higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 3

(11011023)

26 Februarie 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

042Q1S2026

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 180

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 blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Kies 'n kontinent uit KOLOM B en 'n begroeting uit KOLOM C om by 'n land in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letters (A–J) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer. (Voorbeeld: 1.1.11 D I)

KOLOM A		KOLOM B		KOLOM C	
1.1.1	Duitsland	A	Suid-Amerika	A	Bonjour
1.1.2	Engeland	B	Asië	B	Hola
1.1.3	Frankryk	C	Afrika	C	Guten Tag
1.1.4	Spanje	D	Europa	D	Goedendag
1.1.5	China	E	Noord-Amerika	E	Nǐ hǎo
1.1.6	Nederland			F	Goeiedag
1.1.7	Suid-Afrika			G	Habari
1.1.8	Italië			H	Good day
1.1.9	Japan			I	Ciao
1.1.10	Kenia			J	Konnichiwa

(10 × 2) (20)

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 Tydens die Umkhosi woMhlanga dans ongetroude jong meisies om die guns van die slanggod te wen wat reën en vrugbaarheid beheer.

1.2.2 'n Kapel is 'n gebou waarin Christene aanbid.

1.2.3 Verbale kommunikasie is die aktiwiteit om boodskappe en idees deur gesproke woorde oor te dra.

1.2.4 Kliënteklagtes moet geïgnoreer word en nie ernstig bejeën word nie.

1.2.5 Geloof en rituele is deel van kultuur.

1.2.6 Afleggings vind plaas wanneer 'n werkgewer nie meer 'n werknemer kan bekostig nie.

1.2.7 Die persoon wat deur 'n klaer beskuldig word is die respondent.

Kopiereg voorbehou

1.2.8 Stakings en demonstrasies met toestemming is onwettig by 'n werksplek.

1.2.9 Ondersteuningstrukture is verantwoordelik vir die hantering van arbeidsgeskille en diskriminasie.

1.2.10 Prioritisering is 'n hulpmiddel om te verseker dat belangrike aktiwiteite nie agterweë bly nie.

(10 × 1) (10)

1.3 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Die akroniem SMART staan vir …

A spesifiek ('specific'), meetbaar ('measurable'), aksiegebaseerd ('action-based'), betroubaar ('reliable'), tydsraamwerk ('time frame').
B spesiaal ('special'), meetbaar ('measurable'), aksiegebaseerd ('action-based'), realisties ('realistic'), tydsraamwerk ('time frame').
C spesifiek ('specific'), betekenisvol ('meaningful'), haalbaar ('attainable'), betroubaar ('reliable'), tydsraamwerk ('time frame').
D spesifiek ('specific'), meetbaar ('measurable'), bereikbaar ('achievable'), realisties ('realistic'), tydsgebonde ('time-bound').

1.3.2 Namibië se geldeenheid:

A Namibiese loti
B Namibiese sjieling
C Namibiese dollar
D Namibiese pula

1.3.3 Jode eet kos wat … is.

A halaal
B kosjer
C proteïenvry
D suiwelvry

1.3.4 'n Stelsel om die slegte behandeling van voorheen benadeelde groepe reg te stel:

A Demokratiese stelsel
B Gelykheidstelsel
C Waardestelsel
D Stelsel van regstellende aksie

1.3.5 Watter van die volgende waardes onderskryf die Suid-Afrikaanse Grondwet?

A Menswaardigheid en oppergesag
B Menseregte en rassigheid
C Menswaardigheid en seksisme
D Menswaardigheid en moraliteit

1.3.6 'n Voorbeeld van Venda-kleredrag is:

A 'n Sari
B Uphephethu
C Gwana
D Xibelana

1.3.7 Mense wat nie diere en diereprodukte eet nie staan bekend as:

A Vegetariërs
B Veganiste
C Allergene
D Lakto-ovo vegetariërs

1.3.8 Watter kulturele groep domineer in die Noordkaap:

A Indiërs
B AmaZulu
C Tswana
D Bapedi

1.3.9 'n Spesiale dag wat deur Moslems gevier word, staan bekend as:

A Paasfees
B Kersfees
C Deepavali
D Eid al-Fitr

1.3.10 Kliëntesorg beteken ...

A om kliënte te help met 'n paar besprekings.
B om kliënte van bestuursinligting te voorsien.
C om empatie en simpatie met kliënte te hê.
D om aandag te skenk aan spesifieke kliëntebehoeftes.

(10 × 1) (10)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die onderstaande scenario en beantwoord die vrae.

James Baker is 'n bestuurder by die Royal Hotel in Gauteng. Sy werknemers is van verskillende kulturele agtergronde, insluitend Venda, Zoeloe, Tswana en Engels en hulle tree soms oneerbiedig teenoor mekaar op omdat almal glo dat hul kultuur verhewe bo die ander s'n is.

Een aand besoek mnr. en me. Baloyi, wat gereelde kliënte is, die Royal Hotel om hul huweliksherdenking te vier. Zandy, 'n Zoeloe-ontvangsklerk, begroet die paartjie en behou oogkontak as 'n professionele standaard van die hotel. Terwyl Zandy die Baloyi's inteken, beantwoord sy 'n sosiale telefoonoproep. 'n Paar sekondes ná die foonoproep kom Tumisho, haar kollega, binne en hulle gesels luidkeels voor die Baloyi's. Die paartjie voel ongemaklik om na Zandy se privaat gesprekke te luister terwyl sy hulle inteken. Hulle is omgekrap met Zandy se strydige professionele gedrag en verlaat die hotel onmiddellik sonder om 'n woord te sê.

2.1 Verduidelik die impak daarvan om gereelde kliënte soos die Baloyi's te verloor. (4 × 2) (8)

2.2 Waarom is kliënte se klagtes en terugvoer goed vir 'n organisasie? (3 × 2) (6)

2.3 Verduidelik die standaardprosedure wat die Royal Hotel sou kon instel om kliënte op gepaste wyse te begroet. (3)

2.4 Behalwe om die restaurant sonder 'n woord te verlaat, noem DRIE maniere hoe die Baloyi's kon reageer op Zandy se strydige professionele gedrag. (3 × 2) (6)

2.5 Waarom is dit belangrik dat die personeel van die Royal Hotel bedagsaam moet wees ten opsigte van mekaar se kulture? (2)

2.6 Watter rol speel oogkontak in die Afrika-kultuur in vergelyking met Westerse kultuur? (2 + 2) (4)

2.7 Watter inligting oor die Royal Hotel moet personeel vertroulik hou? (1)

[30]

VRAAG 3

Bestudeer die onderstaande prentjie en beantwoord die vrae.



3.1 Interpreteer en skryf 'n kort paragraaf oor die prentjie. (4)

3.2 Definieer die term *tydsbestuur*. (2)

3.3 Op grond van die antwoord op VRAAG 3.2, verduidelik AGT stappe om 'n aksieplan te ontwikkel om aktiwiteite te prioritiseer. (8)

3.4 Wat is 'n *gebalanseerde leefstyl*? (2)

3.5 'n Besige restaurantbestuurder vind dit moeilik om sy rooster te hanteer omdat 50% van sy werknemers nie opgedaag het vir werk die dag ná 'n besige funksie nie.

3.5.1 Verduidelik hoe hierdie bestuurder sy stresvlakke kan hanteer. (5)

3.5.2 Gee maniere hoe bestuurders die produktiwiteit van werknemers kan verhoog deur stres te beperk en 'n gebalanseerde leefstyl aan te moedig. (4)

3.6 Noem VYF tydsbestuur-hulpmiddels. (5)

3.7 Identifiseer SES maniere waarop bestuurders onderbrekings en ongeskeduleerde take kan hanteer wanneer hulle besig is en maatskappyteikens moet haal. (6)

3.8 Gee VIER redes waarom induksie in 'n organisasie belangrik is. (4)

[40]

VRAAG 4

4.1 Wat is die doel van elk van die volgende wette:

4.1.1 Wet op Werknemersgelykheid

4.1.2 Wet op Arbeidsverhoudings

4.1.3 Wet op Vaardigheidsontwikkeling

4.1.4 Wet op Basiese Diensvoorwaardes

(4 × 2) (8)

4.2 Skryf elk van die volgende afkortings volledig uit:

4.2.1 CCMA

4.2.2 SETA

(2 × 2) (4)

4.3 Verduidelik elk van die volgende kontrakterme:

4.3.1 Familieverantwoordelikheidsverlof

4.3.2 Oortyd

4.3.3 Beëindiging van indiensneming

(3 × 2) (6)

4.4 Voorkoming is beter as genesing – veral wanneer dit by veiligheid en sekuriteit kom.

4.4.1 Noem DRIE soorte gewelddadige situasies. (3)

4.4.2 Gee SES riglyne om te volg wanneer gewelddadige situasies plaasvind. (6)

4.4.3 Noem DRIE besigheidsareas wat teen misdadigers beskerm moet word. (3)

4.5 Watter taal word hoofsaaklik in Suid-Afrika gepraat? (2)

4.6 Noem DRIE gewilde kossoorte wat deur Chinese geëet word. (3)

[35]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 Definieer die term *kommunikasie.* (2)

5.2 Verduidelik die kommunikasieproses of -siklus. (10)

5.3 Onderskei tussen *horisontale kommunikasie* en *vertikale kommunikasie*. (2 + 2) (4)

5.4 Gee VYF redes waarom misverstande voorkom tydens kommunikasie tussen kliënte en personeel. (5)

5.5 Verduidelik wat die prosedure is om te volg wanneer 'n misverstand tussen kliënte en personeel voorkom. (3 × 2) (6)

5.6 Noem VIER vorms van nieverbale kommunikasie. (4)

5.7 Noem VIER soorte kliënte wat die Groot Gat in Kimberley kan besoek. (4)

[35]

TOTAAL AFDELING B: 140
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou