higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 3

6 Desember 2023

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 C
1.2 B
1.3 D
1.4 C
1.5 C
1.6 A
1.7 C
1.8 A
1.9 B
1.10 D

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

2.1 Onwaar
2.2 Waar
2.3 Waar
2.4 Onwaar
2.5 Onwaar
2.6 Waar
2.7 Onwaar
2.8 Waar
2.9 Waar
2.10 Waar

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

3.1 D
3.2 G
3.3 J
3.4 M
3.5 B
3.6 C
3.7 E
3.8 A
3.9 L
3.10 I

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

4.1 die familie-eenheid
4.2 Indiër
4.3 negatiewe
4.4 Kosjer
4.5 Vrydag
4.6 Tradisionele
4.7 Bruin
4.8 Egiptiese
4.9 die beeld van die onderneming te versterk
4.10 plaaslike feeste

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 5

5.1 Morele waardes
5.2 hul kinders skool toe te stuur
5.3 gelykheid
5.4 Menseregte
5.5 Arbeidsverhoudinge
5.6 45
5.7 raamwerk
5.8 Suid-Afrika
5.9 onbillike diskriminasie
5.10 aksieplan

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 6

6.1 ’n Mentor is ’n persoon wat leiding gee en ervaring en kennis deel met ’n junior persoon oor die beroep of werksplek. (2)

6.2 Induksie behels inisiëring om ’n pas aangestelde kandidaat met die afdelings en diensaspekte van die werksplek vertroud te maak. Introduksie behels om aan nuwe mense bekendgestel te word en te leer om ’n nuwe werk te doen. (2 + 2) (4)

6.3
- Inligting oor organisasiestruktuur, -beleide en -prosedures✓✓
- Inligting oor werksure, werksdissipline, bepalings en voorwaardes van die pos
- Bekendstelling aan werkstasies, opleiding om die werk te kan doen
- Oorhandiging van uniforms en sleutels ✓✓ (4 × 2) (8)

6.4
- Dit maak die pas aangestelde werknemer se lewe makliker omdat hulle sal weet wie om vir verskillende redes te nader.
- Dit verhoed dat die werknemer gefrustreerd raak omdat hulle nie bekend is met die maatskappyfasiliteite en ander logistiek wat van hulle verwag word nie.
- Dit bespaar die maatskappy geld, insluitend koste aan gesondheid en veiligheid, omdat die werknemer dienste op die korrekte manier en sonder enige vertraging kan verrig.
- Die werknemer sal welkom en geëerd voel dat die maatskappy oor sy/haar spesifieke behoeftes besorg is.
- Bestaande werknemers kan die nuwe werknemer sonder huiwering akkommodeer en bystaan.
- Afwesigheid word tot die minimum beperk omdat die werknemer gemaklik voel en ’n gevoel van samehorigheid sal ervaar. (Enige 3 × 2) (6)

6.5
- Die SMHRT-metode gee jou ’n hupstoot.
- SMHRT beteken spesifiek, meetbaar, haalbaar, realisties en tydsbestek, wat aan jou ’n sin vir rigting gee.
- Help jou om doelwitte te stel wat spesifiek is.
- Help jou om doelwitte te stel wat realisties is en bereik kan word.
- Help jou om ’n rydraamwerk vir die bereiking van die doelwitte te stel.

(Enige 5 × 1) (5)

6.6
- Gesondheid
- Vriende en familie
- Loopbaan
- Persoonlike groei
- Pret en ontspanning
- Fiksheid
- Werk/pos (Enige 4 × 1) (4)

6.7
- Kalender: kan te moeilik wees om rond te dra
- Dagboek: kan wegraak
- Selfoon: battery kan pap raak of foon kan gesteel word. So kan inligting verlore raak.
- Jaarbeplanner: kan te groot wees om in die vertrek geakkommodeer te word

(Enige 3 × 2) (6)

6.8
- Vriende
- Familie
- Kollegas
- Sakekontakte (elektrisiën/loodgieter)
- Pastoor/dominee (5)

[40]

VRAAG 7

7.1
7.1.1 Bonjour
7.1.2 Frans
7.1.3 Obrigado
7.1.4 Portugees
7.1.5 Konnichiwa
7.1.6 Japannees
7.1.7 Ndiyo
7.1.8 Kiswahili
7.1.9 Adios
7.1.10 Spaans

(10 × 1) (10)

7.2
7.2.1 OK/Ja
7.2.2 Nee/Stem nie saam nie
7.2.3 Skep afstand/Wys geen belangstelling nie
7.2.4 Gelukkig/Tevrede
7.2.5 Begroeting/Dankie

(5 × 2) (10)

7.3 **Westerse kultuur**
- Dit is belangrik om oogkontak te behou omdat dit op selfvertroue dui.
- Dit beteken dat jy nie iets wegsteek nie.
- Vermyding van oogkontak dui daarop dat jy nie vertrou kan word nie.

Afrikakultuur
- Om oogkontak te behou dui op ’n gebrek aan respek.
- Dit beteken dat jy nie goeie maniere het nie. (Enige 4 + 4) (8)

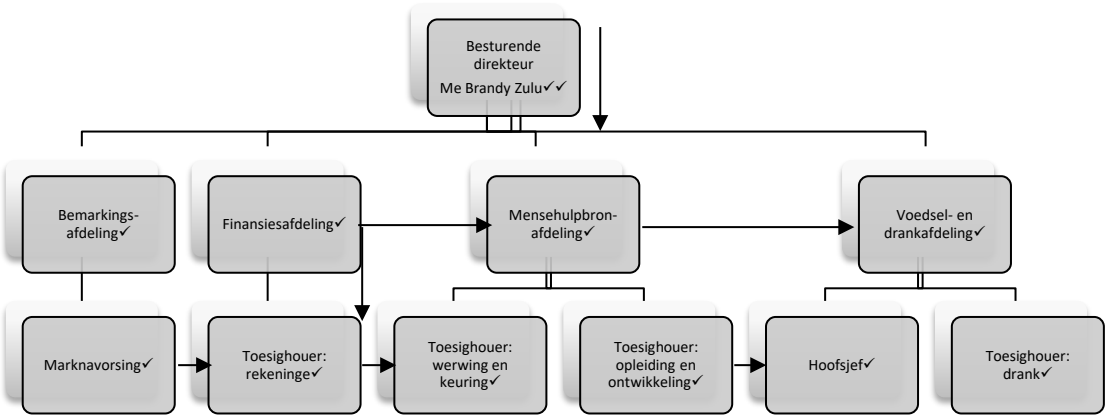
7.4
- Kwessies oor voedsel
- Kwessies oor tyd ✓✓
- Kwessies oor die posisie van vroue
- Kwessies oor gesag (4 × 2) (8)

7.5
- Goeie kos
- Vriendelike diens
- Vinnige diens
- Hulp deur ingeligte personeel
- Waarde vir geld
- Genieting en ontspanning (Enige 4 × 1) (4)

[40]

VRAAG 8

8.1



1 punt vir elke blokkie
2 punte vir besturende direkteur en haar naam (12)

8.2 8.2.1 Kliënte wat van dieselfde gebied afkomstig is waar die onderneming geleë is, bv kliënte in Noordwes wat 'n lodge in die provinsie Noordwes besoek.

8.2.2 Kliënte wat in een provinsie woon maar om sakeredes na 'n ander provinsie reis, bv kliënte van die Noord-Kaap wat Noordwes besoek.

8.2.3 Kliënte wat van buurlande afkomstig is wat 'n grens met Suid-Afrika deel, bv kliënte uit Botswana wat Suid-Afrika besoek ✓

8.2.4 Kliënte wat van oorsese lande afkomstig is wat nie 'n grens met Suid-Afrika deel nie, bv kliënte uit Argentinië wat Suid-Afrika besoek ✓

(4 × 2) (8)

8.3 8.3.1 Horisontale kommunikasie wat plaasvind tussen mense wat op dieselfde vlak in die organisasie is

8.3.2 Vertikale kommunikasie wat plaasvind tussen mense wat verskillende posisies beklee, bv 'n boodskap van topbestuur aan werknemers ✓✓

(Enige toepaslike 2 × 2) (4)

8.4
- Vra om verskoning: Vra die kliënt om verskoning selfs al is die kliënt verkeerd.
- Verduidelik: Gee beleefd besonderhede oor die voorval of wat tot die situasie aanleiding gegee het.
- Stel dinge reg. Maak seker die kwessie word opgelos – as jy nie die kliënt kan help nie, verwys hom/haar na die toepaslike persoon. (3 × 2) (6)

[30]

VRAAG 9

9.1 9.1.1 As jou lewenstyl gebalanseerd is, is elke aspek van jou lewe onder beheer. Alle aktiwiteite word uitgevoer en gevolglik is niks uitstaande wat frustrasie kan veroorsaak nie. (2)

9.1.2 Prioritisering kan jou help om te besluit hoe jy jou hulpbronne, soos tyd, effektief kan gebruik.

OF

Prioritisering kan jou help om te besluit watter een van ’n groep sake die belangrikste is sodat jy dit eerste kan hanteer.

(Enige toepaslike antwoord) (2)

9.1.3
- Gebruik ’n afspraakkalender.
- Maak elke dag ’n taaklys en gebruik dit.
- Stel prioriteite.
- Bepaal die beste gebruik van tyd en doen sulke take onmiddellik.
- Skeduleer tyd vir blaaskanse.
- Ruim tyd in om na jouself om te sien: slaap, oefening en om voedsame kos te eet help jou om energiek te bly.
- Leer om “nee” te sê.
- Leer om “later” te sê. (Enige 4 × 1) (4)

9.1.4 Tydsbestuur verwys na die proses waarvolgens bewuste beheer van tyd beplan en uitgevoer word. Dit behels tyd wat aan spesifieke aktiwiteite bestee word om doeltreffendheid, bekwaamheid en produktiwiteit te verhoog.

OF

Tydsbestuur verwys na die handeling waarvolgens die hoeveelheid tyd wat jy aan elke aktiwiteit bestee, beplan word. Die bestuur van tyd help om produktiwiteit te verhoog. (Enige 3 × 1) (3)

9.2
- Wees versigtig en moet nooit weerstand aan die oortreders bied nie.
- Gee die oortreders wat hulle wil hê om jou lewe te red.
- Staan stil en moenie enige skielike bewegings uitvoer nie.
- As dit veilig is om dit te doen, kan jy die paniekknoppie druk, die polisie/sekuriteit/nooddienste kontak, aangesien hulle opgelei is om sodanige situasies te hanteer. (Enige 3 × 2) (6)

9.3
- Personeelarea
- Kliëntarea
- Stoorarea
- Produksiearea
- Voorbereidingsarea (3)

[20]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou