higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N70**(A)**(M31)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

SPYSENIER-KLIËNT-VERHOUDINGE N5

(10070295)

31 Mei 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye en 1 bylae.

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 vraag op ’n NUWE bladsy.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Kies ’n term uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Ray is gestuur op ’n tweede internetbesprekingskursus, maar hy kan eenvoudig nie byhou nie.	A	wangedrag
1.1.2	Thomas is steeds in die hospitaal ná ’n motorongeluk.	B	onvermoë
1.1.3	Mary en Joyce kan nooit saamstem oor enige saak op kantoor nie.	C	onverenigbaar
1.1.4	As iemand van John verskil, raak hy gewelddadig en rand hulle aan.	D	onbevoegdheid
1.1.5	Studie van die onmiddellike ervaring van organismes wat deur ’n vorige ervaring beïnvloed word	E	beplanning
1.1.6	Staat van geestespanning en bekommernis wat deur probleme in ’n sekere situasie veroorsaak word	F	telegram
1.1.7	Behoorlike en korrekte gedrag ten opsigte van persoonlike versorging, kleredrag en departement	G	protokol
1.1.8	Versameling diplomatieke etiket – alle konvensionele formules en reëls wat in diplomatieke sirkels erken word	H	etiket
1.1.9	Vinnige en doeltreffende metode om ’n boodskap oor te dra aan enige persoon wat ’n posadres of telefoon het	I	stres
1.1.10	Vorm die basis van alle bestuurstake	J	persepsie

(10 × 1) (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 Die eregas arriveer laaste en vertrek eerste.

1.2.2 Wees altyd taktvol en beheer jou humeur, selfs met die moeilikste kliënt.

1.2.3 Jy moet strek om iets wat jy wil hê aan die punt van die etenstafel by te kom.

1.2.4 Dit is toelaatbaar om jou kollega se kliënte te steel as jy vir kommissie werk.

1.2.5 As die uitnodiging sê 13:30 vir 14:00 kan jy enige tyd tussen die gestelde tye arriveer.

1.2.6 Jy moet jou kollegas manipuleer om die beste transaksies vir jouself te kry.

1.2.7 Dit is ’n vrou se voorreg om haar hand uit te steek as sy groet.

1.2.8 As ’n werknemer moet jy jou werkgewer ondersteun en help.

1.2.9 ’n Ouer persoon moet aan ’n jonger persoon voorgestel word.

1.2.10 Wanneer jy kliënte bedien moet jy bereid wees om die ekstra myl te loop.

(10 × 1) (10)

1.3 Kies die korrekte woord of woorde uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 ’n (Faks/Memorandum) is ’n kort nota wat altyd binne ’n organisasie gebruik word.

1.3.2 (Norm/Kultuur) verwys na die aanvaarde gedragspatroon.

1.3.3 (Prosedure/Protokol) word beskryf as ’n versameling van diplomatieke etiket.

1.3.4 (’n Veluitslag/Stres) beteken dat ons nie in staat voel om ’n sekere situasie te hanteer nie.

1.3.5 (Mondelinge/Geskrewe) kommunikasie sluit alle gesproke woorde tussen ’n sender en ontvanger in.

1.3.6 Intrapersoonlike kommunikasie is kommunikasie met (jouself/’n voorwerp).

Kopiereg voorbehou

1.3.7 Jy moet daarna streef om (subjektief/objektief) te wees as jy problematiese situasies hanteer.

1.3.8 Jy moet fokus op die (feite/persoon) tydens ’n konfliksituasie.

1.3.9 Jy moet (aggressief/asserwatief) in jou benadering wees tydens konflik.

1.3.10 In ’n konfliksituasie moet jy ’n (ek/jy)-boodskap stuur.

(10 × 1) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 2

Suzan werk by Magvin-hotel. Sy bel Ika by Hotel Suid-Afrika om navraag te doen oor beskikbare akkommodasie in die hotel vir 24 Desember 2017. Ika lig haar in dat die kamers volbespreek is vir die hele Desember. Dit is wat Suzan kon uitmaak omdat die verbinding opgebreek het.

2.1 Gee ’n voorbeeld vanuit die gevallestudie vir elk van die volgende elemente in die kommunikasieproses:

2.1.1 Dekodeerder

2.1.2 Boodskap

2.1.3 Enkodeerder

2.1.4 Terugvoer

2.1.5 Kode

2.1.6 Medium

2.1.7 Hindernis

(7 × 1) (7)

2.2 Verduidelik elk van die volgende hindernisse tot doeltreffende kommunikasie en gee ’n toepaslike voorbeeld van elk:

2.2.1 Semantiese hindernis

2.2.2 Fisiese hindernis

2.2.3 Sielkundige hindernis

2.2.4 Fisiologiese hindernis

2.2.5 Perseptuele hindernis (belangstelling)

(5 × 2) (10)

2.3 2.3.1 Watter boodskap sal die ontvanger glo as die verbale en nieverbale boodskappe teenstrydig is?

2.3.2 Gee ’n toepaslike voorbeeld van so ’n situasie.

(2 × 2) (4)

2.4 Identifiseer die soort nieverbale kommunikasie in elk van die volgende gevallestudies:

2.4.1 Die kliënt kon Sandra nie verstaan nie omdat sy die woorde 'circumstances' en 'brochures' snaaks uitgespreek het.

2.4.2 Die kliënt het haar kop ongelowig geskud toe sy besef wat Sandra probeer sê het.

2.4.3 Met die groetslag het ’n Franse toeris gebuig en Sandra se hand gesoen.

2.4.4 Jy kan sjefs uitken aan die uniforms wat hulle dra.

2.4.5 ’n Restaurant word aangedui deur ’n naambord wat ’n bord uitbeeld met ’n mes en vurk aan weerskante daarvan.

(5 × 1) (5)

2.5 Verduidelik die terme *direkte verbale kommunikasie* en *indirekte verbale kommunikasie* en gee ’n toepaslike voorbeeld van elk. (2 + 2) (4)

[30]

VRAAG 3

3.1 Verduidelik die term *aard van motiewe*. (4)

3.2 Suzan moet goedversorg wees as sy in die ontvangsvertrek werk.

Noem en bespreek VYF punte aangaande voorkoms en versorging wat Suzan moet navolg. (5 × 2) (10)

3.3 Identifiseer die dimensies van selfbeeld in elk van die volgende situasies:

3.3.1 Sarah trek só aan dat dit beslis die aandag van haar manlike kollegas sal trek.

3.3.2 Sarah se punte was die hoogste in die gasvryheidsklas.

3.3.3 As daar ’n probleem met ’n muurprop of enige toerusting is, sal John die probleem oplos.

3.3.4 Alhoewel Peter ’n introvert is, is hy een van die topkonsultante in die kantoor.

3.3.5 Sarah het ’n mooi figuur, maar beskou haarself as te maer.

(5 × 1) (5)

3.4 Noem VYF eienskappe van ’n goeie selfbeeld. (5)

3.5 Definieer die term *stresfaktor.* (2)

3.6 3.6.1 Hoe sal jy die emosies van ’n kliënt of kollega waarneem? (1)

3.6.2 Gee DRIE voorbeelde om die antwoord op VRAAG 3.6.1 te ondersteun. (3)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Verduidelik wat van alle werknemers verwag word ten opsigte van die volgende:

4.1.1 Higiëne

4.1.2 Postuur

4.1.3 Gesondheid

(3 × 2) (6)

4.2 Wat word van personeellede verwag aangaande die volgende:

4.2.1 Lojaliteit

4.2.2 Stiptelikheid

4.2.3 Inisiatief

(3 × 2) (6)

4.3 Wat moet in gedagte gehou word as die volgende mense voorgestel word:

4.3.1 Mans en vrouens

4.3.2 Titels

4.3.3 Getroude pare

4.3.4 Jyself

(4 × 1) (4)

4.4 Definieer elk van die volgende terme:

4.4.1 Etiket

4.4.2 Protokol

(2 × 2) (4)

4.5 Tydens ’n telefoongesprek met ’n kliënt moet die konsultant onthou dat dit nie direkte kommunikasie is nie en dat hy/sy geheel en al op hul stemme moet staatmaak om die boodskap oor te dra.

Wat moet die konsultant in gedagte hou aangaande elk van die volgende:

4.5.1 Volume

4.5.2 Tempo

4.5.3 Stemtoon

(3 × 2) (6)

4.6 Noem VIER reëls wat jy moet nakom as jy uitgaande oproepe hanteer. (4)
[30]

VRAAG 5

5.1 Verduidelik waarom elk van die volgende probleme kan veroorsaak in interkulturele kommunikasie en gee EEN toepaslike voorbeeld van elk as verduideliking:

5.1.1 Vooroordeel

5.1.2 Diskriminasie

5.1.3 Wêreldbeskouing

5.1.4 Stereotipering

(4 × 2) (8)

5.2 Hoewel dit ideaal sal wees om elke kliënt in hul eie taal te kan bedien, is dit onmoontlik in ’n reiskantoor wat te doen het met kliënte van regoor die wêreld.

Verduidelik hoe jy kommunikasie kan benadeel en hoe jy dit moet probeer voorkom ten opsigte van elk van die volgende:

5.2.1 Uitspraak en artikulasie

5.2.2 Konnotasie

5.2.3 Keuse van taal in ’n Suid-Afrikaanse reiskantoor

(3 × 2) (6)

5.3 Sally is ’n Noord-Sotho-dame wat as ’n prokureur gekwalifiseer het en oorspronklik as regsadviseur by die firma aangesluit het. Sy is ’n lid van die ZCC.

Noem die VIER subkulture waaraan Sally behoort. (4)

Kopiereg voorbehou

5.4 Verduidelik waarom jy daarvan bewus moet wees dat elk van die volgende sake probleme en swak kommunikasie kan veroorsaak in interkulturele verhoudings as die kommunikeerder nie kennis dra van die verskille nie:

5.4.1 Tyd

5.4.2 Ruimte

5.4.3 Kinesika

5.4.4 Proksemika

(3 × 4) (12)
[30]

VRAAG 6

6.1 Me. Benedict het Sarah gebel, maar omdat laasgenoemde nie beskikbaar was nie het Maria die boodskap geneem.

Me. Benedict: Ek het Peter Mashamba verskeie kere geskakel by die nommer op julle faksboodskap. Die enigste reaksie is dat die nommer wat jy skakel nie bestaan nie. Kan jy hom dalk kontak omdat ons graag twee sitplekke op 24 Desember 2017 vanaf Johannesburg na Bloemfontein wil bespreek en twee sitplekke vir die terugkomslag op 6 Januarie 2018? Ek wil ook weet hoe om vir die bespreking te betaal. Ek waardeer jou moeite.

Skryf die telefoonboodskap op die BYLAE (aangeheg) en kram dit vas aan die binneste skutblad van die ANTWOORDBOEK.

PUNTETOEKENNING		
Uitleg	**Taal**	**Inhoud**
4	6	10

(20)

6.2 Verduidelik kortliks jou begrip van elk van die volgende:

6.2.1 Tegniese vaardighede

6.2.2 Interpersoonlike vaardighede

(2 × 2) (4)

6.3 Gee SES redes vir beplanning. (6)
[30]

VRAAG 7

7.1 Noem VYF oorsake van konflik in die werksomgewing. (5)

7.2 Wat is die verskil tussen ’n *grieweprosedure* en ’n *dissiplinêre aksie*? (4)

7.3 Noem DRIE probleme wat kan opduik as grieweprosedures nie aangespreek word nie. (3)

7.4 Noem VYF alternatiewe oplossings wat bestuur moet oorweeg in plaas van afleggings. (5)

7.5 Definieer die term *seksuele teistering*. (3)
[20]

TOTAAL AFDELING B: 170
GROOTTOTAAL 200

Kopiereg voorbehou

BYLAE **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

6.1 **TELEFOONBOODSKAP**

ZAMNDELA-HOTEL

Aan: _____

Van: _____

Datum: _____

Tyd: _____

Boodskap:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Handtekening: _____

[20]

Kopiereg voorbehou