higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR-VLAK 2

(11011022)

27 Februarie 2018 (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. Skryf netjies en leesbaar.

NCV

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 (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Watter EEN word NIE beskou as 'n goeie higiëniese beginsel nie?

A Was jou hande gereeld.
B Gee om vir jou liggaam.
C Snuit jou neus in 'n voedselproduksiegebied.
D Dra gepoleerde skoene.

1.1.2 Wanneer 'n manlike werknemer afwesig van die werk is omdat sy vrou gekraam het, moet hy aansoek doen om die volgende tipe verlof:

A Kraamverlof
B Jaarlikse verlof
C Spesiale verlof
D Vaderskapsverlof

1.1.3 Die manier waarop jy stap, staan of sit word genoem …

A professionalisme.
B postuur.
C goeie gedrag.
D voorkoms.

1.1.4 Klein mikro-organismes wat die vermoë het om siektes te veroorsaak:

A Kruisbesmetting
B Mikro-organismes
C Griep
D Kieme

1.1.5 Bepaling van hoe goed 'n sekere werk gedoen is:

A SWOT-analise
B Evaluasie
C Selfbeoordeling
D Vaardigheidsontwikkeling

Kopiereg voorbehou

1.1.6 Beweging ter bereiking van ‘n bepaalde doelwit:

A Doelwitte
B Loopbaanbeplanning
C Prioritiseer
D Vordering

1.1.7 Hierdie onderneming het baie verskillende afdelings:

A Kroeg
B Makro-organisasie
C Mikro-organisasie
D Motel

1.1.8 Die volgende word NIE beskou as ‘n eienskap wat houding identifiseer nie.

A Goeie postuur
B Aandag gee aan persoonlike sake
C ‘n Oop gemoed teenoor verandering
D Optimistiese taalgebruik

1.1.9 Hanteer vervaardiging in die onderneming:

A Administratiewe afdeling
B Produksie-afdeling
C Gehalteversekeringafdeling
D Kliëntediensafdeling

1.1.10 Verwelkomende organisatoriese groetwyse in die werkplek:

A Handdruk
B Soen
C Buiging
D Omhels

(10 × 1) (10)

1.2 Induksie is die deurlopende proses om nuwe en ou werknemers bekend te stel aan die huidige stand van die onderneming.

Noem die voordele van ‘n goed uitgevoerde induksieproses. (5)

1.3 Noem VYF aansteeklike siektes wat sal verhoed dat iemand werk toe kom. (5)

1.4 Beveel die korrekte kleredragkode aan vir ‘n ontvangsklerk. (5)

Kopiereg voorbehou

1.5 Verduidelik elk van die volgende terme:

1.5.1 Organogram

1.5.2 Fasilitiete

1.5.3 Bronne

1.5.4 Produk

1.5.5 Dienste

(5 × 2) (10)

1.6 Gee VYF voorbeelde van lyftaal wat effektiewe kommunikasie bevorder. (5)
[40]

VRAAG 2

2.1 Identifiseer die volgende gesondheid-en-veiligheidstekens:

2.1.1 

2.1.2 

2.1.3 

2.1.4 

2.1.5 

2.1.6 

2.1.7 

(7 × 1) (7)

2.2 Verduidelik die belangrikheid om kamerfasiliteite aan kliënte te demonstreer. (5)

2.3 Identifiseer situasies in die toerisme- of gasvryheidsektor wat gevaar vir mense in die werkplek kan inhou. (4)

2.4 Noem VIER pligte van 'n Gesondheid-en-Veiligheidsbeampte se verteenwoordigers in die werkplek. (4)

2.5 Bespreek seksuele teistering onder die volgende opskrifte:

2.5.1 Onwelkom fisiese kontak van 'n seksuele aard

2.5.2 Verbale seksuele teistering

2.5.3 Nie-verbale seksuele teistering

2.5.4 Viktimisasie en intimidasie

2.5.5 Seksuele begunstiging

(5 × 2) (10)

2.6 Verduidelik maniere hoe iemand etiese waardes by die werk kan toepas. (5)

2.7 Verduidelik hoe ‘n onderneming en sy werknemers met die eerste oogopslag ‘n professionele beeld kan vertoon wat kliënte lank onthou. (5)

[40]

VRAAG 3

3.1 Kies die beskrywing uit KOLOM B om by 'n item in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1.1	Geamputeerde	A	Stywe en moeilike beweging
3.1.2	Spasties	B	Kan nie die onderste deel van die liggaam, insluitend bene, beweeg nie
3.1.3	Atetoïed	C	Onwillekeurige en onbeheerde beweging
3.1.4	Ataksies	D	Kan nie arms of bene beweeg nie
3.1.5	Kwadruplegies	E	Kan nie sien nie
3.1.6	Paraplegies	F	Verlies aan liggaamsdele
		G	Versteurde balans en dieptewaarneming

(6 × 1) (6)

3.2 Lees die onderstaande gevallestudie en beantwoord die vrae.

Lerato Mmushi besluit om as deel van jeugbemagtiging haar eie geleentheidsbestuurmaatskappy te open. Haar doelwit is om sonder enige diskriminasie alle tipes persone in diens te neem. Lerato wil ook internasionale kliënte lok wat moontlik hulle geleenthede en funksies in ons land sal wil aanbied. Namate die besigheid groei, besluit sy om uit te brei deur nuwe produkte en dienste by te voeg. Sy adverteer om die verskeie vakante poste te vul.

3.2.1 Noem ten minste VYF moontlike werksgeleenthede in Lerato se onderneming wat vir gestremde persone geskik is. (5)

3.2.2 Watter wet beskerm die indiensneming van gestremde persone in die werksplek? (1)

3.2.3 Verduidelik aan Lerato die doel van die wet genoem in VRAAG 3.2.2 hier bo. (2)

3.3 Lerato neem twee werknemers met belemmerde sig in diens.

Watter soort gestremdheid word met belemmerde sig geassosieer? (1)

3.4 Verduidelik die tipe gestremdheid genoem in VRAAG 3.3 hier bo. (2)

3.5 Verduidelik DRIE fisiese implikasies waarvoor persone met die gestremdheid genoem in VRAAG 3.3 te staan kom. (3)

3.6 Gee enige VYF moontlike oorsake van gestremdheid. (5)

3.7 Verduidelik hoe Lerato se maatskappy hulle fasiliteite kan aanpas om voorsiening te maak vir persone met belemmerde sig. (5)

[30]

VRAAG 4

4.1 Verduidelik elk van die volgende terme:

4.1.1 Ritueel

4.1.2 Kultuur

4.1.3 Persoonlike ruimte

(3 × 2) (6)

4.2 Gee VYF voorbeelde van inligting aangaande die onderneming, werknemers of kliënte wat nie normaalweg bekend gemaak kan word nie. (5)

4.3 Verduidelik die gevolg daarvan indien hierdie tipe inligting wel aan enige iemand bekend gemaak word. (5)

4.4 In 1972 is sekere erfenisgebiede deur UNESCO tot wêrelderfenisterreine verklaar.

Noem SEWE verklaarde wêrelderfenisterrein in Suid Afrika. (7)

4.5 Noem VYF aktiviste wat op Robbeneiland, 'n maksimumsekuriteitsgevangenis vir anti-apartheidaktiviste, aangehou is. (5)

4.6 Noem SES belangrike soorte veiligheidsinligting wat jy aan toeriste kan verskaf wanneer toere en geleenthede vir toeriste gereël word. (6)

4.7 Wanneer gaste se bagasie hanteer word, moet die hoogste sorg en aandag aan die dag gelê word.

Verduidelik die voorgestelde wyse, volgens OHSA, vir die hantering van gaste se bagasie. (6)

[40]

TOTAAL : 150

Kopiereg voorbehou