higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 3

XX Februarie 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	D; C		
	1.1.2	D; H		
	1.1.3	D; A		
	1.1.4	D; B		
	1.1.5	B; E		
	1.1.6	D; D		
	1.1.7	C; F/H/B		
	1.1.8	D; I		
	1.1.9	B; J		
	1.1.10	C; G		
			(10 × 2)	(20)
1.2	1.2.1	Onwaar		
	1.2.2	Waar		
	1.2.3	Waar		
	1.2.4	Onwaar		
	1.2.5	Waar		
	1.2.6	Waar		
	1.2.7	Waar		
	1.2.8	Onwaar		
	1.2.9	Onwaar		
	1.2.10	Waar		
			(10 × 1)	(10)
1.3	1.3.1	D		
	1.3.2	C		
	1.3.3	B		
	1.3.4	D		
	1.3.5	A		
	1.3.6	C		
	1.3.7	B		
	1.3.8	C		
	1.3.9	D		
	1.3.10	C		
			(10 × 1)	(10)
				[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Die besigheid sal wins verloor.
- Kliënte sal elders gaan en nooit weer terugkom nie.
- Kliënte sal sleg van die besigheid praat en ander beïnvloed om nie die fasiliteite te gebruik nie.
- Die besigheid kan toemaak.
- Personeelomset kan tot slegte diens lei. (Enige toepaslike 4 × 2) (8)

2.2
- Probleme sal aangespreek word om toekomstige klagtes te voorkom.
- Kliënte se lojaliteit sal gewen word.
- Dit help om mededingend in die mark te bly.
- Bestuur sal probleme oplos wat hulle nie eens geweet het bestaan nie.

(Enige toepaslike 3 × 2) (6)

2.3
- Goeiedag/middag Meneer/Mevrou.
- Welkom by die Royal Hotel.
- Hoe kan ek u help? (3)

2.4
- Die kliënt kan erg tekere gaan.
- Die kliënt kan weggaan sonder om enigiets te sê.
- Die kliënt kan sy/haar stem teenoor die personeel verhef. (3 × 2) (6)

2.5
- Voorkom misverstande en konflikte
- Gee nie aanstoot aan mekaar nie
- Verstaan en akkommodeer ander se kulture
- Sorg vir kliënte se behoeftes en verwagtings en voldoen daaraan

(Enige toepaslike 2 × 1) (2)

2.6 In Afrika-kulture is die vermyding van oogkontak 'n teken van respek terwyl dit in Westerse kulture gesien word as ongeskik of as 'n teken van oneerlikheid en om nie aandag te gee nie. (Enige toepaslike 2 + enige toepaslike 2) (4)

2.7
- Werknemers se persoonlike inligting
- Finansiële state en planne
- Resepte en bemarkingstrategieë (Enige EEN) (1)

[30]

VRAAG 3

3.1 Die volgende sleutelwoord(e) kan as 'n antwoord in die paragraaf gebruik word:
- Frustrasie
- Uit idees uit
- Gespanne
- Oorwerk
- Het te veel werk (Enige toepaslike 4 × 1) (4)

3.2 Tydsbestuur is die vermoë om beheer te neem van jou daaglikse aktiwiteite✓ terwyl doelwitte bereik word.✓ (2)

OF

Tydsbestuur is die vermoë om beheer te neem van jou daaglikse aktiwiteite✓ en tyd te kry om dinge te doen wat vir jou belangrik is.✓

3.3
- Stel doelwitte en omskryf dit as probleme.
- Skryf 'n lys aksies neer om te volg.
- Berei 'n tydlyn voor.
- Allokeer hulpbronne.
- Identifiseer probleme wat mag voorkom.
- Ontwikkel 'n strategie om sukses te monitor.
- Ken take toe.
- Beraam kostes van 'n spesifieke projek en uitgawes wat nodig sal wees om 'n sukses daarvan te maak.
- Implementeer die plan. (Enige 8 × 1) (8)

3.4 Om 'n bevredigende balans tussen werksverantwoordelikhede, familie-verpligtings, loopbaan en vryetydsaktiwiteite te handhaaf (2)

3.5 3.5.1 Die bestuurder moet:
- vooraf 'n rooster opstel;
- meer tydelike werkers aanstel tydens besige funksies;
- 'n databasis hê van tydelike werkers op bystand;
- multivaardige werkers hê wat verskillende aktiwiteite kan uitvoer;
- beplan dat werknemers buigbare ure kan werk, soos aangedui op die rooster. (5)

3.5.2
- Moedig wettige blaaskanse of verlof aan
- Moedig spanbougebeurtenisse aan
- Kort blaaskanse moet aangemoedig word dwarsdeur die voltooiing van take
- Betrek die span in die optrek van 'n buigbare werkskedule
- Motiveer en prys werknemers vir goeie werk
- Behou konsekwentheid in besluitneming

(Enige toepaslike 4 × 1) (4)

3.6
- Dagboek
- Kalender
- Weekbeplanner
- Doenlys
- Aktiwiteitslog (Enige toepaslike 5 × 1) (5)

3.7
- Doen belangrike dinge eerste.
- Stel 'n lys take op wat teen 'n spesifieke tydstip gedoen moet wees.
- Volg jou skedule om afleidings te beperk.
- Verskuif na 'n plek waar afleiding minimaal sal wees.
- Stel prioriteite.
- Kry iemand wat kan help met minder belangrike kwessies of aktiwiteite.
- Gebruik 'n afspraakkalender.
- Leer om 'Nee' te sê. (Enige 6 × 1) (6)

Kopiereg voorbehou

3.8
- Berei die nuwe werknemer voor vir die nuwe werksomgewing
- Voorkom verlies van tyd en hulpbronne
- Maak die nuwe werknemer vertroud met die fasiliteite en personeellede
- Maak die nuwe werknemer se werk maklik en laat hom/haar welkom en gemaklik voel
- Maak dit maklik vir die nuwe werknemer om ondersteuning te kry waar nodig
- Reël dat nodige toerusting, skryfbehoeftes, veiligheidsdrag en kantoornoodsaaklikhede beskikbaar en in goeie werkende toestand is

(Enige 4 × 1) (4)

[40]

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Bevorder gelyke indiensnemingsgeleenthede en regverdige behandeling

4.1.2 Gaan met alle aspekte van verhoudings tussen 'n werkgewer en werknemer in die werksplek om

4.1.3 Reguleer algemene menslikehulpbronontwikkeling in die werksplek

4.1.4 Reguleer die reg tot regverdige arbeidspraktyke

(4 × 2) (8)

4.2 4.2.1 Kommissie van Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie ('Commission for Conciliation, Mediation and Arbitration')

4.2.2 Owerheid vir Sektoropvoeding en -opleiding ('Sector Education and Training Authority')

(1 punt moet toegeken word vir enige 2 korrekte woorde) (2 × 2) (4)

4.3 4.3.1 Betaalde verlof vir 'n werknemer wat vir langer as vier maande in diens is waar die werknemer se kind gebore of siek is, of in die geval van die werknemer se eggenoot, ouers, kind of sibbe wat sterf.

4.3.2 'n Werkgewer mag nie van 'n werknemer verwag of hom/haar toelaat om oortyd te werk vir langer as drie ure 'n dag of tien ure 'n week nie behalwe per ooreenkoms.

4.3.3 Wanneer 'n werkgewer 'n werknemer se kontrak beëindig weens kontrakbreuk.

(3 × 2) (6)

4.4 4.4.1
- Gewapende roof
- Gyselaarsituasie
- Bomdreigemente
- Kapings
- Opstande en stakings

(Enige 3 × 1) (3)

4.4.2
- Moenie paniekerig raak nie.✓
- Volg die misdadigers se bevele✓ en doen wat hulle sê.✓
- Gee hulle enigiets wat hulle wil hê✓ en druk die noodknoppie of ontbied die noodpersoneel die oomblik wat hulle weg is.✓
- Beskryf hulle behoorlik sodat hulle opgespoor kan word.✓

(Enige toepaslike 6 × 1) (6)

4.4.3
- Personeelarea/kamer
- Produksiearea
- Voorbereidingsarea
- Stoorarea
- Kliëntearea

OF

- Agter die ontvangstoonbank
- Agter die kroegarea
- Agter die kassiertoonbank

(Enige 3 × 1) (3)

4.5 isiZulu (2)

4.6
- Rys
- Hoender
- Noedels
- Eiers

(Enige toepaslike 3 × 1) (3)

[35]

VRAAG 5

5.1 Kommunikasie is 'n proses waar die sender 'n boodskap opstel en dit in verbale of nieverbale vorm deur 'n kanaal of medium stuur.✓ Die ontvanger ontvang en dekodeer die boodskap, antwoord en gee terugvoer.✓ (2)

5.2 'n Sender stel 'n boodskap op✓✓ en stuur dit deur 'n kanaal (telefoon, brief, aangesig tot aangesig).✓✓ Die sender en ontvanger gebruik 'n verbale boodskap (woorde) en nieverbale seine (gesigsuitdrukkings/gebare).✓✓ Die ontvanger moet dan die boodskap interpreteer en verstaan.✓✓ Die ontvanger gee terugvoer aan die sender.✓✓ (10)

5.3 Horisontale kommunikasie vind plaas tussen personeel wat op dieselfde vlak is,✓ byvoorbeeld sjefs wat met mekaar praat,✓ terwyl vertikale kommunikasie plaasvind tussen verskillende magsvlakke,✓ byvoorbeeld 'n bestuurder wat instruksies aan ontvangsklerke gee.✓ Dit vind van bo na onder plaas en omgekeerd. (2 + 2) (4)

5.4
- Die boodskap was nie duidelik genoeg geformuleer nie.
- Die sender en ontvanger verstaan mekaar nie.
- Die ontvanger het nie die boodskap duidelik gehoor nie.
- Die sender en ontvanger het verskillende persepsies.
- Die boodskap is skeefgetrek deur die medium wat gebruik is.
- Daar is 'n taalhindernis. (Enige toepaslike 5 × 1) (5)

5.5
- Vra om verskoning
- Verduidelik
- Stel dinge reg (3 × 2) (6)

5.6
- Gesigsuitdrukkings (glimlag, frons)
- Liggaamshouding
- Oogkontak
- Handgebaar
- Liggaamstaal
- Kleure
- Simbole (Enige 4 × 1) (4)

5.7
- Plaaslike kliënte
- Nasionale
- Buurlandkliënte
- Internasionale kliënte (4)

[35]

TOTAAL AFDELING B: 140
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou