higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

SPYSENIER-KLIËNT-VERHOUDINGE N5

23 Oktober 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	J	
	1.1.2	A	
	1.1.3	D	
	1.1.4	H	
	1.1.5	B	
	1.1.6	C	
	1.1.7	E	
	1.1.8	F	
	1.1.9	G	
	1.1.10	I	
			(10 × 1) (10)
1.2	1.2.1	Waar	(1)
	1.2.2	Waar	(1)
	1.2.3	Onwaar.✓ Netheid is wanneer 'n persoon netjiese klere dra wat by die werkstasie pas.✓	(2)
	1.2.4	Onwaar.✓ Stereotipering staan ook as etikettering of veralgemening van 'n groep bekend.✓	(2)
	1.2.5	Onwaar.✓ 'n Sakebrief moet logies georden en sonder slengtaal wees.✓	(2)
	1.2.6	Waar	(1)
	1.2.7	Waar	(1)
	1.2.8	Waar	(1)
	1.2.9	Onwaar.✓ Verbale kommunikasie behels die gebruik van woorde tydens praat en luister.✓	(2)
	1.2.10	Onwaar.✓ Dimensies van selfbeeld is die samestelling van 'n totale persoonlikheid of entiteit, of is die maniere waarop mense oor hulself dink.✓	(2)
			[15]
1.3	1.3.1	Kinesika	
	1.3.2	Spanning	
	1.3.3	Takt	
	1.3.4	Denotasie	

1.3.5 Faksimilee

1.3.6 Tegniese vermoë

1.3.7 Verdedigingsmeganisme

1.3.8 Onderhoud

1.3.9 Verskaffer

1.3.10 Protokol

(10 × 1) (10)

1.4

1.4.1	B
1.4.2	A
1.4.3	C
1.4.4	D
1.4.5	A
1.4.6	B
1.4.7	B
1.4.8	C
1.4.9	D
1.4.10	A
1.4.11	B
1.4.12	C
1.4.13	D
1.4.14	C
1.4.15	A

(15 × 1) (15)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Handskud
- Glimlag
- Knik (Enige 1 × 1) (1)

2.2
- Die verhouding tussen 'n spysenier en 'n verskaffer behoort suksesvol te wees en moet alle partye bevoordeel
- Daar moet goeie kommunikasiekanale tussen die spysenier en die verskaffer wees
- Die verskaffer moet altyd in staat wees om in die spysenier se behoeftes te voldoen deur produkte/toerusting volgens die spysenier se spesifikasies te verskaf
- Die spysenier moet die verskaffer die ooreengekome bedrae vir produkte wat verskaf is betaal

(Enige toepaslike antwoord) (4)

2.3
- Albei partye moet verteenwoordig word
- Die spysenier se behoeftes moet duidelik aangedui word
- Die aanbod deur die verskaffer moet bevestig word
- Vermoë om aan die spysenier se eise te voldoen
- Duidelike, oop kommunikasiekanale
- Uitkomste van die onderhoud word deur albei partye ooreengekom

(Enige toepaslike antwoord) (6)

2.4
- Spesifisering van die resultate wat 'n mens wil bereik
- Vestiging van beheer en grense
- Verskaffing van voldoende ondersteuning
- Hou tred met vordering en fokus op die resultate eerder as die prosedure
- Gee erkenning wanneer 'n spanlid 'n taak suksesvol voltooi

(Enige toepaslike antwoord) (4)

2.5
- Dit gee detail van inligting
- Dit elimineer die risiko van uitlating en duplisering van arbeid
- Dit help met die skedulering van gebeure
- Dit verseker dat inligting aan alle werknemers beskikbaar is

(Enige toepaslike antwoord) (4)

2.6 2.6.1
- Lig die kliënt in oor wat die onderneming aanbied
- Dit is 'n bemarkingsinstrument
- Dit is 'n kommunikasie-instrument met die kliënt
- Dit word interne kommunikasie tussen die kombuis en die eetvertrek (Enige toepaslike antwoord)

2.6.2
- Inligting wat op grond van sy versoek aan die onderneming aan die kliënt verskaf word
- Kommunikasie-instrument tussen die restaurant en die kliënt
- Maak deel uit van die verkoopkontrak tussen die spysenieringsonderneming en die voornemende kliënt

(Enige toepaslike antwoord)

2.6.3
- Korrespondensie tussen die sake-eienaar en die kliënt, wat die inligting wat die kliënt van die onderneming mag verwag, uitspel.
- Kommunikasie-instrument tussen die spysenieringsonderneming en die kliënt.

(Enige toepaslike antwoord)
(3 × 2) (6)

2.7
- Beantwoord die telefoon volgens die maatskappy se prosedure.
- Wees vriendelik teenoor die kliënt.
- Luister na en gee aandag aan wat die kliënt sê.
- Bied jou verskoning oor die kliënt se ervaring aan.
- Sê vir die kliënt watter stappe die maatskappy sal neem om die klagte op te los; sê of die bestuurder die klagte sal hanteer.
- Bedank die kliënt omdat hy/sy die klagte uitgewys het.
- Besluit wat jy gaan doen en veruidelik dit aan die kliënt.
- Bepaal of dit die maatskappy se verantwoordelikheid is om aanpassings te maak en of die kliënt 'n vals aanspraak maak.
- Besluit of jy die klagte kan hanteer en of dit na hoër gesag verwys moet word.
- Bepaal presies wat die klagte behels.

(Enige toepaslike antwoord) (5)

2.8
- Die maatskappy se produktiwiteit mag daaronder lei
- Dit veroorsaak onbeheerde emosies wat vergaderings en besprekings kan versteur
- Dit vernietig sensitiwiteit
- Dit kan veroorsaak dat die groepe passief word
- Dit kan tot dooiepunte lei
- Somtyds ontmoedig dit die soeke na alternatiewe
- Struikelblokke ontstaan, wat verhinder dat daar behoorlik geluister word
- Baie tyd en energie word vermors
- Dit vertraag besluitneming (Enige 5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

2.9
- Beligting
- Lugversorging
- Meubels
- Versteurings en onderbrekings
- Mededinging
- Sekerheid (Enige 5 × 1) (5)

2.10
- 'n Boodskap oor tekorte kan op die vorm voltooi word
- 'n Faksboodskap is gewoonlik op 'n gedrukte vorm
- Albei partye het rekord van die dokument
- Die kopie wat ontvang word is 'n presiese kopie van die oorspronklike dokument
- Boodskappe word outomaties deur die faksmasjien ontvang
- Vinnige antwoorde kan gemaak en verwag word
- Kommunikasie vind net so vinnig as met 'n telefoonoproep plaas

(Enige 5 × 1) (5)

2.11 2.11.1 Faksimilee – Die faks is 'n presiese kopie, veral van geskrewe of gedrukte materiaal.

2.11.2 Memorandum – 'n Memorandum is 'n kort nota wat altyd in 'n organisasie gebruik word. Die boodskap is saaklik; dit gaan gewoonlik oor een onderwerp en die doel is om personeellede in te lig en te herinner.

2.11.3 Sakebrief – Bevorder en handhaaf goedgesindheid, en om besigheid te wen. Die brief is 'n belangrike kommunikasiemedium.

2.11.4 Telegram – Is 'n vinnige en doeltreffende metode om 'n boodskap aan enigiemand wat 'n posadres of 'n telefoon het oor te dra.

2.11.5 Teleks – Is 'n hardeware/sagteware-oplossing wat 'n mens toelaat om fakse van 'n nonstoptoepassing na kliënte op enige plek te stuur.

(5 × 1) (5)
[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Sosiale gedrag en maniere – Gebruike in een land mag in 'n ander land as baie ongemanierd beskou word, byvoorbeeld, Indiërs eet nooit met die linkerhand nie; Moenie jou tone in iemand anders se rigting wys nie – Chinese styl.

3.1.2 Ruimte word verskillende beskou. Mense in Westerse kulture hou nie van ander mense in hul persoonlike ruimte nie. Mense uit Afrika en Asië vind dit nie ongemaklik nie.

3.1.3 Kinetika – Gebare word in verskillende kulture verskillende ervaar. Sommige gebare wat in een opset gebruik word, mag in 'n ander land as ongemanierd of aanstootlik beskou word.

(3 × 1) (3)

3.2
- Antwoord binne 3 luie
- Identifiseer die onderneming wat die kliënt geskakel het
- Glimlag om vriendelik te klink
- Hou 'n notaboek en pen byderhand om aantekeninge te maak
- Indien die oproep afgesny word, moet die persoon terugskakel, indien dit nodig is
- Moenie sensitiewe of vertroulike inligting bekendmaak nie
- Indien die lyn van die persoon waarmee jy wil praat beset is, vra die persoon wat skakel of hy/sy wil aanhou en of hy/sy later wil terugskakel
- Bepaal met wie jy praat en wat die rede vir die oproep is (Enige 5 × 1) (5)

3.3
- Hande moet goed versorg wees
- Hare moet netjiese wees
- Vars asem is belangrik
- Borsel tande gereeld en besoek die tandarts gereeld
- Wend grimering netjies en subtiel aan
- Gebruik antiperspirant of deodorant
- Verseker persoonlike higiëne in stand (Enige 5 × 1) (5)

3.4 3.4.1 Persepsie – Die innerlike idee of beeld wat jy vorm wanneer jy iets nuuts teëkom.✓✓
Bv. Amerikaners glo steeds dat daar leeus in Johannesburg se strate rondloop.✓ (Enige toepaslike antwoord)

3.4.2 Stereotipering – Jy verbind 'n negatiewe kenmerk met 'n persoon net omdat die persoon tot 'n bepaalde groep behoort.✓✓
Bv. Die Skotte is suining.✓ (Enige toepaslike antwoord)

3.4.3 Etnosentrisme – Deur te glo dat die kultuur waaraan jy behoort verhewe is bo dié van ander kulture.✓✓
Bv. Die manier waarop Engelse iets doen is die korrekte manier.✓

3.4.4 Diskriminasie – Gedrag waar iemand nie met bepaalde groepe iets te doen wil hê nie.✓✓
Bv. 'n Kort persoon kan nie 'n koorleier wees nie.✓
(Enige toepaslike antwoord)

(4 × 3) (12)

3.5
- Hanteer die kliënt met respek
- Bly altyd kalm
- Kry hulp indien jy probleme met taal ondervind
- Wees beskikbaar om inligting te verskaf
- Bly beleefd
- Wees vriendelik en bedagsaam (Enige 5 × 1) (5)

3.6

BEHEER	LEIERSKAP
• Beheer beteken dat beplanning en prestasie ooreenstem. • Minimeer teenstrydigheid tussen wat beplan is en die werklike prestasie en verseker dat aktiwiteite akkuraat uitgevoer word.✓ • Proses wat ontwerp is om afwyking van die beplande aktiwiteite te voorkom om te verseker dat die organisasie se doelstellings bereik word.✓	• Wees op die voorpunt om mensehulpbronne en prestasie te koördineer om die doel te bereik.✓ • Lei en beïnvloed ondergeskiktes se gedrag volgens die maatskappy se standaarde.✓ • Leierskap bring gesag.✓

(Enige toepaslike TWEE elk) (3 × 2) (6)

3.7
- Organisasie help jou om die onderneming se doelwit te bereik.✓✓
- Organisasie bevoordeel die onderneming deur reëlings te tref wat sal bepaal hoe die aktiwiteite uitgevoer word, watter hulpbronne benodig word, en wie die verskillende aktiwiteite van die taak sal uitvoer.✓✓(2 × 2) (4)

3.8 Delegering – Behels die toewysing van pligte, gesag en verantwoordelikheid aan ondergeskiktes met die doel om die bestuurder se taak te vergemaklik; veroorsaak betekenisvolle toewysing en maak meer doeltreffende prestasie moontlik.✓✓ (2)

3.9 3.9.1 Tegniese vaardighede – Verwys na die vermoë om apparaat of toerusting bekwaam te gebruik om die taak uit te voer.✓✓

3.9.2 Interpersoonlike vaardighede – Word ook mensvaardighede genoem en behels die vermoë om met mense te werk.✓✓
(2 × 2) (4)

3.10
- Konseptuele vaarighede is die vaardighede wat 'n bestuurder nodig het om moeilike probleme in 'n voedselonderneming op te los.✓✓
- Die vaardigheid wat die bestuurder gewoonlik gebruik is om die totale maatskappy in ag te neem om die beste plan vir die onderneming se sukses te beplan.✓✓

(Enige toepaslike antwoord) (4)
[50]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Spanning is 'n toestand van geestelike spanning (2)

4.2
- Dit laat kliënte belangrik voel
- Empatie begin met doeltreffende luister
- Dit lig die klient se behoeftes uit
- Dit verminder wankommunikasie
- Dit verbeter kliëntediens (Enige 4 × 1) (4)

4.3
- Dit help die besigheid om op grond van kliënte se voorkeure te beplan
- Die help die onderneming om akkurate en toepaslike inligting aan kliënte te verskaf
- Dit bied aan die onderneming 'n mededingende voordeel oor ander ondernemings
- Dit laat die kliënt belangrik voel
- Dit verminder kans op foute
- Dit herinner ons aan die kliënt se voorkeure (Enige toepaslike antwoord) (6)

4.4
- Let op kliënt se woorde.
- Wees te alle tye vriendelik.
- 'n Opvolggesprek met 'n kliënt stel 'n mens in staat om te bepaal of daar enige ander probleem is wat opgelos moet word.
- Dit is noodsaaklik om te besef dat elke persoon in die gasvryheidsbedryf belangrik is.
- Terugvoering van ontvangers is in die toerisme- en gasvryheidsbedryf baie belangrik.
- Om ten volle doeltreffend te wees, moet jy hoor wat die spreker tydens kommunikasie sê.
- Herhaal aan die klant wat jy gehoor het terwyl jy na hom/haar luister.
- Lê die boodskap vas.
- Verduidelik die rede waarom die boodskap afgeneem word.
- Die sender se doeltreffendheid hang af van algemene beheer van jou taal, maar veral van jou kennis van woordeskat.
- Jy moet in staat wees om aandagtig te luister. (Enige 5 × 1) (5)

4.5 4.5.1
- Werkdruk
- Verandering van pligte
- Veranderinge in die organisasie
- Erge werkslading
- Lang werksure (Enige 5 × 1) (5)

4.5.2
- Borspyne en vinnige hartklop
- Slaaploosheid
- Hoofpyne
- Lae energievlak (Enige 3 × 1) (3)

4.6
- Hare
- Gesondheid
- Kleding
- Voorkoms
- Houding
- Grimering (Enige 3 × 1) (3)

4.7 4.7.1
- Hoofdeel van die boodskap
- Adres waar die telegram ontvang word
- Datum
- Ontvanger se naam
- Afsender se naam (Enige toepaslike antwoord) (5)

4.7.2
- Die manier waarop die taak uitgevoer word
- Die terugvoering wat ons van die ontvanger af kry
- Die liggaamstaal en leidrade wat ons van die ontvanger ontvang

(Enige toepaslike antwoord) (3)

4.8

ETIKET	PROTOKOL
• Gebruiklike, beleefde gedrag in die samelewing✓	• Gevestigde kode of prosedure vir optrede✓
• Reëls vir optrede in verskeie situasies✓	• Stel reëls wat gebeure tydens diplomatieke geleenthede bepaal✓

(2 × 2) (4)

4.9 4.9.1
- Vorm en toon – Hoe ons kommunikeer
- Inhoud en boodskap – Wat ons kommunikeer
- Plek en platform – Waar ons kommunikeer
- Tyd en tydperk – Wanneer ons kommunikeer
- Bedoeling en gehoor – Met wie ons wil kommunikeer
- Bedoeling en doel – van die korrespondensie (6)

4.9.2
- Briefhoof
- Datumlyn
- Verwysingsnommer
- Aandagreël
- Ontvanger se naam en titel
- Opskrif van die inhoud
- Handtekening
- Skrywer se rang of posisie (Enige 4 × 1) (4)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou