higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENSTE EN MENSEVERHOUDINGE V2
NKR VLAK 2

(11011022)

8 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

NCV

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. Skryf netjies en leesbaar.

NCV

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die korrekte antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in jou ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Jy kan altyd 'n vars asem hê as jy ...

A jou mond toehou.
B jou tande met water borsel.
C 'n mondspoelmiddel en tandepasta gebruik.
D gereeld water drink.

1.1.2 'n Maatskappy se beeld word NIE deur ... beskryf nie.

A inligtingsbrosjures
B sy perseel
C die personeel se uniforms
D 'n gebrek aan hulpbronne

1.1.3 ... is NIE 'n gepaste stap om 'n probleem op te los nie.

A Om verskillende oplossings te kry
B Om die probleem te identifiseer
C Om die verskillende oplossings te beoordeel
D Om na een party te luister

1.1.4 'n Metode wat NIE gebruik word om jou eie vaardighede te beoordeel nie:

A Selfbeoordeling
B Doelwitbeoordeling
C Prestasiebeoordeling
D Psigometriese toetse

1.1.5 Telefoonvaardighede is die geskikste vir ...

A skoonmakers.
B sekuriteitswagte.
C ontvangsdames.
D instandhoudingsbeamptes.

(5 × 1) (5)

1.2 Mnr Jojo bespreek 'n hotelkamer vir hom en sy meisie. Sy vrou vind daarvan uit en gaan reguit hotel toe. Toe sy daar opdaag, stel sy haar aan die ontvangsdame bekend en vra haar man se besprekingsbesonderhede. Die ontvangsdame in beheer weier egter om die verlangde inligting aan haar te verskaf en lig haar in dat sy nie kliënte se inligting bekend mag maak nie aangesien dit as vertroulik beskou word.

1.2.1 Het die ontvangsdame korrek teenoor mnr Jojo se vrou gereageer? Gee redes vir jou antwoord. (2)

1.2.2 Verduidelik die gevolge daarvan as kliënte se inligting openbaar gemaak word. (3 × 2) (6)

1.2.3 Verduidelik die term *vertroulike inligting*. (2)

1.3 Gee VYF voorbeelde van negatiewe liggaamstaal wat effektiewe kommunikasie kan blokkeer. (5)

1.4 Beskryf enige VYF soorte gedrag wat as seksuele teistering in die werksplek beskou kan word. (5)

1.5 Bespreek hoe nuwe werknemers voordeel kan trek uit die bywoning van 'n goed georganiseerde of suksesvolle induksieprogram. (5)

[30]

NCV

VRAAG 2

2.1 Kies 'n term/frase uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–F) langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.5) in jou ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
2.1.1	Om vertroud te wees met alles in jou organisasie	A	onvoorsiene omstandighede
2.1.2	Verskillende dinge of waardes wat verskillende mense of groepe mense kan hê	B	organisasiekultuur
		C	professionele beeld
2.1.3	Riglyne vir die soort klere wat in 'n organisasie gedra mag word	D	produkkennis
		E	klerekode
2.1.4	Kragonderbreking wanneer dokumente by ontvangs gedruk word	F	etiese diversiteit
2.1.5	Mense sien die maatskappy-omgewing en die werknemers as skoon, netjies, vriendelik en behulpsaam		

(5 × 1) (5)

2.2 Verduidelik hoe jy die volgende moet versorg terwyl jy werk:

2.2.1 Hare (4)

2.2.2 Tande (3)

2.3 Dui aan waarom gasvryheids- en toerismepersoneel te alle tye hoë standaarde van persoonlike higiëne moet handhaaf. (2)

2.4 Noem VYF algemene maniere waarop aansteeklike siektes van een persoon aan 'n ander oorgedra kan word. (5)

2.5 Gee VYF riglyne vir 'n hotelontvangsdame betreffende 'n klerekode. (5)

2.6 Noem VYF soorte verlof wat jy by jou werk mag neem. (5)

2.7 Dui die soort verlof aan wat jy moet neem wanneer jy jou kind na sy of haar gradeplegtigheid toe neem. (1)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1 Voltooi die volgende sinne deur 'n woord/term, wat in die lys hier onder voorsien word, te gebruik. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.5) in jou ANTWOORDBOEK neer.

kwadrupleeg; blinde; gehoororganisasie; dowe; water; DEAFSA; alkohol; geamputeerde

3.1.1 Gebaretaal is geskik vir ... mense.

3.1.2 Daar moet NIE ... aan swanger vroue gegee word om te drink nie.

3.1.3 'n ... is iemand wat een of meer liggaamsdele verloor het.

3.1.4 Iemand wat in albei arms en bene verlam is en nie sy arms of sy bene kan beweeg nie, word 'n ... genoem.

3.1.5 Die organisasie wat die regte van mense met gehoorgestremdhede beskerm, word ... genoem.

(5 × 1) (5)

3.2

'n Vakante posisie vir 'n skakelbordoperateur in 'n hotel word geadverteer, en mense met gestremdhede word ook aangemoedig om aansoek te doen. Jones, wie se visie verswak is, sien die advertensie en doen aansoek om die pos. Hy slaag in sy werksonderhoud en word as skakelbordoperateur aangestel.

3.2.1 Dui die soort gestremdheid aan wat Jones het. (1)

3.2.2 Verduidelik wat die oorsaak van Jones se gestremdheid kan wees. (5)

3.2.3 Beskryf hoe 'n hotel sy fasiliteite kan aanpas om tydens onderhoude en ander werksaktiwiteite vir Jones voorsiening te maak. (5)

3.3 'n Werkgewer is verantwoordelik daarvoor om 'n werksplek in stand te hou wat vry van teistering op grond van gestremdheid is.

Bespreek VYF stappe wat 'n werkgewer kan uitvoer om gestremdheids-gebaseerde teistering in die werksplek te voorkom. (5 × 2) (10)

3.4 Noem VIER voorbeelde van take wat 'n persoon met 'n gestremdheid in die toerisme- en gasvryheidsbedryf kan uitvoer. (4)

[30]

VRAAG 4

4.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (4.1.1–4.1.5) in jou ANTWOORDBOEK neer.

4.1.1 Frans is een van die tale in Europa wat die meeste gepraat word.

4.1.2 Suid-Afrika het tien amptelike tale.

4.1.3 Engels is een van die tale in Suid-Afrika wat die meeste gepraat word.

4.1.4 Oliver Tambo was een van die teenapartheidsaktiviste.

4.1.5 Bewustheid van veiligheid is nie vir toeriste van belang nie.

(5 × 1) (5)

4.2 Beskryf aan 'n vriend wat hulle kan sien as hulle die volgende erfenisterreine besoek:

4.2.1 Mapungubwe Nasionale Park

4.2.2 Robbeneiland

4.2.3 Nasionale Krugerwildtuin

4.2.4 Tafelberg

4.2.5 Hector Peterson-gedenksaal

(5 × 2) (10)

4.3 Noem enige VYF soorte persoonlike inligting wat jy as werknemer nie omtrent jou kollegas aan toeriste mag onthul nie. (5)

4.4 Beskryf die aspekte waarvan ontvangsdames bewus moet wees wanneer hulle hulself voorberei om hulle aan kliënte of toeriste bekend te stel. (5)

4.5 Beskryf die korrekte manier waarop gaste se bagasie veilig gekarwei moet word deur organisatoriese prosedures te volg. (5)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 Gee EEN woord/term vir elkeen van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (5.1.1–5.1.5) in jou ANTWOORDBOEK neer.

5.1.1 Dit word gebruik om klein brande te blus.

5.1.2 Hierdie wet beheer betalings aan werknemers wat beseer is of 'n siekte opgedoen het terwyl hulle by hul werksplek was.

5.1.3 Wanneer mense van 'n plek van gevaar verwyder word

5.1.4 Die komitee wat 'n inspekteur nader wanneer die werkgewer versuim om kwessies of kwellings rakende werknemersbeserings binne 'n redelike tydsraamwerk op te los

5.1.5 Die gebruik van foto's/prente sonder woorde, wat 'n boodskap oor veiligheid oordra en wat mense wat verskillende tale praat, kan verstaan

(5 × 1) (5)

5.2 Beskryf die volgende soorte gevare en gee 'n voorbeeld van elkeen:

5.2.1 Optrede wat 'n gevaar inhou

5.2.2 Chemiese gevaar

(2 × 2) (4)

5.3 Noem VYF funksies wat ongelukke in die werksplek kan veroorsaak. (5)

5.4 Verduidelik hoe jy 'n kliënt se klagte gaan hanteer wat jy nie self kan oplos nie. (5)

5.5 Beskryf VYF maniere waarop jy kommunikasie met kliënte in die organisasie kan verbeter. (5 × 2) (10)

5.6 Omskryf die term *gevaar*. (1)

[30]

TOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou