higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE

NKR VLAK 3

(11011023)

12 November 2019 (X-Paper)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye.

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. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies is gegee as moontlike antwoorde op die volgende vrae. 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 Die …-area word as kliëntearea beskou.

A ontvangs
B kombuis
C kantien
D stuurkajuit

1.1.2 ... is mense wat nie by 'n geweldsituasie betrokke is nie.

A Slagoffers
B Bystanders
C Oortreders
D Verbygangers

1.1.3 Wat sal jy as kassier doen in geval van 'n gewapende roof by jou werkplek?

A Vinnig wegkruip
B Weier om die rowers se opdragte te gehoorsaam
C Al die rowers se opdragte gehoorsaam
D Nooddienste in die rowers se teenwoordigheid bel

1.1.4 Op watter dag aanbid Moslems?

A Saterdag
B Sondag
C Donderdag
D Vrydag

1.1.5 Watter van die volgende is nie 'n vorm van nieverbale kommunikasie nie?

A Gebare
B Letters
C Glimlag
D Frons

1.1.6 Vegetariese geregte bevat nie ... nie.

A pluimvee
B eiers
C suiwelprodukte
D peulgewasse

Kopiereg voorbehou

1.1.7 In die Xhosa-kultuur beteken … 'hallo'.

A thobela
B molweni
C lotsha
D san'bonani

1.1.8 Die … bevolking is die grootste bevolkingsgroep in Suid-Afrika.

A kleurling
B wit
C swart
D Indiër

1.1.9 Die tradisionele drag van 'n Indiërvrou staan bekend as 'n ...

A xibhelana.
B sari.
C motoisi.
D ibheshu.

1.1.10 Joodse kliënte verkies … kos.

A halaal
B kosher
C Haram
D ortodokse

(10 × 1) (10)

1.2 Gee EEN woord of term vir elk van die volgende beskrywings deur 'n woord of term uit die lys hier onder te kies. Skryf slegs die woord of term langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

respondent; burgerskap; kollektiewe bedinging; Wet op Gelyke Indiensneming; aangewese groepe; padwoede; bemiddeling; Menseregtekommissie; Handves van Regte Wet op Vaardigheidsontwikkeling

1.2.1 Bespreking tussen werknemers en werkgewers om oor salarisse en werkstoestande te onderhandel

1.2.2 Iemand wat deur 'n klaer beskuldig word

1.2.3 Gewelddadige gedrag van een motorbestuurder teenoor 'n ander

1.2.4 Die weg wat gelykheid in die werkplek bestuur

1.2.5 Beskerm alle Suid-Afrikaners se regte

1.2.6 Verkry deur te voldoen aan 'n land se wetlike vereistes

Kopiereg voorbehou

1.2.7 Voorheen benadeelde mense

1.2.8 Proses waarin 'n derde party help om teenstrydige partye te versoen

1.2.9 Pogings om die werksmag se vaardigheidsvlakke te verbeter

1.2.10 Verskaf inligting en help mense wanneer hulle regte oortree word

(10 × 1) (10)

1.3 Kies 'n item uit KOLOM B wat pas by 'n item in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–O) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Kgobe	A	mondigwordingseremonie ('coming-of-age ceremony')
1.3.2	Mpumalanga	B	VaTsonga
1.3.3	Shaka Zulu	C	Basotho-leier
1.3.4	Moshweshwe	D	VhaVenda-hoof
1.3.5	Mphephu	E	Reënkoningin
1.3.6	Uphephethu	F	Bapedi
1.3.7	Modjadji	G	Koningin Nandi
1.3.8	Umemulo	H	AmaNdebele
1.3.9	Tihove	I	AmaSwati
1.3.10	AbaThembu	J	Afrikaners
1.3.11	Diwali	K	Engels
1.3.12	Noordwes	L	Gauteng
1.3.13	Teemaaltyd ('high tea')	M	AmaXhosa
1.3.14	Multikultureel	N	Indiërs
1.3.15	Sakkie	O	Batswana

(15 × 1) (15)

1.4 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 Chinese is 'n Suid-Afrikaanse bevolkingsgroep.

1.4.2 Ndebele-seuns en -dogters gaan deur 'n inisiasieseremonie wanneer hulle gereed is om 'n man of vrou te wees.

1.4.3 'n Moskee is 'n gebou waar boeddhiste aanbid.

1.4.4 Rituele sluit die manier waarop mense mekaar groet, die soort kos wat hulle eet en die taal wat hulle praat in.

1.4.5 'n Vakbond is 'n organisasie wat werknemers in die werkplek verteenwoordig.

1.4.6 Prokureurs mag partye tydens arbitrasie oor afdankingsdispute verteenwoordig.

1.4.7 Regsoewereiniteit ('rule of law') beteken die regering moet alle besluite neem en beleide opstel volgens politieke partye.

1.4.8 Die grondwetlike hof is die hoogste hof oor grondwetlike aangeleenthede.

1.4.9 'n Skeidingspakket is geld wat as vergoeding betaal word aan 'n werknemer wat bedank het.

1.4.10 Volgens die paretobeginsel lewer 80% van die insette 20% van die uitset en 20% van die insette lewer 80% van die uitset.

(10 × 1) (10)

1.5 Voltooi die volgende sinne deur slegs die ontbrekende woord(e) neer te skryf. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.5.1 ... beteken tyd het baie betekenisse.

1.5.2 … beteken tyd het net een betekenis.

1.5.3 Rooi lint kan gebruik word vir om 'n gevaarlike gebied ...

1.5.4 Bergingsareas moet beskerm word teen ... toegang.

1.5.5 ... inligting moet nie met kliënte gedeel word nie.

1.5.6 ... is 'n manier waarop kliënte kan wys hulle is nie tevrede met die diens nie.

Kopiereg voorbehou

1.5.7 Ontvangspersone ('Receptionists') moet kliënte ... sodra hulle die kliënte na die ontvangsarea sien aankom.

1.5.8 As daar in kliënte se behoeftes ... word, sal hulle gelukkig wees en terugkeer na die besigheid.

1.5.9 As ander kulture geïgnoreer word, kan dit lei tot ...

1.5.10 As jy 'n internasionale kliënt wat nie jou taal kan praat nie onthaal, het jy 'n ... nodig om jou te help.

(10 × 1) (10)
[55]

TOTAAL AFDELING A: 55

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Mathews is 'n kelner by die Palace Restaurant in Secunda. Hy is tot kelner bevorder nadat hy lank as skoonmaker in die restaurant gewerk het. Hy het nie enige professionele opleiding nie, maar het ondervinding opgedoen deur ander kelners met hul daaglikse take te help. Die bestuurder meen sy houding en harde werk sal hom 'n goeie kelner maak.

Eendag daag 'n Franse paartjie vir aandete op. Toe Mathews hulle groet, antwoord hulle in Frans, wat hy nie verstaan nie. Hy bied nie vir hulle iets te drinke of 'n spyskaart aan nie, maar gaan voort met sy ander take. Die egpaar is teleurgesteld en vra om met die bestuurder te praat.

2.1 Dink jy die paartjie het oorreageer? Staaf jou antwoord. (1 + 2) (3)

2.2 Die bestuurder van die Palace Restaurant het Mathews sonder formele opleiding bevorder.

Dink jy die bestuurder het die regte ding gedoen? Staaf jou antwoord. (2)

2.3 Verduidelik hoe Mathews veronderstel was om die Franse kliënte te groet en te verwelkom. (5)

2.4 Hoe verskil die *Afrikakultuur* van die *Westerse kultuur* ten opsigte van oogkontak? (2 × 2) (4)

2.5 Verduidelik die belangrikheid daarvan om kennis te dra van mense se kulture. (6)

2.6 Noem VIER internasionale lande behalwe Frankryk wie se burgers Suid-Afrika dikwels besoek. (4)

2.7 Wat word 'n *taxi* in Duits genoem? (1)

2.8 Noem VYF moontlike basiese behoeftes van toeriste. (5)

[30]

VRAAG 3

Bestudeer die diagram hier onder en beantwoord die vrae.



3.1 Watter soort kommunikasie word in die prent hier bo uitgebeeld? (1)

3.2 Noem VYF voorbeelde van die soort kommunikasie wat in VRAAG 3.1 genoem is. (5)

3.3 Noem VYF redes waarom kliënte in die gasvryheids- en toerismebedryf ontevrede kan wees. (5)

3.4 Noem en verduidelik DRIE prosedures wat 'n kelner moet volg as die kliënt hier bo oor die kos kla. (3 × 2) (6)

3.5 In sommige gevalle moet klagtes na die gepaste personeel verwys word.

3.5.1 Noem gevalle waar klagtes na die gepaste personeel verwys moet word. (3)

3.5.2 Bespreek die gevolge daarvan as klagtes nie reg hanteer word nie. (5)

3.6 Verduidelik kortliks op watter maniere in kliënte se behoeftes voorsien kan word. (5)

[30]

VRAAG 4

4.1 Verduidelik die volgende terme kortliks:

4.1.1 Werksure

4.1.2 Oortyd

4.1.3 Demokrasie

4.1.4 Bewys van ongeskiktheid ('incapacity')

4.1.5 Vergoeding

(5 × 2) (10)

4.2 Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

> Baie Suid-Afrikaners is tydens die apartheidsera ontsê van basiese mense-regte. Terwyl die land 25 jaar van demokrasie vier, vestig ons die aandag op sommige van die wette wat destyds bestaan het en hoe dit deesdae verander het.
>
> Die staat mag nie direk of indirek op grond van huwelikstatus, ras, geslag, ensovoorts onbillik teen enigiemand diskrimineer nie.
>
> Nkandla, Al-Bashir, Marikana en xenofobie is van die menseregte-uitdagings wat Suid-Afrika volgens die Menseregtekommissie se verslag in 2015 in die gesig gestaar het.

[Bron: *https:www.sowetanlive.co.za>news*]

4.2.1 In watter jaar is Suid-Afrika tot 'n demokratiese land verklaar? (2)

4.2.2 Stem jy saam met die stelling dat dinge deesdae anders is? Motiveer jou antwoord. (1 + 2) (3)

4.2.3 Beskryf *onbillike diskriminasie* wat verband hou met regstellende aksie. (2 × 2) (4)

4.2.4 Identifiseer SES menseregte wat mense tydens die apartheidsera ontsê is. (6)

4.2.5 Watter wet is aangepas om xenofobie en diskriminasie in die werkplek uit te wis? (1)

4.2.6 Op watter datum word Menseregtedag gevier? (1)

4.2.7 Wat beteken *menseregte*? (2)

4.2.8 Beskryf die openbare beskermer se rol in die gemeenskap. (2)

4.3 Onderskei tussen *belangrike* en *dringende* aktiwiteite en gee EEN voorbeeld van elk. (2 × 2) (4)

[35]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 'n Gebrek aan bestuur is een van die algemeenste oorsake van stres in ons moderne omgewing.

5.1.1 Definieer die term *gebalanseerde lewenstyl*. (2)

5.1.2 Verduidelik die impak van ongebalanseerdheid op werks-produktiwiteit en personeel se lewens. (2)

5.1.3 Gee DRIE wenke om stres te verlig en meer energie en ekstra tyd in jou dag te kry. (3)

5.1.4 Teken die tabel hier onder in jou ANTWOORDBOEK oor en voltooi dit deur die voor- en nadele van verskillende tydsbestuur-instrumente te vergelyk.

Tydsbestuurinstrument	Voordele	Nadele
Weeklikse beplanner		
Dagboek		

(4 × 1) (4)

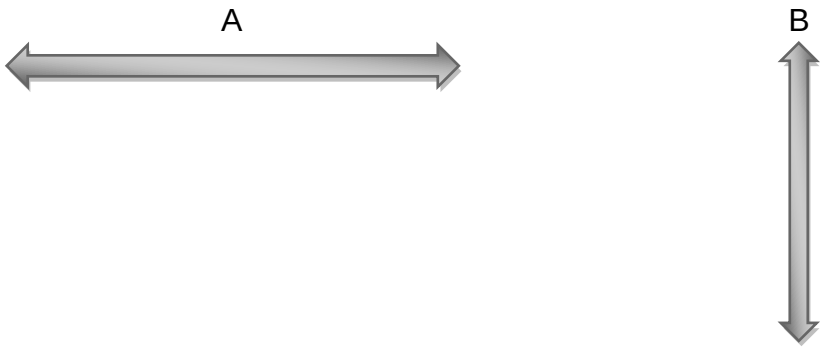
5.2 Alhoewel nie alle gevaarlike situasies voorkom kan word nie, is dit belangrik om maatreëls in plek te stel om soveel as moontlik te voorkom.

5.2.1 Identifiseer DRIE algemene veiligheidsmaatreëls vir besighede. (3)

5.2.2 Beskryf die prosedure wat tydens 'n kaping ('hijacking') gevolg moet word. (4)

Kopiereg voorbehou

5.3 Bestudeer die kommunikasielyne wat in die gasvryheids- en toerismebedryf gebruik word in Figuur 1 hier onder en beantwoord die vrae.



FIGUUR 1

5.3.1 Identifiseer die kommunikasielyne in Figuur 1 hier bo. (2)

5.3.2 Vergelyk die soorte kommunikasie wat in VRAAG 5.3.2 genoem is en gee EEN voorbeeld van elk. (6)

5.4 Noem TWEE stapelgeregte (kosse/disse) van elk van die volgende bevolkingsgroepe:

5.4.1 Afrikaners

5.4.2 Britte ('British people')

(2 × 2) (4)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 125
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou