higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

SPYSENIER-KLIËNTVERHOUDINGE N5

(10070295)

20 November 2019 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
SPYSENIER-KLIËNTVERHOUDINGE N5
TYD: 3 UUR
PUNTE: 100

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord AL die vrae.
2. Lees AL die vrae met aandag deur.
3. Nommer jou antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gevolg 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 vir die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK.

1.1.1 Kommunikasie tussen lede van dieselfde groep op dieselfde hiërargiese vlak word ... genoem.

A Horisontale kommunikasie
B Opwaartse kommunikasie
C Afwaartse kommunikasie
D Informele kommunikasie

1.1.2 ... is 'n tegniek waarmee konflik opgelos kan word.

A Interaktiewe groepe
B Kohesie
C Om die beheer outoritêr oor te neem
D Groepsdenke

1.1.3 'n Lys van die geregte waaruit mens vir 'n ete kan kies:

A Vaste spyskaart
B Spyseniering
C Hoofgereg
D Spyskaart

1.1.4 'n Vooraf gevormde mening word ook ... genoem.

A mondelinge kommunikasie
B konnotasie
C vooroordeel
D denotasie

1.1.5 'n Stiptelike persoon of werker:

A Stel altyd vrae
B Is betyds klaar met sy of haar werk
C Is baie lui
D Trek netjies aan

1.1.6 Kliëntbehoeftes omvat die volgende:

A Dat 'n mens belangstellend na 'n kliënt luister
B Skriftelike kommunikasie
C Dat 'n mens nie glimlag nie
D Dat 'n mens in 'n hoë stemtoon praat

Kopiereg voorbehou

1.1.7 Noem die soort kommunikasie van iemand wat met homself praat:

A Interpersoonlike kommunikasie
B Massakommunikasie
C Ekstrapersoonlike kommunikasie
D Intrapersoonlike kommunikasie

1.1.8 ... is 'n belangrike basiese bestuurstaak.

A Leiding
B Kontrole
C Besluitneming
D Kommunikasie

1.1.9 ... is die oorsaak van konflik op organisasie- en groepvlak.

A Diplomasie
B Verskillende doelwitte
C 'n Gebrek aan 'n kafeteria
D Luister met empatie

1.1.10 Deur watter bestuurstaak verseker 'n bestuurder dat elke afdeling en span in 'n organisasie saamwerk om die primêre doelwitte van die organisasie te bereik?

A Besluitneming
B Koördinering
C Handhawing van dissipline
D Motivering

(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 Onderhoudvoering is nie 'n element van die kommunikasieproses nie.

1.2.2 Mondelinge kommunikasie kom voor as oogkontak dwarsdeur 'n gesprek behou word.

1.2.3 'n Kommunikeerder of sender kan op enige plek wees: in sy kantoor, sy huis of selfs sy voertuig.

1.2.4 In nieverbale kommunikasie word betekenis met gebare, handelinge, voorwerpe, simbole of grafiese voorstellings oorgedra.

1.2.5 Proksemika is die studie van afstand of ruimte.

1.2.6 In verbale kommunikasie luister 'n mens na woorde en gebruik jy woorde om te praat en te skryf.

Kopiereg voorbehou

1.2.7 'n Sterk, duidelike stem is nodig om 'n boodskap oor te dra.

1.2.8 Een persoon is by interpersoonlike kommunikasie betrokke.

1.2.9 Die sender of kommunikeerder is die bron van inligting.

1.2.10 Kommunikasie word gedefinieer as 'n drierigtingproses waarvolgens twee persone inligting aanstuur.

(10 × 1) (10)

1.3. Kies 'n term uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	'n Boodskap word aan 'n groot en wyd verspreide gehoor oorgedra	A	interpersoonlike kommunikasie
1.3.2	Mense ruil inligting uit deur sowel verbale as nieverbale boodskappe aan mekaar te stuur	B	massakommunikasie
1.3.3	Kommunikasie tussen mense en niemenslike dinge	C	intrapersoonlike kommunikasie
1.3.4	Kommunikasie wat in die gedagtes van een persoon voorkom	D	ekstrapersoonlike kommunikasie
1.3.5	Die innerlike dryfveer wat ons gedrag aktiveer, reguleer en handhaaf	E	kommunikasie van bo na onder
1.3.6	Die aktiwiteite van 'n groep wat 'n gemeenskaplike doel nastreef, moet georganiseer word	F	leiding
1.3.7	Die stelselmatige proses waarvolgens bestuurders werkers se werklike prestasie met die gestelde doelwitte vergelyk	G	beheer of kontrole
1.3.8	Dit vorm die basis van alle bestuurstake	H	beplanning
1.3.9	Die beïnvloeding van mense sodat hulle hul take met geesdrif uitvoer om 'n doelwit te bereik	I	motivering
1.3.10	Die verbrokkeling van die funksionele verhouding tussen twee groepe of eenhede in 'n organisasie	J	organisering
		K	denke
		L	konflik

(20)

1.4 Kies die korrekte woord of woorde uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 (Protokol/Adressering) is die amptelike prosedure of reëls waarmee die sake van 'n organisasie bestuur word.

1.4.2 'n (Trust/Verskaffer) is 'n persoon of maatskappy wat goedere lewer.

1.4.3 'n (Werksonderhoud/Neutrale vergaderplek) is 'n formele vergadering waartydens besluit word of 'n aansoeker vir 'n pos geskik is.

1.4.4 'n (Konsep/Verdedigingsmeganisme) werk baie beter as geweld.

1.4.5 'n (Konseptuele vermoë/Tegniese vermoë) is nodig om saam met 'n kliënt 'n dokument op te stel.

1.4.6 'n Boodskap wat per (faks/telegram) gestuur word, is gewoonlik in gedrukte vorm.

1.4.7 Die (konnotatiewe/denotatiewe) betekenis is die letterlike betekenis van 'n woord.

1.4.8 (Takt/Stiptelikheid) is die gawe om die regte ding te sê of te doen sodat niemand aanstoot neem nie.

1.4.9 (Konflik/Stres) is die spanning en bekommernis wat deur probleme by die werk of in jou private lewe veroorsaak word.

1.4.10 (Kinesika/proksemika) is woordelose kommunikasie tussen twee persone wat van aangesig tot aangesig kommunikeer.

(10 × 1) (10)

TOTAAL AFDELING A: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Hoekom is doeltreffende kommunikasie belangrik as 'n mens met die volgende dinge besig is?

2.1.1 As mens kliënte se klagtes hanteer

2.1.2 As mens op 'n navraag reageer

(2 × 2) (4)

2.2 Verduidelik die verskil tussen funksionele en disfunksionele konflik, en gee 'n voorbeeld van elk. (2 × 3) (6)

2.3 Werknemers moet weet hoe om hulle klagtes oor bestuurders op te los. As jy 'n werknemer is, wat sal in die volgende geval doen?

2.3.1 Jy word verkeerdelik van wangedrag aangekla. Sal jy 'n griewe- of 'n dissiplinêre prosedure begin? (2)

2.3.2 Motiveer jou antwoord in 2.3.1 deur 'n onderskeid tussen die TWEE prosedures te maak. (4)

2.4 Noem VIER vereistes waaraan suksesvolle beplanning voldoen. (4)

2.5 In enige groot organisasie of in die gasvryheidsbedryf kan een persoon nie alle besluite neem nie. Bevoegdhede en verantwoordelikhede moet daarom aan ondergeskiktes oorgedra of gedelegeer word sodat hulle van die besluite neem en van die opdragte uitvoer.

2.5.1 Noem DRIE elemente van die delegering. (3)

2.5.2 Noem VYF beginsels waarvolgens bevoegdhede in 'n werksituasie oorgedra of gedelegeer word. (5)

2.6 Kommunikasie word gedefinieer as 'n tweerigtingproses waarvolgens een persoon deur middel van 'n kanaal 'n boodskap aan 'n ander stuur wat deur terugvoering daarop reageer.

Noem SEWE elemente van kommunikasie. (7)

2.7 Gee TWEE voorbeelde in die gasvryheidsbedryf van die volgende:

2.7.1 Skriftelike kommunikasie

2.7.2 Mondelinge kommunikasie

(2 × 2) (4)

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

Kopiereg voorbehou

2.9 Definieer die volgende terme:

2.9.1 Evaluasie

2.9.2 Verbale kommunikasie

2.9.3 Motivering

(3 × 2) (6)

2.10 Gee EEN voorbeeld van nieverbale kommunikasie wat hartseer illustreer. (1)
[50]

VRAAG 3

3.1 Noem VIER wenke hoe iemand sy of haar swak selfbeeld kan verbeter. (4)

3.2 Noem DRIE wenke om stres te verminder. (3)

3.3 Die telefoon in die kantoor lui en Maria beantwoord die oproep.

Noem VIER maniere waarop Maria die telefoonoproep kan beantwoord. (4)

3.4 Definieer die term *etiket*. (2)

3.5 Noem VYF aspekte van persoonlike versorging aan Maria. (5)

3.6 Verduidelik die volgende terme wat tot probleme in kommunikasie met ander rasse kan lei.

3.6.1 Etnosentrisme

3.6.2 Persepsie

3.6.3 Stereotipering

3.6.4 Diskriminasie

(4 × 2) (8)

3.7 Noem SEWE punte wat 'n mens moet onthou wanneer jy 'n telegram skryf. (7)

3.8 Effektiewe kommunikasie beteken dat die sender sy gedagtes so presies as moontlik aan die ontvanger oordra. Die sender moet dus weet wat woorde beteken.

3.8.1 Noem DRIE funksies van taal. (3)

3.8.2 Gee VIER wenke vir die neerskryf van 'n telefoonboodskap. (4)

3.9 Definieer die volgende terme:

3.9.1 Aanhaling

3.9.2 Telefoonboodskap

3.9.3 Telegram

3.9.4 Sakebrief

3.9.5 Pryslys

(5 × 2) (10)
[50]

VRAAG 4

4.1 Noem SES riglyne vir doeltreffende sake- en advertensiekorrespondensie. (6)

4.2 Noem VIER dele waaruit 'n brief, as 'n geskrewe vorm van kommunikasie, bestaan. (4)

4.3 Noem TWEE voordele van organisering as 'n bestuurstaak. (2 × 2) (4)

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

4.5 Noem SES eienskappe wat 'n goeie verhouding tussen 'n werkgewer en 'n werknemer kenmerk. (6)

4.6 Noem VIER voordele van 'n dagboek in die spyseniersbedryf. (4)

4.7 Die spyseniersbedryf het knap werknemers nodig, werknemers wat goed opgelei is en hulle werk kan doen.

4.7.1 Definieer die woord *werksonderhoud*. (2)

4.7.2 Noem VIER ander soorte onderhoude. (4)

4.8 In multikulturele kommunikasie moet 'n mens op sekere aspekte van kommunikasie let.

Noem VIER soorte nieverbale gedrag en gee EEN voorbeeld by elk wat kenmerkend van 'n sekere kultuur is. (4 × 2) (8)

4.9 Noem VIER basiese bestuurstake wat in die werkplek belangrik is. (4)

4.10 Verbeel jou dat jy 'n hotelbestuurder is. Verduidelik die volgende:

4.10.1 Interpersoonlike vaardighede

4.10.2 Tegniese vaardighede

(2 × 2) (4)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou