higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

# NASIENRIGLYN

## NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

## KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
### NKR VLAK 2

### XX Februarie 2020

**Hierdie nasienriglyn bestaan uit 6 bladsye.**

Kopiereg voorbehou

## VRAAG 1

1.1 1.1.1 Kultuur is die manier waarop mense dinge doen en hoe hulle leef gegrond op hulle geloof, gebruike, kosse, optredes, rituële, tale, ens.

1.1.2 Gestremdheid is 'n toestand, hetsy fisies of intellektueel, wat lei tot die gedeeltelike of totale verlies van 'n persoon se vermoë om sosiale, beroeps- of enige ander aktiwiteite uit te voer.

1.1.3 'n Gevaar is enigiets wat skade of 'n ongeluk kan veroorsaak.

1.1.4 Ontruiming is die proses waarvolgens mense uit 'n gebou verwyder word, veral in geval van 'n brand.

1.1.5 'n Geamputeerde is 'n person wat een of meer ledemate verloor het.

(5 × 2) (10)

1.2 1.2.1 Waar
1.2.2 Onwaar
1.2.3 Waar
1.2.4 Waar
1.2.5 Waar
1.2.6 Onwaar
1.2.7 Waar
1.2.8 Waar
1.2.9 Waar
1.2.10 Onwaar

(10 × 1) (10)

1.3 1.3.1 A
1.3.2 D
1.3.3 B
1.3.4 D
1.3.5 D
1.3.6 A
1.3.7 A
1.3.8 C
1.3.9 B
1.3.10 B

(10 × 1) (10)
**[30]**

## VRAAG 2

2.1 2.1.1 Limpopo
2.1.2 Wes-Kaap
2.1.3 KwaZulu-Natal
2.1.4 Noordwes en Gauteng

(4 × 1) (4)

2.2
- Bly kalm.
- Maak alarm.
- Volg die ontruimingsprosedures soos gestipuleer deur die organisasie.
- Vra mense om weg te beweeg uit die gebied.
- Moenie 'n roltrap of hysbak gebruik nie.
- Moet nooit stop om eers persoonlike besittings te kry nie.
- Help diegene wat hulp nodig het.
- Gaan na die aangewese byeenkomspunt.
- Bel die brandweer om die vuur te blus. (Enige 4 × 1) (4)

2.3
- Fisiese gevare
- Gedragsgevare
- Chemiese gevare (3)

2.4 Fisiese gestremdheid raak 'n person se bewegingsvermoë.✓ of behendigheid✓ terwyl intellektuele gestremdheid 'n persoon se vermoë verminder om take te leer of om✓ inligting te verwerk.✓ (4)

2.5
- Moenie handsakke op stoele of in openbare areas los nie.
- Moenie aleen in verlate gebiede loop nie.
- Moenie geld in die openbaar tel nie.
- Moenie vreemdelinge vir aanwysings vra nie.
- Moenie motor- en kamersleutels laat rondlênie.
- Moenie duursame items in jou voertuig los nie.
- Gebruik slegs OTMe in die openbaar.
- Moenie voetgangers oplaai nie.
- Gebruik sowel kontant as kredietkaarte.
- Vra aanwysings by polisiestasies. (Enige 7 × 1) (7)

2.6
- Swart mense
- Vrouens
- Mense van ander seksuele oriëntasies
- Asiërs
- Bruin mense (5)

2.7
- Spastiese
- Atedoïese
- Ataksiese (3)

**[30]**

## VRAAG 3

3.1
- Paraplegie
- Kwadriplegie
- Hemiplegie
- Serebrale gestremdheid
- Distrofie
- Polio
- Verspreide/Multipele sklerose (Enige 2 × 1) (2)

3.2
- Televisie
- Teegoed
- Bed
- Bad
- Stort
- Telefoon (Enige 5 × 1) (5)

3.3
- Breinbesering tydens of na geboorte
- Breinbesering as gevolg van 'n gebrek aan suurstof tydens geboorte
- Chromosoomafwykings
- Uiterste/Ekstreme prematuriteit/voortydigheid
- Traumatiese ongeluk of besering
- Traumatiese besering as gevolg van mishandeling
- Swak dieet of 'n gebrek aan gesondheidsfasiliteite
- Dwelmmisbruik tydens swangerskap (Enige 5 × 1) (5)

3.4
- Inligting oor die aard van produkte en dienste wat deur die maatskappy verskaf word sodat die kliënt ingeligte besluite kan neem.
- Inligting oor die bestuur van die besigheid sodat kliënte vertroue in die besigheid kan hê.
- Die markaandeel van die onderneming om sy reputasie 'n hupstoot te gee en potensiële beleggers te lok.
- Kwotasies aangevra deur kliënte
- Beskikbare dienste en fasiliteite
- Kontakbesonderhede en adres van die maatskappy
- Betalingsopsies en besonderhede van die besigheid
- Besigheidsure
- Missie en visie van die onderneming
- Maatskaplike verantwoordelikhede van die onderneming
- Geriewe beskikbaar in die onderneming
- Dienste aangebied in die onderneming
- Etiese kodes vir standaarde in die onderneming (Enige 5 × 2) (10)

3.5
3.5.1 Nat vloer/glad
3.5.2 Brandslang
3.5.3 Brandblusser

(3 × 1) (3)

3.6
- Stel jou toesighouer of bestuurder in kennis.
- Raadpleeg jou dokter.
- Voltooi verlofvorm wanneer jy teruggaan werk toe.
- Heg die mediese sertifikaat by die voltooide verlofvorm aan.
- Dien die voltooide verlofvorm en mediese sertifikaat in by jou toesighouer of bestuurder. (5)

**[30]**

**VRAAG 4**

4.1
- Spesifiek
- Realisties
- Meetbaar
- Gekoördineerde
- Tydgebonde
- Haalbaar
- Skriftelike (Enige 6 × 1) (6)

4.2
- IsiZulu
- IsiXhosa
- Afrikaans
- Sesotho sa Leboa
- Engels
- Setswana
- Sesotho
- Xitsonga
- Tshivenda
- IsiNdebele (Enige 5 × 1) (5)

4.3
- Stel kliënte in kennis van nuwe ontwikkelings en aktiwiteite van die organisasie.
- Luister na klagtes van klante en gee aandag aan hul behoeftes.
- Lig kliënte in oor die produkte van die onderneming.
- Beoefen tweerigtingskommunikasieproses toe in die onderneming.
- Gebruik te alle tye aanvaarbare taal met kliënte.
- Gebruik sowel mondelinge en skriftelike kommunikasie, indien nodig.
- Toon respek vir ander se kultuur.. (Enige 5 × 1) (5)

4.4
- Die besigheid kan groei en nuwe takke oopmaak.
- Werkgeleenthede kan geskep word en die besigheid kan bydra tot die land se ekonomie.
- Die besigheid kan goeie personeel lok.
- Die besigheid sal 'n goeie markaandeel hê en erkenning geniet.

(Enige 3 × 2) (6)

4.5
- Die produksie-afdeling ✓ maak produkte uit grondstowwe.✓
- Die menslikehulpbronne-afdeling✓ behartig alle werknemeraan-geleenthede.✓
- Die bemarkingsafdeling ✓behartig advertensies en promosies✓
- Die departement van finansies✓ behartig die onderneming se finansies soos inkomste, uitgawes, begroting, ens.✓
- Die verkoopsafdeling ✓ behartig direkte verkope aan die publiek.

(Enige 4 × 2) (8)
**[30]**

## VRAAG 5

5.1
- Om gehoor te word
- Om tyd in 'n veilige omgewing deur te bring
- Om met respek behandel te word
- Om genoeg inligting te ontvang oor produkte en dienste
- Om gehelp te word as dinge skeef loop
- Om vriendelike en behulpsame diens te ontvang
- Om toegang te hê tot 'n verskeidenheid geriewe om aan hul individuele behoeftes te voorsien. (Enige 5 × 1) (5)

5.2
- Oortref kliënteverwagtinge
- Verskaf die nodige inligting
- Bied waarde vir geld
- Bied presies wat belowe is
- Voldoen aan kliënte se behoeftes (Enige 5 × 2) (10)

5.3
- Dit moet die naam van die maatskappy/logo wys.
- Dit moet die kleure van die organisasie insluit.
- Dit moet gepas en relevant wees vir die aard van die werk. (3 × 2) (6)

5.4
- Groet altyd eers die kliënt.
- Moenie kliënte laat wag nie.
- Gee 'n handdruk, waar van toepassing
- Deel name terwyl jy groet.
- Gebruik 'n gestandaardiseerde ondernemingsgroet, waar van toepassing.
- Verduidelik die volgende stap duidelik.
- Lig die kliënt in oor enige veiligheids- en sekuriteitsprosedures.

(Enige 5 × 1) (5)

5.5 In die Afrika-kultuur is dit 'n teken van oneerbiedigheid om oogkontak te behou met 'n ouer persoon, terwyl dit in die Westerse kultuur as oneerlikheid beskou word om nie oogkontak te behou nie. (2 + 2) (4)
**[30]**

**TOTAAL: 150**

Kopiereg Voorbehou