higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR-VLAK 3

(11011023)

18 Februarie 2025 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

042Q1S2518

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR-VLAK 3
TYD: 3 UUR
PUNTE: 180

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae.
2. Lees al die vrae noukeurig deur.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommerstelsel wat in hierdie vraestel gebruik word.
4. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Kies 'n term uit KOLOM B wat ooreenstem met 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–M) langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1	Verwys na hoe individue of groepe mense hul etiese of ideologiese waardes organiseer	A	Die Menseregtekommissie
1.2	Ondersoek ernstige klagtes teen staatsdepartemente en -organisasies	B	Werkplek forums
1.3	Suid-Afrika se hoogste hof oor grondwetlike aangeleenthede	C	Skeidingsvergoeding (‘severance pay’)
1.4	Komitees van werknemers wat deur werknemers in 'n werkplek verkies word	D	Wet op Gelyke Indiensneming
1.5	Gee jou inligting of opleiding oor menseregte	E	Ubuntu
1.6	'n Mediese sertifikaat uitgereik deur 'n mediese praktisyn wanneer jy weens swak gesondheid of besering nie werk kan verrig nie	F	diskriminasie
1.7	Die beginsel van 'deel is omgee' in ons samelewing	G	waardestelsel
1.8	Om 'n persoon van 'n spesifieke groep anders te behandel as gevolg van geslag, ras, kleur, ens.	H	landdroshof
1.9	Verseker gelyke geleenthede en regverdige behandeling van werknemers	I	salaris
1.10	Geld betaal aan 'n werknemer wat ontslaan word	J	Wet op Arbeidsverhoudinge
		K	bewys van ongeskiktheid
		L	die konstitusionele hof
		M	Openbare beskermer

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 2

Verskeie opsies word gegee as moontlike antwoorde op die volgende vrae. Kies die korrekte antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (2.1–2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.1 Die amptelike taal wat in China gepraat word.

A Spaans
B Portugese
C Mandaryn
D Nihongo

2.2 … verwys na spesifieke gedragspatrone wat op spesifieke gebeurtenisse herhaal word.

A Mistiek
B Ritueel
C Kultuur
D Nie een van die bogenoemde nie.

2.3 Reëls of verwagtinge van gedrag en gedagtes gebaseer op gedeelde oortuigings binne 'n spesifieke kulturele of sosiale groep.

A Beleid
B Norme
C Bepalings en voorwaardes
D Gedragskode

2.4 ‘Goeiemôre’ in Frans is ...

A Ni hau
B Guten Tag
C Ciao
D Bonjour

2.5 'n Persoon wat nie kos eet wat vleis en suiwelprodukte bevat nie.

A Vegetariër
B Geheelonthouer
C Vegan
D Karnivoor

2.6 … verwys na die reëls van aanvaarbare gedrag.

A Etiek
B Rolle
C Etiket
D Norme

2.7 Kulturele verskille in die werkplek wat konflik kan veroorsaak.

A Kwessies rondom kos
B Kwessies rondom gesondheid en veiligheid
C Kwessies rondom arbeidsverhoudinge
D Kwessies rondom kantoortoerusting

2.8 Die volgende is nie 'n voorbeeld van kliëntesorg nie.

A Bedien kliënte op die vereiste tyd
B Verwys kliënte se klagtes na die betrokke departement
C Laat kliënte wag
D Gee kliënte opsies om te kies

2.9 Voorbeeld van inligting wat met kliënte gedeel kan word.

A Besigheid handel ure
B Finansiële rekords
C Kliënte se databasis
D Bemarking strategieë

2.10 Kulturele simbole sluit in ...

A Die wapen (‘coat of arms’)
B Die Christelike kruis
C Die Rooi Kruis
D Al die bogenoemde

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK te skryf.

3.1 Topbestuur bestaan uit toesighouers of departementshoofde.

3.2 Kulturele simbole sluit die wapen (‘coat of arms’) en die Christelike kruis in.

3.3 'n Voorbeeld van 'n plaaslike kliënt is 'n kliënt wat uit dieselfde dorp of area as jou besigheid kom.

3.4 In Taiwanees beteken 'ciao' dieselfde as 'good morning’ in Engels.

3.5 Gebare word in alle kulture gebruik, maar hul betekenisse is nie dieselfde nie.

3.6 'n Klein knik van 'n kop opwaarts beteken 'nee' vir Turkse en Griekse mense.

3.7 Veiligheidstekens in 'n hotel is voorbeelde van verbale kommunikasie.

Kopiereg voorbehou

3.8 Goeie diens en kliëntesorg vereis dat gaste volgens hul profiele behandel moet word.

3.9 Swak kliëntediens kan 'n negatiewe impak op die besigheid hê.

3.10 Om die kliënt na die betrokke departement te verwys, is 'n mors van tyd.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

Kies EEN term uit die lys hieronder vir elk van die volgende beskrywings en skryf dit langs die vraagnommer (4.1−4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

persoonlike doelwitstelling; stel prioriteite; aksieplan; aktiwiteit logboeke; aanspreeklikheid; hulpbronne; produktiwiteit; insette; gebeurlikheidsplan (‘contingency plan’); ondersteunende strukture; verantwoordelikheid; uitsette

4.1 Help jou om te ontleed hoe jy werklik jou tyd spandeer.

4.2 'n Teaterkaartjie wat aan 'n kliënt uitgereik is.

4.3 Mense of groepe wat 'n raamwerk vorm wat jou krag gee en jou aanmoedig.

4.4 Die proses om doelwitte te stel wat jou sal help om te kies waarheen jy in die lewe wil gaan.

4.5 'n Tegniek om onderbrekings en ongeskeduleerde take te hanteer.

4.6 Dokumenteer 'n lys van stappe wat geneem moet word om 'n spesifieke doel te bereik.

4.7 Die aanvaarding van verantwoordelikheid vir 'n mens se optrede.

4.8 'n Aksie wat ontwerp is om 'n organisasie te help om effektief te reageer op 'n beduidende toekomstige situasie wat al dan nie mag gebeur nie.

4.9 'n Verskaffing van materiaal, personeel of ander bates waarop 'n persoon of 'n organisasie gebruik kan word om doeltreffend te funksioneer.

4.10 'n Maatstaf van hoeveel werk in 'n spesifieke tydperk verrig word.

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Verduidelik hoe 'n mens 'n gebalanseerde leefstyl kan bereik met die volgende faktore:

5.1.1 Werk-lewe balans

5.1.2 Fisieke aktiwiteit

(2 × 2) (4)

5.2 Noem DRIE probleme wat kan ontstaan as gevolg van kulturele verskille in die werkplek. (3 × 2) (6)

5.3 Verduidelik DRIE redes waarom dit belangrik is om kliënte se behoeftes in die werkplek te antisipeer. (3 × 2) (6)

5.4 Noem DRIE klassifikasies van regte. (3)

5.5 Doelwitstelling is die sleutel tot elke individu se sukses onder verskillende omstandighede.

5.5.1 Verduidelik die term *doelwitstelling* as 'n tydsbestuurstegniek. (2)

5.5.2 Die akroniem SMART staan vir? (5)

5.6 Lys VIER tydsbestuurstegnieke vir die hantering van ongeskeduleerde take. (4)

[30]

VRAAG 6

6.1 Bestudeer die gevallestudie hieronder en beantwoord die vrae.

Brilliant het pas sy NSB-kursus in 2023 voltooi en is onlangs by 'n bekende maatskappy aangestel. Hy het geen werkservaring nie, maar sy bestuurder is vol vertroue dat hy kan uitblink deur net te kyk na sy transkripsie met onderskeidings, sy nederige houding en sy uitgebreide redenasievermoë. Brilliant is egter bekommerd hieroor. Hy is bang en hy wil nie teleurstel nie, want sy beginsel is om elke aspek van sy werk te vervolmaak.

6.1.1 Noem die wet wat die bestuurder kan gebruik om te help om Brilliant met die nodige vaardighede te ontwikkel terwyl hy vir hul maatskappy werk. (2)

6.1.2 Verduidelik TWEE doeleindes van die Wet genoem in VRAAG 6.1.1. (2 × 2) (4)

6.1.3 Stel 'n intaakopleidingsprogram (‘on-the-job training program’) voor wat Brilliant kan ondergaan om te leer en ondervinding in sy werk op te doen. (2)

6.2 Noem enige DRIE regte vervat in die Suid-Afrikaanse grondwet. (3)

6.3 In gasvryheid en toerisme sal jy diens aan verskeie soorte kliënte moet lewer terwyl jy met hulle interaksie het deur beide verbale en nie-verbale kommunikasie te gebruik. Nie-verbale kommunikasie sluit die stuur van boodskappe deur middel van voorwerpe, soos dekor, klere en kleur in.

6.3.1 Verduidelik die betekenis wat deur die volgende nie-verbale leidrade oorgedra word:

(a) Dekor

(b) Klere

(c) Kleur

(3 × 2) (6)

6.3.2 Lys en verduidelik VIER soorte kliënte wat jy in hierdie bedrywe kan vind. (4 × 2) (8)

6.3.3 Verduidelik die betekenis van ‘asseblief’ in Duitse en Spaanse taal. (2 × 2) (4)

6.4 Noem enige EEN taal wat in die Limpopo-provinsie gepraat word. (1)
[30]

VRAAG 7

7.1 Verduidelik die volgende terme:

7.1.1 Ondersteun strukture

7.1.2 Dringende aktiwiteite

7.1.3 Burgerskap

7.1.4 Demokratiese land

7.1.5 Handves van regte

(5 × 2) (10)

7.2 Lys VIER waardes wat in die Suid-Afrikaanse grondwet vervat is. (4)

7.3 Inligting is 'n sleutel tot suksesvolle kulturele interaksies. Om nie ander mense se kulture te verstaan nie, sal altyd konflikte veroorsaak.

Beskryf VIER riglyne wat gebruik kan word vir effektiewe multikulturele kommunikasie. (4 × 2) (8)

Kopiereg voorbehou

7.4 Om te groet is van kardinale belang vir die toerisme- en gasvryheidsbedryf.

Beveel VIER gestandaardiseerde maniere van groet aan wat in 'n hotel gebruik kan word om gaste te verwelkom. (4 × 2) (8)

7.5 Identifiseer en verduidelik die volgende kommunikasielyne:

A 

B (2 × 3) (6)

7.6 Beskryf TWEE maniere waarop 'n kliënt op swak diens kan reageer. (2 × 2) (4)
[40]

VRAAG 8

8.1 Oortreders is baie wreed; hulle kan jou getraumatiseer en jou besigheid kwesbaar laat. Hierdie gevolge kan jou besigheid vir 'n rukkie bankrot laat.

8.1.1 Noem VIER moontlike gewelddadige situasies in die werkplek. (4)

8.1.2 Verduidelik VYF gevolge daarvan om nie voorkomende maatreëls vir oortreders in plek te hê nie. (5)

8.2 Beskryf VYF redes waarom kliënte die bron van inkomste vir die besigheid is. (5 × 2) (10)

8.3 Jy werk as ontvangsdame by The Blossoms Gastehuis. Jy verwag gaste uit Portugal en hulle kan nie Engels praat nie. Op een of ander manier moet jy hulle beïndruk omdat hulle potensiële kliënte is. Jy wil 'n deurlopende verhouding met hulle bou sodat hulle terugkeer en ander na jou besigheid verwys.

8.3.1 Beskryf DRIE maatreëls wat jy kan tref om jouself voor te berei vir die huisvesting van kliënte wat 'n taal praat wat jy nie verstaan nie. (3 × 2) (6)

8.3.2 Noem DRIE prosedures om te volg wanneer 'n misverstand tussen jou en die Portugese gaste ontstaan. (3)

8.3.3 Stel DRIE maniere voor wat die bestuur van Blossoms Gastehuis as 'n opvolgaksie kan gebruik nadat klagtes van die gaste ontvang is. (3 × 2) (6)

8.4 Lys SES kulturele behoeftes vir internasionale kliënte. (6)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 140
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou