higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE EN MENSEVERHOUDINGE N6

(5140306)

4 Junie 2021 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye.

206Q1J2104

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
KOMMUNIKASIE EN MENSEVERHOUDINGE N6
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 afdeling op 'n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.7) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Probleem met die diens wat 'n onderneming aanbied, byvoorbeeld 'n wasoutomaat wat nie die klere tot die klant se tevredenheid was nie	A	oorredende onderhoud
		B	informatiewe onderhoud
		C	funksionele konflik
1.1.2	Gebrek aan hulpbronne om take uit te voer	D	ad hoc-komitee
1.1.3	Die beïnvloeding van 'n ander party om op 'n bepaalde manier op te tree	E	vorderingsverslag
		F	stressor
1.1.4	Mondelinge gesprekke tussen 'n kelner en 'n klant om terugvoering te kry oor die diens wat gelewer is	G	uitvoerende komitee
1.1.5	Groep wat gevorm word om 'n bepaalde taak te verrig en dan weer ontbind nadat die taak voltooi is		
1.1.6	Klein groepie direkteure wat deur 'n direksie aangestel word om namens die direksie op te tree		
1.1.7	Lig betrokke partye in oor hoe ver daar met die werk gevorder is		

(7 × 2) (14)

1.2



PASTRY CHEF

Sisila Lanka (Pvt) Ltd is the leading **Industrial food management Company** in Sri Lanka, having 28 industrial catering units spread over many parts of the country. Presently we serve more than 60,000 main meals per day, maintaining very high food quality and hygiene standards. The Company has provided around 800 direct employment opportunities and is in the process of creating more employment opportunities with its present expansion.

PASTRY CHEFS - RATHMALANA

- Should have at least 5 years' experience in a cafe or a hotel environment in a similar position.
- Should be a specialist in pastry and bakery.
- Should have ability to meet deadlines in a fast paced environment.
- Should demonstrate, ability to interact with others and adept at leading and motivating a team
- Willingness to work on different schedules when required
- Ability to train staff would be considered as an added advantage.
- Age between 30- 45

Company provided accommodation is available if necessary

An attractive remuneration package competitive with the industry practices, along with a professional and friendly working environment, awaits selected candidate.

Please forward your CV within 07 days of this advertisement with the position applied to: sisilalankajobs@gmail.com or call Mr. Hemantha for more information 0777312992

Super SERV

Manager, Human Resources
Sisila Lanka (Pvt) LTD,
No: 50/13, Old Kesbewa Road, Raththanapitiya, Boralesgamuwa

sisilalankajobs@gmail.com

Voltooi die volgende tabel deur 'n voorbeeld van elk van die volgende tipes inligting uit die advertensie te verskaf. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.8) in die ANTWOORDBOEK neer.

	INLIGTING	VOORBEELDE	
1.2.1	Postitel		(1)
1.2.2	Tipe maatskappy		(1)
1.2.3	Professionele vaardigheid benodig		(1)
1.2.4	Toepaslike ervaring		(1)
1.2.5	Ander vereistes		(2)
1.2.6	Vergoeding		(2)
1.2.7	Sluitingsdatum		(1)
1.2.8	Kontakinligting		(1)

Kopiereg voorbehou

1.3 Gee die korrekte term vir die beskrywings hier onder of voltooi die volgende sinne deur slegs die ontbrekende word of woorde langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.15) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.3.1 'n Stel reëls wat die gedrag van 'n organisasie rig (1)

1.3.2 'n Gesonde werksomgewing dra by tot gelukkig werknemers en hoë ... (2)

1.3.3 Die liggaam se reaksie op 'n verandering wat 'n fisiese, verstandelike of emosionele aanpassing vereis (1)

1.3.4 Beïnvloeding van 'n kliënt se besluit om meer aan 'n produk of diens te bestee as waarvoor beplan is (2)

1.3.5 Enige manier om die kommunikasieproses te ontwrig is 'n ... (1)

1.3.6 'n Klant wat opsies oorweeg voordat aankope gedoen word (1)

1.3.7 Emosionele reaksie op opposisie en weerstand om te bereik wat 'n mens wil bereik (2)

1.3.8 Om 'n emosie opgekrop te hou (2)

1.3.9 'n Persoon se ... vermoë kan 'n perseptuele hindernis wees (1)

1.3.10 'n Klank wat emosionele waarde aan 'n spreker se woorde verskaf (1)

1.3.11 Openbare redevoerings word as ... kommunikasie beskou (1)

1.3.12 'n Manier om 'n boodskap oor te dra, byvoorbeeld 'n maatskappyblog (2)

1.3.13 Formulering van gedagtes tot 'n boodskap (1)

1.3.14 'n Gevoel van uitermatige ongeluk (1)

1.3.15 'n Persoonlikheid wat kalm is en dit moeilik vind om met mense buite die self aansluiting te vind (1)

1.4 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.6) in die ANTWOORDBOEK te skryf.

1.4.1 Diagonale kommunikasie kan verduidelik word as kommunikasie tussen 'n hoër vlak in een departement en 'n laer vlak in 'n ander departement.

1.4.2 Motivering is 'n dryfkrag vir goeie prestasie in 'n werkomgewing.

Kopiereg voorbehou

1.4.3 Die doel van 'n stigtingsvergadering is om 'n nuwe organisasie te stig.

1.4.4 'n Formele wysiging aan 'n mosie word 'n verdaging genoem.

1.4.5 Lede van 'n vergadering verwag dat die vergadering gelei word deur 'n voorsitter wat goed geklee is, goed voorberei is en goed praat.

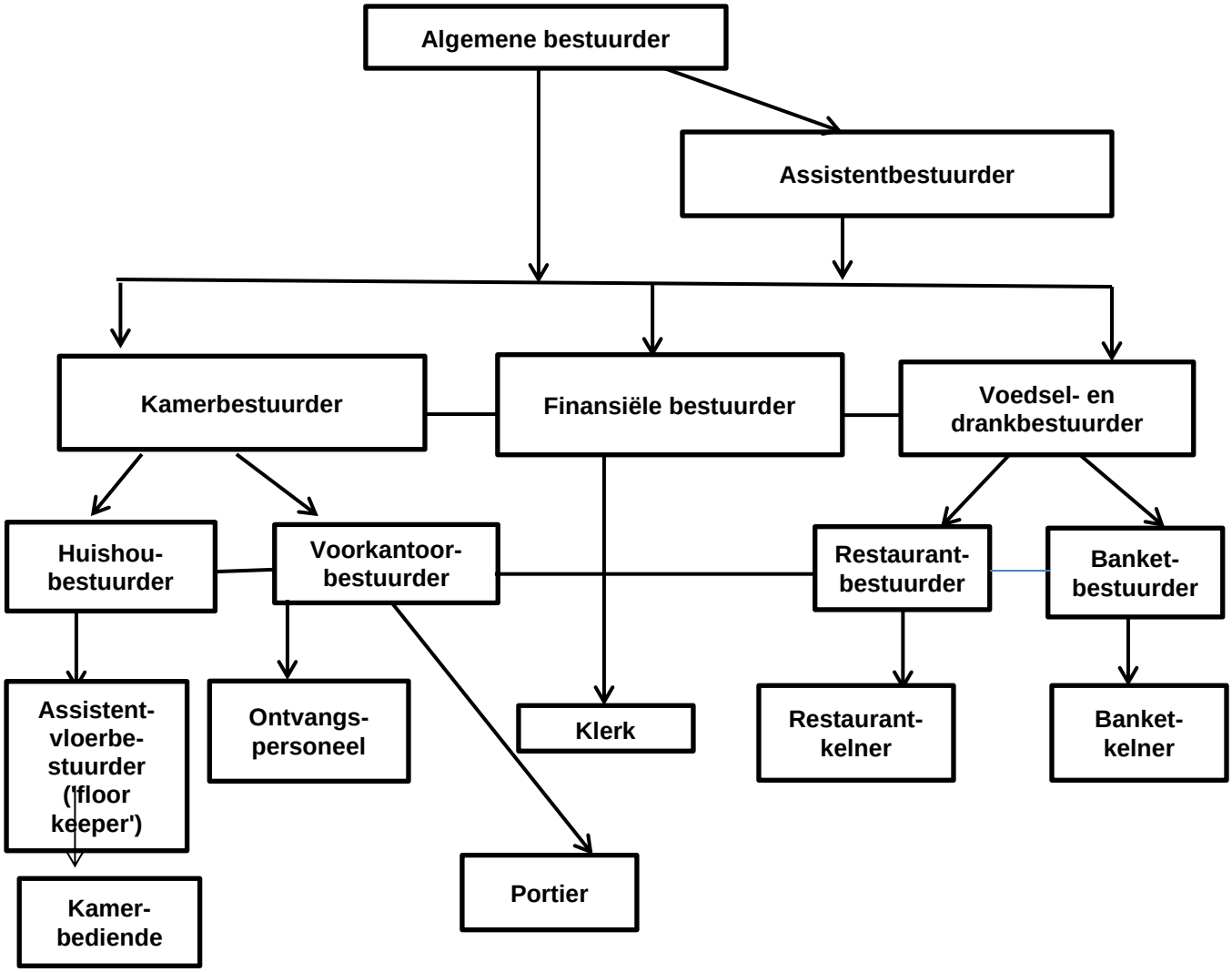
1.4.6 Skikking is 'n strategie om konflik te hanteer waarin 'n mens weier om te erken dat daar 'n probleem bestaan.

(6 × 1) (6)

[50]

VRAAG 2

Kommunikasiekanale in 'n organisasie



2.1 Noem en verduidelik DRIE algemene tipes kommunikasievloei in 'n meer komplekse organisasie. (3 × 3) (9)

2.2 Gebruik pylpunte om die vloei van kommunikasie tussen die portier en die algemene bestuurder aan te dui. (4)

2.3 Kies 'n term uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (2.3.1–2.3.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
2.3.1	Ontvangs wat die huishoubestuurder inlig oor die aantal gaste wat die volgende nag oorslaap	A	horisontale
2.3.2	Algemene bestuurder wat die assistentbestuurder opdrag gee om die personeel namens hom/haar toe te spreek	B	opwaartse kommunikasie
2.3.3	Banketbestuurder wat werkuitdagings met die restaurantkelners bespreek	C	afwaartse kommunikasie
2.3.4	Portier wat 'n gas se gesteelde bagasie aan die voorkantoorbestuurder rapporteer	D	diagonale kommunikasie

(4 × 2) (8)

2.4 Xolani hoop om gekies te word om vir 'n tydperk van ses maande as tydelike voorsitter by die bestuurder se maandelikse vergaderings op te tree. Blykbaar het die voorsitter belangrike sake om met die ad hoc-komitee te bespreek, maar die sekretaresse is vir vyf maande met studieverlof.

2.4.1 Oor watter basiese kennis moet Xolani beskik om die ideale voorsitter te wees? (3 × 2) (6)

2.4.2 Noem AGT verantwoordelikhede en pligte van 'n voorsitter. (8)

2.4.3 Gee AGT pligte van 'n sekretaris voor en tydens 'n vergadering. (8)

2.4.4 Noem VYF voordele daarvan om 'n goeie luisteraar te wees. (5)

2.4.5 Noem EEN oudiotoestel wat die sekretaris sal help om die nodige inligting tydens 'n vergadering vas te lê. Staaf jou antwoord. (2)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 100

AFDELING B

VRAAG 3

Die algemeenste klagtes deur klante	
• Vuil eetgerei of tafel • Vuil of swak toegeruste kleedkamers • Ongeskikte of neerbuigende kelners • Kelners met 'n slordige voorkoms en swak higiëne • Geregte wat teen die verkeerde temperatuur bedien word • Geregte is nie wat bestel is nie	

3.1 Sê wat *funksionele konflik* en *niefunksionele konflik* is en gee voorbeelde wat die gegewe stellings staaf. (4)

3.2 Gee AGT wenke oor hoe om kliënteklagtes te hanteer. (8)

3.3 Kies 'n oplossing uit KOLOM B wat by 'n klagte in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–E) langs die vraagnommer (3.3.1–3.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		**KOLOM B**	
3.3.1	Ongeskikte kelner	A	Luister aandagtig na die kliënt se behoeftes en lewer wat verwag word.
3.3.2	Slordige voorkoms		
3.3.3	Geregte wat aangebied word, is nie wat die kliënt bestel het nie	B	Bied die diens op 'n aantrekliker maniere aan om die klante se belangstelling te wek.
3.3.4	Vuil kleedkamers	C	Bly kalm, maak verskoning, stel die fout reg en maak seker dat dit nie weer gebeur nie.
3.3.5	Kliënt wat kwaad is en luidkeels kla oor 'n gereg wat koud bedien is	D	Wees altyd vriendelike en professioneel en wees bewus van liggaamstaal.
		E	Lyk altyd fatsoenlik by die werk en wees trots daarop.

(5 × 2) (10)

3.4 Noem VIER persoonlikheidstipes en onderskei tussen die tipes. (4 × 2) (8)

3.5 Volgens Maslow se behoefteshiërargie, identifiseer die behoeftesvlak en verduidelik die tipe diens wat normaalweg in hotelle aangebied word om in klante se behoeftes te voorsien.
(5 × 2) (10)

3.6 Verduidelik elk van die volgende teorieë met verwysing na konflik:

3.6.1 Tradisionele siening ('traditional view')

3.6.2 Behaviouristiese siening ('behavioural view')

3.6.3 Benadering van wisselwerking ('interactional view')
(3 × 2) (6)

3.7 Verduidelik kortliks hoe elk van die volgende tipes konflik ervaar word:

3.7.1 Bestuurs- en personeelkonflik

3.7.2 Interpersoonlike konflik
(2 × 2) (4)
[50]

VRAAG 4

4.1 Verduidelik die DRIE elemente van selfbeeld soos dit met persoonlike handelsmerkgewing verband hou. (3)

4.2 Noem VIER tradisionele media wat gebruik word om poste te adverteer. (4)

4.3 Verduidelik VYF optredes/beelde wat professionalisme uitstraal en respek in 'n sake-verwante aanbieding sal afdwing. (5)

4.4 Bespreek VIER aspekte van die menslike stem wat die klank daarvan verbeter en karakter bied. (4 × 3) (12)

4.5 Noem die kommunikasieruimte waarin elk van die volgende situasies plaasvind:

4.5.1 'n Sakeverwante gesprek met 'n kliënt in 'n kantoor

4.5.2 Openbare politieke toespraak op 'n sportterrein

4.5.3 Gesprekke tussen vriende op verskeie plekke maar nie in een plek nie

4.5.4 Frans, wat in die tuin werk, sien 'n mooi meisie in die straat verbyloop en fluit om haar aandag te trek.

4.5.5 Frans gee sy kind 'n drukkie en 'n soen om haar gerus te stel voordat sy die eerste dag skool toe gaan
(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

4.6 Lys VYF faktore om by die keuse van opleidingshulpmiddels te oorweeg. (5 × 2) (10)

4.7 Wanneer is 'n inleidende opleidingsprogram ('orientation training programme') nodig? (2)

4.8 Noem VYF hindernisse wat die sukses van 'n opleidingsprogram moontlik in die wiele kan ry. (5)

4.9 Noem VIER maniere om opleidingshindernisse te vermy. (4)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 100
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou