higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR-VLAK 3

18 Februarie 2025

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 G
1.2 M
1.3 L
1.4 B
1.5 A
1.6 K
1.7 E
1.8 F
1.9 D
1.10 C

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

2.1 C
2.2 B
2.3 B
2.4 D
2.5 C
2.6 C
2.7 A
2.8 C
2.9 A
2.10 D

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

3.1 Onwaar
3.2 Waar
3.3 Onwaar
3.4 Onwaar
3.5 Waar
3.6 Waar
3.7 Onwaar
3.8 Onwaar
3.9 Waar
3.10 Onwaar

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Aktiwiteit logboeke
4.2 Uitsette
4.3 Ondersteunende strukture
4.4 Persoonlike doelwitstelling
4.5 Stel prioriteite
4.6 Aksieplan
4.7 Aanspreeklikheid
4.8 Gebeurlikheidsplan
4.9 Hulpbronne
4.10 Produktiwiteit

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Werk-lewe balans: Verwys na die vind van die regte balans tussen werk en persoonlike tyd.

5.1.2 Fisieke aktiwiteit: Behels om tyd te maak vir gereelde oefening of fisieke aktiwiteit.

(2 × 2) (4)

5.2
- Kwessies rondom kos wat bedien word sonder om 'n spesifieke kultuur in ag te neem, bv. halaal/kosher.
- Die gebruik van lyftaal, byvoorbeeld die handhawing of vermyding van oogkontak.
- Kwessies rondom tyd, byvoorbeeld om laat op te daag vir 'n vergadering.
- Godsdienstige praktyk, bv. wanneer winkels sluit vir gebed, kan kliënte kwaad word.
- Onvanpaste groet vorme, bv. 'n soen op die wange, handdrukke.
- Hoe ouer mense behandel en aangespreek word, bv. om op 'n stoel te sit terwyl 'n bejaarde persoon staan. (Enige 3 × 2) (6)

5.3
- Om seker te maak dat hul verwagtinge voorberei en voldoen word in ooreenstemming met hul behoeftes.
- Om 'n langdurende indruk te skep.
- Om teleurstellings en vertragings van dienste te vermy.
- Om seker te maak dat langtermyn verhoudings tussen kliënte en die besigheid gebou word.
- Om mededinging te beveg
- Om kliëntelojaliteit te bou (Enige 3 × 2) (6)

5.4
- Wetlike regte
- Morele regte
- Menseregte (3)

5.5 5.5.1 Doelwitstelling help jou om te kies waarheen jy in die lewe wil gaan.

OF

Doelwitstelling as 'n tydsbestuurstegniek help jou om jou belangrikste ambisies te identifiseer en te prioritiseer. (2)

5.5.2
- Spesifieke
- Meetbare
- Afhandelbaar
- Realisties
- Tydraamwerk (5)

5.6
- Gebruik 'n afspraakkalender
- Maak en gebruik elke dag 'n doenlys
- Stel prioriteite
- Bepaal gereeld die beste gebruik van tyd en doen sulke take onmiddellik
- Beplan tyd vir pouses
- Maak tyd om vir jouself te sorg: slaap, oefen en eet voedsame kos om jou te help om waaksaam te bly
- Leer om nee of later te sê (Enige 4 × 1) (4)

[30]

VRAAG 6

6.1 6.1.1 Wet op Vaardigheidsontwikkeling (2)

6.1.2
- Om vaardigheidsontwikkelingstrategieë te verskaf wat buigsaam, toeganklik, gedesentraliseerd, gelei word deur vraag en gebaseer is op vennootskap tussen openbare en
- private sektore.
- Dit poog om onbevoegdheid van arbeidsmag in die land te verbeter en hoër vlakke van produktiwiteit en bevoegdheid
- te bereik.

(2 × 2) (4)

6.1.3 Leerderskap (2)

6.2
- Die reg op lewe
- Die reg op onderwys
- Die reg op vryheid van spraak
- Die reg op billike arbeidspraktyke
- Die reg op privaatheid
- Politieke regte
- Vryheid van godsdiens, oortuiging en mening
- Die reg op gelykheid
- Die reg op menswaardigheid
- Die reg op byeenkoms, betoging, demonstrasie (Enige 3 × 1) (3)

Kopiereg voorbehou

6.3 6.3.1 (a) Dekor - kan gebruik word om die beeld van die maatskappy uit te beeld.

(b) Klere – kan gebruik word om 'n vlak van professionaliteit te toon✓✓ om 'n sekere indruk te skep, gebruik om die persoonlikheid van 'n persoon uit te beeld, as 'n kleredrag vir die organisasie.

(c) Kleur – kan vir verskillende doeleindes gebruik word, soos vir die invul en organisering van kantoorlêers;✓✓ verteenwoordig die beeld van die maatskappy, en stuur sekere inligting.

(3 × 2) (6)

6.3.2
- Plaaslike kliënte✓ − kliënte wat uit dieselfde area kom waar die besigheid geleë is. ✓
- Binnelandse kliënte✓ − kliënte wat van 'n ander provinsie kom en 'n ander provinsie besoek.✓
- Buurkliënte✓ − kliënte wat uit lande kom wat 'n grens met Suid-Afrika deel.✓
- Internasionale kliënte✓ - kliënte wat van oorsee kom.✓

(4 × 2) (8)

6.3.3
- Duits – Bitte
- Spaans – Por favor (2 × 2) (4)

6.4
- Sepedi
- Xitsonga
- Tshivenda (Enige EEN) (1)

[30]

VRAAG 7

7.1 7.1.1 Verwys na mense of groepe wat 'n raamwerk vorm wat jou krag gee en jou aanmoedig.

7.1.2 Aktiwiteite wat onmiddellik aandag verg sonder versuim.

7.1.3 Die status wat aan 'n wettige lid van die land gegee word.

7.1.4 Die land wat vry is van apartheidspraktyke, byvoorbeeld hulle kies hul politieke verteenwoordigers en die burgers neem deel aan die neem van openbare besluite.

7.1.5 'n Stel regte in die SA grondwet.

(5 × 2) (10)

7.2
- Menswaardigheid
- Gelykheid
- Nie-rassisme
- Nie-seksisme
- Oppergesag (Enige 4 × 1) (4)

7.3
- Konsentreer op ooreenkomste tussen mense eerder as verskille.
- Maak 'n doelbewuste poging om feitelike kennis van ander kulture op te doen.
- Weet met wie jy praat en pas jou styl en stemtoon daarvolgens aan.
- Besef ander kulture is anders, maar is nie minderwaardig aan jou eie nie.
- Vra vrae om uit te vind of jy reg verstaan is
- Let op kulturele betekenisse wat kan verskil.
- Luister aandagtig.
- Toon respek. (Enige 4 × 2) (8)

7.4
- Groet jou gas met 'n glimlag
- Hou 'n ferm handdruk
- Vestig verbinding met goeie oogkontak
- Groet jou gas mondelings en stel jouself voor
- Noem jou gas op hul voornaam
- Lees die lyftaal en leer om joune te beheer
- Bied hulp aan en kyk of daar nog iets is wat jy kan doen (Enige 4 × 2) (8)

7.5
- A – vertikale kommunikasie✓ − kommunikasie wat tussen verskillende kragvlakke plaasvind.✓✓ Of van bestuur tot werknemers en van werknemers tot bestuur in die organisatoriese hiërargie.
- B – horisontale kommunikasie✓ − kommunikasie wat tussen dieselfde kragvlakke plaasvind.✓✓ (1 punt vir benaming en 2 punte vir verduideliking) (6)

7.6 Kliënte kan:
- vertrek sonder om 'n bohaai op te skop, maar kom nooit terug nie
- die slegte ervaring versprei en waarsku ander om nie die produkte en dienste te gebruik nie
- die besigheid ontbloot deur 'n slegte resensie te skryf (Enige 2 × 2) (4)

[40]

VRAAG 8

8.1 8.1.1
- Bomaanval dreigemente
- Kaping
- Gewapende roof
- Onluste
- Staking
- Massa-aksie (Enige 4 × 1) (4)

8.1.2
- Lewensgevaarlike situasies kan ontstaan
- Goedere en dokumente kan gesteel word
- Bedrog kan gepleeg word
- Koste van vervanging vir skade en gesteelde goedere kan aangegaan word
- Inkomste en wins sal verlore gaan
- Kan die beeld van die besigheid beskadig
- Kliënte sal sekerheid van hul veiligheid verloor (Enige 5 × 1) (5)

8.2
- Kliënte is 'n bron van inkomste omdat die maatskappy geld kan maak as kliënte produkte en dienste koop wat aangebied word.
- Enige besigheid kan uitgawes soos elektrisiteit en salarisse betaal wanneer dit geld verdien wat deur kliënte betaal word.
- Wanneer die maatskappy nie genoeg wins uit kliënte genereer nie, kan die maatskappy uitmekaar val of sluit
- Die besigheidsverbeterings en groei hang af van inkomste wat deur kliënte gemaak word.
- Besighede sal nie opgraderings hê nie en kliënte sal mededingers besoek.
- Werknemers sal ontevrede, ongemotiveerd wees wat lei tot hoë personeelomset.

(Enige 5 × 2) (10)

8.3 8.3.1
- Organiseer 'n vertaler/tolk
- Woon 'n kort kursus by en leer die basiese beginsels van taal
- Gebruik Google-vertaler om jouself met die taal te vergewis

(3 × 2) (6)

8.3.2
- Vra om verskoning
- Gee 'n verduideliking
- Stel dinge reg (3)

8.3.3
- Bedank die kliënte dat hulle die saak onder jou aandag gebring het.
- Die bestuurder kan gaan kyk of die gaste se probleme uitgesorteer is.
- Laat die gas weet dat jy seker sal maak dat hulle nie in die toekoms dieselfde probleem ervaar nie. (3 × 2) (6)

8.4
- Goeie kos
- Vriendelike diens
- Vinnige diens
- Kundige bystand
- Waarde vir geld
- Genot en ontspanning. (6)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 140
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou