higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

SPYSENIER-KLIËNT-VERHOUDINGE N5

(10070295)

23 Oktober 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Sakrekenaars mag nie gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye.

300Q1B2023

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 Kies 'n item 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	Tweerigtingproses waarin inligting deur 'n kanaal van een persoon na 'n ander oorgedra word	A motivering B memorandum
1.1.2	Wanneer 'n mens oor 'n innerlike dryfveer beskik wat jou bereid maak om energie te bestee en 'n doelgerigte poging aan te wend om 'n doel te bereik	C organisasie D houding E konflik
1.1.3	Posisie waarin 'n mens jou liggaam hou wanneer jy sit of staan	F briefhoof
1.1.4	Kommunikasie in een kultuur is die manier waarop die kommunikasieproses binne 'n bepaalde kultuurgroep aangewend word	G delegering H kulturele kommunikasie
1.1.5	Kort nota wat altyd in 'n organisasie gebruik word	I nieverbale kommunikasie
1.1.6	Tweede stap in die bestuursproses – besluite oor hoe die organisasie die plan waarmee dit vorendag gekom het, sal implementeer	J kommunikasie
1.1.7	Verbeking of ontwrigting in normale funksionele verhoudings tussen twee groepe of organisasie-eenhede in 'n organisasie	
1.1.8	Persoon, maatskappy of organisasie se naam en adres wat aan die bokant van hul skryfpapier gedruk is	
1.1.9	Toewysing van pligte, gesag en verantwoordelikhede aan verskeie vlakke van ondergeskiktes in 'n organisasie	
1.1.10	Oordrag van inligting deur middel van gedrag, optrede, voorwerpe, simbole en grafika	

(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. Korrigeer die stelling indien dit ONWAAR is.

1.2.1 Ekstrapersoonlike kommunikasie vind plaas wanneer iemand met niemenslike wesens soos 'n dier of plant kommunikeer.

1.2.2 'n Persepsie is die manier waarop iemand iets of iemand anders verstaan of daaroor dink.

1.2.3 Netheid word deur kulturele gebeure en houding vertoon.

1.2.4 Stereotipering is die perspektief waaruit 'n kultuurgroep ander en die wêreld interpreteer.

1.2.5 In die skryf van 'n sakebrief mag 'n mens slengtaal, afkortings en swak grammatika gebruik.

1.2.6 Die deurlopende bestuursproses behels beplanning, organisasie, leiding en beheer.

1.2.7 Klagtes en navrae is dikwels 'n manier waarop bestaande probelem geïdentifiseer word, veral in die gasvryheidsbedryf.

1.2.8 Die hoofdeel van die brief bevat verskeie paragrawe wat die inligting bevat wat 'n mens wil oordra.

1.2.9 Verbale kommunikasie verwys na die oordra van inligting deur middel van iets anders as taal.

1.2.10 Dimense van selfbeeld is die totale gedragspatroon wat uniek is aan elke individue en daardie persoon se waarde toon.

(15)

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

1.3.1 (Proksemika/Kinesika) is direkte kommunikasie wat gesien kan word en nie op woorde staatmaak nie.

1.3.2 (Spanning ['stress']/Konflik) is 'n toestand van geestelike spanning en bekommernis wat deur probleme in 'n mens se lewe en werk veroorsaak word.

1.3.3 (Stiptelikheid/Takt) is 'n goeie sin van wat om te sê of doen om te verhoed om aanstoot te gee.

1.3.4 (Denotasie/Konnotasie) is die letterlike betekenis van woorde.

1.3.5 'n (Telegram/Faksimilee) -boodskap is gewoonlik in gedrukte vorm.

Kopiereg voorbehou

1.3.6 (Tegniese vermoë/Konseptuele vermoë) is om 'n volledige dokument saam met 'n kliënt op te stel en deur te werk.

1.3.7 (Verdedigingsmeganisme/Konsep) is 'n meer doeltreffende verweer teen geweld.

1.3.8 (Neutrale venue/Onderhoud) is 'n formele vergadering waar iemand vrae gevra word om te kyk of die persoon vir die pos of studie geskik is.

1.3.9 (Verskaffer/Vertroue) is 'n persoon of maatskappy wat goedere verskaf.

1.3.10 (Aanspreking/Protokol) is die amptelike prosedure of stel reëls wat 'n organisasie se sake rig.

(10 × 1) (10)

1.4 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 Tydens die kommunikasieproses word ... deur middel van verbale of nieverbale kommunikasie tussen 'n sender en 'n ontvanger gestuur.

A die sender
B die boodskap
C die ontvanger
D die terugvoering

1.4.2 Respek vir die maatskappyreëls en om nie te steel nie, word ... genoem.

A eerlikheid
B persepsie
C motivetring
D dimensie

1.4.3 Om in 'n vriendelike stem oor 'n telefoon te praat, maak deel uit van ...

A aanpasbaarheid
B protokol
C telefoonetiket
D kleredragkode

Kopiereg voorbehou

1.4.4 Die tipe kruiskulturele, nieverbale leidrade wat help om privaatheid en beheer te handhaaf.

A Kinesika
B Ruimte
C Tyd
D Territorialiteit

1.4.5 'n Vinnige en doeltreffende manier om 'n boodskap aan enigiemand met 'n posadres of telefoon oor te dra.

A 'n Telegram
B 'n Teleksboodskap
C 'n Faksboodskap
D 'n Memorandum

1.4.6 Die bestuurstaak wat verseker dat elke departement en sy werkspan saamwerk om die organisasie se doelwitte te bereik.

A Motivering
B Koördinering
C Handhawing van dissipline
D Besluitneming

1.4.7 'n Oorsaak van konflik op groepvlak in 'n organisasie kan wees ...

A dat daar nie 'n kafeteria is nie
B dat daar verskillende doelwitte bestaan
C dat daar met empatie geluister word
D dat diplomasie toegepas word

1.4.8 Die bykomende bestuurstaak.

A Beheer
B Kommunikasie
C Besluitneming
D Leiding

1.4.9 Wanneer individue by hulself opmerkings maak.

A Massakommunikasie
B Ekstrapersoonlike kommunikasie
C Interpersoonlike kommunikasie
D Intrapersoonlike kommunikasie

1.4.10 Die volgende is belangrik wanneer 'n mens met kliënte in interaksie is:

A Luister met belangstelling
B Moenie glimlag nie
C Gebruik 'n hoë stem
D Geskrewe kommunikasie

Kopiereg voorbehou

1.4.11 Stiptelikheid verwys daarna om ...

A lui te wees.
B die gegewe taak betyds te voltooi.
C netjiese klere te dra.
D vrae te vra.

1.4.12 'n Negatiewe, vooropgestelde opinie van ander wat tot die onregverdige hantering van ander lei.

A Mondelinge kommunikasies
B Denotasie
C Vooroordeel
D Konnotasie

1.4.13 'n Lys geregte wat tydens 'n ete bedien word.

A Die hoofgereg
B Spyseniering
C Kursus
D Spyskaart

1.4.14 Konflikoplossingstegnieke mag ... insluit.

A interaktiewe groepe
B samehorigheid
C gesaghebbende beheer
D groepdenke

1.4.15 Wanneer kommunikasie tussen lede van dieselfde groep op dieselfde hiërargiese vlak plaasvind, verwys ons daarna as ...

A horinsontale kommunikasie
B opwaartse kommunikasie
C afwaartse kommunikasie
D informele kommunikasie

(15 × 1) (15)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Noem EEN nieverbale leidraad wat tydens kommunikasie gebruik kan word. (1)

2.2 Bespreek die verhouding tussen die spysenier en 'n verskaffer in die gasvryheidsbedryf. (4)

2.3 Op watter SES maniere sal jy 'n suksesvolle verkoopsonderhoud tussen 'n verskaffer en 'n spysenier verseker? (6)

2.4 Hoe sal jy delegering as 'n bykomende bestuurstaak aanwend? (4)

2.5 Noem VIER voordele daarvan om daagliks 'n dagboek in die gasvryheidsbedryf te gebruik. (4)

2.6 Watter funksie vervul die volgende dokumente in 'n spysenieringsonderneming?

2.6.1 Spyskaart

2.6.2 Kwotasie

2.6.3 Sakebrief

(3 × 2) (6)

2.7 Klagtes en navrae word dikwels as 'n manier beskou waarop die verskaffer kennis neem van 'n bestaande probleem, veral in die gasvryheidsbedryf.

Watter VYF stappe sal jy volg om klagtes telefonies te hanteer? (5)

2.8 Konflik kan veroorsaak dat produksie verlaag, wat winsvlakke beïnvloed en negatiewe gevolge vir die werkplek inhou.

Noem VYF gevolge van konflik in 'n werksituasie. (5)

2.9 Noem VYF faktore in 'n venue wat die aanbieder se boodskap kan beïnvloed. (5)

2.10 Voordat e-posse so gewild was, was faksboodskappe die populêrste manier van vinnige kommunikasie.

Noem VYF voordele daarvan om 'n faks as kommunikasiemetode te gebruik. (5)

Kopiereg voorbehou

2.11 Verduidelik elk van die volgende VYF vorms van geskrewe kommunikasie:

2.11.1 Faksimilee

2.11.2 Memorandum

2.11.3 Sakebrief

2.11.4 Telegram

2.11.5 Teleks

(5 × 1) (5)
[50]

VRAAG 3

3.1 Verduidelik die belangrikheid daarvan om die volgende begrippe te verstaan om te verseker dat doeltreffende kulturele kommunikaise in 'n spysenieringsonderneming plaasvind.

3.1.1 Sosiale gedrag en maniere

3.1.2 Ruimte

3.1.3 Kinetika

(3 × 1) (3)

3.2 Watter vyf goed moet Suzan doen wanneer sy inkomende oproepe ontvang? (5)

3.3 Suzan, wat in die ontvangsarea werk, verseker dat sy altyd goed versorg is.

Noem VYF punte oor persoonlike sorg waaraan Suzan moet voldoen. (5)

3.4 Deur 'n voorbeeld van elkeen te gee, verduidelik waarom die volgende in interkulturele kommunikasie probleme kan veroorsaak:

3.4.1 Persepsie

3.4.2 Stereotipering

3.4.3 Etnosentrisme

3.4.4 Diskriminasie

(4 × 3) (12)

Kopiereg voorbehou

3.5 Rehab bestel 'n koppie cappuccino met ekstra room, maar sy ontvang 'n gewone koppie koffie met vars melk. Sy beplan om te loop sonder om vir die koffie te betaal. Rehab was ontevrede daaroor dat daar steeds van haar verwag is om vir haar koffie te betaal al het sy nie gekry wat sy bestel het nie.

Op watter VYF maniere sal jy 'n moeilike kliënt hanteer? (5)

3.6 Tabelleer DRIE verskille tussen *beheer* en *leierskap*. (3 × 2) (6)

3.7 Wat is TWEE voordele van organisasie as 'n bestuurstaak? (2 × 2) (4)

3.8 Definieer die term *delegering*. (2)

3.9 Verduidelik jou begrip van die volgende vaardighede in 'n restaurant-omgewing.

3.9.1 Tegniese vaardighede

3.9.2 Interpersoonlike vaardighede

(2 × 2) (4)

3.10 Bespreek die begrip *konseptuele vermoë* in 'n spysenieringsonderneming. (4)
[50]

VRAAG 4

4.1 Defineer die term *spanning* ('stress'). (2)

4.2 Noem VIER redes waarom dit belangrik is om na die kliënt te luister om goeie kliënteverhouding te handhaaf. (4)

4.3 Om van kliënte se voorkeure en afkeure rekord te hou is 'n goeie instrument in die gasvryheidsbedryf.

Noem SES voordele daarvan om van hulle voorkeure rekord te hou. (6)

4.4 Mosima het onlangs as ontvangsklerk by die MAGBO Hotel begin werk. Mosima het goeie vaardighede nodig om haar beter vir die funksie wat sy moet vervul toe te rus. 'n Deel van 'n ontvangsklerk se funksie is om die telefoon te beantwoord, oproepe te roeteer en telefoonboodskappe korrek volgens die prosedure af te neem.

Watter VYF reëls moet Mosima volg om 'n telefoonboodskap doeltreffend in die werkplek af te neem? (5)

Kopiereg voorbehou

4.5 Spanning ('stress') is 'n toestand wat in die werkplek spesiale aandag vereis. Beantwoord die volgende vrae oor spanning:

4.5.1 Watter VYF faktore kan spanning of stremming veroorsaak? (5)

4.5.2 Noem DRIE simptome van spanning. (3)

4.6 Noem DRIE elemente van selfbeeld. (3)

4.7 Kommunikasie is 'n baie belangrike instrument in die werkomgewing.

4.7.1 Watter VYF brokkies inligting behoort 'n telegram te bevat? (5)

4.7.2 Op watter DRIE maniere kan kommunikasiesukses gemeet word? (3)

4.8 Tabelleer die verskille tussen etiket en protokol. (2 × 2) (4)

4.9 Interkulturele kommunikasie is belangrik in 'n spynenieringsbesigheid.

Beantwoord die volgende vrae.

4.9.1 Wat is die SES riglyne vir doeltreffende sake- en reklamekorrespondensie? (6)

4.9.2 Noem VIER komponente wat in 'n brief as vorm van geskrewe kommunikasie ingesluit behoort te word. (4)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou