higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOERISMEKOMMUNIKASIE N4

24 MEI 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: DIE KOMMUNIKASIEPROSES

1.1
- Sender
- Enkodering
- Boodskap
- Ontvanger
- Dekodering
- Medium/Kanaal
- Terugvoer
- Geraas/Ruis (8)

1.2
- Vraelyste
- Direkte observering
- Gedragsveranderinge
- Vrywillige kommentaar in massamedia
- Openbare ondersteuning (Enige 4 × 1) (4)

1.3
1.3.1 C
1.3.2 D
1.3.3 B
1.3.4 A
(4 × 1) (4)

1.4
1.4.1 Sielkundige hindernisse word veroorsaak deur emosionele of persoonlikheidsprobleme by die sender of ontvanger.✓ 'n Gespanne konsultant sal byvoorbeeld sukkel om 'n toeris te oorreed om op 'n eksotiese reis te gaan.✓

1.4.2 Fisiologiese hindernisse word veroorsaak deur disfunksie of ongemak van die liggaam.✓ Ouer toeriste is byvoorbeeld hardhorend, of 'n vliegtuigsitplek is te klein en ongemaklik.✓

1.4.3 Semantiese hindernisse word veroorsaak deur iemand wat nie die taal of spesifieke woorde, soos jargon, verstaan nie.✓ Duitse besoekers verstaan byvoorbeeld nie die Afrikaanse woorde wat die gids gebruik nie.✓
(3 × 2) (6)

1.5
1.5.1 Grafika/Piktogramme
1.5.2 Proksemika
1.5.3 Gebare/Kinesika
1.5.4 Gesigsuitdrukking/Kinesika
1.5.5 Kleurkodering
(5 × 1) (5)

1.6 1.6.1
- Bedankingsbrief of brief om verskoning te vra
- Faksboodskap
- Telefoonboodskap
- Notule
- Kennisgewing/Agenda
- Geskrewe verrslag (Enige 2 × 1) (2)

1.6.2
- Besprekingsversoek
- Klagte by die toonbank
- Telefoongesprek
- Onderhoud
- Vergadering, ens. (Enige 2 × 1) (2)

1.7 Mens benodig ten minste twee mense om te kommunikeer;✓ 'n afsender stuur 'n boodskap✓ aan 'n ontvanger✓ wat reageer deur terugvoer✓ oor daardie boodskap te gee. (4)

1.8 1.8.1 Bagasie: Persoonlike besittings wat 'n reisiger saamneem op reis

1.8.2 B & B: Bed en ontbyt

1.8.3 Aankomstyd: Die tyd waarop iemand vir 'n vlug of by 'n hotel aankom

1.8.4 Binnelands: In jou eie land

1.8.5 Minimum verbindingstyd: Minimum tyd wat 'n passasier tussen aansluitingsdienste nodig het

(5 × 1) (5)
[40]

VRAAG 2: SUKSESVOLLE MENSLIKE VERHOUDINGS

2.1 Dit is 'n groep faktore✓ wat iemand se gedrag bepaal✓ en rig.✓ (3)

2.2 2.2.1 Dit moet voorsien in die werknemer se behoeftes op laer vlakke.✓ Dit moet fisies aanvaarbaar wees: nie te warm of te koud, lawaaierig of donker nie.✓ Konsultante wat in 'n lugversorgde kantoor werk, sal byvoorbeeld meer produktief wees.

2.2.2 Aansporings motiveer mense om harder en beter te werk.✓ Gratis reise en personeelaansporings✓ vir verdienstelike persone is voorbeelde.✓

(2 × 3) (6)

2.3
- Fisiese behoeftes:✓ Hotelgaste verwag dat die drinkwater veilig en die linne waarop hulle moet slaap skoon sal wees.✓
- Veiligheidsbehoeftes:✓ Daar moet veiligheidstoerusting en -prosedures wees om hotelgaste veilig te hou.✓
- Sosiale behoeftes:✓ Die hotel moet 'n verskeidenheid aktiwiteite aanbied om gaste die geleentheid te gee om te sosialiseer.✓
- Selfagting:✓ 'n Mens voel geëerd as jy na 'n galadinee genooi word.✓
- Selfaktualisering:✓ Hotelpersoneel kry geleentheid om opleiding te ondergaan en hulle kennis oor die toerismebedryf te verbeter.✓ (5 × 2) (10)

2.4 2.4.1 'n Ekstrovert kan beskryf word as uitgaande, sosiaal, spontaan en 'n goeie mensekenner. (2)

2.4.2 Sy werk daagliks met alle soorte mense en kan nie skaam en teruggetrokke wees nie. (2)

2.5
- Die fisiese dimensie
- Die vaardigheidsdimensie
- Die intellektuele dimensie
- Die psigologiese dimensie
- Die seksuele dimensie (5)

2.6 Dit kan gedefinieer word as die studie van die onmiddellike ervaring van organismes wat beïnvloed word deur vorige ervarings.✓ Dit sluit in die identifisering, onderskeiding, herkenning en beoordeling van voorwerpe deur middel van sensoriese inligting.✓ (2)

2.7
- Dit het onmiddellikheid.
- Dit het struktuur.
- Dit het stabiliteit.
- Dit is betekenisvol.
- Dit is selektief. (5)

2.8
- Wees op die uitkyk vir waarskuwingstekens dat daar konflik is.
- Hou die ander pesoon se gedrag dop en dink baie versigtig wat om te sê.
- Moenie betrokke raak by 'n geskree op mekaar nie; loop liewer weg.
- Ignoreer persoonlike misbruik. Onthou, argumente gaan waarskynlik oor geskille tussen maatskappye, nie individue nie.
- Vra kollegas/professionele persone om te help om die konflik op te los.

(Enige toepaslike antwoord) (5)
[40]

VRAAG 3: ETIKET

3.1 Etiket is die konvensionele reëls✓ oor hoflikheid✓ wat deur die gemeenskap gevolg word.✓ Dit is voorgeskrewe gedragsnorme.✓ (4)

3.2
- Glimlag

Sê:
- Asseblief
- Dankie
- Ek is jammer.
- Dit is my fout. (5)

3.3
- Wat die geleentheid is/Watter soort funksie dit is
- Datum
- Tyd
- Venue
- Kleredragreëls (5)

3.4
- Wees vriendelik.
- Wees behulpsaam.
- Klink geïnteresseerd.
- Vra die kliënt se toestemming voordat jy hom/haar laat aanhou.
- Moet nooit enigiets van jou kliënt eis nie.
- Moet nooit vir die kliënt sê: 'Ek weet nie.'
- Moet nooit vir die kliënt sê: 'Ons kan dit nie doen nie.'
- Moet nooit die skakelbord met onnodige privaatoproepe besig hou nie.
- Maak seker jy volg boodskappe op as jou telefoon 'n antwoordmasjien het. (7)

3.5
3.5.1 Die BBP se sekretaresse/sekretaris
3.5.2 Die organiseerder van die funksie
3.5.3 Die volkslied

(3 × 1) (3)

3.6 3.6.1 Waar
3.6.2 Onwaar
3.6.3 Onwaar
3.6.4 Waar
3.6.5 Waar
3.6.6 Waar
3.6.7 Waar
3.6.8 Waar
3.6.9 Onwaar
3.6.10 Onwaar

(10 × 1) (10)

3.7
- Hou jou persoon en klere onberispelik skoon.
- Hou persoonlike higiëne op standaard.
- Gebruik reekweerders.
- Wend grimering netjies en subtiel aan.
- 'n Vars asem is belangrik. Borsel gereeld tande en besoek die tandarts gereeld.
- Vermy oorweldigende parfuum of naskeermiddel.
- Hande moet goed versorg wees.
- Hou juweliersware skoon. (Enige 6 × 1) (6)

[40]

VRAAG 4: INTERKULTURELE KOMMUNIKASIE

4.1 4.1.1 Vooroordeel: Om mense te oordeel sonder jy hulle ken✓
Ongeregverdigde reaksie op 'n onbekende of minderheidsgroep✓
Voorbeeld: As 'n kliënt armoedige klere dra, kan 'n mens dink hy/sy sal nooit 'n toer na Brasilië kan bekostig nie.✓

4.1.2 Diskriminasie: Iemand wil niks te doen hê met sekere groepe nie✓✓
Voorbeeld: 'n Suid-Afrikaner wat verkies om nie saam met Keniane te werk nie.✓

4.1.3 Persepsie: Om 'n geestesbeeld of konsep van sekere mense of idees te vorm✓✓
Voorbeeld: As 'n jong dame akkommodasie by 'n vyfsterhotel wil bespreek, kan 'n mens dink sy is te jonk om dit te bekostig.✓

4.1.4 Stereotipering: 'n Mens assosieer 'n negatiewe eienskap met iemand omdat hy/sy aan 'n bepaalde groep behoort✓✓
Voorbeeld: Alle ryk mense is trots.✓

(4 × 3) (12)

4.2
- Norme
- Oortuigings/Menings/Gelowe
- Waardes
- Idees
- Houdings
- Simbole (6)

4.3 4.3.1 'n Koppige muil

4.3.2 'n Baie koppige persoon

4.3.3 Onwaar
Taalgebruik is *subjektief* as die konnotatiewe betekenis gebruik word.
(3 × 2) (6)

4.4 4.4.1 Sekondêre gebied
4.4.2 Primêre gebied
4.4.3 Openbare gebied
(3 × 1) (3)

4.5 4.5.1 Bevorder goedgesindheid: Mens moet respek hê en teenoor ander kulture bedagsaam wees.

4.5.2 Houding: 'n Mens moet besef ander kulture is nie minderwaardig aan of beter as joune net omdat dit anders is nie. Beskou ander kulture se gedrag teen die agtergrond van wat in daardie kultuur aanvaarbaar is en wees buigsaam.

4.5.3 Vertroue: As gevolg van stereotipering en vooroordeel ontwikkel 'n gebrek aan vertroue. 'n Mens kan van ander kulture leer en jou perspektief verbreed.

4.5.4 Terugvoer: Vra vrae en maak seker jy verstaan die ander persoon reg en die ander persoon verstaan jou reg. Dit minimaliseer misverstande.

4.5.5 Kennis van ander kulture: Doen moeite om ander kulture te leer ken. Baseer jou kennis op feite.
(5 × 2) (10)

4.6
- Hulle skat ander kulture na waarde.
- Hulle leer van ander kulture.
- Hulle leer hoe om met ander kulture om te gaan.
- Hulle leer om mense van verskillende kulture se gedrag te aanvaar.

(Enige toepaslike antwoord) (Enige 3 × 1) (3)
[40]

VRAAG 5: GESKREWE KOMMUNIKASIE

5.1 FAKSBOODSKAP

REST WELL HOTEL

Tel: **017 123 4567**
Faks: **017 123 8910**
E-pos: **restwellhotel@reservations.com**

FAKSBOODSKAP

AAN: Mnr. Wilson✓

AANDAG: Mnr. Wilson✓

FAKSNO: 060 234 1010✓

VAN: Lerato✓

DATUM: Eksamendatum✓

AANTAL BLADSYE: 1 of 1✓

ONDERWERP: BESPREKINGSBESONDERHEDE✓

BOODSKAP

Hiermee die inligting wat u versoek het. 'n Gesinsuite is beskikbaar vir die tydperk van 10 tot 15 Desember.✓ Die bespreking sluit slegs ontbyt in, en alle koste ingesluit bedra R1 500,00 per dag.✓

Ons het ook 'n restaurant by die hotel, maar geen maaltye is by die verblyfkoste ingesluit nie.✓ Daar is 'n krokodilplaas in die omgewing, ongeveer 1,2 km van die hotel af. (Studente se antwoorde sal verskil oor plekke van belang in die omgewing van die hotel.)✓

Kontak ons gerus indien u enige vrae het.

Vriendelike groete
Lerato.✓

PUNTETOEKENNING

UITLEG	TAAL	INHOUD
4	4	12
Soos aangedui op die faksboodskap	Minus ½ punt grammatika- en spelfout (maksimum 4 punte)	Soos aangedui op die faksboodskap

(20)

5.2 **MEMORANDUM**

REST WELL HOTEL

MEMORANDUM

VAN: Lerato✓ **DATUM:** Eksamen datum✓

AAN: John✓

ONDERWERP: BOOKED OFF ON THREE DAYS' SICK LEAVE✓

Beste John

Ek is vir drie dae met siekteverlof en sal ongelukkig 'n paar belangrike take nie kan voltooi nie.✓ Kan jy my asseblief met 'n paar take help?✓

Maak asseblief seker seker die faksmasjien (of ander fasiliteit) is gereed vir gebruik deur die gas in kamer 25.✓ Jy sal die gas se naam in my kantoor in die lêer met spesiale versoeke vind. Maak asseblief ook seker mev. Sechele se vlug is bespreek. Die nodige inligting is in my dagboek op my lessenaar.✓

Weer eens baie dankie dat jy vir my instaan. Ek waardeer dit opreg.✓

Vriendelike groete
Lerato

PUNTETOEKENNING

UITLEG	TAAL	INHOUD
4	6	10
Minus 1 punt per fout vir spasiëring en raamwerk	Minus 1 punt per grammatika- en spelfout (maksimum 6 punte)	Soos aangedui op die telefoonboodskap

(20)
[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou