higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOERISMEKOMMUNIKASIE N4

1 JUNIE 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: DIE KOMMUNIKASIEPROSES

1.1 1.1.1 Hierdie persoon enkodeer die boodskap en stuur dit na die ontvanger; in die gevallestudie is dit *mnr Elton John*.

1.1.2 Hierdie persoon moet die boodskap dekodeer en daarop reageer; in die gevallestudie is dit *me Jane Phillips*.

1.1.3 Dit is wat die sender wil sê, vra, opmerk, ensovoorts. In die gevallestudie is dit die *bespreking van die kamer*.

1.1.4 Dit is die boodskap wat die ontvanger in antwoord na die sender terugstuur. In die gevallestudie is dit *Jane se versoek om meer inligting.*

1.1.5 Dit is wanneer die sender die boodskap in 'n kode plaas, byvoorbeeld Sotho, gebaretaal of liggaamstaal, en dit na die ontvanger stuur wat dit dekodeer. In die gevallstudie is die kode *eenvoudige, gesproke Engels*.

1.1.6 Dit is wanneer die ontvanger die kode verstaan waarin die boodskap gestuur is. In die gevallestudie is die *kode begryp, en terugvoer is in dieselfde kode gegee*.

1.1.7 Dit is hoe die boodskap gestuur word; dit kan direk of indirek, mondeling of skriftelik, of nie-verbaal wees. In die gevallestudie is dit *die telefoonoproep*.

1.1.8 Dit is faktore wat die effektiwiteit van kommunikasie kan beïnvloed. In die gevallestudie is dit *Jane se selfoon wat lui terwyl sy op die ander telefoonlyn besig is.*

(8 × 1) (8)

1.2 *Interpersoonlike kommunikasie:*✓ Mnr Zulu, die bestuurder by Moon Travel, vra vir Jabu, die senior konsultant, om vir hom 'n vlug na Dubai te bespreek vir die volgende week en Jabu stem in.✓

Intrapersoonlike kommunikasie:✓ 'Hierdie rekenaar is so stadig en ek moet so gou moontlik met mnr Zulu se bespreking begin', sê Jabu vir himself terwyl hy al meer gefrustreerd raak.✓

Ekstrapersoonlike kommunikasie:✓ Pearl is laat vir 'n vergadering met 'n kliënt; sy gebruik die hysbak om boontoe te gaan en skree vir die hysbak 'Komaan, maak oop asseblief, asseblief'.✓

Massakommunikasie:✓ 'n Onderhoud word gevoer met die HUB van die White Waters-hotelgroep oor die opening van hulle nuwe vyfsterhotel in Bloemfontein; die onderhoud word regstreeks op e-TV uitgesaai.✓

(4 × 2) (8)

1.3 Dit is die doelbewuste skep van kommunikasieversperrings wanneer daar 'n vrees bestaan vir bekende of onbekende gevolge.✓✓ Byvoorbeeld: Jane, die ontvangspersoon by Wright's Guest House, vra die oproeper (kliënt) om te wag terwyl sy vasstel of die bestuurder beskikbaar is om met hom (die kliënt) te praat. Die kliënt aan die ander kant is vies omdat hy moet aanhou. Jane keur die oproepe na die bestuurder en tree op as hekwagter tussen die kliënte en die bestuurder.✓✓ (2 × 2) (4)

1.4 1.4.1 Waar

1.4.2 Onwaar

1.4.3 Onwaar

1.4.4 Waar

1.4.5 Waar

(5 × 1) (5)

1.5
- *Fisiese versperring:*✓ Die passasiers op 'n raserige, oorvol skip kla dat hulle nie die aankondigings kon hoor nie.✓
- *Fisiologiese versperring:*✓ Mavis het 'n erge hoofpyn en kan gevolglik nie konsentreer in die personeelvergadering nie.✓
- *Psigologiese versperring:*✓ Mavis moet 'n baie kwaai kliënt kalmeer wat nie gelukkig is met die tipe kamer wat vir hom bespreek is nie.✓
- *Semantiese versperring:*✓ Jane kan die Duitse kliënt nie verstaan nie en kan hom dus nie help met sy navraag nie.✓
- *Perseptuele versperring:*✓ Jane en Mavis kyk na 'n advertensie van 'n toerskip wat sê 'goedkoop bootreisvakansie'. Jane dink dis goeie waarde vir geld terwyl Mavis dink dat dit nie op standaard sal wees nie weens die feit dat dit 'goedkoop' is.✓ (5 × 2) (10)

1.6 1.6.1 'Southern Africa Tourism Services Association'

1.6.2 'Federated Hospitality Association of South Africa'

1.6.3 'Tourism Liaison Council'

1.6.4 Kommersieel belangrike persoon ('Commercially Important Person')

1.6.5 Per persoon per nag ('Per Person Per Night')

(5 × 1) (5)
[40]

VRAAG 2: SUKSESVOLLE MENSEVERHOUDINGE

2.1 Dit is ‘n innerlike dryfkrag wat maak dat jy bereid is om energie te spandeer✓ en ‘n volgehou poging aan te wend om ‘n doelwit te bereik,✓ of ‘n groep faktore wat die gedrag van ‘n organisme bepaal en rig.✓

2.2 2.2.1 Dit motiveer mense om harder te werk,✓ en behels byvoorbeeld gratis reise en personeeltoekennings, bonusse, ensovoorts,✓ vir mense wat dit dit verdien het.✓ (3)

2.2.2 Dit moet voorsien in die laerorde-behoeftes, fisies, sosiaal en ten opsigte van veiligheid.✓ Hoe beter die werksomgewing, hoe meer gemotiveerd✓ en produktief kan die werknemers word.✓ (3)

2.3
- *Fisiese behoeftes:*✓ passasiers op ‘n toerskip verwag vars kos om te eet, vars water, en vars linne om op te slaap.✓
- *Veiligheidsbehoeftes:*✓ daar moet veiligheidstoerusting op die toerskip wees, en veiligheidsprosedures moet in plek wees, sodat passasiers veilig voel.✓
- *Sosiale behoeftes:*✓ verskillende aktiwiteite word op die toerskip aangebied om passasiers die geleentheid te bied om te sosialiseer.✓
- *Selfagtingsbehoeftes:*✓ Mavis voel geëerd toe sy gevra word om die Kaptein se Afskeidsdinee by te woon.✓
- *Selfverwesenliking:*✓ die personeellede aan boord kry die geleentheid om opgelei te word en hul kennis oor die toerismebedryf te verbeter.✓

(Enige toerismeverwante voorbeeld) (5 × 2) (10)

2.4 2.4.1 Dit behels om jou energie te kry van mense om jou wat jou rig na die wêreld buite jouself, en om sosiaal en spontaan te wees, en ‘n goeie waarnemer van mense. Jy raak verveeld wanneer daar nie mense om jou is nie.

2.4.2 Sy werk heeldag met allerlei soorte mense, en kan nie bekostig en skaam en teruggetrokke te wees nie.

(2 × 2) (4)

2.5
- Wees op die uitkyk vir konflikwaarskuwingstekens.
- Neem die ander persoon se gedrag waar en dink goed na oor wat jy gaan sê.
- Moenie ingetrek raak in ‘n geskree nie; verwyder jouself eerder uit die situasie.
- Ignoreer persoonlike beledigings; onthou dat die argument waarskynlik tussen twee maatskappe is, nie individue nie.
- Roep die hulp van kollegas/professionele persone in om ernstige konflik op te los.

(Enige ander goeie wenk) (5)

2.6 2.6.1 Swak (1)

2.6.2 Haar fisiese en psigologiese beeld (2)

2.6.3
- Mense met 'n lae selfbeeld is teruggetrokke, skaam en het 'n negatiewe siening van hulself.
- Hulle is krities ten opsigte van hulle vermoë en hulle voorkoms.
- In stresvolle situasies verloor hulle vinnig beheer oor hulle emosies.
- Hulle vind dit moeilik om liefdevolle verhoudings aan te gaan.
- Hulle vind dit moeilik om hulself uit te druk en loop daarom geleenthede mis in die werksplek.
- Hulle is krities teenoor andere, en kan nie onderskei tussen regverdige en onregverdige kritiek nie.
- Hulle stel dikwels onrealistiese doelwitte vir hulself en andere.
- Hulle het nie 'n sin vir humor nie.
- Hulle is onwillig om verantwoordelikheid te aanvaar.

(Enige VIER van bostaande) (4)

2.7
- Tydsdruk
- Werksoorlading
- Die omgewing
- Persoonlike eienskappe
- Sosiaal

(5 × 1) (5)
[40]

VRAAG 3: ETIKET

3.1 3.1.1 Velsorg is 'n langtermynbelegging. Gebruik gehalteprodukte vir jou gesig en hande.✓ Grimering moet nooit oorhaastig aangewend word nie en moet elke nag verwyder word sodat die vel skoon is en goedversorg lyk.✓✓

3.1.2 Gereelde oefening en ontspanning is uitstekend om stres te verminder.✓ Hoe fikser jy is, hoe meer kan jy bereik.✓ Beplanning vir jou dag moet tyd vir maaltye, ontspanning, sosiale aktiwiteite en genoeg slaap insluit.✓

3.1.3 Hare moet altyd skoon, geborsel en netjies gesny wees, en moet uit die oë gedra word.✓ Blink, gesonde hare komplementeer stylvolle klere.✓ 'n Klassieke styl wat maklik hanteer kan word en die vorm van jou gesig beklemtoon, is 'n goeie keuse.✓

(3 × 3) (9)

3.2 3.2.1 In die wêreld van werk word daar verwag dat ons ons tyd toepaslik spandeer.✓ Wees altyd betyds vir vergaderings.✓ Dit is nie aanvaarbaar om tyd te mors nie. Stiptelikheid is 'n teken van selfrespek, sowel as respek en bedagsaamheid teenoor andere.✓

3.2.2 Om lojaal te wees is om getrou te wees, selfs al is dit moeilik om dit te doen.✓ Daar word van jou verwag om betroubaar en verantwoordelik te wees, en aanspreeklik te wees vir jou werk.✓ Lojaliteit impliseer ook dat jy 'n persoon sowel as sy of haar goeie idees en optrede sal ondersteun.✓

(2 × 3) (6)

3.3 3.3.1 Onwaar

3.3.2 Onwaar

3.3.3 Waar

3.3.4 Waar

3.3.5 Onwaar

3.3.6 Waar

3.3.7 Onwaar

3.3.8 Waar

3.3.9 Waar

3.3.10 Waar

(10 × 1) (10)

3.4 Kan omskryf word as die amptelike prosedure of stelsel van reëls wat die landsake✓ of diplomatieke geleenthede rig/'totale diplomatieke etiket,✓ alle konvensionele formules en reëls wat in diplomatieke kringe erken word'.✓ (3)

3.5 3.5.1 Dit is gewoonlik die eerste gang; dit is 'n porsie sop of slaai, of 'n klein porsie skulpvis, vis of vleis om die maaltyd mee te begin.

3.5.2 Kos word uitgesit op tafels of op die buffet en gaste help hulself. Die verskillende gange word gewoonlik terselfdertyd uitgesit. Gaste kan óf by 'n tafel sit terwyl hulle eet, óf hulle kan rondstaan en sosiaal verkeer terwyl hulle eet.

3.5.3 Met hierdie soort spyskaart word 'n aantal verskillende disse vir elke gang aangebied. Elke dis het 'n verskillende prys. Jou keuse is dus groter en jy kan so veel of so min disse eet as wat jy wil.

3.5.4 Dit is 'n groter porsie vleis of vis met groente. Dit is gewoonlik die tweede gang.

(4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

3.6
- Antwoord dadelik – by die derde lui van die telefoon.
- Groet die oproeper beleefd en identifiseer jou organisasie.
- Stel vas met wie jy praat, en hoekom.
- Praat met ‘n glimlag in jou stem.
- Luister aandagtig na wat die oproeper sê.
- Wees vriendelik en toon jou bereidwilligheid om te help.
- Moenie vertroulike inligting aan die oproeper bekend maak nie.
- Hou oproepe kort en bly by die punt.
- Onthou dat die oproeper die oproep beëindig, nie die ontvanger nie.
- Vra om verskoning as jy die oproep vir enige rede moet onderbreek.
- Moenie slang of ontoepaslike taal gebruik nie.

(Enige VYF bostaande wenke) (5 × 1) (5)

3.7 Soms moet ons sagter praat,✓ en soms harder om die regte betekenis oor te dra.✓ Die boodskap moet hoorbaar en duidelik wees; jy wil nie hê die oproeper moet sukkel om uit te maak wat jy sê nie.✓ (3)

[40]

VRAAG 4: INTERKULTURELE KOMMUNIKASIE

4.1 4.1.1 Dit is die onregverdige of bevooroordeelde behandeling van verskillende kategorieë mense, veral op grond van ras, ouderdom of geslag. ✓ Byvoorbeeld, John hou nie daarvan om opdragte te ontvang van Mavis as sy senior nie, want hy glo dat ‘n vrou nooit ‘n goeie hoof kan wees nie.✓✓

4.1.2 Dit is ‘n vooropgesette mening of vooroordeel, ‘n neiging om ‘n persoon, groep of situasie voortydig te oordeel sonder ‘n gegronde rede en met onvoldoende inligting.✓ Byvoorbeeld, op ‘n toerbus na Kaapstad het twee van die toeriste onaangename opmerkings gemaak oor ‘n Moslemdame in tradisionele drag, en gesê sy is ‘n terroris.✓✓

4.1.3 Dit gebeur wanneer jy ‘n vaste algemene beeld het van hoe ‘n groep is, en dan beweer dat elke individu wat aan die groep behoort daardie eienskappe besit.✓ Byvoorbeeld, Jane, die junior konsultant, het op ‘n keer ‘n ernstige konfrontasie met ‘n Chinese kliënt gehad. Sedert die insident het Jane ‘n swak houding teenoor alle Chinese omdat sy dink dat hulle almal dieselfde is.✓✓

4.1.4 Dit is die persepsie dat die kultuur waartoe jy behoort, beter is as enige ander kultuur.✓ Byvoorbeeld, Brandon is ‘n bestuurder by een van die toprestaurante in Kaapstad. Hy is oorspronklik van London, en dink altyd die ‘Engelse’ manier van doen is die enigste en beste manier om dinge by die restaurant te doen.✓✓

(4 × 3) (12)

4.2 4.2.1 Hierdie konsep is nou verwant aan proksemika.✓ Dit verwys na hoe mense ruimte gebruik, maar nie noodwendig hoe mense eienaarskap van hulle ruimte kommunikeer nie.✓ Territorium ('Territory') gaan daaroor dat jou ruimte aangedui word, en impliseer beskerming van daardie ruimte teen indringing.✓

4.2.2 Verskillende kulture gebruik ruimte verskillend.✓ Mense het 'n behoefte aan persoonlike ruimte rondom hulle,✓ maar die hoeveelheid persoonlike ruimte wat ons nodig het om gemaklik te voel, is verskillend vir verskillende kulture.✓

4.2.3 Verskillende kulture het verskillende houdings ten opsigte van tyd, en heg verskillende waardes daaraan.✓ Sommige kulture sien tyd as lineêr, wat beteken dat tyd beweeg en dat ons moet saambeweeg of agtergelaat word.✓ Ander kulture weer sien tyd as monochromaties, wat beteken ons moet een ding op 'n slag doen, dit afhandel en aanbeweeg.✓

(3 × 3) (9)

4.3 4.3.1 *Sonskyn* beteken die lig wat deur die son gemaak word.

4.3.2 *Sonskyn* verwys hier na 'n belangrike persoon in iemand se lewe✓/positiewe persoon/vriendelike persoon.✓

(2 × 2) (4)

4.4
- Norme
- Oortuigings
- Waardes
- Idees en gebruike
- Houdings
- Simbole

(6 × 1) (6)

4.5 4.5.1 Die sekondêre territorium

4.5.2 Die primêre territorium

4.5.3 Die openbare territorium

(3 × 1) (3)

4.6 4.6.1 Weens stereotipering en vooroordeel ontwikkel daar 'n gebrek aan vertroue. Dit veroorsaak 'n onttrekking aan interkulturele kontak. Agterdog en vyandigheid moet gekommunikeer word om die geleentheid te skep om saam te leer en te groei.

4.6.2 Besef dat ander kulture verskillend is, maar nie ondergeskik is aan jou eie kultuur nie. Kyk na 'n ander kultuur se optrede teen die agtergrond van wat in hulle eie kultuur aanvaarbaar is.

4.6.3 Neem die kultuur waarmee jy te doen het in ag. Respekteer hulle simbole, godsdiens, gebruike, en manier van lewe, gedrag en seremoniële gebruike.

(3 × 2) (6)

[40]

VRAAG 5: GESKREWE KOMMUNIKASIE

5.1 5.1.1 **Faksboodskap**

PILANESBERG-WILDTUIN

Tel: 018 444 0101
Faks: 018 444 0102
E-pos: pilanesburg@web.co

FAKSBOODSKAP

AAN: Around the World Travel✓

AANDAG: Mavis✓

FAKSNOMMER: 012 123 0045✓

VAN: Lindiwe✓

DATUM: Eksamendatum✓

Getal bladsye: 1 van 1✓

ONDERWERP: RËELINGS VIR BESPREKING✓

BOODSKAP:

Soos versoek, faks ek vir jou die inligting waarvoor jy gevra het. Selfsorgchalets is beskikbaar vir die tydperk 9–15 September 2017.✓ Die bespreking sluit ontbyt en besigtigings-/wildbesigtigingsritte in. Die inklusiewe koste is R1900.00 per dag.✓

Daar is ‘n spa net buite die wildtuin en die pryse is nie by die akkommodasiekoste ingesluit nie.✓ Daar is ‘n winkelkompleks in die aangrensende dorpie, wat 1 km van die wildtuin af is.✓

Ek sien daarna uit om van jou te hoor. Tree gerus met ons in verbinding as daar enige vrae is.

Lindiwe.✓

Uitleg: 4 – 1 per fout. Spasiëring en raam
Taal: 4 – 1 per taal- en spelfout
Inhoud: 12, soos aangedui op die faksboodskap (20)

5.2 **Opsomming**

DIE NASIONALE TOERISME-INDABA✓

Die Toerisme-indaba is een van die grootste toerismebemarkingsgeleenthede in Afrika.✓ Dit vertoon 'n verskeidenheid✓ van Suidelike Afrika se beste toerismeprodukte✓ en lok internasionale kopers✓ en media van dwarsoor die wêreld.✓

Dit is 'n jaarlikse geleentheid✓ wat plaasvind rondom Mei✓ by die Durban ICC.✓ Uitstallers sluit beide plaaslike en internasionale owerhede in✓ en toegang word voorbehou vir afgevaardigdes wat bo die ouderdom van 16 jaar is.✓

Woordtelling: 79✓

Opskrif: (1 punt)
Woordtelling: (1 punt)
Logika, styl en samehang (paragrawe): (2 punte)
Inhoud (10 punte): soos aangedui in die opsomming
Taal: (6), minus 1 punt vir taal- en spelfout (20)
[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou