higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 2

10 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1	1.1.1	A		
	1.1.2	B		
	1.1.3	C		
	1.1.4	D		
	1.1.5	B		
	1.1.6	A		
	1.1.7	C		
	1.1.8	A		
	1.1.9	B		
	1.1.10	B		
			(10 × 1)	(10)
1.2	1.2.1	Waar		
	1.2.2	Onwaar		
	1.2.3	Waar		
	1.2.4	Waar		
	1.2.5	Onwaar		
			(5 × 1)	(5)
1.3	1.3.1	F		
	1.3.2	J		
	1.3.3	A		
	1.3.4	H		
	1.3.5	C		
	1.3.6	B		
	1.3.7	I		
	1.3.8	D		
	1.3.9	G		
	1.3.10	E		
			(10 × 1)	(10)
1.4	1.4.1	Etiese diversiteit		
	1.4.2	Premies		
	1.4.3	Langtermyndoelwit		
	1.4.4	Redelike akkommodasie		
	1.4.5	Koolstofdioksied-brandblusser	(5 × 1)	(5)
				[30]

VRAAG 2

2.1 Is 'n toestand, soos 'n fisiese of intellektuele gestremdheid ✓ wat lei tot gedeeltelike of volledige verlies van 'n persoon se vermoë om sosiale of ander aktiwiteite uit te voer.✓ (2)

2.2 Sensoriese gestremdheid (2)

2.3
- Loop in goed vas
- Kan nie by fiesiese aktiwiteite betrokke wees nie
- Kan nie bestuur nie
- Kan nie die pad oorsteek nie
- Kan enigiets eet, insluitend giftige stowwe
- Struikel oor goed
- Kan nie self kook nie
- Kan nie sonder die hulp van ander loop nie
- Kan nie self reg aantrek nie (Enige gepaste antwoorde 5 × 1) (5)

2.4
- Om hulle in staat te stel om die organisasiestruktuur te verstaan.
- Sodat hulle die verskillende rolle in die organisasie verstaan.
- Om die organisasie se visie en missie te verstaan.
- Om die huidige werkprosedures aan die nuwe werkener te verduidelik.
- Om die nuwe werknemer se rol in die organisasie duidelik te maak.
- Om die nuwe werknemer te help om by die organisasie aan te pas. (Enige 2 × 3) (6)

2.5 2.5.1 Om te verseker dat werknemers vertroud is met die departemente en personeel binne elke departement asook die ligging van fasiliteite.

2.5.2 Om te sorg dat werknemer van die begin ten volle ingelig is oor die pligte wat van hulle verwag word en moet na kom, sodat daar geen misverstande is nie

2.5.3 Bied die geleentheid vir werknemers om mekaar te leer ken en buite die werksomgewing interaksie te hê.

(3 × 2) (6)

2.6
- Help die werknemer om werkstabilisering te bereik deur hom of haar te help om te leer hoe om die werk te doen.
- Voorsien intensiewe monitering, opleiding, assessering en ondersteuning aan werknemers met intellektuele gestremdhede.
- Help om 'n gesonde werksverhouding tussen bestuur en die werknemer te ontwikkel deur sosiale interaksie aan te moedig en oop kommunikasie te handhaaf.
- Help die partye om te bepaal watter redelike akkommodasie benodig word. (Enige gepaste antwoorde 4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

2.7
- • Goeie postuur
- • Toeganklike lyftaal
- • Optimistiese taalgebruik
- • Duidelike en samehangende spraak
- • Ongeveinste, verwelkomende gesigsuitdrukkings
- • Ywerige en entoesiastiese benadering
- • Ontvanglik vir verandering
- • Verdraagsaam teenoor ander kulture (5)

[30]

VRAAG 3

3.1 3.1.1
- Help kliënte met hul bagasie.
- Ry die kliënt se bagasie aan.
- Die kliënt se bagasie word na die aangewese kamer of stoorplek gekarwei.

(Enige 2 × 1) (2)

3.1.2
- Vir veiligheidsdoeleindes.
- Dit laat gaste welkom voel.
- Dit skep 'n goeie indruk van die hotel. (Enige 2 × 2) (4)

3.1.3
- Deur werknemers op te lei om alle items korrek te hanteer,✓ en om veral te let op breekbare en waardevolle items.✓
- Alle bagasie moet so gou as moontlik na die aangewese kamers of veilige stoorplek geneem word,✓ om skade te voorkom. ✓
- Installeer kameras in openbare areas,✓ wat baie nuttig kan wees, sou bagasie wegraak.✓ (Enige 2 × 2) (4)

3.1.4
- Dit dui op kwaliteit kliëntesorg.
- Dit keer dat kliënte hulle tyd mors of gefrustreerd raak deur 'n item te gebruik waarmee hulle nie vertroud is nie.
- Voorkom beserings aan kliënte en skade aan die item.
- Vir gemak en gerief. (Enige gepaste antwoorde 3 × 1) (3)

3.1.5
- Motorwassery
- Motorversameling
- Chauffeur
- Lughawe-heen-en-weerdienste (‘Airport transfers’)
- Baba-oppasser
- Skoonheid en ontspanning
- Sport en ontspanning
- Uitstappies
- Wildkykritte (‘game drives’)
- Besigheidsdienste (Enige 7 × 1) (7)

3.2
- Moenie paniekerig raak nie, bly kalm, so ✓ sodat jou denke rasioneel en skerp bly.✓
- Rapporteer✓ enige situasie of potensiële situasie onmiddelik.✓
- Volg al die veiligheidsprosedures,✓ in plek gestel is vir ingeval van 'n gebeurtenis.✓
- Sorg eers vir enige beseerde persone,✓ en probeer om vas te stel hoeveel mense by die voorval betrokke is.✓
- Identifiseer ✓die moontlike oorsaak van die probleem.✓
- Kontak kollegas of bestuurders,✓ om so vining as moontlik te help.✓

(Enige 3 × 2) (6)

3.3
- Raak aan 'n kollega in die 'n werkplek.
- Onvanpaste gedrag by die werk (Enige gepaste antwoord 2 × 1) (2)

3.4 Dit word as onvanpas beskou om onder enige omstandige aan 'n kollega of kliënt te raak terwyl hy/sy aan diens is, ✓ dit kan as seksuele teistering geïnterpreteer word.✓ (2)

[30]

VRAAG 4

4.1 4.1.1
- Mapungubwe Kultuurlandskap
- Isimangaliso-vleilandpark
- UKhahlamba Drakensberg-park
- Kaapse Blommestreek
- Vredefortkoepel
- Die Wieg van die Mensdom
- Robbeneiland (7)

4.1.2
- Mapungubwe Kultuurlandskap – **Kultuurerfenisgebied**✓
- Isimangaliso-vleilandpark – **Natuurerfenisgebied**✓
- UKhahlamba Drakensberg-park – **Gemengde natuur- en kultuurerfenisgebied**✓
- Kaapse Blommestreek– **Natuurerfenisgebied**✓
- Vredefortkoepel– **Natuurerfenis gebied**✓
- Die Wieg van die Mensdom – **Kultuurerfenisgebied**✓
- Robbeneiland – **Kultuurerfenisgebied**✓ (7)

4.2 4.2.1 AmaZulu kultuur
4.2.2 AmaXhosa kultuur
4.2.3 AmaNdebele kultuur
4.2.4 Indiese kultuur
4.2.5 Kaap-Maleise kultuur
4.2.6 Sotho–Tswana-kultuur

(6 × 1) (6)

4.3 4.3.1 Kwazulu-Natal
4.3.2 Oos-Kaap
4.3.3 Mpumalanga en Limpopo
4.3.4 Noordwes

(4 × 1) (4)

4.4
- Fisiese voorkoms
- Maatskappybeeld
- Lyftaal
- Fisiese gebare
- Verbale kommunikasie
- Kliënt se spesiale behoeftes
- Kliënt se potensiële behoeftes (Enige gepaste antwoorde 6 × 1) (6)

[30]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Chemiese gevaar (2)

5.1.2 Dit word deur giftige stowwe veroorsaak ✓ wat dampe, wasem en gasse insluit.✓ (2)

5.1.3
- Dit laat 'n mens gemaklik voel.
- Dit bevorder beter interaksie.
- Dit bevorder veiligheid en sekuriteit.
- Dit bevorder respek.
- Dit verseker vertroue.
- Dit verminder stres.
- Dit stel mense gerus. (Enige gepaste antwoorde 4 × 1) (4)

5.1.4
- Sodat toepaslike aksie geneem kan word.
- Sodat die beseerde die toepaslike sorg sal ontvang.
- Om verdere verlies/skade te voorkom.
- Om te verseker dat die insidentarea ondersoek word enskoongemaak word om verdere ongelukke te vermy. (Enige gepaste antwoorde 2 × 1) (2)

5.2
- Dit sorg vir beter kommunikasie
- Dit spaar tyd
- Mense geniet dit om met iemand te praat wat fyn luister
- Dit verseker beter begrip (4)

Kopiereg voorbehou

5.3
- Reik uit na die aankomelinge met die gebruiklike warm, vriendelike groet, deur positiewe lyftaal, stemtoon te gebruik.
- Moet nooit geïrriteerd raak met 'n persoon wat jou onderbreek wat 'n afspraak het nie.
- Doen beleefd navraag oor wat die aangeleentheid is waarvoor die besoeker daar is.
- Verduidelik aan die persoon dat dit moeilik kan wees om die personeellid sonder 'n afspraak te sien.
- Raadpleeg die personeellid privaat om hom of haar in te lig oor die besoeker en die aangeleentheid wat die besoeker wil behartig.
- Indien die personeellid nie die besoeker wil sien nie, lig die besoeker op 'n taktvolle wyse in.
- Wees ferm, maar nie aggressief nie, aangesien dit sal bepaal hoe goed die besoeker dit sal aanvaar dat hulle nie die persoon wat hy of sy wil sien kan sien nie.
- Moet nooit stories of leuens opmaak nie, vertel bloot vir die besoeker wat jou kollega met jou gedeel het of wat die maatskappybeleid vereis jy moet sê. (Enige gepaste antwoorde 6 × 2) (12)

5.4
- Paraplegie
- Kwadruplegie
- Polio
- Serebrale gestremdheid
- Multipele sklerose
- Hemiplegie
- Distrofie (Enige 4 × 1)

[30]

TOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou