higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 4

(11011024)

15 November 2024 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

194Q1N2415

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 4
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae.
2. Lees al die vrae met aandag deur.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Skryf met slegs 'n swart of blou pen.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde vir die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Dit sorg dat leerlingskappe en ander opleiding- en ontwikkelingsgeleenthede ingestel en goed befonds word.

A Wet op Gesondheid en Veiligheid
B Wet op Vaardigheidsontwikkeling
C Wet op Gelyke Indiensneming
D Wet op Basiese Diensvoorwaardes

1.1.2 'n Oplossing vir 'n gebrek aan motivering in die werkplek:

A Bied formele opleiding aan
B Verskaf duur meubels
C Laat werknemers toe om op sosiale media tyd deur te bring
D Verbeter werkbeleide en -prosedures

1.1.3 'n Formele verhouding tussen 'n diensverskaffer en 'n kliënt word 'n ... verhouding genoem.

A interpersoonlike
B professionele
C intrapersoonlike
D ekstrapersoonlike

1.1.4 Beroepsbemarkers kan ... gebruik om verbruikers se gedrag te verstaan en hoe hulle gedrag bepaal watter produkte en dienste verbruikers koop.

A bemarkingsgroepe
B professionele groepe
C werkersgroepe
D verwysingsgroepe

1.1.5 'Synbehoeftes', soos persoonlike groei, wat bevredig word as mens jou volle potensiaal ontsluit, word ... genoem.

A veiligheidsbehoeftes
B biologiese behoeftes
C selfverwesenlikingsbehoeftes
D sosiale behoeftes

Kopiereg voorbehou

1.1.6 Die doel van 'n opname van afsluitrekeninge ('exit accounts'), is om te bepaal ...

A hoe tevrede of ontevrede 'n kliënt is.
B hoekom 'n kliënt sy rekening by 'n maatskappy gesluit het
C of daar 'n vraag na nuwe produkte is
D of personeel bevoeg genoeg is om bevorder te word

1.1.7 'n Maatskappy se produkte en dienste word geadverteer om ...

A nuwe produkte te koop.
B mededingers te oortref.
C die aandag van plaaslike verskaffers te trek.
D die aandag van nieregeringsorganisasies te trek.

1.1.8 ... is 'n voorbeeld van 'n produk/diens in die toerisme-en-gasvryheidsbedryf.

A 'n Deurwagter ('Concierge')
B Advertensies
C Bewegende media
D Gesondheidsorg

1.1.9 Die doel daarvan om gevare in die werkplek te identifiseer, is om ...

A doeltreffendheid te verbeter.
B verkope te laat styg.
C herstel te bevorder.
D reklame vir produkte te maak.

1.1.10 Die hartklop, oftewel die aantal kere wat die hart per minuut klop, word ... genoem.

A spoed
B pas
C etter
D pols

(10 × 1) (10)

1.2 Verduidelik hoekom onopgeleide eerstehulpverleners in noodgevalle beskou word as 'n risiko. (7 × 1) (7)

1.3 Verduidelik in detail die rolle wat opgeleide personeel in 'n noodgeval speel in die bestuur van 'n pasiënt. (6 × 1) (6)

1.4 Noem SES prosedures wat in geval van 'n bomdreigement by die werk gevolg moet word. (6 × 1) (6)

1.5 Noem TWEE soorte opnames wat op die toneel van 'n noodgeval gedoen moet word. (2 × 1) (2)

Kopiereg voorbehou

1.6 Skryf die Engelse akrononiem 'CPR' volledig uit. (3)

1.7 Hoekom moet 'n opleidingsprogram aan die einde daarvan beoordeel word? (6 × 1) (6)

[40]

VRAAG 2

2.1 Teken die tabel hier onder in jou ANTWOORDBOEK oor en vul dit in om die moets en moenies van derdegraadse brandwonde te verduidelik.

MOETS	MOENIES
(6)	(5)

(11)

2.2 Noem VIER stappe om 'n pasiënt te help wat flou gaan word. (4 × 1) (4)

2.3 Noem AGT voorvalle wanneer 'n nooddiens ontbied moet word. (8 × 1) (8)

2.4 Noem die toerusting wat nodig is om die volgende te doen:

2.4.1 Om frakture en ontwrigtings ('dislocations') te immobiliseer.

2.4.2 Om hande teen infeksie te beskerm.

2.4.3 Om klein brande in die kombuis te blus.

2.4.4 Om geswelde en beseerde sagte weefsel saam te druk.

(4 × 1) (4)

2.5 Noem die basiese behoeftes en vereistes van kliënte in elk van die volgende stellings deur die antwoord langs die vraagnommer (2.5.1–2.5.7) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.5.1 Kliënte sê wat hulle wil hê as hulle 'n maatskappy besoek.

2.5.2 Kliënte verwag dat mens hulle sal groet voordat hulle jou groet.

2.5.3 Kliënte moet 'n keuse uit verskillende alternatiewe gegee word sodat hulle 'n goeie besluit kan neem.

2.5.4 Nadat 'n diens gelewer is, kry kliënte 'n geskenkie soos 'n pen en lekkers.

2.5.5 Groet kliënte op hulle vanne.

2.5.6 Voorsien kliënte van gesonde maaltye.

2.5.7 Hoe kliënte voel as hulle elke dag met die maatskappy sake doen.

(7 × 1) (7)

Kopiereg voorbehou

2.6 Verduidelik wanneer dit toepaslik sal wees om kliënteklagtes na die relevante personeel te verwys. (6 × 1) (6)

[40]

VRAAG 3

3.1 Gee EEN woord of term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.1.1 Om werknemers sekere take te leer verrig om hulle werkprestasie of kennis te verbeter.

3.1.2 Dit verwys na 'n besigheid se netto inkomste in die verslagtydperk.

3.1.3 Alles wat 'n maatskappy nodig het om waarde voort te bring.

3.1.4 Probleme wat opduik as werknemers hulle daaglikse take verrig.

3.1.5 'n Prosedure waarmee 'n werknemer sy werk ontleed en verbeter. (5 × 1) (5)

3.2 Verduidelik hoe bestuurders se terugvoering werknemers ná hulle opleiding bevoordeel. (7 × 1) (7)

3.3 Teken die tabel in jou ANTWOORDBOEK oor en kategoriseer die terme hier onder in die toepaslike kolomme.

resessie; skep van selfhelphulpbronne; opleidingsbehoeftes; veranderings in maatskappy se beleide; bied jaarliks 'n byeenkoms elders aan om spangees te bevorder; swak gemerkte artikels; personeelverminderings; spoedige afhandeling van komplekse kontrakte; vind 'n opleidingsprogram waardeur werknemers nuwe vaardighede opdoen; pandemies soos COVID-19

PLUSPUNTE	SWAK PLEKKE	GELEENTHEDE	BEDREIGINGS
(2)	(2)	(2)	(4)

(10)

3.4 Die volgende stappe word gevolg as die rede vir swak werkprestasie bespreek word. Skryf die stappe hier onder in die korrekte volgorde oor.

1. Laat werknemers hulle verbind tot die stappe wat geneem sal word om hulle probleme op te los.
2. Kom ooreen dat die verbetering binne 'n sekere tyd sigbaar moet wees.
3. Identifiseer die probleem.
4. Lig die werknemer in van wat die bestuurder sal doen om te help.
5. Evalueer die werknemer se rede vir die probleem.
6. Identifiseer die oorsaak van die probleem.
7. Volg op en monitor die werknemer se vordering.
8. Vra die werknemer wat die oorsaak van die probleem is. (8 × 1) (8)

Kopiereg voorbehou

3.5 Verduidelik die doel van die pen-en-papiertoets aan die einde van 'n opleidingsprogram. (2 × 1) (2)

3.6 Enige organisasie behoort kliënte wat negatiewe terugvoering gee, hoog te waardeer.

Noem AGT redes wat hierdie stelling bevestig. (8 × 1) (8)
[40]

VRAAG 4

4.1 Toon aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (4.1.1–4.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

4.1.1 Tweedegraadse brandwonde moet nooit met antiseptiese preparate en boererate behandel word nie.

4.1.2 Tweedegraadse brandwonde is ernstig omdat hulle tot in die diepste laag van die vel kan deurdring.

4.1.3 Die doel van advertensies is om kliënte in te lig dat die voorraad amper op is.

4.1.4 Om die kliënt se langdurige tevredenheid te verseker, moet verkoopspersone vasstel wat hulle kliënte se behoeftes is en daarvolgens produkte voorstel wat hulle behoeftes sal bevredig.

4.1.5 Die buigsaamheid van 'n medium beteken die medium sal lank hou.
(5 × 1) (5)

4.2 Wat is die gevolg van 'n swak diens aan kliënte? (7 × 1) (7)

4.3 Bespreek hoe 'n maatskappy se produkte en dienste op radio bevorder kan word onder die volgende hoofopskrifte:

4.3.1 Voordele (5 × 1) (5)

4.3.2 Nadele (5 × 1) (5)

4.4 Noem SES faktore wat organisasies in ag moet neem om 'n professionele verhouding te handhaaf. (6 × 1) (6)

4.5 Lerato het 'n borrelde persoonlikheid en is altyd bereid om te help. Omdat haar interpersoonlike vaardighede volgens haar goed is, wil sy graag werk in 'n bedryf wat op mense gemik is.

Verduidelik hoekom Lerato uitgeknip is vir die toerisme-en-gasvryheidsbedryf.
(6 × 1) (6)

Kopiereg voorbehou

4.6 Kies EEN departement in die lys hier onder vir elk van die beskrywings wat volg en skryf die departement langs die vraagnommer (4.6.1–4.6.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

voorkant; mensehulpbronne; finansies; bemarking; huishouding

Let wel: Dieselfde departement kan meer as een keer gebruik word.

4.6.1 Diens is swak omdat personeel onopgelei is.

4.6.2 Produkte en dienste word op die verkeerde maniere bevorder.

4.6.3 Ouditeure kan geen dokumente van die maatskappy se aankope en verkope kry nie.

4.6.4 Die los matte en die volvloermatte in gastekamers het sorg nodig.

4.6.5 Gaste word sleg behandel by ontvangs.

4.6.6 Besprekings word verkeerd bestuur.

(6 × 1) (6)
[40]

VRAAG 5

5.1 Kies die korrekte woord of woorde tussen hakies en skryf dit langs die vraagnommer (5.1.1–5.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

5.1.1 (Visbyte/Vishoeke) is die algemeenste oorsaak van 'n punksie of deursteking.

5.1.2 Die lugweë moet oopgehou word (nadat/voordat) 'CPR' gedoen word om onnodige sterftes te voorkom.

5.1.3 Die noodhulpterm (goue/platinum-) uur word gebruik vir die dringende behoefte aan sorg van traumapasiënte.

5.1.4 Bewustelose pasiënte moet in die herstelposisie geplaas word sodat hulle nie in hulle braaksel (skok/verstik) nie.

5.1.5 'n Noodhulpverlener moet in die primêre opname die slagoffer se asemhaling nagaan deur vir (10 sekondes/10 minute) daarna te kyk, te luister en dit te voel.

5.1.6 'n Opname is 'n (informele/formele) manier om met kliënte te kommunikeer.

Kopiereg voorbehou

5.1.7 In die toerisme-en-gasvryheidsbedryf is kliënte baie erg oor die (kwaliteit/kwantiteit) van die dienste waarvoor hulle betaal.

5.1.8 As mens jou kop skud, beteken dit dat jy iets (weier/aanvaar).

5.1.9 As mens in die besigheidswêreld oorvriendelik met kliënte is, kan dit tot (goeie/slegte) publisiteit lei.

5.1.10 Party maatskappye ontmoedig die gebruik van vraelyste om by kliënte data in te samel omdat dit volgens hulle nie (anoniem/buigsaam) is nie.

(10 × 1) (10)

5.2 Noem VYF strategieë waarmee maatskappye hulle prosedures vir die hantering van kliënte se klagtes kan verbeter. (5 × 1) (5)

5.3 Definieer die term, *verkoopspromosie*. (2 × 1) (2)

5.4 Sê wat die volgende handgebare beteken:

5.4.1 Om te wuif (‘waving a hand’).

5.4.2 Om 'n wysvinger op jou lippe te plaas.

5.4.3 Om met jou duime af te wys grond toe.

5.4.4 Om jou uitgestrekte regterhand na jou voorkop te bring.

5.4.5 Om jou handpalms teen mekaar te vryf.

(5 × 1) (5)

5.5 Kategoriseer die gebruike/praktyke in die blok hier onder volgens die hofies in die tabel.

geen noupassende klere; eet slegs halaal kos; groet met 'n ferm handdruk; mans loop voor om vrouens te beskerm; praat met 'n gemoduleerde stemtoon; mans en vrouens groet mekaar nie in die openbaar nie; groet eers die mans en dan die vrouens; om te staan is 'n teken van respek vir jou meerdere; gemengde geloof; om te sit is 'n teken van jou respek vir 'n meerdere; besorg oor die kernfamilie; vroue dra sari's; tydens die maand Ramadan word gevas

AFRIKAKULTUUR	**MOSLEMKULTUUR**	**WESTERSE KULTUUR**
5.5.1 (4)	5.5.2 (5)	5.5.3 (4)

(13)

5.6 Kies 'n term in KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–I) langs die vraagnommer (5.6.1–5.6.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
5.6.1	Program met die tye wanneer bestemmings besoek sal word en die vervoerreëlings tussen bestemmings	A	luistervaardighede
		B	besigheidsreise
5.6.2	Werknemer kry kans om sy/haar pluspunte en swak punte te ondersoek	C	spanwerk
		D	selfevaluering
5.6.3	Hulle help mens om inligting akkuraat te ontvang as jy met ander kommunikeer	E	reisplan
		F	groepsdinamika
5.6.4	Gesamentlike poging van 'n groep om 'n gemeenskaplike doel te bereik	G	redeneervaardighede
5.6.5	Gereelde besoeke aan verskillende plekke om 'n diens met die hulp van afstandspanne te lewer	H	reisbestemming
		I	geleentheidsreis

(5 × 1) (5)

[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou