higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOERISMEKOMMUNIKASIE N4

24 Mei 2021

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: DIE KOMMUNIKASIEPROSES

1.1 Kommunikasie is 'n tweerigtingproses✓ waar inligting✓ van een persoon deur 'n kanaal✓ na 'n ander persoon✓ gestuur word wat reageer deur terugvoer te gee.✓

OF

Dit is die proses waardeur inligting✓ van die een persoon na die ander✓ oorgedra word op so 'n manier dat die boodskap wat ontvang word✓ die naaste is✓ aan die boodskap wat gestuur is.✓ (5)

1.2
- Semantiese hindernisse
  Samuel Nceba en die kliënt, mnr. Ndou, kon nie die datum bevestig nie omdat mnr. Ndou slegs Tshivenda verstaan en praat.
- Sielkundige hindernisse
  Samuel het skuldig gevoel omdat die kliënt kwaad geraak het.
- Fisiologiese hindernisse
  Mnr. Ndou het gesukkel om mnr. Mulaudzi te hoor omdat hy in pyn verkeer het en hoofpyn gehad het.
- Fisiese hindernisse
  Die foon het net uitgesny.
- Perseptuele hindernisse
  Samuel sê dis nie belangrik om tale soos Tshivenda te leer nie.

(5 × 2) (10)

1.3
- Terugvoer word dadelik ontvang.
- Misverstande kan dadelik uit die weg geruim word.

Voorbeeld: 'n Duitse toeris wil meer inligting hê en Samuel kan antwoord en vrae vra. (4)

1.4 1.4.1 Om moeg te voel na 'n lang reis as gevolg van die verskil in tydsones

1.4.2 Ontbyt wat broodjies, vrugte en tee of koffie insluit; word dikwels komplimentêr deur hotelle en motelle voorsien

1.4.3 Die laatste wat 'n passasier vir 'n vlug by die lugdiens se terminale kan aankom sonder die risiko om sy sitplek te verloor
Die vroegste wat 'n toeris sy akkommodasie kan betrek

1.4.4 'n Amptelike stempel in jou paspoort van die betrokke ambassade wat jou toelaat om 'n vreemde land binne te gaan

1.4.5 Lugdiensstoele wat meer as die gewone geriewe bied, bv. groter sitplekke, meer beenspasie, beter etes en gratis vermaak en alkohol tydens die vlug

(5 × 1) (5)

1.5 Dit is wanneer jy iets sê en jou liggaamstaal wys jy bedoel dit nie regtig nie.
Voorbeeld: 'n Konsultant sê vir 'n kliënt: 'Reis veilig.' sonder om op te kyk.
Iemand sê: 'Veels geluk.' sonder om te glimlag. (2 × 2) (4)

1.6 1.6.1 Intrapersoonlike kommunikasie

1.6.2 Massakommunikasie

1.6.3 Interpersoonlike kommunikasie

1.6.4 Ekstrapersoonlike kommunikasie

(4 × 1) (4)

1.7
- Intieme sone
  Tot 'n halfmeter; vir vriende en familie
- Persoonlike sone
  'n Half- tot een meter; tussen toeriste en toergidse
- Sosiale sone
  Een tot twee meter; tussen meubels in 'n reiskantoor
- Openbare sone
  More as drie meter; openbare toespraak (4 × 2) (8)

[40]

VRAAG 2: SUKSESVOLLE MENSLIKE VERHOUDINGS

2.1
- Fisiese behoeftes
  Akkommodasie vir personeel in die natuurreservaat/goeie salarisse/mediese fonds
- Veiligheid en sekuriteit
  Permanente pos / Pensioenfonds
- Sosiale behoeftes / Liefde en aanvaarding
  Maandelikse byeenkomste
- Selfagting en selfbeeld
  Merietetoekennings
- Selfaktualisering
  Bestuur moedig verdere studies aan (5 × 2) (10)

2.2
- Let op die ander persoon se gedrag en wees versigtig wat jy sê.
- Ignoreer persoonlike mishandeling.
- Wees op die uitkyk vir waarskuwingstekens soos onverwagte formaliteit.
- Moenie skree nie; praat eerder sagter as harder.
- Konsentreer op die probleem, nie die persoon nie.
- Vra die kollega om ernstige konflik op te los. (Enige 4 × 1) (4)

2.3 2.3.1
- Die beginsel of reël in die werkplek wat lei tot besluite om realistiese doelwitte te bereik, wat die bestuur se vertroue in personeel toon
- Personeel kan voorstelle maak wat deur die bestuur oorweeg word

2.3.2
- Om seker te maak al die werkstasies/kantore in die onderneming is fisies aanvaarbaar, veilig en voorsien in sosiale behoeftes
- Alle werkers moet 'n gesondheids- en veiligheidskursus bywoon

2.3.3
- Die aksie of proses om te monitor en leiding te gee oor hoe werk gedoen moet word sodat teikens gehaal kan word.
- Elke persoon kry 'n posbeskrywing en weet presies wat van hulle verwag word en hoe die meriete-assessering werk.

2.3.4
- Betaling vir werk wat gedoen is
- 'n Produktiewe werker word beloon met 'n merietebonus.

(Enige relevante 4 × 2) (8)

2.4 2.4.1 Onwaar
2.4.2 Waar
2.4.3 Onwaar
2.4.4 Onwaar
2.4.5 Waar

(5 × 1) (5)

2.5
- Sosiale stres/Werk met mense
- Tydsdruk
- Personeelprobleme
- Te veel werk

(Enige 3 × 1) (3)

2.6 2.6.1 Maria het 'n goeie figuur, maar dink sy is te maer.

2.6.2 Maria trek so aan dat dit beslis die aandag van haar manlike kollegas sal trek.

2.6.3 Slegs diegene wat die hoogste punte tydens die opleiding behaal het, word bevorder.

2.6.4 Aangesien Samuel 'n ekstrovert is, geniet hy die geselligheid.

2.6.5 Samuel het homself al die rekenaarprogramme geleer wat hy in die kantoor benodig.

(5 × 1) (5)

2.7 2.7.1 Introvert (2)

2.7.2
- Sanguinies
- Choleries
- Melancholies
- Flegmaties

(Enige 3 × 1) (3)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3: ETIKET

3.1 3.1.1 Klere moet netjies, gepas en professioneel wees. Dit moet by jou figuur en haar- en velkleur pas.

3.1.2 Jy moet gereeld eet en oefen en genoeg slaap om gesond te wees.

3.1.3 Borsel gereeld jou tande, besoek die tandarts en versorg 'n slegte asem.

(3 × 3) (9)

3.2 3.2.1 Nee
3.2.2 Ja
3.2.3 Nee
3.2.4 Nee
3.2.5 Ja

(5 × 1) (5)

3.3 3.3.1 Bestel van 'n lys beskikbare geregte af

3.3.2 'n Ete tussen ontbyt en middagete/ kombinasie van ontbyt en middagete

3.3.3 Baie belangrike persoon

3.3.4 'n Groot ontbyt wat bestaan uit spek, eiers, worsies, pasteitjies, verskillende brode en verskeie soorte groente

3.3.5 Antwoord asseblief voor die vasgestelde datum

(5 × 1) (5)

3.4
- Beantwoord die telefoon onmiddellik.
- Groet die beller vriendelik en beleefd.
- Vra met wie jy praat en waarom.
- As die lyn van die persoon met wie die beller wil praat besig is, vra of hy wil aanhou of weer later wil skakel.
- Moenie sensitiewe of vertroulike inligting verskaf nie.
- Die oproeper beëindig die oproep, nie jy nie.
- As julle afgesny word, moet die beller terugbel indien nodig. (Enige 5 × 1) (5)

3.5 3.5.1 Die etiket/aanvaarde gedragsreëls wat gevolg word in die diplomatieke diens waar hooggeplaastes betrokke is

3.5.2 Om te alle tye en in alle omstandighede die beste diens aan kliënte te lewer

3.5.3 Wees betyds vir vergaderings en afsprake met kliënte. Laat weet as jy gaan laat wees.
Werk produktief tot jy die kantoor mag verlaat. Moenie jou horlosie heeltyd dophou nie.

(3 × 2) (6)

3.6 3.6.1 Die kurk moet klam bly sodat dit behoorlik kan seël.

3.6.2 Dit moet asem haal om geur te ontwikkel.

3.6.3 Die gaste moet kan sien watter soort wyn bedien word en wat die oorsprong is.

(3 × 1) (3)

3.7 3.7.1 Waar
3.7.2 Onwaar
3.7.3 Waar
3.7.4 Onwaar
3.7.5 Waar
3.7.6 Onwaar
3.7.7 Waar

(7 × 1) (7)
[40]

VRAAG 4: INTERKULTURELE KOMMUNIKASIE

4.1 4.1.1 Om te glo jou kultuur is as dié van ander
Voorbeeld: Die Engelse manier van doen is die enigste regte manier.

4.1.2 As jy nie met sekere groepe wil omgaan nie.
Voorbeeld: As 'n nie-Jood verkies om nie toere na Israel te reël nie.

4.1.3 Die idee of prentjie wat jy in jou gedagtes vorm wanneer jy iets nuuts teëkom.
Voorbeeld: Europeërs glo steeds daar is leeus in Johannesburg se strate.

4.1.4 Jy assosieer 'n negatiewe eienskap met iemand net omdat hy/sy aan 'n sekere groep behoort.
Voorbeeld: Zambiërs is suinig.

(4 × 3) (12)

4.2 4.2.1 Proksemika/Ruimte
4.2.2 Kinesika
4.2.3 Tyd
4.2.4 Territorialiteit

(4 × 1) (4)

4.3 4.3.1 Hoe meer j van ander kulture weet, hoe minder sal jy aanstoot gee. Jy sal hul kulture verstaan en respekteer.

4.3.2 Jy sal soek na ooreenkomste tussen kulture eerder as verskille, gedeelde/gemeenskaplike belange. Hoe meer jy van ander kulture weet, hoe makliker sal jy hindernisse kan oorkom.

4.3.3 Hoe meer jy daarvan bewus is dat ander kulture dinge anders as jy doen, hoe beter sal jy jou gedrag kan aanpas om wrywing of ongelukkigheid te voorkom.

4.3.4 Dit gee insig in die gevoelens en optrede van ander mense. Dit leer jou om boodskappe te verstaan, te stuur en te interpreteer.

(4 × 2) (8)

4.4
- Engels word algemeen in die sakewêreld gebruik.
- Engels word internasionaal gepraat.
- Instruksies en inligting word dikwels in Engels gedruk.
- Die meeste mense het 'n basiese kennis van Engels. (Enige 3 × 1) (3)

4.5
- Kulturele kommunikasie is kommunikasie tussen mense wat dieselfde kulturele agtergrond het en dieselfde taal praat.
- Interkulturele kommunikasie is kommunikasie tussen mense wat nie dieselfde kulturele agtergrond het nie en nie dieselfde taal praat nie.

(2 × 2) (4)

4.6 4.6.1 Denotatief
4.6.2 Konnotatief

(2 × 1) (2)

4.7 Denotatief
- Veral tweedetaalsprekers en buitelanders sal die boodskap letterlik opneem.
- Denotatiewe taal is direk, objektief en neutraal. (3)

4.8 4.8.1 D
4.8.2 C
4.8.3 B
4.8.4 A

(4 × 1) (4)

[40]

VRAAG 5: SKRIFTELIKE KOMMUNIKASIE

5.1 Welwillendheidsbrief

Enige private adres

Datum na 23 Februarie 2020

Die bestuurder/Mnr. T. Manngo
AA Travel and Tours
Posbus 3020
KEMPTONPARK
1630

Geagte Heer / Mnr. Manngo

Gelukwensing met u bevordering tot bestuurder vanaf 23 February 2020.✓

Dit was 'n welverdiende bevordering,✓ want u is hardwerkend,✓ betroubaar,✓ goed georganiseerd✓ en het uitstekende mensevaardighede.✓ U is ook dikwels aangewys as die konsultant van die maand met die hoogste verkope tot u krediet.✓ Dit wys ook dat u hierdie posisie verdien.✓

Ek glo u sal baie suksesvol wees.✓ Ek wens u alles van die beste toe vir die toekoms.✓ (Enige vorm van welwillendheid)

Vriendelike groete

Handtekening
LEETO MAPUTHUMA

GEEN punte vir uitleg of taal as die inhoud verkeerd geïnterpreteer is nie.

Puntetoekenning: Uitleg: 4
Taal: 6
Inhoud: 10 (20)

5.2 Interne memorandum

Posbus 3020
Kempton Park **MEMORANDUM**
1630 **AA Travel and Tours**

Aan: **Alle personeel**

Van: **Mnr. T. Manngo, Bestuurder**

Datum: **Voor 18 Oktober 2020**

Boodskap

DINKSKRUM

As gevolg van die toestand van die ekonomie, soek baie mense wat gereeld oorsee gereis het nou na meer bekostigbare binnelandse geleenthede.✓

Daarom dink ek dit is nodig om nuwe reispakkette te ontwikkel.✓
Op Vrydag 18 Oktober✓ om 09:00-16:00✓ sal ons 'n dinkskrum in die raadsaal hou om nuwe pakkette saam te stel.✓
Middagete sal bedien word.✓

Ek wil hê julle moet kom met voorstelle vir die volgende:

- Temavaarte langs die kus van Suid-Afrika✓
- Staptoere✓
- Temaverwante uitstappies na plekke in stede✓ (enige ander opsies.)
- Nuwe opsies vir vlugte, akkommodasie en motorhuur✓
- Enige nuwe reisidee sal ondersoek word.✓

Ek is seker ek kan op julle staat maak om hiermee te help.
(Iets in dier voege)✓

Handtekening: Manngo

GEEN punte vir uitleg of taal as die inhoud verkeerd geïnterpreteer is nie.

Puntetoekenning: Uitleg: 4 (-1)
Taal: 4 (-½)
Inhoud: 12 soos aangetoon (20)

[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou