higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 4

15 November 2024

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1
1.1.1 B✓
1.1.2 D✓
1.1.3 B✓
1.1.4 D✓
1.1.5 C✓
1.1.6 A✓
1.1.7 B✓
1.1.8 A✓
1.1.9 A✓
1.1.10 D✓

(10 × 1) (10)

1.2
- Hulle is nie wettig bevoeg om noodhulp toe te pas nie.✓
- Omdat hulle geen ervaring het nie, kan mense onnodig doodgaan.✓
- Hulle is dalk nie in staat om die regte besluite te neem nie.✓
- Hulle kan verdere skade/beserings veroorsaak.✓
- Inligting wat hulle oor 'n slagoffer insamel, kan ontoepaslik wees.✓
- Hulle kan die verkeerde rugsteun ontbied.✓
- Hulle kan maklik siektes opdoen.✓
- Hulle ken nie die korrekte prosedure in 'n noodgeval nie.✓ (Enige 7 × 1) (7)

1.3
- Om in 'n noodsituasie die beheer oor te neem.
- Om die situasie te assesseer.
- Om 'n pasiënt se kwaal of siekte te diagnoseer.
- Om na hulle eie veiligheid en dié van hulle pasiënte om te sien.
- Om die toepaslike behandeling of sorg te gee.✓
- Om 'n pasiënt te kalmeer.✓
- Om te verhoed dat hulle en pasiënte mekaar aansteek of besmet.
- Om vervoerreëlings te tref sodat pasiënte in die hospitaal opgeneem kan word. (Enige 6 × 1) (6)

1.4
- Bly kalm, moenie paniekerig raak nie.✓
- Moenie die gehoorstuk neersit nie.✓
- Pleit by die oproeper deur op die gevolge van so 'n daad te wys.✓
- Moenie die oproep na iemand anders deursit nie, want dit kan die telefoonverbinding verbreek.✓
- Trek die aandag van iemand wat die owerheid van die bomdreigement in kennis kan stel terwyl jy met die oproeper oor die foon praat.✓
- Skryf neer of neem alles op wat die oproeper sê.✓
- Stel die vrae in die bomdreigement-kontrolelys aan die oproeper.✓
- Moenie die oproeper in die rede val nie.✓
- Skakel alle draagbare toestelle soos radio's en selfone af.✓
- Hou die oproeper aan die gesels.✓
- Kry die toepaslike inligting by die oproeper.✓ (Enige 6 × 1) (6)

1.5
- Primêre opname✓
- Sekondêre opname✓ (2)

1.6
- 'Cardio✓
- Pulmonary✓
- Resuscitation' ✓ (3)

1.7
- Om die opleidingsdoelwitte te vergelyk, om vas te stel of die opleidingsdoelwitte bereik is.✓
- Om die doeltreffendheid van die opleiding te bepaal.
- Omdat die maatskappy geld in die opleiding belê het, wil bestuurders weet wat die opbrengs op die belegging is.✓
- Dit versterk die opleiding wat gegee is en monitor personeel se prestasie ná hulle opleiding. ✓
- Vergroot die geloofwaardigheid van die opleidingsprogram. (Enige 6 × 1) (6)

[40]

VRAAG 2

2.1

MOETS	MOENIES
• Plaas 'n skoon doek oor die brandplek nadat dit verkoel is.✓ • Hou gebrande ledemate op in die lug.✓ • Hou die lugweë oop as die gesig gebrand het.✓ • Pasiënte met gebrande gesigte moet toegelaat word om regop te sit.✓ • Laat pasiënte slukkies water neem.✓ • Soek mediese hulp. (6)	• Moet pasiënte nooit toelaat om te loop nie.✓ • Moet nooit dat ys of water in 'n brandwond kom nie.✓ • Moet nooit enige salf aanwend nie.✓ • Moet nooit klere wat aan die vel vassit, verwyder nie.✓ • Moet nooit blase aftrek nie. (5)

(11)

2.2
- Laat die pasiënt plat lê.✓
- Tel die voete op.✓
- Maak stywe klere los.✓
- Hou die lugweë oop.✓ (4)

2.3
- Erge bloeding✓
- Bewusteloosheid✓
- Giftige dampe✓
- Maagpyn✓
- Kopbeserings✓
- Asemhalingsprobleme✓
- Frakture✓
- Brande✓
- Vloede✓
- Motorongelukke✓ (Enige 8 × 1) (8)

2.4 2.4.1 Driehoekverbande✓
2.4.2 Latekshandskoene✓
2.4.3 Brandkombers✓
2.4.4 Verbande✓
(4 × 1) (4)

2.5 2.5.1 Identifisering van behoeftes✓
2.5.2 Om belangrik te voel✓
2.5.3 Om in beheer te voel✓
2.5.4 Om gewaardeer te voel✓
2.5.5 Om erken te word✓
2.5.6 Om veilig en geborge te voel✓
2.5.7 Emosionele behoeftes✓
(7 × 1) (7)

2.6
- As 'n kliënt vra om verwys te word.✓
- As 'n personeellid 'n klagte nie kan oplos nie.✓
- As 'n personeellid nie bevoeg is om besluite in verband met 'n klagte te maak nie.✓
- As 'n personeellid nie die kennis of vaardighede het om 'n probleem op te los nie.✓
- As 'n personeellid die klagte nie verstaan nie.✓
- As daar 'n misverstand tussen 'n personeellid en 'n kliënt heers.✓ (6 × 1) (6)

[40]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Opleiding✓
3.1.2 Wins✓
3.1.3 Hulpbronne✓
3.1.4 Prestasieprobleme of haakplekke/beperkings/individuele beperkings✓
3.1.5 Selfevaluering/selfassessering✓ (5 × 1) (5)

3.2
- Werknemers sal hulle eie vordering kan beoordeel.✓
- Dit sal hulle motiveer om verder te leer.✓
- Hulle sal gewilliger wees om die opleidingsprogram te volg.✓
- Hulle sal groter selfvertroue hê.✓
- Dit sal hulle aanmoedig om regstellende maatreëls in 'n positiewe lig te beskou.✓
- Hulle sal wat hulle geleer het met toewyding toepas of implementeer.✓
- Hulle sal weet hoe hulle gevaar het.✓
- Hulle sal dit geniet om die werk te doen omdat hulle dit beter verstaan.✓
- Hulle sal groei en fluks vorder.✓ (Enige 7 × 1) (7)

Kopiereg voorbehou

3.3

PLUSPUNTE	SWAK PLEKKE	GELEENTHEDE	BEDREIGINGS
• Skepping van selfhelphulpbronne✓ • Spoedige afhandeling van komplekse kontrakte✓ (2)	• Opleidings-behoeftes✓ • Swak gemerkte artikels✓ (2)	• Vind 'n opleidingsprogram sodat werknemers nuwe vaardighede opdoen✓ • Hou jaarliks 'n byeenkoms elders om spangees te verbeter✓ (2)	• Resessie✓ • Veranderings in maatskappy se beleide✓ • Personeel-verminderings✓ • Pandemies soos COVID-19✓ (4)

3.4
1. Identifiseer die probleem.✓
2. Identifiseer die oorsaak van die probleem.✓
3. Vra die werknemer wat die oorsaak van die probleem is.✓
4. Evalueer die werknemer se rede vir die probleem.✓
5. Laat werknemers hulle verbind tot die stappe wat gedoen sal word om hulle probleme op te los.✓
6. Lig die werknemer in van wat die bestuurder sal doen om te help.✓
7. Kom ooreen dat die verbetering binne 'n vasgestelde tyd sigbaar moet wees.✓
8. Volg op en monitor werknemer se vordering. .✓ (8 × 1) (8)

3.5
- Om vas te stel hoeveel inligting die deelnemers onthou.✓
- Om vas te stel watter vaardighede opgedoen is.✓
- Om vas te stel of houdings in die regte rigting verander het. (Enige 2 × 1) (2)

3.6
- Dit help die besigheid om uit sy foute te leer en verbeterings aan te bring.✓
- Kliënte sal in hulle skik wees met die verbeterings wat aangebring is.✓
- As 'n klagte geïgnoreer word, is 'n kliënt vir altyd verlore.✓
- 'n Verlies aan kliënte beïnvloed 'n maatskappy se winsgewendheid indirek.✓
- 'n Laer wins kan tot werksverliese ly.✓
- Kliënte se klagtes help bestuurders om te bepaal waar 'n probleem ontstaan het.✓
- Kliënte se klagtes help bestuurders om met die jongste neigings en ontwikkelings tred te hou.✓
- Dit help 'n maatskappy om sy mededingers een voor te wees.✓
- Dit verseker puik diens.✓ (Enige 8 × 1) (8)

[40]

VRAAG 4

4.1
4.1.1 Waar✓
4.1.2 Onwaar ✓
4.1.3 Onwaar✓
4.1.4 Waar✓
4.1.5 Onwaar✓

(5 × 1) (5)

4.2
- Sy mededingers sal uit die besigheid se swakheid munt slaan en beter sake doen deur meer kliënte te lok.✓
- Die besigheid sal met meer ontevrede kliënte en klagtes te doen kry.✓
- 'n Maatskappy se openbare beeld sal geskaad word.✓
- Omdat hulle besef dat hulle 'n swak diens aan hulle kliënte gelewer het, sal personeel sleg oor hullself voel.
- Dit verswak die besigheid finansieel.✓
- Kliënte beveel die besigheid nie by ander aan nie.✓
- Verkope sal daal.✓
- Kliënte sal elders sake gaan doen.✓
- Personeel sal hulle werk verloor.✓ (Enige 7 × 1) (7)

4.3 4.3.1
- Radioreklame bereik 'n groot gehoor.✓
- Luisteraars hoef nie geletterd te wees nie.✓
- Dit kan tot 'n spesifieke groep gerig word.✓
- Radio is 'n persoonlike medium.✓
- Dit beïnvloed getroue luisteraars.✓
- Dit is goedkoop.✓
- Dit is aanpasbaar.✓ (Enige 5 × 1) (5)

4.3.2
- Steurings kan op radio voorkom.✓
- Radio het geen visuele element soos illustrasies nie.✓
- Dit is moeilik om die doeltreffendheid van radioreklame te meet.✓
- 'n Geraas kan op die agtergrond voorkom.✓
- Dis moeilik om met aandag te luister as mens met ander dinge besig is.✓
- Geen beheer oor tye.✓
- Baie min interaksie.✓ (Enige 5 × 1) (5)

4.4
- Vertroulikheid✓
- Akkuraatheid✓
- Positiewe ingesteldheid✓
- Doeltreffendheid ✓
- Hoflikheid✓
- Produkkennis✓
- Lojaliteit✓ (Enige 6 × 1) (6)

4.5
- Haar interpersoonlike vaardighede sal produktiwiteit laat toeneem✓
- Sy sal goed met ander personeellede en kliënte oor die weg kan kom✓
- Mens sal haar kan vertrou✓
- Met haar borrelende persoonlikheid en hulpvaardigheid sal sy kliënte tevrede kan hou.✓
- Sy sal goed met kliënte kan onderhandel✓
- Sy sal maklik in 'n span kan werk✓
- Sy sal bykomende verantwoordelikhede kan evalueer en aanvaar✓
- Sy kan 'n goeie leier wees✓
- Sy sal toepaslik op konflik kan reageer ✓ (Enige 6 × 1) (6)

4.6
4.6.1 Mensehulpbronne✓
4.6.2 Bemarking✓
4.6.3 Finansies ✓
4.6.4 Huishouding✓
4.6.5 Voorkant✓
4.6.6 Voorkant✓

(6 × 1) (6)
[40]

VRAAG 5

5.1
5.1.1 Vishoeke✓
5.1.2 Voor ✓
5.1.3 Goue✓
5.1.4 Verstik✓
5.1.5 10 sekondes✓
5.1.6 Formele✓
5.1.7 Kwaliteit✓
5.1.8 Weiering✓
5.1.9 Slegs✓
5.1.10 Buigsaamheid✓

(10 × 1) (10)

5.2
- Motiveer personeel om in dienslewering uit te blink.✓
- Sorg dat daar 'n logiese prosedure is vir die hantering van klagtes.✓
- Vind oplossings vir probleme wat kliënte mag ondervind.✓
- Gee terugvoering aan kliënte en bestuurders.✓
- Kom beloftes na wat aan kliënte gemaak word.✓
- Sorg dat die personeel die prosedures verstaan.✓
- Gaan na of die prosedure gebruikersvriendelik is.✓
- Vergader met personeel om by hulle voorstelle te kry.✓
- Stig 'n departement spesiaal vir die hantering van klagtes.✓ (Enige 5 × 1) (5)

5.3 Dit is 'n bemarkingstrategie waarvolgens 'n besigheid korttermynaktiwiteite inspan om verkope te laat styg as die vraag sy toppunt bereik✓. (2 × 1) (2)

5.4 5.4.1 Hallo/totsiens✓
5.4.2 Bly tjoepstil/Moenie 'n woord sê nie✓
5.4.3 Afkeuring/Meningsverskil ✓
5.4.4 Groet of saluut/erkenning/respekbetoning✓
5.4.5 Verwagting/kry koud/opwinding✓

(5 × 1) (5)

5.5

AFRIKAKULTUUR	MOSLEMKULTUUR	WESTERSE KULTUUR
5.5.1 • Om te sit is 'n teken van respek vir 'n meerdere✓ • Gemengde godsdiens✓ • Groet eers die mans en daarna die vrouens.✓ • Man loop voor vrouens uit om hulle te beskerm. ✓ (4)	5.5.2 • Vas gedurende die maand Ramadam. • Vrouens dra sari's.✓ • Mans en vrouens groet mekaar nie in die openbaar nie.✓ • Geen noupassende klere nie.✓ • Eet alleenlik halaal kos.✓ (5)	5.1.3 • Die kerngesin is baie belangrik.✓ • Om te staan is 'n teken van respek vir 'n meerdere✓ • Praat met 'n gemoduleerde stemtoon.✓ • Groet met 'n stewige handdruk. ✓ (4)

(13)

5.6 5.6.1 E✓
5.6.2 D✓
5.6.3 A✓
5.6.4 C✓
5.6.5 B✓

(5 × 1) (5)
[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou