en mnr O Mbatha was afwesig. Hulle het besluit om 6 personeellede by elke lughawe aan te stel, om hulle in staat te stel om in groepe van twee ononderbroke agtuurskofte te werk. Hulle sal beurte maak om nagskof te werk, en sal dienooreenkomstig vergoed word.

Skryf die notule van hierdie vergadering.



(20)

[40]**TOTAAL:****200**