higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 2

(11011022)

10 November 2022 (Y-vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 12 bladsye.

208Q1N2210

Kopiereg voorbehou

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. Begin elke afdeling op 'n nuwe bladsy.

5. Gebruik slegs 'n blou of swart pen.

6. 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 Die maatskappy ... is 'n ontwerp wat as 'n amptelike teken gebruik word om die maatskappy en sy produkte en dienste te identifiseer.

A logo
B beeld
C brosjure
D reklameteken

1.1.2 'n … analise verwys na die proses om 'n persoon se sterkpunte, swakpunte, geleenthede en bedreigings te identifiseer.

A Behoefte
B ‘SWOT’-
C Opleiding
D Beoordeling

1.1.3 Om doelwitte vir die toekoms te stel, wat 'n persoon in staat sal stel om hul werk meer effektief uit te voer, staan bekend as …

A vordering
B haalbare doelwitte
C prestasiedoelwitte
D realistiese maatreëls

1.1.4 … doelwitte word gestruktureer om die werknemer se vaardighede te verbeter en as motivering vir toekomstige prestasie.

A Organisasie
B Evaluative
C Beroeps-
D Ontwikkelings-

1.1.5 'n Diagram wat die struktuur van 'n maatskappy, sowel as die verhoudings en ooreenstemmende range van sy dele, aandui.

A Bestuurskema
B Organisasieskema
C Organiese skema
D Werkverskaffingskema

1.1.6 'n … program verwys na die opleiding van 'n nuwe werknemer en dit behels 'n verduideliking van hoe 'n maatskappy funksioneer en werk.

A Induksie-
B Leerlingskap-
C Internskap-
D Ontwikkelings-

1.1.7 … diens verwys na die ondersteuning wat aan verbruikers gebied word, om te verseker dat hul behoeftes bevredig word.

A Vinniger
B Sakediens
C Klante
D Stadige

1.1.8 'n … is 'n formele proses wat gevolg moet word wanneer 'n werknemer 'n formele klag teen 'n werkgewer of 'n ander persoon in die organisasie indien.

A Griewebehandelingsprosedure
B Indiensnemingsprosedure
C Gedragskode
D Werkplekprosedure

1.1.9 Verwys na plekke wat die bates van 'n spesifieke groep mense behou, wat van een generasie na die volgende oorgedra word.

A Kulturele hoofsetel
B Kultuurerfenis
C Godsdienserfenis
D Historiese hoofsetel

1.1.10 ... is koste wat by die basiese fooi vir 'n kamer gevoeg word vir die verblyf by 'n instansie.

A Redelike koste
B Ingeslote koste
C Onderhoudskoste
D Kamerdiensfooi

(10 × 1) (10)

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

1.2.1 Sekere tipes intellektuele gestremdhede mag dalk nie sigbare fisiese tekens wys nie, soos depressie.

1.2.2 Aangestelde toesighouers en bestuurders moet NIE voldoende ondervinding in hul velde te hê om toesig oor aktiwiteite te hou en veiligheidstandaarde te verbeter NIE.

1.2.3 Elke organisasie is verplig om die Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid na te kom.

1.2.4 Werknemers moet kennis dra van enige areas wat ontoeganklik vir rolstoele is, en kliënte voor die tyd inlig waar hy/sy dit nodig ag.

1.2.5 Mobiliteit-verwante kwessies handel oor geld wat die land ingebring word om nywerhede en besighede te vestig.

(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

1.3 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat pas by 'n item in KOLOM A. 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	Vooroordeel	A	'n assessering wat uitgevoer word om 'n kandidaat se belangstellings, ingestelheid, persoonlikheid en verstandelike vermoëns te evalueer
1.3.2	Teistering	B	'n fisiese gestremdheid wat 'n persoon se mobiliteit beïnvloed
1.3.3	Psigometriese toetsing	C	sekerheid met betrekking tot die kwessies van die land
1.3.4	'EEA'	D	'n persoon wat toesig hou oor of beheer het oor die optrede of werk van 'n ander persoon
1.3.5	Politieke stabiliteit	E	'n faktor wat as motivering vir 'n werknemer dien om hul prestasie te verbeter
1.3.6	Paraplegie	F	'n vooropgestelde mening wat nie op rede of werklike ervaring gebaseer is nie
1.3.7	Ondergeskik	G	'n persoon wat nie bewus is van die rolle en verantwoordelikhede van verskillende departemente in die organisasie waarin hy/sy werk nie en dus nie die kliënte se vrae kan beantwoord nie
1.3.8	Toesighouer	H	streef daarna om 'n diverse arbeidsmag te skep wat grootliks verteenwoordigend van die Suid-Afrikaanse bevolking is
1.3.9	Onkundige werknemer	I	'n persoon wat onder 'n ander se toesig of in 'n laer rang in die maatskappy werk
1.3.10	Aansporing	J	pyniging deur 'n persoon aan inmenging of intimidasie te onderwerp

(10 × 1) (10)

1.4 Kies die korrekte woord of woorde uit die lys hier onder om die volgende sinne te voltooi. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

koolstofdioksied-brandblusser; redelike akkommodasie; water-brandblusser; etiese diversiteit; premies; langtermyn-doelwit

1.4.1 … wanneer verskillende opinies en die manier waarop dinge gedoen word, op faktore soos kultuur, godsdiens, ouderdom en geslag gebaseer word.

1.4.2 'n Betaling wat aan 'n versekeringsmaatskappy gemaak word om die koste van versekering te dek, staan bekend as …

1.4.3 … is iets wat jy in die toekoms wil bereik, en wat baie tyd en beplanning verg.

1.4.4 ... verwys na 'n klein regstelling in die werkplek om diegene met gestremdhede te help om hul take makliker uit te voer

1.4.5 … blus brande deur die suurstof wat dit aanstook, te verwyder.

(5 × 1) (5)
[30]

VRAAG 2

2.1 Definieer die term *gestremdheid*. (2)

2.2 Identifiseer die gestremdheid wat in die prent hier onder verteenwoordig word: (2)



[www.google.co.za]

2.3 Noem VYF fisiese gevolge wat met die gestemdheid hier bo geassosieer word. (5)

2.4 Induksie is die proses om nuwe werknemers aan die kultuur en prosesse van die maatskappy voor te stel.

Noem DRIE redes waarom dit belangrik vir nuwe werknemers is om by die werkplek ingeburger te word? (3 × 2) (6)

2.5 Verduidelik die doelwitte van die volgende induksiemetodes:

2.5.1 Begeleide toer van die organisasie, met bekendstellings aan die verskeie werknemers

2.5.2 Omvattende bekendstelling tot die posisie en 'n gedetailleerde posbeskrywing

2.5.3 Spanbou en sosiale byeenkomste

(3 × 2) (6)

2.6 Gee 'n oorsig van die VIER pligte van 'n werkafrigter. (4)

2.7 Dui aan die VYF eienskappe wat 'n werknemer met 'n positiewe houding sal demonstreer. (5)

[30]

VRAAG 3

3.1 Verduidelik die aktiwiteit wat in die prent hier onder plaasvind.

3.1.1



(2)

[www.google.co.za]

3.1.2 Gee enige TWEE redes waarom kliënte by 'n hotel met hulle bagasie gehelp word. (2 × 2) (4)

3.1.3 Verduidelik TWEE manier hoe jy die kliënt se bagasie in 'n hotel sal beveilig. (2 × 2) (4)

3.1.4 Noem DRIE redes waarom die geriewe in 'n hotelkamer aan die kliënt verduidelik word. (3)

3.1.5 Gee SEWE voorbeelde van lyftaal wat positiewe kommunikasie bevorder. (7)

3.2 In die onwaarskynlike geval waar 'n kliënt hom- of haarself beseer, moet daar onmiddelik opgetree word.

Beskryf enige DRIE onmiddelike veiligheidsprosedures wat gevolg moet word om die werknemer, die organisasie en die kliënt in die werkplek te beskerm.

(3 × 2) (6)

3.3 Wat sien jy in die prent hier onder? (2)



[www.google.co.za]

3.4 Verduidelik waarom hierdie tipe gedrag as onvanpas in 'n werksomgewing beskou word? (2)

[30]

VRAAG 4

4.1 Suid-Afrika het SEWE Wêrelderfenisgebiede:

4.1.1 Noem die SEWE Wêrelderfenisgebiede wat in Suid-Afrika gevind word. (7)

4.1.2 Klassifiseer die bogenoemde Wêrelderfenisgebiede in die volgende kategorieë: kultuurerfernisgebied, natuurerfenisgebied en gemengde erfenisgebied)

(7 × 1) (7)

4.2 Identifiseer die kulturele groep wat in die prente hier onder verteenwoordig word:

4.2.1



[www.google.co.za]

4.2.2



[www.google.co.za]

4.2.3



[www.google.co.za]

4.2.4



[www.google.co.za]

4.2.5



[www.google.co.za]

4.2.2



[www.google.co.za]

(6 × 1) (6)

4.3 Dui die provinsies aan waar die volgende kultuurgroepe aangetref word:

4.3.1 Kultuur 4.2.1

4.3.2 Kultuur 4.2.2

4.3.3 Kultuur 4.2.3

4.3.4 Kultuur 4.2.6

(4 × 1) (4)

4.4 'n Groep kulturele toeriste uit Europa beoog om Suid-Afrika in Desember besoek. Met hulle aankoms, wil hulle deur 'n toergids verwelkom en begelei word.

Noem SES faktore wat die toergids in aanmerking moet neem wanneer hy/sy hulself aan die kliënte voorstel. (6)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 Identifiseer die tipe werkplekgevaar wat in die prent hier onder voorgestel word:

5.1.1



(2)

[www.google.co.za]

5.1.2 Dui die oorsprong van die bogenoemde werkplekgevaar aan. (2)

5.1.3 Verduidelik waarom dit belangrik is om mense se ruimte in die werkplek in ag te neem wanneer die bogenoemde oplossing gebruik word. (4 × 1) (4)

5.1.4 Verduidelik waarom dit belangrik is om onmiddelik by werkplekongelukke in te gryp. (2)

5.2 Beskryf VIER voordele van positiewe luistervaardighede wanneer daar interaksie met kliënte is. (4)

5.3 Verduidelik enige SES maniere om onverwagte gaste te hanteer wat die organisasie besoek. (6 × 2) (12)

5.4 Noem VIER voorbeelde van fisiese gestremdheid. (4)

[30]

TOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou