higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

SPYSENIER-KLIËNT-VERHOUDINGE N5

31 MEI 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	D		
	1.1.2	B		
	1.1.3	C		
	1.1.4	A		
	1.1.5	J		
	1.1.6	I		
	1.1.7	H		
	1.1.8	G		
	1.1.9	F		
	1.1.10	E		
			(10 × 1)	(10)
1.2	1.2.1	Waar		
	1.2.2	Waar		
	1.2.3	Onwaar		
	1.2.4	Onwaar		
	1.2.5	Onwaar		
	1.2.6	Onwaar		
	1.2.7	Waar		
	1.2.8	Waar		
	1.2.9	Onwaar		
	1.2.10	Waar		
			(10 × 1)	(10)
1.3	1.3.1	Memorandum		
	1.3.2	Norm		
	1.3.3	Protokol		
	1.3.4	Stres		
	1.3.5	Mondelinge		
	1.3.6	jouself		
	1.3.7	objektief		
	1.3.8	feite		
	1.3.9	asserwatief		
	1.3.10	ek		
			(10 × 1)	(10)
				[30]

TOTAAL AFELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
2.1.1 Ika
2.1.2 Is daar kamers beskikbaar op 24 Desember 2017?
2.1.3 Suzan
2.1.4 Geen kamers beskikbaar nie/Volbespreek vir Desember
2.1.5 Engels/Taal
2.1.6 Telefoon/Mondelings/Direkte kanaal/Selfone
2.1.7 Swak telefoonverbinding/Telefoongesprek gebroke

(7 × 1) (7)

2.2
2.2.1 Waar taalgebruik tot misverstande lei, bv. die kliënt kan slegs Frans praat en die assistent praat slegs Engels of wanneer woorde verkeerd uitgespreek word

2.2.2 Hindernisse buite die sender en ontvanger, bv. vliegtuiggeraas, swak telefoonlyn, te harde musiek in die kantoor

2.2.3 Emosionele of persoonlikheidseienskappe kan doeltreffende kommunikasie voorkom, bv. 'n persoon se aandag word in beslag geneem deur 'n probleem by die huis of voel senuagtig tydens die konsultasie

2.2.4 'n Fisiese gebrek, bv. Mary kon nie hoor wat die kliënt sê nie weens 'n verkoue

2.2.5 Boodskappe word verskillend vertolk weens verskillende persepsies, bv. omdat Grace van bootreise hou, sien sy nie die nodigheid van lugreis in nie

(5 × 2) (10)

2.3
2.3.1 Die nieverbale boodskap

2.3.2 'n Konsultant jok vir 'n kliënt met betrekking tot navrae wat sy nie wil doen nie, maar verbreek oogkontak met die kliënt.

(2 × 2) (4)

2.4
2.4.1 Akoestiese semiologie
2.4.2 Liggaamsbewegings
2.4.3 Kinesika/Gebare
2.4.4 Algemene voorkoms
2.4.5 Grafika/Piktogram

(5 × 1) (5)

2.5 Direkte verbale kommunikasie vind plaas waar die sender en ontvanger van aangesig tot aangesig met mekaar kommunikeer, bv. die kliënt vra die konsultant om raad aangaande 'n reis na Europa. Indirekte verbale kommunikasie vind plaas waar die sender en ontvanger nie fisies bymekaar is nie, bv. Sandra bel Peter om uit te vind oor die beskikbare sitplekke op die trein. (2 + 2) (4)

[30]

VRAAG 3

3.1
- Motiewe kan onbewustelik wees.
- Dit is moeilik om motiewe te identifiseer.
- Sommige gewoontes verander in gedrag.
- Onaangename ervarings kan die oorsaak van die gedrag wees. (4)

3.2 **Postuur:**
- As jy staan, staan regop met jou skouers reguit en jou arms gemaklik teen jou sye.
- Staan natuurlik.
- Hou jou kop en ken in lyn met jou ruggraat.
- Staan gemaklik.
- Moenie stil staan nie, maar wees los en ontspanne.

Vel en grimering:
- Grimering moet nooit oormatig aangewend wees nie.
- Grimering moet by die huis gedoen word.
- Vroue moet weet dat grimering ’n belangrike rol speel in die algehele beeld wat jy wil projekteer.
- Mans moet nooit hul kliënte benader met ’n ongeskeerde gesig nie.
- ’n Gesonde vel maak ’n goeie eerste indruk.

Netheid
- Klere moet netjies gestryk en skoene skoon wees.
- Jou kantoor moet buite sig en alle persoonlike besittings in ’n klein kassie of laai gehou word.

Hare
- Skoon en netjies is die twee sleutelwoorde wat haarversorging aanbetref.
- Hare moet netjies en goed gesny wees, kort wees.
- ’n Persoon wie se hare netjies en versorg is, lyk altyd meer professioneel as ’n persoon met deurmekaar hare.

Persoonlike sorg
- Wees onberispelik skoon.
- Gee aandag aan persoonlike higiëne.
- Gebruik antiperspirante en deodorante.
- Hou klere netjies en skoon.
- As jy naelpolitoer gebruik, hou dit vars.
- Wend grimering netjies en subtiel aan – moet dit nooit oordoen nie.
- Vermy oorweldigende parfuum of naskeermiddels.
- Vars asem is baie belangrik.
- Hou juwele skoon.
- Hou jou hare te alle tye netjies.

Kopiereg voorbehou

Gesondheid

- Jou dagbeplanning as ’n werker moet tyd toelaat vir maaltye, ontspanning, sosiale aktiwiteite en genoeg slaap.
- Sien ’n dokter as jy koors het en bly weg van ander mense omdat jou griep of siekte aansteeklik kan wees.

Kleredrag

- As jy jou klere versigtig kies deur jou posisie in die gasvryheidsbedryf, jou figuur en die kleur van jou hare en vel in gedagte te hou, sal jy altyd goed aangetrek wees.

(1 punt vir verduideliking en 1 punt vir lys)
(Enige 5 × 2) (10)

3.3 3.3.1 Seksuele dimensie
3.3.2 Intellektuele dimensie
3.3.3 Vaardigheidsdimensie
3.3.4 Sielkundige dimensie
3.3.5 Fisiese dimensie

(5 × 1) (5)

3.4
- Het positiewe sienings van die self
- Aanvaar hom/haarself soos hy/sy is
- In staat om emosies te beheer
- Stel realistiese, bereikbare doelwitte
- Bereid om berekende risiko’s met die gevolge daarvan te neem
- Beoordeel hul eie en ander mense se vermoëns realisties (Enige 5 × 1) (5)

3.5 Stresfaktore is faktore of toestande wat spanning veroorsaak. (2)

3.6 3.6.1 Emosies word waargeneem deur die nieverbale tekens/liggaamstaal van die persoon en ook deur liggaamstaal en gesigsuitdrukkings. (1)

3.6.2
- As ’n persoon kwaad is, word hulle rooi in die gesig en hul oë sal ook die boodskap oordra.
- ’n Skaam persoon kan bloos.
- ’n Gelukkige persoon sal glimlag. (3)

[30]

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Jy moet onberispelik skoon wees (hare, tande, naels), stort daagliks en gebruik reukweerders/antiperspirante.

4.1.2 Staan regop, loop grasieus met selfvertroue en moenie onmanierlik sit nie. Jou postuur moet selfvertroue wys – wees op en wakker en nie te ontspanne nie.

4.1.3 Om gesond te wees, beteken jy moet gereeld goedgebalanseerde maaltye eet en genoeg oefening en slaap inkry. As jy siek is, sien 'n dokter en bly tuis as dit aansteeklik is.

(3 × 2) (6)

4.2 4.2.1 Jy moet die maatskappybestuur, kollegas en kliënte ondersteun en hulle nie in die buitewêreld kritiseer of beskinder nie.

4.2.2 Jy moet betyds wees vir werk en vergaderings, en skedules en spertye nakom.

4.2.3 Dit beteken jy neem verantwoordelikheid en is bereid om te eksperimenteer om prestasie en produkte te verbeter en onvoorsiene situasies op die man-af te hanteer.

(3 × 2) (6)

4.3 4.3.1 Buite werksverband word 'n man aan 'n vrou voorgestel. By die werk moet hul posisies in gedagte gehou word.

4.3.2 As iemand 'n onderskeidende of professionele titel het, moet dit genoem word as die persoon voorgestel word.

4.3.3 Weet of die vrou haar man se van gebruik. Indien nie, stel elkeen voor volgens die van wat hy/sy gebruik.

4.3.4 Gebruik jou naam en die naam van die maatskappy waar jy in diens is en skud hande.

(4 × 1) (4)

4.4 4.4.1 Die konvensionele hoflikheidswette wat deur die gemeenskapslede nagekom word – voorgeskrewe gedragsnorme

4.4.2 Versameling diplomatieke etiket – alle konvensionele formules en reëls wat in diplomatieke sirkels erken word

(2 × 2) (4)

Kopiereg voorbehou

4.5 4.5.1 Die boodskap moet hoorbaar en duidelik wees. Daar is niks meer frustrerend as om te moet sukkel om uit te maak wat die oproepmaker sê nie.

4.5.2 Dit is die spoed waarteen jy praat. Die tempo van ’n boodskap moet stadig wees.

4.5.3 Jou stemtoon moet vriendelik, beleefd, bedagsaam en belangstellend wees.

(3 × 2) (6)

4.6
- Beplan jou oproep, stel die doel van jou oproep en die terugvoer wat jy benodig vas. Rangskik inligting logies.
- Hou alle toepaslike inligting byderhand.
- Skakel die korrekte nommer en ken die uitbreiding.
- Maak seker jy praat met die regte persoon.
- Hou pen en papier gereed om notas te maak.
- Groet hoflik en identifiseer jouself, jou maatskappy en die doel van die oproep.
- Dui aan met wie jy wil praat en waarom.
- Laat ’n kort boodskap as jy ’n antwoordmasjien hoor. (Enige 4 × 1) (4)

[30]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Jy vorm ’n opinie oor ’n onbekende persoon net omdat hy/sy aan ’n sekere groep behoort en glo dat hy/sy sekere persoonlikheidseienskappe het, bv. ’n Rooms-Katolieke konsultant hou nie van iemand as hulle agterkom die persoon is ’n Moslem nie.

5.1.2 Dit is gedrag waar jy neig om nie met sekere groepe om te gaan nie, bv. as ’n Amerikaner verkies jy om nie met ’n Afrikaanssprekende persoon te werk nie.

5.1.3 Dis die manier hoe jy die wêreld waarneem en die manier waarop jy glo dinge is en hoe dit gedoen moet word, maar dit verskil van persoon tot persoon en van nasie tot nasie. Wat in die wêreld gebeur, beïnvloed ons, maar dit moet jou help om die verskillende maniere hoe mense optree en reageer te verstaan, bv. Sotho’s kan anders as Zoeloes aantrek en optree.

5.1.4 Jy vereenselwig ’n negatiewe eienskap met ’n persoon net omdat daardie persoon aan ’n sekere groep behoort, bv. Nigeriërs is nie goeie besigheidsmense nie.

(4 × 2) (8)

Kopiereg voorbehou

5.2 5.2.1 As ’n woord verkeerd uitgespreek word of die aksent word op die verkeerde plek in die woord geplaas, word dit nie korrek geartikuleer nie en dus sal die ontvanger nie die boodskap kan verstaan nie. Jy moet seker maak dat jy weet hoe om die woorde korrek te artikuleer.

5.2.2 Konnotasie is die sekondêre en nie die direkte of letterlike betekenis van ’n woord of frase nie. Dit kan maklik verkeerd vertolk word. Gebruik eerder die denotatiewe of letterlike betekenis van die boodskap.

5.2.3 In Suid-Afrika met 11 amptelike tale, en as ’n diens aan internasionale toeriste wat almal verskillende tale praat, moet Engels in die reiskantoor gebruik word.

(3 × 2) (6)

5.3
- Noord-Sotho
- Prokureur
- Regsadviseur
- ZCC

(4)

5.4 5.4.1 Sommige mense, soos Westerse kulture, beskou tyd en stiptelikheid as baie belangrik. Tyd is geld. Ander kulture, soos Afrika of Meditereense kulture, beskou tyd as minder belangrik. Môre is nog ’n dag.

5.4.2 Westerse kulture wil graag ’n sekere afstand behou waneer daar gekommunikeer word en hou nie daarvan dat ander mense in hul intieme ruimte inbeweeg nie. Afrika en Midde-Oosterse kulture het nie ’n probleem daarmee as ander mense, selfs algehele vreemdelinge, in hul intieme ruimtes inbeweeg nie.

5.4.3 Dit is liggaamsbewegings wat ’n boodskap oordra. Baie van hierdie bewegings is kultuurspesifiek en sal verkeerd vertolk word deur ’n ander kultuur, of wat die sender as ’n onskuldige gebaar beskou, kan aanstoot gee.

5.4.4 Mense wat nou saamwerk kan bedreig voel as dit oorvol raak en konflik kan ontstaan.

(3 × 4) (12)
[30]

VRAAG 6

6.1 **TELEFOONBOODSKAP**

Aan: **Sarah**
Van: **Me. Benedict**
Datum: **Enige datum voor 13 Desember 2017**
Tyd: **Enige***

Boodskap:

Me. Benedict het gebel.✓ Sy sê sy het Peter Mashamba✓ verskeie kere✓ geskakel op die nommer in jou faksboodskap.✓ Die enigste reaksie was dat die nommer wat sy geskakel het nie bestaan nie. Kan jy haar kontak✓ want hulle wil graag vlugte bespreek.✓ Sy wil weet hoe sy vir die bespreking moet betaal.✓ Sy waardeer jou moeite.✓

Boodskap wat deur Maria geneem is

Uitleg: 4* -1 per fout of weglating
Taal: 4 -½ per fout
Inhoud: 12 soos aangedui

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

6.2 6.2.1 Tegniese vaardighede verwys na die vermoë om instrumente of toerusting behendig te gebruik en om ’n taak te kan uitvoer.

6.2.2 Interpersoonlike vaardighede, ook bekend as mensvaardighede, behels die vermoë om met mense te werk.

(2 × 2) (4)

6.3
- Beplanning gee rigting en maak doelwitte duidelik.
- Beplanning bevorder samewerking tussen verskillende departemente en individue.
- Beplanning noodsaak bestuurders tot toekomsvisie en om krisisbestuur te elimineer.
- Beplanning is belangrik vir doeltreffende gebruik van moderne tegnologie.
- Beplanning verseker koördinasie.
- Beplanning behels ’n denk/besluitnemingsproses.
- Beplanning is ekonomies (spaar tyd, geld, moeite).
- Beplanning is deurlopend. (Enige 6 × 1) (6)

[30]

VRAAG 7

7.1
- Mense wat nie dieselfde opleiding by die werk ontvang nie
- Ondoeltreffende kommunikasie
- Werkstoestande of die aard van die werk
- Lang werksure
- Botsende persoonlikhede, beskouings en belangstellings
- Etniese en kulturele verskille
- Swak selfbeeld
- Diskriminasie
- Verskillende mikpunte en doelwitte (Enige 5 × 1) (5)

7.2 ’n Grieweprosedure word gevolg deur ’n werknemer wat ontevrede is met die manier hoe hy/sy deur die bestuurder/werkgewer behandel word terwyl ’n dissiplinêre aksie deur die bestuur geloods word in reaksie op wangedrag van ’n werknemer. (2 + 2) (4)

7.3
- Afwesigheid
- Bedanking
- Stakings
- Verminderde produktiwiteit
- Sabotasie
- Daag laat op by die werk (Enige 3 × 1) (3)

7.4
- Vervang nie personeel wat aftree of bedank nie.
- Gee aan werknemers die opsie van vroeë aftrede.
- Behou werknemers in ’n ander posisie teen laer salarisse.
- Verleen verlengde onbetaalde verlof.
- Sny terug op oortyd.
- Verkort die werksweek. (Enige 5 × 1) (5)

7.5 Seksuele teistering is enige ongewensde, herhaaldelike optrede/gedrag van ’n seksuele aard deur ’n vrou of man. (3)

[20]

TOTAAL AFDELING B: 170
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou