higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOERISMEKOMMUNIKASIE N4

16 November 2023

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: DIE KOMMUNIKASIEPROSES

1.1 Dit is ‘n tweerigtingproses waartydens inligting✓ van een persoon✓ deur ‘n kanaal✓ na ‘n ander gestuur word, wat op sy/haar beurt reageer deur terugvoering te gee of verskaf.

(Enige 3 × 1) (3)

1.2 1.2.1 Dit vind plaas wanneer ‘n mens met nie-mense soos diere of voorwerpe kommunikeer.✓ Bv. die sjef het op die miere geskree wat op sy kombuistafel geloop het.✓

1.2.2 Dit is kommunikasie binne jouself; die boodskappe wat on svir onsself stuur. Bv. Peter het homself afgevra of hy die regte besluit geneem het deur uit sy werk as toeroperateur te bedank.✓

1.2.3 Dit is ‘n tweerigtingkommunikasieproses, of dit vind tussen twee of m eer mense plaas, en is hetsy verbaal of nieverbaal.✓ Bv. mnr Peter het vir Noni, die senior konsultant, gevra om sy vlug in eerste klas te bespreek.✓

1.2.4 Dit is die oordrag van inligting deur ‘n sender deur middel van massamedia aan ‘n wye gehoor.✓ Bv. SANParke het die opening van hul nuwe parke op al die SAUK-radiostasies aangekondig..✓

(Enige 4 × 2) (8)

1.3
- Jy moet kan luister.
- Gebruik gewone, eenvoudige en presiese taal in alle boodskappe.
- Jou doeltreffendheid as sender berus op jou algemene beheer van taal, veral op jou woordeskat.
- Moenie emotiewe taal gebruik nie.
- Bied aan om die feite na te vors as jy nie onmiddellik kan antwoord nie.
- Gebruik persoonlike kommunikasie (van aangesig tot aangesig) waar moontlik vir onmiddellike en akkurate terugvoering.
- ‘n Duidelike, sterk stem is nodig wanneer jy jou boodskap oordra.
- Maak seker dat jou mondelinge boodskap verstaan word deur dit hetsy te herhaal of dit op skrif te stel.
- Dink duidelik sodat jy weet wat om te sê.
- Verstaan kultuurverskille, hou ‘n oop gemoed en wees ontvanklik vir voorstelle.
- Herhaal aan die kliënt dit wat jy gehoor en verstaan het terwyl jy na hom geluister het.
- Wees ‘n goeie luisteraar en wees simpatiek teenoor kollegas en hul probleme.
- Die terugvoering van jou ontvanger is baie belangrik.
- Probeer sover moontlik om fisiese struikelblokke uit te skakel.
- ‘n Opvolggesprek met die kliënt stel jou in staat om uit te vind of hy/sy die reis geniet het.

(Enige 5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

1.4 1.4.1 Grafika/piktogramme
1.4.2 Proksemika
1.4.3 Kinetika sics
1.4.4 Akoestiese semiologie
1.4.5 Tyd

(5 × 1) (5)

1.5 1.5.1 Die ernstige benadering: dit toon besorgdheid✓ oor en 'n verantwoordelike houding jeens die onderwerp van die kommunikasie.✓

1.5.2 Die rasionele benadering: die rasionele benadering is noodsaaklik in die sakewêreld.✓ Dit word veral in kommunikasie oor tegniese sake gebruik en benodig 'n goed opgevoede gehoor.✓

1.5.3 Die humoristiese benadering/: dit impliseer grappe en amusante maniere om jouself uit te druk.✓ Die kommunikeerder moet die regte persoonlikheid hê en woorde effektief kan gebruik.✓

1.5.4 Die emosionele benadering: die gebruik subjektiewe en emosioneel belaaide woorde.✓ Die ontvanger voel hartseer, gelukkig, bang, ensovoorts, en die suksesvolle kommunikeerder sal weet dat almal van tyd tot tyd hierdie emosies ervaar.✓

(4 × 2) (8)

1.6
- Vraelyste
- Toetse en eksamens
- Ondersteuning
- Direkte waarneming
- Gedragsveranderings
- Vrywillige kommentaar in massamedia
- Openbare ondersteuning
- Deskundige evaluering (Enige 6 × 1) (6)

[40]

VRAAG 2: SUKSESVOLLE MENSEVERHOUDINGS

2.1
- Fisiese/fisiologiese behoeftes:✓ dit is primêre behoeftes en eers wanneer hulle bevredig is, kan ons na die bevrediging van ander behoeftes aan beweeg. Dit sluit in behoeftes soos honger, dors, suurstof, slaap, ens.✓ Bv. Michael beplan om aan sy huis aan te bou.✓
- Veiligheids- en sekuriteitsbehoeftes:✓ dit is ook belangrik vir oorlewing en nou verwant aan die baie basiese, fisiese behoeftes.✓ Bv. Michael wil huisversekering op sy huis uitneem.✓
- Sosiale of affiliasie/behorendheidsbehoeftes:✓ dit sluit in die behoefte om liefde te gee en ontvang, asook die behoefte om te behoort✓. Bv. Michael het ‘n goeie verhouding met sy kollegas en hulle is mal oor hom✓.
- Selfagtingsbehoeftes:✓ ons het ‘n behoefte dat mense respek teenoor ons betoon, ons prestasies erken en ons het ook ‘n behoefte aan selfvertroue en selfrespek.✓ Bv. Michael is baie trots op sy groot prestasie.✓
- Selfverwesenliking:✓ dit is die hoogste vlak in die behoeftehiërargie en dit verwys na wanneer ‘n persoon sy of haar volle potensiaal bereik het.✓ Bv. Michael sê dat dit voel of hy sy doelwitte bereik het noudat hy tot so ‘n hoë pos bevorder is. (5 × 3) (15)

2.2 Dit is ‘n groep faktore wat ‘n organisme se gedrag bepaal en rig,✓ ’n ‘n innerlike dryfkrag✓ wat veroorsaak dat jy gewillig is om energie te spandeer en ‘n volgehoue poging aan te wend ten einde ‘n doelwit te bereik.✓ (Enige 3 × 1) (3)

2.3
- Die choleriese persoonlikheid: Ekstrovert
- Die sanguiniese persoonlikheid: Ekstrovert
- Die melancholiese persoonlikheid: Introvert
- Die flegmatiese persoonlikheid: Introvert (4)

2.4
2.4.1 Die sielkundige dimensie
2.4.2 Die seksuele/geslagtelike dimensie
2.4.3 Die intellektuele/verstandelike dimensie
2.4.4 Die dimensie van vaardigheid
2.4.5 Die fisiese dimensie
(5 × 1) (5)

2.5
- Gelukkigheid
- Hartseer
- Skaamheid
- Angstigheid
- Verrassing
- Verafskuwing
- Woede
- Vrees (Enige 5 × 1) (5)

2.6 Persepsie en perseptuele selektiwiteit hou implikasies in vir die manier waarop ons teenoor 'n eksterne stimulus✓ reageer✓. Kommunikasie is die vorm van menslike gedrag waarin ons die meeste belangstel.✓ (3)

OF

Wanneer ons feite uit 'n nuwe ervaring verwerk, vergelyk ons dit met die inligting van bestaande ervarings en glo ons dat hierdie konsepte geldig is – dit is dan die basis van ons houdings jeens 'n nuwe ervaring. (Enige 3 × 1)

2.7
- Sielkundige intimiteit
- Rolle gedragspatrone wat mense vertoon
- Mag en status
- Houdings, met spesiale verwysing na diensuitnemendheid
- Belonings
- Ander algemene faktore wat verhoudings beïnvloed (Enige 3 × 1) (3)

2.8
- Tydsdruk
- Sosiale druk
- Persoonlike eienskappe
- Werkstres
- Die omgewing (Enige 2 × 1) (2)

[40]

VRAAG 3: ETIKET

3.1 3.1.1 Velsorg is 'n langgtermynbelegging, en jy moet dus produkte van 'n goeie gehakte op jou gesig en hande gebruik; 'n gesonde vel/gelaat skep 'n goeie eerste indruk en grimering moet smaakvol aangewend.

3.1.2 Dit is van sleutelbelang in die toerismebedryf, en netheid is n teken dat jy nie lui is nie. Jou klere moet aan jou persoonlikheid uitdrukking gee.

3.1.3 Hare moet altyd skoon, geborsel, netjies gesny en uit jou oë wees. Iemand wie se hare netjies en goed versorg is, lyk altyd meer professioneel as iemand met slordige hare.

3.1.4 Die werksomgewing kan stresvol wees en indien stres nie reg hanteer word nie, kan dit tot swak gesondheid lei. Goeie gesondheid kan produktiwiteit beinvloed en bepaal of jy jou doelwitte sal kan bereik.

3.1.5 Die vereistes vir korrekte kantoordrag bly dieselfde: dit moet skoon, fatsoenlik en professioneel wees. Jy moet altyd jou uitrusting sorgvuldig kies, met inagneming van jou posisie by die werk.

(5 × 2) (10)

3.2
- Beplan jou oproep en maak seker jy weet wat die rede vir die oproep is.
- Hou ‘n pen en papier byderhand.
- Skakel die nommer stadig en korrek.
- Groet hoflik en identifiseer jouself en jou onderneming.
- Laat ‘n boodskap indien die persoon met wie jy wil praat nie beskikbaar is nie.
- Hou relevante inligting byderhand.
- Praat duidelik, wees bondig en op die punt af.
- Maak seker jy praat met die regte persoon.
- Maak seker dat jy die regte nommer skakel en vir die regte uitbreiding vra.
- Beëindig die gesprek op ‘n vriendelike manier. (Enige 5 × 1) (5)

3.3
- Reageer betyds op alle uitnodigings.
- Moenie te vroeg of te laat arriveer nie; wees altyd betyds.
- Neem ‘n klein geskenkie saam met jou as dit die gebruik is.
- Moet nooit te veel alkohol drink nie; vat stadig klein slukkies wyn.
- Moenie begin eet voordat die gasvrou begin eet nie.
- Moenie jou kos koud blaas nie
- Eet klein porsies en kou met ‘n toe mond.
- Moenie te veel kos op jou bord skep nie.
- Skakel jou selfoon af.
- Toon goeie tafelmaniere.
- Moenie met ‘n mond vol kos praat nie.
- Moenie gedurende die ete jou elmboë op die tafel sit nie.
- Gesels met die ander gaste.
- Moet nooit voor die eregas vertrek nie.
- Moenie jou kos alles saam meng nie.
- Moet nooit aan tafel rook nie.
- Moenie op jou stoel in die rondte draai nie.
- Laat enige kos wat jy nie wil eet nie, onaangeraak. (Enige 5 × 2) (10)

3.4
3.4.1 Waar
3.4.2 Onwaar
3.4.3 Waar
3.4.4 Onwaar
3.4.5 Waar
3.4.6 Onwaar
3.4.7 Waar
3.4.8 Waar
3.4.9 Waar
3.4.10 Waar

(10 × 1) (10)

3.5
- Telefoonindeks
- Personeelregister
- Alfabetiese lys met die werknemers se name
- Skryfbehoeftes
- Antwoordmasjien
- Telefoongidse
- Tydsonekaarte
- Fonetiese alfabette
- 'n GSA-tydskrif (Enige 5 × 1) (5)

[40]

VRAAG 4: INTERKULTURELE KOMMUNIKASIE

4.1 Verwys na die lewenswyse van 'n bepaalde groep mense wat aangeleer✓ en oorgelewer is van die een geslag na die volgende.✓ Dit bestaan uit norme, oortuigings, waardes, idees, gebruike en simbole wat in 'n mate deur lede van daardie samelewing gedeel word.✓ (3 × 1) (3)

4.2 4.2.1 Dit is bepaalde voorwerpe wat mense in 'n bepaalde kultuur intrek. Dit het 'n gemeenskaplike kleur, teken, merk of voorwerp wat met in idee verbind geraak het.

4.2.2 Dit is die tradisies of gewoontes van daardie omgewing wat in 'n bepaalde kultuurgroep gevind word.

4.2.3 Dit is erkende gedragstandaarde in 'n samelewing, en riglyne vir optrede of gedag in 'n bepaalde kultuur.

4.2.4 Dit is aangeleerde positiewe of negatiewe gevoelens wat 'n invloed het op die manier waarop ons op mense, voorwerpe, idees en situasies reageer.

4.2.5 Dit is bepaalde kulture se oordele van wat goed en sleg in die samelewing is.

(5 × 2) (10)

4.3 4.3.1 Die gebruik van liggaamsbewegings om te kommunikeer kan interkulturele wankommunikasie veroorsaak, omdat verskillende kulture bepaalde bewegings verskillend vertolk.

4.3.2 Verskillende kulture gebruik ruimte verskillend. Terwyl ale mense 'n behoefte aan persoonlike ruimte rondom hulle het, verskil die hoeveelheid persoonlike ruimte wat ons nodig het om gemaklik te voel vir die verskillende kulture.

4.3.3 Verskillende kulture het verskillende houdings sienings van tyd, en heg verskillende waardes daaraan. Sommige kulture beskou tyd as lineêr, wat beteken tyd beweeg en ons moet daarmee saam beweeg of agterbly, terwyl ander kulture tyd as monochromaties beskou, wat beteken dat ons een ding op 'n keer moet doen, dit afhandel en dan aan beweeg.

(3 × 3) (9)

4.4 4.4.1 Maak seker albei partye heg dieselfde betekenis aan die terminologie wat gebruik word en toon altyd respek op die manier waarop jy mense aanspreek.

4.4.2 In plaas daarvan om te dink dat ‘n ander kultuur se manier om dinge te doen minderwaardig is, dink eerder daaraan as interessant en anders.

4.4.3 Luister na ander sonder om hul vooraf te oordeel.

4.4.4 As jy empatie bewys in die enkodering en dekodering van boodskappe, sal dit vir jou insig in ander mense se gevoelens en karaktertrekke bied.

4.4.5 Beperk die negatiwiteit tot die minimum deur die ooreenkomste eerder as die verskille tussen kulture te beklemtoon.

(5 × 2) (10)

4.5
- Persepsie
- Wêreldbeskouing
- Stereotipering
- Etnosentrisiteit centricity
- Vooroordeel
- Diskriminasie (Enige 4 × 1) (4)

4.6
- Denotasie: dit verwys na die letterlike betekenis van ‘n woord; die woordeboekdefinisie.
- Konnotasie: die verwys na die figuurlike assosiasies wat met ‘n bepaalde woord verbind word, of die emosionele suggesties wat met die woord verband hou. (2 × 2) (4)

[40]

ADDENDUM A

VRAAG 5:SKRIFTELIKE KOMMUNIKASIE

5.1 Interne memorandum

THE RESTAURANT
Tel: 018 435 789
Faks: 018 435 000

MEMORANDUM

VAN: Mnr Michael Tools(✓) **DATUM:** Eksamendatum(✓)

AAN: Alle personeellede(✓)

ONDERWERP: DRINGENDE PERSONEELVERGADERING OOR VERMISTE RESTAURANTVOORRAAD (enige relevante onderwerp)(✓)

Alle personeel moet daarop let dat daar 'n dringende vergadering (✓) op 10 Junie (✓) sal wees in die restaurant se eetsaal, vanaf 07:00 – 08:00.(✓).

Let asseblief daarop dat hierdie vergadering verpligtend vir alle personeellede is, end it is belangrik dat almal dit bywoon.(✓). Almal moet betyds wees,(✓) omdat de restaurant om 08:00 vir klante moet oopmaak(✓).

Bring 'n pen en papier saam, omdat daar 'n paar dinge is wat ek wil hê julle almal moet neerskryf(✓).

H. Parsons (✓)

Puntetoekenning:

UITLEG	TAAL	INHOUD
4 -1 per fout. Spasiëring en raam	4 -1 punt vir taal- en spelfout	12 soos op die telefoonboodskap aangedui

(20)

Kopiereg voorbehou

5.2

Medelyebrief

Ruth First Ave 168
Kimberley
2020

Datum van die eksamen

Jippies Straat 987
Kimberley
2020

Beste mev Marble

(Moenie penaliseer indien onderwerpreël gegee word nie)

Ons het almal gehoor dat u moeder in die hospitaal opgeneem is✓ en positief vir Covid-19 getoets het.✓

Ons hier by Mars Tour Operators is diep bedroef oor hierdie ongelukkige situasie.✓ Ons wil u net graag laat weet dat u asook u moeder in ons gedagtes is, en dat ons haar spoedige beterskap toewens.✓ Ek wil graag ook in my persoonlike hoedanigheid my innige medelye betuig,✓ omdat ek u moeder by verskeie geleenthede ontmoet het✓ en dit geniet het om met haar te gesels.✓ Sy is so 'n gawe dame.✓

Laat weet my asseblief indien ons op enige manier kan help om dinge vir u te vergemaklik.✓ Ek gaan ook vir u moeder 'n bos blomme stuur as blyk van my medelye.✓

Vriendelike groete

Zee Baba✓

Puntetoekenning:

UITLEG	**TAAL**	**INHOUD**
4 -1 per fout of weglating	6 -½ per fout	10 (soos aangedui)

(20)
[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou