higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 3

(11011023)

7 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

NCV

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. Skryf netjies en leesbaar.

NCV

VRAAG 1

1.1 Gee EEN term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die term langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Mense mag tot enige groep behoort en met enige mens meng met wie hulle wil.

1.1.2 Hy/Sy ondersoek die finansies van staatsdepartemente en munisipaliteite om seker te maak dat die geld wat hulle ontvang vir die regte dinge aangewend word.

1.1.3 Areas in 'n organisasie wat mense nie mag betree tensy hulle toestemming het om dit te doen nie.

1.1.4 Die reg wat volwassenes het om stemreg uit te oefen.

1.1.5 Voedsel wat volgens die reëls van die Joodse godsdiens voorberei word.

1.1.6 Iemand wat onwettige of onetiese praktyke aanmeld.

1.1.7 Om voor die kliënt se aankoms reeds te weet of te vermoed wat sy of haar behoeftes is.

1.1.8 Verdere stappe wat 'n werknemer neem nadat 'n kliënt 'n klagte ingedien het.

1.1.9 'n Vakbondlid wat deur medelede gekies is om hulle in onderhandelings met die werkgewer te verteenwoordig.

1.1.10 'n Proses waarvolgens 'n nuwe werknemer met die werkomgewing vertroud gemaak word, sodat die werknemer maklik sal aanpas en produktief sal raak.

(10 × 1) (10)

NCV

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

1.2.1 Oliver Tambo was die president van die ANC van 1961–1994 voordat Nelson Mandela oorgeneem het.

1.2.2 Skeidingsvergoeding is die geld wat as vergoeding aan 'n werknemer betaal word wat afgedank/ontslaan word.

1.2.3 'n Waardestelsel verwys na die wyse waarop 'n individu of groep individue hul etiese of ideologiese waardes organiseer.

1.2.4 'n Tjommie ('Buddy') is 'n persoon wat algemene ervarings, kennis en wysheid oor 'n bepaalde beroep of werksplek deel.

1.2.5 'n Brandmuur is rekenaarsagteware wat gebruik word om ongemagtigde toegang tot die stelsel se sagteware of data te voorkom.

1.2.6 Dit is belangrik dat nuwe werknemers terugvoering gee oor die oriënteringsproses wat hulle deurloop het.

1.2.7 Leerlingskap is die opleiding wat teorie by die opleidingsentrum en praktyk met indienservaring kombineer.

1.2.8 'n Dagboek is 'n beter tydsbestuurshulpmiddel as 'n taaklys omdat dit nie maklik wegraak nie.

1.2.9 'n Gebalanseerde lewenstyl beteken dat gelyke hoeveelheid tyd aan elke aspek van die lewe gegee word.

1.2.10 Ingeval van 'n roof behoort jy die geld ter wille van die organisasie te red of weg te steek.

(10 × 1) (10)

1.3 Noem die taal wat in elk van die volgende lande gepraat word. Skryf slegs die land langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Frankryk

1.3.2 Japan

1.3.3 Spanje

1.3.4 Lesotho

1.3.5 Mosambiek

(5 × 1) (5)

1.4 Identifiseer 'n woord uit 'n vreemde taal in die onderstaande lys met dieselfde betekenis as die Afrikaanse woorde. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

krankenhaus; sejo; fūdo; clinigue; paga; gracias; ayuda; bitte hilfe; obrigado; hle; pagamento

1.4.1 Hospitaal

1.4.2 Voedsel

1.4.3 Help

1.4.4 Asseblief

1.4.5 Betaal

(5 × 1) (5)

1.5 Omskryf die volgende begrippe:

1.5.1 Uitsluiting

1.5.2 Gebalanseerde lewenstyl

1.5.3 Horisontale kommunikasie

1.5.4 Massaoptrede

1.5.5 Kultuurnorme

(5 × 2) (10)
[40]

NCV

VRAAG 2

2.1 Toerisme is 'n bedryf wat ontasbare ervarings verkoop. Kommunikasie is dus deurslaggewend vir die sukses van toerismeondernemings, aangesien dit slegs deur middel van effektiewe kommunikasie is wat toerismebemarkers aan kliënte tasbare wenke oor hierdie ontasbare ervarings kan gee. Nieverbale kommunikasie word ook dikwels gebruik om verbale kommunikasie te ondersteun en te versterk.

2.1.1 Noem VYF vorme van nieverbale kommunikasie wat in die toerismebedryf gebruik kan word. (5)

2.1.2 Tabuleer die verskille ten opsigte van die rol van oogkontak tydens kommunikasie in die Westerse kultuur, Afrika-kultuur en Oosterse kultuur. (3 × 2) (6)

2.1.3 Noem VYF meganismes/maniere wat die organisasie vir interne kommunikasie kan gebruik. (5)

2.1.4 Noem TWEE tipes kommunikasielyne wat in 'n organisasie gebruik kan word. (2)

2.1.5 Gee VIER voorbeelde van positiewe nieverbale kommunikasie wat in die toerismebedryf gebruik word. (4)

2.2 Bemarking is 'n kommunikasiewyse wat die organisasie toepas om sy dienste en produkte te bevorder.

2.2.1 Noem die DRIE promosiemetodes wat die organisasie kan gebruik om hul dienste te verbeter. (3)

2.2.2 Noem EEN voordeel van elk van die promosiemetodes wat in VRAAG 2.2.1 genoem word. (3 × 2) (6)

2.2.3 Sommige inligting word as vertroulik in die organisasie gehanteer.

Gee VIER redes vir vertroulikheid in die organisasie. (4)

2.2.4 Noem DRIE soorte inligting wat nie aan kliënte van 'n organisasie gegee mag word nie. (3)

2.2.5 Verduidelik waarom kommunikasie in besigheid van uiterse belang is. (2)

[40]

VRAAG 3

3.1 Een van die kernverantwoordelikhede van die staat is om te verseker dat die burgers van die land in vrede en harmonie leef.

Noem watter staatsinstellings daarvoor verantwoordelik sal wees om die gedrag van burgers in die volgende situasies te reël:

3.1.1 'n Werknemer van die toerismeraad kom nie haar persoonlike belastingverpligtinge na nie.

3.1.2 Die eienaar van 'n sjebien in jou omgewing wil alkohol en sigarette wettig verkoop.

3.1.3 Jy sien 'n roekelose en dronkbestuurder wat te vinnig ry.

3.1.4 Een van die kollegestudente word met 'n vuurwapen betrap en het nie 'n lisensie om 'n vuurwapen te dra nie.

3.1.5 In jou kollege het hulle 'n koshuisfasiliteit en eetsaal. Van tyd tot tyd kla studente oor swak higiëne en daar was al voorvalle van voedselvergiftiging.

(5 × 1) (5)

3.2 Doelwitstelling is 'n doeltreffende tydsbestuurtegniek, maar dit is belangrik dat die doelwit sekere eienskappe moet besit.

3.2.1 Noem VYF eienskappe van 'n doelwit. (5)

3.2.2 Verduidelik elkeen van die eienskappe wat in VRAAG 3.2.1 genoem is. (5)

3.2.3 Verduidelik die belangrikheid van tydsbestuur in die werksplek. (2)

3.2.4 Vergelyk 'n taaklys en 'n dagboek as tydsbestuurhulpmiddels.

(2 × 3) (6)

3.3 Kliënte se klagtes is 'n geskenk aan 'n organisasie en behoort positief aanvaar te word en onmiddellik en toepaslik aangespreek te word.

3.3.1 Noem VIER dinge wat tot kliëntontevredenheid kan lei. (4)

3.3.2 Gee DRIE moontlike reaksies van ontevrede kliënte. (3)

3.3.3 Bespreek die prosedure waarop 'n ontstoke kliënt tevrede gestel kan word. (10)

[40]

VRAAG 4

4.1 Noem na watter betrokke personeel jy die volgende kliënteklagtes sal verwys:

4.1.1 Die deurhandvatsel in die gastekamer is stukkend.

4.1.2 Die verkeerde bestelling word aan 'n kliënt voorgesit.

4.1.3 Diens by ontvangs is te stadig.

4.1.4 'n Kliënt se baadjie het uit die gastekamer verdwyn.

4.1.5 'n Kliënt het 'n nierokerskamer bespreek, maar 'n rokerskamer word vir hom gereserveer.

4.1.6 Die badhanddoeke is nat.

(6 × 1) (6)

4.2 Verduidelik hoe jy 'n kliënt sal hanteer wat nie jou taal verstaan nie. (5)

4.3 Burgerskap impliseer dat 'n mens regte en verantwoordelikhede het.

4.3.1 Omskryf die begrip *burgerskap*. (2)

4.3.2 Verduidelik VYF verantwoordelikhede wat jy as 'n burger van 'n demokratiese land het. (5)

4.4 Suid-Afrika ontvang baie Duitse toeriste.

Bespreek Duitsland onder die volgende opskrifte:

- Taal
- Voedsel
- Gebruike
- Godsdiens/religie (8)

4.5 Noem VIER veiligheidsvereistes wat deur ASATA gestipuleer word. (4)

[30]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Omskryf die begrip *netwerkvorming* in die sakewêreld. (1)

5.1.2 Noem VIER meganismes vir netwerkvorming. (4)

5.2 Die regering het staatsinstellings ingestel om demokrasie te ondersteun en om te verseker dat die beginsels van die Grondwet gehoorsaam en nagekom word.

Verduidelik die belangrikste plig van elk van die volgende staatsinstellings:

5.2.1 Openbare beskermer

5.2.2 Huurbehuisingstribunale

5.2.3 Kommissie vir Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie (KVBA)

5.2.3 Verkiesingskommissie

(4 × 2) (8)

5.3 Verduidelik die prosedure wat gevolg moet word in geval van 'n kommunikasiemisverstand met 'n kliënt. (5)

5.4 Beveel die soorte disse aan wat jy aan die volgende kliënte sal bedien wanneer hulle jou restaurant besoek:

5.4.1 Moslem

5.4.2 Joods

5.4.3 Rastafaries

5.4.4 Judaïsme

(4 × 2) (8)

5.5 Gee riglyne oor die prosedure wat gevolg moet word wanneer oortreders teëgekom word. (4)

[30]

TOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou