Republic of Rwanda
Ministry of Education

RTB | RWANDA TVET BOARD

# RQF DARAJA LA 5

## UKARIMU NA UTALII

**TORKM501**

## Kiswahili Mahususi katika Utalii

**KITABU CHA MWANAFUNZI**

*Aprili 2025*

Republic of Rwanda
Ministry of Education

RTB | RWANDA TVET BOARD

# KISWAHILI MAHUSUSI KATIKA UTALII

2025

# HAKI MILIKI

Bodi yenye uwezo wa kutengeneza mwongozo huu ni Rwanda TVET Board ©, kimetolewa kwa ruhusa. Haki zote zimehifadhiwa.

- Kazi hii imetayarishwa awali na Bodi ya TVET ya Rwanda, kwa msaada wa Umoja wa Ulaya kupitia mradi wa UBUKERARUGENDO IMBERE.
- Kazi hii ni haki miliki, lakini ruhusa imetolewa kwa wafanyakazi wote wa Utawala na Kitaaluma wa Shule za RTB na TVET kutengeneza nakala kwa kunakili au michakato mingine ya kunakili kwa matumizi katika maeneo yao ya kazi.
- Ruhusa hii haihusu kutengeneza nakala kwa ajili ya matumizi nje ya mazingira ya karibu ambayo zimetengenezwa, wala kutengeneza nakala za kukodishwa au kuziuza tena kwa wahusika wengine.
- Maoni yaliyotolewa katika toleo hili la kazi yanawakilisha maoni ya wasimamizi wakuu wa RTB.
- RTB inamiliki hakimiliki ya miongozo ya mwalimu na mwanafunzi. Watoa mafunzo wanaweza kutoa miongozo hii kwa sehemu au kamili kwa ajili ya utafiti wa kweli au kwa madhumuni ya mafunzo ya ndani ya kampuni/mahali pa kazi pekee. Uthibitisho wa hakimiliki ya RTB lazima ujumuishwe kwenye nakala zozote. Matumizi mengine yoyote ya miongozo lazima yapelekwe kwa RTB.

**© Rwanda TVET Board**

Nakala zinapatikana kutoka:

- **Makao Makuu:** Bodi ya TVET ya Rwanda-RTB
- **Tovuti:** www.rtb.gov.rw

KIGALI-RWANDA

Toleo halisi lilichapishwa: Aprili 2025.

# SHUKRANI

Mchapishaji angependa kuwashukuru wafuatao kwa msaada wao katika utungaji wa mwongozo huu:

Bodi ya TVET ya Rwanda (RTB) inapenda kuwashukuru wahusika wote waliochangia kikamilifu katika utayarishaji wa miongozo ya mwalimu na mwanafunzi kwa mtaala huu wa Uendeshaji wa Ukarimu na Utalii wa daraja la 4 katika shule za kiufundi (TVET).

Tunapenda kutoa shukrani zetu kwa mashirika mbalimbali kama vile Umoja wa Ulaya kupitia mradi wa UBUKERARUGENDO IMBERE kwa msaada muhimu wa kifedha na kiufundi katika muda wote wa mradi.

Pia tungependa kuwashukuru wataalamu wa Uendeshaji wa Ukarimu na Utalii kwa mchango wao mkubwa katika mradi huu, pamoja na MCT Global na timu yake nzima ya uzalishaji ambayo iliendesha shughuli nzima ya kiufundi.

**Kitabu hiki kimecholewa:**

Chini ya uongozi wa Bodi ya TVET ya Rwanda (RTB)

Msaada wa kipesa kupitia Umoja wa Ulaya (EU)

Usimamiaji: Mradi wa UBUKERARUGENDO IMBERE

## TIMU YA UTARATIBU

Aimable Rwamasirabo

Félix Ntahontuye

Eugène Munyanziza

## Timu Ya Uzalishaji

Vincent Bucyedusenge

Emmanuel Niyonsenga

Joseph Hakizimana

### Uandishi, Mapitio na Uwezeshaji

Jean Marie Vianney Muhire

Vincent Havugimana

Marie Jeanne Musabyimana

### Dhana, Urekebishaji, Uhakiki na Uhariri

Asoka Niyonsaba Jean Claude

Aliane Umutesi

Sefu Bizimana

### Uratibu na Usaidizi wa Kiufundi

MCT Global Ltd

### Utekelezaji wa Mradi

Ubukerarugendo Imbere Project na RTB

# YALIYOMO


HAKI MILIKI ........ ii

SHUKRANI ........ iv

AKRONIMU ........ viii

UTANGULIZI ........ 9

**KITENGO CHA 1: Kufasili vivutio vya utalii ........ 11**

Mada 1.1: Matumizi ya msamiati mahususi kwa kueleza vivutio vya utalii ........ 16

Mada 1.2: Matumizi ya msamiati wa kuelekeza mtalii ........ 23

Mada 1.3: Utumiaji wa msamiati wa adabu na heshima ........ 36

Mada 1.4: Ufasilishaji wa vivutio mbalimbali vya utalii ........ 44

**KITENGO CHA 2: Kukiri maoni ya mtalii ........ 56**

Mada 2.1: Matumizi ya msamiati wa kuuliza ........ 61

Mada 2.2: Utatuaji wa malalamiko ya mtalii ........ 66

Mada 2.3: Matumizi ya barua pepe katika mawasiliano ........ 71

**KITENGO CHA 3: KUTUNGA HATI RASMI KATIKA MAZINGIRA YA KIKAZI ........ 83**

Mada 3.1: Uandishi wa barua za kikazi ........ 89

Mada 3.2: Uandishi wa Wasifu-kazi ........ 100

Mada 3.3: Uandishi wa kumbukumbu za kikao/mkutano ........ 113

MAREJEO ........ 128

# AKRONIMU

**CBT:** Competence Based Training

**RQF:** Rwanda Qualification Framework

**RTB:** Rwanda TVET Board

**TVET:** Technical and Vocational Education and Training

# UTANGULIZI

Mwongozo huu wa ujifunzaji wa mwanafunzi unajumuisha ujuzi wote muhimu, maarifa na mitazamo inayotakiwa ili kufikia uwezo wa Kutumia Kiswahili mahususi katika Utalii. Wanafunzi wanaosoma moduli hii watapewa kazi za vitendo ambazo zitasaidia kuendeleza na kukuza uwezo wao. Mchakato wa uandishi wa mwongozo huu wa ujifunzaji ulizingatia falsafa ya elimu na mafunzo yanayotokana na uwezo (CBT) kwa kutoa fursa za vitendo zinazoakisi hali halisi ya maisha.

Mwongozo huu wa mwanafunzi umegawanywa katika vitengo, kila kitengo kina mada mbalimbali. Utaanza na zoezi la kujitathmini ili kujisaidia kujipima kiwango cha ujuzi, maarifa na mitazamo kuhusu kitengo hicho.

Ifuatayo ni kazi ya ugunduzi ili kukusaidia kugundua kile unachojua tayari kuhusu kitengo.

Baada ya kazi hizi, utajifunza zaidi kuhusu mada kwa kufanya shughuli mbalimbali kwa kusoma maarifa yanayotakiwa, mbinu, hatua, taratibu na mahitaji mengine chini ya sehemu ya mambo muhimu, unaweza pia kupata usaidizi kutoka kwa mwalimu. Kazi katika kitabu hiki cha mafunzo zimetayarishwa ili kuwapa wanafunzi fursa ya kufanya kazi kibinafsi na kwa makundi.

Baada ya kupitia kazi zote, utafanya tathmini za maendeleo zinazojulikana kama tathmini endelevu na hatimaye kumaliza na tafakuri yako mwenyewe ili kutambua nguvu zako, udhaifu na maeneo ya kuboresha.

Usisahau kusoma sehemu ya "Mambo ya kuzingatia" ambayo inatoa muhtasari wa mambo muhimu na masomo kutoka kitengo.

## VITENGO VYA MODULI:

**Kitengo cha 1:** Kufasili vivutio vya utalii

**Kitengo cha 2:** Kukiri maoni ya mtalii

**Kitengo cha 3:** Kutunga Hati rasmi katika mazingira ya kikazi

# KITENGO CHA 1: KUFASILI VIVUTIO VYA UTALII

## Muhtasari wa Kitengo

Kitengo hiki kinaeleza maarifa, stadi na maadili vinavyohitajika kwa Kiswahili katika Utalii ili Kufasili vivutio vya utalii. Kitengo hiki kinazungumzia mada zifuatazo:

- **Matumizi ya msamiati mahususi kwa kueleza vivutio vya utalii**
- **Uelezaji wa huduma na bidhaa za utalii**
- **Utumiaji wa msamiati wa adabu na heshima**
- **Ufasilishaji wa vivutio mbalimbali vya utalii**

## Tathmini binafsi : Kitengo cha 1

**Sehemu ya 1**

1. Tazama picha hapo juu na ujibu maswali yafuatayo :

   a. Unaona nini kwenye picha?

   b. Unafikiri nini kinatokea kwenye picha?

   c. Picha hii inahusiana vipi na kitengo?

   d. Je, unaweza kupendekeza mada zitakazojadiliwa katika kitengo hiki?

**Sehemu ya 2**

2. Jaza na kamilisha jedwali la kujitathmini lililo hapa chini ili kutathmini kiwango chako cha maarifa, stadi, maadili na mitazamo chini ya kitengo hiki.

   a. Hakuna njia sahihi au zisizo sahihi za kujibu tathmini hii. Ni kwa marejeleo yako mwenyewe na kutafakari kwako mwenyewe juu ya maarifa, ujuzi na upataji wa maadili wakati wa mchakato wa kujifunza.

   b. Unafikiri una maarifa, stadi au maadili ya kufanya hivi ? Vipi vizuri?

   c. Soma taarifa zote hapo juu. Weka tiki kwenye safu ambayo inawakilisha vyema kiwango chako cha maarifa, stadi au maadili.

   d. Mwishoni mwa kitengo hiki, utajitathmini tena.

| Uzoefu wangu | Sina uzoefu wowote wakufanya hivi | Ninajua kidogo kuhusu hili. | Nina uzoefu wa kufanya hivi | Nina uzoefu kutosha kuhusu hili | Ninajiamini katika uwezo wangu wa kufanya hivi. |
|---|---|---|---|---|---|
| **Maarifa, stadi na maadili** | | | | | |
| Kueleza huduma za utalii | | | | | |
| Kueleza bidhaa mbalimbali za sekta ya utalii | | | | | |
| Kufasili vivutio vya utalii | | | | | |
| Kueleza msamiati wa utalii | | | | | |

| Uzoefu wangu<br>Maarifa, stadi na maadili | Sina uzoefu wowote wakufanya hivi | Ninajua kidogo kuhusu hili. | Nina uzoefu wa kufanya hivi | Nina uzoefu kutosha kuhusu hili | Ninajiamini katika uwezo wangu wa kufanya hivi. |
|---|---|---|---|---|---|
| Kutumia msamiati wa bidhaa za kitalii Kufasiri vivutio vya utalii | | | | | |
| Kutumia msamiati wa huduma za utali | | | | | |
| Kutumia maneno ya nidhamu | | | | | |
| Ku0nyesha tabia nzuri wakati wa kufasili vivutio vya utalii | | | | | |

**Umahiri muhimu**

| Maarifa | Stadi | Maadili |
|---|---|---|
| 1. Kubainisha msamiati wa huduma za utalii | 1. Kuchagua msamiati wa bidhaa za kitalii | 1. Kuheshimu na kuonesha adabu kwa kuzingatia tofauti za kitamaduni |
| 2. Kubainisha msamiati wa nyadhifa zinazohusiana na utalii | 2. Kujieleza kwa wateja kabla ya kuwaelekeza kulingana na pandeza dunia | 2. Kuonesha ukarimu katika kupokea watalii katika utalii |
| 3. Kueleza msamiati wa pande za dunia | 3. Kutumia istilahi zinazofaa katika muktadha wa utalii | 3. Kuzingatia tofauti za kitamaduni |

## Zoezi la ugunduzi

**Soma kifungu cha mazungumzo cha hapo chini kati ya Mtalii na Mpokeaji wa watalii**

**Mpokeaji:** Karibu sana katika ofisi yetu ya utalii.

**Mtalii:** Asante sana.

**Mpokeaji:** Mimi ninaitwa Nezi. Nikusaidie vipi?

**Mtalii:** Mimi ninaitwa Jane kutoka Ujerumani. Nina lengo la kuzuru mazingira yenu.

**Mpokeaji:** Karibu sana. Rwanda ni nchi nzuri ambayo ina vivutio vingi vya utatalii.

**Mtalii:** Naomba kwanza unieleze kuhusu vivutio vya kitalii ili niweze kufanya uamuzi wangu.

**Mpokeaji:** Sawa. Nchi yetu ina vivutio vingi kama mbuga za wanyama, milima yenye mazingira mazuri, mabonde, mito, maziwa, maporomoko, mapango, majabali, nyumba za kuhifadhi utamaduni, ng'ombe wa kitamaduni (Inyambo), utamaduni wa Rwanda, miundombinu …

**Mtalii:** Kwa sasa ningependa kuzuru mojawapo ya mbuga za wanyama. Mna mbuga gani za wanyama ili niweze kuchagua?

**Mpokeaji:** (Anachukua ramani) Unaweza kutalii (anamwonyesha ramani) eneo hili la mbuga ya wanyama ya Akagera, hii ni Mbuga ya Wanyama ya Milima Mirefu (Virunga) na sehemu hii ni ya mbuga ya Wanyama ya Msitu wa Nyungwe.

**Mtalii:** Naona kweli kuna mahali pengi pa kutalii. Nimependa sana mazingira ya Akagera na yale ya milima mirefu ya Virunga. Nafikiria kurudi Rwanda mwaka ujao ili nitalii mahali pengi.

**Mpokeaji:** Je, utakaa nchini humu kwa muda gani?

**Mtalii:** Nina wiki mbili tu na ninataka kuzitumia vizuri. Naomba kujua bei ya kuruhusiwa kuingia katika mbuga.

**Mpokeaji:** Aaah! Bei ni nafuu. Ili uingie katika kila mbuga utalipa kiingilio kisha utapewa mwelekezaji wa watalii katika kila mbuga.

**Mtalii:** Watu huingia na kutoka mbugani saa ngapi?

**Mpokeaji:** Kwa kawaida, watu huingia mbugani asubuhi na hutoka jioni.

**Mtalii:** Natarajia kuanza ziara yangu kesho asubuhi. Unaweza kunipa maelekezo kuhusu hoteli ya kutumia kwa wiki mbili?

**Mpokeaji:** Hoteli ni nyingi sana na nzuri. Hizi hapa nambari za simu. Ufikapo mahali panapoitwa Musanze, piga mojawapo ya nambari hizi ili utengewe chumba cha kulala na vyakula kama vile pilau, nyama, nyama choma, kidali, samaki, mihogo, viazi, sambusa, wali, mchuzi, supu, mkate, chai, chapati, mihogo na maharagwena. Pia, kwenye hoteli hii, wanaweza kukutengea vinywaji kama vile maji, juisi, soda, bia, mvinyo na vinginevyo. Nambari hii nyingine utaitumia ukiwa mjini Kigali kwa hoteli iitwayo "Paramount Hotel" na hii hapa utaitumia ukiwa katika sehemu za Akagera.

**Mtalii:** Asante sana. Naomba unipe akaunti yenu ya benki ili niweze kulipa kiingilio cha mbuga hizo za wanyama. Je, kuna kampuni ya kutoa huduma za magari ya kutumiwa na watalii?

**Mpokeaji:** Ndio! Hii hapa orodha ya kampuni hizo, aina za magari ya kutumia na bei zake kwa siku pamoja na nambari zao za simu.

**Mtalii:** Vizuri sana. Asante sana na kwaheri.

**Mpokeaji:** Kwaheri ya kuonana na karibu tena.

## Kazi 1:

1. **Baada ya kusoma na kuelewa mazungumzo ya hapo juu, jibu maswali yafuatayo**
   a. Mtalii anatoka katika nchi gani?
   b. Je, mtalii amekuja nchin Rwanda kwa lengo gani?
   c. Taja vivutio vya utalii vilivyopo nchini Rwanda.
   d. Mtalii atachukua muda gani nchini Rwanda?
   e. Watu huruhusiwa kuingia katika mbuga za wanyama kuanzia saa ngapi na hutoka saa ngapi?
   f. Mtalii atatumia nambari za simu kwa kupigia hoteli ganci mjini Kigali?
   g. Mtalii ataanza shughuli yake ya kuzuru maeneo mbalimbali lini?

## Mada 1.1: Matumizi ya msamiati mahususi kwa kueleza vivutio vya utalii

### Zoezi 1 : Utatuzi wa matatizo

**Kazi 2:**

Wewe ni mwelekezaji wa watalii katika kampuni ya utalii nchini rwanda, kuna mgeni anayeita kwenye simu ya kampuni akitumia lugha ya Kiswahili lakini akapokelewa na mpokezi asiyejua Kiswahili. Mpokezi aliposikia kuwa mgeni huyo anatumia kiswahili anakuita ili uongee naye na kwa kuongea naye anakuomba ujaribu kumwelezea kivutio kimoja cha utalii ambacho unadhani kuwa huweza kumvutia.

1. Wewe kama mtaalam wa utalii anayejua Kiswahili saidia mgeni huyo kuelewa na kuvutiwa na vivutio vya utalii vya Rwanda.
2. Je, akikuuliza kumchagulia kivutio kimoja ; utamchagulia wapi ? Kwa nini ?
3. Toa mfano wa jinsi utakavyomwelezea kivutio hicho ili apate ujuzi kamili kabla ya kuelekea.

## Mambo Muhimu 1.1: Msamiati wa vivutio vya utalii

- **Maana ya vivutio vya utalii**

Vivutio vya utalii ni sehemu, matukio, au vitu vinavyovutia watu kutembelea eneo fulani kwa ajili ya burudani, kujifunza, au kufurahia uzoefu wa kipekee. Vivutio hivi vinaweza kuwa vya kiasili, kihistoria, kiutamaduni, au vilivyotengenezwa na binadamu. Mfano wa vivutio vya utalii ni milima, fukwe, mbuga za wanyama, makumbusho, majengo ya kihistoria, na sherehe za kitamaduni.

✓ **Aina za Vivutio vya Utalii:**

- **Vivutio vya Kiasili**: Maeneo yanayojulikana kwa uzuri wa asili, kama vile milima, maziwa, misitu, na wanyama wa porini. Mfano: Hifadhi ya Nyungwe (Rwanda).
- **Vivutio vya Kitamaduni**: Shughuli au urithi wa jamii unaoonyesha maisha, sanaa, au tamaduni za watu. Mfano: Sherehe za Iby'Iwacu.
- **Vivutio vya Kihistoria:** Maeneo au majengo yenye umuhimu wa kihistoria. Mfano: Makumbusho ya Mauaji ya Kimbari ya Kigali.
- **Vivutio vya Kisasa:** Vivutio vilivyotengenezwa kwa teknolojia au miundombinu ya kisasa, kama mbuga za burudani na hoteli za kifahari.

✓ **Huduma za Utalii**

Huduma za utalii ni shughuli, bidhaa, na miundombinu inayotolewa ili kukidhi mahitaji ya wasafiri na watalii wakati wa safari zao. Huduma hizi zinalenga kuhakikisha uzoefu mzuri, faraja, na usalama kwa watalii wanapozuru maeneo mbalimbali.

✓ **Aina za huduma zinazotolewa kwa watalii**

Aina za Huduma za Utalii:

- **Usafiri:** Usafiri wa anga, barabara, reli, au maji unaowawezesha watalii kufika katika vivutio. Mfano: ndege, mabasi, boti, na teksi.

- **Malazi:** Hoteli, kambi, nyumba za kulala wageni, au hosteli zinazowapa watalii mahali pa kupumzika.
- **Chakula na Vinywaji:** Migahawa, mikahawa, na baa zinazotoa huduma za vyakula na vinywaji kwa wageni.
- **Uongozi wa watalii:** Huduma zinazotolewa na miongozo wa watalii kwa kuwapa maelezo ya kina kuhusu vivutio na kuwasaidia kujifunza zaidi.
- **Matangazo na habari:** Ofisi za habari za utalii, mabango, na tovuti zinazowapa watalii taarifa muhimu kuhusu maeneo wanayozuru.
- **Burudani na utamaduni:** Shughuli kama sherehe za kitamaduni, michezo ya burudani, au maonyesho ya sanaa.
- **Huduma za afya na usalama:** Vituo vya afya, huduma za dharura, na bima ya safari zinazohakikisha ustawi wa watalii.
- **Biashara za Kumbukumbu:** Maduka yanayouza bidhaa za kitamaduni au za kipekee kama zawadi za kumbukumbu kwa watalii.

✓ **Umuhimu wa huduma bora kwa watalii**

Umuhimu wa Huduma Bora kwa Watalii unajitokeza katika nyanja mbalimbali zinazochangia mafanikio ya sekta ya utalii na maendeleo ya kiuchumi, kijamii, na kitamaduni. Huduma bora kwa watalii huimarisha uzoefu wa mgeni, kukuza sifa ya eneo, na kuongeza ushindani wa kivutio katika soko la utalii.

✓ **Miongoni mwa umuhimu wa huduma bora kwa watalii kuna:**

- **Kukuza Uzoefu wa Watalii:** Huduma bora hufanya watalii kufurahia safari yao, kuunda kumbukumbu nzuri, na kuwahamasisha kurudi tena au kuwatangazia wengine.
  - **Mfano:** Utaratibu mzuri wa uongozi wa watalii na usafi katika vivutio huvutia wageni.
- **Kujenga Sifa ya Eneo:** Watalii wanapopokea huduma bora, wanashiriki maoni chanya kupitia mitandao ya kijamii au mdomo kwa mdomo, jambo linalosaidia kuvutia wageni zaidi.

- **Mfano:** Hoteli yenye huduma bora na wafanyakazi wa kirafiki inaweza kusifiwa mtandaoni na kuwavutia wageni wapya.

- **Kuongeza Mapato ya Kiuchumi:** Huduma za hali ya juu huwafanya watalii kutumia zaidi kwenye bidhaa na huduma, hivyo kuongeza mapato ya watoa huduma na uchumi wa taifa kwa ujumla.
  - **Mfano:** Maduka ya kumbukumbu au migahawa inayotoa huduma bora huongeza mauzo yao.
- **Kuboresha Ushindani wa Sekta ya Utalii:** Huduma bora huifanya nchi au eneo kuwa kivutio kinachopendwa na kuchangia kuimarika kwa ushindani dhidi ya maeneo mengine ya utalii.
- **Kuhamasisha Utunzaji wa Mazingira na Utamaduni:** Huduma bora mara nyingi huendana na juhudi za kudumisha usafi, kuhifadhi mazingira, na kuendeleza tamaduni, hivyo kuwavutia watalii zaidi.
  - **Mfano:** Huduma za utalii wa kijani katika Hifadhi ya Nyungwe nchini Rwanda zinavutia watalii wa kimataifa.
- **Kuimarisha Uhusiano wa Kimataifa:** Watalii hupokea picha nzuri ya watu na nchi wanayozuru wanapohudumiwa vizuri, hivyo kuimarisha mahusiano ya kibiashara na kijamii.
- **Kukuza Ustawi wa Kijamii:** Huduma bora huongeza ajira kwa wakazi wa eneo hilo na kuboresha viwango vya maisha, kwani sekta ya utalii huajiri watu wengi.

✓ **Uhifadhi wa Vivutio**

- **Uhifadhi wa kimaumbile (Environmental Conservation)**
  - Uhifadhi wa kimaumbile unahusisha hatua za kulinda na kutunza mazingira asilia, ikiwa ni pamoja na wanyama, mimea, milima, maziwa, misitu, na maeneo ya kipekee ya kiasili. Lengo kuu ni kudumisha na kulinda urithi wa mazingira kwa faida ya sasa na vizazi vijavyo. Hii ni muhimu kwa kudumisha utoaji wa huduma za kiikolojia kama vile usafirishaji wa hewa safi, maji safi, na udhibiti wa mabadiliko ya tabia nchi.

- Kwa mfano, mbuga za wanyama, hifadhi za misitu, na maeneo ya kanda za maji kama Ziwa Kivu ni sehemu zinazohitaji uhifadhi wa kimaumbile ili kuhakikisha usalama wa viumbe hai na mazingira yao.

- **Uhifadhi wa Kihistoria na Kitamaduni (Cultural and Historical Conservation)**
  - Uhifadhi wa kihistoria na kitamaduni unahusisha hatua za kulinda na kutunza maeneo, majengo, au vitu vyenye thamani ya kihistoria na kitamaduni. Hii ni pamoja na makumbusho, majumba ya kifalme, maeneo ya vita, na vitu vya urithi wa taifa au jamii. Uhifadhi huu husaidia kudumisha uhai wa urithi wa kitamaduni na kihistoria, unalinda majengo ya zamani, na hutoa nafasi ya mafunzo kuhusu historia ya jamii na tamaduni zao.
  - Kwa mfano, Makumbusho ya Mauaji ya Kimbari ya Kigali na Iby'Iwacu Cultural Village ni maeneo ya kihistoria na kitamaduni nchini Rwanda ambayo ni muhimu kwa uhifadhi ili watu waweze kuelewa na kujivunia urithi wao.

✓ **Umuhimu wa Uhifadhi kwa Maendeleo ya Utalii na Vizazi Vijavyo**

Uhifadhi ni muhimu sana kwa maendeleo ya utalii na kwa vizazi vijavyo kwa sababu:

- Kuhakikisha Uendelevu wa Vivutio: Vivutio vya utalii kama mbuga za wanyama, hifadhi za asili, na maeneo ya kihistoria vinahitaji uhifadhi ili viendelee kuvutia watalii kwa muda mrefu. Ikiwa maeneo haya hayatahifadhiwa ipasavyo, vinaweza kupoteza mvuto wao na kuathiri sekta ya utalii.
- Kuongeza Pato la Taifa: Uhifadhi wa maeneo ya kitalii husaidia kuongeza mapato ya taifa kupitia sekta ya utalii, kwa sababu utalii wa kimaumbile na kihistoria ni vyanzo vikubwa vya kipato. Watalii kutoka duniani kote hufika kutembelea maeneo yaliyohifadhiwa.
- Kulinda Rasilimali kwa Vizazi Vijavyo: Uhifadhi unahakikisha kwamba rasilimali za asili na kitamaduni zitabaki kwa vizazi vijavyo, hivyo kusaidia katika kuendeleza utalii katika miaka ijayo.

- Elimu na Uhamasishaji wa Jamii: Uhifadhi pia unasaidia katika kuhamasisha jamii kuhusu umuhimu wa mazingira na urithi wao, na kuwaelimisha kuhusu njia bora za kulinda na kutunza vitu vya kipekee kwa ajili ya faida ya vizazi vijavyo.

## Zoezi 2: Mwongozo wa kivitendo

### Kazi 3:

Kwenye ukurasa mmoja, andika mazungumzo kati ya **mwelekezaji** na **mtalii,** mwelekezaji akimwelezea mtalii vivutio mbalimbali vya watalii nchini Rwanda.

## Kazi 3: Matumizi

### Kazi 4:

Wewe ni mwelekezaji wa watalii na unampokea mtalii ambaye anajua lugha tofauti lakini katika lugha hizo Kiswahili ndiyo lugha unayoweza kuongea. Igiza mazungumzo kwa dakika tatu kati ya wewe mwelekezaji na mwingine ambaye ni mtalii anayetaka kujua mengi kuhusu vivutio tofauti vya utalii nchini Rwanda.

## Mada 1.2: Matumizi ya msamiati wa kuelekeza mtalii

### Zoezi 1 : Utatuzi wa matatizo

**Kazi 5:**

Wewe ni mpokezi kwenye kampuni fulani ya utalii nchini Rwanda na unawapokea watalii wanaotumia Kiswahili wakitaka kuelewa mengi kuhusu huduma mbalimbali na bidhaa za utalii katika kampuni unayoitumikia. Na baadhi ya mambo wanaotaka kujua yanahusiana na huduma za usafiri, ukarimu, bima na utamaduni.

1. Unadhani kuwa ni huduma gani za usafiri unaweza kuelezea watalii hao ?
2. Ni huduma gani zinazohusiana na shughuli za hoteli utamwelezea ambazo zitamfanya avutiwe na utalii ?
3. Utamhakikishia vipi usalama wake pamoja na vitu vyake katika utalii wake ?
4. Je, ni mambo gani ya kitamaduni yanayovutia watalii nchini Rwanda ?

## Mambo Muhimu 1.2: Matumizi ya msamiati wa kuelekeza mtalii

- **Kuelekeza mtalii**
  - ✓ **Kifungu cha habari**

**Mwelekezaji:** Karibu sana nchini Rwanda, nchi ya maajabu ya asili na utamaduni wa kipekee! Nina furaha kukueleza zaidi kuhusu safari yako hapa. Kwanza kabisa, unadhani kuwa ni huduma gani za usafiri unahitaji kujua zaidi?

**Mtalii:** Asante! Ningependa kujua kuhusu aina za usafiri mnaozitoa kwa watalii.

**Mwelekezaji:** Hapa Rwanda, tunatoa huduma mbalimbali za usafiri ili kuhakikisha unafurahia safari yako. Tuna usafiri wa kibinafsi kama magari ya kifahari kwa ajili ya matembezi ya hifadhi, magari ya umma kwa gharama nafuu, na huduma za pikipiki kwa maeneo ya mijini. Pia, ikiwa unapendelea, kuna huduma za helikopta kwa ajili ya kuona mandhari ya juu kama vile milima ya Nyungwe na zi wa Kivu.

**Mtalii:** Hiyo inavutia sana! Vipi kuhusu hoteli na huduma zinazohusiana nazo?

**Mwelekezaji:** Tunayo hoteli nyingi za viwango tofauti, kuanzia hoteli za kifahari hadi zile za kawaida kulingana na bajeti yako. Hoteli nyingi zinatoa huduma za ziada kama vyumba vya mikutano, spa, na hata miongozo ya kuona vivutio vya karibu. Pia, utapata vyakula vya asili na vya kimataifa vinavyopikwa na wapishi stadi.

**Mtalii:** Hilo linavutia! Sasa kuhusu usalama wangu pamoja na mali zangu, mnafanya nini kuhakikisha nina usalama?

**Mwelekezaji:** Rwanda ni moja ya nchi salama zaidi barani Afrika, na tunazingatia usalama wa wageni wetu kwa hali ya juu. Tunakushauri pia kuchukua bima ya safari

ambayo inashughulikia masuala ya dharura, afya, na mali zako. Kampuni yetu inakusaidia kupata bima hiyo kwa urahisi, ikiwa ni sehemu ya huduma zetu.

**Mtalii:** Asante kwa maelezo hayo. Je, kuna mambo gani ya kitamaduni yanayoweza kunivutia zaidi?

**Mwelekezaji:** Utapenda sana tamaduni za Rwanda! Tuna ngoma za asili kama Intore ambazo ni maarufu duniani, zenye hadithi na historia ya kuvutia. Pia, unaweza kutembelea vijiji vya utalii kama Iby'Iwacu ambako utajifunza kuhusu maisha ya kila siku, ufundi wa mikono, na hata historia ya Kinyarwanda. Zaidi ya hayo, kuna maonyesho ya sanaa na makumbusho yanayohifadhi historia na utamaduni wa nchi yetu.

**Mtalii:** Nashukuru sana kwa maelezo haya. Naamini safari yangu itakuwa ya kipekee.

**Mwelekezaji:** Hakika! Tuko hapa kuhakikisha unapata uzoefu wa kipekee na wenye kukumbukwa. Karibu Rwanda, nchi ya maelfu ya milima!

✓ **Maelezo ya msamiati wa kuelekeza mtalii**

**Vivutio vya Utalii**

- **Hifadhi za Taifa**: Maeneo yaliyohifadhiwa kwa wanyamapori na mimea, mfano Volcanoes National Park kwa nyani na sokwe.
- **Mandhari ya Asili**: Milima, maziwa, maporomoko ya maji, mfano Milima ya Nyungwe au Ziwa Kivu.
- **Makumbusho**: Mahali pa kuhifadhi historia na urithi, mfano Kigali Genocide Memorial.
- **Vijiji vya Kitamaduni**: Maeneo ya kuonyesha maisha ya asili ya watu wa jamii fulani, mfano Iby'Iwacu Cultural Village.

**Huduma za Usafiri**

- **Usafiri wa Kibinafsi:** Magari ya kifahari au mabasi madogo kwa watalii binafsi.
- **Huduma za Pikipiki (Moto Taxi):** Usafiri wa haraka kwa maeneo ya mijini.

- **Safari za Anga:** Helikopta kwa mandhari ya juu au ndege za ndani kwa umbali mrefu.
- **Usafiri wa Umma:** Mabasi au magari ya pamoja kwa gharama nafuu.

**Huduma za Malazi na Hoteli**

- **Hoteli za Kifahari**: Malazi yenye huduma za kiwango cha juu, mfano spa, bwawa la kuogelea, vyumba vya mikutano.
- **Nyumba za Wageni**: Chaguo nafuu na cha kibinafsi zaidi kwa watalii.
- Vyakula vya Kimataifa na Asili: Uwezo wa kuchagua vyakula vinavyokidhi ladha tofauti.
- **Miongozo ya Hoteli**: Kufuatilia ratiba za safari na maeneo ya vivutio vya karibu.

**Usalama**

- **Bima ya Safari**: Kinga dhidi ya dharura, ajali, afya, au hasara ya mali.
- **Maelekezo ya Usalama**: Vidokezo vya namna ya kujilinda, kuwasiliana na mamlaka, au kushughulikia dharura.
- **Huduma za Dharura**: Nambari za huduma za haraka kama polisi au hospitali.

**Shughuli za Utamaduni**

- **Ngoma za Kiasili**: Michezo ya kitamaduni inayosimulia hadithi za historia, mfano ngoma za Intore.
- **Mafunzo ya Ufundi wa Mikono**: Kutengeneza bidhaa za asili kama vile vikapu na ufinyanzi.
- **Lugha za Kienyeji**: Mafunzo ya maneno ya msingi ya Kinyarwanda kwa urahisi wa mawasiliano.

**Msamiati wa Kuelekeza**

- **Ratiba ya Safari :** Mpangilio wa shughuli za kila siku kwa safari ya mtalii.
- **Miongozo ya Maeneo** : Watu waliofunzwa kuongoza watalii kwenye vivutio.
- **Vifaa vya Safari** : Vitu muhimu kama ramani, machapisho ya vivutio, au maelezo ya bima.
- **Nukta Muhimu za Kufuatilia** : Sehemu zinazopendekezwa kutembelea, mfano vivutio au migahawa.

- ✓ **Matumizi ya msamiati wa kuelekeza mtalii katika mazungumzo**

  **Mtalii**: Samahani, naweza kupata msaada?

  **Mhudumu**: Ndiyo, karibu! Naweza kukusaidiaje?

  **Mtalii**: Ninataka kwenda kwenye Makumbusho ya Kigali, lakini sioni njia sahihi.

  **Mhudumu**: Ah, hakuna tatizo. Makumbusho ya Kigali yapo karibu. Tafadhali fuata maelekezo haya:

  Tembea moja kwa moja kwenye barabara hii kuu.

  Kisha, pinda kushoto kwenye njia ya pili.

  Baada ya takriban dakika tano za kutembea, utaiona Makumbusho upande wa kulia.

  **Mtalii**: Asante sana! Ni umbali gani kutoka hapa?

  **Mhudumu**: Ni takriban kilomita moja tu. Ni matembezi mafupi.

  **Mtalii**: Asante kwa maelezo

  **Mhudumu**: Karibu

- **Msamiati wa Usafiri**

  Usafiri ni nyenzo muhimu katika sekta ya utalii, ukiwawezesha watalii kufika katika maeneo mbalimbali na kufurahia vivutio. Nchini Rwanda na kwingineko, usafiri hutegemea aina mbalimbali za miundombinu kulingana na mahitaji ya watalii. Hapa chini ni maelezo kuhusu usafiri wa ardhi, angani, na majini katika muktadha wa utalii:

  - ✓ **Usafiri wa Ardhi**

    Usafiri wa ardhi ni mojawapo ya njia kuu za kusafirisha watalii kutoka sehemu moja hadi nyingine.

    - **Mabasi ya Kitalii**

      Mabasi yaliyo na mwongoza watalii hutumika kwa safari za makundi kwenda maeneo kama Hifadhi ya Kitaifa ya Nyungwe au Ziwa Kivu.

    - **Magari ya Kitalii**

      Magari maalum, hasa aina ya 4x4, hutumika kwa safari za mbugani (game drives) na matembezi ya sokwe milimani.

    - **Pikipiki na Baiskeli**

Hii ni chaguo kwa watalii wa kiasili wanaopenda kuendesha pikipiki au baiskeli kwenye vilima vya Rwanda, wakifurahia mandhari nzuri.

- **Treni**

  Katika baadhi ya nchi za utalii, reli hutoa njia rahisi na za kupendeza za usafiri kati ya miji na maeneo ya utalii.

✓ **Usafiri wa Angani**

Usafiri wa angani ni muhimu kwa watalii wa kimataifa na hata wa ndani kwa safari za haraka.

- **Ndege za Kibiashara**

  Rwanda Air, shirika la kitaifa la ndege, lina safari za kimataifa na za ndani zinazosaidia watalii kufika Kigali haraka kutoka sehemu mbalimbali duniani.

- **Helikopta**

  Kwa watalii wa hali ya juu, helikopta hutumika kwa safari fupi na za haraka, kama vile kutoka Kigali hadi mbuga ya wanyama ya Akagera.

- **Baluni za Hewa**

  Ingawa sio maarufu sana Rwanda, baadhi ya nchi hutumia baluni kwa utalii wa mandhari, hasa juu ya mbuga za wanyama.

✓ **Usafiri wa Majini**

Ingawa Rwanda haina bahari, usafiri wa majini unapatikana hasa katika maziwa na mito.

- Mashua za Kitalii:

  Mashua za kifahari hutumika katika Ziwa Kivu kwa safari za kitalii, wakifurahia mandhari ya maji na visiwa vidogo.

- **Michezo ya Maji**

  Watalii wanapenda shughuli kama kuteleza juu ya maji na uvuvi katika Ziwa Kivu.

- **Feri za Abiria**:

  Hutoa usafiri wa kawaida kati ya sehemu za ziwa, zikiwahudumia pia watalii wa ndani na wageni wa kimataifa.

- **Msamiati wa ukarimu**

Hoteli ni kitovu muhimu cha sekta ya utalii, zikitoa huduma na bidhaa zinazoboresha uzoefu wa watalii. Huduma na bidhaa hizi zinahusisha mgahawa, malazi, na burudani, ambazo zote zinalenga kukidhi mahitaji ya wageni wa kimataifa na wa ndani.

✓ **Mgahawa**

Huduma za mgahawa katika hoteli zinalenga kutoa vyakula na vinywaji vya kiwango cha juu.

- **Huduma za Vyakula**

  Menyu hujumuisha vyakula vya jadi kama kisamvu na nyamachoma, pamoja na vyakula vya kimataifa kama pasta, pizza, na vyakula vya Asia.

  Huduma za vyakula maalum (mfano, vyakula vya mboga pekee au lishe maalum) kwa wageni wenye mahitaji maalum.

- **Huduma za Vinywaji**

  Vinajumuisha kahawa maarufu ya Rwanda, vinywaji baridi, na mvinyo.

  Huduma za baa na maeneo ya kupumzika kwa ajili ya watalii wanaotafuta mazingira tulivu.

✓ **Malazi**

Huduma za malazi zinatofautiana kulingana na mahitaji ya wageni na aina ya hoteli.

- **Vyumba vya Kawaida**: Hutoa kitanda, bafu, na vifaa vya msingi kama runinga na intaneti isiyo na waya.
- **Vyumba vya Kifahari**: Vilivyo na nafasi kubwa zaidi, fanicha za kisasa, mabwawa ya kuogelea ya kibinafsi, na huduma za kipekee kama mhudumu binafsi.

✓ **Burudani**

Huduma za burudani ni sehemu muhimu ya hoteli nyingi, zikilenga kuongeza thamani ya muda wa wageni.

- **Michezo ya Maji**

  Kama vile kuteleza kwa boti, kuogelea, na kupiga mbizi kwenye hoteli zilizo karibu na maziwa kama Kivu.

- **Matamasha ya Kitamaduni**

  Maonyesho ya ngoma na muziki wa asili ya Rwanda yanawapa watalii uzoefu wa kipekee wa utamaduni wa nchi.

- **Shughuli za Mazingira**

  Matembezi ya asili, safari za kupanda mlima, na safari za kuona wanyamapori hufanywa kwa kushirikiana na hoteli.

  Hoteli katika sekta ya utalii nchini Rwanda zimejikita katika kutoa huduma za hali ya juu zinazochanganya ukarimu wa Kiafrika na ubunifu wa kisasa, kuhakikisha kuwa wageni wanavutiwa kwa hali ya juu.

- **Bima katika sekta ya utalii**

  - ✓ **Maana ya Bima katika Utalii**

    Bima katika sekta ya utalii ni huduma ya kifedha inayotolewa ili kumlinda mtalii, mwendeshaji wa huduma za utalii, au mali zinazohusiana na safari dhidi ya hasara, ajali, au matatizo mengine yanayoweza kutokea wakati wa safari. Ni mkataba kati ya mteja (mtalii au mtoa huduma) na kampuni ya bima, ambapo mteja hulipa ada fulani (malipo ya bima) ili kupata fidia endapo jambo lisilotarajiwa litajitokeza.

  - ✓ **Aina za Bima Katika Utalii**

    - **Bima ya Usafiri:**

      Hutoa ulinzi kwa mtalii dhidi ya matatizo kama kufuta safari, kuchelewa kwa ndege, upotevu wa mizigo, au matatizo ya kiafya wakati wa safari.

    - **Bima ya Afya ya Safari**

      Inahakikisha mtalii anapata huduma za afya endapo ataugua au kuumia akiwa safarini.

    - **Bima ya Majanga ya Kiasili**

      Hutoa fidia ikiwa safari itaathiriwa na majanga kama mafuriko, matetemeko ya ardhi, au milipuko ya volkano.

    - **Bima ya Watoa Huduma za Utalii**

Huhakikisha watoa huduma kama hoteli, kampuni za usafiri, na waongoza watalii wanapata fidia endapo wateja wao wataathirika kwa namna yoyote wanapopokea huduma.

- **Bima ya Mizigo**

  Hutoa ulinzi dhidi ya upotevu, uharibifu, au wizi wa mizigo ya mtalii.

✓ **Umuhimu wa Bima Katika Utalii**

- **Ulinzi Dhidi ya Hasara:** Bima hutoa uhakikisho kwa mtalii au kampuni ya utalii dhidi ya hasara za kifedha zitokanazo na matatizo yanayoweza kutokea bila kutarajiwa.
- **Kujenga Uaminifu:** Watoa huduma wanaopatia wateja wao bima huimarisha imani ya watalii kwa huduma zao, jambo ambalo huchangia kukuza sekta ya utalii.
- **Utulivu kwa Watalii:** Bima huwapa watalii utulivu wa kiakili, kwani wanajua wataweza kupata msaada wa kifedha iwapo matatizo yatatokea.
- **Kukuza Sekta ya Utalii:** Kwa kutoa ulinzi kwa watalii na watoa huduma, bima husaidia kukuza sekta ya utalii kwa kuifanya iwe salama zaidi na yenye kuvutia.
- **Kukidhi Mahitaji ya Kisheria:** Nchi nyingi, ikiwemo Rwanda, zinahitaji baadhi ya huduma za utalii kuwa na bima ili kulinda haki za wateja na watoa huduma.

  Kwa hivyo, bima ni nyenzo muhimu inayochangia maendeleo endelevu ya sekta ya utalii, ikihakikisha kuwa safari na huduma zinazotolewa ni salama, za kuaminika, na zenye kinga dhidi ya changamoto mbalimbali.

- **Utamaduni Katika Sekta ya Utalii**

✓ **Maana ya Utamaduni Katika Utalii**

Utamaduni katika utalii unarejelea mila, desturi, sanaa, lugha, na maisha ya kila siku ya jamii fulani ambayo hutumiwa kama kivutio kwa wageni. Ni mwingiliano wa tamaduni za wenyeji na wageni kwa lengo la kubadilishana uzoefu, elimu, na burudani.

✓ **Aina za utalii wa kitamaduni**

- **Utalii wa kihistoria**

Watalii hutembelea maeneo yenye historia ya kipekee kama majumba ya kale, makumbusho, na magofu ya kihistoria.

- **Utalii wa maonesho ya sanaa**

  Watalii hushiriki katika maonyesho ya sanaa za muziki, ngoma, uchoraji, na ufinyanzi wa kitamaduni.

- **Utalii wa maisha ya kijadi**

  Watalii hujifunza kuhusu desturi za maisha ya kila siku ya jamii fulani, kama vile mavazi ya kiasili, vyakula, na sherehe.

- **Utalii wa Lugha**

  Watalii hujifunza na kushiriki mawasiliano kwa kutumia lugha ya jamii husika, ambayo ni sehemu ya utamaduni.

- **Utalii wa Sherehe**

  Kushiriki katika matukio ya sherehe kama harusi za kijadi, tamasha za utamaduni, na hafla za kidini.

✓ **Umuhimu wa utamaduni katika utalii**

- **Kukuza uelewano wa kimataifa:** Utalii wa kitamaduni huunganisha watu kutoka mataifa mbalimbali na kujenga daraja la maelewano na kuheshimiana.
- **Kuendeleza uchumi:** Mapato kutoka kwa watalii yanasaidia jamii za wenyeji kupitia ajira na biashara za bidhaa za kitamaduni kama sanaa na vyakula.
- **Kulinda urithi wa kitamaduni:** Utalii unahamasisha juhudi za kuhifadhi maeneo ya kihistoria na tamaduni zinazotoweka.
- **Kutoa elimu:** Watalii na wenyeji hujifunza tamaduni tofauti, hivyo kukuza maarifa na kuondoa mitazamo potofu.

✓ **Vipengele vya utamaduni katika utalii**

- **Lugha**: Ni njia kuu ya mawasiliano kati ya watalii na wenyeji, inayotumika kuonyesha heshima na ukarimu.
- **Sanaa na ufundi**: Vitu kama ngoma za jadi, nyimbo, na kazi za mikono hutoa mvuto kwa watalii.

- **Sherehe na mila**: Matukio ya kidini au kijadi yanayowakilisha roho ya jamii husika.
- **Vyakula na Vinywaji**: Watalii wanapenda kujua na kuonja vyakula vya asili ya jamii husika.
- **Majengo ya kihistoria**: Makanisa, majumba ya kifalme, au majengo ya kihistoria yanayowakilisha maisha ya zamani ya jamii.
- **Mavazi ya kiasili**: Mavazi yanayoonyesha tamaduni fulani, kama vile imvugo za Rwanda au vazi la kitenge.
- **Utamaduni ni kiini cha sekta ya utalii**, ukiwaunganisha watu kwa njia ya kipekee na kudumisha urithi wa kipekee wa kila jamii.

- **Vifaa vya utalii**

Katika sekta ya utalii, vifaa vya utalii ni vyombo, nyenzo, au rasilimali zinazotumika kuboresha uzoefu wa watalii na kuwezesha shughuli mbalimbali za utalii. Vifaa hivi vinaweza kugawanywa katika makundi yafuatayo:

✓ **Vifaa vya usafiri**

- **Basi la watalii**: Gari kubwa linalotumika kusafirisha makundi ya watalii.
- **Gari la safari**: Magari yenye uwezo wa kupita maeneo magumu, hasa katika hifadhi za wanyama.
- **Boti za watalii**: Hutumika kwa shughuli za utalii wa maji kama vile kwenye Ziwa Kivu.
- **Ndege za utalii**: Ndege ndogo za kukodi kwa safari za maeneo ya mbali.

✓ **Vifaa vya malazi**

- **Hoteli:** Nyumba za kibiashara zinazotoa malazi, chakula, na huduma nyingine.
- **Nyumba za kulala wageni**: Malazi ya kawaida kwa watalii wenye bajeti ya wastani.
- **Kambi za watalii**: Mahema au makazi ya muda kwa watalii wanaopenda mazingira ya wazi.

✓ **Vifaa vya habari na mawasiliano**

- **Ramani za utalii**: Hati zinazoonyesha maeneo ya kitalii na vivutio mbalimbali.

- **Viashiria vya njia**: Mabango na alama zinazoelekeza watalii kwenye vivutio au maeneo muhimu.
- **Viongozi wa watalii**: Vitabu au kijitabu chenye maelezo ya vivutio, huduma, na utamaduni.
- **Vifaa vya mawasiliano**: Simu, redio za mawasiliano, au vifaa vya GPS kwa ajili ya kuhakikisha usalama na urahisi wa mawasiliano.

✓ **Vifaa vya shughuli za utalii**

- **Darubini**: Hutumika kwa kutazama wanyama au ndege kutoka umbali mrefu.
- **Kamera**: Kwa kupiga picha za kumbukumbu za safari.
- **Vifaa vya kupanda milima**: Mikoba, nguo maalum, na vifaa vya msaada wa kupanda kama kamba na viatu vya kupanda.
- **Vifaa vya michezo ya maji**: Maboya, mashua ndogo, na vifaa vya kupiga mbizi.

✓ **Vifaa vya ulinzi na usalama**

- **Kofia ngumu**: Hutumika kwa utalii wa maeneo yenye hatari ya kuangukiwa.
- **Vifaa vya huduma ya kwanza**: Mfuko wa huduma za dharura kwa ajali au majeraha madogo.
- **Mwanga wa dharura**:Taa au tochi kwa maeneo yenye giza.

✓ **Vifaa vya Burudani**

- **Vyombo vya muziki wa kitamaduni** - Ngoma, zeze, na vifaa vingine vya burudani vinavyotumika kuwavutia watalii.

✓ **Vifaa vya maonyesho**

- Mavazi ya kitamaduni na vifaa vingine vya maonyesho ya kiasili.

Kwa ujumla, vifaa hivi vinasaidia kuhakikisha kuwa watalii wanapata uzoefu bora, wa kipekee, na wa kuridhisha wanapozuru vivutio mbalimbali.

## Zoezi 2: Mwongozo wa kivitendo

**Kazi 6:**

Andika mazungumzo kati ya mtalii na mpokezi kwenye kampuni ya utalii mpokezi akijaribu kueleza huduma na bidhaa za kitalii

## Zoezi 3 : Matumizi

### Kazi 7:

Shirikiana na mwwanafunzi mwenzako muigize yaliyotungwa katika kazi 7 kati ya mtalii na mwelekezaji (mmoja akiwa mpokezi na mwingine akiwa mtalii)

## Mada 1.3: Utumiaji wa msamiati wa adabu na heshima

### Zoezi 1 : Utatuzi wa matatizo

**Soma na uchunguzo kifungu cha habari kinachofuata :**

Katika Hifadhi ya kitaifa ya Nyungwe, mtalii kutoka Ufaransa alifika kituo cha mapokezi akiwa na maswali kuhusu ziara yake. Mhudumu alimkaribisha kwa heshima, akisema, "Karibu sana, bwana. Jina langu ni Immaculée, na niko hapa kukusaidia. Tafadhali, naweza kusaidia vipi?" Mtalii alieleza kuwa alikuwa na wasiwasi kuhusu ratiba ya safari. Immaculée alitabasamu na kujibu, "Pole kwa usumbufu wowote uliokuwepo. Tafadhali chukua nafasi huku tukihakikisha ratiba yako inarekebishwa mara moja." Baada ya muda mfupi, aliongeza, "Asante kwa subira yako, ratiba yako imekamilika, na tuna hakika utaridhika na safari yako." Mtalii alifurahishwa na adabu na heshima alizoonyeshwa, akasema, "Asante sana kwa msaada wako. Hii ni huduma bora!"

### Kazi 8:

**Jibu maswali yafuatayo:**

1. Mtalii anatoka wapi?
2. Mhudumu anaitwa nani?
3. Ni maneno gani ya adabu na heshima yaliyotumiwa?
4. Toa mifano ya maneno mengine ya adabu na heshima yanayoweza kutumika katika sekta ya utalii

## Mambo muhimu 1.3 : Utumiaji wa msamiati wa adabu na heshima

- **Mazungumzo kati ya mfanyakazi na mteja Katika huduma za kitalii**

**Mfanyakazi**: Karibu sana kwenye bwana/mama. Naweza kukusaidia vipi?

**Mteja**: Asante sana. Ningependa kupata maelezo kuhusu maeneo ya kihistoria hapa Rwanda.

**Mfanyakazi**: Ninafurahi kukuhudumia. Tafadhali, hebu nitakuelekeza. Rwanda inajivunia maeneo mengi ya kihistoria, kama vile mji wa kihistoria wa Nyanza. Je, ungependa kusafiri siku moja au kukaa kwa muda mrefu?

**Mteja**: Napanga kukaa kwa siku tatu tu. Ningependa pia kutembelea mbuga za wanyama.

**Mfanyakazi**: Hilo ni wazo zuri sana! Kuna mbuga za wanyama tofauti. Unaweza kufurahia kuona wanyama wakubwa na mandhari ya kuvutia. Je, ungependa tuweke ratiba rasmi kwa ajili yako?

**Mteja**: Ndiyo tafadhali. Ninashukuru sana kwa msaada wako.

Mfanyakazi: Ni jukumu letu kuhakikisha unapata huduma bora. Tafadhali nithibitishie muda unaofaa kwako ili tuweze kupanga vyema.

**Mteja**: Ningependa kuanza ziara kesho saa nne asubuhi.

**Mfanyakazi**: Asante kwa maelekezo yako. Tutahakikisha kila kitu kimepangwa kwa wakati. Je, kuna kitu kingine tunaweza kukusaidia?

**Mteja**: Hapana, kwa sasa ni hayo tu. Asante sana kwa ukarimu wako.

**Mfanyakazi**: Ni furaha yetu kuhudumia. Tunakutakia ziara ya kufurahisha na yenye mafanikio. Tafadhali jisikie huru kuwasiliana nasi wakati wowote unapohitaji msaada zaidi.

**Mteja**: Nitafanya hivyo. Asanteni kwa kila kitu.

**Mfanyakazi**: Karibu tena Rwanda, na uwe na siku njema.

Mfano wa mazungumzo haya unatuingiza kuelewa jinsi ya kutumia msamiati wa adabu na heshima katika sekta ya utalii kama tutakavyouona kwenye mada ndogo za hapa chini

- **Msamiati wa kushukuru**

  Katika sekta ya utalii nchini Rwanda, kushukuru ni sehemu muhimu ya kuonyesha heshima na kutunza uhusiano mzuri kati ya watalii na wahudumu. Msamiati wa kushukuru hutumika katika muktadha wa mawasiliano, ambapo hutumika kutoa shukrani kwa huduma au msaada uliotolewa. Msamiati huu unaweza kuwa wa kawaida au rasmi, kulingana na muktadha wa mazungumzo.

  ✓ **Maneno ya kawaida**

  Maneno haya hutumika katika mazungumzo ya kila siku au kati ya watu wa karibu:

  - **Asante:** Maneno rahisi ya kushukuru kwa msaada au huduma.
  - **Ahsante sana:** Matumizi ya maneno ya shukrani kwa njia ya heshima zaidi.
  - **Shukrani:** Neno linalotumika kuonyesha shukrani kwa hali au huduma nzuri.
  - **Nashukuru:** Kauli ya kutoa shukrani kwa msaada au huduma.

  ✓ **Maneno rasmi**

  Maneno rasmi hutumika wakati wa mawasiliano katika mazingira ya kazi au na watu wa hadhi ya juu:

  - **Tunaishukuru kwa dhati:** Heshima inayotumika wakati wa kutoa shukrani rasmi.
  - **Tunashukuru sana kwa msaada wako:** Kauli ya kumshukuru mtu rasmi kwa huduma au msaada.
  - **Tafadhali kubali shukrani zetu za dhati:** Maneno ya kuonyesha heshima kubwa kwa msaada au huduma iliyotolewa.
  - **Tunaona fahari kutoa shukrani kwa msaada wako:** Matumizi ya maneno ya shukrani katika mazingira rasmi.

- **Matumizi ya msamiati wa kushukuru katika sekta ya utalii nchini Rwanda**

  Katika sekta ya utalii nchini Rwanda, msamiati wa kushukuru hutumika kutoa shukrani kwa huduma zinazotolewa na watalii. Hapa, hutumika kwa njia ya kawaida au rasmi, kulingana na hali.

  ✓ **Kwa watalii:**

  - "Asante kwa kutembelea Rwanda, tunatumaini umefurahi na huduma zetu."

- "Ahsante sana kwa kujiunga na ziara yetu ya mbuga ya wanyama, tunashukuru kwa uaminifu wako."
- "Shukrani kwa kutembelea Hifadhi ya Nyungwe, tunatumai utafurahi na mandhari ya hapa."

✓ **Kwa wahudumu wa utalii:**

- "Tunashukuru sana kwa msaada wako na ukarimu ulioonyeshwa katika ziara yetu."
- "Tunaishukuru kwa dhati kwa juhudi zako za kuhakikisha ziara hii imekamilika kwa mafanikio."
- "Tafadhali kubali shukrani zetu za dhati kwa huduma bora ulizotuletea."

Kwa kutumia msamiati huu wa kushukuru, watalii na wahudumu wanajenga mazingira ya ushirikiano wa kipekee na heshima, huku wakikuza taswira nzuri ya utalii nchini Rwanda.

- **Matumiz ya msamiati wa kupongeza**

Msamiati wa kupongeza ni maneno au kauli zinazotumika kutoa sifa au kuthamini mtu, jambo, au hali fulani. Katika sekta ya utalii, kupongeza ni njia mojawapo ya kuonyesha shukrani na kuthamini huduma au mazingira bora yanayotolewa kwa watalii. Msamiati huu unaweza kugawanywa katika sehemu mbili: maneno ya kawaida na maneno rasmi.

✓ **Maneno ya kawaida**

Haya ni maneno yanayotumika katika mawasiliano ya kila siku, hasa katika hali zisizo rasmi:

- "Hii ni huduma nzuri!"
- "Mlimuona, mliifanya vizuri!"
- "Sasa, hii ni nzuri sana!"
- "Nashukuru sana, ni bora zaidi kuliko nilivyofikiria."
- "Pongezi kwa kazi nzuri!"

✓ **Maneno rasmi**

Maneno rasmi hutumika katika mazingira rasmi, hasa kwa watu wa daraja la juu au katika muktadha wa kibiashara:

- "Nashukuru kwa huduma bora mliyonitoa."
- "Pongezi kwa timu yako kwa kutoa huduma ya kiwango cha juu."
- "Kwa kweli, ni furaha yetu kuwa na huduma za kiwango cha kimataifa hapa."
- "Tunaishukuru kwa dhati kwa juhudi zenu za kuhakikisha safari hii inaenda vizuri."
- "Pongezi kwa ufanisi wa shughuli hii, imetufurahisha sana."

✓ **Matumizi ya msamiati wa kupongeza katika sekta ya utalii**

Katika sekta ya utalii, kupongeza ni muhimu kwa kuboresha uhusiano kati ya watalii na wahudumu, na pia kwa kuongeza motisha kwa wafanyakazi na kuboresha huduma.

- **Kwa huduma bora**: Watalii wanaweza kusema, "Pongezi kwa timu ya hoteli kwa huduma bora, tumefurahi sana na mazingira haya."
- **Kwa vivutio vya utalii**: Mtalii anaweza kusema, "Nashukuru kwa kufanikisha ziara hii ya wanyama, ilikuwa ni uzoefu wa kipekee."
- **Kwa matukio ya utamaduni**: "Pongezi kwa waandaaji wa tamasha hili la utamaduni. Hali ya hewa na ufanisi wa tamasha umejawa na furaha."
- **Kwa ushirikiano wa kitaalamu**: "Pongezi kwa mkurugenzi wa shughuli hii, umesaidia sana kwa kuhakikisha kila jambo linaenda sawasawa."

Kwa ujumla, msamiati wa kupongeza katika sekta ya utalii unachangia kujenga uhusiano mzuri, kutunza wateja, na kuhakikisha huduma zinaboreshwa kila mara.

- **Msamiati wa kuomba vitu na msamaha katika sekta ya utalii**

Katika sekta ya utalii, kuwasiliana kwa heshima ni muhimu kwa kutoa huduma bora kwa wageni. Maneno haya yanaweza kutumiwa kuomba vitu au msamaha kwa njia ya heshima na adabu katika Kiswahili sanifu.

✓ **Maneno ya Kawaida**

- **Tafadhali**: Hutumika kuomba kitu kwa heshima.

  **Mfano**: "Tafadhali naomba maji ya kunywa."

- **Samahani**: Hutumika kuomba msamaha au kupata ruhusa.

  **Mfano**: "Samahani, naweza kupita hapa?"

- **Pole**: Hutumika kutoa rambirambi au faraja.

  **Mfano**: "Pole kwa usumbufu."

- **Asante**: Hutumika kushukuru baada ya kupata msaada.

  **Mfano**: "Asante kwa msaada wako."

- **Karibu**: Hutumika kuwakaribisha wageni.

**Mfano**: "Karibu Rwanda."

✓ **Maneno Rasmi**

- **Naomba radhi**: Hutumika kuomba msamaha kwa njia ya heshima zaidi.

  **Mfano**: "Naomba radhi kwa usumbufu uliojitokeza."

- **Tafadhali, niruhusu**: Hutumika kuomba ruhusa rasmi.

  **Mfano**: "Tafadhali, niruhusu niingie."

- **Kwa heshima na taadhima**: Maneno yanayotumika kwa maombi rasmi.

  **Mfano**: "Kwa heshima na taadhima, naomba msaada wako."

- **Tunathamini sana**: Hutumika kuonyesha shukrani kwa wageni au wateja.

  **Mfano**: "Tunathamini sana kuchagua kwako kutembelea nchi yetu."

✓ **Matumizi ya msamiati wa kuomba vitu na msamaha**

Kwa heshima na adabu: Kiswahili sanifu huchukua umuhimu wa ufasaha wa maneno. Hii inamaanisha kuzingatia sauti, msamiati, na mpangilio wa maneno ili kuyafanya kuwa ya kirafiki na yenye heshima.

**Mfano wa Mazungumzo Sanifu katika Utalii:**

**Mteja**: "Samahani, je, kuna maeneo bora ya kutembelea karibu?"

**Mfanyakazi**: "Tafadhali, naomba nikuelekeze. Kuna bustani ya nyoka hapa karibu."

**Mteja**: "Asante sana kwa msaada wako."

**Mfanyakazi**: "Karibu, tunakushukuru kwa kutembelea."

Matumizi ya lugha yenye heshima si tu yanaboresha huduma bali pia huimarisha uhusiano mzuri kati ya wageni na wahudumu katika sekta ya utalii.

## Zoezi la 2 : Mwongozo wa kivitendo

### Kazi 9:

Andika mazungumzo kati ya mfanyakazi katika sekta fulani ya utalii akimkaribisha mteja na kumpatia huduma anayotaka katika kampuni hiyo kwa kuzingatia matumizi bora ya msamiati wa adabu na heshima.

## Zoezi la 3: Matumizi

### Kazi 10:

Wewe kama mwelekezaji wa watalii, Shirikiana na mwenzako kisha mfanye maigizo ya mazungumzo yaliyotungwa katika kazi 10 kati ya mfanyakazi wa kampuni na mteja wakitumia msamiati wa adabu na heshima katika huduma za kitalii; mmoja akiwa mfanyakazi wa kampuni ya utalii na mwingine akiwa mtalii.

## Mada 1.4: Ufasilishaji wa vivutio mbalimbali vya utalii

### Zoezi 1 : Utatuzi wa matatizo

**Soma kifungu cha habari kifuatacho kisha ujibu maswali ya ufahamu**

**Vivutio mbalimbali vya utalii nchini Rwanda**

Rwanda, inayojulikana kama "Nchi ya Milima Elfu", ni moja ya nchi zinazovutia watalii kutoka pande zote za dunia. Moja ya vivutio vikuu nchini humo ni Hifadhi ya Nyungwe ambayo ni miongoni mwa misitu ya mvua ya kale zaidi barani Afrika. Nyungwe inajulikana kwa aina mbalimbali za wanyama kama sokwe wa mlimani na ndege wa nadra. Aidha, watalii wanaweza kufurahia shughuli kama kutembea juu ya daraja la angani, maarufu kama canopy walkway, ambalo hutoa mtazamo wa kipekee wa mandhari ya msitu.

Kwa upande mwingine, Hifadhi ya Akagera ni kivutio kikubwa kwa wapenzi wa safari za wanyamapori. Hifadhi hii ni makazi ya wanyama wakubwa watano (Big Five), wakiwemo simba, tembo, na faru. Akagera pia ina maziwa na mito ambayo ni mazuri kwa safari za boti na uvuvi wa kitalii. Mandhari ya Akagera, yenye mchanganyiko wa misitu, savana, na maeneo yenye maji, huvutia watalii wanaotaka kujionea uzuri wa mazingira ya Afrika Mashariki.

Rwanda pia inajulikana kwa historia na utamaduni wake wa kipekee. Kituo cha Kumbukumbu ya Mauaji ya Kimbari dhidi ya Watutsi ya mwaka 1994 cha Kigali si tu sehemu ya kujifunza historia, bali pia ni mahali pa kutafakari na kuelewa umuhimu wa amani na mshikamano wa kitaifa. Watalii wengi hutembelea eneo hili kujifunza kuhusu historia ya nchi na kuona hatua kubwa zilizopigwa na Rwanda katika kujenga upya jamii yake.

Zaidi ya hayo, Ziwa Kivu linatoa fursa za burudani na mapumziko. Ziwa hili ni mojawapo ya maziwa makubwa katika Bonde la Ufa la Afrika na hutoa shughuli kama kuogelea, usafiri wa boti, na kuangalia machweo mazuri ya jua. Fukwe za ziwa hili ni safi na tulivu, na hufaa kwa watalii wanaotafuta mahali pa kupumzika baada ya safari ndefu za kitalii.

Vivutio hivi vyote vinaifanya Rwanda kuwa moja ya maeneo bora zaidi ya utalii barani Afrika. Serikali ya Rwanda, kupitia juhudi zake za kukuza utalii endelevu, imefanikiwa kuwavutia watalii wa kimataifa huku ikihifadhi rasilimali zake za asili na utamaduni.

## Kazi 11:

**Jibu maswali yafuatayo :**

1. Kwa nini hifadhi ya Nyungwe ni muhimu kwa sekta ya utalii nchini Rwanda?
2. Ni shughuli zipi za kipekee zinazotolewa katika Hifadhi ya Akagera?
3. Eleza umuhimu wa Kituo cha Kumbukumbu ya Mauaji ya Kimbari dhidi ya Watutsi ya mwaka 1994 cha Kigali kwa watalii ?
4. Taja fursa za burudani zinazopatikana katika Ziwa Kivu.
5. Ni vivutio gani vya utalii vingine vinavyopatikana nchini Rwanda ambavyo havikutajwa?

## Mambo muhimu 1.4 : Ufasilishaji wa vivutio vya utalii

- **Filamu fupi kuhusu ufasilishaji wa vivutio katika nyanja ya utalii**
  - ✓ https://www.youtube.com/watch?v=HL_lvQ-gjEg
  - ✓ https://www.youtube.com/watch?v=tkKSza5UaFQ
  - ✓ https://www.youtube.com/watch?v=Zdq5qFFv3jw
- **Filamu fupi kuhusu ufasilishaji wa vivutio katika nyanja ya utalii**
  - ✓ Msamiati wa usafilishaji
  - ✓ Uundaji wa sentensi za Kiswahili sanifu kuhusiana na filamu
  - ✓ Maigizo yanayohusiana na filamu
- **Sauti za wanyama**

  Sauti za wanyama mara nyingi huendana na tabia zao. Hapa kuna orodha ya wanyama na majina ya sauti zao:
  - ✓ Simba : **Anguruma.**
  - ✓ Tembo : **Tarumbeta.**
  - ✓ Mbwa : **Hulia au huruma.**
  - ✓ Kuku : **Hudonoa au hupiga kelele.**
  - ✓ Ng'ombe : **Huvilia au mwalika.**
  - ✓ Sokwe : **Hulia kwa sauti ya kuvuma au hulia.**
  - ✓ Fisi : **Hucheka** (kwa sauti maalum inayojulikana).
  - ✓ Chui : **Hupurukika kimya.**
  - ✓ Paka : **Huiria** au **hulegea.**
  - ✓ Mbuzi : **Hulia** au **hufyomea**.
  - ✓ Nyani : **Huvuma** au **hucheka**.
  - ✓ Ndege : **Huimba** au **hufyonza**.
  - ✓ Kondoo : **Hupiga bleki**.
- **Makundi ya wanyama**

  Wanyama wanaweza kugawanywa katika makundi kulingana na tabia zao, makazi, au aina zao. Hapa ni baadhi ya makundi na mifano:
  - ✓ **Kwa Tabia au Aina**
    - **Wanyama walaji nyama:** Simba, chui, fisi, mbwa mwitu.
    - **Wanyama walaji majani:** Tembo, twiga, pundamilia, nyati.

- **Wanyama walaji vyote:** Nyani, ndege wengine kama kunguru.
- **Wanyama watambaao:** Nyoka, mamba, kobe.
- **Wanyama wa maji:** Samaki, pomboo, nyangumi, viboko.

✓ **Kwa makazi**

- **Wanyama wa msituni:** Sokwe, nyani, ndege wa porini.
- **Wanyama wa savanna:** Nyati, swala, pundamilia, fisi.
- **Wanyama wa maji:** Samaki, mamba, viboko, kobe wa baharini.

✓ **Kwa Familia au aina zao za kibiolojia**

- **Mamalia:** Tembo, nyati, simba, twiga.
- **Ndege:** Flamingo, kasuku, tai.
- **Amfibia:** Chura, salamanda.
- **Wadudu:** Nyuki, vipepeo, mchwa.

- **Misemo inayohusu wanyama**

Hapa kuna misemo, nahau, na methali zinazohusiana na wanyama, zenye mafunzo, hekima, na maelezo ya maisha ya kila siku:

✓ **Misemo Inayohusiana na Wanyama**

- "**Simba mwenda pole ndiye mla nyama."**

  **Maana**: Subira na utulivu huleta mafanikio.
- **"Fisi haachi tabia yake."**

  **Maana**: Mtu mbaya hawezi kubadilika.
- **"Tembo wawili wakipigana, ziumiazo ni nyasi."**

  **Maana**: Wenye nguvu wanapogombana, wanyonge huathirika.
- **"Mamba akikosa maji, hujigeuza kuwa samaki wa nchi kavu."**

  **Maana**: Watu wenye maarifa wanajua jinsi ya kuhimili hali yoyote.

✓ **Nahau Zenye Kuhusiana na Wanyama**

- **Kunguru hafugiki.**

  **Maana**: Mtu wa tabia mbaya hawezi kurekebishika.
- **Mwenye shibe hamjui mwenye njaa kama fisi.**

**Maana**: Aliye katika hali nzuri hathamini shida za wengine.

- **Nyoka mwenye sumu hutambaa kimya.**

  **Maana**: Mtu hatari huonekana mpole na asiye na madhara.

- **Nyani haoni kundule.**

  **Maana**: Mtu hawezi kuona kasoro zake lakini huona za wengine.

✓ **Methali Zenye Kuhusiana na Wanyama**

- **Asiyefunzwa na mamaye hufunzwa na dunia kama paka.**

  Maana: Malezi ya nyumbani ni muhimu; bila hayo, mtu hujifunza kwa tabu.

- "Samaki mkunje angali mbichi."

  **Maana**: Tabia nzuri inapaswa kufundishwa mapema.

- **Asiyesikia la mkuu huvunjika guu kama nyumbu.**

  **Maana:** Mtu asiyefuata ushauri mzuri hujipata katika matatizo.

- **Mchwa hafanyi kazi bila malkia.**

  **Maana**: Kikundi chochote kinahitaji uongozi ili kufanikisha kazi zake.

- **Mbwa mwitu hali mchana kwa aibu.**

  **Maana**: Watu wa tabia mbaya huwa waangalifu mbele ya umma lakini hujidhihirisha kwa siri.

- **Mandhari ya kupendeza**

Rwanda ni nchi yenye mandhari ya kupendeza, ikijivunia mandhari ya milima, mbuga za wanyama, na maeneo ya kihistoria. Hapa chini ni maelezo ya sehemu mbalimbali zinazovutia watalii nchini Rwanda

https://tiketi.com/sw/destinations/rwanda/

- **Madhari ya kupendeza nchini Rwanda**

Katika muktadha wa sekta ya utalii, Rwanda inajulikana kwa vivutio vyake vya kipekee ambavyo vinatoa fursa nyingi za kujifunza na kufurahia. Madhari haya yanajumuisha makumbusho mbalimbali, mbuga za wanyama, na maeneo ya asili. Kila moja ya vivutio hivi ina umuhimu wake katika kukuza utalii nchini Rwanda.

✓ **Makumbusho mbalimbali**

Rwanda ina makumbusho mengi ambayo yanaonyesha historia na utamaduni wa nchi hii. Makumbusho haya ni muhimu kwa sababu yanatoa mwanga juu ya

maisha ya watu wa Rwanda, mila zao, na matukio muhimu katika historia yao. Kwa mfano:

- **Makumbusho ya taifa ya historia:** Hapa, wageni wanaweza kujifunza kuhusu historia ya Rwanda kuanzia enzi za zamani hadi wakati wa mauaji ya kimbari dhidi ya Watutsi mnamo mwaka 1994. Makumbusho haya yana picha, nyaraka, na vitu vya kihistoria vinavyosaidia kuelewa mabadiliko katika jamii ya Rwanda.
- **Makumbusho ya utamaduni wa wanyarwanda:** Makumbusho haya yanatoa nafasi kwa wageni kuona sanaa, ngoma, na tamaduni nyingine za kienyeji ambazo zinabeba urithi wa Wanyarwanda. Wageni wanaweza kushiriki katika shughuli za kitamaduni kama vile ngoma za jadi na maonyesho ya sanaa.

✓ **Mbuga za wanyama**

Rwanda pia inajivunia mbuga zake za wanyama ambazo ni maarufu duniani. Mbuga hizi zinatoa fursa nzuri kwa watalii kuona wanyama wa porini katika mazingira yao ya asili. Baadhi ya mbuga muhimu ni:

- **Mbuga ya taifa ya volkano:** Hii ni moja kati ya maeneo maarufu zaidi nchini Rwanda ambapo wageni wanaweza kufanya ziara za kutafuta sokwe milimani (mountain gorillas). Mbuga hii ina mandhari nzuri yenye milima na misitu yenye mvua.
- **Mbuga ya Taifa ya Nyungwe:** Ni mbuga kubwa yenye msitu wa mvua ambapo wageni wanaweza kuona aina mbalimbali za wanyama pamoja na ndege wa ajabu. Pia kuna njia nyingi za kupita ambazo zinawapa wageni fursa nzuri za kutembea na kufurahia mandhari.

✓ **Sehemu za Asili**

Rwanda inajulikana pia kwa maeneo yake mazuri asilia ambayo yanavutia watalii wengi. Sehemu hizi zina umuhimu mkubwa katika kuhifadhi mazingira na kutoa fursa kwa wageni kufurahia uzuri wa asili. Baadhi yao ni:

- **Ziwa Kivu:** Huu ni ziwa kubwa linalopatikana magharibi mwa Rwanda ambalo linatoa mandhari nzuri pamoja na shughuli mbalimbali kama vile kuogelea, kayaking, na kupumzika kwenye fukwe zake.

- **Hifadhi ya taifa ya Akagera:** Hifadhi hii inajulikana kwa uoto wake wa asili pamoja na wanyama wengi kama simba, tembo, na nyati. Wageni wanaweza kufanya safari za magari au kutembea ili kuona wanyama hawa katika mazingira yao halisi.

## Zoezi la 2 : Mwongozo wa kivitendo

### Kazi 12:

Andika insha ya maelezo kati ya maneno 250 na 300 kuhusu mada hii :

a. Mandhari ya kupendekeza nshini Rwanda

## Zoezi la 3: Matumizi

### Kazi 13:

Wewe ni mfanyakazi wa kampuni X inayotoa huduma za utalii. Kuna mtu ambaye amepiga simu akiuliza kuhusu mandhari yanayopendekeza nchini Rwanda ili aamue mahali pa kutembelea akifika hapa Rwanda. Andika mazungumzo ya simu kati ya mwelekezaji wa watali na mtu ambaye anataka kutembelea Rwanda (mtalii) wakizungumzia kuhusu mahali tofauti ya kupendeza/ya kutembelea hapa Rwanda.

## Tathmini Endelezi

**Soma kifungu cha habari kifuatacho kisha ujibu maswali ya ufahamu wa kifungu cha habari**

**UTALII NCHINI RWANDA**

Rwanda, inayojulikana kama “Nchi ya Milima Elfu,” ni moja ya maeneo bora ya utalii barani Afrika. Nchi hii imebarikiwa na vivutio vya kipekee vya asili, wanyamapori, na utamaduni wa kuvutia. Hifadhi ya Kitaifa ya Nyungwe, yenye msitu wa kitropiki uliotulia, ni maarufu kwa shughuli za matembezi juu ya daraja la anga (canopy walk) na kutazama sokwe. Hifadhi ya Kitaifa ya Volcanoes, ambayo ni makazi ya sokwe wa milimani, huvutia watalii kutoka sehemu

mbalimbali duniani wanaotaka kushuhudia wanyama hawa adimu katika mazingira yao ya asili.

Mbali na vivutio vya asili, Rwanda inajivunia miji yenye mvuto wa kitalii kama Kigali, mji mkuu unaojulikana kwa usafi wake wa hali ya juu na historia tajiri inayoweza kufuatiliwa katika Makumbusho ya Kumbukumbu ya Mauaji ya Kimbari. Watalii pia wana fursa ya kushuhudia tamaduni za Kinyarwanda kupitia maonyesho ya ngoma, muziki, na sanaa za mikono zinazouzwa katika masoko ya kitalii kama Kimironko.

Rwanda imepiga hatua kubwa katika kuhakikisha kuwa utalii wake ni endelevu. Kupitia sera madhubuti za uhifadhi, nchi imefanikiwa kulinda mazingira na wanyamapori, huku ikitoa nafasi za ajira kwa jamii zinazozunguka hifadhi. Aidha, huduma bora katika hoteli, migahawa, na vituo vya mapokezi vya watalii zimechangia kuimarisha taswira ya Rwanda kama kituo cha utalii wa kiwango cha kimataifa.

Kwa watalii wanaotafuta burudani zaidi, Ziwa Kivu linatoa fursa ya kushiriki michezo ya maji kama vile kupiga kasia na kufurahia mazingira tulivu ya ufukwe. Aidha, usafiri wa kisasa na miundombinu bora vimefanya safari za kitalii kuwa rahisi na za kuvutia zaidi. Rwanda inajivunia kuwa mfano wa nchi ambayo imebadili changamoto zake za kihistoria na kuwa moja ya maeneo bora kwa utalii barani Afrika.

**SEHEMU A: Maswali ya Ufahamu**

1. Rwanda inajulikana kwa jina gani linaloelezea mazingira yake ya kijiografia?
2. Ni hifadhi gani maarufu kwa sokwe wa milimani nchini Rwanda?
3. Mji gani mkuu wa Rwanda unatambulika kwa usafi wake wa hali ya juu?
4. Je, ni fursa gani za burudani zinazopatikana katika Ziwa Kivu?
5. Ni kwa njia zipi Rwanda imehakikisha utalii wake unakuwa endelevu?
6. Katika maneno yako mwenyewe andika sentensi mbili sanifu kwa kila neon au kundi la maneno ulilopewa hapa chini
    a. Mtalii
    b. Yanavutia
    c. Kuzuru
    d. Mbuga ya wanyama
    e. Kivutio

**SEHEMU B: Matumizi ya lugha**

7. Jaza mazungumzo haya kwa kutumia neNO sahihi kati ya haya: **Nyungwe, gari la kukodisha, kutembelea, kujifunza kuhusu, wasiliana nasi.**

   **Mpokezi:** Karibu sana kwenye kituo chetu cha utalii. Ninaweza kukusaidia vipi leo?

   **Mtalii:** Asante. Ningependa __________ (1) baadhi ya maeneo maarufu ya utalii hapa Rwanda.

   **Mpokezi:** Bila shaka! Je, unapendelea __________ (2) historia, utamaduni, au maajabu ya asili?

   **Mtalii:** Ninapendelea zaidi vivutio vya asili. Naweza kutembelea wapi?

   **Mpokezi:** Napendekeza utembelee Hifadhi ya Kitaifa ya __________ (3). Ni maarufu kwa sokwe wake wa mlima.

   **Mtalii:** Hiyo inasikika vizuri. Je, ni umbali gani kutoka hapa?

   **Mpokezi:** Ni takriban saa mbili kutoka hapa. Unaweza kusafiri kwa __________ (4) au basi la kitalii.

   **Mtalii:** Asante sana kwa msaada wako. Nitapanga ratiba yangu kulingana na mapendekezo haya.

   **Mpokezi:** Karibu tena wakati wowote! Ukihitaji msaada zaidi, tafadhali __________ (5).

**SEHEMU CH: Utungaji**

8. Kwa kuzingatia msamiati wa kueleza vivutio vya utalii na matumizi ya msamiati unaofaa, andika mazungumzo yasiyopungua mistari kumi kati ya mtalii na mwelekezaji wakizungumzia kuhusu vivutio tofauti vya utalii nchini Rwanda

## Mambo ya kukumbuka

- **Katika Kufasili vivutio vya utalii ni lazima kuepuka na maelezo yasiyo sahihi kuhusu historia, mazingira na mengineyo yanayohusiana na utalii. Hakikisha unafanya utafiti wa kina na kuthibitisha maelezo yako kabla ya kuyawasilisha kwa wengine.**
- **Vivutio vingi vya utalii nchini Rwanda vina maana kubwa ya kitamaduni na kihistoria. Eleza vivutio kwa heshima na elewa muktadha wake wa kitamaduni au kihistoria.**

## Kujitafakari

1. Soma taarifa hizo hapo juu. Weka hundi katika safu ambayo inawakilisha vyema kiwango chako cha ujuzi, ujuzi na mitazamo.

| Uzoefu wangu | Sina uzoefu wowote wakufanya hivi | Ninajua kidogo kuhusu hili. | Nina uzoefu wa kufanya hivi | Nina uzoefu kutosha kuhusu hili | Ninajiamini katika uwezo wangu wa kufanya hivi. |
|---|---|---|---|---|---|
| Maarifa, stadi na maadili | | | | | |
| Kueleza huduma za utalii | | | | | |
| Kueleza bidhaa mbalimbali za sekta ya utalii | | | | | |
| Kueleza msamiati wa utalii | | | | | |
| Kufasili vivutio vya utalii | | | | | |
| Kutumia msamiati wa bidhaa za kitalii | | | | | |
| Kutumia msamiati wa huduma za utali | | | | | |
| Kutumia maneno ya nidhamu | | | | | |

| **Uzoefu wangu**<br><br>**Maarifa, stadi na maadili** | **Sina uzoefu wowote wakufanya hivi** | **Ninajua kidogo kuhusu hili.** | **Nina uzoefu wa kufanya hivi** | **Nina uzoefu kutosha kuhusu hili** | **Ninajiamini katika uwezo wangu wa kufanya hivi.** |
|---|---|---|---|---|---|
| Kuonyesha tabia nzuri wakati wa kufasili vivutio vya utalii | | | | | |

2. Jaza jedwali hapa chini na ushirikishe matokeo na mwalimu kwa mwongozo zaidi.

| **Maarifa** | **Stadi** | **Maadili** |
|---|---|---|
| 1. Kubainisha msamiati wa huduma za utalii | 1. Kuchagua msamiati wa bidhaa za kitalii | 1. Kuheshimu na kuonesha adabu kwa kuzingatia tofauti za kitamaduni |
| 2. Kubainisha msamiati wa nyadhifa zinazohusiana na utalii | 2. Kujieleza kwa wateja kabla ya kuwaelekeza kulingana na pandeza dunia | 2. Kuonesha ukarimu katika kupokea watalii katika utalii |
| 3. Kueleza msamiati wa pande za dunia | 3. Kutumia istilahi zinazofaa katika muktadha wa utalii | 3. Kuzingatia tofauti za kitamaduni |

# KITENGO CHA 2: KUKIRI MAONI YA MTALII

## Muhtasari wa Kitengo

Kitengo hiki kinaeleza maarifa, stadi na maadili, vinavyostahili katika sekta ya utalii kimazungumzo na kimaandishi.kitengo hiki kinazungumzia mada zifuatazo:

- **Matumizi ya msamiati wa kuuliza**
- **Utatuaji wa malalamiko ya mtalii**
- **Matumizi ya barwa pepe katika mawasiliano**

## Tathmini binafsi : Kitengo cha 2

**Sehemu ya 1**

1. Tazama picha hapo juu na ujibu maswali yafuatayo :
   a. Unaona nini kwenye picha?
   b. Unafikiri nini kinatokea kwenye picha?
   c. Picha hii inahusiana vipi na kitengo?
   d. Je, unaweza kupendekeza mada zitakazojadiliwa katika kitengo hiki?

**Sehemu ya 2**

1. Jaza na kamilisha jedwali la kujitathmini lililo hapa chini ili kutathmini kiwango chako cha maarifa, stadi, maadili na mitazamo chini ya kitengo hiki.
   a. Hakuna njia sahihi au zisizo sahihi za kujibu tathmini hii. Ni kwa marejeleo yako mwenyewe na kutafakari kwako mwenyewe juu ya maarifa, ujuzi na upataji wa maadili wakati wa mchakato wa kujifunza.
   b. Unafikiri una maarifa, stadi au maadili ya kufanya hivi ? Vipi vizuri?
   c. Soma taarifa zote hapo juu. Weka tiki kwenye safu ambayo inawakilisha vyema kiwango chako cha maarifa, stadi au maadili.
   d. Mwishoni mwa kitengo hiki, utajitathmini tena.

| Uzoefu wangu<br>Maarifa, stadi na maadili | Sina uzoefu wowote wakufanya hivi | Ninajua kidogo kuhusu hili. | Nina uzoefu wa kufanya hivi | Nina uzoefu kutosha kuhusu hili | Ninajiamini katika uwezo wangu wa kufanya hivi. |
|---|---|---|---|---|---|
| Kutoa maana ya viulizi | | | | | |
| Kutumia viulizi katika sentensi | | | | | |
| Kuheshimu katika kuuliza maswali | | | | | |
| Kuelewa jinsi ya kutatua malalamiko kazini | | | | | |
| Kutatua malalamiko kazini | | | | | |

| Uzoefu wangu<br><br>Maarifa, stadi na maadili | Sina uzoefu wowote wakufanya hivi | Ninajua kidogo kuhusu hili. | Nina uzoefu wa kufanya hivi | Nina uzoefu kutosha kuhusu hili | Ninajiamini katika uwezo wangu wa kufanya hivi. |
|---|---|---|---|---|---|
| Kuwa mpole na mwenye huruma wakati wa kutatua malalamiko | | | | | |
| Kuetoa maana ya barua pepe | | | | | |
| Kueleza umuhimu wa barua pepe katika mawasiliano ya kitalii | | | | | |
| Kuandika barua pepe katika sekta ya utalii | | | | | |
| Kueshimu vyeo katika kutumia barua pepe | | | | | |

**Umahiri muhimu**

| Maarifa | Stadi | Maadili |
|---|---|---|
| 1. Kutoa maana ya viulizi | 1. Kutumia viulizi katika mawasiliano | 1. Kuonesha viulizi heshimawa kati wa kutumia viulizi |
| 2. Kuelewa jinsi ya kutatua malalamiko kazini | 2. Kutatua malalamiko kazini | 2. Kuwa mpole na mwenye huruma wakati wa kutatua malalamiko |
| 3. Kelewa jinsi ya kuandika barua pepe | 3. Kuandika barua pepe | 3. Kueshimu vyeo katika kutumia barua pepe |

## Zoezi la ugunduzi

### Kazi:

**Soma mazungumzo haya kisha ujibu maswali**

**Mpokezi na Mtalii**

**Mpokezi:** Karibu kwenye hoteli yetu, ninaitwa Amina niko mpokezi. Naweza kusaidia kwa vipi?

**Mtalii:** Asante, Amina. Ninaitwa Joseph. Ningependa kufuatilia kuhusu malalamiko niliyotuma kwa barua pepe wiki iliyopita.

**Mpokezi:** Malalamiko uliyoandika yanahusu nini hasa?

**Mtalii:** Yanahusu huduma za chumba nilizopewa. Chumba kilikuwa hakina kiyoyozi kinachofanya kazi, na maji ya moto hayakuwa yanatoka.

**Mpokezi:** Samahani kwa usumbufu huo. Malalamiko yako yalitumwa tarehe gani?

**Mtalii:** Nilituma barua pepe tarehe 28 Novemba. Je, mlipokea barua hiyo?

**Mpokezi:** Hebu niangalie. (Akiangalia kwenye kompyuta) Naam, tumeipokea. Barua yako ilielekezwa kwa meneja wetu wa huduma za wateja. Je, ni chumba kipi ulichokuwa unakaa?

**Mtalii:** Nilikuwa nikikaa chumba namba 305.

**Mpokezi:** Nakumbuka tulikuwa na tatizo na kiyoyozi cha vyumba vya ghorofa ya tatu. Je, ni huduma gani nyingine haikukidhi matarajio yako?

**Mtalii:** Chakula cha mgahawa hakikuwa bora siku mbili za mwanzo, lakini baadaye kilikuwa sawa. Na kuhusu usafi wa chumba, niliona kuna maeneo hayakusafishwa vizuri.

**Mpokezi:** Asante kwa maoni yako. Ni lini unatarajia suluhisho la haya malalamiko?

Mtalii: Ningependa kupata suluhisho kabla ya mwisho wa wiki hii, kwani nitaondoka Jumapili.

**Mpokezi:** Hakuna shida. Tutahakikisha tatizo la chumba namba 305 linashughulikiwa leo. Pia, tutapanga fidia inayofaa. Je, ni fidia gani ungependa kupendekeza?

**Mtalii:** Nafikiri punguzo la gharama ya chumba lingekuwa sahihi.

**Mpokezi:** Tutajadili hili na meneja wetu na tutakujulisha leo jioni. Una swali jingine?

**Mtalii:** Hapana kwa sasa. Asante kwa msaada wako.

**Mpokezi:** Karibu tena. Tutajitahidi kuhakikisha unapata huduma bora.

### Kazi 14:

**Maswali ya Ufahamu wa Mazungumzo:**

1. Mpokezi anaitwa nani?
2. Mtalii anaitwa nani?
3. Mtalii alituma na malalamiko yake kupitia njia gani?
4. Mtalii alituma malalamiko yake tarehe gani?
5. Mtalii alikuwa anakaa chumba namba ngapi?
6. Mpokezi alibaini tatizo gani lililokuwa likiathiri vyumba vya ghorofa ya tatu?
7. Ni tatizo gani lingine mtalii alilalamikia kuhusu mgahawa?
8. Mtalii anatarajia suluhisho la malalamiko yake kufanyika kabla ya lini?
9. Mtalii alipendekeza fidia ya aina gani?
10. Mpokezi aliahidi nini kuhusu malalamiko ya mtalii?

## Mada 2.1: Matumizi ya msamiati wa kuuliza

### Zoezi la 1: Utatuzi wa matatizo

#### Kazi 15:

**Mazungumzo kati ya mpokezi na mtalii**

**Mpokezi**: Karibu kwenye hoteli yetu. Tunaweza kukusaidia vipi leo?

**Mtalii**: Asante. Tafadhali, niambie ni vyumba gani mnavyo hapa?

**Mpokezi**: Tuna vyumba vya aina tofauti. Unapendelea chumba cha aina gani?

**Mtalii**: Nina watoto wawili, kwa hivyo nataka chumba chenye nafasi kubwa. Vyumba vyenu vikubwa vina bei gani?

**Mpokezi**: Tuna vyumba vikubwa vya familia kwa shilingi elfu saba kwa usiku mmoja. Utakaa kwa siku ngapi?

**Mtalii**: Tutakaa kwa siku tatu. Je, vyumba hivyo viko wapi katika hoteli?

**Mpokezi**: Viko ghorofa ya pili, karibu na bwawa la kuogelea. Ungependa kuona chumba kwanza?

**Mtalii**: Ndio, tafadhali. Pia, huduma zipi zinapatikana katika hoteli?

**Mpokezi**: Tunatoa huduma za chakula, bwawa la kuogelea, ukumbi wa mazoezi, na spa. Ungependa huduma gani zaidi?

**Mtalii**: Spa inavutia. Je, spa inafunguliwa saa ngapi?

**Mpokezi**: Spa yetu inafunguliwa saa mbili asubuhi hadi saa nne usiku. Unapendelea huduma za spa zipi?

**Mtalii**: Nataka huduma ya masaji na sauni. Ni lini ningepata nafasi?

**Mpokezi**: Unaweza kuja kesho asubuhi saa tatu. Kuna maswali mengine yoyote?

**Mtalii**: Hapana, asante sana kwa msaada wako.

**Mpokezi**: Karibu tena, na tunakutakia mapumziko mema!

**Jibu Maswali yafuatayo kulingana na mazungumzo**

1. Ni maneno gani yaliyotumiwa kwa kuuliza maswali?
2. Ni maneno gani yaliyotumiwa kwa kuuliza kuhusu:
    a. Muda
    b. Mahali
    c. Namna
    d. Idadi
3. Orodhesha maneno mengine yanayotumiwa kwa kuuliza maswali lakini hayakutumiwa katika mazungumzo haya.

## Mambo Muhimu 2.1: Utumiaji wa msamiati wa kuuliza

Katika sekta ya utalii, maswali ni sehemu muhimu ya kutoa taarifa kwa watalii na kupata maelezo ya ziada kuhusu vivutio, huduma, na maeneo. Hapa chini ni msamiati wa kuuliza maswali katika sekta ya utalii:

- **Msamiati wa kuuliza maswali kuhusu mahali**
  - ✓ **Panapojulikana**
    - **Papi?**
      - **mfano**: "**Papi** kuna makumbusho?
    - **Wapi?**
      - **mfano**: "**Wapi** kuna hifadhi ya wanyama?
  - ✓ **Pasipojulikana**
    - **Papi?**
      - **mfano**: "Papi pa kwenda kutembelea hapa?
    - **Wapi?**
      - **mfano**: "**Wapi** watu wanapopenda kwenda kutalii?
  - ✓ **Ndani**
    - **Mpi?**
    - Katika muktadha wa ndani, **mfano**: "**Mpi** anayesimamia shughuli za utalii hapa?")
- **Msamiati wa Kuuliza Maswali Kuhusu Muda**
  - ✓ **Lini?**
    - "**Lini** tamasha la utamaduni litaanza?" (Kuuliza kuhusu wakati wa tukio)
      - **Saa ngapi?**
    - "**Saa ngapi** mbuga ya wanyama inafunguliwa?" (Kuuliza kuhusu wakati wa ufunguzi)
      - **Mwezi gani?**
    - "**Mwezi gani** ni bora kutembelea hifadhi ya wanyama?" (Kuuliza kuhusu wakati mzuri wa kutembelea)
- **Msamiati wa Kuuliza Maswali Kuhusu Idadi**

- ✓ **ngapi?**
  - "Mna wanyama **wangapi** katika hifadhi hii?" (Kuuliza kuhusu idadi ya wanyama)
  - "Wageni **wangapi** wanatembelea kila mwaka?"
- **Msamiati wa kuuliza maswali kuhusu chombo**
  - ✓ **gani?**
    - "Chombo gani kinachotumika kwa safari ya mto?" (Kuuliza kuhusu aina ya chombo kinachotumika)
    - "Kuna vyombo gani vya usafiri vya kutumika kwa utalii?"
  - ✓ **pi?**
    - "Vituo vya utalii vipi vinapatikana katika jiji?" (Kuuliza kuhusu maeneo ya utalii
- **Msamiati wa kuuliza maswali kuhusu namna**

  Viulizi vya namna kama "Jinsi gani," "Namna gani," na "Vipi" hutumika kuuliza kuhusu njia au mchakato wa kufanya kitu, hali au maelezo ya jambo fulani. Hivi viulizi hutofautiana kidogo kulingana na muktadha, lakini lengo lao kuu ni kupata ufafanuzi au kuelewa zaidi.

  - ✓ **Jinsi gani?**

    Maswali haya yanahusiana na hatua au mchakato wa kufanikisha jambo.

    Mfano:

    - **Jinsi gani** naweza kufika kwenye Hifadhi ya Nyungwe?

      Swali hili linatafuta maelezo ya hatua au njia bora za kufikia hifadhi, kama kutumia gari binafsi, usafiri wa umma, au huduma za utalii.
    - **Jinsi gani** Rwanda imefanikiwa kukuza utalii wa gorila?

      Swali hili linatafuta kuelewa mbinu na mipango ambayo serikali ya Rwanda imechukua, kama uhifadhi wa mazingira na kuendeleza maeneo ya hifadhi.
  - ✓ **Namna gani?**

    Maswali haya yanatafuta kuelewa njia, hali, au jinsi jambo linaweza kufanyika kwa usahihi.

    Mfano:

    - **Namna gani** watalii wanaweza kupata vibali vya kutembelea Hifadhi ya Akagera?
    - **Namna gani** serikali ya Rwanda inahakikisha utalii unakuwa endelevu?

- ✓ **Vipi?**

  Maswali ya "Vipi?" yanauliza hali, maelezo ya uzoefu, au mbinu bora za kufanikisha jambo.

  - **Vipi** hali ya usalama kwa watalii nchini Rwanda?
  - **Vipi** watalii wanavyoweza kufurahia safari ya mashua kwenye Ziwa Kivu?

## Zoezi la 2: Mwongozo wa kivitendo

### Kazi 16:

**Uliza maswali kulingana na maneno yanayopigwa mstari :**

a. Mimi ninaitwa <u>Juma</u>.
b. Yeye anaishi <u>Kigali.</u>
c. Wateja wetu watakuja <u>kesho</u>
d. Jana tuliwapokea wajeja <u>wawili</u>
e. Wao watafika <u>saa kumi na moja</u>

## Kazi 3: Matumizi

### kazi 17:

Tunga mazungumzo kati ya mtalii na mwelekezaji wa watali wakiulizana na kujibiana maswali tofauti yanayohusu muda, wakati, vifaa, saa, namna, idadi … juu ya mambo fulani katika sekta ya utalii

## Mada 2.2: Utatuaji wa malalamiko ya mtalii

### Zoezi 1 : Utatuzi wa matatizo

**Mtalii:** Habarini. Nina malalamiko kuhusu huduma nilizopata kutoka kampuni yenu. Kwa kweli, nilitarajia kiwango cha juu zaidi, lakini nimevunjika moyo.

**Mpokezi:** Habari yako, mteja wetu mpendwa. Samahani sana kusikia kwamba haujaridhishwa na huduma zetu. Tunaomba radhi kwa usumbufu wowote uliojitokeza. Tafadhali, unaweza kunieleza kwa undani kuhusu changamoto ulizokutana nazo?

**Mtalii:** Kwanza kabisa, basi lilichelewa sana kunichukua kutoka hotelini. Kisha, mwelekezaji hakuwa mkarimu na alionekana kutokuwa na ufahamu wa kutosha kuhusu maeneo tuliyoyatembelea. Hii ilinifanya nisiweze kufurahia safari kama nilivyotarajia.

**Mpokezi:** Asante sana kwa kushiriki maoni yako. Tunaelewa ni jinsi gani kuchelewa kwa usafiri na huduma isiyoridhisha kutoka kwa mwelekezaji inaweza kukatisha tamaa. Tunaomba radhi kwa kutokutimiza matarajio yako. Tunaahidi kuchukua hatua ili kuhakikisha hali kama hii haitokei tena.

**Mtalii:** Hii si mara ya kwanza kusikia malalamiko kuhusu kampuni yenu. Ninahisi kama hamchukui hatua za kutosha kurekebisha changamoto hizi.

**Mpokezi:** Tunashukuru kwa maoni yako ya dhati. Tumejitolea kuboresha huduma zetu, na kila malalamiko tunayopokea tunatumia kama nafasi ya kujifunza na kuboresha. Napenda kuchukua hatua ya haraka kwa masuala uliyoeleza. Tafadhali, naomba unipe maelezo ya ziada kama tarehe ya safari na jina la mwelekezaji, ili tuweze kushughulikia suala hili kwa ukamilifu.

**Mtalii:** Safari ilikuwa jana, na mwelekezaji alijitambulisha kama Bw. Emmy.

**Mpokezi:** Asante kwa taarifa hizo. Nitahakikisha suala hili linapewa kipaumbele. Kwa sasa, napenda kukupa ofa ya ziada kama njia ya kuonyesha kujali kwetu. Tunaweza kupanga ziara nyingine kwa gharama nafuu zaidi au kukupatia punguzo kwa huduma zetu za baadaye. Je, hilo linaweza kukufaa?

**Mtalii:** Nafikiri hiyo ni hatua nzuri. Natumaini mtaboresha kwa ajili ya wateja wengine pia.

**Mpokezi:** Asante sana kwa uvumilivu wako na kwa kutupa nafasi ya kurekebisha mambo. Tunathamini maoni yako na tunatarajia kukuonyesha uzoefu bora zaidi wakati ujao. Tafadhali usisite kuwasiliana nasi kwa maoni au mahitaji mengine.

**Mtalii:** Asante. Nitawasiliana nanyi ikiwa kuna jambo jingine.

**Mpokezi:** Karibu tena, na tunakutakia siku njema!

## Kazi 18:

**Jibu maswali yafuatayo:**

1. Mtalii alikuwa na malalamiko gani kuhusu huduma za kampuni?
2. Mpokezi alichukua hatua gani katika kushughulikia malalamiko ya mtalii?
3. Mtalii alielezea hisia gani kuhusu kampuni hiyo kwa ujumla?
4. Mpokezi alipendekeza nini kama suluhisho la tatizo hilo?
5. Mtalii alikubaliana na suluhisho lililotolewa na mpokezi?
6. Mpokezi alimaliza mazungumzo kwa njia gani?
7. Jina la mwongozo wa utalii ambaye mtalii alimlalamikia ni nani?

## Mambo Muhimu 2.2: Utatuaji wa malalamiko ya mtalii

- **Sababu za malalamiko ya watalii**
  - ✓ **Huduma Duni:**
    - Watalii hulalamika kuhusu huduma zinazokosa ubora, kama chakula kisichokidhi matarajio, usafi duni, au kuchelewa kwa usafiri.
  - ✓ **Taarifa potofu au kutoeleweka:**
    - Watalii wanaweza kukasirika ikiwa ratiba za ziara, bei, au huduma zilizoahidiwa hazilingani na hali halisi.
  - ✓ **Gharama zisizoeleweka:**
    - Ada za ziada au gharama za siri huweza kuwasababishia watalii hisia za kudanganywa.
  - ✓ **Matatizo ya usalama:**
    - Malalamiko yanaweza kujitokeza kuhusu ukosefu wa usalama binafsi au hatari kwenye maeneo ya utalii.
  - ✓ **Tofauti za kiutamaduni:**
    - Kutofahamu tamaduni za watalii kunaweza kusababisha migongano, kama vile lugha ya mwili au desturi zisizoeleweka.
- **Mbinu za kusikiliza na kuelewa malalamiko**
  - ✓ **Sifa za msikilizaji mzuri:**
    - Kuwa makini na mwepesi wa kuelewa maoni ya mtalii.
    - Kuonyesha huruma kupitia lugha ya mwili, kama kutikisa kichwa au kudumisha mawasiliano ya macho.
  - ✓ **Njia za kuuliza maswali:**
    - Tumia maswali ya wazi kama, *"Tafadhali eleza zaidi kuhusu tatizo ulilokutana nalo?"* ili kupata taarifa za kina.
  - ✓ **Mbinu za kutambua hisia:**
    - Tambua ikiwa mtalii ana hasira, amechanganyikiwa, au ni mwenye wasiwasi, kisha jibu hisia hizo kwa njia ya kutuliza kama kusema, *"Tunaelewa jinsi unavyohisi, na tunasikitika kwa changamoto hii."*

- **Mbinu za kushughulikia malalamiko kwa ufanisi**
  - ✓ Mchakato wa Kuchambua Tatizo:
    - Sikiliza malalamiko kwa makini.
    - Bainisha kiini cha tatizo.
    - Pendekeza suluhisho sahihi na utekeleze hatua mara moja.
  - ✓ **Kudhibiti hali ya taharuki:**
    - Weka hali ya utulivu kwa kutumia sauti ya staha na kuepuka mijibizo ya hasira.
  - ✓ **Kuomba radhi kwa kitaalamu:**
    - Omba radhi kwa dhati, *"Tunajutia hali hii na tunahakikisha itarekebishwa haraka."*
- **Mawasiliano ya ufanisi**
  - ✓ **Lugha sahihi:**
    - Tumia maneno yenye heshima na staha kwa mtalii, hata wakati wa hasira.
  - ✓ **Matumizi ya lugha ya mwili:**
    - Onyesha nia ya kusaidia kupitia tabasamu, mawasiliano ya macho, na mkao wa mwili unaoonyesha utayari wa kusaidia.
  - ✓ **Subira na uwazi:**
    - Usikatishe mtalii anapoongea.
    - Toa maelezo ya wazi kuhusu hatua zinazofuata, kama kusema, *"Tutatatua tatizo hili katika muda wa saa moja."*

## Zoezi 2: Mwongozo wa kivitendo

### Kazi 19:

Andika mazungumzo kati ya mteja anayelalamika huduma mbaya aliyopewa katika kampuni fulani ya utalii na meneja anayejaribu kutatua malalamiko hayo kwa kuzingatia hatua zinazotumiwa katika utatuzi wa malalamiko ya mteja.

## Zoezi 3 : Matumizi

### Kazi 20:

Wewe ni mfanyakazi katika kampuni ya utalii hapa Rwanda. Kuna mtalii ambaye amekuja katika kampuni na kupewa huduma ya kuelekezwa katika mbuga za wanyama wilayani Musanze. Katika safari hii, mmekutana na tatizo la kwamba miongoni mwa vifaa vyake (simu na nguo) vimepotea na analalamika kwa kusema kwamba lazima asaidiwe kupata vifaa vyake. Andika ripoti inayoonyesha tatizo, na taratibu ambazo unaenda kufuatilia kwa kutatua malalamiko ya mteja

## Mada 2.3: Matumizi ya barua pepe katika mawasiliano

### Zoezi 1: Utatuzi wa matatizo

**Soma mazungumzo haya kisha ujibu maswali ya ufahamu**

**Meneja:** Habari za asubuhi, timu yangu?

**Watumishi (kwa pamoja):** Habari za asubuhi, bwana meneja.

**Meneja:** Ni jambo zuri kuonana nanyi leo. Leo nataka tujadili kuhusu matumizi ya barua pepe katika kampuni yetu ya utalii. Barua pepe ni njia muhimu sana ya mawasiliano, hasa tunaposhughulika na wateja kutoka sehemu mbalimbali duniani. Mnaelewa umuhimu wa matumizi sahihi ya barua pepe?

**Musa** (mtumishi wa masoko): Ndiyo, bwana meneja. Tunaelewa kuwa barua pepe ni njia ya kitaalamu ya mawasiliano, na pia husaidia kuweka kumbukumbu za mawasiliano yetu na wateja.

**Meneja:** Vizuri Musa. Sasa, ni muhimu kuelewa kwamba barua pepe za kampuni yetu lazima ziwe na heshima, usahihi, na maudhui ya kitaalamu. Unapomtumia mteja barua pepe, hakikisha unatumia lugha ya heshima na unazingatia maadili ya kampuni yetu. Je, mna changamoto zozote kuhusu hili?

**Amina** (mtumishi wa huduma kwa wateja): Bwana meneja, wakati mwingine napata changamoto ya kuandika barua pepe kwa Kiswahili, hasa pale mteja anapokuwa wa kimataifa.

**Meneja:** Changamoto nzuri, Amina. Tutapanga mafunzo ya lugha ya Kiswahili kwa wafanyakazi wote, hasa kwa upande wa uandishi wa barua pepe za kitaalamu. Vilevile, mnaweza kutumia zana za kuhariri kama vile programu ya kuangalia sarufi kabla ya kutuma barua pepe.

**John** (mtumishi wa teknolojia): Bwana meneja, je, kuna mwongozo wa aina ya barua pepe tunazotakiwa kutumia?

**Meneja:** Ndiyo, John. Kila mtumishi anatakiwa kutumia barua pepe rasmi ya kampuni yetu, kwa mfano, jina@kampuniyetu.com. Tunapiga marufuku matumizi ya barua pepe za binafsi kwa shughuli za kampuni. Hii husaidia kulinda taarifa za kampuni na kuimarisha uaminifu wetu kwa wateja.

**Musa:** Hilo ni wazo zuri. Je, tunaweza pia kuweka saini rasmi kwenye barua pepe zetu?

**Meneja:** Ndiyo, Musa. Kila mmoja atatakiwa kutumia saini rasmi ambayo itaonyesha jina lake, nafasi yake, na maelezo ya mawasiliano ya kampuni. Nitatoa muongozo wa jinsi ya kuunda saini hizo baada ya kikao hiki.

**Amina:** Hilo litatufanya tuonekane wa kitaalamu zaidi kwa wateja wetu.

**Meneja:** Ndiyo kabisa, Amina. Pia, ninawasihi msitumie barua pepe kwa maudhui yasiyo ya kikazi. Tunapaswa kutumia njia hii kwa mawasiliano ya kikazi pekee. Kuna maswali yoyote kabla ya kumaliza kikao?

**John:** Hakuna swali kwa sasa, bwana meneja.

**Meneja:** Vizuri. Natumai tutazingatia yote tuliyojadili leo. Tukifanya hivyo, tutaboresha mawasiliano yetu na kuimarisha taswira ya kampuni. Asanteni kwa ushirikiano wenu.

**Watumishi** (kwa pamoja): Asante sana, bwana meneja.

**Meneja:** Kazi njema, timu yangu!

## Kazi 21:

**Baada y kusoma mazungumzo ya hapo juu, jibu maswali yafuatayo**

1. Mazungumzo haya yanalenga kujadili kuhusu nini?
2. Ni umuhimu gani wa barua pepe uliotajwa katika mazungumzo?
3. Je, kuna changamoto yoyote waliyo nayo katika uwandishi wa barua pepe? Ni ipi?
4. Ni suluhisho gani Meneja aliyotoa kuhusu changamoto waliyonayo?
5. Kwa nini watumishi wanahimizwa kutumia barua pepe za kampuni kwa shughuli za kampuni?

## Mambo muhimu 2.3: Matumizi ya barua pepe katika mawasiliano

- **Maana ya barua pepe**
  - ✓ Barua pepe ni barua inayotumwa na kupokewa kwa tarakilishi na mtandao
  - ✓ Barua pepe ni huduma ya intaneti, tena kati ya huduma za intaneti hii ndiyo inayotumiwa zaidi na watu kote duniani.
  - ✓ Inapeleka habari mahali popote penye intaneti katika muda mfupi sana, mara nyingi katika sekunde chache hadi upande mwingine wa dunia.
- **Umuhimu wa barua pepe katika mawasiliano bora**

  Mawasiliano bora kupitia barua pepe yana umuhimu mkubwa kwa kampuni ya utalii, kwa kuwa yanachangia katika kuboresha huduma, kujenga uaminifu, na kufanikisha malengo ya kibiashara. Hapa kuna sababu kuu za umuhimu wake:

  - ✓ **Uwezo wa kufikia wateja kwa haraka na ufanisi**
    - Barua pepe hutoa njia ya moja kwa moja ya kufikisha ujumbe kwa wateja, iwe ni kwa kuwajibu maswali, kutoa taarifa kuhusu huduma, au kutuma ofa na matangazo.
    - Inaokoa muda ikilinganishwa na mbinu za jadi kama posta au mawasiliano ya moja kwa moja.
  - ✓ **Kuweka kumbukumbu za mawasiliano**
    - Barua pepe huhifadhi kumbukumbu za mawasiliano yote, jambo ambalo ni muhimu kwa kurejelea maelezo ya awali, kushughulikia malalamiko, au kufuatilia maendeleo ya mikataba na makubaliano.
  - ✓ **Uboreshaji wa huduma kwa Wateja**
    - Mawasiliano ya haraka na ya wazi kupitia barua pepe hujenga uaminifu wa wateja na kuwapa uzoefu mzuri wa huduma.
    - Maswali ya wateja kuhusu maeneo ya utalii, ratiba, na gharama yanaweza kushughulikiwa kwa ufanisi.
  - ✓ **Kuongeza uwezekano wa mauzo**

- Kampuni inaweza kutumia barua pepe kwa kampeni za masoko, kama vile kutuma taarifa za punguzo, ofa maalum, au matangazo ya vivutio vipya vya utalii.
- Pia, ni njia ya kuwakumbusha wateja kuhusu huduma zilizopo na kuwahamasisha kufanya bookings.

✓ **Kuboresha mahusiano ya kibiashara**

- Barua pepe hutumiwa kuwasiliana na washirika wa kibiashara kama mahoteli, wakala wa safari, na makampuni ya usafiri kwa uratibu wa huduma.
- Inachangia katika kuimarisha uaminifu kati ya kampuni na wadau wake.

✓ **Urahisi wa kufanikisha mawasiliano ya kimataifa**

- Kwa kuwa sekta ya utalii mara nyingi inahusisha wateja kutoka nchi tofauti, barua pepe ni njia ya gharama nafuu na rahisi ya kufanikisha mawasiliano ya kimataifa.

✓ **Kuimarisha taswira ya kampuni**

- Mawasiliano mazuri kupitia barua pepe yanaonyesha taaluma na umakini wa kampuni, hivyo kujenga taswira nzuri mbele ya wateja na washirika.
- Barua pepe za kitaalamu, zenye mpangilio mzuri na maudhui ya kuvutia, zinavutia na kuimarisha imani ya wateja.

Kwa ujumla, barua pepe ni chombo muhimu katika kukuza sekta ya utalii kwa kuwezesha mawasiliano bora, kuongeza ufanisi wa huduma, na kuboresha uhusiano na wateja pamoja na washirika wa kibiashara.

- **Sifa za barua pepe bora**

✓ **Ujumbe Mfupi na Wazi:**

Barua pepe ya kikazi inapaswa kuwa fupi lakini yenye maelezo kamili ya lengo lake. Epuka ujumbe mrefu usiohitajika ambao unaweza kupoteza umakini wa msomaji.

✓ **Lugha Rasmi:**

Tumia lugha inayostahili mazingira ya kazi. Epuka misemo ya mitaani, maneno yasiyo rasmi, au utani.

✓ **Muundo wa mpangilio:**

Barua pepe inapaswa kuwa na sehemu zinazoeleweka kama kichwa, salamu, utangulizi, mwili wa ujumbe, hitimisho, na sahihi. Muundo huu husaidia msomaji kufuata ujumbe kwa urahisi.

- ✓ **Kichwa kilichoeleweka**

  Kichwa cha barua pepe kinapaswa kuonyesha lengo kuu la ujumbe. Mfano, badala ya "Swali," sema "Swali Kuhusu Ratiba ya Mkutano."

- ✓ **Matumizi ya lugha rahisi**

  Epuka sentensi ngumu au maneno magumu ambayo yanaweza kufanya ujumbe kuwa mgumu kueleweka. Tumia maneno ya kawaida na rahisi kuelewa.

- ✓ **Usahihi wa kisarufi na uandishi**

  Hakikisha hakuna makosa ya kisarufi, tahajia, au uandishi. Barua pepe yenye makosa inaweza kuonyesha ukosefu wa uangalifu au weledi.

- ✓ **Lugha yenye heshima na mtazamo chanya**

  Onyesha heshima kwa msomaji hata wakati wa kushughulikia changamoto au malalamiko. Lugha yenye mtazamo chanya huimarisha uhusiano mzuri wa kikazi.

- ✓ **Ujumbe uliohusika na maudhui**

  Hakikisha ujumbe unazingatia suala lililopo bila kuleta maelezo yasiyo muhimu au yaliyo nje ya mada.

- ✓ **Salamu na hitimisho sahihi**

  Tumia salamu rasmi mwanzoni na hitimisho linalofaa kumalizia. Mfano: “Mpendwa Bi. Mwema,” na “Kwa heshima.”

- ✓ **Sahihi yenye taarifa muhimu**

  Jumuisha jina lako, nafasi yako, jina la kampuni, na mawasiliano ya ziada ili kurahisisha majibu au mawasiliano zaidi.

- **Muundo sahihi wa barua pepe**

  - ✓ **Kichwa cha barua pepe**

    Kiwe kifupi na cha kueleweka, kinachoonyesha lengo la barua pepe.

    **Mfano**: “Uthibitisho wa Tiketi ya Safari” au “Suluhisho la Malalamiko Yako”.

  - ✓ **Salamu**

    Tumia salamu rasmi kama “Ndugu Mpendwa,” au “Mpendwa Bw./Bi. [Jina].”

  - ✓ **Utangulizi**

- Eleza lengo la barua pepe kwa ufupi.

  **Mfano**: “Tunaandika kuthibitisha ratiba yako ya safari.”

✓ **Mwili wa Barua Pepe**

- Andika ujumbe kwa mpangilio wa mantiki:
- Eleza tatizo au lengo.
- Toa maelezo ya kina.
- Pendekeza hatua zinazofuata.

✓ **Hitimisho**

- Eleza matarajio ya mteja au hatua utakazochukua.

  **Mfano**: “Tunatarajia maoni yako ili tuweze kufanikisha mpango huu.”

✓ **Sahihi**

- Jumuisha jina lako, nafasi yako, jina la shirika, na mawasiliano ya ziada.

  **Mfano:**

  - "Kwa heri,
  - Juma Mkubwa,
  - Msimamizi wa Huduma kwa Wateja,
  - Kampuni ya Safari ya Nyota,
  - [Simu] | [Barua pepe]"

✓ **Matumizi ya lugha sahihi**

Lugha ya barua pepe ya kikazi inapaswa kuwa rasmi, wazi, na yenye adabu, ikilenga kuwasilisha ujumbe kwa njia ya kitaalamu. Vipengele muhimu vya lugha hii ni kama ifuatavyo:

✓ **Lugha rasmi**

- Epuka maneno ya mtaani, misimu, au lugha isiyo rasmi.
- Tumia maneno yenye heshima na kitaalamu.

  **Mfano:**

  - **Isiyo rasmi**: "Sijui kama unajua kuhusu hili."
  - **Rasmi**: "Tafadhali fahamu kuwa suala hili linahitaji uthibitisho wako."

- ✓ **Lugha wazi na rahisi kueleweka**
  - Sentensi ziwe fupi na za moja kwa moja.
  - Epuka matumizi ya misemo yenye maana tata au isiyoeleweka haraka.

    **Mfano:**

    **"Tafadhali hakikisha malipo yamefanyika kabla ya tarehe 15 Desemba ili kuepuka usumbufu."**
- ✓ **Maneno yenye mtazamo chanya**
  - Tumia lugha inayojenga uaminifu na kuonyesha msaada.
  - Epuka kauli zinazoweza kuonekana kama lawama au mwelekeo hasi.

    **Mfano:**
    - **Badala ya kusema:** "Hujafuata maelekezo,"
    - **sema: "**Inaonekana huenda kuna changamoto katika kufuata maelekezo; tafadhali ruhusu tufafanue zaidi."
- ✓ **Lugha Inayoonyesha heshima na adabu**
  - Tumia maneno kama "tafadhali," "asante," "pole," au "tunashukuru" inapofaa.
  - Eleza maoni hasi kwa njia yenye heshima.

    **Mfano:**

    **"Tunaomba radhi kwa usumbufu uliotokana na ucheleweshaji huu."**
- ✓ **Epuka tafsida au lugha Inayovutia mabishano**
  - Weka maoni yako kwa njia inayojenga maelewano.

    **Mfano:**
    - **Badala ya kusema**: "Hii si kazi yangu,"
    - **Sema**: "Tafadhali ruhusu nifanye mawasiliano na idara husika kwa msaada zaidi."
- ✓ **Tumia lugha sahihi ya kisarufi na kiamuundo**
  - Hakikisha matumizi ya kisarufi, tahajia, na uandishi wa alama ni sahihi.

## Zoezi la 2 : Mwongozo wa kivitendo

### Kazi 22:

1. Kwa kutumia mchoro, onyesha sehemu za barua pepe
2. Kalisa John (kalijo@yahoo.fr) ni mtu ambaye anaishi Ufaransa na anataka kujua mengi kuhusu vivutio vya utalii vinavyopatikana nchini Rwanda kabla yeye kutembelea inshi yetu. Mwandikie barua pepe ukimpatia habari kuhusu mandhari ya kupendeza ili achague mahali ambapo atatembelea akifika Rwanda.

## Zoezi la 3: Matumizi

### Kazi 23:

Wewe ni mwelekezaji wa watalii katika kampuni IKAZE wilayani Musanze. Kuna mtu anayitwa Juma Shabani, mjerumani ambaye ana nia kubwa ya kutembelea Rwanda. Amefurahishwa sana na picha za nchi yetu na mahali yanayopendeza hapa Rwanda. Kupitia barua pepe yake (jumsha@gmail.com) ameandikia kampuni yako ya utalii akiomba taarifa zaidi kuhusu safari za kitalii zinazopatikana. Ana nia ya safari ya siku 7-10 ambayo inajumuisha kuona wanyamapori, fukwe, na vivutio vya kihistoria. Jibu barua pepe yake kwa kumpatia taarifa zote anazotaka kuhusu utalii hapa Rwanda.

## Tathmini Endelezi

**Soma kifungu cha habari kifuatacho na kujibu maswali ya ufahamu yanayofuata**

**Malalamiko ya mteja Kupitia barua pepe katika sekta ya utalii**

Katika sekta ya utalii, huduma bora kwa wateja ni msingi wa mafanikio ya biashara yoyote. Hata hivyo, mara nyingine wateja hukumbana na changamoto zinazoathiri uzoefu wao, na hivyo kupelekea kuwasilisha malalamiko. Barua pepe ni mojawapo ya njia maarufu za mawasiliano kati ya wateja na watoa huduma. Malalamiko ya mteja kupitia barua pepe ni njia rasmi na ya haraka inayowawezesha wateja kuelezea changamoto zao moja kwa moja kwa wahusika.

Kawaida, barua pepe ya malalamiko huanza kwa salamu rasmi na utambulisho wa mteja. Mteja hueleza historia ya tukio husika kwa uwazi, akitaja tarehe, mahali, na huduma iliyohusika. Kwa mfano, mteja anaweza kuandika: "Niliweka nafasi ya safari ya boti tarehe 5 Desemba kupitia tovuti yenu, lakini huduma haikuwa kama ilivyotangazwa." Utoaji wa maelezo haya husaidia mtoa huduma kuelewa suala kwa usahihi.

Aidha, barua hizo hujumuisha maelezo ya kile kilichotarajiwa dhidi ya kile kilichotokea. Hii hutoa muktadha wa wazi wa sababu za malalamiko. Kwa mfano, mteja anaweza kusema: "Nilitazamia kuwa safari ingejumuisha mwongozo wa kitaalam, lakini hakukuwa na yeyote aliyeelezea vivutio tulivyotembelea." Lugha ya heshima na uwazi ni muhimu, kwani inahimiza wahusika kuchukua hatua za kurekebisha.

Pia, mteja anaweza kutoa mapendekezo au matarajio ya suluhisho. Hili linaweza kujumuisha fidia ya kifedha, marekebisho ya huduma, au ombi la msamaha. Kwa mfano, mteja anaweza kusema: "Ningefurahi kupokea sehemu ya fedha zangu kama fidia au tiketi mbadala kwa safari nyingine." Maombi ya aina hii yanapaswa kuwasilishwa kwa njia ya kitaalam na yenye staha.

Watoa huduma wanapaswa kujibu malalamiko haya kwa haraka na kwa mtazamo wa kutatua. Barua pepe ya majibu inapaswa kuonyesha uelewa wa tatizo, ombi la msamaha, na mpango wa hatua za kurekebisha. Hii si tu huonyesha kujali mteja, bali pia huimarisha uaminifu na sifa ya biashara katika soko.

Kwa kumalizia, malalamiko kupitia barua pepe ni nyenzo muhimu ya mawasiliano katika sekta ya utalii. Yanapowasilishwa kwa njia sahihi, yanatoa fursa ya kuboresha huduma na

kuhakikisha kuridhika kwa wateja. Biashara zinazojibu malalamiko kwa weledi huwa na nafasi nzuri ya kudumisha uhusiano mzuri na wateja wao.

**SEHEMU A: Maswali ya Ufahamu**

1. Kwa nini huduma bora kwa wateja ni muhimu katika sekta ya utalii?
2. Kwa nini wateja hutumia barua pepe kuwasilisha malalamiko?
3. Mteja anapaswa kuanza barua pepe ya malalamiko kwa kufanya nini?
4. Kwa nini ni muhimu kueleza kile kilichotarajiwa dhidi ya kile kilichotokea?
5. Toa mfano wa maombi ambayo mteja anaweza kuwasilisha kupitia barua pepe ya malalamiko.
6. Kwa nini majibu ya mtoa huduma yanapaswa kutolewa haraka na kwa weledi?
7. Ni fursa gani zinazotolewa na malalamiko yaliyowasilishwa kwa njia sahihi?
8. Barua pepe ya majibu kutoka kwa mtoa huduma inapaswa kujumuisha mambo gani?

**SEHEMU B: MATUMIZI YA LUGHA**

9. Ni ipi sababu kuu ya kutumia barua pepe katika mazingira ya kazi?
   a. Kuweka mawasiliano yasiyo rasmi
   b. Kushughulikia masuala ya binafsi
   c. Kufanikisha mawasiliano ya haraka na rasmi
   d. Kuimarisha mahusiano ya familia
10. Kichwa kizuri cha barua pepe kinapaswa kuwa:
    a. Kirefu na chenye maelezo mengi
    b. Fupi na cha kueleweka
    c. Kisichoonyesha lengo la ujumbe
    d. Chenye lugha ya mtaani
11. Katika barua pepe ya kikazi, lugha ya mtaani inapaswa:
    a. Kutumika mara kwa mara
    b. Kuepukwa kabisa
    c. Kutumika katika salamu pekee
    d. Kutumika ikiwa inaongeza uzito wa ujumbe
12. Ni kipengele kipi kinachosaidia msomaji kufuata ujumbe kwa urahisi?
    a. Ujumbe mrefu
    b. Lugha rasmi

c. Muundo wa mpangilio

d. Sentensi tata

**SEHEMU CH: UTUNGAJI**

**Jibu maswali yote**

a. Tunga mazungumzo mafupi kati ya mteja aliyekumbana na changamoto katika huduma ya hoteli na Meneja aliyeshughulikia malalamiko yake.

b. Tunga mazungumzo kati ya mwelekezaji na mtalii anayehitaji kuelewa kuhusu vivutio vya utalii katika eneo fulani. Tumia viulizi kama "Wapi," "Lini," na "Jinsi gani."

c. Tunga barua pepe rasmi kwa mteja, ukimshukuru kwa kutoa maoni yake kuhusu huduma na kueleza jinsi utakavyoboresha huduma hizo.

## Mambo ya kukumbuka

- Ni lazima hatua za kutatua malalamiko zichukuliwe kwa haraka.
- Uliza maswali kwa usahihi, kulingana na muktadha wa mahitaji ya wateja.
- Hakikisha mawasiliano kwenye barua pepe ni rasmi, ya staha, na yenye umakini mkubwa.
- Chukua malalamiko kama fursa ya kuboresha biashara yako

## Kujitafakari

1. Soma taarifa hizo hapo juu. Weka hundi katika safu ambayo inawakilisha vyema kiwango chako cha ujuzi, ujuzi na mitazamo.

| **Uzoefu wangu**<br>**Maarifa, stadi na maadili** | **Sina uzoefu wowote wakufanya hivi** | **Ninajua kidogo kuhusu hili.** | **Nina uzoefu wa kufanya hivi** | **Nina uzoefu kutosha kuhusu hili** | **Ninajiamini katika uwezo wangu wa kufanya hivi.** |
|---|---|---|---|---|---|
| Kutoa maana ya viulizi | | | | | |
| Kutumia viulizi katika sentensi | | | | | |

| Uzoefu wangu<br><br>Maarifa, stadi na maadili | Sina uzoefu wowote wakufanya hivi | Ninajua kidogo kuhusu hili. | Nina uzoefu wa kufanya hivi | Nina uzoefu kutosha kuhusu hili | Ninajiamini katika uwezo wangu wa kufanya hivi. |
|---|---|---|---|---|---|
| Kuheshimu katika kuuliza maswali | | | | | |
| Kuelewa jinsi ya kutatua malalamiko kazini | | | | | |
| Kutatua malalamiko kazini | | | | | |
| Kuwa mpole na mwenye huruma wakati wa kutatua malalamiko | | | | | |
| Kutoa maana ya barua pepe | | | | | |
| Kueleza umuhimu wa barua pepe katika mawasiliano ya kitalii | | | | | |
| Kuandika barua pepe katika sekta ya utalii | | | | | |
| Kueshimu vyeo katika kutumia barua pepe | | | | | |

2. Jaza jedwali hapa chini na ushirikishe matokeo na mwalimu kwa mwongozo zaidi.

| Maarifa | Stadi | Maadili |
|---|---|---|
| 1. Kutoa maana ya kiulizi | 1. Kutumia viulizi | 1. Kuelewa viulizi |
| 2. Kuelewa jinsi ya kutatua malalamiko kazini | 2. Kutatua malalamiko ya mteja katika utalii | 2. Kuwa mpole na mwenye huruma wakati wa kutatua malalamiko |
| 3. Kelewa jinsi ya kuandika barua pepe | 3. Kuandika barua pepe | 3. Kueshimu vyeo katika kutumia barua pepe |

# KITENGO CHA 3: KUTUNGA HATI RASMI KATIKA MAZINGIRA YA KIKAZI

## Muhtasari wa Kitengo

Kitengo hiki kinaeleza maarifa, stadi na maadili, vinavyostahili katika Utalii kimazungumzo na kimaandishi, Kitengo hiki kinashughulikia mada zifuatazo:

- **Uandishi wa barua za kikazi**
- **Uandishi wa wasifu kazi**
- **Uandishi wa kumbukumbu za kikao/mkutano**

## Tathmini binafsi : Kitengo cha 3

**Sehemu ya 1**

1. Tazama picha hapo juu na ujibu maswali yafuatayo :

   a. Unaona nini kwenye picha?

   b. Unafikiri nini kinatokea kwenye picha?

   c. Picha hii inahusiana vipi na kitengo?

   d. Je, unaweza kupendekeza mada zitakazojadiliwa katika kitengo hiki?

**Sehemu ya 2**

2. Jaza na kamilisha jedwali la kujitathmini lililo hapa chini ili kutathmini kiwango chako cha maarifa, stadi, maadili na mitazamo chini ya kitengo hiki.

   a. Hakuna njia sahihi au zisizo sahihi za kujibu tathmini hii. Ni kwa marejeleo yako mwenyewe na kutafakari kwako mwenyewe juu ya maarifa, ujuzi na upataji wa maadili wakati wa mchakato wa kujifunza.

   b. Unafikiri una maarifa, stadi au maadili ya kufanya hivi ? Vipi vizuri?

   c. Soma taarifa zote hapo juu. Weka tiki kwenye safu ambayo inawakilisha vyema kiwango chako cha maarifa, stadi au maadili.

   d. Mwishoni mwa kitengo hiki, utajitathmini tena.

| Uzoefu wangu<br>Maarifa, stadi na maadili | Sina uzoefu wowote wakufanya hivi | Ninajua kidogo kuhusu hili. | Nina uzoefu wa kufanya hivi | Nina uzoefu kutosha kuhusu hili | Ninajiamini katika uwezo wangu wa kufanya hivi. |
|---|---|---|---|---|---|
| Kueleza hati za mawasiliano | | | | | |
| Kuainisha hati za mawasiliano | | | | | |

| Uzoefu wangu<br>Maarifa, stadi na maadili | Sina uzoefu wowote wakufanya hivi | Ninajua kidogo kuhusu hili. | Nina uzoefu wa kufanya hivi | Nina uzoefu kutosha kuhusu hili | Ninajiamini katika uwezo wangu wa kufanya hivi. |
|---|---|---|---|---|---|
| Kufasili mbinu za kutunga hati za mawasiliano | | | | | |
| Kutoa maana ya barua pepe | | | | | |
| Kutofautisha aina za barua za kikazi | | | | | |
| Kuandika Barua tofauti za kikazi kulingana na muktadha husika | | | | | |
| Kutoa maana ya wasifu-kazi | | | | | |
| Kueleza sehemu za wasifu-kazi | | | | | |
| Kuandika wasifu kazi kulingana na kazi inayoombwa | | | | | |
| Kutoa maana ya kumbukumbu za mkutano | | | | | |
| Kuandika kumbukumbu za mkutano/kikao | | | | | |
| Kuwa na uaminifu katika kuandika hati za kikazi | | | | | |

| Uzoefu wangu<br>Maarifa, stadi na maadili | Sina uzoefu wowote wakufanya hivi | Ninajua kidogo kuhusu hili. | Nina uzoefu wa kufanya hivi | Nina uzoefu kutosha kuhusu hili | Ninajiamini katika uwezo wangu wa kufanya hivi. |
|---|---|---|---|---|---|
| Kuwa makini katika kuandika hati za kikazi | | | | | |
| Kuheshimu faragha katika hati za kikazi | | | | | |
| Kuheshimu utamaduni katika hati za kikazi | | | | | |

**Umahiri muhimu**

| Maarifa | Stadi | Maadili |
|---|---|---|
| 1. Kueleza hati za mawasiliano | 1. Kuandika Barua Rasmi | 1. Kuwa na uaminifu katika kuandika hati za kikazi |
| 2. Kuainisha hati za mawasiliano | 2. Kuandika wasifu kazi | 2. Kuwa makini katika kuandika hati za kikazi |
| 3. Kufasili mbinu za kutunga hati za mawasiliano | 3. Kuandika kumbukumbu za mkutano/kikao | 3. Kuonyesha heshima kwa mteja katika uandishi wa hati za kikazi |

## Zoezi la ugunduzi

**Mazungumzo kati ya John (Meneja wa Utalii) na Amina (Afisa Huduma kwa Wateja) kuhusu umuhimu wa hati mbalimbali katika kazi yao ya utalii**

**John:** Habari Amina! Naona leo tuna mkutano kuhusu huduma bora kwa wateja wa utalii. Lakini kabla ya hapo, ningependa tujadiliane kidogo kuhusu aina za hati tunazotumia kila siku.

**Amina:** Habari Meneja! Hilo ni wazo zuri. Hati gani ungependa tuanze nayo?

**John:** Hebu tuanze na barua rasmi. Kwa mfano, zile tunazoandika kwa wateja au washirika wetu wa biashara. Kwa maoni yako, barua rasmi ina umuhimu gani katika kazi zetu?

**Amina:** Barua rasmi ni muhimu sana. Tunazitumia kwa mawasiliano rasmi kama kutoa ofa kwa wateja, kuthibitisha malipo, au kuomba ushirikiano na hoteli au kampuni nyingine za usafiri. Pia zinaonyesha taswira ya kampuni yetu, kwa hiyo ni lazima ziandikwe kwa usahihi na kwa lugha ya heshima.

**John:** Ndiyo kabisa. Unakumbuka ile barua tuliyoandika kwa *Akagera Lodge* wiki iliyopita? Ilikuwa mfano mzuri wa jinsi barua rasmi inavyotumika vizuri.

**Amina:** Ndiyo, nakumbuka. Ilizingatia mpangilio sahihi: anwani, salamu rasmi, mwili wa barua, na hitimisho lililokuwa la kirafiki lakini bado rasmi.

**John:** Sawa. Sasa tuende kwenye wasifu wa kazi. Unadhani tunaweza kufanya nini ili kupata waombaji bora wa kazi, hasa kwa nafasi kama mwelekezaji?

**Amina:** Wasifu wa kazi unapaswa kusisitiza uzoefu wa mwombaji katika sekta ya utalii, stadi za mawasiliano, na uwezo wa kuzungumza lugha nyingi, hasa Kiswahili, Kifaransa, Kiingereza, na Kinyarwanda. Pia, ni muhimu kuhakikisha maelezo ni mafupi na yanaeleweka.

**John:** Umesema vyema. Wasifu mzuri unahakikisha tunapata watu walio na ujuzi sahihi. Lakini pia lazima tukumbuke kuwa mwajiriwa anapaswa kujua jinsi ya kuandika wasifu bora wa kazi.

**Amina:** Ndio. Tunaweza hata kuwa na semina za mara kwa mara kwa wafanyakazi wetu ili kuboresha ujuzi wao wa kuandika.

**John:** Wazo zuri hilo. Je kuna nhati nyingine muhimu ambayo hatukuzungumzia?

**Amina:** Ndiyo, hatukuzungumzia kuhusu kumbukumbu za mkutano. Hizi zinahitajika sana katika kazi yetu ya kila siku.

**John:** Ni kweli. Kumbukumbu za mkutano husaidia kuweka rekodi ya maazimio, majukumu, na maoni yaliyojadiliwa katika mikutano yetu. Bila kumbukumbu hizo, tunaweza kusahau au kutokubaliana kuhusu mambo yaliyopitishwa.

**Amina:** Zaidi ya hayo, kumbukumbu zinapaswa kuwa sahihi, fupi, na ziwekewe tarehe, muda, na orodha ya wahudhuriaji. Kwa mfano, kumbukumbu za kikao cha wiki iliyopita zilitusaidia kufuatilia maendeleo ya kampeni yetu ya kutangaza Rwanda kama kivutio cha utalii.

**John:** Kweli kabisa. Nafurahi kuona kuwa tunaelewa umuhimu wa hati hizi zote katika kazi yetu. Tukizingatia hayo, tutaendelea kutoa huduma bora na kudumisha sifa nzuri ya kampuni yetu.

**Amina:** Asante kwa mazungumzo haya Meneja. Nimejifunza mengi! Naamini tunaweza kufanya vizuri zaidi kwa kuhakikisha tunazalisha hati zenye ubora wa hali ya juu kila wakati.

**John:** Hakika. Twende kwenye kikao sasa!

**Kazi 24:**

## Maswali ya ufahamu wa mazungumzo

Baada ya kusoma mazungumzo ya hapo juu, jibu maswali yafuatayo

1. Mazungumzo haya yamefanyika kati ya nani na nani, na wanazungumzia nini?
2. Kwa maoni ya Amina, barua rasmi ina umuhimu gani katika kazi ya utalii?
3. John alitoa mfano gani wa barua rasmi katika mazungumzo?
4. Wasifu wa kazi unapaswa kujumuisha nini ili kusaidia kupata waombaji bora wa kazi?
5. Amina alipendekeza nini kuhusu kuboresha ujuzi wa kuandika wasifu wa kazi?
6. Kumbukumbu za mkutano zina umuhimu gani katika kazi ya utalii?
7. Kwa maoni ya Amina, kumbukumbu za mkutano zinapaswa kuwa na sifa gani?
8. Mfano gani wa kumbukumbu za mkutano ulitolewa na Amina?
9. Kwa mujibu wa John, nini kifanyike ili kuboresha sifa ya kampuni?
10. Mazungumzo haya yalihitimishwa vipi?

## Mada 3.1: Uandishi wa barua za kikazi

### Zoezi la 1: Utatuzi wa matatizo

**Kazi 25:**

Mutoni ni msichana ambaye amemaliza masomo ya kitalii na amepata tangazo kutoka Sangwa Rwanda kwamba wanataka wafanyakazi wa kuwaelekeza wateja wao katika mahali tofauti za utalii. Miongoni mwa hati ambazo watu wanaomba kazi wanatakiwa kuandika kuna barua ya kuomba kazi. Kwa sabu ya uzoefu mdogo wa Mutoni yeye ameshindwa kuandika barua hii na inawezekana kuwa changamoto hii itamfanya akose kazi hii. Jibu maswali yafuatayo kwa kumsaidia Mutoni ili aweze kuwa na uwezo Fulani wa kuandika barua ya kikazi.

a. Barua ni nini?
b. Barua ina umuhimu gani katika mambo ya kikazi?
c. Ni aina gani za barua zinazoweza kujitokeza mahali pa kazi?
d. Eleza sehemu za barua ya kikazi

## Mambo Muhimu 3.1.a: Hati mbalimbali za mawasiliano

- ✓ **Maana ya hati za mawasiliano ya kikazi**

  Hati za mawasiliano ya kikazi ni nyaraka rasmi zinazotumika kuwasiliana ndani ya shirika au kati ya shirika na wadau wa nje. Zinajumuisha mawasiliano yanayohusu shughuli za kibiashara, kiutawala, au kisheria, na huandikwa kwa njia rasmi inayozingatia miongozo na taratibu za kitaalamu.

- ✓ **Umuhimu wa Hati za Mawasiliano ya Kikazi**

  - **Kuweka Rekodi za Kudumu:**

    Hati hizi hutumika kama kumbukumbu za mawasiliano, maamuzi, na matukio muhimu ya kiofisi.

  - **Kusaidia Mawasiliano Rasmi:**

    Zinatoa njia rasmi ya kuwasiliana ndani na nje ya shirika, kuhakikisha ujumbe unafikishwa kwa uwazi na kwa mpangilio sahihi.

  - **Kuimarisha Taswira ya Shirika:**

    Hati zinazotayarishwa kwa weledi huonyesha kiwango cha taaluma na uaminifu wa shirika, jambo ambalo linaweza kuvutia wateja na washirika wa biashara.

  - **Kuwezesha Ufuatiliaji wa Majukumu:**

    Hati kama kumbukumbu za mkutano au ripoti zinasaidia kufuatilia utekelezaji wa maazimio na kazi zilizopangwa.

  - **Kuthibitisha Taarifa na Makubaliano:**

    Barua rasmi, mikataba, na risiti huthibitisha makubaliano, malipo, au mabadilishano yoyote ya kibiashara, na hivyo kuepusha migogoro.

- ✓ **Aina za Hati za Mawasiliano ya Kikazi**

  - **Barua Rasmi:**

    Hutumika kwa mawasiliano rasmi na ya kitaalamu kama vile maombi ya kazi, barua za ofa, au barua za kibiashara kati ya mashirika.

  - **Ripoti za Kikazi:**

    Hati zinazowasilisha taarifa kuhusu maendeleo, tathmini, au matokeo ya kazi fulani. Kwa mfano, ripoti ya mradi au ripoti ya tathmini ya masoko.

- **Kumbukumbu za Mikutano:**

  Hizi ni rekodi za maandishi za majadiliano na maazimio yaliyofikiwa wakati wa mkutano. Ni muhimu kwa ufuatiliaji wa kazi.

- **Barua Pepe za Kikazi:**

  Njia ya haraka na isiyo na gharama kubwa ya mawasiliano rasmi katika mazingira ya kazi. Hutumika kwa mawasiliano ya haraka na yasiyo ya siri sana.

- **Mikataba:**

  Hati za kisheria zinazobainisha makubaliano kati ya pande mbili au zaidi, kama vile makubaliano ya ushirikiano wa kibiashara.

- **Ankara na Risiti:**

  Hati zinazotumika kuthibitisha malipo ya bidhaa au huduma zilizotolewa.

- **Notisi au Matangazo:**

  Hati fupi zinazowasilisha taarifa muhimu kama mabadiliko ya ratiba, vikao vya dharura, au matangazo ya ndani.

- **Wasifu wa Kazi:**

  Hati inayotumika kuonyesha sifa, uzoefu, na ujuzi wa mwombaji wa nafasi ya kazi.

✓ **Mbinu za Kuandika Hati za Mawasiliano ya Kikazi**

Kuandika hati za mawasiliano ya kikazi kunahitaji umakini na ufanisi ili ujumbe uwe wazi, rahisi kueleweka, na ufikie muktadha wa mawasiliano. Hapa chini ni baadhi ya mbinu muhimu za kuandika hati za mawasiliano ya kikazi:

- **Uwazi na Ufafanuzi**

  Kila hati inapaswa kuwa na lengo wazi. Kabla ya kuandika, fahamu unachotaka kusema na kwa nani. Hati inapaswa kueleza jambo moja kuu kwa ufanisi.

  Tumia lugha inayozungumzwa na ya kirahisi ili ujumbe uwe rahisi kueleweka. Epuka kutumia maneno magumu au yasiyo ya lazima.

- **Muundo Bora na Mpangilio**

Kila aina ya hati ya kikazi ina muundo maalum. Kwa mfano, barua rasmi ina sehemu za anwani, salamu, mwili, na hitimisho.

Kila taarifa inapaswa kuwa fupi na ya moja kwa moja, bila kupoteza maana. Usitumie maneno mengi kupitiliza ili kuelezea jambo moja.

- **Ukaguzi na Usahihishaji**

  Kila hati inapaswa kukaguliwa na kufanya marekebisho kabla ya kutumwa. Hii inasaidia kuepuka makosa ya tahajia, sarufi, au hata taarifa zisizo sahihi.

  Ukaguzi wa mara kwa mara hutimiza ubora wa hati na kuhakikisha kwamba kila kitu kinadhihirika kwa usahihi.

- **Hitimisho:**

  Kuandika hati za mawasiliano ya kikazi kwa mbinu bora ni muhimu ili kuwasiliana kwa ufanisi na kwa ustadi. Hii inahakikisha kwamba taarifa zinafikiwa kwa urahisi, na inakuza sifa nzuri ya mwandishi na shirika kwa ujumla.

- **Barua za Kikazi**

✓ **Maana ya Barua**

Barua ni hati ya maandishi inayotumika kwa ajili ya kuwasiliana rasmi na watu, mashirika, au taasisi nyingine. Katika muktadha wa utalii nchini Rwanda, barua hutumika kuwasiliana na wateja, washirika wa biashara, taasisi za serikali, na wengineo kuhusu masuala mbalimbali yanayohusu huduma za utalii, maombi ya ruhusa, malalamiko, na mengineyo. Barua ni chombo muhimu cha mawasiliano kinachoweza kubeba taarifa muhimu, maombi, au kutoa maagizo kwa usahihi.

✓ **Umuhimu wa barua za kikazi**

Barua za kikazi ni muhimu sana katika sekta ya utalii kwa sababu:

- **Kuwa na ufanisi katika mawasiliano:** Barua inatoa nafasi ya kuwasiliana kwa ufanisi na wateja, washirika, na watoa huduma. Inawezesha kutoa taarifa muhimu, kutatua matatizo, au kufanya mawasiliano kuhusu huduma za utalii.
- **Kuonyesha utaalamu:** Barua rasmi inasaidia kuonyesha utendaji wa kitaalamu wa shirika au kampuni ya utalii. Barua inapaswa kuwa na muundo sahihi na lugha ya heshima ili kuimarisha sifa ya kampuni.

- **Kuweka rekodi:** Barua hutumika kama nyaraka rasmi ambazo zinaweza kutumika baadaye kama kumbukumbu ya mawasiliano na makubaliano. Hii ni muhimu sana katika sekta ya utalii ili kuepuka mivutano au kutokuelewana.
- **Kujenga mahusiano ya biashara:** Kwa kutumia barua, kampuni za utalii zinaweza kujenga uhusiano mzuri na washirika, wateja, na taasisi mbalimbali. Barua za maombi ya ushirikiano, ofa, au kushukuru zinaweza kusaidia kuimarisha ushirikiano.

- **Aina za barua za kikazi**
  - ✓ **Barua ya kuomba kazi**
    - Huomba/Hutafuta nafasi ya kazi katika shirika fulani.
  - ✓ **Barua ya kuomba msamaha**
    - Huonyesha huzuni au kuelezea makosa yaliyofanyika na kuomba radhi kwa mtu au kundi fulani.
  - ✓ **Barua ya malalamiko**
    - Huonyesha kutoridhika na huduma, bidhaa, au hali fulani na kutafuta ufumbuzi au maelezo.
  - ✓ **Barua ya kuomba ruhusa**
    - Hueleza sababu ya kutaka ruhusa ya kufanya jambo fulani, kama vile likizo au idhini ya mtu mwingine

## Zoezi la 2: Mwongozo wa kivitendo

### Kazi 26:

**TANGAZO**

IKAZE Travel ni kampuni inayoongoza na meneja Kalisa Muhamed. Huduma za kampuni hii ni kuwaelekeza watalii watalii katika sehemu tofauti nchini Rwanda, Kampuni hii inatafuta mwelekezaji wa watalii mwenye shauku, ujuzi na uwezo wa kuwasiliana vizuri.

**Majukumu:**

- ✓ Kuandaa na kuongoza safari za kitalii kwa makundi ya watalii kutoka nchi mbalimbali.
- ✓ Kuhakikisha usalama na faraja ya watalii wakati wa safari.

- ✓ Kutoa maelezo ya kina kuhusu vivutio vya utalii, historia, na utamaduni wa eneo hilo.
- ✓ Kutatua matatizo yoyote yanayoweza kutokea wakati wa safari.
- ✓ Kushirikiana na timu ya uendeshaji wa kampuni.

**Sifa Zinazohitajika:**

- ✓ Shahada katika utalii
- ✓ Uzoefu wa kuongoza vikundi vya watu.
- ✓ Ujuzi mzuri wa lugha za kigeni, hasa Kiswahili, Kiingreza na Kifaransa
- ✓ Ujuzi wa kompyuta, hasa katika programu za ofisi.
- ✓ Uwezo wa kuwasiliana vizuri na watu kutoka tamaduni mbalimbali.
- ✓ Uwezo wa kutatua matatizo kwa haraka na kwa ufanisi.
- ✓ Shauku ya kujifunza kuhusu tamaduni na historia.

**Hati Zinazohitajika:**

- ✓ Barua ya maombi
- ✓ Wasifu wa maisha (CV)
- ✓ Vyeti vya masomo

Wewe unamaliza masomo yako ya kitalii na una nia ya kuajiriwa kazi hii, Andika barua ya ktuma katika kampuni ukiomba kazi hii.

## Mambo Muhimu 3.1.b: Uandishi wa barua za kikazi

- **Barua ya kuomba kazi**

  Barua ya kuomba kazi ni maandiko ambayo mtu hutuma kwa kampuni au taasisi ili kuonyesha nia yake ya kutaka kuajiriwa katika nafasi fulani. Barua hii hutumika kama sehemu ya maombi rasmi ya kazi na hujumuisha taarifa muhimu kama vile elimu, uzoefu wa kazi, ujuzi, na sababu zinazomfanya mgombea kuwa mzuri kwa kazi hiyo.

  ✓ **Mfano wa barua ya kuomba kazi**

  [Anwani yako]

  [Anwani yako]

  Simu: [Namba Yako ya Simu]

  Barua Pepe: [Barua Pepe Yako]

  [Tarehe]

  Mheshimiwa Mkurugenzi,

  [Taasisi/Kampuni ya Utalii]

  [Anwani ya Taasisi/Kampuni]

  [Kigali, Rwanda]

**YAH: MAOMBI YA KAZI YA MWONGOZAJI WA WATALII**

Mheshimiwa Mkurugenzi,

Naomba nafasi ya kazi ya mwongoza watalii katika kampuni yako. Nina cheti cha kumaliza masomo ya sekondari na tajiriba ya miaka miwili katika huduma za kampuni ya utalii, ambapo nilijifunza na kutekeleza majukumu ya kuwaongoza watalii kwa weledi na kuwapa huduma bora.

Nina mawasiliano mazuri katika Kiswahili na Kiingereza, pamoja na uelewa wa historia, mazingira, na utamaduni wa nchi yetu. Nina imani kuwa uzoefu wangu unaweza kuchangia katika kufanikisha malengo ya kampuni yako.

Naomba fursa ya mahojiano ili kujadili zaidi kuhusu nafasi hii. Tafadhali wasiliana nami kupitia namba ya simu au barua pepe niliyoweka hapo juu.

Asante kwa muda wako, na ninatarajia kusikia kutoka kwako.

Kwa heshima,

[Sahihi yako]

[Jina Lako]

- **Barua ya Kikazi**

  Barua ya kikazi ni barua inayotumika kwa mawasiliano ya kawaida ya kikazi, kama vile kutuma taarifa, maombi, au kutoa taarifa rasmi kuhusu jambo fulani. Katika sekta ya utalii, barua ya kikazi inaweza kutumika kuwasiliana na wateja kuhusu huduma za hoteli, safari, au kutoa taarifa kuhusu mabadiliko katika huduma za utalii.

  Barua hii inatumika kutuma ofa kwa wateja kuhusu vifurushi vya utalii au kubaini taratibu mpya za usafiri au malazi.

  ✓ **Mfano wa Muundo:**

  **Anwani:**

  *Hoteli ya Royal Rwanda*

  *Box 123, Kigali, Rwanda*

  **Tarehe:** 12 Desemba 2024

  **Salamu:**

  *Mpendwa Bwana/Mama [Jina la Mteja],*

  **Mwili wa Barua:**

  Tunayo furaha kuwaalika kwa kutumia vifurushi vyetu vya utalii vya kipekee hapa Rwanda. Tunatoa mapumziko ya kifahari katika hoteli yetu ya Royal Rwanda pamoja na safari za kitalii kwenye maeneo maarufu kama Akagera National Park na Volcanoes National Park.

  **Hitimisho:**

  Tunatarajia kuwa na furaha ya kuwa na wewe kama mteja wetu. Tafadhali wasiliana nasi kwa maelezo zaidi.

**Sahihi:**

*Meneja wa Mauzo*

*Royal Rwanda Hotel*

- **Barua ya Malalamiko**

Barua ya malalamiko ni barua inayotumika kuelezea kutoridhika au matatizo yaliyojitokeza katika huduma au bidhaa. Katika utalii, hii inaweza kuwa barua inayotumika kuwasiliana kuhusu huduma za hoteli, safari, au huduma nyingine ambazo hazikutimiza matarajio ya mteja.

Mteja anaweza kuandika barua ya malalamiko kuhusu huduma duni aliyopata katika hoteli au kucheleweshwa kwa safari.

✓ **Mfano wa Muundo**

**Anwani:**

*Hoteli ya Kigali Serena*

*Box 456, Kigali, Rwanda*

**Tarehe:** 12 Desemba 2024

**Salamu:**

*Kwa Mkurugenzi, Hoteli ya Kigali Serena,*

**Mwili wa Barua:**

Napenda kutoa malalamiko yangu kuhusu huduma ya chakula niliyopata katika hoteli yenu wiki iliyopita. Chakula kilikuwa cha chini ya kiwango, na huduma kutoka kwa wahudumu ilikuwa polepole.

**Hitimisho:**

Ningependa kupata suluhisho haraka kuhusu suala hili, na kutarajia msaada kutoka kwenu.

**Sahihi:**

*Jina la Mteja*

*Namba ya Simu*

- **Barua ya Kuomba Ruhusa**

  Barua hii hutumika kuomba kibali cha kufanya jambo fulani, kama vile ruhusa ya kuondoka kazini, kufanya mabadiliko katika ratiba ya safari, au kuanzisha mradi mpya wa kitalii.

  Afisa wa utalii anaweza kuandika barua kwa mwajiri wake kuomba ruhusa ya kusafiri kwa ajili ya kushiriki katika maonyesho ya utalii duniani.

  ✓ **Mfano wa Muundo:**

  **Anwani:**
  *Kampuni ya Safari za Rwanda*
  *Box 123, Kigali, Rwanda*
  **Tarehe:** 12 Desemba 2024

  **Salamu:**
  *Kwa Mkurugenzi, Kampuni ya Safari za Rwanda,*

  **Mwili wa Barua:**
  Ningependa kuomba ruhusa ya kusafiri kwenda Paris, Ufaransa kwa ajili ya maonyesho ya utalii yatakayofanyika Januari 2025. Safari hii itasaidia kukuza na kuimarisha ushirikiano wa kampuni yetu na washirika wa kimataifa.

  **Hitimisho:**
  Naomba mtambue ombi langu na kuniwezesha kutekeleza shughuli hii muhimu kwa faida ya kampuni.

  **Sahihi:**
  *Afisa wa Utalii*
  *Kampuni ya Safari za Rwanda*

- **Barua ya Kuomba Msamaha**

  Barua ya kuomba msamaha ni barua inayotumika kutoa pole au kueshimu hali ya kutokukubaliana, na kutoa maelezo kwa upande mwingine kuhusu jambo fulani ambalo limeenda kinyume na matarajio yao.

  Kampuni ya utalii inaweza kutuma barua ya kuomba msamaha kwa mteja kwa kushindwa kutoa huduma inayostahili au kwa kuchelewesha safari.

- ✓ **Mfano wa Muundo:**

**Anwani:**

*Kampuni ya Safari za Rwanda*

*Box 123, Kigali, Rwanda*

**Tarehe:** 12 Desemba 2024

**Salamu:**

*Kwa Mteja Mpendwa, [Jina la Mteja],*

**Mwili wa Barua:**

Tunapenda kuomba radhi kwa kutokuwa na uwezo wa kutoa huduma ya kiwango cha juu kilichotarajiwa wakati wa safari yako ya hivi karibuni. Kutokana na sababu zisizokuwa na mpango, safari ilichelewa kwa saa kadhaa, jambo ambalo lilisababisha usumbufu kwako.

**Hitimisho:**

Tafadhali pokea msamaha wetu kwa tukio hili, na tunahakikisha kwamba hatutachelewa tena katika siku zijazo.

**Sahihi:**

*Meneja wa Huduma kwa Wateja*

*Kampuni ya Safari za Rwanda*

## Kazi 3: Matumizi

### kazi 27:

Wewe ni mwelekezi wa watalii katika kampuni ya utalii maarufu. Wakati wa safari ya hivi karibuni, ulifanya kosa la kusahau kuwapeleka kikundi cha watalii kwenye kivutio kimoja ambacho kilikuwa kimejumuishwa kwenye ratiba yao. Watalii hao walikuwa wamefurahishwa sana kuona kivutio hicho, na wameeleza kukata tamaa kwa kukikosa. Andika barua kwa meneja wako ili kuomba msamaha na kuelezea jinsi utakavyohakikisha kuwa kosa kama hilo halitatokea tena.

## Mada 3.2: Uandishi wa Wasifu-kazi

### Zoezi 1 : Utatuzi wa matatizo

**Kazi 28:**

**Soma kifungu cha habari cha hapa chini kisha ujibu maswali ya ufahamu**

**Umuhimu wa Kuandika Wasifu Kazi Bora**

Katika ulimwengu wa ajira wa sasa, waombaji wa kazi wanakutana na ushindani mkubwa. Ili kufanikisha malengo ya kupata kazi, ni muhimu kuwasilisha taarifa zako za kitaaluma kwa njia inayovutia na inayoeleweka kwa mwajiri. Hili linafanyika kwa kuandika **wasifu kazi** (Curriculum Vitae au CV) bora. Wasifu kazi ni nyaraka inayohifadhi historia ya kitaaluma na uzoefu wa mtu na hutumika kuwasilisha taarifa muhimu kwa waajiri.

Kwanza, wasifu kazi hutoa picha ya mwombaji kwa mwajiri. Kupitia nyaraka hii, mwajiri anaweza kuelewa sifa za elimu, ujuzi, na tajiriba ya kazi ya mwombaji. Kwa mfano, kama mwombaji ana uzoefu wa kufanya kazi katika sekta fulani, mwajiri anaweza kuona thamani anayoweza kuleta kwa shirika.

Pili, wasifu kazi unaonyesha mwelekeo wa taaluma ya mwombaji. Mwajiri anaweza kufuatilia safari ya kitaaluma ya mtu kupitia orodha ya kazi alizofanya, mafunzo aliyopitia, na mafanikio aliyoyapata. Hii husaidia mwajiri kubaini jinsi mgombea alivyodhamiria kuendeleza taaluma yake.

Tatu, wasifu kazi ni kielelezo cha mawasiliano bora. Kuandika wasifu kazi kwa njia ya mpangilio mzuri na lugha rasmi huonyesha uwezo wa mwombaji wa kuwasiliana kwa maandishi. Hili ni muhimu hasa kwa kazi zinazohitaji stadi za mawasiliano, kama vile ualimu, usimamizi, au huduma kwa wateja.

Nne, wasifu kazi unamwezesha mwombaji kujitambulisha kwa mwajiri hata bila kuwa anaonana naye ana kwa ana. Katika baadhi ya matukio, waajiri huamua kuwahoji waombaji wa kazi kulingana na maelezo yaliyotolewa kwenye wasifu kazi pekee. Hivyo, kuandika wasifu kazi unaoeleweka vizuri na ulio na taarifa sahihi ni hatua muhimu ya mafanikio.

Kwa kumalizia, kuandika wasifu kazi bora ni ujuzi muhimu ambao kila mtu anapaswa kujifunza. Ni nyenzo inayomsaidia mwombaji wa kazi kuonyesha ujuzi, uzoefu, na malengo yake kitaaluma. Katika somo hili, tutajifunza jinsi ya kuandika wasifu kazi kwa mpangilio mzuri na kuzingatia maelezo muhimu. Lengo ni kuwasaidia wanafunzi kuwa na uwezo wa kuwasilisha taarifa zao za kitaaluma kwa njia ya kitaalamu na inayovutia.

**Maswali ya Ufahamu wa Kifungu**

1. Eleza maana ya wasifu kazi kwa mujibu wa kifungu hiki.
2. Kwa nini waombaji wa kazi wanapaswa kuandika wasifu kazi bora?
3. Taja sababu mbili zinazofanya wasifu kazi kuwa muhimu kwa mwajiri.
4. Kwa mujibu wa kifungu, ni kwa namna gani wasifu kazi husaidia waombaji kujitambulisha kwa mwajiri hata bila kuwa na mawasiliano ya ana kwa ana?
5. Kwa kifupi, eleza lengo kuu la kifungu hiki cha habari.

## Mambo Muhimu 3.2.a: Uandishi wa wasifu-kazi

- **Maana ya wasifu kazi**
  - ✓ **Wasifu kazi** ni nyaraka rasmi ambayo hutoa muhtasari wa historia ya kitaaluma ya mtu, ikiwa ni pamoja na elimu, ujuzi, uzoefu wa kazi, na mafanikio binafsi. Pia hujulikana kama wasifu kazi hutumika sana kuwasilisha taarifa hizi kwa mwajiri au taasisi yoyote inayohitaji kuelewa uwezo wa kitaaluma wa mtu kabla ya kumpatia nafasi ya kazi au mafunzo.
  - ✓ Lengo kuu la wasifu kazi ni kumwezesha mwombaji wa kazi kujitambulisha kwa njia inayovutia na inayoeleweka, huku akionyesha uwezo wake wa kuchangia katika nafasi anayoiomba. Wasifu kazi mzuri huandikwa kwa mpangilio sahihi, ukijumuisha maelezo muhimu na ya kweli.
- **Malengo ya kuandika wasifu kazi**

Kuandika wasifu kazi kuna malengo maalum yanayomsaidia mwombaji wa kazi kuwasilisha taarifa zake za kitaaluma kwa mwajiri au taasisi kwa njia inayofanikisha maombi yake. Malengo haya ni pamoja na:

✓ **Kujitambulisha kwa Mwajiri**

Wasifu kazi hutoa nafasi ya kumweleza mwajiri kuhusu historia yako ya kitaaluma, ujuzi, na uzoefu wako wa kazi. Kupitia nyaraka hii, mwajiri anaweza kufahamu ni nani unayeomba kazi na uwezo wako katika nafasi husika.

✓ **Kuthibitisha Ustahiki**

Lengo kuu ni kuonyesha kuwa una sifa zinazohitajika kwa kazi au nafasi unayoomba. Wasifu kazi hujumuisha maelezo kama elimu, mafunzo, na ujuzi unaohusiana moja kwa moja na mahitaji ya kazi hiyo.

✓ **Kuonyesha Mafanikio ya Kitaaluma**

Wasifu kazi ni nyenzo ya kuonyesha juhudi zako za kitaaluma na mafanikio uliyopata katika kazi zako za awali. Mafanikio haya huonyesha thamani unayoweza kuleta kwa shirika au kampuni.

- ✓ **Kushawishi Mwajiri Kukuita kwa Mahojiano**

  Lengo la msingi la kuandika wasifu kazi ni kushawishi mwajiri kuona unafaa kwa nafasi hiyo na kukualika kwa mahojiano. Wasifu kazi ulioandikwa kwa ufanisi huongeza nafasi za kufikiriwa kwa kazi hiyo.

- ✓ **Kuweka Mwelekeo wa Taaluma**

  Wasifu kazi husaidia mwajiri kuelewa mwelekeo wa taaluma yako. Kupitia taarifa za uzoefu wa kazi na mafunzo, mwajiri anaweza kuona juhudi zako za kujijenga kitaaluma na kujitahidi kufikia malengo makubwa zaidi.

  Kwa hivyo, wasifu kazi si tu nyaraka ya kawaida, bali ni chombo muhimu cha kibiashara kinachokutangaza na kukuweka katika nafasi nzuri ya kushindania nafasi za ajira au mafunzo.

- **Umuhimu wa Wasifu Kazi**

Wasifu kazi ni nyaraka muhimu sana katika mchakato wa kupata kazi, na una umuhimu mkubwa kwa waombaji kazi na waajiri. Hapa chini ni baadhi ya sababu zinazofanya wasifu kazi kuwa na umuhimu mkubwa:

- ✓ **Hutoa Picha ya Kitaaluma ya Mtu**

  Wasifu kazi ni chombo kinachomsaidia mwombaji wa kazi kujitambulisha kwa mwajiri. Inatoa muhtasari wa elimu, uzoefu wa kazi, na ujuzi wa mtu, na kumsaidia mwajiri kuelewa uwezo wa mgombea kabla ya kumhoji au kumwajiri. Wasifu kazi unaonyesha ni kwa namna gani mgombea anavyostahili nafasi ya kazi inayotolewa.

- ✓ **Inasaidia Kuweka Mwelekeo wa Taaluma**

  Wasifu kazi huonyesha mwelekeo wa taaluma ya mwombaji. Kwa kupitia maelezo ya kazi zilizopita, mafunzo, na mafanikio, mwajiri anaweza kuona kama mgombea anajitahidi kuendeleza ujuzi wake na kukua kitaaluma.

- ✓ **Huwezesha Mwajiri Kufanya Uchaguzi Bora**

  Kwa kupitia wasifu kazi, mwajiri anaweza kutathmini kwa urahisi kama mgombea anafaa kwa nafasi fulani. Wasifu kazi wa kina na wenye mpangilio mzuri unasaidia mwajiri kuchagua waombaji wenye sifa na uzoefu unaohitajika, ikieleza waziwazi aina ya kazi mgombea alizofanya na mafanikio aliyoyapata.

- ✓ **Ni Kielelezo cha Mawasiliano Bora**

  Kuandika wasifu kazi kwa mtindo rasmi na wenye mpangilio mzuri ni ishara ya uwezo wa mwombaji wa kuwasiliana kwa maandishi. Hii ni muhimu hasa katika kazi zinazohitaji mawasiliano, kama vile usimamizi, ualimu, na huduma kwa wateja.

- ✓ **Kushawishi Mwajiri Kukuita kwa Mahojiano**

  Wasifu kazi ulioandikwa vizuri unaweza kuwa na nguvu ya kuvutia mwajiri kukuita kwa mahojiano. Wasifu bora unaonyesha ufanisi wako, malengo yako ya kitaaluma, na jinsi unavyoweza kuchangia katika mafanikio ya kampuni au shirika.

- ✓ **Inasaidia Kujitambulisha Hata bila kukutana Ana kwa ana**

  Wasifu kazi unaweza kuwa njia ya kujitambulisha kwa mwajiri hata bila kukutana ana kwa ana. Katika mazingira ya ajira ya kisasa, mara nyingi waajiri huamua kumhoji mgombea kwa msingi wa wasifu kazi pekee, kabla ya kufanya maamuzi ya kufika kwa mahojiano.

  Kwa kumalizia, wasifu kazi ni nyenzo muhimu sana kwa waombaji kazi, kwani ni njia ya kuwasilisha taarifa zako za kitaaluma kwa njia inayovutia na yenye mpangilio mzuri. Kuandika wasifu kazi bora ni hatua muhimu ya kupata nafasi ya ajira na kuwa na mafanikio katika mchakato wa ajira.

- **Muundo wa wasifu-kazi**

  Muundo wa wasifu kazi unapaswa kuwa wa mpangilio mzuri na wazi ili iwe rahisi kwa mwajiri kuupitia na kupata taarifa muhimu. Hapa chini ni muundo wa kawaida wa wasifu kazi:

  - ✓ **Taarifa binafsi**

    Taarifa hizi ni muhimu kwa sababu zinamwezesha mwajiri kukufikia na kufuatilia mchakato wa ajira. Pia, huwapa mwajiri picha ya kitaaluma na kijamii ya mtu anayeomba kazi. Hivyo, ni muhimu kuhakikisha kuwa taarifa hizi ni sahihi, za kisasa, na zina mpangilio mzuri katika wasifu kazi

    - **Jina kamili:** Jina lako linapaswa kuandikwa kwa herufi kubwa ili liweze kuonekana wazi.

- **Anwani:** Anuani yako kamili ikiwa ni pamoja na mtaa, jiji, na namba ya posta.
- **Namba ya Simu:** Hakikisha namba yako ya simu ni sahihi ili mwajiri aweze kukufikia kirahisi.
- **Barua pepe:** Hii ni muhimu ili mwajiri aweze kuwasiliana nawe kwa njia nyingine.

✓ **Muhtasari wa Kitaaluma**

Hii ni sehemu fupi inayotaja kwa ufupi sifa zako kuu, uzoefu wa kazi, na malengo yako kitaaluma. Hii inapaswa kuwa ya kuvutia na kutoa picha ya uwezo wako kwa mwajiri.

✓ **Elimu**

Hii ni sehemu muhimu inayotoa taarifa kuhusu sifa zako za kitaaluma na elimu ulioipata, ambayo inakuwezesha kuonyesha kwamba una ujuzi na maarifa yanayohitajika kwa nafasi unayoomba. Katika wasifu kazi, elimu hutoa picha ya maendeleo yako ya kitaaluma na ni kigezo cha kwanza kinachotumika na waajiri kutathmini ustahiki wako kwa kazi. Katika sehemu hii

*Orodhesha vyuo au shule ulizohudhuria kwa mpangilio wa mwaka (kwanza kwa la hivi karibuni).*

*Taja jina la taasisi, mwaka wa kujiunga na kumaliza, na shahada au cheti kilichopatikana.*

✓ **Uzoefu wa Kazi**

ni sehemu inayojumuisha historia ya kazi ambayo mgombea wa kazi amefanya katika maeneo mbalimbali ya ajira. Sehemu hii inatoa picha ya utaalamu na ufanisi wa mgombea katika maeneo ya kazi aliyoshiriki, ikiwa ni pamoja na majukumu aliyotekeleza, mafanikio aliyoyapata, na ujuzi aliojifunza. Uzoefu wa kazi ni kipengele muhimu kinachosaidia mwajiri kujua kama mgombea anastahili kufanya kazi katika nafasi anayoomba na kama ana uwezo wa kuchangia kwa ufanisi katika shirika. Katika sehemu hii mambo haya yanazingatiwa

*Orodhesha kazi zako zilizopita kwa mpangilio wa mwaka (kwanza kwa ya hivi karibuni).*

*Taja jina la kampuni, nafasi uliyoshika, na muda wa kazi (mwezi na mwaka).*

*Eleza majukumu na mafanikio yako katika kila nafasi, hasa yale yanayohusiana na kazi unayoomba.*

- ✓ **Ujuzi**

ni sehemu muhimu ambayo inatoa maelezo kuhusu uwezo wa mgombea kufanya kazi kwa ufanisi katika nafasi anayoiomba. Ujuzi wa kazi unaweza kuwa ni ujuzi wa kiufundi, ujuzi wa kipekee, au ujuzi wa kijamii na mawasiliano unaohitajika ili kufanikisha majukumu ya kazi fulani.

Katika wasifu kazi, **ujuzi wa kazi** unapaswa kuorodheshwa kwa njia inayoonyesha ufanisi wako na wezo wa kuchangia katika sekta husika. Ujuzi huu unaweza kuwa umepatikana kupitia elimu, mafunzo, au uzoefu wa kazi.

Orodhesha ujuzi muhimu kwa kazi unayoomba, kama vile ujuzi wa lugha, matumizi ya kompyuta, au ujuzi maalum wa kazi.

Ujuzi huu unapaswa kuhusiana na kazi unayotaka ili kuonyesha uwezo wako katika nafasi hiyo.

ni sehemu muhimu ambayo inatoa maelezo kuhusu uwezo wa mgombea kufanya kazi kwa ufanisi katika nafasi anayoiomba. Ujuzi wa kazi unaweza kuwa ni ujuzi wa kiufundi, ujuzi wa kipekee, au ujuzi wa kijamii na mawasiliano unaohitajika ili kufanikisha majukumu ya kazi fulani.

Katika wasifu kazi, **ujuzi wa kazi** unapaswa kuorodheshwa kwa njia inayoonyesha ufanisi wako na uwezo wa kuchangia katika sekta husika. Ujuzi huu unaweza kuwa umepatikana kupitia elimu, mafunzo, au uzoefu wa kazi.

Hii ni sehemu inayozungumzia mafunzo na vyeti vya ziada ulivyopata ambavyo vinaweza kuwa na manufaa kwa kazi unayoomba.
Taja jina la mafunzo, taasisi inayotoa mafunzo, na mwaka uliofanya.

**Mfano: Cheti cha Usimamizi wa Miradi katika Utalii**

*Taasisi ya Mafunzo ya Kimataifa ya Utalii – Julai 2023*

- ✓ **Mafanikio**

  Orodhesha mafanikio yako muhimu yanayohusiana na kazi yako au taaluma yako.

  Hii inaweza kuwa ni miradi uliyoshiriki, tuzo ulizopokea, au kuboresha ufanisi katika kazi zako zilizopita.

- ✓ **Marejeo**

  ni sehemu ya wasifu kazi ambapo mwombaji wa kazi anatoa majina ya watu ambao wanaweza kuthibitisha sifa, uzoefu, na ufanisi wake katika kazi au masomo. Hawa watu huwa ni wale waliowahi kuwaongoza au kufanya kazi nao katika nafasi za awali na wanaweza kutoa ushahidi wa uwezo wa mwombaji. Marejeo haya ni muhimu kwa mwajiri ili apate picha kamili ya uwezo wa mgombea na utendaji wake.

- **Maandalizi wa wasifu kazi (CV)**

  Wasifu kazi (CV) ni nyaraka muhimu katika kuwasilisha ujuzi, uzoefu na elimu yako kwa waajiri. Hapa chini ni taratibu za kuandika wasifu kazi pamoja na mfano.

- **Taratibu za Kuandika Wasifu Kazi (CV):**
  - ✓ **Vichwa Vikuu vya Sehemu**
    - Kila sehemu inapaswa kuwa na kichwa cha kuelezea maudhui ya sehemu hiyo. Vichwa vikuu ni muhimu kwa kusimamia mpangilio na kuhakikisha waajiri wanapata taarifa haraka.
    - Sehemu kuu ni: Habari za Kibinafsi, Elimu, Uzoefu wa Kazi, Mafunzo na Vyeti, Ujuzi, Marejeo
  - ✓ **Muda wa Kuandika Wasifu Kazi**
    - Hakikisha wasifu kazi yako ni mfupi na wazi (kawaida kurasa 1-2).
    - Tumia lugha rasmi na rahisi kueleweka.
    - Hakikisha hakuna makosa ya kisarufi au herufi.
    - Orodhesha tu taarifa muhimu na zinazohusiana na nafasi unayotafuta.
  - ✓ **Mambo ya Kuzingatia**
    - Fanya wasifu kazi yako iwe ya kipekee kulingana na aina ya kazi unayotafuta.

- Tumia maneno ya nguvu kuelezea mafanikio yako, kama vile "Ongeza," "Simamia," "Fanya ufanisi."
- Zingatia matumizi ya muundo wa kisasa (mfano: font rahisi kusomeka kama Arial au Calibri, ukubwa wa font 10-12).

## Zoezi 2: Mwongozo wa kivitendo

**Kazi 29:**

**TANGAZO**

IKAZE Travel ni kampuni inayoongoza na meneja Kalisa Muhamed. Huduma za kampuni hii ni kuwaelekeza watalii watalii katika sehemu tofauti nchini Rwanda, Kampuni hii inatafuta mwelekezaji wa watalii mwenye shauku, ujuzi na uwezo wa kuwasiliana vizuri.

**Majukumu:**

- ✓ Kuandaa na kuongoza safari za kitalii kwa makundi ya watalii kutoka nchi mbalimbali.
- ✓ Kuhakikisha usalama na faraja ya watalii wakati wa safari.
- ✓ Kutoa maelezo ya kina kuhusu vivutio vya utalii, historia, na utamaduni wa eneo hilo.
- ✓ Kutatua matatizo yoyote yanayoweza kutokea wakati wa safari.
- ✓ Kushirikiana na timu ya uendeshaji wa kampuni.

**Sifa Zinazohitajika:**

- ✓ Shahada katika utalii
- ✓ Uzoefu wa kuongoza vikundi vya watu.
- ✓ Ujuzi mzuri wa lugha za kigeni, hasa Kiswahili, Kiingreza na Kifaransa
- ✓ Ujuzi wa kompyuta, hasa katika programu za ofisi.
- ✓ Uwezo wa kuwasiliana vizuri na watu kutoka tamaduni mbalimbali.
- ✓ Uwezo wa kutatua matatizo kwa haraka na kwa ufanisi.
- ✓ Shauku ya kujifunza kuhusu tamaduni na historia.

**Hati Zinazohitajika:**

- ✓ Barua ya maombi
- ✓ **Wasifu wa maisha (CV)**
- ✓ Vyeti vya masomo

Andika wasifu kazi itakayoendana na barua uliyoandika hapo juu katika kazi 27

## Mambo Muhimu 3.2.b: Talatibu za kwandika Wasifu-kazi

- **Mfano wa WASIFU KAZI (CURRICULUM VITAE)**

**TAARIFA BINAFSI**

Jina: [Andika Jina Lako]

Anwani: [Anwani Yako]

Namba ya Simu: [Namba Yako]

Barua Pepe: [Barua Pepe Yako]

Tarehe ya Kuzaliwa: [Andika Tarehe]

Utaifa: Mrwanda

**LENGO LA KITAALUMA**

Kuhakikisha utoaji wa huduma bora kwa wateja wa kampuni ya utalii kwa kutumia ujuzi wangu wa utalii na tajriba niliyojipatia, pamoja na uongozi bora, kwa lengo la kuendeleza na kukuza sekta ya utalii nchini Rwanda.

**ELIMU**

Cheti cha Sekondari ya Juu katika Utalii:

Shule: Ubumwe TSS (2014 – 2017)

Kipindi: (2014 – 2017)

Elimu ya Msingi:

Shule: GS Amahoro

Mwaka wa Kuhitimu: (2008 – 2013)

**UZOEFU WA KAZI**

Mwelekezaji wa Watalii

Kampuni: Safiri katika Umoja

Muda: Mwaka 2023 – 2024 (hadi sasa)

**Majukumu:**

Kuandaa safari na kuelekeza watalii kwa usalama katika vivutio vya utalii.

Kutoa taarifa muhimu kuhusu vivutio vya kihistoria, kiutamaduni, na vya asili.

Kuhakikisha wateja wanapata uzoefu mzuri na huduma bora.

Mpokezi wa Wateja

Kampuni: Safiri katika Umoja

Muda: 2021 – 2023 (hadi sasa)

**Majukumu:**

Kupokea wageni na kuwaongoza kwa huduma walizohitaji.

Kushughulikia malalamiko na maombi ya wateja kwa weledi.

Kuhakikisha mawasiliano bora kati ya wateja na wafanyakazi wa kampuni.

**UJUZI**

Ujuzi wa uongozi na uratibu wa timu.

Mawasiliano bora ya mdomo na maandishi.

Ujuzi wa kutatua changamoto za wateja kwa haraka na ufanisi.

Ujuzi wa kupanga na kusimamia ratiba za utalii.

Uelewa wa kina kuhusu vivutio vya utalii nchini Rwanda.

**LUGHA**

Kinyarwanda: Lugha ya asili (kizuri sana).

Kiingereza: Kizuri sana.

Kiswahili: Kizuri

Kifaransa: Kizuri.

**MAREJELEO**

[Jina la mtu wa kwanza]

Cheo: [Cheo chake]

Kampuni: [Kampuni yake]

Anwani: [Namba ya simu &Baruapepe]

[Jina la mtu wa pili]

Cheo: [Cheo chake]

Kampuni: [Kampuni yake]

Simu: [Namba ya simu]

## Zoezi 3 : Matumizi

### Kazi 30:

Wewe ni mhitimu katika shule za utalii na ulipata cheti cha kumaliza sekondari katika utalii, na unasoma kwenye tovuti ya kampuni fulani kuwa wanataka kumwajili mwelekezaji wa watalii katika kampuni. Ikiwa una sifa zinazotakiwa ili kugombea nafasi hiyo. Andika wasifu kazi wenye kushawishi mwajiri kukuchagua kama mgombea nafasi hiyo.

# Mada 3.3: Uandishi wa kumbukumbu za kikao/mkutano

## Zoezi 1: Utatuzi wa matatizo

### Kazi:

**Soma mazungumzo haya kisha ujibu maswali yanayofuata**

**Yohana:** Habari, Jane! Nilikuwa najiuliza kuhusu ikiwa ni muhimu kuandika kumbukumbu za mkutano kila mara.

**Jane:** Habari, John! Ni lazima kuandika kumbukumbu za mkutano kila mara kwa sababu zinasaidia kutunza rekodi ya kile kilichozungumziwa. Hii inatusaidia kuweza kurejea maazimio na mikakati tuliyozungumzia, ili tuhakikishe kwamba tunaendelea kutekeleza yale tuliyokubaliana.

**Yohana:** Kweli, lakini je, ni vipi tunaweza kuandika kumbukumbu bora za mkutano? Ni mambo gani muhimu ya kuzingatia?

**Jane:** Ni muhimu kuandika mambo muhimu tu. Kwanza, anza kwa kuandika majina ya watu waliokuwa kwenye mkutano. Kisha, andika maudhui kuu yaliyozungumziwa, pamoja na maazimio au mapendekezo yaliyoibuka.

**Yohana:** Sawa, Kama kuna mapendekezo mengi au masuala ya kujadili, je, inatakiwa kuandikwa yote?

**Jane:** Hapana, tunapaswa kuandika kile kilichokuwa na umuhimu zaidi.

**Yohana:** Ah, sasa naelewa. Hii itasaidia kuhakikisha kumbukumbu zinakuwa fupi na za manufaa, badala ya kuwa za kuchosha!

**Jane:** Kumbukumbu pia kwamba zinapaswa kuwa rahisi kueleweka na kusaidia kufuatilia utekelezaji wa maazimio.

### Kazi 31:

**Jibu maswali yafuatayo:**

1. Kwa nini ni muhimu kuandika kumbukumbu za mkutano?
2. Ni mambo gani muhimu ya kuzingatia wakati wa kuandika kumbukumbu za mkutano?
3. Kwa nini kumbukumbu za mkutano zinapaswa kuwa fupi na rahisi kueleweka?
4. Unadhani kuwa tunaenda kusoma somo gani?

## Mambo muhimu 3.3.a: Utungaji wa Kumbukumbu za kikao/mkutano

- **Maelezo ya kumbukumbu za mkutano**

  ✓ **Maana ya kumbukumbu za mkutano**

  **Kumbukumbu za mkutano** ni maandishi rasmi yanayorekodi masuala muhimu yaliyojadiliwa, maamuzi yaliyofikiwa, na hatua zilizopendekezwa au kuamuliwa wakati wa mkutano. Kumbukumbu hizi hutumiwa kama rejeleo la baadaye na kama ushahidi wa masuala yaliyoshughulikiwa.

  ✓ **Umuhimu wa kumbukumbu za mkutano**

  - **Rekodi ya maamuzi**: Zinahifadhi maelezo kuhusu maamuzi yaliyofikiwa.
  - **Ufuatiliaji**: Zinasaidia kufuatilia utekelezaji wa maazimio na hatua zilizopangwa.
  - **Uwajibikaji**: Huweka wazi majukumu ya kila mshiriki na kuepusha migogoro.
  - **Marejeleo**: Zinatoa kumbukumbu sahihi kwa wale ambao hawakuwepo au wanahitaji kufahamu kilichojadiliwa.
  - **Utunzaji wa historia**: Zinahifadhi taarifa za vikao vya awali kwa matumizi ya muda mrefu.

  ✓ **Vipengele Muhimu vya Kumbukumbu za Mkutano:**

  - **Taarifa za awali**: Hii inajumuisha jina la mkutano, tarehe, mahali, muda, na majina ya washiriki.
  - **Ajenda ya mkutano**: Orodha ya masuala yaliyojadiliwa katika mpangilio wa wakati.
  - **Mjadala**: Muhtasari wa mazungumzo na hoja kuu zilizotolewa.
  - **Maazimio**: Maamuzi yaliyofikiwa pamoja na mipango ya utekelezaji.
  - **Majukumu**: Wajibu uliotolewa kwa washiriki maalum ili kutekeleza maazimio.

  ✓ **Sehemu Kuu za Kumbukumbu za Kikao**

  Kumbukumbu za kikao ni nyaraka rasmi zinazotakiwa kufuata mpangilio maalum ili ziwe rahisi kueleweka na kufanyiwa kazi. Hapa kuna sehemu kuu za kumbukumbu za kikao:

  ✓ **Kichwa cha Kumbukumbu**

Hii ni sehemu inayobainisha jina la kikao, tarehe, na mahali kilipofanyika.

Mfano: Kumbukumbu za Kikao cha Wafanyakazi wa Hoteli ya Mwanga, tarehe 12 Disemba 2024.

- ✓ **Orodha ya Wahudhuriaji**

  Hii ni orodha ya majina ya waliohudhuria kikao, pamoja na nafasi zao au idara wanazowakilisha.

  Ikiwa kuna waliokosa kuhudhuria, wanaweza pia kutajwa chini ya "Waliokosa."

- ✓ **Ajenda ya Kikao**

  Orodha ya masuala au mambo muhimu yaliyopangwa kujadiliwa katika kikao.

  Hii hutoa muhtasari wa mpangilio wa kikao.

  Mfano:

  - Kujadili ripoti ya mapato na matumizi.
  - Mapendekezo ya kuboresha huduma kwa wateja.
  - Mipango ya kutangaza vivutio vipya vya utalii.

- ✓ **Majadiliano ya Ajenda**

  Maelezo ya kina kuhusu mambo yaliyojadiliwa kwenye kikao.

  - Hii ni sehemu muhimu inayochukua hoja zilizotolewa na maamuzi au mapendekezo yaliyofikiwa.

  Mfano: "Mwenyekiti alieleza kuhusu changamoto ya bajeti ya matangazo. Wahudhuriaji walipendekeza kutafuta wadhamini kutoka kwa mashirika ya kitalii."

- ✓ **Maazimio ya Kikao**

  Orodha ya maamuzi yaliyofikiwa, hatua za kuchukuliwa, na ni nani atakayetekeleza kila jukumu.

  Mfano: "Iliamuliwa kuwa Idara ya Masoko ianze kutafuta wadhamini ifikapo tarehe 20 Disemba 2024."

- ✓ **Hitimisho**

  - Muhtasari mfupi wa kikao, pamoja na maelezo ya muda na mahali pa kikao kijacho.

Mfano: "Kikao kilihitimishwa saa 11:00 jioni, na kikao kijacho kimepangwa kufanyika tarehe 15 Januari 2025."

- ✓ **Saini**
  - Kumbukumbu za kikao huungwa mkono rasmi na saini za mwenyekiti wa kikao na katibu aliyerekodi kumbukumbu.

    Mfano:
    - *Mwenyekiti: John Ndungu (Sahihi)*
    - *Katibu: Jane Mutesi (Sahihi)*

- Uandishi wa Kumbukumbu za kikao

Uandishi wa kumbukumbu za kikao unahitaji umakini, weledi, na ufuatiliaji wa muundo rasmi ili kuhakikisha kuwa taarifa zinazoandikwa ni sahihi na rahisi kueleweka. Hapa kuna hatua za kuongoza mtu katika uandishi wa kumbukumbu za kikao:

- ✓ **Maandalizi Kabla ya Kikao**
  - **Jua Madhumuni ya Kikao:** Fahamu sababu ya kikao ili kuelewa mambo muhimu ya kuzingatia.
  - **Pata Ajenda:** Pata orodha ya masuala yatakayojadiliwa na wapewe kipaumbele katika kumbukumbu.
  - **Tayari na Zana Sahihi:** Kuwa na kalamu, daftari, au kifaa cha kidijitali kwa ajili ya kuandika.
- ✓ **Wakati wa Kikao**
  - **Andika Maelezo Muhimu:**
    - Taja tarehe, muda, mahali, na majina ya wahudhuriaji.
    - Rekodi hoja kuu za mjadala badala ya kila neno lililosemwa.
    - **Tambua Uamuzi:** Eleza maazimio ya kila ajenda na hatua zilizokubaliwa.
    - **Eleza Majukumu:** Orodhesha majukumu yaliyotolewa na mtu au idara husika.
    - **Fuata Mpangilio wa Ajenda:** Hakikisha unafuata mtiririko wa ajenda ya kikao kwa uwiano mzuri.

- ✓ **Baada ya Kikao**
    - **Fanya Uhariri:** Hakikisha kumbukumbu zimeandikwa kwa lugha rasmi, fupi, na rahisi kueleweka.
    - **Tambua Mambo Muhimu:** Ondoa taarifa zisizo na umuhimu wa moja kwa moja.
    - **Onyesha Uthibitisho:** Ongeza sehemu ya saini ya mwenyekiti na katibu wa kikao.
    - **Sambaza Kumbukumbu:** Zisambaze kwa wahusika waliopo na wasiohudhuria kikao kwa taarifa na utekelezaji.

- **MFANO WA KUMBUKUMBU ZA KIKAO**
  - ✓ **Kikao cha Maendeleo ya Vivutio vya Utalii**

**Tarehe:** 15 Desemba 2024

**Mahali:** Ukumbi wa Mikutano, Hoteli ya Nyota, Kigali

**Muda:** 10:00 AM - 1:00 PM

Wahudhuriaji:

Jane Murekatete - Meneja wa Masoko, Hoteli ya Nyota

John Karangwa - Afisa wa Bodi ya Utalii ya Rwanda

Alice Uwase - Mwakilishi wa Wizara ya Utalii na Wanyamapori

Patrick Mutoni - Mwendeshaji wa Ziara za Watalii

Ajenda ya Kikao:

Kuboresha matangazo ya vivutio vya utalii wa vijijini

Uanzishwaji wa mafunzo kwa wahudumu wa utalii

Mikakati ya kuongeza idadi ya watalii wa kimataifa

Majadiliano:

- ✓ **Kuboresha matangazo ya vivutio vya vijijini**:

Washiriki walikubaliana kuwa maeneo ya kitalii vijijini hayajatangazwa vya kutosha.

Pendekezo: Bodi ya Utalii itekeleze kampeni za mitandao ya kijamii ili kuvutia wageni kwenye maeneo hayo.

- ✓ **Uanzishwaji wa mafunzo kwa wahudumu wa utalii:**

  Changamoto za lugha zilijadiliwa, hasa kwa wageni wanaozungumza Kifaransa na Kijerumani.

  Pendekezo: Mafunzo ya lugha yaongezwe kwenye mtaala wa wahudumu wa hoteli na waongozaji wa watalii.

- ✓ **Mikakati ya kuongeza idadi ya watalii wa kimataifa:**

  Wazo la kuanzisha ziara za kipekee kwa makundi maalum, kama vile wapenda utamaduni na wapiga picha, lilijadiliwa.

Maazimio:

Bodi ya Utalii itazindua kampeni za matangazo ya vivutio vya vijijini ifikapo Januari 2025.

Wizara ya Utalii itaandaa warsha za mafunzo ya lugha kwa wahudumu wa hoteli ndani ya miezi mitatu ijayo.

Waendeshaji wa ziara za watalii watashirikiana kuunda vifurushi vya ziara vya kipekee kwa wageni wa kimataifa.

Majukumu:

**Bodi ya Utalii:** Kufuatilia utangazaji wa maeneo ya vijijini.

**Wizara ya Utalii:** Kuratibu mafunzo ya lugha.

**Waendeshaji wa Ziara:** Kuandaa vifurushi vya ziara maalum.

Hitimisho:

Mwenyekiti aliwashukuru washiriki kwa michango yao. Kikao kingine kimepangwa kufanyika tarehe 20 Januari 2025 kwa ajili ya tathmini ya utekelezaji wa maazimio.

**Muda wa Kumalizika:** 1:00 PM

**Saini:**

**Mwenyekiti:** Jane Murekatete

**Katibu:** Patrick Mutoni

## Zoezi la 2 : Mwongozo wa kivitendo

### Kazi 32:

Kampuni XCOM inayotoa huduma za utalii wilayani Rubavu imekuwa ikipata malalamiko ya wateja kuhusu huduma za hivi karibuni. Meneja ameamua kuitisha mkutano na wafanyakazi wote ili kujadili jinsi ya kuboresha huduma kwa wateja na kuhakikisha kuwa kila mteja anafurahi na safari yake.

a. Pendekeza mambo ambayo yanaweza kujadiliwa
b. Pendekeza majina ya wafanyakazi wa  kampuni watakaohudhuria mkutano huo
c. Andika kumbukumbu ya mkutano kwa kupendekeza uamuzi ambao unapaswa kupatwa kulingana na mambo uliyopendekeza

## Mambo muhimu 3.3.b: Taratibu za Kuandika ku mbukumbu za kikao/mkutano

- **MFANO WA KUMBUKUMBU ZA KIKAO**
  - ✓ **Kikao cha Maendeleo ya Vivutio vya Utalii**

**Tarehe:** 15 Desemba 2024

**Mahali:** Ukumbi wa Mikutano, Hoteli ya Nyota, Kigali

**Muda:** 10:00 AM - 1:00 PM

Wahudhuriaji:

Jane Murekatete - Meneja wa Masoko, Hoteli ya Nyota

John Karangwa - Afisa wa Bodi ya Utalii ya Rwanda

Alice Uwase - Mwakilishi wa Wizara ya Utalii na Wanyamapori

Patrick Mutoni - Mwendeshaji wa Ziara za Watalii

Ajenda ya Kikao:

Kuboresha matangazo ya vivutio vya utalii wa vijijini

Uanzishwaji wa mafunzo kwa wahudumu wa utalii

Mikakati ya kuongeza idadi ya watalii wa kimataifa

Majadiliano:

✓ **Kuboresha matangazo ya vivutio vya vijijini**:

Washiriki walikubaliana kuwa maeneo ya kitalii vijijini hayajatangazwa vya kutosha.

Pendekezo: Bodi ya Utalii itekeleze kampeni za mitandao ya kijamii ili kuvutia wageni kwenye maeneo hayo.

✓ **Uanzishwaji wa mafunzo kwa wahudumu wa utalii:**

Changamoto za lugha zilijadiliwa, hasa kwa wageni wanaozungumza Kifaransa na Kijerumani.

Pendekezo: Mafunzo ya lugha yaongezwe kwenye mtaala wa wahudumu wa hoteli na waongozaji wa watalii.

✓ **Mikakati ya kuongeza idadi ya watalii wa kimataifa:**

Wazo la kuanzisha ziara za kipekee kwa makundi maalum, kama vile wapenda utamaduni na wapiga picha, lilijadiliwa.

Maazimio:

Bodi ya Utalii itazindua kampeni za matangazo ya vivutio vya vijijini ifikapo Januari 2025.

Wizara ya Utalii itaandaa warsha za mafunzo ya lugha kwa wahudumu wa hoteli ndani ya miezi mitatu ijayo.

Waendeshaji wa ziara za watalii watashirikiana kuunda vifurushi vya ziara vya kipekee kwa wageni wa kimataifa.

Majukumu:

**Bodi ya Utalii:** Kufuatilia utangazaji wa maeneo ya vijijini.

**Wizara ya Utalii:** Kuratibu mafunzo ya lugha.

**Waendeshaji wa Ziara:** Kuandaa vifurushi vya ziara maalum.

Hitimisho:

Mwenyekiti aliwashukuru washiriki kwa michango yao. Kikao kingine kimepangwa kufanyika tarehe 20 Januari 2025 kwa ajili ya tathmini ya utekelezaji wa maazimio.

**Muda wa Kumalizika:** 1:00 PM

**Saini:**

**Mwenyekiti:** Jane Murekatete

**Katibu:** Patrick Mutoni

## Zoezi la 3: Matumizi

### Kazi 33:

Wewe ni mfanyakazi wa kampuni ya utalii « Umoja na mshikamano » na mna mkutano wa wafanyakazi wote wa kampuni kuhusu « Tathmini ya Utekelezaji wa Malalamiko ya Wateja» leo tarehe 30 Novemba 2024 katika sebule ya mikutano ya hoteli Serena. Kwenye ajenda za mkutano kuna.

1. Mapitio ya malalamiko yaliyowasilishwa na mateja
2. Ufanisi wa njia za kushughulikia malalamiko
3. Mikakati ya kuimarisha uhusiano na wateja

Wewe kama katibu wa mkutano huo, andika kumbukumbu ya mkutano  kwa kufuata taratibu za kuandika kumbukumbu za mkutano.

## Tathmini Endelezi

**Sehemu ya Kwanza: Kifungu cha Habari na Maswali ya Ufahamu**

Soma kifungu kifuatacho kisha ujibu maswali:

Katika ulimwengu wa kazi, mawasiliano rasmi yana umuhimu mkubwa. Barua rasmi ni njia mojawapo ya mawasiliano rasmi kati ya watu binafsi, taasisi, au mashirika. Barua rasmi huandikwa kwa mpangilio maalum unaojumuisha sehemu kama anwani ya mwandishi, anwani ya mpokeaji, tarehe, salamu rasmi, mwili wa barua, na hitimisho.

Pia, wasifu kazi ni nyaraka inayotumiwa na mtu kutoa maelezo kuhusu sifa zake binafsi, elimu, ujuzi, na uzoefu wa kazi. Wasifu kazi husaidia mwajiri kuelewa sifa za mwombaji wa kazi kabla ya mahojiano rasmi.

Aidha, kumbukumbu za mkutano ni nyaraka muhimu katika mashirika kwani zinatunza maelezo ya maamuzi, ajenda, na hoja zilizojadiliwa katika mkutano fulani. Kumbukumbu hizo husaidia washiriki wa mkutano kufuatilia na kutekeleza maazimio yaliyokubaliwa.

**SEHEMU A: Maswali ya Ufahamu**

1. Eleza umuhimu wa barua rasmi kwa mujibu wa kifungu.
2. Taja sehemu tatu muhimu zinazopatikana katika wasifu kazi.
3. Taja sehemu tatu muhimu zinazopatikana katika barua rasmi.
4. Kwa nini kumbukumbu za mkutano ni muhimu katika mashirika?
5. Eleza tofauti mbili kati ya barua rasmi na wasifu kazi.

**SEHEMU B: Matumizi ya Lugha na Ufafanuzi wa Misamiati**

1. Jaza nafasi tupu kwa kutumia maneno yafuatayo: (mwandishi, kumbukumbu, salamu, mwajiri, tarehe)
   a. Barua rasmi lazima iwe na __________ ili kuonyesha heshima kwa mpokeaji.
   b. __________ wa wasifu kazi ni muhimu kuelezea uzoefu wa mwombaji wa kazi.
   c. Kumbukumbu za mkutano huandikwa ili kuhifadhi __________ ya maamuzi ya mkutano.
   d. __________ ni nyaraka rasmi zinazohifadhi taarifa za kikao.
   e. __________ katika barua rasmi ni sehemu inayojumuisha siku, mwezi, na mwaka.
2. Chagua jibu sahihi kutoka kwa majibu yaliyotolewa.
   a. Nini maana ya “wasifu kazi”?
      i. Barua ya kuomba msaada
      ii. Taarifa za mtu kuhusu sifa zake za kitaaluma
      iii. Rekodi za mkutano
   b. Kumbukumbu za mkutano huhifadhi nini?
      i. Maoni ya watu binafsi
      ii. Taarifa za ajira
      iii. Hoja na maamuzi ya mkutano
3. Oanisha maneno kwenye safu ya A na maana zake kwenye safu ya B.

| Safu A | Safu B |
|---|---|
| 1. Barua rasmi | **a.** Hoja na maamuzi ya mkutano |
| 2. Wasifu kazi | **b.** Mawasiliano rasmi |
| 3. Kumbukumbu za mkutano | **c.** Taarifa za sifa, elimu, na uzoefu wa kazi |

**SEHEMU CH: Utungaji**

4. Kwa kuzingatia muundo sahihi na taratibu za kuandika barua rasmi. Andika barua kwa mkurugenzi wa kampuni ya utalii ukiomba nafasi ya kazi kama mwongoza watalii.

## Mambo ya kukumbuka

- **Kwa kuandika hati yoyote ni lazima kuheshimu muundo wa kila yoyote**
- **Epuka na matumizi ya maneno yasdiyo rasmi**
- **Maelezo yanayotolewa yawe mafupi na kueleweka**

## Kujitafakari

1. Soma taarifa hizo hapo juu. Weka hundi katika safu ambayo inawakilisha vyema kiwango chako cha ujuzi, ujuzi na mitazamo.

| Uzoefu wangu<br>Maarifa, stadi na maadili | Sina uzoefu wowote wakufanya hivi | Ninajua kidogo kuhusu hili. | Nina uzoefu wa kufanya hivi | Nina uzoefu kutosha kuhusu hili | Ninajiamini katika uwezo wangu wa kufanya hivi. |
|---|---|---|---|---|---|
| Kueleza hati za mawasiliano | | | | | |
| Kuainisha hati za mawasiliano | | | | | |
| Kufasili mbinu za kutunga hati za mawasiliano | | | | | |
| Kutoa maana ya barua pepe | | | | | |

| Uzoefu wangu<br>Maarifa, stadi na maadili | Sina uzoefu wowote wakufanya hivi | Ninajua kidogo kuhusu hili. | Nina uzoefu wa kufanya hivi | Nina uzoefu kutosha kuhusu hili | Ninajiamini katika uwezo wangu wa kufanya hivi. |
|---|---|---|---|---|---|
| Kutofautisha aina za barua za kikazi | | | | | |
| Kuandika Barua tofauti za kikazi kulingana na muktadha husika | | | | | |
| Kutoa maana ya wasifu-kazi | | | | | |
| Kueleza sehemu za wasifu-kazi | | | | | |
| Kuandika wasifu kazi kulingana na kazi inayoombwa | | | | | |
| Kutoa maana ya kumbukumbu za mkutano | | | | | |
| Kuandika kumbukumbu za mkutano/kikao | | | | | |
| Kuwa na uaminifu katika kuandika hati za kikazi | | | | | |
| Kuwa makini katika kuandika hati za kikazi | | | | | |
| Kuheshimu faragha katika hati za kikazi | | | | | |
| Kuheshimu utamaduni katika hati za kikazi | | | | | |

2. Jaza jedwali hapa chini na ushirikishe matokeo na mwalimu kwa mwongozo zaidi.

| Maarifa | Stadi | Maadili |
|---|---|---|
| 1. Kueleza hati za mawasiliano | 1. Kuandika Barua Rasmi | 1. Kuwa na uaminifu katika kuandika hati za kikazi |
| 2. Kuainisha hati za mawasiliano | 2. Kuandika wasifu kazi | 2. Kuwa makini katika kuandika hati za kikazi |
| 3. Kufasili mbinu za kutunga hati za mawasiliano | 3. Kuandika kumbukumbu za mkutano/kikao | 3. Kuheshimu faragha katika hati za kikazi |

# MAREJEO


1. BAKITA (2014). Kamusi ya Karne ya 21, Dar es Salaam, Longhorn Publishers.
2. Hassan O. Ali& Ali Mazrui (2004). Teach yourself Swahili. Nairobi: Oxford University Press.
3. Kihore, Y.M, Massamba, D.P.B, Msanjila, Y.P. (1999). Sarufi Maumbo ya Kiswahili : Sekondari na Vyuo. Dar es Salaam.
4. Ndalu, A.E. (1997). Mwangaza wa Kiswahili, Nairobi, East African Eduactional Publishers.
5. Ndalu, A.E. (2020). Masomo ya Kiswahili Sanifu. Nairobi. Moran (E.A.) Publishers Limited.
6. Nkwera F.V.M. (1985). Sarufi na Fasihi, Sekondari na Vyuo. Tanzania Publishing House, Dar es Salaam.
7. TUKI (2004). Kamusi ya Kiswahili Sanifu. Dar Es Salaam: Oxford University Press
8. Wamitila, K.W (2003). Kamusi ya Fasihi, Istilahi na Nadharia. Nairobi: Focas Book
9. Buhalis, D., & Costa, C. (Eds.). (2006). *Tourism management dynamics: Trends, management, and tools*. Routledge.

RTB | RWANDA TVET BOARD

*Aprili* **2025**