higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N70**(A)**(J8)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

SPYSENIER-KLIËNT-VERHOUDINGE N5

(10070295)

8 Junie 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

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 word.
4. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
5. 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 (1.1.1–1.1.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Om 'n persoon te motiveer is om …

A die bestuurder se naam te ken.
B sy/haar rekeninge te betaal.
C hom/haar tot aksie aan te spoor.
D jouself met 'n naweek weg te trakteer.

1.1.2 Wat word dit genoem wanneer 'n bestuurder take, gesag en verantwoordelikheid aan 'n ondergeskikte toeken met die doel om die bestuurder se taak te verlig?

A Dissipline
B Besluitneming
C Delegering
D Seleksie

1.1.3 Wat moet 'n mens bereid wees om te doen wanneer kliënte bedien word?

A Lui te wees
B Meer te doen as wat verwag word
C Om laat by die werk op te daag
D Vir die bestuurder lief te wees

1.1.4 Watter bestuurstaak word as die grondslag van alle bestuurstake beskou?

A Leiding
B Organisasie
C Beplanning
D Beheer

1.1.5 Watter van die volgende optredes is gepas wanneer 'n klagte hanteer word?

A Regverdig jouself te alle tye
B Sê dat dit nie jou probleem is nie
C Loop weg en los die kliënte alleen
D Wees beleefd en tree altyd gepas op

(5 × 2) (10)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 Indien 'n uitnodiging die tyd as 19:30 vir 20:00 aandui mag 'n mense enige tyd tussen die twee tye arriveer.

1.2.2 Wanneer 'n mens vir kommissie werk mag 'n mens jou kollegas se klante afrokkel.

1.2.3 Indien jy iets wil hê wat aan die ander kant van die etenstafel staan, mag jy rek om dit in die hande te kry.

1.2.4 Wees altyd bedagsaam en beteuel jou humeur – selfs wanneer jy met die moeilikste kliënte werk.

1.2.5 Die eregas arriveer laaste en vertrek eerste.

1.2.6 'n Mens moet jou kollegas manipuleer om vir jouself die beste transaksies te beklink.

1.2.7 Dit is 'n vrou se voorreg om haar hand uit te steek om iemand te groet.

1.2.8 As werknewer moet 'n mens jou werkgewer ondersteun en help.

1.2.9 Wanneer klante bedien word moet 'n mens bereid wees om meer te doen as wat van jou verwag word.

1.2.10 'n Ouer persoon word aan 'n jonger persoon bekend gestel.

(10 × 2) (20)

1.3 Kies 'n woord/(e) KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Korrekte en behoorlike optrede ten opsigte van persoonlike versorging, drag en dekorum	A	beplanning
		B	wêreldbeskouing
1.3.2	Wanneer die waargenome, ervaarde en onversoenlike verskille by individue of tussen twee of meer individue tot intervensie of opposisie lei	C	kulturele kommunikasie
		D	konflik
		E	etiket
1.3.3	Kommunikasie oor kultuurgrense heen		
1.3.4	Iets wat ons kan help om kritieke besluite te neem wat sal help om ons toekoms te vorm		
1.3.5	Vorm die grondslag van alle bestuur		

(5 × 2) (10)

1.4 Kies die korrekte woord(e) uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 'n Mens moet daarna streef om (subjektief/objektief) te wees wanneer probleemsituasies hanteer word.

1.4.2 Tydens konfliksituasies moet 'n mens op die (feite/persoon) fokus.

1.4.3 Tydens konflik moet 'n mens se benadering (aggressief/beslis) wees.

1.4.4 Tydens 'n konfliksituasie moet 'n mens ('n ek-houding/'n jy-houding) inslaan.

(4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

1.5 Bepaal watter van die volgende 'n positiewe of 'n negatiewe resultaat van konflik is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.3) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.5.1 Maria is op 'n sloerstaking omdat die bestuurder haar oor haar swak werksprestasie aangespreek het.

1.5.2 Die konflik tussen twee restaurante het tot goeie spesiale aanbiedinge gelei.

1.5.3 Nadat mnr. Bolton ontevrede was met die diens by jou restaurant, het hy vertrek om by 'n ander restaurant te gaan eet.

(3 × 2) (6)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Waarom is doeltreffende kommunikasie tydens die volgende so belangrik?

2.1.1 Hantering van 'n kliënt se klagte. (2)

2.1.2 Reaksie op 'n navraag. (2)

2.2 Verduidelik die verskil tussen funksionele en wanfunksionele konflik en gee 'n voorbeeld van elk. (6)

2.3 Werknemers moet weet hoe om probleme met die bestuur te hanteer. Wat sal jy as werknemer in die volgende omstandighede doen?:

2.3.1 Jy is van mening dat jy verkeerdelik van swak gedrag aangekla is. Sal jy 'n grieweprosedure of dissiplinêre optrede loods? (2)

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

2.4 Noem VIER vereistes vir suksesvolle beplanning. (4)

2.5 In groot organisasies is dit belangrik dat een persoon al die besluite neem. Gesag en verantwoordelikheid moet aan ondergeskiktes gedelegeer word om hulle in staat te stel om sekere besluite te neem en take uit te voer.

2.5.1 Noem DRIE elemente van delegering. (3)

2.5.2 Noem VYF beginsels van delegering wat in die werksituasie nodig is. (5)

Kopiereg voorbehou

2.6 Kommunikasie kan as 'n tweerigtingproses omskryf word waardeur inligting deur 'n kanaal van een persoon na 'n ander persoon oorgedra word. Die persoon wat die inligting ontvang, reageer daarop deur terugvoering te verskaf.

Noem die sewe elemente van kommunikasie. Skryf slegs die element langs die vraagnommer (2.6.1–2.6.7) in die ANTWOORDBOEK neer. (7)

2.7 Gee TWEE voorbeelde van die volgende soos dit op die gasvryheidsbedryf van toepassing is.

2.7.1 Geskrewe kommunikasie (2)

2.7.2 Mondelinge kommunikasies (2)

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

2.9 Omskryf die volgende terme:

2.9.1 Evaluering

2.9.2 Verbale kommunikasie

2.9.3 Motivering

(3 × 2) (6)

2.10 Geen EEN voorbeeld van nie-verbale kommunikasie wat die emosie van hartseer uitbeeld. (1)

[50]

VRAAG 3

3.1 Rose, 'n nuwe konsultant, stel hoë, niebereikbare standaarde, is aggressief en dominerend, en reageer baie negatief op kritiek. Beskik sy oor 'n goeie of 'n swak selfbeeld? (2)

3.2 Indien iemand dink dat hy/sy dalk 'n probleem met selfbeeld kan hê, watter VIER goed kan die persoon doen om sy/haar selfbeeld te verbeter? (8)

3.3 Gee TIEN wenke om iemand te help om spanningsvlakke te kanteer. (10)

3.4 Mavis beantwoord die telefoon in die kantoor.

Verduidelik aan Mavis hoedat sy oproepe moet hanteer. Noem VIER woorde wat sy moet gebruik. (4)

3.5 Omskryf die term *etiket*. (2)

3.6 Gee VYF wenke oor persoonlike versorging wat 'n mens moet navolg. (5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

3.7 Verduidelik waarom die volgende probleme in interkulturele kommunikasie mag veroorsaak en gee voorbeelde van elk wat met klantediens verband hou.

3.7.1 Etnosentrisme

3.7.2 Persepsie

3.7.3 Stereotipering

3.7.4 Diskriminasie

(4 × 2) (8)

3.8 Verduidelik waarom 'n mens kennis moet dra oor die volgende aangeleenthede wat met opdragte verband hou:

3.8.1 Territorialiteit

3.8.2 Tyd

3.8.3 Ruimte

(3 × 2) (6)
[50]

VRAAG 4

4.1 Doeltreffende kommunikaise is om die sender se presiese boodskap aan die ontvanger oor te dra. Die skrywer moet woorde en hul betekenisse ken en verstaan.

4.1.1 Noem drie funksies van taal. (6)

4.1.2 Gee VYF wenke oor die neem van telefoonboodskappe. (10)

4.2 Omskryf die volgende terme:

4.2.1 Aanhalings

4.2.2 Telefoonboodskap

4.2.3 Sakebrief

4.2.4 Pryslys

4.2.5 Leierskap

(5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

4.3 Jy is as assistent-restaurantbestuurder aangestel. Een van jou pligte is om met die onwikkeling van spyskaarte te help. Gebruik die lys items hier onder om 'n spyskaart vir 'n DRIEGANGMAALTYD te ontwerp wat op 25 Desember 2018 teen R150 per persoon bedien sal word.

Lys voedselitems wat bedien gaan word:

- Romerige mosselsop
- Geroosterde beesfilet met kapokaartappels
- Rooiwysous
- Appeltert met kaneelvla
- Koffie

Bied die spyskaart op 'n NUWE BLADSY in die ANTWOORDBOEK aan.

PUNTETOEKENNING:
- Etiket
- Raam
- Skoon/Netjies
- Spasiëring
- Datum

KORREKTE TOEWYSING VAN VOEDSEL:
- Eerste gang
- Hoofgang
- Derde gang

(24)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou