higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 2

(11011022)

18 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

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. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
5. Gebruik slegs 'n SWART of 'n BLOU pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies is gegee as moontlike antwoorde op die volgende vrae. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.20) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Wanneer jy jou hande was, moet jy …

A jou hande en arms deeglik natmaak tot by die elmboë.
B jou hande minstens 20 sekondes met seep vryf.
C jou hande met 'n papierhanddoek afdroog.
D Al die bogenoemde.

1.1.2 Die … is NIE 'n voorbeeld van 'n natuurlike erfenisterrein in Suid-Afrika nie.

A uKhahlamba Drakensbergpark
B Vredefortkoepel
C Wieg van die Mensdom
D Groter St. Lucia Vleilandpark

1.1.3 MIV kan deur middel van … van een mens na 'n ander oorgedra word.

A bloedoortappings, borsvoeding, gedeelde kombuisgereedskap
B die aanraking van besmette kos en die deel van besmette spuitnaalde
C bloedoortappings en orale seks.
D die gebruik van dieselfde toilet.

1.1.4 Voedseldienswerkers moet minstens ... bad of stort.

A elke dag
B elke week
C twee keer per dag
D wanneer hulle voel dat hulle sleg ruik

1.1.5 'n Mens moet jou hande was ….

A nadat jy genies, gehoes of jou neus geblaas het.
B elke keer voordat jy met 'n skof begin.
C nadat jy die toilet gebruik het.
D Al die bogenoemde

1.1.6 Aandaggebreksindroom is 'n voorbeeld van … gestremdheid.

A fisiese
B sensoriese
C verstandelike
D intellektuele

Kopiereg voorbehou

1.1.7 Die maklikste manier om inligting oor 'n maatskappy se fasiliteite, produkte en dienste te gee:

A Tydskrifte
B Koerante
C Radio
D Brosjures

1.1.8 ... beteken mense word sleg behandel as gevolg van hulle geslag, ras, gestremdheid, ens.

A Mishandeling
B Geslagsmisbruik
C Diskriminasie
D Vermyding

1.1.9 Om Nelson Mandela te vereer, werk mense jaarliks ... minute vir liefdadigheid.

A 120
B 65
C 67
D 60

1.1.10 Nadat jy afwesig was van die werk, moet jy 'n ... indien wanneer jy weer terug is by die werk.

A verlofvorm
B doodsertifikaat
C gedienste motor
D verlofvorm en ondersteunende dokumente

1.1.11 Mandela se verjaarsdag word wêreldwyd op ... gevier.

A 15 Junie
B 18 Junie
C 18 Julie
D 16 Julie

1.1.12 Die taal wat die meeste in Suid-Afrika gepraat word, is …

A Engels
B IsiNdebele
C IsiZulu
D Afrikaans

1.1.13 'n … is 'n teken van 'n goeie selfbeeld.

A Verkeerde naamkaartjie
B Vuil skoene
C Regop postuur
D Stukkende klere

Kopiereg voorbehou

1.1.14 As 'n maatskappy se wins styg, hou dit vir die werknemers die voordeel in van …

A verlengde etensure.
B afdae.
C uitdiensstelling.
D aansporings.

1.1.15 Die ... departement hanteer verlofvorms.

A bemarkings-
B menlikse hulpbron-
C finansies-
D administrtiewe

1.1.16 'n Foutiewe snymasjien kan geklassifiseer word as 'n … gevaar.

A fisiese
B gedrags-
C elektriese
D chemiese

1.1.17 Die Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid het ten doel om werknemers te beskerm deur beserings ... te voorkom.

A op die sportveld
B in sosiale klubs
C in die werkplek
D in parke

1.1.18 Watter van die volgende is NIE waar oor serebrale gestremdheid nie:

A Dit word veroorsaak deur siekte tydens swangerskap
B Dit word veroorsaak deur premature geboorte of gebrekkige voorsiening van suurstof aan die baba
C Dit kan die gevolg wees van 'n ongeluk op 'n vroeë ouderdom
D 'n Mens is van die middel af ondertoe verlam

1.1.19 Watter van die volgende is NIE van toepassing op doelwitstelling nie:

A Doelwitte moet nie neergeskryf word nie.
B Doelwitte moet spesifiek en omvattend wees.
C Doelwitte moet gekoördineerd en realisties wees.
D Doelwitte moet meetbaar en tydgebonde wees.

1.1.20 Suid-Afrika het … provinsies:

A 12
B 6
C 9
D 10

(20 × 1) (20)

Kopiereg voorbehou

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 Gestremdes is nie geskik vir indiensneming nie.

1.2.2 'n Professionele beeld of gedrag moet altyd gehandhaaf word.

1.2.3 Werknemers moet volgens die jongste mode aantrek werk toe.

1.2.4 'n Soen is die mees gepaste manier om iemand in 'n werksituasie te groet.

1.2.5 Luistervaardighede is belangrik vir kommunikasie.

1.2.6 Goeie produkkennis sal tot gevolg hê dat kliënte ingeligte besluit op grond van akkurate inligting kan neem.

1.2.7 Mense wat die bestuur wil spreek, is nie belangrik as die bestuurder nie beskikbaar is nie.

1.2.8 Waterpokkies kan deur die eet van besmette voedsel oorgedra word.

1.2.9 As jy jou hande afvee nadat jy iets hanteer het, help dit om kieme te verwyder.

1.2.10 Die Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid reguleer alle praktyke vir die hantering van voedsel.

1.2.11 'n Toename in toerisme in Suid-Afrika lei tot meer werksgeleenthede vir burgers.

1.2.12 Rook word nie op voedselpersele toegelaat nie omdat dit kos kan besmet.

1.2.13 Terugvoer is belangrik vir kliënte.

1.2.14 Kliënte se gerief en versorging is nie belangrik vir 'n organisasie nie.

1.2.15 Daar is geen verskil tussen Afrika- en Europese kulture nie.

(15 × 1) (15)

1.3 Kies 'n term uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–R) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Klein organismes wat siekte kan veroorsaak	A	produktiwiteit
1.3.2	Goed wat benodig word om enige werk suksesvol te doen	B	organisatoriese kultuur
1.3.3	Om 'n deel van jou werk vir iemand anders te gee	C	diens
1.3.4	Die tempo en doeltreffendheid van werk	D	delegeer
1.3.5	Rangskikking van doelwitte in volgorde van belangrikheid	E	mobiliteit
1.3.6	Hulp aan 'n onderneming se kliënte	F	kieme
1.3.7	Die normale manier waarop 'n onderneming werk en wat van een werknemer na die volgende oorgedra word	G	teister
1.3.8	'n Spesiale soort gestremdheid	H	aansteeklike siekte
1.3.9	Die vermoë om vrylik te beweeg	I	hulpbronne
1.3.10	Treiter deur aanhoudend te pla of intimideer	J	gasvryheid
1.3.11	Verhoed om iets te doen	K	prioritisering
1.3.12	Gulhartige ontvangs van gaste	L	ritueel
1.3.13	Iemand wat in 'n streek of land gebore is, of plante of diere wat natuurlik in 'n area voorkom	M	beperk
1.3.14	'n Baie oordraagbare siekte wat vinnig van een persoon na 'n ander kan versprei deur kontak of nabyheid	N	globale kultuur
1.3.15	Prosedure wat gewoonlik gevolg word	O	verswakking
		P	instandhouding
		Q	nalatigheid
		R	inheems

(15 × 1) (15)

[50]

VRAAG 2

Anna en Sara studeer onderskeidelik Gasvryheid en Toerisme aan een van die TVET-kolleges in Mpumalanga Provinsie. Hulle voltooi binnekort hul NKR vlak 4-sertifikate. Gelukkig het 'n nuwe hotel onlangs in hul plaaslike gemeenskap oopgemaak. Die hotel werf personeel vir die volgende poste: hoofbestuurder, assistentbestuurder, finansiële bestuurder, bemarkingsbestuurder, menslikehulpbronbestuurder, produksiebestuurder, voorkantoorbestuurder, rekenmeester, ontvangspersoon en sjef.

2.1 Identifiseer TWEE poste in die hotel wat geskik sal wees vir Anna en Sara. (2)

2.2 Staaf jou antwoord in VRAAG 2.1 deur TWEE redes te gee vir elke keuse. (4)

2.3 Verduidelik waarom dit belangrik is om gereeld te evalueer hoeveel vordering gemaak is met die bereiking van doelwitte. (2)

2.4 Teken 'n organogram vir die hotel waar Anna en Sara beplan om te gaan werk. (12)

2.5 Beskryf VYF stappe wat jy sal neem as 'n gas in 'n restaurant beseer word. (5 × 2) (10)

[30]

VRAAG 3

3.1 Beskryf die volgende:

3.1.1 Hoekom kliëntediens belangrik is in 'n organisasie (3)

3.1.2 Voorbeelde van gedrag wat as seksuele teistering in die werkplek beskou kan word (3)

3.1.3 Voorbeelde van negatiewe liggaamstaal wanneer met kliënte in die werkplek gekommunikeer word (3)

3.1.4 Maniere waarop mense met 'n Westerse en Afrika-kultuur mekaar groet (3)

3.2 Beskryf die volgende soort plekke van belang aan die hand van 'n voorbeeld:

3.2.1 Historiese

3.2.2 Kulturele

3.2.3 Godsdienstige

(3 × 2) (6)

3.3 Verduidelik VIER verantwoordelikhede van bestuur in die werkplek volgens OHSA. (4 × 2) (8)

3.4 Noem DRIE situasies wat ongelukke in die werkplek kan veroorsaak. (3 × 2) (6)

3.5 Noem die provinsies wat deur die volgende stede verteenwoordig word:

3.5.1 Mafikeng

3.5.2 Kaapstad

3.5.3 Polokwane

3.5.4 Pretoria

(4 × 1) (4)

3.6 Noem VIER soorte aansteeklike siektes. (4)

[40]

VRAAG 4

4.1 Identifiseer DRIE oorsake van fisiese gestremdheid. (3)

4.2 Noem VYF uitdagings wat gestremdes in die alledaagse lewe in die gemeenskap en by die werk in die gesig staar. (5)

4.3 Beskryf VYF moontlike aanpassings wat aan fasiliteite aangebring kan word vir gestremdes. (5)

4.4 Verduidelik die hoofdoel met regstellende aksie. (2)

4.5 Noem DRIE soorte inligting wat aan kliënte gegee kan word wanneer jy hulle groet en jouself bekendstel. (3)

4.6 Beskryf waarom oogkontak in die Westerse kultuur belangrik is. (3)

4.7 Maak DRIE voorstelle vir maniere waarop iemand wat moeilik beweeg gehelp kan word. (3 × 2) (6)

4.8 Noem DRIE maniere waarop 'n organisasie met sy kliënte kan kommunikeer. (3)

[30]

TOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou