higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 2

(11011022)

15 November 2024 (Y-vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

192Q1N2415

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 2
TYD: 3 UUR
PUNTE: 150

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

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Die naam van die maatskappy wat duidelik op ’n bord buite geskryf is, is ’n voorbeeld van …

A ’n professionele beeld.
B reklame.
C spoggery.
D ’n onprofessionele beeld.

1.1.2 Een van die volgende is NIE deel van persoonlike higiëne nie:

A Sindelikheid
B Liggaamsreuk
C Vars asem
D Persoonlike gedrag

1.1.3 Persoonlike aanbieding bevorder …

A vordering.
B die maatskappy se beeld.
C prestasiedoelwitte.
D die missie van die maatskappy.

1.1.4 Om jou klere skoon en gestryk te hou, is …

A persoonsversorging.
B die regte drag.
C toepaslike drag.
D om hoë standaarde te handhaaf.

1.1.5 ’n … is ’n brief van jou dokter wat vir jou bestuurder sê hoekom jy nie by die werk was nie.

A doodsertifikaat
B verlofvorm
C doktersertifikaat
D maatskappysertifikaat

1.1.6 … is nie ’n voorbeeld van ’n aansteeklike siekte nie.

A Griep
B Waterpokkies
C Masels
D Hartsiekte

(6 × 1) (6)

Kopiereg voorbehou

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 As ’n bykomende diens, help parkadewagte ('car park attendants') kliënte om hul motors te parkeer.

1.2.2 ’n Kliënt se persoonlike eiendom MOET NIE met respek behandel word nie.

1.2.3 Werknemers moet opgelei word om bagasie korrek te hanteer.

1.2.4 Bedryfsprosedures en veiligheidskenmerke moet gedemonstreer word om kliënte se veiligheid te verseker.

1.2.5 As ’n kliënt klagtes het, is dit belangrik om seker te maak dat daaraan voldoen word.

(5 × 1) (5)

1.3 Kies ’n beskrywing uit KOLOM B om by ’n term in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Gevaar	A	gebeur wanneer jou boodskap duidelik is en daar geen misverstand is nie
1.3.2	Wet op Beroeps-gesondheid en -veiligheid	B	vereis ’n professionele benadering
1.3.3	Globale kultuur	C	’n groep mense wat interaksie het en in ’n gemeenskaplike ligging woon
1.3.4	Doeltreffende kommunikasie	D	woonadres en kontaknommers
1.3.5	Besienswaardigheid	E	waarsku kliënte oor gevaarlike plekke of plekke wat vermy moet word
1.3.6	Plaaslike gemeenskap	F	enigiets wat vir mense of diere gevaarlik is
1.3.7	Persoonlike inligting	G	sê hoe werkgewers en werknemers gesondheid en veiligheid by ’n werkplek moet hanteer
1.3.8	Groet ’n kliënt	H	vertroue of geloof in iets/iemand
1.3.9	Veiligheidsbewustheid	I	een wêreldkultuur
1.3.10	Gelowe	J	robbeneiland

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.4 Voltooi die volgende sinne deur 'n woord of woorde uit die lys hier onder te kies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.3) in die ANTWOORDBOEK neer.

makro-organisasies; goeie gedragskode; induksie

1.4.1 'n … lei werknemers en help hulle om elke dag met die publiek sake te doen.

1.4.2 ... behels die verduideliking van werksprosedures aan nuwe werknemers.

1.4.3 … verwys na groot organisasies met verskeie afdelings.

(3 × 1) (3)

1.5 Noem en verduidelik DRIE faktore wat werknemers in ag moet neem wanneer hulle hulself aan kliënte voorstel. (3 × 2) (6)

[30]

VRAAG 2

2.1 Identifiseer die gemeenskapsgroepe in die prente hier onder:

2.1.1



[Bron: *www.google.co.za*]

2.1.2



[Bron: *www.google.co.za*]

(2 × 2) (4)

2.2 Beskryf die verskille tussen elk van die gemeenskappe wat in VRAAG 2.1 genoem is met betrekking tot die volgende:

2.2.1 Kos

2.2.2 Klere

(2 × 2) (4)

2.3 Identifiseer die groetvorm in die prent hier onder:

2.3.1



[Bron: *www.google.co.za*] (2)

2.3.2 Gee TWEE redes hoekom mense hande druk. (2 × 2) (4)

2.4 Verduidelik wat in die prent hier onder uitgebeeld word.

2.4.1



[Bron: *www.google.co.za*] (1)

2.4.2 Verduidelik hoekom dit nie aanvaarbaar is om mense in die werkplek onvanpas aan te raak nie. (2)

2.4.3 Kan hierdie gedrag tot seksuele teistering lei? (1)

2.4.4 Noem enige VYF optredes wat as seksuele teistering in die werkplek beskou kan word. (5 × 1) (5)

2.4.5 Hoekom is dit belangrik om ander mense se spasie in die werkplek te respekteer? (2)

2.4.6 Gee VYF gevolge van wat kan gebeur wanneer die praktyk van goeie gedrag nie gehoorsaam word nie. (5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 3

Ontleed die prent hier onder en beantwoord die vrae.

3.1 Wat is jou interpretasie van die prent hier onder in 'n tydsbestuurkonteks?

3.1.1



[Bron: *www.google.co.za*] (2)

3.1.2 Noem VYF maniere waarop 'n werknemer meer tyd doeltreffend by die werk kan deurbring. (5 × 1) (5)

3.1.3 Gee VYF redes hoekom dit belangrik is om 'n positiewe houding in die werkplek te hê. (5 × 1) (5)

3.1.4 Gee VYF redes hoekom dit belangrik is om jou kollegas oor werk ingelig te hou. (5 × 1) (5)

3.1.5 Gee VYF resultate van positiewe luistervaardighede. (5 × 1) (5)

3.2 Gesondheid en veiligheid is baie belangrik in die werkplek.

Noem die gesondheidsgevaar in die prent hier onder:



[Bron: *www.google.co.za*] (2)

3.3 Noem SES reëls oor rook in die werkplek. (6 × 1) (6)

[30]

VRAAG 4

4.1 Sê of die gebrek hier onder fisies of intellektueel is:



[Bron: *www.google.co.za*] (1)

4.2 Noem DRIE ander gebreke of soorte gebreke. (3 × 2) (6)

4.3 Noem DRIE direkte oorsake van gebreke wat in VRAAG 4.1 genoem word. (3 × 2) (6)

4.4 Noem VIER maniere waarop 'n maatskappy mense met gebreke kan akkommodeer. (4 × 2) (8)

4.5 Gee TWEE redes hoekom dit belangrik is om 'n persoon met spesiale behoeftes by 'n werkplek te akkommodeer. (2 × 2) (4)

4.6 Noem VYF uitdagings daarvan om saam met mense met spesiale behoeftes te werk. (5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 5

5.1 Noem VYF tipes persoonlike inligting wat nie vir kliënte gegee kan word nie. (5 × 1) (5)

5.2 Verduidelik die belangrikheid daarvan om gaste korrek by jou werkplek te verwelkom. (2)

5.3 Ontleed die prent hier onder en beantwoord die vrae wat volg:



[Bron: *www.google.co.za*]

5.3.1 Wat is jou interpretasie van die prent hier bo in kliëntediens? (2)

5.3.2 Hoekom is dit belangrik om klagtes by die korrekte persoon aan te meld? (2)

5.3.3 Noem TWEE maniere om kommunikasie met kliënte te verbeter. (2 × 1) (2)

5.3.4 Gee VIER redes hoekom dit belangrik is om fasiliteite aan gaste by ’n hotel te verduidelik. (4 × 1) (4)

5.3.5 Noem enige TWEE dienste wat vir gaste by ’n hotel beskikbaar is. (2 × 1) (2)

5.3.6 Noem DRIE moontlike gesondheids- en veiligheidsprobleme by ’n hotel. (3 × 1) (3)

5.3.7 Verduidelik die prosedure om gevare by ’n hotel aan te meld. (2)

5.3.8 Gee enige DRIE regte en verantwoordelikhede van mense by ’n werkplek. (3 × 2) (6)

[30]

TOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou