higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 2

(11011022)

21 November 2023 (Y-vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye.

190Q1N2321

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 2
TYD: 3 UUR
PUNTE: 150

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae.
2. Lees al die vrae aandagtig deur.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Gebruik slegs 'n blou of swart pen.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 … hou verband met hoe 'n werknemer hom-/haarself aan die publiek voorstel.

A 'n Professionele beeld
B Dragkode
C Selfrespek
D Die korporatiewe omgewing

1.1.2 … sit die verantwoordelikhede van werknemers sowel as werkgewers uiteen.

A Dissiplinêre aksie
B Maatskappybeleide
C Persoonlike faktore
D Vaardigheidsontwikkeling

1.1.3 Om die tyd van 'n gebeurtenis of vergadering te verander, staan bekend as …

A kansellasie.
B uitstel.
C herskedulering.
D beplanning.

1.1.4 … is wanneer werknemers op hoogte is van dienste en fasiliteite wat aan kliënte beskikbaar is.

A Die gedragskode
B Professionele gedrag
C Dienslewering
D Produkkennis

1.1.5 … kan maklik gegenereer word as die maatskappy sy dienste en fasiliteite adverteer.

A Ekstra inkomste
B Aanspoormiddels
C Kliëntediens
D Voordele

1.1.6 … word ontwikkel wanneer werknemers hul kollegas in ander departemente leer ken.

A Onderlinge verhoudings
B Vakmanskap
C Kollegaskap
D Vennootskappe

1.1.7 Die diagram wat die struktuur van 'n organisasie en die verhoudings tussen verskillende departemente en posisies aantoon, staan bekend as 'n …

A breinkaart.
B dendrogram.
C piramiede.
D organogram.

1.1.8 'n … is 'n toestand van die liggaam of gees wat dit moeilik maak vir die persoon met die toestand om sekere aktiwiteite uit te voer.

A Virus
B Gestremdheid
C Aansteeklike siekte
D Infeksie

1.1.9 … doelwitte is om doelwitte vir die toekoms te stel wat 'n persoon in staat sal stel om sy/haar werk doeltreffender te verrig.

A Kognitiewe
B Affektiewe
C Gedrags-
D Prestasie-

1.1.10 … is die proses waartydens nuwe werknemers verwelkom en ondersteun word om by hul nuwe rolle aan te pas.

A Mentorskap
B Verwelkoming
C Induksie
D Motivering

(10 × 1) (10)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Hare moet altyd skoon, netjies en goedversorg wees.

1.2.2 Hulpbronne verwys na toerusting, werknemers, grondstowwe en tyd.

1.2.3 Enige werknemer kan veranderings aan beleid bring of dit bywerk.

1.2.4 Doelwitte moet gesorteer en verdeel word in korttermyn- en langtermyndoelwitte.

1.2.5 Self-evaluering moet elke drie jaar gedoen word om te verseker die werknemers is op die regte pad.

(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

1.3 Kies 'n beskrywing vanuit KOLOM B om by 'n item in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A−J) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Werkplek	A	het te doen met die beskerming en welstand van werknemers
1.3.2	Ontruiming	B	verskillende godsdienste, gedrag, tale, praktyke en uitdrukkings wat as uniek beskou word aan die lede van spesifieke etnisiteite
1.3.3	Beroepsgesondheid en -veiligheid	C	mense wat saamwerk
1.3.4	Ekstra dienste	D	'n perseel waar verskillende pligte uitgevoer word
1.3.5	Kultuurverskille	E	'n meting van hoe tevrede kliënte met 'n maatskappy se produkte of dienste is
1.3.6	Kollegas	F	take wat met 'n persoon se werksbeskrywing geassosieer word
1.3.7	Kliëntetevredenheid	G	gebruiklike kode vir hoflike gedrag tussen werknemers by die werkplek
1.3.8	Etiket	H	die werklike prioriteite van 'n persoon
1.3.9	Persoonlike waardes	I	betaling van hulp wat nie 'n vereiste was nie
1.3.10	Regte en verantwoordelikhede	J	die verwydering van mense of dinge uit 'n gevaarlike gebied

(10 × 1) (10)

1.4 Voltooi elk van die volgende sinne deur 'n opsie vanuit die lys hier onder te kies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

begroeting; plek van belang; fasiliteite; maatskappybeleide; persoonlike inligting

1.4.1 ... is inligting wat 'n persoon identifiseer.

1.4.2 Geboue, toerusting en dienste wat vir 'n spesifieke doel verskaf word, staan bekend as …

1.4.3 Riglyne wat werkgewers help met die gesondheid, veiligheid en aanspreeklikheid van werknemers staan bekend as …

1.4.4 'n … is 'n hoflike woord of gebaar van verwelkoming of 'n eerbewys.

1.4.5 'n … verwys na 'n terrein wat mense vir hul plesier besoek, gewoonlik wanneer hulle met vakansie is.

(5 × 1) (5)
[30]

VRAAG 2

2.1 Bestudeer die prent hier onder en beantwoord die vrae:



[Bron*: www.google.co.za*]

2.1.1 Wat is die probleem wat in die prent hier bo uitgebeeld word?

2.1.2 Wat kan bestuurders doen om die probleem in VRAAG 2.1.1 te verhoed?

2.1.3 Verduidelik wat junior werknemers kan doen as hulle te doen kry met die probleemomstandighede in die werkplek wat in VRAAG 2.1.1 genoem is. (3 × 2) (6)

2.2 Beantwoord die volgende vrae ten opsigte van die prent hier onder:



[Bron*: www.google.co.za*]

2.2.1 Noem die werk wat in die prent uitgebeeld word. (1)

2.2.2 Noem VIER vereistes vir 'n persoon wat die werk hier bo doen. (4)

2.2.3 Benodig die persoon in die prent vaardigheidsontwikkeling? Gee 'n rede vir jou antwoord. (1 + 2) (3)

2.2.4 Wat is die bestuur se rol wanneer hulle iemand identifiseer wat vaardigheidsontwikkeling kort? (2)

2.2.5 Noem TWEE maniere hoe werknemers hul vordering in die werkplek kan meet. (2)

2.3 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae:

'n Groep werknemers van 'n TBOO-kollege moet 'n loopbaanontwikkelingsopleidingsprogram bywoon. Dit was geskeduleer vir 21 April 2022, maar weens onvoorsiene omstandighede kon die opleiding nie voortgaan soos beplan nie.

2.3.1 Beskryf die proses om te volg wanneer 'n aktiwiteit geherskeduleer moet word. (4)

2.3.2 Gee VIER redes waarom 'n aktiwiteit moontlik geherskeduleer moet word. (4 × 2) (8)

[30]

VRAAG 3

3.1 Kies 'n gestremdheid uit die volgende lys om by elke verduideliking hier onder te pas.

fisiese gestremdheid; intellektuele gestremdheid; sensoriese gestremdheid

3.1.1 Verminderde kapasiteit om take te leer of inligting te verwerk. Dit sluit ook probleme met lees, probleemoplossing en intuïsie in.

3.1.2 'n Persoon se sintuie word aangetas, soos sig, gehoor, reuk, aanraking, smaak en bewustheid.

3.1.3 'n Persoon se mobiliteit word aangetas. Dit sluit paraplegie, serebrale verlamming en polio in.

(3 × 2) (6)

3.2 Noem SES onmiddellike oorsake van 'n fisiese gestremdheid. (6)

3.3 Noem TWEE sosiale uitdagings van iemand wat gestremd is. (2 × 2) (4)

3.4 Verduidelik die volgende:

3.4.1 Teistering

3.4.2 Wysiging van toerusting

(2 × 2) (4)

3.5 Noem VIER wetsvereistes wat verband hou met gestremde mense by 'n werkplek. (4 × 2) (8)

3.6 Noem TWEE gevolge van swak luistervaardighede. (2)

[30]

VRAAG 4

4.1 Kies 'n toeriste-aantreklikheid uit die volgende lys om by elke plek van belang hier onder te pas:

godsdienstige aantreklikheid; kulturele aantreklikheid; natuuraantreklikheid; geskiedkundige aantreklikheid

4.1.1



[Bron: *www.google.co.za*]

4.1.2



[Bron: *www.google.co.za*]

4.1.3



[Bron: *www.google.co.za*]

4.1.4



[Bron: *www.google.co.za*]

(4 × 2) (8)

4.2 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae:

SOSIALE EN KULTUURLEWE



Die Pedi-mense het in ronde hutte gewoon wat bekend gestaan het as rondawels. Rondawels is gebou van klei wat met 'boloko' (koeimis) gemeng is om dit te versterk. Die rondawels se dakke is van 'n sekere soort lang en sterk gras genaamd 'loala' gemaak. Die gras is in bale gepak en dan op die huise se dakke gesit.

Tradisionele Pedi-kos het bestaan uit 'thophi' ('n ete wat bestaan uit mielies wat gemeng is met 'n vrug genaamd 'lerotse') en 'morogo wa dikgopana' (spinasie wat gekook is in 'n ronde vorm en dan buite in die son gelos word om droog te word).

'Bogobe ba mabele', stampmielies en 'maswi' (melk), en 'masonja' (mopaniewurms) is ook geëet asook groente en vrugte soos 'milo' en 'machilo'. In die Pedi-kultuur sou die hoofman klere dra wat gemaak is van wilde diere se velle, soos luiperds en leeus, om sy leierskap aan te dui en hy was afkomstig uit die regerende huis ('moshate').

Gewone mense se klere is gemaak van mak diere se velle, soos bokke, skape en koeie. Die Pedi se manier van aantrek het egter verander weens hedendaagse modeneigings. Daar is baie verskillende dialekte van gesproke Sepedi, maar slegs een skriftelike taal.

[Bron*: www.google.co.za*]

4.2.1 Gee die taal wat in hierdie kultuurdorpie gepraat word. (1)

4.2.2 Noem VYF soorte tradisionele kos wat in hierdie kultuur geëet word. (5)

4.2.3 Noem hoe gewone mense en die hoofman se klere verskil het. (2 × 2) (4)

4.3 Noem en verduidelik SES stappe om te volg wanneer werknemers hulself aan kliënte voorstel. (6 × 2) (12)

[30]

VRAAG 5

5.1 Noem VYF ekstra dienste wat kliënte by 'n hotel kan teëkom en gebruik. (5)

5.2 Gee DRIE redes waarom dit belangrik is om kliënte op hul name te begroet. (3 × 2) (6)

5.3 Gee DRIE redes waarom dit belangrik is om die kamerfasiliteite aan gaste te verduidelik. (3 × 2) (6)

5.4 Noem VYF verantwoordelikhede van werknemers om die welstand van hul kollegas te verseker. (5)

5.5 Beantwoord die vrae hier onder aangaande die volgende prent:



[Bron*: www.google.co.za*]

5.5.1 Wat word in die prent hierbo uitgebeeld? (1)

5.5.2 Noem SEWE prosedures om te volg vir die hantering van hierdie soort noodgeval. (7)

[30]

TOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou