higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 2

15 November 2024

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1	1.1.1	A		
	1.1.2	D		
	1.1.3	B		
	1.1.4	A		
	1.1.5	C		
	1.1.6	D		
			(6 × 1)	(6)
1.2	1.2.1	Waar		
	1.2.2	Onwaar		
	1.2.3	Waar		
	1.2.4	Waar		
	1.2.5	Waar		
			(5 × 1)	(5)
1.3	1.3.1	F		
	1.3.2	G		
	1.3.3	I		
	1.3.4	A		
	1.3.5	J		
	1.3.6	C		
	1.3.7	D		
	1.3.8	B		
	1.3.9	E		
	1.3.10	H		
			(10 × 1)	(10)
1.4	1.4.1	Goeie gedragskode		
	1.4.2	Induksie		
	1.4.3	Makro-organisasies		
			(3 × 1)	(3)

Kopiereg voorbehou

1.5
- Fisiese voorkoms: Die werknemer moet altyd skoon, netjies en goed versorg wees, en ’n naamwapen moet duidelik sigbaar wees.
- Maatskappybeeld: Die werknemer moet ’n professionele beeld weerspieël wat voorkoms en optrede betref. Hulle moet die beeld wat die organisasie ten doel het, weergee.
- Lyftaal: Die werknemer se lyftaal moet ooreenstem met wat hulle sê. Gesigsuitdrukkings en postuur moet die indruk van ywerigheid en belangstelling skep.
- Fisiese gebare: Die werknemer se gebare moet oop en vloeiend wees; hulle moet bewus wees van kultuurkwessies met betrekking tot oogkontak, handskud en spasie.
- Verbale kommunikasie: Die werknemer moet bewus probeer wees van volume en stemtoon, spoed van spraak en uitspraak van woorde.
- Kliënte se spesiale behoeftes: Die werknemer moet bewus wees van enige beweeglikheidsmoeilikheid of ander spesiale behoeftes van kliënte, en of hulle hulp nodig het.
- Kliënte se moontlike behoeftes: Die werknemer moet hul volle aandag gee wanneer kliënte benader word en enige bykomende behoeftes wat hulle mag hê, in ag neem. (Enige 3 × 2) (6)

[30]

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Afrika- plaaslike gemeenskap/Bapedi’s/Zoeloes
2.1.2 Westerse/Europese gemeenskap

(2 × 2) (4)

2.2 2.2.1 Afrika- plaaslike gemeenskap: Elke kultuur het ’n soort gekookte graan as hul stapeldieet om pap te maak. Huisdiere word vir vleis aangehou. Groente hang van natuurlike plantegroei af. Die meeste Afrika-kulture het ’n tipe tradisionele bier.✓

Westerse/Europese gemeenskap: Die meeste kulture gebruik graan om brood te maak as hul stapeldieet. Huisdiere word aangehou en wildediere word gejag, suiwelprodukte, gebraaide vleis. Die meeste kulture het tradisionele kaas, groente hang van natuurlike plantegroei af. Die meeste Europese kulture het ’n vorm van tradisionele wyn of bier.✓ (2)

2.2.2 Afrika- plaaslike gemeenskap: Die meeste klere is van diervelle gemaak, omdat dit in die algemeen warm was, klere was minimaal, kopbedekkings is gereeld gedra om te onderskei tussen stamlede of rituele of vieringe. Deesdae dra mense hoofsaaklik Westerse klere, behalwe by spesiale geleenthede.✓

Westerse/Europese gemeenskap: Diervelle is gebruik om skoene, hoede en dik jasse mee te maak. Die meeste Europese kulture het 'n fyn uitgewerkte tradisionele rok gehad, omdat dit koeler was en meer klere nodig was. Die meeste kulture het 'n tipe tradisionele kopbedekking. Deesdae dra alle kulture soortgelyke modes en ontwerpe.✓

(2 × 2) (4)

2.3 2.3.1 Westerse handdruk (2)

2.3.2
- Om 'n persoon te groet en te erken
- Formele gebaar wat dikwels gebruik word wanneer mense mekaar nie baie goed ken nie
- Die mees toepaslike groetvoem in 'n sake-omgewing

(Enige 2 × 2) (4)

2.4 2.4.1 Onvanpaste aanraking (1)

2.4.2 Dit is onprofessioneel. (2)

2.4.3 Ja (1)

2.4.4
- Verbale seksuele teistering
- Nieverbale seksuele teistering
- Seksuele voortrekkery
- Viktimisasie en intimidasie
- Onwelkome fisiese kontak van 'n seksuele aard (5 × 1) (5)

2.4.5
- Niemand hou daarvan as hul persoonlike spasie binnegedring word nie
- Spasie is dalk nodig oor kultuurverskille
- Dit maak mense ongemaklik (Enige 2 × 1) (2)

2.4.6
- Jy sal jou kliënt en kollegas ongemaklik laat voel.
- Jou kollegas en kliënte neem dalk aanstoot en dink jy respekteer hulle nie.
- Jy ontstel dalk jou kliënte in die mate dat hulle hul besigheid elders neem.
- Dit veroorsaak dalk konflik in jou werksomgewing.
- Dit kan lei tot die verkeerde vertolking van bedoelings. (5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Laat vir werk/'n spesiale geleentheid/sakevergadering (2)

3.1.2
- Deur betyds te wees
- Deur te beoordeel hoe jy jou tyd gebruik
- Deur 'n doenlysie te maak
- Deur lyste/aktiwiteite te prioritiseer
- Deur tyd te skeduleer
- Deur uitstel te voorkom
- Deur verwagtings saam met kollegas te stel
- Deur breuke in jou dag te inkorporeer (Enige 5 × 1) (5)

3.1.3
- Jy sal vriendelik wees teenoor kollegas en kliënte.
- Jy sal seker maak jou werk is deeglik en goed gedoen.
- Jy sal uitstekende diens lewer.
- Kliënte sal gelukkig wees en weer in die toekoms met jou sake doen.
- Jy sal gerespekteer word.
- Jy sal met ander mense interaksie kan hê.
- Jy sal selfvertroue hê. (Enige 5 × 1) (5)

3.1.4
- Hulle sal gemaklik en veilig voel.
- Dit verbeter produktiwiteit.
- Dit verhoog werknemerbetrokkenheid.
- Dit verhoog werknemerbevrediging.
- Dit verbeter die produktiwiteit van werknemers.
- Dit lei tot 'n hoër koers werknemerbehoud. (Enige 5 × 1) (5)

3.1.5
- Dit verbeter kommunikasie.
- Mense praat graag met iemand wat luister.
- Dit verbeter jou begrip.
- Dit bou vertroue en sterk verhoudings.
- Dit help om konflik op te los.
- Dit verhoed dat belangrike inligting verlore raak.
- Dit help om meer kennis te bou.
- Dit help om probleme te identifiseer.
- Dit help om innoverend en kreatief te wees. (Enige 5 × 1) (5)

3.2 'n Persoon wat in die kantoor rook (2)

3.3
- Maak seker dat werknemers wat nie aan tabak in die werkplek blootgestel wil word nie, beskerm word.
- Laat werknemers toe om te rook sonder om geviktimiseer te word of sleg behandel te word.
- Die rookarea moet goeie ventilasie hê.
- Rook slegs in aangewese areas.
- Rokers mag rookbreuke hê.
- Die werkgewer het die reg om rook in die werkplek geheel te verbied.

(6 × 1) (6)

[30]

VRAAG 4

4.1 Fisies (1)

4.2
- Gesigsgebrek – wanneer ’n persoon blind is en nie kan sien nie.
- Gehoorgebrek – wanneer ’n persoon glad nie kan hoor nie.
- Beweeglikheidsgebrek – (amputasie, paraplegie, breinverlamming, beroerte) ’n persoon vind dit soms moeilik om hul liggaam te gebruik as dit misvorm is. (3 × 2) (6)

4.3
- Dit kon by geboorte ontstaan het.
- Dit kon wees as gevolg van ’n ongeluk.
- Dit kon later in die lewe weens ’n virus of besering plaasgevind het.
- Dit kon weens ’n besering aan die rugmurg wees.
- Dit kon as gevolg van polio wees. (Enige 3 × 2) (6)

4.4
- Deur opleidingsmateriaal en -stelsels te verander, byvoorbeeld om grootdrukuitdeelstukke te gee vir ’n persoon wat gesiggestremd is
- Deur fasiliteite aan te pas om dit toeganklik te maak, byvoorbeeld ’n toilet wat toeganklik is vir persone met ’n rolstoel
- Deur toerusting aan te pas of te verander, byvoorbeeld om ’n koptoestel te verskaf vir ’n persoon wat die gebruik van ’n hand verloor het
- Die hertoewysing van take, byvoorbeeld om die werk om goed rond te dra van ’n persoon met krukke weer toe te wys aan ’n ander werker
- Die aanpassing van verlofreëlings, byvoorbeeld om ’n persoon met ’n rugmurgbesering ekstra betaalde siekteverlof toe te staan (Enige 4 × 2) (8)

4.5
- Die Wet op Diensbillikheid vereis dat werkgewers ’n persoon met gebreke billik akkommodeer en in staat stel om met niegestremde persone mee te ding
- Om die versperrings af te breek en begrip te bevorder
- Om gelyke geleenthede en ooreenstemmende respek te bied
- Om gestremde persone selfvertroue te gee en te laat voel dat hulle behoort (Enige 2 × 2) (4)

4.6
- Negatiewe houding
- Stigmatisme
- Onkunde
- Werkgewer wat twyfel
- Beperkte kennis
- Beperkte hulpbronne
- Tekort aan emosionele en fisiese ondersteuning (Enige 5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 5

5.1
- Persoonlike kontaknommers
- Woonadresse
- Identiteitsnommers
- Bankbesonderhede
- Gesinsbesonderhede
- Vergoedingsbesonderhede (Enige 5 × 1) (5)

5.2 ’n Positiewe eerste indruk kan ’n lojale kliënt of herhalende besigheid verseker. Dit kan ook ’n wonderlike werksverhouding met ’n werknemer beteken. (2)

5.3 5.3.1 Ongelukkige of woedende kliënt (2)

5.3.2 Sodat die klagte onmiddellik aandag kry en vinnig opgelos kan word (2)

5.3.3
- Luister na kliënte.
- Vind uit wat die gas se agtergrond is.
- Vind uit van spesiale behoeftes wat die gas het.
- Vind uit wat die gas se voorkeure is.
- Vind uit wat die gas se belangstellings is.
- Kry gereeld terugvoer.
- Verpersoonlik kliëntekommunikasie.
- Ontwikkel kliëntediensstandaarde.
- Los geskille vinnig op. (Enige 2 × 1) (2)

5.3.4
- Jy sal kollegas later tyd spaar, wat dalk weer gevra sal word om te verduidelik hoe die fasiliteite werk.
- Jy sal verhoed dat gaste die fasiliteite beskadig deur verkeerde gebruik.
- Jy sal verhoed dat gaste verleë is as hulle later uitvind hulle het nie geweet hoe dit werk nie.
- Gaste sal bewus wees van al die fasiliteite en dit gebruik, wat hul verblyf gemakliker en aangenamer sal maak. (4)

5.3.5
- Lugversorgers en verwarmers
- Televisie met DStv
- ’n Telefoon
- ’n Badkamer met ’n bad, stort, wasbak en toilet
- ’n Minikroeg
- ’n Ketel en koffiestasie
- ’n Kluis (Enige 2 × 1) (2)

5.3.6
- Brande
- Gevaarlike chemikalieë
- Gly, struikel en val
- Beserings as gevolg van verkeerde hantering (Enige 3 × 1) (3)

5.3.7 Die HUB stel ’n gesondheids- en veiligheidskomitee saam met ’n verteenwoordiger uit elke afdeling. Sodra ’n gevaar geïdentifiseer is, word dit dadelik by die relevante veiligheidsverteenwoordiger aangemeld sodat dit so gou moontlik reggestel kan word om besering of ’n ongeluk te verhoed. Alle verslae moet opgevolg word om te verseker dat daar opgetree word. (2)

5.3.8
- Die reg tot inligting, byvoorbeeld gesondheids- en veiligheidsgevare in die werkplek
- Die reg om aan gesondheids- en veiligheidsinspeksies deel te neem
- Die reg om kommentaar te lewer oor wetgewing en verteenwoordiging
- Die reg om nie geviktimiseer te word nie, byvoorbeeld werkers kan nie afgedank word omdat hulle aan werkplekinspeksie deelgeneem het nie (Enige 3 × 2) (6)

[30]

TOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou