higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOERISMEKOMMUNIKASIE N4

13 NOVEMBER 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: DIE KOMMUNIKASIEPROSES

1.1
1.1.1 Neo
1.1.2 Mnr Hasaan
1.1.3 Brosjures
1.1.4 Neo wat mnr Hasaan se bespreking bevestig
1.1.5 Haar stem en gebaretaal
1.1.6 Mnr Hasaan is tevrede met die bespreking

(6 × 1) (6)

1.2 Dit kan gedefinieer word as 'n twee-rigtingproses✓ waarvolgens inligting of 'n boodskap deur middel van 'n verbindingskanaal vanaf een persoon, die sender, ✓na 'n ander persoon, die ontvanger, gestuur word, wat op sy beurt daarop reageer deur terugvoer te verskaf.✓ (3)

1.3 'n Fisiologiese hindernis,✓ want Neo voel gefrustreerd en sy het 'n vreeslike kopseer.✓ (2)

1.4
- Verbale kommunikasie behels die gebruik van woorde om te praat, luister en te skryf.✓ Byvoorbeeld, Nelly en Neo het 'n gesprek oor mnr Hasaan se besoek.✓
- Nieverbale kommunikasie behels die gebruik van gedrag, voorwerpe, simbole of grafika om betekenis oor te dra. ✓ Byvoorbeeld, Neo gebruik gebaretaal en brosjures om die bespreking aan mnr Hasaan te verduidelik.✓ (2 × 2) (4)

1.5 Dit is wanneer kommuniksaiehindernisse doelbewus geskep word. Dit spruit voort uit vrees vir die onbekende of selfs bekende gevolge,✓✓byvoorbeeld, Sipho, die bestuurder, vra vir Neo om vir mnr Hasaan te sê dat hy nie beskikbaar is nie, want hy wil nie nou in sy kantoor gesteur word nie.✓✓ (4)

1.6
1.6.1 'n Reisprogram wat al die plekke wat besoek sal word en die arriveer- en vertrekdatums stipuleer.

1.6.2 'n Toer wat deur 'n kommersiële maatskappy, of enige ander organisasie, aangebied word om 'n lid van hulle verkoop- of administratiewe personeel te vergoed.

1.6.3 Uitputting wat veroorsaak word deur lang internasionale vlugte en, in sekere gevalle, die gevolglike verskille in die tydsones.

1.6.4 'n Diens wat op vasgestelde tye, soos geadverteer, tussen punte aangebied word ongeag passasiervraag.

1.6.5 'n Gebou by ‘n lughawe, busstasie of ‘n soortgelyke konstruksie wat gebruik word om die aankoms en vertrek van passasiers te prosesseer.

(5 × 2) (10)

1.7
- Die stemmige beandering (‘serious approach’)
- Die humoristiese benadering
- Die rasionele benadering
- Die emosionele beeadering
- Die gekombineerde benadering (5)

Kopiereg voorbehou

1.8
- Kennis:✓ Die persoon wat die boodskap stuur moet besluit of sy kennis oor 'n onderwerp voldoende is vir hom om dit met ‘n spesifieke persoon of gehoor te kan bespreek.✓
- Houding:✓ Die kommunikeerder moet altyd sy houding teenoor 'n onderwerp sowel as die ontvanger se houding oor die onderwerp ontleed.✓
- Geloofwaardigheid:✓ Ontvangers sal boodskappe aanvaar as dit van mense met hoë geloofwaardigheid kom.✓ (3 × 2) (6)

[40]

VRAAG 2: SUKSESVOLLE MENSEVERHOUDINGS

2.1
- Fisiese behoeftes:✓ Ja, sy het meer as genoeg geld; dus, kan sy bekostig om 'n fatsoenlike huis te koop.✓
- Veiligheids- en sekuriteitsbehoeftes:✓ Ja, geld verseker toegang tot veiligheid en sekuriteit.✓
- Sosiale behoeftes:✓ Ja, sy sal ander mense op die toer ontmoet.✓
- Aansienbehoeftes:✓ Ja, sy voel baie belangrik, want sy kry baie aandag van die konsultante.✓
- Self-aktualiseringsbehoeftes:✓ Ja, sy gaan uiteindelik Londen toe.✓

(5 × 2) (10)

2.2
- Gratis reisgeleenthede
- Bonus
- Afslagreistariewe (Enige 2 × 1) (2)

2.3 Ekstrovert, hy hou van sy kollegas en geniet dit om saam met hulle te werk. (2)

2.4
- Beleid
- Toesighouding
- Beloning/Vergoeding
- Werkomgewing (Enige 3 × 1) (3)

2.5
- Fisiese dimensie:✓ Hy sien daar gesond uit.✓
- Vaardigheidsdimensie:✓ Hy is een van die beste konsultante om internationale toere te bespreek.✓
- Intellektuele dimensie:✓ Hy is slim.✓
- Psigologiese dimensie: Hy is gemotiveerd.
- Seksuele dimensie:✓ Hy is sorgsaam teenoor vroulike kliënte en kom goed oor die weg met sy kollegas.✓ (5 × 2) (10)

2.6
- Kognitief (om te dink):✓ Om oor 'n emosie te dink en jouself af te vra wat jy voel en hoe jy die emosie ervaar,✓ dit kan rasioneel waargeneem word.✓
- Nieverbaal:✓ Emosies word nieverbaal waargeneem✓ wanneer die emosie geïnterpreteer of gelees kan word of deur dit wat met behulp van liggaamstaal oorgedra word.✓ (2 × 3) (6)

2.7 2.7.1 Waar
2.7.2 Onwaar
2.7.3 Onwaar
2.7.4 Waar
2.7.5 Waar

(5 × 1) (5)

2.8 Die psigologiese, fisiologiese en gedragsresponse van 'n individu wat daarna streef om beide interne en eksterne druk te verwerk en om daarby aan te pas. (2)

[40]

VRAAG 3: ETIKET

3.1 3.1.1 Klere moet netjiese, skoon en kreukelvry/mooi gestryk wees en die skoene moet geskik en skoon wees.

3.1.2 Alle persoonlike items moet uit sig wees en werkspasie moet 'n goedversorgde en noulettende persoon uitbeeld.

3.1.3 Moet onberispelik skoon wees, moet reukweerder gebruik, en naels en grimering moet goedversorg wees.

(3 × 2) (6)

3.2 3.2.1 Glimlag, wees beleef en wys belangstelling in die kliënte en hulle behoeftes en sê asseblief en dankie.

3.2.2 Dit is die manier waarop jy by die maatskappy kan inpas. Dit sal voor die hand liggend wees in hoe jy aantrek, jou pligte uitvoer en met kollegas saamwerk.

3.2.3 Dit is die korrekte optrede wanneer daar met 'n moeilike kliënt of situasie hanteer moet word, sonder om aanvallend te wees, maar om 'n oplossing te beding.

(3 × 2) (6)

3.3
- Wat is die onderwerp?
- Waarom was daar op hierdie onderwerp, vir hierdie gehoor, op hierdie tydstip besluit?
- Waarom is daar besluit om hierdie spreker te nooi?
- Wat is die spreker se naam, posisie en kwalifikasies? (4)

3.4
- Die naam van die persoon/organisasie wat die uitnodiging uitreik
- Die naam van die genooide(s)
- Die geleentheid/plegtigheid/rede vir die byeenkoms
- Datum van die byeenkoms
- Tyd van die byeenkoms
- Plek
- Datum waarop 'n antwoord op die uitnodiging verwag word daar (7)

3.5 3.5.1 Lang rok, aandskoene/aandpak, swart skoene
3.5.2 'n Romp, pak of rok en elegante baadjie
3.5.3 Netjiese, gewone swart skemerrok/pak, das, swart skoene
(3 × 1) (3)

3.6 Protokol is die amptelike prosedures ✓ of stelsel reëls wat by staats-✓ of diplomatise geleenthede van toepassing is.✓ (3)

3.7
- 'The GSA'
- Pen, notaboek of skryfblok
- Telefoongids van die area
- Lys van die noodnommers
- Persoonlike alfabetiese telefoonindeks van nommers wat gereeld geskakel word
- Telefoon- en adreslys van al die werknemers (Enige 5 × 1) (5)

3.8
- Volume:✓ Die boodskap moet duidelik en hoorbaar wees en woorde moet korrek en duidelik uitgespreek word.✓
- Toon:✓ Dit moet vriendelik, beleef, bedagsaam en belangstellend wees.✓
- Tempo:✓ Dit is die spoed waarteen jy praat - die tempo van die boodskap moet stadig wees.✓ (3 × 2) (6)

[40]

VRAAG 4: INTERKULTURELE KOMMUNIKASIE

4.1 4.1.1 Interkulturele kommunikasie
4.1.2 Taal
4.1.3 Wêreldbeskouing
4.1.4 Gebruike
4.1.5 Simbole
(5 × 1) (5)

4.2 4.2.1 C
4.2.2 A
4.2.3 B
4.2.4 F
4.2.5 E
4.2.6 D
(6 × 1) (6)

4.3 Kultuur verwys na die aanvaarde gedragspatrone of die lewenswyse van ‘n spesifieke groep mense,✓wat aangeleer is en van een generasie na die ander oorgedra word;✓ dit behels al die norme, sedes, oortuigings, waardes, idees, gebruike, houdings en simbole wat tot 'n mate deur lede van daardie gemeenskap gedeel word.✓ (3)

4.4 4.4.1 Sympatie
4.4.2 Empatie

(2 × 1) (2)

4.5
- Die primêre sfeer
- Die sekondêre sfeer
- Die openbare sfeer (3)

4.6 In die Westerse samelewing word tyd met geld geassosieer en stiptheid is baie belangrik.✓ Ander kulture is nie so begaan oor tyd nie.✓ In die toerismebedryf, waar alles volgens 'n tydskedule georganiseer word en waar stiptheid 'n vereiste is, kan dit probleme veroorsaak.✓ (3)

4.7
- Etnosentrisme is die persepsie dat die nasie, groep of kultuur waaraan jy behoort, bo enige ander groepe verhewe is.✓✓ Byvoorbeeld, 'n manlike senior konsultant dink dat mans beter konsultante in vergelyking met vroue is. ✓
- Vooroordeel is om 'n indruk van iemand te kry en om hulle, sonder enige grondige rede, te veroordeel.✓✓ Byvoorbeeld, die motorfietser met die tatoeëring op sy arms moet 'n gevaarlike, onbeskaafde persoon wees.✓ (Moet beide beskryf om punte te verdien.) (2 × 3) (6)

4.8 4.8.1 Minimaliseer die negatiwiteit ✓ deur die ooreenkomste eerder as die verskille tussen die kulture te beklemtoon.✓ Gemeenskaplike belange moet geïdentifiseer en gekommunikeer word.✓

4.8.2 Beide partye moet dieselfde betekenis heg aan die terminologie wat gebruik word. ✓✓ Dit beteken ook as sodanig dat daar ooreenstemming is oor die aanduidende en konnotatiewe interpretasie van die woord is.✓

4.8.3 Neem in ag die kultuur met wie jy interaksie het.✓ Respekteer hulle simbole, gebruike/tradisies, lewenswyse, gedrag en seremoniële gebruike.✓✓

(3 × 3) (9)

4.9 In Westerse kulture word die waarde van tyd baie hoog geag. Hoë prioriteit word aan stiptheid geheg wanneer afsprake gereël en nagekom word, om betyds vir werk en vergaderings te wees en om take in die kortste moontlike tyd te voltooi. . (3)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5: SKRIFTELIKE KOMMUNIKASIE

5.1 ***ZULU-REISAGENTSKAP***

Tel. nr: 012 123 9090.
Faks nr: 012 123 1010

Posbus 2222
CENTURION
2005

Datum (eksamendatum)

Mnr Black
Posbus 0078
KAAPSTAD
001

Geagte mnr Black

DIE GELEENTHEID VAN 'N LEEFTYD (Enige toepaslike onderwerpshoof)✓

Het jy al ooit daarvan gedroom om, met mev. Black aan jou sy, die pragtige Verenigde State van Amerika te verken✓? Stel jou voor dat jy die verfilming van 'n Hollywood-rolprent, waarin ons eie Chalize Theron die hoofrol speel, kan bywoon✓? Ja, dit is alles moontlik met behulp van Zulu-reiseagentskap. Ons bied aan, die beste winskopie vir twee wat jy al in jou leeftyd gesien het, naamlik om Amerika en van sy pragtige vername stede en aantreklikhede, onder andere, die Niagara Falls, te besoek.✓.

Zulu-reisagentskap bied slegs die beste toerpakkette aan. Jy sal in van die wêreld se beste vyfster-hotels geakkommodeer word,✓ met eersteklas-reiskaartjies,✓ en jy kan by die beste restaurant in Amerika eet en drink✓.

Dit sal 'n wonderlike toer wees en sal aan jou die geleentheid bied om mense van regoor die wêreld te ontmoet en om pret te hê, terwyl jy dit doen.✓

Kontak ons nou om hierdie geleentheid van 'n leeftyd te bespreek.✓

Die uwe✓

Neo Molo

Senior konsultant

Puntetoekenning: **Uitleg:** 4–1 per fout of weglating
Taal: 6–½ per fout
Inhoud: 10 (soos aangedui) (20)

5.2 ZULU-REISAGENTSKAP

Tel: 018 444 0101

Tel: 012 123 9090
Faks: 012 123 1010
e-pos: bookings@zulutravel.co.za

FAKSBOODSKAP

AAN: Black Empire√

AANDAG VIR: Mnr Black√

FAKS NO: 060 765 4321√

VAN: Neo Molo√

DATUM: Eksamendatum√

Getal bladsye: 1 van 1√

ONDERWERP: BEVESTIGING VAN BESPREKING√

BOODSKAP:

Die bespreking vir die toer na die VSA vir ons kliënte, mnr en mev. Black, word hiermee bevestig. Die volgende hotels, met restaurante, is bespreek: van 18-21 September, die Micheal Angelo Hotel, in Beverly Hills, en van 21-22 September, die Hilton Hotel, in New York.√ Die reisagentskap voorsien aan julle 'n motorhuur wat julle, vanaf die huis tot by die lughawe sal vervoer, alles gratis.√

Hiermee wil ons julle graag ook daaraan herinner dat julle visums reeds by die agentskap beskikbaar is waar julle dit kan kom afhaal√.

Moet asseblief nie huiwer om ons te kontak indien daar enige vrae is nie.

Baie dankie.

Handtekening: Neo Molo√

Uitleg: soos in die faksboodskap aangedui.
Taal: minus ½-punt vir grammatika- en spelfoute
Inhoud: soos in die faksboodskap aangedui. (20)
[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou