higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

SPYSENIER-KLIËNT-VERHOUDINGE N5

20 NOVEMBER 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	A
	1.1.2	C
	1.1.3	D
	1.1.4	C
	1.1.5	B
	1.1.6	A
	1.1.7	D
	1.1.8	C
	1.1.9	B
	1.1.10	B

(10 × 1) (10)

1.2	1.2.1	Onwaar
	1.2.2	Onwaar
	1.2.3	Waar
	1.2.4	Waar
	1.2.5	Waar
	1.2.6	Waar
	1.2.7	Waar
	1.2.8	Onwaar
	1.2.9	Waar
	1.2.10	Onwaar

(10 × 1) (10)

1.3.	1.3.1	B
	1.3.2	A
	1.3.3	D
	1.3.4	C
	1.3.5	I
	1.3.6	J
	1.3.7	G
	1.3.8	H
	1.3.9	F
	1.3.10	L

(10 × 2) (20)

Kopiereg voorbehou

1.4 1.4.1 Protokol
1.4.2 Verskaffer
1.4.3 Onderhoud
1.4.4 Verdedigingsmeganisme
1.4.5 Tegniese vermoë
1.4.6 Faks
1.4.7 Denotasie
1.4.8 Takt
1.4.9 Stres
1.4.10 Kinesika

(10 × 1) (10)

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1
- Die oorsaak van die klagte moet vasgestel word.
- Ondersoek die probleem grondig en besluit hoe jy dit sal oplos. Volg dit op of doen iets daaraan.

2.1.2
- Erken ontvangs van die navraag en reageer dadelik daarop.
- Bepaal die kliënt se behoeftes.
- Maak werk daarvan as dit nodig is.
- Bevorder welwillendheid. (Enige 2 × 1)

(2 × 2) (4)

2.2
- Funksionele konflik is konstruktief en het positiewe gevolge. Byvoorbeeld, as die bestuur werkers toelaat om fleksietyd te werk nadat hulle oor die lang werksure gekla het.✓✓✓
- Disfunksionele konflik, daarenteen, is destruktief en het negatiewe gevolge. Byvoorbeeld, as 'n staking tot die dood van verskeie werkers lei.✓✓✓ (6)

2.3 2.3.1 Ek sal 'n griefprosedure instel. (2)

2.3.2
- 'n Werknemer wat klagtes oor die optrede van die bestuur het, stel 'n griefprosedure in.
- 'n Dissiplinêre prosedure word ingestel teen 'n werknemer wat van wangedrag beskuldig word. (2 × 2) (4)

2.4
- Planne moet na die eis van omstandighede aanpasbaar wees.
- Mense wat by beplanning betrokke is, moet dit verstaan en aanvaar.
- Beplanning moet dwarsdeur 'n onderneming in werking gestel word.
- Die metodes en prosedures waarvolgens doelwitte bereik sal word, moet in planne uitgestippel word.
- Daar bepaal word of daar genoeg hulpbronne beskikbaar is voordat nuwe metodes tydens beplanning voorgestel word. (Enige 4 × 1) (4)

2.5 2.5.1
- Gesag
- Verantwoordelikheid
- Aanspreeklikheid (3)

2.5.2
- Bepaal watter bevoegdhede gedelegeer moet word.
- Dra 'n taak aan die aangewese persoon op.
- Maak die gewenste resultate duidelik.
- Beskryf die werknemers se verantwoordelikheede en bevoegdhede in die uitvoering van die taak.
- Gaan die uitvoering van die taak na. (5)

2.6
- Sender
- Kode
- Boodskap
- Kanaal
- Ontvanger
- Terugvoering
- Geraas/hindernis (7)

2.7 2.7.1
- Brief
- Faksboodskap
- Telefoonboodskap
- Notule
- Kennisgewing
- Agenda
- Skriftelike verslag (Enige 2 × 1)

2.7.2
- Versoek by 'n toonbank dat 'n klagte neergeskryf word.
- Telefoongesprek.
- Onderhoud.
- Vergadering. (Enige 2 × 1)

(2 × 2) (4)

2.8
- Vraelyste.
- Direkte kommentaar.
- Gedragsveranderinge.
- Toets en eksamen. (Enige 4 × 1) (4)

2.9 2.9.1 Evaluering – die inwin en ontleding van inligting voordat 'n besluit geneem word. Dit het ook betrekking op prestasiebestuur wat die evaluering van vordering en resultate behels.

2.9.2 Verbale kommunikasie – mens luister na woorde en gebruik woorde om te praat en te skryf.

2.9.3 Motivering – die faktore wat die gedrag van 'n organisme bepaal.

(3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

2.10
- Aksie.
- Voorwerpe.
- Simbole. (Enige 1 × 1) (1)

[50]

VRAAG 3

3.1
- Erken jou sterk en swak punte en wees realisties.
- Moedig jouself aan om sukses te behaal.
- Klop jouself op die skouer as jy sukses behaal het.
- Beheer jou gevoelens. (4)

3.2
- Bepaal jou stressors.
- Oefen gereeld.
- Volg 'n gesonde en gebalanseerde dieet.
- Hou gereeld vakansie.
- Hou op rook en beperk jou drankinname.
- Kry genoeg slaap.
- Organiseer jouself.
- Bou 'n betroubare steunbasis op. (Enige 3 × 1) (3)

3.3
- Goeiemore/goeiemiddag.
- Dis Maria wat praat.
- Hoe kan ek help? (4)

3.4 Etiket is die hoflikheidskonvensies in 'n samelewing; met ander woorde, die voorgeskrewe gedragsnorme van 'n samelewing. (2)

3.5
- Gee aandag aan jou persoonlike higiëne.
- Gebruik 'n sweetweerder of deodorant.
- Grimering moet smaakvol en nie te swaar aangewend word nie.
- 'n Vars asem is belangrik. Borsel jou tande twee keer 'n dag en besoek 'n tandarts gereeld.
- Jou hande en naels moet goed versorg wees. (5)

3.6 3.6.1 Etnosentrisme is die opvatting dat jou kultuur beter as dié van ander mense is.✓✓

3.6.2 Persepsies is die gedagtes en denkbeelde wat 'n mens vorm as jy iets vreemds teenkom.

3.6.3 Stereotipering is as mens outomaties 'n negatiewe eienskap aan iemand toedig bloot omdat hy of sy tot 'n sekere groep in die samelewing behoort.

3.6.4 Diskriminasie is wanneer iemand niks met mense van 'n bepaalde ras of kultuurgroep te doen wil hê nie. Byvoorbeeld, 'n toeroperateur wat nie van Jode hou nie, reël geen toere na Israel nie; of 'n kelner wat weier om mense van 'n bepaalde ras te bedien omdat hy nie van hulle kultuurgewoontes hou nie.

(4 × 2) (8)

3.7
- Omdat 'n afsender vir elke woord in 'n telegram betaal, moet die boodskap kort en kragtig wees.
- Laat lidwoorde, naamlik *die* en *'n*, en persoonlike voornaamwoorde, naamlik *ek, jy, sy, hy, ons, julle* en *hulle*, weg. Gebruik hierdie woorde net wanneer die weglating daarvan die boodskap onverstaanbaar maak.
- Syfers kan gebruik word. Skryf getalle uit as syfers verwarrend is.
- Poskodes word nie in telegramme gebruik nie.
- Geen aanhef word in telegramme gebruik nie. Gebruik die woord STOP as aaneenlopende sinne verwarrend kan wees.
- Mens sluit nie telegram soos 'n brief af nie. Titels word nie in 'n telegram gemeld nie.
- Laat punktuasie weg.
- Skryf die telegram in netjiese blokletters.
- Begin sinne met 'n werkwoord sodat die boodskap daarin pas.

(Enige 7 × 1) (7)

3.8 3.8.1
- Dra inligting aan ander oor.
- Spoor ander tot optrede aan.
- Mens druk jou gedagtes of gevoelens daarin uit. (3)

3.8.2
- Die vorm moet volledig en akkuraat ingevul word.
- Die boodskap moet bondig maar in verstaanbare volsinne neergeskryf word.
- Dit moet die nodige inligting bevat en die regte persoon so spoedig moontlik bereik.
- Moenie die vorm onderteken nie; skryf slegs jou naam en van neer.
- Die persoon wat die boodskap ontvang, sal jou moontlik oor die boodskap uitvra. (Enige 4 × 1) (4)

3.9 3.9.1 'n Aanhaling is enkele woorde of 'n kort stuk uit 'n boek, toneelstuk of toespraak.

3.9.2 'n Telefoonboodskap word neergeskryf as iemand nie 'n oproep kan neem nie. Die persoon wat die telefoonoproep beantwoord, gee die boodskap aan die bedoelde persoon.

3.9.3 'n Telegram is 'n kernagtige boodskap waarin afkortings gebruik word.

3.9.4 'n Sakebrief is 'n formele geskrewe of gedrukte boodskap. Dit word meestal aan 'n maatskappy of onderneming gerig, en bevat 'n onderwerpsreël en twee adresse.

Kopiereg voorbehou

3.9.5 'n Pryslys is 'n lys items, soos inkopies of skryfbenodigdhede, wat die prys van elke item aandui.

(5 × 2) (10)
[50]

VRAAG 4

4.1
- Opset en doel – die oogmerk van die korrespondensie.
- Teiken en gehoor – met wie gekommunikeer word.
- Tyd en tydperk – wanneer gekommunikeer word.
- Plek en platform – waar gekommunikeer word.
- Inhoud en boodskap – wat gekommunikeer word.
- Vorm en toonaard – hoe gekommunikeer word. (6)

4.2
- Briefhoof
- Datumreël
- Verwysingsnommer
- Aandagreël
- Ontvanger se naam en titel
- Opskrif van die inhoud
- Handtekening
- Skrywer se rang of posisie (Enige 4 × 1) (4)

4.3
- Organisering maak dit makliker om die doelwitte van die besigheid te bereik.
- Organisering bevoordeel die besigheid omdat die aktiwiteite, die hulpbronne wat nodig is, en wie die taak sal uitvoer, beter bepaal kan word. (2 × 2) (4)

4.4 Die spysenier en die verskaffer moet al twee deur die verhouding bevoordeel word. Die kommunikasiekanaal tussen hulle moet ten alle tye oop wees. Die verskaffer moet aan die spysenier se spesifikasies kan voldoen. Die spysenier moet die verskaffer stiptelik betaal vir die produkte wat gelewer is.✓✓✓✓ (4)

4.5
- Die werkgewer moet die pligte van die werknemer uitstippel.
- Die werkgewer moet terugvoering oor die werknemer se werksprestasie gee.
- Albei partye moet hulle aan die dienskontrak hou.
- Die werknemer moet die maatskappyreëls streng nakom.
- Die werknemer moet opgelei word as dit nodig is.
- Die werkgewer moet die werknemer van die nodige gereedskap of toerusting voorsien. (6)

4.6
- 'n Dagboek sorg dat elke werknemers op die hoogte gestel word.
- Dit help met die skedulering van geleenthede.
- As dagboek gehou word, word niks oorgeslaan of weggelaat nie.
- Inligting kan in besonderhede in 'n dagboek aangeteken word. (4)

4.7 4.7.1 'n Werksonderhoud is 'n formele vergadering waartydens 'n aansoeker se kwalifikasies ondersoek word. (2)

4.7.2
- Oorredende onderhoud
- Verkoopsonderhoud
- Voorligtingsonderhoud
- Ongestruktureerde onderhoud
- Stresonderhoud
- Gedragsonderhoud
- Probleemoplossings- of gevalleonderhoud
- Paneelonderhoud (Enige 4 × 1) (4)

4.8 Ruimte – In die Westerse kultuur is die onaanvaarbaar om iemand se private ruimte te skend. In die Afrika- en Asiatiese kultuur, daarenteen, neem mense nie aanstoot as iemand dit doen nie.✓✓

Tyd – In die Westerse kultuur is stiptelikheid baie belangrik. Daarom moet 'n mens betyds by die werk en vergaderings opdaag, en moet 'n mens so gou as moontlik met 'n taak klaarmaak.✓✓

Territorialiteit – Sommige kultuurgroepe is van mening dat hulle 'n bepaalde gebied nie alleen beset nie, maar dit ook besit.✓✓

Kinesika – Grieke en Turke, byvoorbeeld, is uiters gasvry teenoor besoekers.✓✓ (4 × 2) (8)

4.9
- Beplanning
- Organisering
- Beheer of kontrole
- Leierskap (4)

4.10 4.10.1 Interpersoonlike vaardighede, oftewel mensvaardighede, is die vermoë om goed met alle mense oor die weg te kom.

4.10.2 Tegniese vaardighede is die vermoë om gereedskap of toerusting behendig in die uitvoering van 'n taak te gebruik.

(2 × 2) (4)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou