higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

SPYSENIER-KLIËNT-VERHOUDINGE N5

(10070295)

31 Mei 2021 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

126Q1J2131

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
SPYSENIER-KLIËNT-VERHOUDINGE N5
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae.
2. Lees al die vrae aandagtig deur.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Begin elke afdeling op ’n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Wanneer kommunikasie tussen twee departementele bestuurders plaasvind waarin werkjargon gebruik word:

A Horisontale kommunikasie
B Opwaartse kommunikasie
C Afwaartse kommunikasie
D Informele kommunikasie

1.1.2 Konflikbestuur moet 'n vaardigheid wees wat … kan aanwend.

A klante
B junior personeel
C bestuurders
D spanlede

1.1.3 'n Kommunikasie-instrument wat die klant inlig oor dít wat die restaurant aanbied:

A Memorandum
B Spyseniering
C Hoofdis
D Spyskaart

1.1.4 Behandeling van 'n persoon op grond van jou persepsie van hom/haar:

A Mondelinge kommunikasie
B Konnotasie
C Vooroordeel
D Denotasie

1.1.5 Stiptelikheid is wanneer 'n persoon …

A betyds die werk verlaat.
B betyds by die werk aankom.
C lui is.
D netjies aangetrek is.

1.1.6 Voldoening in kliënte se behoeftes behels …

A om met aandag te luister.
B skriftelike kommunikasie.
C om nie te glimlag nie.
D om in 'n hoë stem te praat.

Kopiereg voorbehou

1.1.7 Om mense die waarheid te vertel terwyl jy ag slaan op hul reaksies en gevoelens is ’n voorbeeld van … kommunikasie.

A interpersoonlike
B massa-
C ekstrapersoonlike
D taktvolle

1.1.8 Die integrale rol van elke persoon in die bestuurspan is …

A leiding.
B beheer.
C besluitneming.
D kommunikasie.

1.1.9 Konflik in ’n groep in die werkplek word veroorsaak deur …

A die toepassing van diplomasie.
B verskillende doelwitte.
C ’n gebrek aan ’n kafeteria.
D met empatie te luister.

1.1.10 Die bestuurstaak wat verseker dat elke departement doeltreffend vir bereiking van die maatskappye se doelwit funksioneer:

A Besluitneming
B Koördinasie
C Handhawing van dissipline
D Motivering

(10 × 1) (10)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs ‘Waar’ of ‘Onwaar’ langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Onderhoudvoering is nie een van die kommunikasieprosesse nie.

1.2.2 Direkte mondelinge kommunikasie vind plaas wanneer daar volgehoue oogkontak gedurende die gesprek is.

1.2.3 Die kommunikeerder of sender se ligging kan die kantoor, sy/haar huis of selfs sy/haar motor wees.

1.2.4 Nieverbale kommunikasie is die gebruik van gedrag, optrede, voorwerpe, simbole of grafika om betekenis oor te dra.

1.2.5 Proksemika is die studie van afstand of ruimte.

1.2.6 Verbale kommunikasie behels die gebruik van woorde om ’n boodskap oor te dra.

Kopiereg voorbehou

1.2.7 'n Duidelike, sterk stem is nodig wanneer jy 'n boodskap oordra.

1.2.8 Interpersoonlike kommunikasie vind met jouself plaas.

1.2.9 Die sender is die bron van inligting of die kommunikeerder.

1.2.10 Kommunikasie kan gedefinieer word as 'n drierigting-proses waardeur inligting vanaf twee mense gestuur word.

(10 × 1) (10)

1.3 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–M) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Oordrag van 'n boodskap na 'n groot, verspreide gehoor	A	interpersoonlike kommunikasie
1.3.2	Kommunikasie waardeur mense inligting deur verbale en nieverbale boodskappe uitruil	B	massakommunikasie
1.3.3	Kommunikasie tussen mense en niemenslike entiteite	C	intrapersoonlike kommunikasie
1.3.4	Kommunikasie wat 'n individu met hom-/haarself voer	D	ekstrapersoonlike kommunikasie
1.3.5	Die interne dryfveer wat ons belangrikste optrede aktiveer, reguleer en handhaaf	E	bo-na-onder-kommunikasie
1.3.6	Die aktiwiteite van 'n groep om 'n gemene doelwit te bereik, moet georganiseer word om hierdie doel doeltreffend te bereik	F	leiding
1.3.7	Stelselmatige proses waardeur bestuurders werklike prestasie met gestelde planne vergelyk	G	beheer
1.3.8	Vorm die grondslag van alle bestuurstake	H	beplanning
1.3.9	Die proses waardeur mense op so 'n manier beïnvloed word dat hulle positief en entoesiasties deelneem aan die uitvoer van take om doelwitte te bereik	I	motivering
1.3.10	Die onderbreking of mislukking van normale funksionele verhoudings tussen twee groepe of eenhede in 'n organisasie	J	organisasie
		K	denke
		L	konflik
		M	dinkskrum

(10 × 2) (20)

1.4 Kies die korrekte term uit dié tussen hakies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 'n (Protokol/Agenda) is die amptelike prosedure of stelsel van reëls wat die werksaamhede van 'n organisasie beheer.

1.4.2 'n (Trust/Verskaffer) is 'n maatskappy wat onverwerkte items aan 'n onderneming verskaf.

1.4.3 'n (Onderhoud/Gesprek) is 'n formele vergadering waartydens iemand vrae gevra word om te bepaal of hy/sy geskik is vir 'n werk of kursus.

1.4.4 'n (Konsepmeganisme/Verdedigingsmeganisme) is 'n doeltreffender meganisme as geweld.

1.4.5 (Konseptuele vermoë/Tegniese vermoë) word benodig om gespesialiseerde take uit te voer wat 'n spesiale stel vaardighede vereis.

1.4.6 'n Boodskap per (faks/telegram) word gewoonlik op 'n gedrukte vorm geskryf.

1.4.7 (Konnotasie/Denotasie) verwys na 'n letterlike betekenis.

1.4.8 (Takt/Stiptelikheid) is 'n skerp insig om die regte dinge te sê of te doen om nie aanstoot te gee nie.

1.4.9 (Konflik/Stres) is 'n toestand van geestespanning en kommer wat veroorsaak word deur probleme in jou lewe en werk.

1.4.10 (Kinesika/Proksemika) is persoonlike kommunikasie wat gesien kan word en is nie van woorde afhanklik nie.

(10 × 1) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Hoekom is doeltreffende kommunikasie in die volgende gevalle belangrik?

2.1.1 Hantering van 'n kliënt se klagte

2.1.2 Hantering van 'n navraag

(2 × 2) (4)

2.2 Verduidelik die verskil tussen *etiket* en *protokol*. (2 × 3) (6)

2.3 Werknemers moet weet hoe om probleme met die bestuur te bespreek. Hoe moet die volgende situasies hanteer word?

2.3.1 Jy word vals beskuldig van wangedrag. Sal jy 'n *griefprosedure* of 'n *tugprosedure* aanhangig maak? (2)

2.3.2 Motiveer jou antwoord op VRAAG 2.3.1 en onderskei duidelik tussen die TWEE prosedures. (2 × 2) (4)

2.4 Noem VIER vereistes vir suksesvolle beplanning. (4)

2.5 In die gasvryheidsbedryf is dit belangrik dat die bestuurspan al die besluite neem. Gesag en verantwoordelikheid kan na ondergeskiktes gedelegeer word om hulle in staat te stel om sekere besluite te neem en take doeltreffend uit te voer.

2.5.1 Noem DRIE elemente van delegering. (3)

2.5.2 Noem VYF beginsels van delegering wat in die werksituasie gevolg moet word. (5)

2.6 Werknemers in die gasvryheidsomgewing benodig goeie persoonlike eienskappe.

Noem SEWE karaktereienskappe wat gedrag beïnvloed. (7)

2.7 Gee TWEE voorbeelde van die volgende soos in die gasvryheidsbedryf van toepassing:

2.7.1 Skriftelike kommunikasie

2.7.2 Mondelinge kommunikasie

(2 × 2) (4)

2.8 Noem VIER maniere waarop die sukses van kommunikasie gemeet kan word. (4)

2.9 Definieer die volgende terme:

2.9.1 Evaluering

2.9.2 Verbale kommunikasie

2.9.3 Motivering

(3 × 2) (6)

2.10 Gee EEN voorbeeld van nieverbale kommunikasie wat die emosie hartseer illustreer. (1)

[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1 As jy besef dat jy moontlik 'n selfbeeldprobleem het, watter VIER wenke kan gevolg word om jou selfbeeld te verbeter? (4)

3.2 Noem VYF punte wat kan help met verlaging van jou stresvlak. (5)

3.3 Die telefoon is een van die instrumente wat deur 'n onderneming gebruik word om klantetevredenheid te verkry en dien as 'n kommunikasiekanaal.

Noem VIER aanvaarbare standaarde in die gasvryheidsbedryf wanneer 'n telefoon beantwoord word. (4)

3.4 Met watter titel sal jy 'n ouer man, wat jou senior is, volgens protokol aanspreek? (2)

3.5 Noem VYF punte rakende persoonlike versorging wat almal moet volg. (5)

3.6 Verduidelik hoekom die volgende probleme in interkulturele kommunikasie kan veroorsaak en gee 'n kliëntediens-verwante voorbeeld van elkeen:

3.6.1 Etnosentrisme

3.6.2 Persepsie

3.6.3 Stereotipering

3.6.4 Diskriminasie

(4 × 2) (8)

3.7 Noem VYF punte wat onthou moet word wanneer 'n telegram geskryf word. (5)

3.8 Doeltreffende kommunikasie vereis dat die sender se boodskap so akkuraat as moontlik na die ontvanger gestuur moet word. Die skrywer moet woorde en hul betekenisse ken en verstaan.

3.8.1 Noem DRIE funksies van taal. (3)

3.8.2 Gee VIER wenke vir die neem van telefoonboodskappe. (4)

Kopiereg voorbehou

3.9 Definieer die volgende terme:

3.9.1 Kwotasie

3.9.2 Telefoonboodskap

3.9.3 Telegram

3.9.4 Sakebrief

3.9.5 Pryslys

(5 × 2) (10)
[50]

VRAAG 4

4.1 Gee SES riglyne vir doeltreffende sake- en reklame-korrespondensie. (6)

4.2 Lys VIER komponente wat 'n brief moet bevat wat as formele kommunikasie geskryf is. (4)

4.3 Benoem die dokument hier onder:



Creative Catering
Est.1988

Creative Catering
By Chef Ron & Lynn DeLeonardis
Celebrating our 21st year serving New York!
We are a Full Service Event Company
Office (315) 453-5555

Dear Future Client,

Creative Catering is celebrating its 21st year in business. We are a full service company with many unique ideas. Off premise catering is our specialty. We have successfully catered over **3500 events** & have served more than **half a million meals**! We have catered events all over New York State from 20 to 8000 people. We maintain the highest quality and standards in Customer Satisfaction!

Some of Our Clients include:
I.B.M., Lockheed Martin, Niagara Mohawk, American Red Cross, St. Joseph's Hospital, Ogden Martin, Valvoline, Carrier, Sheraton, Verizon, Syracuse University, Conrail, Governor George Pataki, Senator Hillary Clinton, and The Rolling Stones to name a few.

When you call Creative Catering you are dealing with a Professional Special Events Company. We offer quite a few services including Event Themes, Tents & Rentals, Desserts, Entertainment, Linens, Floral, Limousines, plus much more. Creative Catering will make your next event a memorable one. We believe that each function is special, for that reason **most of the menus we prepare are custom proposals**.

(2)

4.4 Bespreek die verhouding tussen die spysenier en 'n verskaffer in die gasvryheidsbedryf. (2 × 2) (4)

4.5 Watte SES punte sal 'n suksesvolle verhouding tussen 'n werkgewer en werknemers verseker? (6)

4.6 Noem VIER voordele van die daaglikse gebruik van 'n dagboek in die spyseniersbedryf. (4)

4.7 Die spyseniersbedryf benodig bekwame werknemers wat vaardig en goed opgelei is.

4.7.1 Definieer die term *betroubaarheid*. (2)

4.7.2 Verduidelik die belang van betroubaarheid in 'n spyseniersonderneming. (4)

4.8 Daar is sekere algemene aspekte verbonde aan kommunikasie wat doelbewuste aandag in 'n multikulturele kommunikasiesituasie moet ontvang.

Noem VIER nieverbale gedragslyne van kultuur na kultuur en gee EEN voorbeeld van elkeen. (4 × 2) (8)

4.9 Noem SES faktore wat die komponente van 'n brief beïnvloed. (6)

4.10 Verduidelik jou begrip van die volgende vaardighede in 'n gasvryheidsonderneming:

4.10.1 Interpersoonlike vaardighede

4.10.2 Tegniese vaardighede

(2 × 2) (4)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou