higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 3

(11011023)

4 November 2022 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie eksamenvraestel bestaan uit 11 bladsye.

046Q1N2204

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 180

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 vraag op ’n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs ‘Waar’ of ‘Onwaar’ langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.1 In die Verenigde State beteken rubber ’n kontrasepsiemiddel.

1.2 Kenyatta-dag is ’n spesiale Keniaanse dag wat op 20 Oktober gevier word.

1.3 Dekor kan ook as ’n vorm van nieverbale kommunikasie gebruik word.

1.4 Flughafen is ’n Duitse woord wat lughawe in Afrikaans beteken.

1.5 Die akroniem DBW staan vir Diensbemagtigingswet.

1.6 Die Amerikaners gebruik die euro as geldeenheid.

1.7 Tydsbestuur het daarmee te make om beheer en rigting in jou lewe te verloor.

1.8 Vaardigheid is die vermoë om ’n taak oor ’n tydperk inkonsekwent te verrig.

1.9 Sosiale onreg beteken dat almal in die samelewing billik behandel moet word.

1.10 Parkinson se wet bepaal dat werk geneig is om aan te pas by die tyd wat daaraan toegeken word.

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 2

Kies ’n term uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A-L) langs die vraagnommer (2.1–2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B
2.1	Inligting wat nooit bekend gemaak moet word nie	pubessent
2.2	Die rooi halfmaan wat mediese nooddienste verteenwoordig	hofmakery
2.3	Iemand wat dit wat een persoon sê in die taal van ’n ander persoon verander	etiket
2.4	Om seker te maak dat die probleem goed gehanteer is	Pasga
2.5	Metode om ontstoke kliënt tevrede te stel	mondelings
2.6	Godsdienstige dag wat deur Jode gevier word	vertroulik
2.7	Wanneer puberteit bereik word	om verskoning vra
2.8	Gesproke kommunikasie	om op te volg
2.9	Reëls van aanvaarbare gedrag	kultuursimbool
2.10	Poging om iemand se liefde te wen ten einde met hulle te trou	Kersfees
		poligamie
		tolk

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.1 ’n Deelnemende lid van ’n politieke gemeenskap is ’n …

burger
politikus
kieser
gemeenskapsleier

3.2 Watter een van die volgende maak nie deel uit van die pilare van demokrasie nie?

C Minderheidsregering
D Soewereiniteit van die mense
Konstitusionele beperkings op die staat
Behoorlike regsproses

3.3 SMHRT staan vir:

B Spesifieke Meetbare Haalbare Realistiese Tydsbestek
C Spesiale Medium Haalbare Betroubare Tydsbestek
D Spesifieke Bemiddelde Haalbare Betroubare Tydsbestek
Spesifieke Medium Haalbare Realistiese Tydsbestek

3.4 Burgers van een land wat in ’n ander land woon, staan bekend as:

B Haweloses
C Buitelanders
D Oortreders
Inwoners

3.5 ’n Mediese sertifikaat moet deur die mediese praktisyn uitgereik en onderteken word om verlenging van verlof te magtig.

B Siekteverlof
C Bewys van ongeskiktheid
D Kraamverlof
Gesinsverantwoordelikheidsverlof

3.6 ’n Kliënt van Botswana wat Suid-Afrika besoek.

B Plaaslik
C nternasionaal
D Binnelands
Naburig

3.7 Geldeenheid wat in Portugal gebruik word.

B Loti
C Euro
D

3.8 Die tradisionele manier om iemand in isiXhosa te groet.

B
C
D

Kopiereg voorbehou

3.9 Verseker dat mans en vroue as gelykes in die werksplek behandel word.

A Wet op Diensbillikheid
B Wet op Arbeidsverhoudinge
C Wetgewing
D Wet op Basiese Diensvoorwaardes

3.10 Die doel van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling is om:

A Te verseker dat werknemers salarisverhogings kry
B Die vaardighede van die arbeidsmag te ontwikkel
C Diegene in diens te neem wat goeie vaardighede besit
D Ondergekwalifiseerde arbeidsmag te penaliseer

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

Gee EEN woord of term uit die lys hier onder vir elk van die volgende beskrywings en skryf slegs die term langs die vraagnommer (4.1–4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

belangrike aktiwiteite; regering; verwerp; dringende aktiwiteite; SMHRT; onderbrekings; Wet op Beroepsgesondheid en -Veiligheid; Parkinson se wet; jaarlikse verlof; siekteverlof; Handves van Regte; diskriminasie; Wet op Diensbillikheid

4.1 Die ... is regte wat geformuleer is om demokrasie in Suid-Afrika te bevorder.

4.2 ...het ten doel om die inwerkingstelling van regstellende aksie te verseker.

4.3 Alle Suid-Afrikaners behoort geweld te ...

4.4 Mense behoort nie die besluite van die … te bevraagteken nie.

4.5 ... verseker beskerming by die werk teen risiko's wat uit aktiwiteite van werknemers in die werksplek spruit.

4.6 Dit is belangrik om .. te wees wanneer doelwitte gestel word.

4.7 ... veroorsaak oor die algemeen vertragings en lae produktiwiteit.

4.8 bepaal dat werk geneig is om aan te pas by die tyd wat beskikbaar is of daaraan toegeken word.

4.9 ... siklus beteken dat die tydperk van 12 maande se diens by dieselfde werkgewer verstryk het.

4.10 Aktiwiteite wat jou onmiddellike aandag vereis, staan bekend as …

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 40

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 5

Gebare word in alle kulture gebruik, maar hul betekenis is nie dieselfde nie.

5.1 Verduidelik die betekenis van die volgende gebare in die Afrikakultuur:

5.1.1 Duime omhoog

5.1.2 Knik die kop

5.1.3 Kyk in iemand se oë wanneer jy met ’n ouer persoon praat

(3 × 2) (6)

Bestudeer die foto en lees die aanhaling hier onder en beantwoord die vrae.



’n Mens behoort so ver moontlik te probeer om die kliënt se onderskeie behoeftes te bevredig ten einde toeriste se ervaring so aangenaam moontlik te maak.

5.2 Ontleed die bostaande illustrasie en stelling en verduidelik hoe maatskappye hul toeristekliënte se behoeftes kan bevredig. (4)

5.3 Noem VYF basiese behoeftes van kliënte/toeriste wat tydens hul besoek bevredig moet word. (5)

5.4 Noem en verduidelik VIER tipes toeriste en geeEEN voorbeeld van elk. (3 × 4) (12)

5.5 Noem enige VYF internasionale groepe wat graag Suid-Afrika vir ’n aangename ervaring besoek. (5)

Kopiereg voorbehou

5.6 Toeriste praat dikwels vreemde tale. As daar nie interaksie met hulle is nie, sal hulle nie welkom voel nie.

Verduidelik hoe jy met toeriste in interaksie kan tree wat nie jou taal praat nie. (2 × 2) (4)

5.7 Gee enige VIER tale wat deur buitelandse toeriste gepraat word. (4)
[40]

VRAAG 6

6.1 Bestudeer die illustrasie en beantwoord die vrae.

COVID-19 HET 'N REUSE-INVLOED OP MENSEREGTE GEHAD



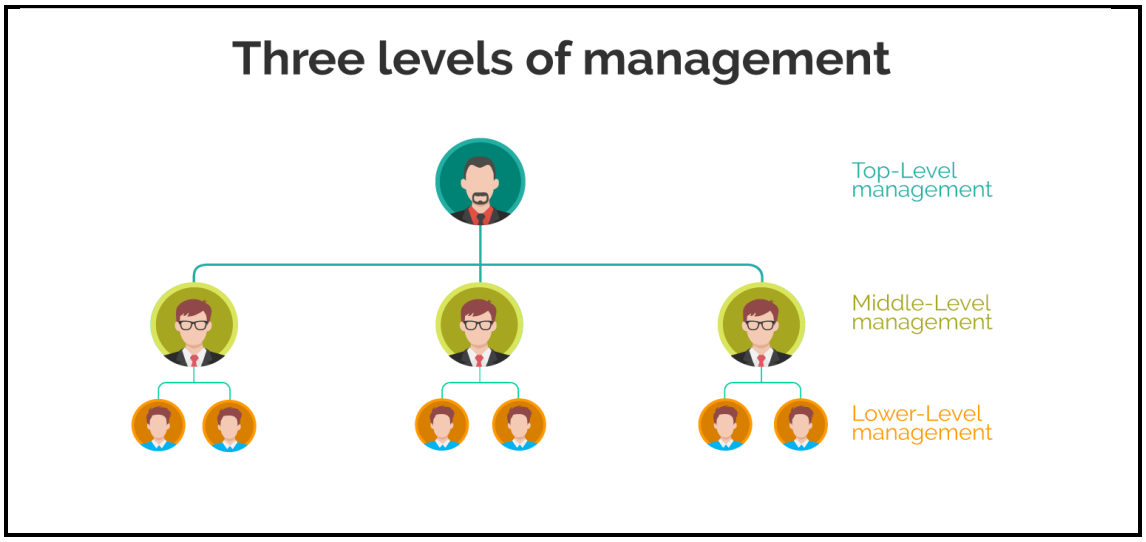
6.1 'COVID-19 het 'n reuse-invloed op menseregte gehad.'

Stem jy saam met die stelling oor COVID-19 hier bo? Staaf jou antwoord. (3)

6.2 Gee DRIE voorbeelde van menseregte wat met die aanvang van die COVID-19-pandemie erg geraak is. (3)

6.3 Gee enige TWEE waardes wat in die Suid-Afrikaanse Grondwet vervat is. (2 × 2) (4)

6.4 Bestudeer die volgende illustrasies en beantwoord die vrae.



6.4.1 Identifiseer die kommunikasieproses wat tussen topbestuur en middelvlakbestuur en bestuur op dieselfde vlak plaasvind. (4)

6.4.2 Verduidelik TWEE negatiewe gevolge van swak kommunikasie in 'n onderneming. (4)

6.4.3 Ontleed die bostaande organogram en verduidelik die rol/funksie van elke bestuursvlak. (6)

6.5 Verduidelik die prosedure wat gevolg moet word wanneer 'n misverstand gehanteer word. (2 × 3) (6)

[30]

VRAAG 7

Kulturele interaksie word dikwels gekenmerk deur stereotipering en vooroordeel, wat ons daarvan weerhou om dinge objektief te beskou.

7.1 Definieer die volgende terme:

7.1.1 Kultuur

7.1.2 Stereotipering

7.1.3 Vooroordeel

7.1.4 Diversiteit

7.1.5 Tradisies

(5 × 2) (10)

7.2 Beveel VIER riglyne aan om konflik uit te skakel wat uit kultuurverskille voortvloei. (4 × 2) (8)

7.3 Verduidelik die volgende areas wat in die gasvryheid- en toerismebedryf aangetref word:

7.3.1 Personeelarea

7.3.2 Produksiearea

7.3.3 Voorbereidingsarea

(3 × 2) (6)

7.4 Die meeste mense kan nie op hul eie oorleef nie; hulle benodig voortdurend leiding, aanmoediging en ondersteuning van hul ondersteuningstrukture.

Noem VIER ondersteuningstrukture in jou eie lewe en dui die soort ondersteuning aan wat jy van hulle benodig. (4 × 2) (8)

7.5 Bespreek die betekenis van die volgende terminologie:

7.5.1 Regstellende aksie

7.5.2 Menswaardigheid

7.5.3 Waardestelsel

(3 × 2) (6)

7.6 Skryf die akroniem KVBA volledig uit. (2)

[40]

VRAAG 8

Engelse mense is minder konserwatief en kinders noem soms hul ouers op hul voorname. Daar is ook meer gelykheid tussen geslagte onder Engelse paartjies.

8.1 Gee enige TWEE voorbeelde van wat as slegte maniere in die Engelse kultuur beskou word. (2 × 2) (4)

8.2 In die Westerse kultuur is oogkontak uiters belangrik.

Verduidelik die betekenis van die bostaande stelling deur voorbeelde te gee. (2 × 2) (4)

8.3 Noem enige TWEE kossoorte wat Engelse mense verkies. (2)

8.4 Die meeste Westerlinge hou nie daarvan as hul persoonlike ruimte binnegedring word nie.

Ontleed en staaf die bostaande stelling. (2)

8.5 Bestudeer die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Maureen is 'n student aan die Universiteit van Limpopo. Sy is ook 'n werknemer by een van die plaaslike restaurante in die stad. Sy bring haar kant by sowel die werk as universiteit om haar familie te onderhou en haar universiteitsgeld te betaal. Sy het onlangs 'n waarskuwing by die werk ontvang weens swak dienslewering en laatkommery. Boonop ly haar studies daaronder omdat sy in die meeste modules onderpresteer.

8.5.1 Stel VIER hulpmiddels voor wat Maureen kan gebruik om haar tyd doeltreffend te bestuur. (4)

8.5.2 Noem en verduidelik DRIE oorwegings wanneer tydsbestuurhulpmiddels gekies word. (3 × 2) (6)

8.5.3 Uit die gevallestudie is dit duidelik dat Maureen finansieel sukkel.

Stel TWEE finansiële hulpmiddels voor wat haar kan help om haar studie voort te sit en na haar familie om te sien. (2 × 2) (4)

8.5.4 Noem die Wet wat met die vaardighede van die Suid-Afrikaanse arbeidsmag te make het. (2)

8.6 Noem TWEE tipes verlof wat in die Suid-Afrikaanse werksplek aangetref word. (2)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 140
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou