higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 2

(11011022)

11 Desember 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

540Q1N2011

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

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

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 (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Hierdie siektes kan vinnig versprei deur direkte kontak met besmette persone:

A Besmetlike siektes
B Oordraagbare siektes
C Aansteeklike siektes
D Kopsere

1.1.2 Maatskappyhandelgeheime is ’n voorbeeld van … inligting.

A bekende
B vertroulike
C kliënte-
D beskikbare

1.1.3 Inligtingsbrosjures word deur organisasies gebruik om …

A kliënt in te lig oor bestuursaktiwiteite.
B hul komende gebeure te organiseer.
C hul produkte en dienste te adverteer.
D kliënte te wys hoe die organisasie ontwerp is.

1.1.4 Die EEN stelling wat waar is van gestremde mense:

A Hulle kan nie enigiets doen nie.
B Hulle word oral begunstig waar hulle ook al gaan.
C Hulle vorm deel van voorheen benadeelde mense.
D Hulle word nie toegelaat om aan enige aktiwiteite deel te neem nie.

1.1.5 Die was van hande ná ’n besoek aan die toilet is belangrik omdat …

A kieme op hierdie manier versprei word.
B dit deel vorm van maatskappyreëls.
C die bestuurder dit sal raaksien.
D iemand daaroor sal praat.

1.1.6 Die volgende moet gedoen word wat ongelukke in die werkplek aanbetref:

A Hulle moenie aangeteken word nie.
B Werknemers moet hulself behandel.
C Hulle moet by die veiligheidsafdeling aangemeld word.
D Ontleding is nie nodig nie.

Kopiereg voorbehou

1.1.7 Maatskappybeleide verwys na …

A bestuursaktiwiteite.
B riglyne oor gedrag wat in die organisasie verwag word.
C maniere om werknemers te dissiplineer.
D kommunikasiekanale in die organisasie.

1.1.8 Daar moet omgesien word na toeriste in die land omdat hulle …

A ’n waardevolle bydrae tot ons ekonomie lewer.
B eenvoudig maar net verduur moet word.
C nie regte het wanneer hulle die land besoek nie.
D nie belangrik is nie, aangesien hulle van ander lande kom.

1.1.9 Daar is … erfenisgebiede in Suid-Afrika wat deur UNESCO as Wêrelderfenisgebiede verklaar is.

A 5
B 8
C 7
D 9

1.1.10 Die kleredragkode gee vir werknemers leiding oor …

A hul basiese gedrag in die werkplek.
B hoe mense in die organisasie behandel moet word.
C bestuurstyle.
D hul voorkoms in die werkplek.

(10 × 1) (10)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Inlywing is ’n proses waardeur werknemers gekies word.

1.2.2 Dit is nie belangrik dat ’n werknemer moet laat weet wanneer hy/sy afwesig is nie.

1.2.3 Veiligheid is deel van die noodsaaklike inligting wat aan toeriste gegee moet word.

1.2.4 Dit is belangrik dat personeel van al die fasiliteite in die organisasie weet.

1.2.5 Kultuur is die manier waarop mense in ’n organisasie dinge doen.

1.2.6 Seksuele teistering moet nie aangemeld word nie omdat dit verleentheid veroorsaak.

1.2.7 Toeriste bring geld in die land in.

1.2.8 Toeriste het nie hulp nodig as hulle nie die plaaslike taal verstaan nie.

Kopiereg voorbehou

1.2.9 Aanpassing van werkplekaktiwiteite is deel van ’n guns aan gestremde werknemers.

1.2.10 Hande moet een keer per dag gewas word.

(10 × 1) (10)

1.3 Kies ’n woord/e uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–K) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Tradisionele Venda-dans	A	gestremdheid
1.3.2	’n Groep simptome wat konsekwent saam voorkom	B	intellektuele gestremdheid
1.3.3	Aandaggebreksindroom	C	veiligheidsborde
1.3.4	’n Werknemer wat mense se bagasie dra of verskuif	D	luislangdans (‘python dance’)
1.3.5	Verlies van vermoë om sekere alledaagse aktiwiteite te verrig	E	gevaar
1.3.6	’n Bron van onveiligheid	F	sindroom
1.3.7	Gevaar deur ’n voorwerp veroorsaak	G	amarula-dans
1.3.8	Om mense te verwyder van ’n gevaarlike plek	H	kruier (‘porter’)
1.3.9	In bepaalde plekke oprig om ’n veilige werksomgewing te verseker	I	ontruiming
1.3.10	’n Werknemer wat omsien na ’n persoon se persoonlike besittings	J	lyfbediende (‘valet’)
		K	fisieke gevaar

(10 × 1) (10)

[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Beantwoord die vrae ten opsigte van die prent.



2.1.1 Noem die aansteeklike siekte wat moontlik deur die prent uitgebeeld word. (1)

2.1.2 Is dit vir ’n werknemer veilig om werk toe te gaan wanneer hy/sy ’n aansteeklike siekte opgedoen het? Staaf die antwoord. (3)

2.1.3 Verduidelik die prosedure om te volg wanneer jy ’n aansteeklike siekte opgedoen het. (4)

2.1.4 Verduidelik hoe ’n mens hande moet was wanneer jy soos in die prent aangesteek het. (5)

2.1.5 Noem TWEE maniere waarop ’n mens ’n aansteeklike siekte kan opdoen. (2)

2.2 Noem VYF departemente wat jy in ’n makroörganisme sal vind. (5)

2.3 Verduidelik die belangrikheid van produkkennis in ’n organisasie. (5)

2.4 Verduidelik die belangrikheid daarvan om luistervaardighede in die werkplek te hê. (5)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

Merlyn is 'n jong dame wat onlangs haar sekondêre opleiding in 'n spesiale skool voltooi het aangesien sy swak sig het. Sy het besluit om by 'n TBOO-kollege ('TVET college') in die area aan te sluit aangesien die kollegebestuur haar moet akkommodeer omdat sy 'n reg het om by 'n kollege in te skryf.

3.1 Noem VIER soorte gestremdheid. (4)

3.2 Watter soort gestremdheid het Merlyn? (1)

3.3 Noem VYF algemene oorsake van Merlyn se soort gestremdheid. (5)

3.4 Adviseer die kollegebestuur ten opsigte van aanpassing van geriewe en infrastruktuur wat Merlyn sal help. (5 × 2) (10)

3.5 'n Brand breek weens foutiewe elektriese bedrading in die gasvryheidsentrum uit.

Verduidelik die prosedure wat in so 'n noodgeval gevolg moet word. (4)

3.6 Verduidelik die belangrikheid daarvan om gevare by die betrokke personeel aan te meld. (3)

3.7 Verduidelik die prosedures wat gevolg moet word wanneer 'n gas op die vloer gly. (3)
[30]

VRAAG 4

4.1 Noem VYF moontlike geriewe in 'n gastekamer. (5)

4.2 Noem VYF bykomende dienste in die toerisme-/gasvryheidsbedryf. (5)

4.3 Noem die noodsaaklike veiligheidsinligting wat aan toeriste gegee moet word. (5 × 2) (10)

4.4 Beskryf kulturele ooreenkomste en verskille tussen tradisionele plaaslike gemeenskappe en toeriste ten opsigte van die volgende:

4.4.1 Voedsel

4.4.2 Kleredrag

4.4.3 Oogkontak

4.4.4 Groet

4.4.5 Die groet van gaste by aankoms

(5 × 2) (10)
[30]

VRAAG 5

5.1 Verduidelik die persoonlike higiëne van dienspersoneel rakende die volgende:

5.1.1 Tande

5.1.2 Baard en snor

5.1.3 Grimering

5.1.4 Uniform

(4 × 2) (8)

5.2 Verduidelik wat *persoonlike higiëne* is. (2)

5.3 Gee VYF voorbeelde van liggaamstaal wat doeltreffende kommunikasie blokkeer. (5)

5.4 Gee VYF voorbeelde van gedrag wat as seksuele teistering beskou word. (5)

5.5 Verduidelik die belangrikheid daarvan om 'n nuwe werknemer in die werkplek in te lei. (5 × 2) (10)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou