higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 4

(11011024)

21 November 2023 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie eksamenvraestel bestaan uit 12 bladsye.

192Q1N2321

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
KLIËTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 4
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

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 swart of blou 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 Tydens KPR word die borskas saamgepers om ...

A die bloed te sirkuleer
B die skok te verminder
C lug uit die longe te laat
D die lugweg oop te maak

1.1.2 Opgeleide noodhulpwerkers weet dat hulle ... moet dra wanneer hulle ’n bloeiende slagoffer help.

A hoofbedekkings
B mediese maskers
C plastiekhandskoene.
D veiligheidskoene

1.1.3 Die ... fase moet eers voltooi word voordat opleiding of personeelontwikkeling kan plaasvind.

A oriënterings-
B analise-
C kritieke
D induksie-

1.1.4 ’n Opleidingsprogram waarvolgens ’n leerder deur ’n maatskappy in diens geneem word en sowel teoretiese as praktiese opleiding ontvang.

A beurs
B internskap
C leerlingskap
D indiensopleiding

1.1.5 Personeel in die gasvryheids- en toerismebedryf moet sensitief wees jeens hul kliënte se ... -verskille om vrees en wantroue te vermy.

A salaris
B status
C kulturele
D ouderdom

1.1.6 Om voortdurend oogkontak te behou terwyl jy met ’n ouer persoon praat, word as onbeleefd beskou in ...

A die VSA
B Korea
C Kanada
D Mexiko

1.1.7 ... reisigers verkies om alleen te reis en nie in ’n groep nie.

A Eerstekeer-
B Internasionale
C Binnelandse
D Ervare

1.1.8 Vroue vermy fisieke kontak met onverwante mans in hierdie kultuur:

A Moslem
B Hindoe
C Chinese
D Westerse

1.1.9 ... is ’n voorbeeld van ’n fisiologiese behoefte volgens Maslow se behoefteteorie.

A Status
B Groei
C Lug
D Liefde

1.1.10 Kultuurtoeriste wat ander plekke of lande besoek om hul kultuur te verken, staan bekend as ...

A godsdienstoeriste
B eksterne toeriste
C politieke toeriste
D etnotoeriste (‘ethno-tourists’)

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

Die onderstaande e-pos is aan die ontvangsklerk by die Grand Island Hotel gestuur. Lees die e-pos en beantwoord die vrae wat volg.

Heil die leser

Ek skryf hierdie brief na afloop van my verblyf by julle hotel. Ek het jul hotel gekies nadat ek jul webtuiste gesien het, wat ’n heeltemal ander prentjie as die werklikheid skilder. Julle beweer dat julle ’n verskeidenheid geriewe aanbied wat glad nie in jul beste kamers beskikbaar is nie.

Vanaf die oomblik wat ons ingeteken het, was ons ervaring negatief. Ek verstaan dat die pad na die oord van die hoofweg nie jul verantwoordelikheid is nie, maar die toestand van die pad van die ingang by die hoofhek tot by ontvangs is baie erger as die pad aan die buitekant. My motorbande het in die modder vasgeval en ek het waarskynlik my motor beskadig toe ek ’n groot slaggat getref het.

Daar was niemand om ons by ontangs te verwelkom nie. Dit het 10 minute geduur voordat ’n portier ons raakgesien het en nog 15 minute voordat hy die ontvangsklerk ontbied het. Wat ons frustrasie vererger het, was die feit dat die ontvangsklerk heeltemal onbewus was van ons bespreking. Boonop het die portier ons bagasie na die kamer geneem sonder om ons in te lig en te wys waarheen ons moet gaan. ’n Kamerbediende het uiteindelik vir ons gehelp om ons kamer op te spoor.

Kamerbediening het nooit enige van ons oproepe beantwoord vir tee, maaltye of om die kamer skoon te maak nie. Die badkamer en toilet is nie skoongemaak voor ons aankoms nie. Kragonderbrekings was nog ’n nagmerrie. Hoe is dit moontlik dat ’n vyfster-onderneming nie ’n kragopwekker het nie? Julle het ook elektriese toestelle wat óf nie werk nie, óf daar was nie elektrisiteit om dit te laat werk nie.

Ek is uiters teleurgesteld en gaan beslis hierdie saak verder voer.

Die uwe
John Thomas

1.2 Waarom is dit belangrik dat hierdie klagtes onmiddellik, beleefd en op ’n positiewe manier gehanteer word? (5 × 1) (5)

1.3 Identifiseer VYF klagtes uit die bostaande e-pos waaraan die hotel aandag moet gee. (5)

1.4 Watter VYF afdelings moet ingelig word oor die e-pos wat John gestuur het? (5)

1.5 Waarom moet die bestuurders van hierdie afdelings oor John se klagtes ingelig word? (4 × 1) (4)

1.6 Beveel DRIE maniere aan waarop hierdie bestuurders op skriftelike klagtes kan reageer. (3)

1.7 Beskryf maniere waarop personeel by The Grand Island Hotel rapport met kliënte kan vestig om te verhoed dat iets soortgelyks weer gebeur. (4 × 1) (4)

1.8 Die hoofbestuurder wil prosedures instel om die manier te verbeter waarop klagtes gehanteer word. Stel VIER maniere voor waarop dit gedoen kan word. (4)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 2

2.1 Gee EEN woord of term vir elk van die volgende beskrywings deur slegs die term langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.5.) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1.1 'n Gestruktureerde les waar spesifieke onderwerpe aangeroer word.

2.1.2 Onmiddellike aandag word aan 'n beseerde persoon gegee.

2.1.3 Om vir 'n kliënt te frons, is 'n voorbeeld van hierdie tipe terugvoering.

2.1.4 Die standaard van diens wat aan kliënte gelewer word.

2.1.5 Mense wat in 'n maatskappy werk en sy produkte gebruik om hul werk te doen.

(5 × 1) (5)

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae wat volg.

Abby het so pas haar Nasionale Diploma in Toerismebestuur voltooi. Sy is van mening dat sy genoeg kennis en vaardighede in die toerisme- en gasvryheidsektor opgedoen het om haar eie onderneming te vestig. Haar sake-idee is om akkommodasiedienste aan sowel plaaslike as internasionale toeriste te voorsien wat die Noordwesprovinsie besoek.

2.2 Stel enige AGT voorbeelde van akkommodasie voor waaruit sy kan kies om te verseker dat haar droom bewaarheid word. (8)

2.3 Abby hoop om haar onderneming in die toekoms uit te brei om dienste soos vervoer, inligtingsentrums, reis en selfs dobbelary en ontspanning in te sluit.

Help haar om haar idees in die onderstaande lys te kategoriseer deur die tabel in jou ANTWOORDBOEK te kopieer en te voltooi.

geleentheidsorganiseerders; plekke van belang; perderesies; busmaatskappye; toeroperateurs; voedseluitstallings; politieke stabiliteit van 'n bepaalde bestemming; treindienste; toergidse; musiekfeeste

VERVOERDIENSTE	INLIGTINGSDIENSTE	REISDIENSTE	DOBBELARY- EN ONTSPANNINGS-DIENSTE
(2)	(2)	(3)	(3)

(10)

2.4 Hierdie bykomende dienste moet geadverteer word.

Waarom is dit belangrik dat Abby die dienste bevorder wat haar onderneming aanbied? (4)

2.5 Abby vind dit moeilik om te besluit watter tipe media sy moet gebruik om haar onderneming onder plaaslike toeriste te bevorder.

Stel DRIE maniere voor waarop sy dit kan doen. (3)

2.6 Alle kliënte het basiese behoeftes en vereistes.

Verduidelik onder die volgende opskrifte hoe Abby in hierdie behoeftes kan voorsien om uitstekende diens te lewer:

2.6.1 Die behoefte aan waardering.

2.6.2 Die behoefte om belangrik te voel.

2.6.3 Die behoefte om in beheer te wees.

(3 × 2) (6)

2.7 ’n Potensiële kliënt bel vir Abby om aanwysings na haar onderneming te kry.

Stel die beste manier voor waarop Abby hierdie versoek kan hanteer. (4)

[40]

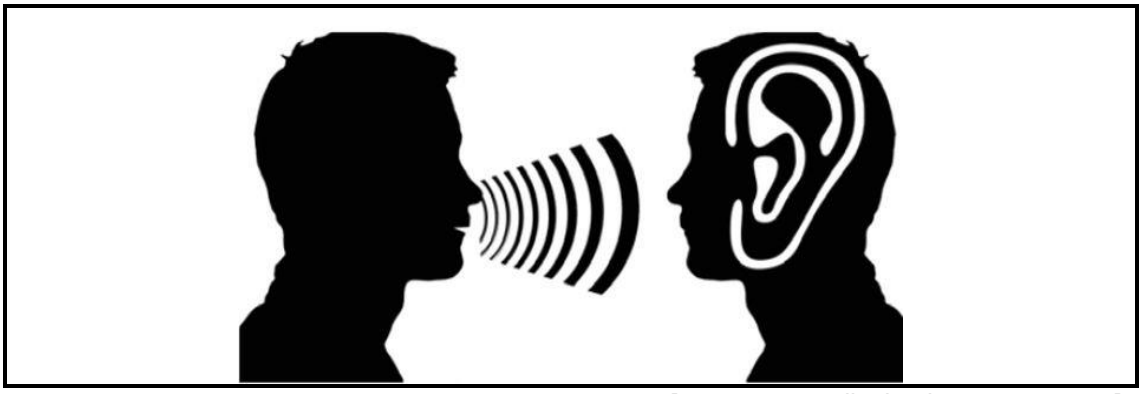
VRAAG 3

3.1 Kies ’n term uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–H) langs die vraagnommer (3.1.1.–3.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1.1	’n Klein aantal kliënte wat produkverwante kwessies tydens ’n gesprek om ’n tafel bespreek	A	verlorerekening-opname
3.1.2	Om verskillende kliënte telefonies of per e-pos te kontak om hulle te versoek om die diens te evalueer wat hulle ontvang het	B	teikengroep
3.1.3	’n Vertroulike vraelys wat aan alle personeellede en bestuurders gestuur word	C	kliënt-uitgangsopname
3.1.4	Onderhoude wat met kliënte gevoer word wat nie meer sake met die maatskappy doen nie	D	lukrake kliëntopname
3.1.5	Kitsonderhoude wat gevoer word met kliënte wanneer hulle ’n onderneming verlaat	E	webgebaseerde opname
		F	fokusgroep
		G	teikenrekening-opname
		H	maatskappywye gesindheidsopname

(5 × 1) (5)

3.2 Kyk na die grafika en noem die tipe terugvoering wat hier onder gewys word. (1)



[Bron: *www.valleybusinessreport.com*]

3.3 Bespreek die volgende basiese maniere waarop telefoonopnames uitgevoer kan word.

3.3.1 Vraag-en-antwoord-opnames (3 x 1) (3)

3.3.2 Telefoniese besprekingsopnames (3 x 1) (3)

3.4 Verduidelik hoe goeie interpersoonlike vaardighede 'n werknemer kan bevoordeel. (4)

3.5 Kanya werk as 'n ontvangsklerk by Quickfast Reisagentskap. Maandagoggende is besonder besig en op die meeste dae is sy die enigste persoon wat by die ontvangstoonbank werk. Sy voel oorweldig en wonder of sy goeie werk lewer.

3.5.1 Hoe kan Kanya haar eie werkverrigting kontroleer? (4 × 1) (4)

3.5.2 'n Potensiële kliënt het 'n afspraak met een van die konsultante.

Waarom is dit belangrik dat die konsultant voorbereid is vir die kliënt se besoek? (4 × 1) (4)

3.5.3 Die kliënt daag op en noem aan Kanya dat die area buite die gebou se ingang besaai is met vullis wat oral rondlê.

Stel die beste manier voor om hierdie saak te hanteer. (2 × 1) (2)

3.5.4 Gee VYF voorbeelde van klagtes wat die bestuurder van die reisagentskap kan ontvang wat daarop dui dat die personeel 'n gebrekkige kennis van nuwe prosedures het. (5)

3.6 Bespreek VYF voordele daarvan om die belangrikste sterk punte en swakhede van werknemers te herken. (5)

3.7 Gee TWEE voorbeelde van elk van die volgende beperkings wat werknemerprestasie kan beïnvloed.

3.7.1 Individuele beperkings

3.7.2 Maatskappybeperkings

(2 × 2) (4)

[40]

VRAAG 4

4.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (4.1.1–4.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

4.1.1 'n Algehele gebrek aan vars lug kan daartoe lei dat mense versmoor.

4.1.2 'n Pasiënt wat 'n hartaanval kry, sal simptome soos verlies van beheer oor die blaas en ingewande hê.

4.1.3 'n Posontleding is 'n instrument wat gebruik word om terugvoering van kliënte te verkry.

4.1.4 Indien jy vasgekeer word in 'n gebou wat brand, moet jy op die vloer lê waar die lug minder toksies is.

4.1.5 Jy moet 'n wond onder die vlak van jou hart hou om die bloeding te keer.

4.1.6 'n Opleidingsprogram moet elke individu se leerstyl in aanmerking neem.

4.1.7 Basiese noodhulpprogramme word ingevolge die Wet op Beroepshigiëne en Sanitasie van 1993 gesertifiseer.

4.1.8 Die meeste werksplekke hou 'n ongeluklogboek by waarin alle voorvalle opgeteken word.

4.1.9 Die belangrikste optrede in die geval van 'n vloed is om personeel en kliënte uit 'n gebou na 'n laagliggende gebied te ontruim.

4.1.10 'n Beoordeling is die laaste stadium in die opleidingsiklus.

(10 × 1) (10)

Mary werk as 'n skoonmaker by Quickfast Reisagentskap. Sy ontvang 'n brief van haar bestuurder wat haar inlig oor haar jaarlikse prestasiebeoordeling. Dit maak haar baie senuweeagtig.

4.2 Stel SES maniere voor wat haar bestuurder kan gebruik om leemtes in Mary se werkverrigting te identifiseer. (6)

4.3 Verduidelik die rol van Mary se bestuurder in haar opleiding en ontwikkeling onder die volgende opskrifte:

4.3.1 Finansies (2)

4.3.2 Tyd (3)

4.3.3 Opleidingshulpbronne (2)

Kopiereg voorbehou

4.4 Verduidelik die belangrikheid daarvan dat terugvoering deur die hele opleidingsprogram aan personeel gegee word. (7)

4.5 'n Noodhulpinstrukteur het sy aanbieding afgesluit met die woorde: "Moet nooit behandeling toepas waarvoor jy nie opgelei is nie."

Staaf die bostaande stelling. (8 × 1) (8)

4.6 Waarom is dit belangrik dat die korrekte noodhulppersoneel in 'n noodgeval gekontak word? (2)

[40]

VRAAG 5

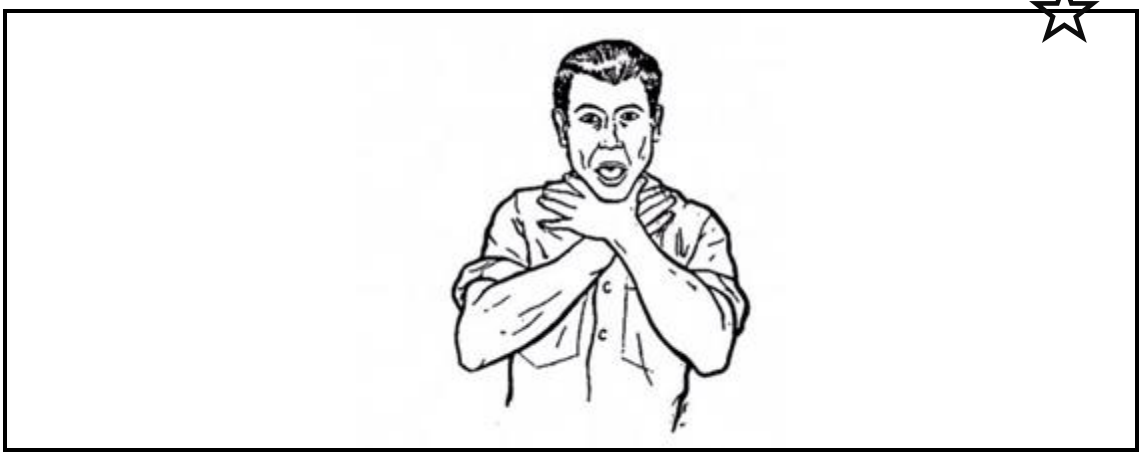
5.1 Kies 'n afwyking van 'n lewensteken uit KOLOM B om by 'n moontlike oorsaak in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–H) langs die vraagnommer (5.1.1.–5.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
5.1.1	Vog in longe	A	geen polsslag nie
5.1.2	Hipodermies	B	snork
5.1.3	Sonsteek	C	vel is wit
5.1.4	Hartverlamming	D	gefluit ('wheezing')
5.1.5	Bloedverlies	E	liggaamstemperatuur van 37.5°C
		F	subnormale liggaamstemperatuur van 35 °C – 36.7 °C
		G	vel voel warm en droog
		H	roggelende asemhaling

(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

5.2 Bestudeer die illustrasie hier onder en beantwoord die vrae wat daarop volg.



[Bron: *www.reddit.com*]

5.2.1 Identifiseer die tipe noodgeval wat hier bo uitgebeeld word. (1)

5.2.2 Definieer die tipe noodgeval wat in VRAAG 5.2.1 geïdentifiseer is. (2)

5.2.3 Noem die SEWE simptome wat met die bostaande noodgeval verbind word. (7)

5.2.4 Stel VIER metodes voor waarop die bostaande situasie behandel kan word. (4)

5.3 Mary is geskeduleer om ’n kursus in gesondheid en veiligheid by te woon.

Watter belangrike inligting moet in verband met die volgende gedek word?

5.3.1 Die korrekte manier om ’n chemiese storting te hanteer (6 × 1) (6)

5.3.2 Die hantering van beserings in die werksplek (6 × 1) (6)

5.4 Watter inligting moet beskikbaar wees in ’n maatskappy se gesondheid- en veiligheidsplan? (5 × 1) (5)

5.5 Stel TWEE maniere voor om bloeding te beheer. (2)

5.6 Noem TWEE tipes wonde. (2)

[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou