higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 3

(11011023)

2 Desember 2024 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye.

576Q1N2402

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 aandagtig deur.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.1 Sosiale geregtigheid is gebaseer op die konsep van menseregte en lewenskwaliteit.

1.2 Dit is oor die algemeen verkeerd om kinders die geleentheid te weier om te stem.

1.3 'n Gemeenskaplike waardestelsel word gehou deur en is van toepassing op 'n gemeenskap, groep of samelewing.

1.4 Mediese toetse is verbode tensy wetgewing sodanige toetsing toelaat of vereis.

1.5 'n Siekteverlofsiklus beteken 'n tydperk van 12 maande nadat 'n werknemer diens begin het.

1.6 Diensbeëindigingsloon verwys na vergoeding wat aan die werknemer betaal word vir oortydwerk.

1.7 Ongeskiktheid beteken bloot 'n gebrek aan fisiese, geestelike of kognitiewe vermoë, wat lei tot 'n persoon se onvermoë om doeltreffend te werk.

1.8 Voorvalle van waardekonflikte kan tot die minimum beperk word deur bewustheid van menseregte onder die mense van Suid-Afrika te ontwikkel.

1.9 Die doel van Die Wet op Gelyke Indiensneming is om ongelykheid in die werkplek te bewerkstellig.

1.10 Die afkorting, KVBA, staan vir Kommissie van Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Kies 'n term uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–M) langs die vraagnommer (2.1–2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
2.1	Die praktyk om meer as een vrou te hê	A	Diversiteit
2.2	Tradisionele vloerlengte rok wat deur Japannese vroue gedra word	B	Kinesika
2.3	Afsprake word vereis en moet, so ver as moontlik,vooruit gemaak word	C	Erfenis
2.4	Telefoniese interaksie tussen 'n kliënt en 'n reiskonsultant	D	Verskoning vra
2.5	'n Voorbeeld van nie-verbale kommunikasie deur gesigsuitdrukkings, gebare en postuur te gebruik	E	Bevolking
2.6	'n Leidende stel beginsels wat aan professionele persone voorskryf om op 'n wyse op te tree wat eerlik en voordelig vir alle belanghebbendes is	F	Etiese kode
2.7	Wye kulturele verskeidenheid van etniese groepe in die samelewing	G	Verbale kommunikasie
2.8	'n Erkenning van historiese artefakte, praktyke en bewaarde gebeide	H	Besigheidsetiket
2.9	Voedsel toegelaat onder Islamitiese wet	I	Poligamie
2.10	Die eerste stap om te oorweeg wanneer 'n misverstand plaasvind	J	Kimono
		K	Nie-verbale kommunikasie
		L	Kosher
		M	Halaal

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Verskeie opsies word as moontlike antwoorde vir die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.1 … word verkry deur aan die wetlike vereistes van 'n nasionale, provinsiale of plaaslike regering te voldoen.

A Vennootskap
B Beurs
C Handelaarskap
D Burgerskap

3.2 'n Beleid in 'n poging om historiese tendense van diskriminasie, teen voorheen benadeelde groepe, om te keer.

A Regsaksie
B Vervolging
C Regstellende aksie
D Protesoptog

3.3 Die volgende vorm nie deel van die waardes wat in die Suid-Afrikaanse Grondwet vervat is nie.

A Nie-rassigheid
B Nie-alkoholisme
C Oppermagtigheid
D Menswaardigheid

3.4 'n Vereniging van werknemers in 'n bepaalde bedryf wat kollektief met die werkgewer of werknemers beding oor sake soos lone.

A Vakbond
B TransUnion
C Gemeenskapsvereniging
D Huiseienaarsvereniging

3.5 Inligting wat met kliënte in die organisasie gedeel kan word.

A Vertroulike inligting
B Basiese inligting
C Nie-vertroulike inligting
D Nie-openbaarmaking van inligting

3.6 Om professionaliteit te verbeter, moet werknemers … wees.

A goed opgelei
B onkundig
C onbevoeg
D dislojaal

Kopiereg voorbehou

3.7 Kliënte kla die meeste daaroor om in die lang toue te staan wanneer die personeel … .

A vinnig en oplettend is
B aandag gee
C ondoeltreffend is
D opvolg

3.8 Die manier waarop kliënte op goeie diens reageer.

A Vertel ander van die slegte ervaring
B Loop weg sonder om moles te maak
C Publiseer goeie resensies oor die diens
D Weier om vir produkte of dienste te betaal

3.9 Watter een van die volgende is nie 'n riglyn vir effektiewe multikulturele kommunikasie nie?

A Toon respek
B Luister aandagtig
C Vra vrae vir duidelikheid
D Moet nie baie aandag aan kultuuruitdrukkings skenk nie

3.10 'Goeiemôre' in die Xhosa-taal is … .

A Enkosi
B Molo
C Ewe
D Nceda

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

Voltooi die volgende sin of sinne/paragraaf of paragrawe deur slegs die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (4.1–4.8) in die ANTWOORDBOEK te skryf.

4.1 Suid-Afrikaners word aangemoedig om hul kultuur en die diversiteit van hul oortuigings en tradisies elke jaar op die 24ste van … te vier.

4.2 'n Proses om 'n boodskap te konstrueer en dit deur 'n kanaal aan die ontvanger te stuur; en die ontvanger terugvoer na die sender stuur, word … genoem.

4.3 … kan voorkom word as die sender duidelik praat.

4.4 Kaapstad is in die … provinsie geleë.

4.5 In Suid-Afrika bestaan die wit bevolking uit die … en die … groepe.

4.6 … en … is Nguni-etniese groepe.

4.7 Die grootste Hindoe-viering is ... of die fees van ligte.

4.8 … is die oortuiging dat jou kultuur beter as ander kulture is.

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

Die Maluju Hotel is 'n vyfsterhotel wat veral gedurende die spitsseisoen baie besig is. Dit akkommodeer beide plaaslike en internasionale toeriste. Daar is baie werknemers by die hotel wat ongelukkig oor hul diensvoorwaardes is. Die werknemers het al verskeie kere, informeel, hul ongelukkigheid uitgespreek, maar die werkgewer steur hulle nie hul eise nie; nou beplan hulle om 'n staking te begin. Sommige van hul klagtes sluit in dat hulle ekstra ure, sonder vergoeding, moet werk, dat hulle soms nie 'n middagete kry nie, en dat hulle tydens hul jaarlikse verlof teruggeroep word om te kom werk.

5.1.1 Noem die Wet wat die reg op billike arbeidspraktyke reguleer. (2)

5.1.2 Noem DRIE basiese riglyne wat werknemers moet volg voordat hulle met staking en pikketering kan begin. (3 × 2) (6)

5.1.3 Verduidelik die volgende terme:

(a) Oortyd

(b) Etenspouse

(c) Jaarlikse verlof

(d) Betaling vir werk op Sondae

(e) Diensbeëindiging

(5 × 2) (10)

5.1.4 Beveel die instansie aan wat kan help om die werknemers se kwessies op te los. (2)

5.2 Verduidelik die volgende aspekte met betrekking tot Keniaanse kultuur.

5.2.1 Amptelike taal

5.2.2 Kos en drank voorkeur

5.2.3 Godsdiens

5.2.4 Kontinent

(4 × 2) (8)

5.3 Die toerisme- en gasvryheidsbedryf ontvang verskillende soorte kliënte.

5.3.1 Noem en verduidelik VIER tipes kliënte wat die bogenoemde sektore besoek. (4 × 2) (8)

5.3.2 Onderskei tussen *vertikale* en *horisontale* kommunikasie, met 'n voorbeeld van elk. (2 × 2) (4)

[40]

VRAAG 6

Kliëntetevredenheid is baie belangrik in elke besigheid. Om kliënte se behoeftes voorui te loop moet ernstig opgeneem word om die meeste van die potensiële kliënte te lok.

6.1 Bespreek die VIER impakte van die verlies van 'n gereelde kliënt. (4 × 2) (8)

6.2 Noem die departement aan wie jy die volgende klagtes van kliënte in 'n hotel sal verwys:

6.2.1 Het die kliënt te veel laat betaal

6.2.2 Die bespreking is gekanselleer

6.2.3 Vuil kamer met ongewasde linne

6.2.4 Die ligte in die hotelkamer werk nie

6.2.5 Die kosbestelling is vertraag

6.2.6 Die kelnerin is onbeskof

(6 × 1) (6)

6.3 Noem die tipe gereg wat jy vir die volgende kliënte in 'n hotelrestaurant sal bedien.

6.3.1 Rastafariërs

6.3.2 Joods

6.3.3 Christene

(3 × 2) (6)

6.4 Wanneer daar aan kliënte vrae gevra word, kan hulle verbaal en nie-verbaal reageer.

Stel vas wat die volgende nie-verbale reaksies van kliënte beteken.

6.4.1



6.4.2



6.4.3



6.4.4



(4 × 2) (8)

6.5 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Mercy het sopas 'n pos by die Nuweland Reisagentskap gekry. Sy moet met onmiddellike effek begin werk, sonder om induksie te ondergaan. Sy is verpletter, want sy weet nie waar om te begin of waarheen om te gaan indien sy bystand sou benodig nie. Op haar eerste dag wou sy 'n paar vrae vra, maar haar bestuurder het haar nie die geleentheid gegee nie; in plaas daarvan, het sy net vir haar die kantoorsleutels gegee en vir haar gesê: 'Sterkte en alles van die beste.'

6.5.1 Gee TWEE voorstelle aan Mercy se bestuurder waarom hy nuwe werknemers moet aanmoedig om vrae op hul eerste dag te vra. (2 × 2) (4)

6.5.2 Onderskei tussen die *bekendstelling* en die *induksie* van nuwe personeel in die organisasie deur twee voorbeelde van elke metode te gee. (4 × 2) (8)

[40]

VRAAG 7

7.1 In vandag se wêreld het sosiale media van besondere belang geword, veral vir die jonger geslag, as gevolg van die wêreldwye gebruik van tegnologie. 'n Werknemer kan bloot 'n kliënt of sakevennoot se vertroulike inligting en foto's plaas sonder die kliënt se toestemming

7.1.1 Verduidelik die term *vertroulike inligting* met behulp van TWEE voorbeelde. (2 × 2) (4)

7.1.2 Gee DRIE gevolge van die openbaarmaking van kliënte se vertroulike inligting. (3 × 2) (6)

7.2 Kulturele verskille lei dikwels tot misverstande en konflik in die werkplek. Kommunikasie speel 'n belangrike rol in 'n diverse besigheidsomgewing.

7.2.1 Verduidelik VYF redes waarom oogkontak in 'n besigheidsomgewing belangrik is.

7.2.2 Stel VYF benaderings voor wat jy kan gebruik om interkulturele hindernisse tydens kommunikasie in die werkplek te voorkom. (2 × 10) (20)

[30]

VRAAG 8

8.1 Waardekonflik is algemeen in Suid-Afrika, vanweë ons diversiteit ten opsigte van kultuur, godsdiens, ras, agtergrond, leefstyl, ens. Ons het egter een regering, wat die bewaarder is van die waardes en beginsels, wat gemeenskaplik aan alle Suid-Afrikaners behoort te wees.

8.1.1 Noem VIER waardes wat in die Suid-Afrikaanse Grondwet en die Handves van Regte vervat is. (4 × 2) (8)

8.1.2 Beskryf die term *menseregte*. (3)

8.2 **Tyd wat jy verspeel het kan jy nooit weer inhaal nie**



8.2.1 Gee VIER instrumente vir tydbestedingsbeheer wat gebruik kan word om tyd effektief te bestuur. (4)

8.2.2 Beskryf die konsep van 'n *gebalanseerde leefstyl.* (2)

8.2.3 Noem VIER ondersteuningstrukture in jou eie lewe wat jy gebruik om 'n gebalanseerde leefstyl te handhaaf. (4)

8.3 Gewelddadige situasies kan enige plek, enige tyd en op enige manier gebeur.

8.3.1 Noem DRIE moontlike gewelddadige situasies wat in die werkplek kan gebeur.

8.3.2 Gee DRIE sekuriteitsmaatreëls wat ingestel kan word om 'n hoë vlak van veiligheid in die werkplek te verseker.

8.3.3 Noem DRIE areas wat teen oortreders in 'n sakeonderneming beveilig moet word.

(3 × 3) (9)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 140
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou