higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N70**(A)**(N19)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

SPYSENIER-KLIËNT-VERHOUDINGE N5

(10070295)

19 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Sakrekenaars mag NIE gebruik word nie.

Die vraestel bestaan uit 10 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 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Die prosedure om lede te skors moet in die organisasie se konstitusie hanteer word.

1.1.2 'n Kongres is 'n openbare vergadering.

1.1.3 'n Notule moet in die verlede tyd geskryf word.

1.1.4 Die agenda is die werksprogram van 'n vergadering.

1.1.5 Die duur van 'n skemerkelkpartytjie is gewoonlik van 18:00–20:00.

1.1.6 Die gasvrou moet seker maak dat geen gas allergies is vir die kos wat voorgesit word nie.

1.1.7 Gaste moet hulself voorstel stel by 'n dinee.

1.1.8 Tydens 'n maaltyd met verskeie gange ('courses') word die eetgerei ('cutlery') gebruik deur van die buitekant af te begin.

1.1.9 Wanneer kos soos ertjies en rys geëet word, kan mens jou vurk omdraai en dit soos 'n lepel gebruik.

1.1.10 Lig die glas wanneer sjampanje ingegooi word.

(10 × 2) (20)

1.2 Kies ‘n beskrywing uit KOLOM B wat die beste by ‘n woord/item in KOLOM A sal pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Simbole	A	die Indiërs dra wit as hulle rou
1.2.2	Houdings (‘Attitudes’)	B	die sorg van bejaardes binne die uitgebreide familie is deel van die manier waarop sekere kulture leef
1.2.3	Ideale en Gebruike (‘Ideals and Customs’)	C	Suid-Afrika neem deel aan die skep van ‘n groener omgewing
1.2.4	Gewoonte (‘Habit’)	D	Chinese neem deel aan die jaarlikse drakebootresies (‘dragon boat races’)
1.2.5	Oortuigings (‘Beliefs’)	E	Westerse gemeenskappe skud hande wanneer daar gegroet word
1.2.6	Norme	F	die nasionale vlag
1.2.7	Onvermoë (‘Incapacity’)	G	wanneer iemand van Grace verskil raak sy gewelddadig en rand die persoon aan
1.2.8	Wangedrag (‘Misconduct’)	H	Jane en Mary kry dit nooit reg om saam te stem oor enige aangeleentheid in die kantoor nie
1.2.9	Onbevoegdheid (‘Incompetence’)	I	Donald is steeds in die hospitaal na ‘n motorongeluk
1.2.10	Onversoenbaarheid (‘Incompatibility’)	J	Ruth is op ‘n tweede opleidingskursus gestuur om internetbesprekings te kan doen, maar sy kan dit steeds nie hanteer nie

(10 × 2) (20)

1.3 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Die volgende is ‘n vorm van mondelinge (‘verbal’) kommunikasie:

A Grafiek
B Frons
C Teken/simbool
D Memorandum

1.3.2 ‘n Mens het die vermoë om te dink en te redeneer. Dit rus hom toe om oor homself te dink en ‘n konsep of beeld van homself te vorm. Dit staan bekend as:

A Interpretasie
B Selfbeeld
C Positiewe emosie
D Stimulus

1.3.3 Inligting wat verskyn op ‘n telefoniese boodskap wat deur iemand anders geneem is:

A Die weer buitekant
B Die gesondheid van die oproeper
C Opvoedkundige status
D Naam van die persoon wat gebel het

1.3.4 Watter van die volgende aksies is gepas wanneer ‘n klagte hanteer word?

A Beheer
B Regstelling
C Beplanning
D Leiding

1.3.5 Wat vorm die basis vir alle bestuursgedrag (‘managerial behaviour’)?

A Sê dis nie my probleem nie
B Wees beleefd
C Stel die klant eerste
D Sê aan die persoon om die maatskappy te verlaat

(5 × 2) (10)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Verduidelik die volgende versperrings tot effektiewe kommunikasie, en gee ‘n kliënt-verwante voorbeeld van elkeen:

2.1.1 Semantiese versperring

2.1.2 Fisiese versperring

2.1.3 Sielkundige versperring

2.1.4 Fisiologiese versperring

2.1.5 Perseptuele versperring

(5 × 2) (10)

2.2 Identifiseer die soort kommunikasie in elk van die volgende scenarios:

2.2.1 Die kliënt kon Grace nie verstaan nie toe sy die woorde ‘omstandighede’ en ‘brosjures’ op ‘n snaakse manier uitgespreek het.

2.2.2 Die kliënt het haar kop in ongeloof geskud toe sy besef wat Grace probeer sê het.

2.2.3 Toe die Franse toeris vir Grace groet, het hy gebuig en haar hand gesoen.

2.2.4 Jy kan die vlugkelners aan hul uniforms uitken.

2.2.5 Die restaurant word aangedui met ‘n inligtingsbord wat ‘n mes en ‘n vurk aan beide kante toon.

(5 × 1) (5)

2.3 Maslow het die behoeftehiërargie (‘hierarchy of needs’) geformuleer.

Noem die behoeftes, en begin by die mees basiese behoefte. (5 × 1) (5)

2.4 Noem die VIER tipiese persoonlikheidstipes. (4 × 1) (4)

2.5 Gee TWEE maniere waarop jy die emosies van ‘n kliënt of ‘n kollega kan observeer. (2 × 1) (2)

2.6 Gee VIER kenmerke van ‘n goeie selfbeeld. (4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

2.7 Verduidelik wat van alle werknemers verwag word met betrekking tot die volgende:

2.7.1 Higiëne

2.7.2 Postuur (‘Posture’)

2.7.3 Gesondheid

2.7.4 Lojaliteit

2.7.5 Stiptelikheid

(5 × 1) (5)

2.8 Wat moet in gedagte gehou word wanneer die volgende mense aan mekaar voorgestel word:

2.8.1 Mans en vroue

2.8.2 Persone met titels

2.8.3 Getroude pare

(3 × 1) (3)

2.9 Definieer die term *etiket* (‘etiquette’). (2)

2.10 Tydens ‘n telefoongesprek met ‘n kliënt moet die konsultant onthou dat dit nie direkte kommunikasie is nie, en dat hy/sy totaal op die stem moet staatmaak om die boodskap oor te dra.

Wat moet die konsultant in gedagte hou met betrekking tot die volgende:

2.10.1 Volume

2.10.2 Tempo

2.10.3 Toon en stem

(3 × 2) (6)

2.11 Gee VIER reëls waaraan voldoen moet word wanneer uitgaande oproepe hanteer word. (4 × 1) (4)

[50]

VRAAG 3

3.1 Verduidelik hoekom elk van die volgende probleme by interkulturele kommunikasie kan veroorsaak, en gee ‘n verwante voorbeeld van elkeen:

3.1.1 Vooroordeel (‘Prejudice’)

3.1.2 Diskriminasie

3.1.3 Wêreldbeskouing (‘World view’)

3.1.4 Stereotipering

(4 × 3) (12)

3.2 Dis belangrik en dis die ideaal dat alle kliënte in hulle taal aangespreek word; dit is egter onmoontlik in ‘n reisagentskap wat kliënte van oor die wêreld hanteer.

Verduidelik hoe elk van die volgende kommunikasie kan belemmer, en hoe mens moet probeer om dit te verhoed:

3.2.1 Uitspraak en artikulering

3.2.2 Konnotasie (‘Connotation’)

3.2.3 Keuse van taal by die ontvangstoonbank van ‘n hotel in Suid-Afrika

(3 × 2) (6)

3.3 Jane is ‘n Tsonga-dame wat as onderwyseres gekwalifiseer het, en oorspronklik as assessor en fasiliteerder by die hotel aangesluit het. Sy is ‘n lid van die Metodistekerk.

Noem TWEE subkulture waaraan Jane behoort. (2 × 1) (2)

3.4 Verduidelik hoekom die volgende aangeleenthede probleme en swak kommunikasie in interkulturele betrekkinge kan veroorsaak, veral wanneer die kommunikeerder geen kennis dra van kulturele verskille nie:

3.4.1 Tyd

3.4.2 Ruimte (‘Space’)

3.4.3 Kinese (‘Kinesics’)

(3 × 2) (6)

3.5 Onderskei tussen *kulturele kommunikasie* en *kruiskulturele kommunikasie*.

(2 × 2) (4)

Kopiereg voorbehou

3.6 Telefoonboodskap:

Mev. Human het Jane gebel. Omdat Jane nie beskikbaar was nie, het Mary die boodskap geneem.

Mev. Human: Ek het Mike Mkhize ‘n paar keer by die nommer op julle faksboodskap gebel. Die enigste reaksie was dat die nommer wat gebel is, nie bestaan nie. Kan jy moontlik met hom in verbinding tree? Hy moet vir ons ‘n kamer bespreek vir 15 Februarie 2017 vir my Valentynsdagviering. Ek wil ook graag weet waar ek vir die bespreking kan betaal. Ek stel jou moeite op prys.

Skryf die telefoonboodskap op die BYLAE (aangeheg). Die BYLAE moet aan die binneomslag van die ANTWOORDBOEK vasgekram word.

UITLEG	TAAL	INHOUD
4	**6**	**10**

(20)
[50]

VRAAG 4

4.1 Mev. Morgan het ‘n aanbod aanvaar en ‘n bespreking van 8 dae by die Zandela Hotel gedoen. Hulle is egter ontevrede omdat hulle nie hul afslag gekry het nie en R3 900 moes betaal; volgens hulle was dit die volle prys sonder dat hulle hul gratis dae ontvang het. Hulle het ietwat van ‘n opskudding in die kantoor veroorsaak deur op Suzan te skree en met regstappe te dreig as gevolg van misleidende reklame. In werklikheid was bedrag slegs vir 6 dae met die gratis dae reeds by die prys ingesluit.

Gee VYF punte oor hoe mev. Morgan haar klagtes moet indien. (5 × 2) (10)

4.2 Verduidelik VYF maniere waarop Suzan op die navrae hier bo moet reageer. (5 × 2) (10)

4.3 Wat is die verskil tussen *funksionele* en *wanfunksionele* konflik? (2 × 2) (4)

4.4 Gabriel en Mike moet ‘n lessenaar deel in die kantoor. Daar is nie genoeg plek vir altwee se administratiewe materiaal nie. Gabriel is ‘n netjiese persoon wat hou van ‘n spesifieke plek vir elke ding, terwyl Mike net nie omgee nie. Alhoewel Gabriel aan Mike probeer verduidelik dat hy georganiseerd moet wees, luister hy eenvoudig nie. Gabriel het ‘n universiteitsgraad en Mike het ‘n sertifikaat in spyseniering en gasvryheidsdienste.

Gee VYF redes vir konflik soos dit in die scenario hier bo plaasvind. (5 × 2) (10)

4.5 Wat is die verskil tussen ‘n *grieweprosedure* en ‘n *dissiplinêre optrede*? (2 × 2) (4)

Kopiereg voorbehou

4.6 Gee TWEE probleme wat kan ontstaan wanneer ‘n grieweprosedure nie gevolg word nie. (2 × 1) (2)

4.7 Gee VYF alternatiewe oplossings wat bestuur moet oorweeg in plaas daarvan om werknemers af te dank. (5 × 1) (5)

4.8 Gee VYF maniere om *seksuele teistering* te omskryf. (5 × 1) (5)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou

BYLAE

EKSAMENNOMMER: | | | | | | | | | | | | | |

3.6

Telephone message/Telefoonboodskap

ZANDELA HOTEL

Aan: _____

Van: _____

Datum: _____

Boodskap

Signature/Handtekening:_____ (20)

Kopiereg voorbehou