higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

SPYSENIER-KLIËNT-VERHOUDINGE N5

8 JUNIE 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	C		
	1.1.2	D		
	1.1.3	B		
	1.1.4	C		
	1.1.5	D		
			(5 × 2)	(10)
1.2	1.2.1	Onwaar		
	1.2.2	Onwaar		
	1.2.3	Onwaar		
	1.2.4	Waar		
	1.2.5	Waar		
	1.2.6	Onwaar		
	1.2.7	Waar		
	1.2.8	Waar		
	1.2.9	Waar		
	1.2.10	Onwaar		
			(10 × 2)	(20)
1.3	1.3.1	E		
	1.3.2	D		
	1.3.3	C		
	1.3.4	B		
	1.3.5	A		
			(5 × 2)	(10)
1.4	1.4.1	Objektief		
	1.4.2	Feite		
	1.4.3	Beslis		
	1.4.4	'n Ek-houding		
			(4 × 1)	(4)
1.5	1.5.1	Negatief		
	1.5.2	Positief		
	1.5.3	Negatief		
			(3 × 2)	(6)
				[50]

TOTAAL AFDELING B: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1 'n Mens moet die oorsaak van die klagte en die probleem bepaal, en dan besluit wat die korrekte optrede sal wees. (2)

2.1.2 Om te reageer moet 'n mens duidelik verstaan wat vereis word. (2)

2.2
- Funksionele konflik is gewoonlik konstruktief en het positiewe resultate tot gevolg.✓✓
  Enige geskikte voorbeeld: Die bestuur het op skiktyd bo lang werksure besluit.✓
- Wanfunksionele konflik is destruktief en het negatiewe resultate tot gevolg.✓✓
  Enige geskikte voorbeeld: Die staking het tot die dood van drie werkers gelei.✓

(2 × 3) (6)

2.3 2.3.1 'n Grieweprosedure (2)

2.3.2
- Dit is 'n saak waarin die werknemer ontevrede is met die werkgewer se optrede
- Dissiplinêre optrede is om 'n werknemer se wangedrag te hanteer (4)

2.4
- Planne behoort buigsaam te wees om by veranderende omstandighede aan te pas
- Mense wat by die beplanning betrokke is moet die planne verstaan en aanvaar
- Beplanning moet dwarsdeur die hele onderneming geïmplementeer word✓
- Planne behoort die metodes en prosedures in te sluit waarmee die doelwitte bereik moet word
- Die beste planne vir die bereiking van die doelwitte moet toegepas word voordat nuwe metodes oorweeg word. (Enige 4 × 1) (4)

2.5 2.5.1
- Gesag
- Verantwoordelikheid
- Aanspreeklikheid (3)

2.5.2
- Bepaal wat gedelegeer moet word
- Kies die regte persoon waaraan die taak gedelegeer moet word
- Dui aan wat die verwagte resultate is
- Omskryf die werknemer se verantwoordelikheid en gesag ten opsigte van die gedelegeerde take
- Vestig opvolgprosedures (5)

Kopiereg voorbehou

2.6
- Sender
- Kode
- Boodskap
- Kanaal
- Ontvanger
- Terugvoering
- Kennisgewing/hindernis (7)

2.7 2.7.1 Brief; faksboodskap; telefoonboodskap; notules; kennisgewing; agenda; geskrewe verslag; teleks (2)

2.7.2 'n Klagte oor 'n bespreking by die toonbank; 'n gesprek; 'n onderhoud; 'n vergadering, ens. (2)

2.8
- Vraelyste
- Direkte waarneming
- Veranderinge in gedrag
- Vrywillige opmerkings in massamedia
- Toetse en eksamens (Enige 4 × 1) (4)

2.9 2.9.1 Evaluering: dit is die sorgvuldige versameling en ontleding van inligting ten einde 'n besluit te neem; of
dit is nou verwant aan prestasiebestuur wat die identifisering van maatreëls insluit wat gebruik kan word om vordering in die bereiking van die resultate te beoordeel.

2.9.2 Verbale kommunikasie: behels die gebruik van woorde wanneer 'n mens praat en luister.

2.9.3 Motivering: iets wat iemand se gedrag bepaal en rig.
(3 × 2) (6)

2.10 Optrede, Voorwerpe, Simbole (1)
[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1 Swak selfbeeld (2)

3.2
- Erken eie sterk- en swakpunte en wees realisties
- Moedig self aan om sukses te behaal
- Prys jouself wanneer jy sukses behaal
- Beheer eie gevoelens (4 × 2) (8)

3.3
- Identifiseer eie stressors
- Oefen gereeld
- Volg 'n verstandige, gesonde, gebalanseerde dieet
- Neem gereeld vakansie
- Hou op rook en beperk alkoholgebruik
- Kry genoeg slaap
- Organiseer jou eie aktiwiteite
- Vestig 'n betroubare onderseuningsbasis
- Verander jou siening van die probleem
- Vrywillige opmerkings in massamedia
- Toetse en eksamens (Enige 10 × 1) (10)

3.4
- Goeie môre/middag
- Travle opstion
- Mavis wat praat
- Hoe kan ek help? (4)

3.5 Etiket: konvensionele gedragskode wat in gemeenskappe nagekom word: voorgeskrewe gedragsnorme (2)

3.6
- Hou persoonlike higiëne in stand
- Gebruik antiperspirant of deodorant
- Wend grimering netjies en subtiel aan
- Vars asem is belangrik – borsel tande gereeld en besoek die tandarts gereeld
- Hou hande versorg (5 × 2) (10)

3.7 3.7.1 Etnosentrisme: Die geloof dat die kultuur✓ waartoe 'n mens behoort bo ander kulture verhewe is✓

3.7.2 Persepsie: 'n Idee of beeld✓ wat 'n mens van iemand vorm wanneer jy die persoon ontmoet✓

3.7.3 Stereotipering: Wanneer 'n mens 'n negatiewe eienskap aan iemand toedig net omdat die persoon aan 'n bepaalde groep behoort, ✓ bv. die Skotte is suinig✓

Kopiereg voorbehou

3.7.4 Diskriminasie: Gedrag wanneer 'n mens nie met bepaalde groepe wil werk nie, bv. as 'n nie-Jood verkies jy om nie toere na Israel te reël nie, of jy hou nie daarvan om kos aan lede van 'n bepaalde kutuur te bedien nie omdat jy nie van die kulturele gedrag wat hulle tydens ete openbaar hou nie.✓✓

(4 × 2) (8)

3.8 3.8.1 Territorialiteit gaan daaroor dat 'n bepaalde gebied privaatruimte is. Dit dui daarop dat mense mag oor nader het.

3.8.2 Tyd word as monochromaties beskou - een ding word op 'n tyd gedoen voordat daar na die volgende aanbeweeg word.

3.8.3 Ruimte word deur verskillende kulture verskillend beskou. In Westerse kulture hou mense nie daarvan as ander in hul persoonlike ruimte inbeweeg nie, terwyl dit in Afrika- en Asiatiese kulture nie vreemd is nie.

(3 × 2) (6)
[50]

VRAAG 4

4.1 4.1.1
- Om inligting oor te dra
- Om optrede aan te moedig
- Om gevoelens uit te druk (3 × 2) (6)

4.1.2
- Die vorm moet volledig en korrek voltooi word.
- Die boodskap moet bondig in volledige, duidelike sinne afgeneem word.
- Die boodskap moet al die nodige inligting bevat en die boodskap moet die regte persoon so spoedig moontlik bereik.
- Moenie die vorm teken nie, skryf jou naam en van duidelik neer.
- Die persoon wat die boodskap ontvang mag dalk vrae oor die inhoud van die boodskap hê. (5 × 2) (10)

4.2 4.2.1 Aanhalings is groepe woorde of kort stukkies skryfwerk wat uit 'n boek, drama, toespraak, ens. geneem is.

4.2.2 'n Telefoonboodskap word geneem wanneer die persoon vir wie die oproep bedoel was dit nie kon neem nie. Die persoon wat die telefoon beantwoord neem dan 'n boodskap vir die ander persoon.

4.2.3 'n Sakebrief is 'n formele boodskap wat op papier geskryf of gedruk en aan 'n onderneming of besigheid gerig is. Die brief bevat die adresse van die sender en die ontvanger asook 'n onderwerpreël wat aandui waaroor die brief handel.

Kopiereg voorbehou

4.2.4 'n Pryslys is 'n lys items, bv. kruideniersware of skryfbehoeftes wat die verkoopprys van elke item insluit.

4.2.5 Leierskap behels die toestand of posisie van 'n leier te wees, die vermoë om 'n leier te wees of die eienskappe van 'n goeie leier.

(5 × 2) (10)

4.3

SPYSKAART✓✓

AANDETE✓✓

25 DESEMBER 2018✓✓

R150 per persoon✓✓



Romerige mosselsop✓✓✓✓



Geroosterde beesfilet met kapokaartappels✓✓

en 'n rooiwynsous✓✓



Appeltert met kaneelvla✓✓✓✓



Koffie✓

OF Prys *OF Datum*

- Prys kan op die aan die bokant of aan die onderkant van die spyskaart aangedui word.
- Die datum kan ook aan die bokant of onderkant van die spyskaart aangedui word. (24)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou