higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOERISMEKOMMUNIKASIE N4

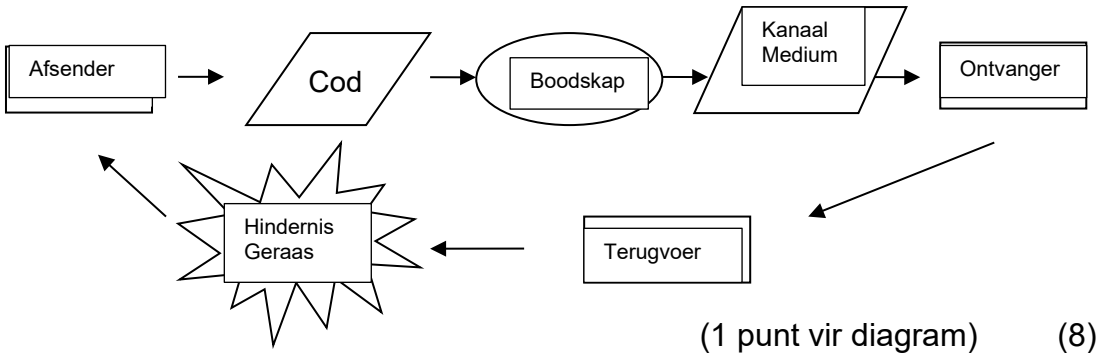
9 Oktober 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1



(1 punt vir diagram) (8)

1.2 Twee of meer mense kommunikeer.✓ Afsender stuur boodskap✓ aan ontvanger✓ wat reageer met terugvoer✓ op die boodskap. (4)

1.3 1.3.1 Ongemak of wanfunksie van die liggaam. Die sitplek in die bus is klein en ongemaklik. Die ouer persoon het ‘n gehoorprobleem.

1.3.2 Taal of spesifieke woorde, soos jargon, word nie verstaan nie. Die Portugese besoekers verstaan nie die taal wat die toergids gebruik nie.

1.3.3 Enige geraas wat dit moeilik maak om die gesprek te volg of wat dit onderbreek. Marie se selfoon lui terwyl sy die toerpakket aan die kliënt verduidelik.

(3 × 2) (6)

1.4 1.4.1 Proksemiek
1.4.2 Opvulklanke (‘Filler sounds’)
1.4.3 Gebare
1.4.4 Kleurkodering
1.4.5 Gesigsuitdrukking
1.4.6 Piktogram

(6 × 1) (6)

1.5 Persone wat gesels sonder om mekaar te sien. Die kliënt wat Marie skakel om die bespreking te bevestig is ‘n voorbeeld van indirekte kommunikasie.✓✓ Direkte kommunikasie gind plaas wanneer mense van aangesig tot aangesig met mekaar gesels soos Marie en die kliënt gesels.✓✓ (4)

1.6
- Direkte observasie
- Verandering in gedrag
- Vraelyste
- Vrywillige kommentaar in massamedia
- Openbare steun (Enige toepaslike 4 × 1) (4)

1.7 1.7.1 Geldeenheid van ‘n land
1.7.2 Kind jonger as die ouderdom waarop tariewe gevra word
(2 × 1) (2)

1.8 1.8.1 Verwagte tyd van aankoms
1.8.2 Outomobiel-Assosiasie
(2 × 1) (2)

1.9 1.9.1
- Klagtes by die toonbank
- Versoeke vir besprekings
- Telefoongesprekke
- Vergaderings
- Onderhoude (Enige TWEE)

1.9.2
- Telefoonboodskappe
- Faksboodskappe
- E-posse
- Sakebriewe
- Notules
- Skriftelike verslae
- Kennisgewings/Agendas (Enige TWEE)

(2 × 2) (4)
[40]

QUESTION 2 SUKSESVOLLE MENSEVERHOUDINGS

2.1 2.1.1 Mbaa (1)

2.1.2 Marie (1)

2.1.3 Ekstrinsieke motivering vind plaas wanner iemand iets doen om beloon te word.✓ Intrinsieke motivering kom van binne die persoon self.✓ (2)

2.2 D Fisiologiese behoeftes
B Veiligheidsbehoeftes
A Sosiale/Samehorigheids
E Behoefte aan agting/respek
C Selfaktualiseringsbehoeftes
(5 × 2) (10)

2.3 2.3.1 Werksomgewing
2.3.2 Toesighouding
2.3.3 Aansporing
2.3.4 Beleid
2.3.5 Vergoeding
(5 × 1) (5)

2.4 2.4.1 Swak selfbeeld (1)

2.4.2 Fisieke dimensie✓ en intellektuele dimensie✓ (2)

2.4.3
- Vaardigheid
- Seksueel
- Fisiologies (3)

2.4.4
- Aanvaarding van hoe jy is
- Aanvaarding van hoe ander mense is
- Beheer van emosies
- Positiewe aanvaarding van kritiek
- Sin vir humor
- Realistiese en bereikbare doelwitte
- Berekende risiko's (Enige toepaslike 3 × 1) (3)

2.5 2.5.1 Enige faktor of toestand wat stres veroorsaak (2)

2.5.2
- Om met mense te werk/Sosiale stres
- Personeelprobleme
- Tydsdruk
- Te veel werk (Enige toepaslike 3 × 1) (3)

2.5.3
- Bewerigheid
- Hartkloppings
- Maagpyn
- Borspyn
- Spierpyn
- Diaree
- Naelbyt (Enige toepaslike 3 × 1) (2)

2.5.4
- Identifiseer die stressors.
- Gaan gereeld met vakansie.
- Oefen gereeld.
- Volg 'n gebalanseerde dieet.
- Hou op rook en beperk alkolholinname.
- Slaap genoeg.
- Raak georganiseerd.
- Verander jou perspektiek van die probleem.
- Bou 'n betroubare ondersteuningsraamwerk. (3)

Kopiereg voorbehou

(Enige toepaslike 3 × 1)

2.6 Empatie is die vermoë om jouself in iemand anders se plek te sit en hulle woede of hartseer te verstaan.

Simpatie beteken jy voel jammer vir iemand. (2)
[40]

VRAAG 3: ETIKET

3.1 Etiket is die konvensionele reëls✓ van bedagsaamheid✓ wat deur lede van 'n gemeenskap nagekom word✓ wat die gedragsnorme voorskryf.✓ (4)

3.2 3.2.1 Sy moet stiptelik wees vir vergaderings en ontmoetings met kliënte.✓ Sy moet die kantoor laat weet as sy laat is.✓ Sy moet produktief werk totdat sy kan huis toe gaan.

3.2.2 Sy moet onvoorsiene omstandighede kan hanteer,✓ en nuwe situasies kreatief benader.✓

3.2.3 Sy moet konformeer en aanpas by die ander werknemers en by die korporatiewe kultuur✓ sodat sy inpas en een van hulle word.✓

(3 × 2) (6)

3.3 Sit regop, voete bymekaar, arms ontspanne op die lessenaar.✓ Moet nie die stoel ronddraai of✓ terugleun nie.✓ (3)

3.4 3.4.1
- Luister aandag wanneer iemand aan jou bekend gestel word.
- Herhaal die naam dadelik ná die bekendstelling.
- Gebruik altyd die persoon se naam tydens die gesprek.
- Skryf die naam van die persoon neer. (Enige 3 × 1) (3)

3.4.2 Nee,✓ omdat daar 'n groot groep is en die bekendstellings is meer informeel.✓

OF

Ja, baie mense hou daarvan om hand te skud wanneer hulle iemand ontmoet. (2)

3.4.3 Sy moet mense op hulle titel aanspreek,✓ behalwe wanneer hulle voorstel dat sy hul voornaam gebruik.✓ (2)

3.5 3.5.1 Onwaar
3.5.2 Onwaar
3.5.3 Waar
3.5.4 Onwaar
3.5.5 Waar
3.5.6 Waar
3.5.7 Onwaar

(7 × 1) (7)

3.6 3.6.1 "Get Together Travel and Tours ,✓ goeiemôre/goeiemiddag,✓ dit is Marie wat praat.✓ Waarmee kan ek u help?"✓ (Enige toepaslike 4 × 1) (4)

3.6.2 'Kontak ons gerus weer.✓ Geniet die dag.✓ Totsiens.'✓ (3)

3.7 3.7.1 Bestel maaltyd van lys van beskikbare disse

3.7.2 Ontbyt van wors, eiers op verskillende maniere voorgesit, spek, roosterbrood, gebraaide of rou tamatie en sampioene

3.7.3 Maal tussen ontbyt en middagete

(3 × 2) (6)
[40]

VRAAG 4: INTERKULTURELE KOMMUNIKASIE

4.1
- Xhosa
- Suid-Afrikaner
- Akademie
- Christen (4)

4.2 Kultuur verwys na die aanvaarde gedragspatroon van 'n spesifieke groep mense✓ wat aangeleer is✓ en van een geslag na die volgende oorgedra is.✓ Dit bestaan uit norme, beginsels oortuigings, waardes, idees, gebruike, houdings en simbole wat in 'n sekere mate gedeel word✓ deur die lede van daardie gemeenskap.✓ (5)

4.3 4.3.1 Houdings
4.3.2 Idees en gewoontes
4.3.3 Norme
4.3.4 Waardes
4.3.5 Oortuigings
4.3.6 Simbole

(6 × 1) (6)

4.4 Vooroordeel beteken dat jy 'n indruk van mense vorm en hulle oordeel sonder om 'n deeglike ondersoek of navraag te doen,✓✓ soos Bongiwe wat byvoorbeeld vir Sipho gesê het die nuwe konsultant sal nie by Get Together Travel and Tours oorleef nie.✓

Stereotipering gebeur wanneer 'n negatiewe eienskap aan 'n persoon toegeskryf word om hy/sy tot 'n spesifieke groep behoort,✓✓ byvoorbeeld die Nigeriërs is luidrugtig/Indiërs kies die goekoopste toerpakette.✓ (6)

Kopiereg voorbehou

4.5 4.5.1 Om die gevoelens van mense te verstaan deur die boodskap reg te vertolk.

4.5.2 Om bewus te wees van die verskille tussen kulture en op ooreenkomste liewer as verskille te konsentreer.

4.5.3 Jy moet agterdog en vyandigheid ignoreer en die geleentheid skep om saam te leer en te groei.

4.5.4 Jy neem die kultuur van mense in ag en respekteer hul geloof, gebruike, simbole en gedrag.

(4 × 2) (8)

4.6 Betekenisaanduiding is direk, objektief en neutraal.✓ Tweedetaalspekers of vreemdelinge sal die boodskap letterlik vertolk.✓

Konnotatiewe betekenis is figuurlik en kultuurgeonde.✓ Dit is moeiliker om te verstaan, veral vir tweedetaalsprekers of vreemdelinge.✓ (4)

4.7 4.7.1 Onwaar
4.7.2 Waar
4.7.3 Onwaar
4.7.4 Onwaar
4.7.5 Waar
4.7.6 Waar
4.7.7 Onwaar

(7 × 1) (7)
[40]

VRAAG 5

5.1

DADA CAR RENTALS
TEL: 015 126 7596
FAKS: 015 126 7533

AAN: Mnr. Morole
AANDAG: Mnr. Morole
FAKSNOMMER: Enige nommer
DATUM: Enige datum vanaf 25 September
ONDERWERP: Items gevind
GETAL BLADSYE: 1

ITEMS GEVIND IN VOERTUIG
U het u skootrekenaar,✓ bankkaarte,✓ bestuurderslisensie✓ en ID✓ bu Dada Car Rental✓ vergeet ná die rit op 25 September.✓ Toe ek dit aan u wou teruggee,✓ was u reeds weg.✓ Die items is nou toegesluit✓ in die kluis by die ontvangs van die Dada Sikukuza-tak.✓
U kan die ontvangs of vir my kontak by 066 247 ✓om u besittings te kom haal.✓

Handtekening: Lebogang

UITLEG	TAAL	INHOUD
4 -1 per fout of weglating	4 -½ per fout	12 Soos aangedui

As die inhoud verkeerd is, word geen punte toegeken vir uitleg of taal nie. (20)

5.2 **DADA CAR RENTALS**
TELEFOONBOODSKAP

AAN: Lebogang
VAN: Mr Morole
DATUM: Datum ná 25 September
TYD: Enige etyd

BOODSKAP:

Mnr. Morole✓ het geskakel en jou bedank✓ vir jou eerlikheid en bedagsaamheid.✓ Sy seyn, Mpho Morole,✓ ID 880910 0208 087,✓ is vandag✓ in Sikukuza✓ en sal die items✓kom haal.✓ In die sak van sy rekenaar✓is ‘n foto van sy seun sodat jy hom kan identifiseer.✓

Boodskap geneem deur: Tebogo Maila

UITLEG	TAAL	INHOUD
4 -1 per fout of weglating	4 -½ per fout	12 Soos aangedui

As die inhoud verkeerd is, word geen punte toegeken vir uitleg of taal nie. (20)
[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou