higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

SPYSENIER-KLIËNT-VERHOUDINGE N5

19 NOVEMBER 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	Waar		
	1.1.2	Onwaar		
	1.1.3	Onwaar		
	1.1.4	Waar		
	1.1.5	Waar		
	1.1.6	Waar		
	1.1.7	Onwaar		
	1.1.8	Waar		
	1.1.9	Onwaar		
	1.1.10	Waar		
			(10 × 2)	(20)
1.2	1.2.1	A		
	1.2.2	C		
	1.2.3	B		
	1.2.4	E		
	1.2.5	D		
	1.2.6	F		
	1.2.7	I		
	1.2.8	G		
	1.2.9	J		
	1.2.10	H		
			(10 × 2)	(20)
1.3	1.3.1	B		
	1.3.2	B		
	1.3.3	D		
	1.3.4	B		
	1.3.5	C		
			(5 × 2)	(10)
				[50]

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Semantiese versperring – Waar die gebruik van taal tot miskommunikasie lei.✓ Byvoorbeeld, die kliënt kan slegs Frans praat en die assistent slegs Engels/wanneer woorde verkeerd uitgespreek word.✓

2.1.2 Fisiese versperring – Versperrings wat buite die sender en ontvanger is,✓ byvoorbeeld vliegtuiggeraas, swak telefoonlyn, musiek in die kantoor wat te hard is.✓

2.1.3 Sielkundige versperring – emosionele of persoonlikheidseienskappe kan effektiewe kommunikasie verhoed,✓ byvoorbeeld 'n persoon is afgetrokke weens 'n probleem by die huis/persoon voel senuagtig tydens die konsultasie.✓

2.1.4 Fisiologiese versperring – 'n fisiese ongeskiktheid,✓ byvoorbeeld Mary kon nie hoor wat die kliënt sê nie omdat sy koud gekry het.✓

2.1.5 Perseptuele versperring – Boodskappe word verskillend geïnterpreteer as gevolg van verskillende persepsies,✓ byvoorbeeld omdat Grace daarvan hou om op bootvaarte te gaan, sien sy nie die nodigheid van lugreise in nie.✓

(5 × 2) (10)

2.2 2.2.1 Gehoorsemiologie

2.2.2 Liggaamsbewegings

2.2.3 Kinese/gebare

2.2.4 Algemene voorkoms

2.2.5 Grafika/'Pictogram'

(5 × 1) (5)

2.3
- Fisiese behoeftes
- Veiligheids- en gemeenskapsbehoeftes
- Behoefte aan liefde en aanvaarding
- Agting en selfagting
- Selfverwesenliking (5 × 1) (5)

2.4
- Die choleriese tipe/beherende ekstrovert
- Die sanguïniese tipe/vermaaklike ekstrovert
- Die melancholiese tipe/perfeksionistiese introvert
- Die flegmatiese tipe/bedaarde introvert (4 × 1) (4)

2.5
- Emosies word waargeneem deur nie-verbale tekens en liggaamstaal van die persoon.
- Deur liggaamstaal en gesigsuitdrukkings (2 × 1) (2)

2.6
- Het positiewe sienings oor hulleself
- Aanvaar hulself soos hulle is
- Het ‘n realistiese beoordeling van hul eie en ander mense se vermoëns
- Is in staat om hul emosies te beheer
- Stel realistiese, bereikbare doelwitte
- Is bereid om berekende risiko’s te neem en die gevolge daarvan te dra

(Enige 4 × 1) (4)

2.7 2.7.1 Higiëne – Jy moet onberispelik skoon wees:✓ hare, tande, daaglikse stort, gebruik deodorante/antiperspirante✓

2.7.2 Postuur – Regop houding, loop grasieus met selfvertroue,✓ moenie met ‘n slap houding sit nie/jou postuur moet selfvertroue toon, jy moet op en wakker wees en nie te ontspanne nie.✓

2.7.3 Gesondheid – Om gesond te wees beteken dat jy gereelde, goed gebalanseerde maaltye moet eet, en genoeg oefening en slaap moet kry.✓ Raadpleeg ‘n dokter wanneer jy siek is, en bly tuis as jy aansteeklik is. ✓

2.7.4 Lojaliteit – jy moet die maatskappybestuur, kollegas en kliënte ondersteun,✓ en hulle nie kritiseer of oor hulle skinder in die wêreld daarbuite nie.✓

2.7.5 Stiptelikheid – Jy moet betyds wees vir werk en vergaderings, en skedules en spertye nakom.✓

(Enige 5 × 1) (5)

2.8 2.8.1 Buite die werk word die man aan die vrou voorgestel/by die werk moet hulle posisies in ag geneem word.

2.8.2 Wanneer ‘n persoon ‘n vername of professionele titel het, moet dit genoem word wanneer die persoon voorgestel word.

2.8.3 Maak seker of die vrou haar man se van gebruik of nie. Stel elkeen voor met die van wat hy/sy gebruik.

(3 × 1) (3)

2.9 Etiket – Die konvensionele reëls van hoflikheid✓ wat tussen lede van die gemeenskap nagekom word is die voorgeskrewe gedragsnorme.✓ (2)

2.10 2.10.1 Volume – Die boodskap moet hoorbaar en duidelik wees; pas jou stem aan by die omstandighede✓ en moenie skree wanneer jy probleme het om die kliënt te hoor nie.✓

2.10.2 Tempo – Dit is raadsaam om ‘n bietjie stadiger✓ as jou normale tempo te praat.✓

2.10.3 Toon – Die toon wys jou emosie en houding.✓ Dit moet dus vriendelik, beleefd, bedagsaam en geïnteresseerd wees.✓

(3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

2.11
- Dui aan met wie jy wil praat.
- Groet beleefd, identifiseer jouself en jou maatskappy en gee die doel van die oproep.
- Sorg dat jy pen en papier byderhand het om notas te maak.
- Maak seker dat jy met die regte persoon praat.
- Skakel die korrekte nommer en weet watter uitbreiding jy wil hê.
- Sorg dat al die relevante inligting byderhand is.
- Beplan jou oproep, en weet wat die doel is en watter terugvoer verlang word. (Enige 4 × 1) (4)

[50]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Vooroordeel – Jy vorm ‘n mening oor ‘n onbekende persoon bloot omdat hy/sy aan ‘n sekere groep behoort, en glo dat hy sy sekere persoonlikheidseienskappe het.✓✓ ‘n Rooms Katolieke konsultant hou nie van ‘n persoon wanneer hy/sy sien dat die persoon ‘n Moslem is.✓

3.1.2 Diskriminasie – Gedrag waar jy die neiging het om nie met sekere groepe te werk nie.✓✓ As Amerikaner verkies jy om nie met ‘n Afrikaanssprekende persoon te werk nie.✓

3.1.3 Wêreldbeskouing – Dit is die manier waarop jy die wêreld waarneem en glo hoe dinge is en hoe dit gedoen moet word. Dit wissel egter van mens tot mens en van nasie tot nasie.✓✓ Gebeure oor die wêreld heen het ‘n invloed op ons. Maar dit moet jou help om die verskillende maniere waarop mense optree en reageer, te verstaan. Byvoorbeeld: Sotho-mense trek moontlik anders aan en tree anders op as Zulu-mense.✓✓

3.1.4 Stereotipering – Jy assosieer ‘n negatiewe eienskap met ‘n persoon bloot omdat die persoon aan ‘n sekere groep behoort.✓✓ Byvoorbeeld, Nigeriërs is agterbakse besigheidsmense.✓

(4 × 3) (12)

3.2 3.2.1 Indien ‘n woord verkeerd uitgespreek word of die aksent word op die verkeerde deel van die woord geplaas, word dit nie reg geartikuleer nie en die ontvanger sal dus nie die boodskap kan verstaan nie.✓ Jy moet seker maak dat jy weet hoe om die woorde korrek te artikuleer.✓

3.2.2 Konnotasie – Is die sekondêre en nie die direkte of letterlike betekenis van ‘n woord of frase nie. Dit kan maklik verkeerd geïnterpreteer word.✓ Gebruik eerder die aanduidende of letterlike betekenis van die boodskap.✓

3.2.3 In Suid-Afrika, met sy 11 amptelike tale, en as ‘n diens aan internasionale toeriste wat verskillende tale praat,✓ moet Engels in die reisagentskap gebruik word.✓

(3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

3.3
- Tsonga
- Onderwyser/fasiliteerder of 'accessor'
- Metodis/Christen (Enige 2 × 1) (2)

3.4 3.4.1 Tyd – Sommige mense, soos dié in Westerse kulture, beskou tyd en stiptelikheid as baie belangrik. Tyd is geld.✓ Ander kulture soos die Afrika- en Mediterreense kulture beskou tyd as nie so belangrik nie. Môre is nog 'n dag.✓

3.4.2 Ruimte – Westerse kulture hou daarvan om 'n sekere hoeveelheid ruimte te handhaaf wanneer hulle kommunikeer, en hou nie daarvan dat ander mense hulle persoonlike ruimte betree nie.✓ Afrika- en Midde-Oosterse kulture het nie 'n probleem daarmee as ander mense, selfs totale vreemdelinge, hulle persoonlike ruimte betree nie.✓

3.4.3 Kinese – Dit is liggaamsbewegings wat 'n boodskap oordra. Baie van die bewegings is kultuurspesifiek✓ en sal verkeerd deur 'n ander kultuur geïnterpreteer word; 'n gebaar wat die sender as onskuldig beskou kan selfs aanstoot gee.✓

(3 × 2) (6)

3.5 Kulturele kommunikasie – is die kommunikasie binne een spesifieke kultuur. Hierdie kommunikasie is tussen mense wat dieselfde kultuurelemente deel.

(2)

Kruiskulturele kommunikasie – is tussen mense wat nie dieselfde kultuur deel nie, en daar mag verskille wees wat betref die interpretasie van die boodskap.

(2)

3.6 Telefoonboodskap
ZANDELA HOTEL
Telefoonboodskap

Aan: Jane
Van: Mev. Human
Datum: 30 Januarie 2017
Tyd: 10:00

Boodskap

Mev. Human het gebel✓ en gesê dat sy Mike Mkhize✓ verskeie kere by die nommer op julle faksboodskap✓ gebel het.✓ Die enige reaksie was dat die nommer wat geskakel is, nie bestaan nie.✓ Sal dit vir jou moontlik wees om met hom in verbinding te tree.✓ Hulle wil 'n kamer bespreek vir TWEE nagte,✓ van 15 tot 16 Februarie 2019.✓ Sy wil ook weet waar sy vir die bespreking kan betaal.✓ Sy stel jou moeite op prys.✓

Message taken by /Boodskap geneem deur: Mary

UITLEG	TAAL	INHOUD
4* -1 per fout of weglating	**4* -1/2 per fout**	**12 soos aangedui**

As die inhoud verkeerd geïnterpreteer word, kan geen punte verwerf word vir uitleg of taal nie. (20)
[50]

VRAAG 4

4.1
- Mev. Morgan moet die maatskappy nader met ‘n probleem wat deur jou fout veroorsaak is. Sy moet seker maak dat sy die voorskrifte gevolg het, en sy moet redelik wees.
- Sy moet kopieë hou van alle relevante dokumente, en kopieë as bewys indien wanneer sy kla.
- Indien sy persoonlik of telefonies kla moet sy ‘n logiese benadering beplan, en bewyse byderhand hê in die vorm van kwitansienommers, datums, ensovoorts.
- Die klagte moet gerig word aan die persoon in beheer. Maak seker van die persoon se naam.
- Sy moet bepaal watter optrede sy van hulle verlang.
- Eindig altyd op ‘n positiewe noot.
- Verduidelik die klagte.
- Sy moet die verslag ten opsigte van die klagte bewaar. (Enige 5 × 2) (10)

4.2
- Erken ontvangs en reageer onmiddellik.
- Bepaal die kliënt se behoeftes, voorsien die nodige inligting.
- Volg op indien nodig.
- Bevorder welwillendheid.
- Spreek waardering uit vir die navraag.
- Gee ‘n direkte antwoord sonder om te apologeties te wees.
- Stel alternatiewe oplossings voor. (Enige 5 × 2) (10)

4.3 Funksionele konflik of konstruktiewe konflik verwys na gematigde vlakke van konflik wat gewoonlik aanleiding gee tot probleemoplossing, innoverende denke en verbeterde toestande in die werksomgewing. (2)

Wanfunksionele (nie-funksionele) of destruktiewe konflik is ‘n situasie waar vlakke van konflik styg en destruktief van aard is. Dit gee aanleiding tot swak besigheidsverhoudinge en produktiwiteit, en negatiewe organisatoriese resultate. (2)

4.4
- Werkstoestande (oorvol ruimte)
- Botsende persoonlikhede
- Swak/oneffektiewe kommunikasie
- Opleiding (en ontwikkeling)
- Kompetisie (of kwalifikasies) (Enige 5 × 2) (10)

4.5 Grieweprosedure – Is wanneer ‘n werknemer ontevrede is met die manier waarop hy/sy deur die bestuur/werkgewer behandel word. (2)

Dissiplinêre optrede – Word ingestel deur die bestuur in reaksie op wangedrag deur ‘n werknemer. (2)

4.6
- Gee aanleiding tot afwesigheid
- Kan bedankings veroorsaak
- Stakings kan gehou word/verskillende soorte stakings
- Verminderde produktiwiteit
- Sabotasie
- Laatkommery by werk (Enige 2 × 1) (2)

4.7
- Moenie personeel wat aftree of bedank vervang nie
- Bied aan werknemers die opsie van vroeë aftrede
- Behou werknemers in ander posisies, moontlik met ‘n laer salaris
- Bied verlengde onbetaalde verlof
- Verminder oortyd
- Bied ‘n korter werksweek (Enige 5 × 1) (5)

4.8
- Dit is ongewenste gedrag
- Dit is seksueel van aard
- Dit is fisies, verbaal of nie-verbaal
- Dit beïnvloed die waardigheid van die geteisterde persoon by die werk of dit skep ‘n negatiewe of vyandige omgewing vir die persoon
- Dit het ‘n element van dwang of onregmatige mag wat implisiet is in sulke gedrag. Met ander woorde, seksuele aandag word seksuele teistering

(5 × 1) (5)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou