higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 3

4 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Waar
1.2 Waar
1.3 Waar
1.4 Waar
1.5 Waar
1.6 Onwaar
1.7 Onwaar
1.8 Onwaar
1.9 Onwaar
1.10 Waar

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

2.1 F
2.2 I
2.3 L
2.4 H
2.5 G
2.6 D
2.7 A
2.8 E
2.9 C
2.10 B

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

3.1 A
3.2 A
3.3 A
3.4 B
3.5 B
3.6 D
3.7 B
3.8 A
3.9 A
3.10 B

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Handves van Regte
4.2 Wet op Diensbillikheid
4.3 Verwerp
4.4 Regering
4.5 Wet op Beroepsgesondheid en -Veiligheid
4.6 SMHRT
4.7 Onderbrekings
4.8 Parkinson se wet
4.9 Jaarlikse verlof
4.10 Dringende aktiwiteite

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Ja, ek is oukei.

5.1.2 Ja, instemming, goedkeuring

5.1.3 Gebrek aan respek, nie goedgemanierd nie

(3 × 2) (6)

5.2
- Deur ’n veilige en stil plek te verskaf wat geskik is vir ontspanning en sonder enige onderbrekings.
- Bied verversings, kos, vermaak, ontspanning en boeke sodat toeris ’n wonderlike tyd kan geniet. (2 × 2) (4)

5.3
- Goeie kos
- Vriendelike diens
- Vinnige diens
- Hulp deur ingeligte personeel
- Waarde vir geld
- Genot en ontspanning (Enige 5 × 1) (5)

5.4
- Plaaslike kliënte✓ – kliënte wat van dieselfde dorp as jou onderneming reis ✓ bv kliënte wat in Johannesburg woon en ’n onderneming in die omgewing besoek. ✓
- Binnelandse kliënte ✓– kliënte wat provinsies in Suid-Afrika besoek✓ bv kliënte van die Wes-Kaap wat Limpopo besoek. ✓
- Naburige kliënte✓ – kliënte van daardie lande wat ’n grens met Suid-Afrika deel, ✓ bv kliënte van Zimbabwe wat Suid-Afrika besoek. ✓
- Internasionale kliënte✓ – kliënte van lande wat nie ’n grens met Suid-Afrika deel nie, ✓ bv kliënte van Australië wat Suid-Afrika besoek. ✓ (4 × 3) (12)

5.5
- Australiërs
- Amerikaners
- Duitsers
- Franse
- Nederlanders
- Britte
- Kanadese (Enige 5 × 1) (5)

5.6
- Organiseer ’n tolk.
- Soek basiese terme in die woordeboek op.
- Gebruik nieverbale kommunikasie deur gebruikmaking van positiewe liggaamstaal.
- Gebruik tekeninge/prentjies of voorstellings om te kommunikeer. (2 × 2) (4)

5.8
- Frans
- Duits
- Engels
- Portugees (4)

[40]

VRAAG 6

6.1 Ja ✓ – baie mense het hul lewens, werk en gesinslede verloor. ✓✓
Vryheid van beweging is verbied.

OF

Nee – in elke wêreldrampsituasie wat lewens bedreig, moet kritieke maatreëls ingestel word om mense se lewens te red. (1 + 2) (3)

6.2
- Die reg op voedsel
- Die reg op werk
- Die reg op lewe
- Die reg op onderwys (Enige 3 × 1) (3)

6.3
- Menswaardigheid
- Nierassigheid en nieseksisme
- Oppergesag van die Grondwet en die reg
- Algemene stemreg vir volwassenes (Enige 2 × 2) (4)

6.4 6.4.1
- Vertikale kommunikasie
- Horisontale kommunikasie (2 × 2) (4)

6.4.2
- Gebrek aan kommunikasie kan tot swak diens en kliëntontevredenheid lei.
- Dit kan lei tot wanopvattings en afdelings sal nie volgens kliënte se verwagtinge presteer nie.
- Verlaag produktiwiteit.
- Kan tot konflik en minder gemotiveerde personeel lei.
- Hoë personeelomset
- Skep baie foute en vermorsing.
- Beïnvloed die maatskappy se beeld nadelig (Enige 4 × 1) (4)

6.4.3
- Topbestuur – Neem strategiese besluite; kommunikeer die visie van die maatskappy met bestuurders en gee instruksies.
- Middelvlakbestuur – verantwoordelik vir taktiese besluite nadat instruksie/opdrag van topbestuur ontvang is.
- Laervlakbestuur – verantwoordelik vir inwerkingstelling en uitvoering van die taak en om terugvoering aan middelvlakbestuur te gee.

(3 × 2) (6)

6.5
- Vra om verskoning
- Gee verduideliking.
- Stel saak reg. (3 × 2) (6)

[30]

VRAAG 7

7.1 7.1.1 Die manier waarop mense leef, insluitend tradisies, oortuigings, gebruike en godsdienstige praktyke.

7.1.2 ’n Mening wat jy oor iemand of ’n groep mense het op grond van handelinge en gedrag wat soortgelyk aan andere s’n is.

7.1.3 Vooropgestelde mening wat nie op rede of werklike ervaring gegrond is nie.

7.1.4 Die praktyk waarvolgens mense van ’n verskeidenheid sosiale en etniese agtergronde en van verskillende geslagte en seksuele oriëntasies ingesluit of betrek word.

7.1.5 ’n Oorgeërfde, gevestigde of gebruiklike patroon van denke, handeling of gedrag, soos ’n godsdienstige praktyk, ’n sosiale gebruik, voedsel.

(5 × 2) (10)

7.2
- Konsentreer op ooreenkomste tussen mense eerder as verskille.
- Wend ’n bewuste poging aan om feitelike kennis van ander kulture in te win.
- Wees bewus met wie jy praat en pas jou styl en stemtoon dienooreenkomstig aan.
- Besef dat ander kulture verskil van joune maar nie ondergeskik aan joune is nie. (8)

- Vra vrae om seker te maak jy word korrek verstaan.
- Skenk aandag aan kulturele betekenisse wat kan verskil.
- Luister aandagtig.
- Betoon respek. (Enige 4 × 2)

7.3 7.3.1 Die plekke waar slegs personeellede toegelaat word.

7.3.2 Die plek waar slegs opgeleide personeel toegelaat word omdat dit bestaan uit bewegende masjinerie en gevaarhoudende stelsels vir die produksie van produkte en items om die onderneming te bedryf.

7.3.3 Daardie plekke waar produkte en dienste voorberei word voordat dit aan kliënte verkoop word.

(3 × 2) (6)

7.4
- Vriende ✓– help jou om te ontspan en motiveer jou wanneer jy mismoedig is. ✓
- Familie✓ – ondersteun jou visie, bied finansiële ondersteuning en leiding. ✓
- Bestuurder/kollegas ✓ – gee leiding, los probleme op en keur oortyd goed ✓
- Sakekontakte ✓ – netwerkvorming, deel van vaardighede en leer nuwe sakestrategieë.✓
- Dosente – ondersteuning, leiding en mentorskap (Enige 4 × 2) (8)

7.5 7.5.1
- Dit verwoord die beginsel van gelykheid, insluitend gelyke genieting van alle regte en vryhede.
- Dit bevorder die beginsel van gelykheid deur voorsiening te maak vir beskerming en bevordering van mense wat deur onbillike diskriminasie benadeel is.

7.5.2 Dit is die diepste en sosiale reg op respek met betrekking tot waardes en waardigheid waarop elke persoon geregtig is, bloot omdat hulle mense is.

7.5.3 Dit verwys na hoe individue of ’n groep mense hul etiese of ideologiese waardes organiseer.

(3 × 2) (6)

7.6 Kommissie vir Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie. (2)
[40]

VRAAG 8

8.1
- Om te kommunikeer terwyl oogkontak vermy word
- Om nie die motordeur vir die dame oop te maak nie
- Om voor die dame by ’n vertrek in te loop
- Om nie etenstye met gesinslede te deel nie
- Om met jou hande te eet (2 × 2) (4)

8.2
- Vermyding van oogkontak word met oneerlikheid geassosieer.
- Dit beteken dat jy iets wegsteek.
- Dit is ’n teken van gebrek aan selfvertroue. (2 × 2) (4)

8.3
- Engelse ontbyt
- Rys en geroosterde vleis
- Soet kossoorte
- Kitskos (Enige 2 × 1) (2)

8.4 Wanneer jy met Westerse mense in interaksie tree, verkies hulle dat jy nie te naby aan hulle kom nie, omdat dit hulle ongemaklik laat voel. (2)

8.5 8.5.1
- Kalender
- Horlosie
- Dagboek
- Jaarbeplanner
- Weeklikse beplanner
- Taaklys (Enige 4 × 1) (4)

8.5.2
- Draagbaarheid – dit moet maklik wees om rond te dra.
- Uitgawe ✓ – dit moet bekostigbaar wees. ✓
- Ruimte in vertrek✓ – jy moet genoeg ruimte in jou kamer hê om die hulpmiddel op te stel. ✓
- Besonderhede – dit moet genoeg ruimte hê om alle noodsaaklikhede neer te skryf. (Enige 3 × 2) (6)

8.5.3
- Nasionale Finansiële Hulpskema vir Studente (NFHS) (‘NSFAS’)
- Suid-Afrikaanse Agentskap vir Maatskaplike Sekerheid (SASSA)
- Beurse
- Studielenings (Enige 2 × 2) (4)

8.5.4 Wet op Vaardigheidsontwikkeling (2)

8.6
- Kraamverlof ✓
- Studieverlof ✓
- Siekteverlof
- Vaderskapverlof
- Jaarlikse verlof
- Gesinsverantwoordelikheidsverlof (Enige 2 × 1) (2)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 140
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou