higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 2

21 November 2023

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 6 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	A		
	1.1.6	A		
	1.1.7	D		
	1.1.8	B		
	1.1.9	D		
	1.1.10	C		
			(10 × 1)	(10)
1.2	1.2.1	Waar		
	1.2.2	Waar		
	1.2.3	Onwaar		
	1.2.4	Waar		
	1.2.5	Onwaar		
			(5 × 1)	(5)
1.3	1.3.1	D		
	1.3.2	J		
	1.3.3	A		
	1.3.4	I		
	1.3.5	B		
	1.3.6	C		
	1.3.7	E		
	1.3.8	G		
	1.3.9	H		
	1.3.10	F		
			(10 × 1)	(10)
1.4	1.4.1	Persoonlike inligting		
	1.4.2	Fasiliteite		
	1.4.3	Maatskappybeleide		
	1.4.4	Begroeting		
	1.4.5	Plek van belang		
			(5 × 1)	(5)
				[30]

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Tekort aan hulpbronne

2.1.2 Beplanning moet gedoen word.

2.1.3
- Werknemers moet die bestuur onmiddellik inlig as daar enige tekort is✓
- sodat reëlings betyds getref kan word.✓

(3 × 2) (6)

2.2 2.2.1 Ontvangsklerk (1)

2.2.2
- Organiseringsvaardighede
- Rekenaarvaardighede
- Interpersoonlike vaardighede
- Skryfvaardighede
- Om telefoonoproepe te beantwoord en te herlei
- Luistervaardighede (Enige 4 × 1) (4)

2.2.3
- Ja.✓ (1)
- Die persoon het nie die nodige vaardighede nie want sy kan nie die verantwoordelikhede hanteer nie.✓✓ (2)

2.2.4 Bestuur moet 'n werkplekvaardigheidsprogram instel. (2)

2.2.5
- Self-evaluering
- Bestuursevaluering
- Terugvoer vanaf kollegas of eweknieë (Enige 2 × 1) (2)

2.3 2.3.1
- Voordat 'n aktiwiteit geherskeduleer word, moet dit gekanselleer word.✓
- Elke persoon wat betrokke is, moet so gou moontlik daarvan in kennis gestel word.✓
- Dis belangrik om 'n tyd, datum en plek vir die aktiwiteit te kry wat almal pas.✓
- Alle kommunikasie moet skriftelik wees om te verseker daar is geen misverstande nie.✓ (4)

2.3.2
- Onvoorsiene omstandighede kan veroorsaak dat partye moet kanselleer.
- Die kandidaat voldoen dalk nog nie aan die vereistes om na die volgende aktiwiteit toe te vorder nie.
- Die kandidaat het dalk nog nie alles voltooi wat voltooi moet word om te kan aanbeweeg nie.
- Gebrek aan hulpbronne kan die kandidaat keer om op die oomblik aan te beweeg.
- Die werknemer het dalk 'n loopbaanverandering gemaak of prioriteite verander. (Enige 4 × 2) (8)

[30]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Intellektuele gestremdheid
3.1.2 Sensoriese gestremdheid
3.1.3 Fisiese gestremdheid
(3 × 2) (6)

3.2
- Breinbesering weens tekort aan suurstof tydens geboorte
- Breinbesering ná geboorte
- Metaboliese, voedings- of groeiversteurings
- Traumatiese besering weens ongeluk
- Uiters vroeggebore babas
- Swak dieet (6)

3.3
- Diskriminering deur sommige mense.
- Sommige mense se slegte gesindheid kan 'n lae selfbeeld en minderwaardigheidsgevoelens of depressie veroorsaak. (2 × 2) (4)

3.4 3.4.1 Teistering is ongewensde gedrag✓ wat iemand ongemaklik maak, verneder of onder geestesspanning plaas.✓

3.4.2 Wysiging van toerusting beteken om veranderings✓ aan toerusting te bring sodat mense dit makliker kan gebruik.✓
(2 × 2) (4)

3.5 Organisasies moet:
- 'n poging aanwend om gestremde mense by hul personeel in te sluit;
- sorg dat gestremde mense op geen manier benadeel word of beperkte toegang het nie;
- billike pogings aanwend om gestremde mense te akkommodeer; en
- verseker dat hul personeellede nie teen gestremde mense diskrimineer nie.
(4 × 2) (8)

3.6
- Misverstande
- Miskommunikasie (2)

[30]

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Kulturele
4.1.2 Natuur
4.1.3 Godsdienstige
4.1.4 Geskiedkundige
(4 × 2) (8)

4.2 4.2.1 Sepedi (1)

4.2.2
- 'Mabele/bogobe ba mabele'
- Stampmielies/stampmielies en melk/'maswi'
- 'Masonja' (mopaniewurms)
- 'Thopi' ('lerotse')
- Spinasie/'marogo wa dikgopana' (5 × 1) (5)

4.2.3
- Gewone mense het klere gedra wat gemaak is van mak diere se velle, soos bokke, skape en koeie.✓✓
- Die hoofman se klere is van wilde diere se velle gemaak, soos luiperd- en leeuvelle, om sy leierskap aan te dui.✓✓ (2 × 2) (4)

4.3
- Groet altyd die kliënte eerste:✓ Die werknemer verwelkom die kliënt in sy/haar omgewing. Die kliënt is die gas en moet as sulks behandel word.✓
- Skud blad waar van toepassing:✓ Fisiese kontak maak 'n ontmoeting meer persoonlik en opreg. Sommige kulture skud dalk egter nie blad nie.✓
- Ruil name uit:✓ Die werknemer moet ook sy/haar eie naam gee wanneer hulle 'n kliënt begroet want mense voel meer op hul gemak as hulle weet met wie hulle praat met eerste kontak.✓
- Gebruik standaardbegroetings waar van toepassing:✓ Die organisasie het dalk 'n standaardbegroetingsprosedure om kliënte te ontvang. As daar nie so-iets is nie, gebruik die riglyne vir goeie besigheidsetiket.✓
- Verduidelik die volgende stap:✓ Werknemers moenie omdraai en wegloop nadat hulle hulself aan die kliënt voorgestel het nie, maar moet aan die kliënt verduidelik waarheen hy/sy volgende moet gaan.✓
- Lig die kliënt in omtrent veiligheids- of sekuriteitsprosedures:✓ Die organisasie of omgewing het moontlik sekere veiligheids- en sekuriteitsprosedures wat nagekom moet word. Dis belangrik dat die kliënt weet van enige huidige kwelpunte of prosedures.✓ (6 × 2) (12)

[30]

VRAAG 5

5.1
- Karwas
- Chauffeur
- Pendeldienste na lughawens
- Kinderoppasser
- Wildsritte
- Skoonheids- en ontspanningsterapie
- Besigheidsdienste
- Afhaal van voertuie
- Sport- en ontspanningsaktiwiteite (Enige 5 × 1) (5)

5.2
- Dis professioneel.
- Dit is vriendelik en verwelkomend.
- Dit wys die organisasie het die besoekers verwag. (3 × 2) (6)

5.3
- Dit skep die indruk van gehaltesorg.
- Dit voorkom dat kliënte tyd mors of dat hulle gefrustreer word met 'n item wat vir hulle vreemd is.
- Dit keer dat kliënte seer kry of dat die item beskadig word.
- Dit verseker dat kliënte gemaklik is. (Enige 3 × 2) (6)

5.4
- Wees daarvan bewus dat werkplekongelukke kan gebeur weens oormatige hitte, nat vloere, los drade en los trappe of teëls.
- Stel 'n veiligheidsopleidingsbeleid in.
- Monitor gesondheids- en veiligheidsaktiwiteite gereeld.
- Kom ten alle tye toepaslike wetgewing na.
- Volg werkplekprosedures ten opsigte van veiligheid en gesondheid.
- Meld onveilige werkspraktyke aan.
- Maak veiligheid 'n prioriteit. (Enige 5 × 1) (5)

5.5 5.5.1 Brand by die werkplek/in 'n gebou (1)

5.5.2
- Alle werknemers moet weet waar oral die brandalarms en brandblussers in die gebou is.
- Werknemers moet kalm bly, helder dink en op die probleem fokus.
- Elke werknemer moet bewus wees van hul eie vaardighede.
- Dis die beste om enige situasie of moontlike bedreiging onmiddellik aan te meld.
- Help eers enige beseerde persoon en probeer vasstel hoeveel mense by die voorval of ongeluk betrokke is.
- Probeer om die oorsaak van die probleem te identifiseer.
- Kontak kollegas of bestuurders om so gou moontlik te kom help. (7)

[30]

TOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou