higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENSTE EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 3

2 Desember 2024

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Waar
1.2 Onwaar
1.3 Waar
1.4 Waar
1.5 Onwaar
1.6 Onwaar
1.7 Waar
1.8 Waar
1.9 Onwaar
1.10 Waar

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

2.1 I
2.2 J
2.3 H
2.4 G
2.5 B
2.6 F
2.7 A
2.8 C
2.9 M
2.10 D

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

3.1 D
3.2 C
3.3 B
3.4 A
3.5 C
3.6 A
3.7 C
3.8 C
3.9 D
3.10 B

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

4.1	September	(1)
4.2	Kommunikasie	(1)
4.3	Misverstand/wanvertolking	(1)
4.4	Wes-Kaapse	(1)
4.5	Engelse✓ en Afrikaners✓	(2)
4.6	Amaxhosa,✓ Amazulu/Amandebele/Amaswati✓	(2)
4.7	Diwali	(1)
4.8	Etnosentrisiteit/etnosentrisme	(1)
		[10]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Die Wet op Basiese Diensvoorwaardes (2)

5.1.2 Elkeen het die reg om te staak indien:

- Die dispuut na die Bedingingsraad of KVBA verwys is
- 'n Sertifikaat dat die dispuut onopgelos bly, uitgereik is
- 30 dae sedert die verwysing reeds verstryk het
- 48 uur voor die tyd skriftelike kennisgewing van staking aan werkgewer of die organisasie gegee is (Enige 3 × 2) (6)

5.1.3

- Oortyd – 'n werkgewer mag nie van 'n werknemer vereis om oortyd te werk nie, behalwe as daar so ooreengekom is, en nie meer as drie ure oortyd per dag of tien ure oortyd per week nie
- Etenspouse – 'n pouse van een aaneenlopende uur vir 'n werknemer wat meer as 5 ure werk.
- Indien ’n werknemer skriftelik instem, kan etenspouse tot nie minder as 30 minute verkort word vir 'n werknemer wat minder as 6 uur per dag werk
- Jaarlikse verlof – 'n werknemer, wat by dieselfde werkgewer, vir 12 maande in diens is, is op 21 opeenvolgende dae van verlof geregtig
- Betaling vir werk op Sondae – die werknemer moet 'n dubbele uurlikse loon aan die werknemer betaal
- Diensbeëindiging − 'n kontrak kan beëindig word na kennisgewing van nie minder as die volgende nie:
  1 week, indien die werknemer vir 4 weke of minder in diens is.
  2 weke, indien die werknemer langer as 4 weke tot 1 jaar in diens is.
  30 dae, indien die werknemer langer as 1 jaar in diens is.
  (Enige 5 × 2) (10)

5.1.4 Kommissie van Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie (KVBA) (2)

5.2 5.2.1 Swahili

5.2.2
- Chapati – (gebraaide brood, bedien met groente of bredie)
- Ugali – (fyngemaalde mielies (mieliemeel) wat met groente bedien word)

5.2.3 Christene/Rooms-Katolieke

5.2.4 Afrika

(4 × 2) (8)

5.3 5.3.1
- Plaaslike kliënt✓ – 'n kliënt wat van dieselfde area kom waar die besigheid geleë is✓ bv., 'n kliënt van Mbombela besoek 'n gastehuis in een van die nasionale parke in Mpumalanga.
- Binnelandse kliënt✓ – 'n kliënt wat in een provinsie woon, maar 'n sakeonderneming in 'n ander provinsie besoek✓ bv. 'n kliënt van die Oos-Kaap besoek die Noordwes provinsie.
- Kliënte van buurlande ✓ – die kliënte kom van lande wat die grens met Suid-Afrika deel.✓ bv. Kliënte van Mosambiek besoek Suid-Afrika.
- Internasionale kliënt✓ – Kliënte wat van die buiteland af kom, wat nie grense met Suid-Afrika deel nie.✓ bv., kliënte van Kameroen besoek Suid-Afrika. (4 × 2) (8)

5.3.2
- Vertikale kommunikasie – kommunikasie wat tussen personeellede, met verskillende magsposisies, plaasvind,✓ bv., wanneer 'n bestuurder opdrag aan sy ondergeskikte gee.✓
- Horisontale kommunikasie – kommunikasie wat tussen personeellede van dieselfde magposisie plaasvind,✓ bv., werknemers wat tydens 'n vergadering idees uitruil.✓ (2 × 2) (4)

[40]

VRAAG 6

6.1
- Om te verseker dat kliënte na die besigheid terugkeer
- Die besigheid kan sluit
- Die besigheid kan inkomste of wins verloor
- Die besigheid kan nie uitbreidings of verbeterings bekostig nie
- Hoë omset van werknemers (Enige 4 × 2) (8)

6.2 6.2.1 Het die kliënt te veel geld laat betaal – finansiële afdeling

6.2.2 Die bespreking is gekanselleer – voorkant huis/ontvangsafdeling

6.2.3 Vuil kamer met ongewasde linne – huishou-afdeling/ ontvangs afdeling.

6.2.4 Die ligte in die hotelkamer werk nie – onderhoudafdeling/ontvangsafdeling.

6.2.5 Die kosbestelling word vertraag – kos- en drankafdeling/ restaurant.

6.2.6 Die kelnerin is onbeskof – kos- en drankafdeling/restaurant

(6 × 1) (6)

6.3 6.3.1 Rastafariërs – vegetariese/vegaangeregte
6.3.2 Joodse – kosjer geregte, geen varkgeregte, nie-alkoholiese drankies
6.3.3 Christene – individuele voorkeure /vegetaries of vleisgeregte/ alkoholiese of nie-alkoholiese drankies

(3 × 2) (6)

6.4 6.4.1 Beteken 'OK'
6.4.2 Kwaad of verstaan nie/verward
6.4.3 Gelukkig/opgewonde
6.4.4 Stel nie belang nie

(4 × 2) (8)

6.5 6.5.1
- Om werknemers te help om hul rol in die organisasie te verstaan.
- Om aannames te voorkom wat tot swak prestasie kan lei.
- Om gesonde interpersoonlike verhoudings te vorm.
- Om probleme op te los.
- Om tyd te bespaar en produktiwiteit te verhoog. (2 × 2) (4)

6.5.2 Induksie behels die proses om aan nuwe werknemers die volgende inligting oor te dra:
- Organisasiestruktuur,- beleide en -prosedures
- Werksure, pligte van werk, terme en voorwaardes van die werk

Bekendstelling behels die proses om aan nuwe werknemers die volgende inligting oor te dra:
- Informele reëls van wie watter pos in die maatskappy beklee
- Afdelingsvergadering om naaste kollegas te ontmoet

(Enige 2 × 4) (8)
[40]

VRAAG 7

7.1 7.1.1 Vertroulike inligting verwys na inligting wat nie met enigiemand gedeel kan word nie✓✓ bv. kliënte se persoonlike inligting,✓ besigheidsbestuurstrategieë,✓ die maatskappy se handelsgeheime, resepte, finansiële rekords, werknemers se persoonlike inligting.

(Enige 2 × 2) (4)

7.1.2
- Kliënte se inligting kan aan kwaaddoeners blootgestel word.
- Bedrieglike dade kan plaasvind.
- Dit kan 'n mate van verleentheid veroorsaak as sulke inligting op sosiale media uitgelek word.
- Die kliënt mag geminag en ondermyn voel. (Enige 3 × 2) (6)

7.2 7.2.1
- Dit wys dat jy in die gesprek belangstel.
- Dit is 'n aanduiding dat jy gefokus is en bereid is om te help.
- Dit beeld 'n gevoel van selfvertroue en lojaliteit uit.
- Dit toon respek.
- Dit wys dat jy aandag gee (5 × 2)

7.2.2
- Wees sensitief en bewus van interkulturele verskille.
- Wees buigsaam en openhartig wanneer jy met mense van ander kulture te doen het.
- Ondersoek jou eie stereotipes en leer mense op 'n individuele grondslag leer ken
- Praat met werknemers of kollegas om meer oor hul kultuur te leer
- Leer soveel as wat jy kan oor verskillende kulture.
- Praat openlik en konstruktief oor die verskille wat jy ontdek.
- Wees onbevooroordeeld en wees bereid om nuwe idees te aanvaar.
- Onthou dat om verskillend te wees nie sleg is nie.
- Probeer om die wêreld vanuit 'n ander perspektief as jou eie te sien. (Enige 5 × 2)

(2 × 10) (20)
[30]

VRAAG 8

8.1 8.1.1
- Menswaardigheid, die bereiking van gelykheid en die bevordering van menseregte en vryheid.
- Nie-rassigheid en nie-seksisme.
- Oppergesag van die Grondwet en die oppergesag van die reg.
- Universele volwasse stemreg, 'n nasionale gemeenskaplike kieserslys, gereelde verkiesings en 'n veelpartystelsel van 'n demokratiese regering, om aanspreeklikheid, responsiwiteit en openheid te verseker. (4 × 2) (8)

8.1.2 Menseregte verwys na die fundamentele✓ en basiese regte✓ wat ons as lede van die menseras het.✓

OF

Menseregte is die standaarde wat die waardigheid van alle mense erken en beskerm. (3)

8.2 8.2.1
- Kalender
- Dagboek
- Weeklikse/jaarbeplanner
- Horlosie
- Selfoon (Enige 4 × 1) (4)

8.2.2 'n Gebalanseerde leefstyl is die vermoë om die balans tussen jou werksverantwoordelikhede, gesinsverpligtinge, loopbaan, ontspanningsaktiwiteite en ander persoonlike verpligtinge te handhaaf. (2)

8.2.3
- Familielid
- Dosent
- Kerklidmate
- Besigheidskontakte
- Vriende
- Kollegas (Enige 4 × 1) (4)

8.3 8.3.1
- Bomdreigemente
- Kapingsituasie
- Gyselaarsituasie
- Onluste en stakings
- Gewapende roof (Enige 3 × 1)

8.3.2
- Installeer diefwering/tralies
- Huur sekuriteitspersoneel
- Installeer noodknoppies
- Installeer kameras
- Implementeer toegangsbeheer
- Installeer alarmstelsels en gewapende reaksie
- Sorg dat brandblussers beskikbaar is (Enige 3 × 1)

8.3.3
- Kliëntearea
- Produksie area
- Voorbereidingsarea
- Personeelarea
- Stoorarea (Enige 3 × 1)

(3 × 3) (9)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 140
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou