higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOERISMEKOMMUNIKASIE N4

8 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: DIE KOMMUNIKASIEPROSES

1.1.1 Mnr. Brian

1.1.2 Mickey

1.1.3 Telefoon

1.1.4 Mnr. Brian is dankbaar vir die goeie diens wat hy gekry het.

1.1.5 Mickey het maagkrampe gehad terwyl sy oor die telefoon met Mnr. Brian gepraat het. (5)

(5 × 1)

1.2
1.2.1 F
1.2.2 D
1.2.3 A
1.2.4 B
1.2.5 C

(5 × 1) (5)

1.3
- Intrapersoonlik:✓ dit is kommunikasie met jouself.✓
- Ekstrapersoonlik:✓ wanneer ’n mens met diere of voorwerpe kommunikeer.✓
- Interpersoonlik:✓ dit vind tussen twee of meer mense plaas.✓
- Massamedia:✓ die oordrag van inligting deur ’n afsender via massamedia na ’n wye gehoor, die publiek.✓ (4 × 2) (8)

1.4
- Verbale kommunikasie: dit behels die gebruik van woorde in praat, luister en skryf,✓bv. Mnr. Brian het Mickey, die hotelbestuurder gebel om haar te bedank vir die goeie diens wat hy ontvang het tydens sy verblyf by die hotel.✓
- Nie-verbale kommunikasie: verwys na die oordrag van inligting deur iets anders as taal te gebruik of deur gedrag, optrede, voorwerpe, simbole ens. te gebruik.✓ Bv. Mickey knik haar kop om saam te stem met wat Mnr. Brian sê.✓ (4)

(2 × 2)

1.5 1.5.1
- Kinesika
- Proksemika
- Grafiese voorstelling
- Kleur
- Algemene voorkoms (Enige 4 × 1) (4)

1.5.2
- Musiek
- Aksent
- Stilte
- Vullerklanke
- Stem (Enige 4 × 1) (4)

1.6 1.6.1 Dit beskryf die opsetlike skepping van kommunikasiehindernisse wanneer daar ’n vrees vir die bekende of onbekende is.

1.6.2 Kan beskryf word as ’n twee-rigting proses waardeur inligting van een persoon deur ’n kanaal na ’n ander gestuur word wat op sy beurt reageer deur terugvoer te verskaf.

(2 × 2) (4)

1.7
- Direkte waarneming
- Vraelyste
- Toetse en eksamens
- Veranderinge in gedrag
- Vrywillige kommentaar in die massamedia
- Ondersteuning
- Kundige evaluasie (Enige 6 × 1) (6)

[40]

VRAAG 2: SUKSESVOLLE MENSEVERHOUDINGE

2.1
- Die fisiese dimensie:✓ dit verwys na hoe ’n persoon sy/haar liggaam in verskeie stadiums van hulle lewe ervaar.✓
- Die dimensie van vaardigheid:✓ hierdie dimensie verwys na beide sosiale gedrag en tegniese vermoë.✓
- Intellektuele dimensie:✓ dit geld vir ’n persoon se vermoëns. Ons vergelyk hoe intelligent ons dink ons is met hoe intelligent ons dink ander mense is.✓
- Fisiologiese dimensie:✓ verwys na ’n mens se evaluering van sy persoonlikheid of sekere eienskappe wat ’n individu besit.✓
- Seksuele dimensie:✓ dit sentreer rondom twee aspekte, eerstens hoe gewild iemand glo hy by lede van die teenoorgestelde geslag is en tweedens, of ons voldoen of nie aan die tradisionele gedragspatrone van mans en vrouens in ons samelewing.✓ (5 × 2) (10)

2.2
- Beleid
- Toesighouding
- Vergoeding en aansporings
- Werkomgewing

(4)

2.3
- Redelik konsekwent en het positiewe sienings oor haarself.
- Sy is tevrede met haarself en aanvaar ander.
- Sy is in staat om haar emosies te beheer en dit op 'n gebalanseerde manier uit te druk.
- Sy stel realistiese doelwitte en het minder vrees vir mislukking.
- Sy aanvaar kritiek en kan met die meeste mense oor die weg kom.
- Sy is bereid om die gevolge van 'n berekende risiko te dra.
- Sy kan haarself uitdruk en presteer dikwels beter akademies.
- Sy beoordeel haar eie en ander mense se vermoëns realisties.
- Sy het 'n sin vir humor en kan emosionele beheer uitoefen.
- Sy het warm en goedhartige verhoudings met haar familielede.

(Enige 5 × 2) (10)

2.4 Intrinsiek gemotiveer,✓ omdat sy haar werk geniet en daarna streef om bevoeg te wees.✓ (Enige relevante motivering uit die gevallestudie) (2)

2.5
- Vrees
- Woede
- Hartseer
- Geluk
- Angstigheid
- Senuweeagtigheid
- Skaamheid
- Afkeer
- Verrassing (Enige 5 × 1) (5)

2.6
- Tydsdruk
- Werkoorlading
- Sosiale stres
- Werkstres
- Persoonlike eienskappe
- Omgewing (Enige 5 × 1) (5)

2.7
- Daar moet wedersydse respek wees.
- Wees ondersteunend en hulpvaardig.
- Weet wat die werkgewer se doelwitte en probleme is.
- Wend 'n poging aan om die persoonlikheids- en bestuurstyl van die werkgewer te leer ken.
- Goeie oordeel moet uitgeoefen word.
- Wees betroubaar.
- Moenie enige vertroulike materiaal aan enigiemand bekend maak nie.
- Kritiek moet met grasie hanteer word.
- Moet nooit jou persoonlike probleme werk toe bring nie.
- Moenie persoonlike sake tydens werksure doen nie. (Enige 4 × 1) (4)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3: ETIKET

3.1
3.1.1 Waar
3.1.2 Waar
3.1.3 Waar
3.1.4 Onwaar
3.1.5 Onwaar
3.1.6 Onwaar
3.1.7 Waar
3.1.8 Onwaar
3.1.9 Waar
3.1.10 Waar

(10 × 1) (10)

3.2
3.2.1 Wanneer die gasvrou aandui dat jy kan begin eet.

3.2.2 Op haar skoot.

3.2.3 Verskoon jou van die tafel.

3.2.4 Jy kan die gasvrou onopsigtelik dophou en haar voorbeeld volg.

3.2.5 Jy vra dat dit vir jou aangegee word.

(5 × 1) (5)

3.3
3.3.1 In die werkplek word van ons verwag om tyd gepas te gebruik. Jy moet betyds wees vir vergaderings.✓ Jy moenie die kliënt se tyd mors deur laat te arriveer nie; dit is nie aanvaarbaar om tyd te mors nie.✓

3.3.2 Jou prestasie in die toerismebedryf gaan afhang van jou gretigheid om te leer.✓ As jy aandui dat jy gretig is om te leer, beteken dit jy aanvaar verantwoordelikheid vir jou ontwikkeling.✓

3.3.3 Dit is ’n hoflike gevoel wat bande van kameraadskap en simpatie skep.✓ Vriendelikheid gaan saam met idees soos warmte en goedhartigheid, en dit laat ’n persoon voel jy is aan sy/haar kant.✓

3.3.4 ’n Vriendelike persoon sal altyd uit sy of haar pad gaan om aan te bied om ander te help.✓ Jy moet hulpvaardig teenoor kollegas en kliënte wees.✓

3.3.5 Om by die korporatiewe wêreld in te pas, kan beteken dat jy geabsorbeer word deur die kultuur van die organisasie in wie se diens jy is.✓ Ons kan nie baklei teen verandering nie, maar ons moet dit bestuur.✓

(5 × 2) (10)

3.4
3.4.1 Baie Belangrike Mense
3.4.2 *Respondez s’il vous plait,* Antwoord asseblief

(2)

3.5 3.5.1 Ons stemme kan soveel dinge doen. Ons kan vinnig of stadig praat. Ons kan ons stemme hoog of laag, hard of sag laat klink. Dit is baie belangrik om ’n aangename stemmodulasie aan te kweek, aangesien dit die inbeller laat voel dat jy geïnteresseerd is in wat hy sê.

3.5.2 Deur ’n mens se stemtoon af te wissel, kan dit meer aangenaam word. ’n Stemtoon wat te hoog is, kan irriterend word, veral oor die foon.

3.5.3 Dit is om te vinnig of stadig te praat. Die tempo van die boodskap moet stadig wees. As jy vinnig praat, volg of verstaan die luisteraar jou dalk moeilik.

(3 × 2) (6)

3.6
- Wees diskreet en versigtig om inligting met ander te deel.
- Wees altyd vriendelik, hoflik, aangenaam en respekvol teenoor ander.
- Dink aan ander en sien ander mense se oogpunt.
- Waak teen ’n houding van superioriteit en alles-weet.
- Trek gepas en professioneel aan.
- Praat duidelik en nooit te hard nie.
- Vermy gesprekke wat beledigend kan wees of iemand in die verleentheid kan stel.
- Wees ingelig, hoe meer jy van die maatskappy en die mense weet wat daar werk hoe beter kan jy ander help.
- Beperk jou private telefoonoproepe.
- Moenie ’n kollega steur wanneer hy/sy besig is nie.
- Respekteer alle datums en spertye.
- Leer om iemand te komplimenteer wanneer dit verdien is.
- Hou jou lessenaar en kantoor netjies. (Enige 7 × 1) (7)

[40]

VRAAG 4: INTERKULTURELE KOMMUNIKASIE

4.1 4.1.1 Dit is ’n vooropgesette opinie of partydigheid, ’n geneigdheid om iemand vooraf te oordeel en indrukke van iemand te vorm voordat ’n mens meer oor hom/haar weet, buiten dat hy/sy aan ’n sekere groep behoort.

4.1.2 Dit is wanneer jy ’n vasgestelde algemene beeld het van hoe ’n groep is en dan sê jy dat elke individu wat aan die groep behoort daardie eienskappe het.

4.1.3 Dit is die onbillike of nadelige behandeling van verskillende kategorieë mense, veral op grond van ras, ouderdom of geslag.

4.1.4 Dit is die persepsie dat ’n nasie, groep of kultuur waaraan jy behoort superieur teenoor enige ander is.

4.1.5 Dit is die algehele perspektief waaruit hulle die wêreld sien en interpreteer.

(5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

4.2 4.2.1 Tyd
4.2.2 Ruimte
4.2.3 Kinesika
4.2.4 Gebied

(4 × 1) (4)

4.3 4.3.1 Dit is wat mense verkies om te glo waar is. Dit is stellings wat mense se assesserings en bewustheid weerspieël.

4.3.2 Spesifieke kulture se oordeel van wat goed en sleg is in die gemeenskap.

4.3.3 Die gewoontes en tradisies wat deur kulturele groepe uitgevoer word; die manier waarop hulle iets doen.

4.3.4 Die maniere om op ’n idee of voorwerp te reageer; dit is waarin ’n sekere kultuur glo en dinge waaroor hulle sterk voel.

4.3.5 Word erkende standaarde van gedrag in ’n samelewing en hulle word omgeskakel in meer.

(5 × 2) (10)

4.4 4.4.1 Jy moet na ander luister sonder om hulle te oordeel. Daar is soms baie moontlike terme vir een woord en dus moet jy seker wees jy weet wat bedoel word.

4.4.2 Verkeer sosiaal met mense van verskillende kulture en leer nuwe terminologie en waarvoor dit staan. Vra vrae en praat openlik oor kulturele verskille.

4.4.3 Besef dat ander kulture van joune verskil, maar nie minderwaardig teenoor jou eie kultuur is nie.

4.4.4 Hindernisse groei wanneer op die verskille tussen ons en ander konsentreer; ons moet liewer die ooreenkomste wat ons met ander het, beklemtoon.

4.4.5 Maak seker dat beide partye dieselfde betekenis heg aan die terminologie wat gebruik word. Toon altyd respek op die manier wat jy mense aanspreek.

(5 × 2) (10)

4.5 4.5.1 Dit is ’n plesierige viering van een of ander heuglike gebeurtenis/dit kan ’n feestelike ete en insluit; daar kan musiek en/of sang wees en/of ’n groot groep stalletjies wees.

4.5.2 Om ’n aangename of opwindende tyd deur te bring.

(2 × 2) (4)

Kopiereg voorbehou

4.6 Dit is kommunikasie tussen mense wat nie dieselfde kulturele agtergrond het nie, waarskynlik nie dieselfde taal nie. Kommunikasie oor kulturele grense heen. ✓✓ (2)

[40]

VRAAG 5: GESKREWE KOMMUNIKASIE

5.1

VYF STER HOTEL

Telefoonboodskap

Aan: Me. Mickey*

Van: Mnr. Brian*

Datum: 14 Januarie…*

Tyd: 09:00*

Boodskap:

Mnr. Brian het gebel.*✓

Hy wil jou laat weet dat hy nie by môre se vergadering gaan uitkom nie.✓ Hy versoek dat die vergadering na 19 Januarie uitgestel word.✓ Hy het verder aangedui wat die rede vir die uitstel van die vergadering is ✓ dat hy dringend Namibië toe moet vlieg ✓ omdat daar ’n brand by sy lodge was✓ en hy so gou as moontlik daarheen moet gaan.✓

Mnr. Brian het versoek dat jy die finale konsep van die jaarverslag ✓ per e-pos vir hom stuur.✓ Hy sal vóór julle volgende vergadering daardeur lees.✓ Hy vra om verskoning vir enige ongerief wat veroorsaak is ✓ en sal jou gedurende die week bel.✓

Boodskap afgeneem deur: Carina*

As die inhoud verkeerd geïnterpreteer is, kan geen punte vir uitleg of taal verdien word nie.

UITLEG	TAAL	INHOUD
4 – 1 per fout of weglating	4 – ½ per fout	12

(20)

5.2 UITBREIDING VAN KERNAANTEKENINGE

Sun Rise Hotel is in die hart van Magaliesburg geleë.✓Hierdie vyf-ster hotel is geleë in ’n bergagtige gebied ✓ met pragtige uitsigte.✓ Die hotel het 20 dubbelkamers en 20 enkelkamers.✓ Die verblyftarief is ZAR500 per persoon per nag, ontbyt ingesluit.✓ Die hotel bied gratis Wi-Fi en ’n gimnasium aan.✓ Hulle het ook ’n wasgoed- en pendeldiens na plaaslike attraksies en inkopiesentrums.✓ Elke kamer het ’n minikroeg, televisie, radio en ’n kluis. ✓ Hulle het asemrowende trou-venues en bied uitstekende diens aan hulle gaste. ✓

Jy kan die volgende nommer skakel vir besprekings: 014 123 0009✓

Logika en samehang	Inhoud	Taal
4	10	6 minus 1 punt vir grammatika- en spelfoute

(20)
[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou