higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOERISMEKOMMUNIKASIE N4

12 NOVEMBER 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: DIE KOMMUNIKASIEPROSES

1.1
- Intrapersoonlike kommunikasie:✓ dink by homself 'waarin het ek my begewe?'✓
- Interpersoonlike kommunikasie:✓ ontmoeting tussen Willy en mev. Clark.✓
- Massa:✓ GSA en Internet.✓ (3 × 2) (6)

1.2 Hekwagterswerk (gate-keeping) beskryf die doelbewuste skep van kommunikasiestruikelblokke✓ wanneer die vrees bestaan vir bekende of onbekende gevolge.✓ Byvoorbeeld, mev. Clark se persoonlike assistent wat sê dat sy beskikbaarheid sal nagaan.✓✓ (2 × 2) (4)

1.3
- Verbale kommunikasie: verwys na die gesproke en geskrewe woord, alles wat mondeling meegedeel word of neergeskryf word.✓ Byvoorbeeld, Willy praat met mev. Clark of mev. Clark se persoonlike assistent.✓
- Ni-verbale kommunikasie: verwys na die oordrag van inligting op maniere wat nie taal is nie. Die gebruik van lyftaal, kleur of klank.✓ Byvoorbeeld, Willy gebruik 'n gebaar/lyftaal om aan 'n ander kliënt 'n sitplek aan te bied.✓ (2 × 2) (4)

1.4
- Intieme sone: Dit is wanneer 'n afstand van tot 'n halwe meter gehandhaaf word tussen sender en ontvanger.
- Persoonlike sone: Dit is die afstand van tussen 'n halwe en een meter tussen sender en ontvanger.
- Sosiale sone: 'n Afstand van tussen een en twee meter tussen sender en ontvanger.
- Openbare sone: Dit is die afstand van meer as drie meter tussen sender en ontvanger.✓ (4 × 2) (8)

1.5 1.5.1 Iets wat 'n toeris wil sien of besoek.✓ 'n Attraksie kan neutraal wees 'n Attraksie kan natuurlik wees (Drakensberg) of mensgemaak, soos Sun City.✓

1.5.2 'n Lugdiensklas of -diens✓ gerig op wat sakereisigers verwag.✓

1.5.3 Persoonlike en unieke identifikasie wat aan 'n stuk bagasie geheg word.

1.5.4 Die proses om die rekening te finaliseer, ens.✓ wanneer die gaste 'n hotel of ander akkommodasie ontruim.✓

1.5.5 'n Ligte ontbyt van broodrolletjies, koffie, roosterbrood ensovoorts.
(5 × 2) (10)

1.6
- Ernstige benadering
- Rasionele benadering
- Emosionele benadering
- Humoristiese benadering (4)

1.7
- Goeie luister impliseer die aktiewe ontvangs van woorde met gekonsentreerde aandag.
- Dit beteken ook dat daar aandagtig, krities en waarderend geluister word. (2)

1.8 Indien die kommunikasie 'n oproep was om 'n goeie saak te ondersteun, byvoorbeeld om 'n R100 as SMS na 'n sekere nommer deur te stuur✓ dan sal die terugvoering wees hoeveel mense se antwoorde ontvang is.✓

(Enige toepaslike antwoord.) (2)

[40]

VRAAG 2: SUKSESVOLLE MENSEVERHOUDINGE

2.1 Dit is 'n innerlike dryfveer✓ wat jou gewillig maak om energie te gebruik en 'n doelbewuste poging aan te wend om 'n doelwit te bereik.✓ 'n Groep faktore wat 'n onderneming se gedrag bepaal en rig.✓ (3)

2.2
- Intrinsieke motivering – verwys na aktivering van binne jouself. ✓ Dit is wanneer jy innerlik gedetermineerd is om daarna te streef om kompetent te wees.✓
- Ekstrinsieke motivering – dit is wanneer jy dinge doen om ander mense tevrede te stel, of dink dat jy beloon sal word indien jy dit doen.✓ Dit beteken ekstern of buite jouself.✓

(2 × 2) (4)

2.3
- Vlak 1: Fisiologiese/Fisiese behoeftes:✓ dit behels drange soos honger, dors, suurstof, slaap. Dit is die mees basiese en alvorens hulle nie bevredig is nie, sal hulle ander behoeftes oorheers. Byvoorbeeld, a gas in 'n hotel benodig kos, water en slaap.✓
- Vlak 2: Sekuriteits-/Veiligheidsbehoeftes:✓ hierdie behoeftes is belangrik vir oorlewing, en is baie naby aan die basiese fisiologiese behoeftes. Hulle bedoel om in veilige omstandighede te leef. Byvoorbeeld, 'n toeris sal wil weet of dit veilig is om 'n ander plek te besoek as daar 'n uitbreking van 'n aansteeklike siekte soos malaria is. ✓
- Vlak 3: Sosiale /Affiliasie behoeftes:✓ dit behels die behoefte om liefde te gee en te ontvang, asook die behoefte om deur 'n bepaalde groep aanvaar te word en aan hulle te behoort. Byvoorbeeld, toeriste sosialiseer met mekaar op 'n plesierboot.✓
- Vlak 4: Behoefte aan agting of selfagting:✓ die behoefte om jouself op 'n positiewe manier te evalueer en die behoefte om respek aan mense te toon en hulle prestasie te erken. Byvoorbeeld, 'n junior konsultant is bevorder tot 'n senior posisie na 'n jaar van harde werk en sukses.✓
- Vlak 5: Selfaktualiseringsbehoeftes:✓ dit is die hoogste vlak van behoeftes; dit behels dat jy begaan is oor persoonlike groei en daarin belangstel om jou potensiaal te verwesentlik. Byvoorbeeld, 'n senior reiskonsultant besluit om sy/haar eie reisagentskap oop te maak omdat hy/sy ervaring en fondse het om dit te doen.✓

(Enige toepaslike 5 × 2) (10)

2.4 Onwaar,✓ om 'n goeie hotelbestuurder te wees, moet jy 'n ekstrovert wees omdat jy op 'n daaglikse basis met mense kommunikeer, jy moet dus energie uit ander mense put en met die mense om jou in interaksie tree.✓
(Enige toepaslike antwoord antwoord.) (2)

2.5 2.5.1 Swak selfbeeld (1)

2.5.2
- Die intellektuele dimensie
- Die psigologiese dimensie (2)

2.5.3
- Die fisiese dimensie
- Die dimensie van vaardigheid
- Die seksuele dimensie (3)

2.5.4
- Ken jou eie sterk- en swakpunte
- Moedig jouself aan om sukses te behaal
- Neem 'n positiewe houding in en hou vol daarmee
- Moenie enige slegte of negatiewe aanmerkings oor jouself maak nie
- Klop jou op die skouer as jy jou doelwitte bereik
- Beheer jou gevoelens
- Onthou dit van jou afhang om jou selfbeeld te verander

(Enige 5 × 1) (5)

2.6
- Tydsdruk
- Werksoorlading
- Sosiale stres
- Persoonlike kenmerke
- Die omgewing (5)

2.7
- Pas jou liggaam op
- Verstaan wat jou stressors is
- Rasionaliseer tydbestuur
  Beoefen tydbestuur
- Hanteer emosies
- Ontwikkel buite-belangstellings
- Het 'n ondersteuningsnetwerk (Enige 5 × 1) (5)

[40]

VRAAG 3: ETIKET

3.1.
- Beplan en bepaal die doel van die oproep
- Hou toepaslike inligting byderhand
- Maak seker dat jy die korrekte nommer skakel
- Hou pen en papier gereed
- Groet vriendelik, identifiseer jouself, jou maatskappy en jou posisie
- Dui aan met wie jy wil praat en om watter rede
- Laat 'n kort boodskap indien jy by 'n antwoordmasjien uitkom

(Enige 5 × 1) (5)

3.2
3.2.1 Waar
3.2.2 Waar
3.2.3 Onwaar
3.2.4 Onwaar
3.2.5 Waar
3.2.6 Onwaar
3.2.7 Waar
3.2.8 Waar
3.2.9 Onwaar
3.2.10 Waar

(10 × 1) (10)

3.3 3.3.1 'n Gesonde gelaat maak 'n goeie eerste indruk, velsorg is 'n langtermynbelegging.✓ Grimering moet afronding van elegansie vir jou professionele beeld wees✓ en dit moet smaakvol aangewend word.✓ (3)

3.3.2 Netheid is 'n teken dat jy nie lui is nie,✓ want dit is duidelik dat jy moete doen met jou persoonlike voorkoms.✓ Jou klere moet altyd netjies en skoon wees.✓ (3)

3.3.3 Hare moet altyd skoon, geborsel en uit die oë gedra word.✓ Blink, gesonde hare komplementeer stylvolle klere en 'n ware here moet verkieslik nie sigbare hare in die nek hê nie. ✓ Skeer die nekhare, baard en snor.✓ (3)

3.3.4 Alhoewel die mode voortdurend verander, bly die vereistes vir korrekte kantoordrag dieselfde.✓ Dit moet netjies, behoorlik en professioneel wees.✓ Jy moet jou klere sorgvuldig kies, en jou posisie, jou figuur en die kleur van jou hare en vel in gedagte hou.✓ (3)

3.4
- Vra vooraf 'n CV van die spreker aan sodat jy goed kan voorberei.
- Vermy humor, tensy a) jy snaaks is, b) die situasie daarvoor vra, c) almal gemaklik sal wees met die humoristiese opmerking.
- Vermy beskeidenheid, jy kan spog oor 'n spreker se prestasies, terwyl hy/sy beskeie moet bly.
- Vermy clichés en moeilike frases.
- Wees bondig, volgens die kundiges – 'n maksimum van negentig sekondes.
- Wat jy ook al doen, moenie die spreker se naam verkeerd gebruik nie. (Enige 3 × 1) (3)

3.5
- Beantwoord uitnodigings betyds.
- Wees altyd op tyd vir enige funksie.
- Moet nooit te veel alkohol gebruik nie.
- Volg die etiketsreëls om by die tafel te eet.
- Skakel jou selfoon af.
- Maak seker jy praat met ander gaste, hou gesprekke onderhoudend en interessant.
- Moet nooi vertrek voor die eregas/VIP nie vertrek het nie.
- Maak die volgende dag kontak met die gasheer/gasvrou en bedank hulle.

(Enige 5 × 2) (10)
[40]

VRAAG 4: INTERKULTURELE KOMMUNIKASIE

4.1. 4.1.1 Dit is die manier waarop jy die wêreld waarneem en hoe jy glo dinge gedoen moet word.✓ Dit verskil van persoon tot persoon of van kultuur tot kultuur.✓ Byvoorbeeld, Indiër mense kan anders aantrek en optree as Afrikaanse mense.✓

4.1.2 Dit is die onregverdige en bevooroordeelde behandeling van verskillende kategorieë mense,✓ veral op grond van ras, ouderdom of geslag,✓ byvoorbeeld, as 'n Xhosa man verkies jy dit om eerder nie onder 'n vrou as toesighouers te werk nie.✓

4.1.3 Dit is die vooropgestelde mening of vooroordeel; 'n geneigdheid om 'n persoon, groep of situasie vooraf te veroordeel,✓ sonder grondige rede en met onvoldoende inligting,✓ byvoorbeeld 'n Christenkliënt sal verkies om nie deur 'n Moslemkonsultant gehelp te word nie.✓

4.1.4 Dit gebeur wanneer jy 'n vaste algemene opvatting het van hoe 'n groep is✓ en dan sê jy dat elke individu wat aan daardie groep behoort sulke kenmerke het,✓ byvoorbeeld dat Nigeriërs dwelmhandelaars is.✓ TWEE punte vir die verduideliking en EEN punt vir die voorbeeld. (4 × 3) (12)

4.2 Verwys na die aanvaarde patroon van gedrag of die manier van lewe van 'n spesifieke groep mense,✓ wat aangeleer en oorgedra is van een geslag na 'n ander,✓ dit bestaan uit norme, sedes, waardes, idees, gebruike, houdings en simbole wat tot 'n mate deur lede van daardie samelewing gedeel word.✓

(3)

4.3
- Norme
- Opvattinge
- Waardes
- Idees en gebruike
- Houding
- Simbole (6)

4.4 4.4.1 Openbare terrein
4.4.2 Primêre terrein
4.4.3 Primêre terrein

(3 × 1) (3)

4.5 4.5.1 Maak seker dat albei partye dieselfde betekenis heg aan die terminologie wat gebruik is.✓ Dit beteken ook dat daar ooreengestem moet word oor die denotatiewe en konnotatiewe interpretasie van die woorde.✓

4.5.2 Weens stereotipering en vooroordeel ontwikkel daar 'n gebrek aan vertroue.✓ Dit lei tot onttrekking aan interkulturele kontak.✓

4.5.3 Baie misverstande word geskep weens swak luistervermoë.✓ Vra vrae. Maak seker dat jy reg verstaan het en dat die ander persoon jou korrek verstaan het.✓

4.5.4 Empatie in enkodering en dekodering van boodskappe✓ sal insig gee in die gevoelens en kenmerke van ander.✓

4.5.5 Minimaliseer die negatiwiteit deur ooreenkomste✓ eerder as verskille tussen kulture te beklemtoon.✓

(5 × 2) (10)

4.6 Dit is kommunikasie tussen mense wat nie dieselfde kultuuragtergrond deel nie✓ en waarskynlik nie dieselfde taal praat nie,✓ byvoorbeeld wanneer 'n Chinese toeris 'n Engelse reisagent vra oor 'n besoek aan Afrika.✓ (2 + 1) (3)

4.7 Verskillende kulture het verskillende houdings teenoor tyd en heg verskillende waardes daaraan.✓ In sommige kulture word tyd baie waardevol geag✓ en in ander kulture word dit anders beskou; die pas is stadiger en meer ontspanne.✓ (3)

[40]

VRAAG 5: GESKREWE KOMMUNIKASIE

5.1

KIMBERLEY TEMAPARK

Hierdie temapark is in die hart van Kimberley geleë,✓ 10 km suid van die Groot Gat ✓ en naby van die stad se groot inkopiesentrums.✓ Dit het omtrent 10 verskillende waterglybane en 10 pretritte.✓

Jy kan ook besoek aflê by 'n verskeidenheid restaurante en kroeë.✓ Die temapark bied akkommodasie vir oornagbesoekers in 80 chalets, waar 4 mense per chalet kan slaap. Daar is ook gratis Wi-Fi om die chalets.✓

Daar is veilige parkering vir besoekers.✓ Toegangsgeld vir volwassenes en kinders van ouer as 5 is R120 en onder 5 geniet gratis toegang.✓ Ons by Kimberley temapark beskou veiligheid in 'n ernstige lig en al ons ritte en gly-aktiwiteite word gereeld nagegaan en gediens.✓

Vir verdere inligting en besprekings kontak Andrea by 043 123 1234 f stuur 'n e-pos aan andreaw@park.za.za.✓

137 woorde

Opskrif (1 punt)
Woordtelling (1 punt)
Logika, styl en samehangendheid (paragraaf) (2 punte)
Inhoud (10 punte): soos aangedui op die uitbreiding van aantekeninge.
Taal: (6), minus 1 punt vir grammatika- en spelfoute (20)

5.2 **Brief van welwillendheid**

Beyerslaan 148
RUSTENBURG
2017

Datum na 16 Desember

John Baloyi/ *
Pilanesburg Wildreservaat*
Posbus 17*
RUSTENBURG *
2017*

Geagte mnr. Baloyi *

(Moenie penaliseer as onderwerpreël gegee word.)

Ons het die Pilanesberg Wildreservaat van 12–16 Desember besoek.✓ Ons was baie beïndruk deur die uitstekende wat ons by u wildreservaat ontvang het.✓ Ons het al die aktiwiteite geniet (noem hulle op).✓

Die akkommodasie in die chalets was luuks.✓ Die verskeidenheid maaltye wat ons by die restaurant gekry het, was baie goed.✓ Dit was regtig 'n wonderlike ervaring.✓

Ons is baie dankbaar vir hierdie wonderlike geleentheid✓ en die uitstekende diens wat ons ontvang het.✓

Dankie.✓

Vriendelike groete. *

Handtekening *
SARA PELSER *

Puntetoekenning:

UITLEG	TAAL	INHOUD	TOTAAL
4 -1 per fout of weglating	6 –½ per fout	10 (soos aangedui)	20

(20)
[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou