higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 3

(11011023)

11 Desember 2020 (Y-vraestel)
13:00–16:00

Hierdie eksamenvraestel bestaan uit 9 bladsye.

542Q1N2011

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 afdeling op ’n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs ’n swart of ‘n blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.1 Moslems bid op Vrydae in die moskee.

1.2 Bestuurders hanteer nooit kliënte in 'n organisasie nie.

1.3 Voedsel is deel van kultuur.

1.4 Liggaamstaal behoort ooreen te stem met verbale kommunikasie om effektiewe interaksie te verseker.

1.5 Om dinge reg te stel is een van die prosedures wat gevolg word indien 'n misverstand plaasvind.

1.6 Personeel wat ekstra moeite doen, kan kliënttevredenheid verbeter.

1.7 Die taal wat in Haïti gepraat word, is Kreools.

1.8 Personeel se kennis oor kliënte se kultuur stel hulle in staat om in kliënte se behoeftes te voorsien.

1.9 Die Wet op Diensbillikheid fokus op die uitskakeling van billike diskriminasie.

1.10 Nepotisme verwys na die aanbied van 'n pos aan die mees gekwalifiseerde kandidaat.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Voltooi die volgende sinne deur slegs die ontbrekende woord langs die vraagnommer (2.1-2.8) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1 'n ... is iets wat jy wil bereik.

2.2 ... is 'n toestand waarin meer uitsette in 'n kort tydperk geproduseer word.

2.3 Uitskakeling van onbillike diskriminasie word reggestel deur ...

2.4 'n ... is 'n persoon wat werkservarings deel en leiding aan 'n junior persoon bied.

2.5 ... is inligting wat nie met enige ander persoon gedeel mag word nie.

2.6 ... is die manier waarop 'n groep mense woon en glo asook hul tradisies.

2.7 Effektiewe kommunikasie vind plaas wanneer 'n ... korrek deur die ... vertolk en verstaan word en terugvoering aan die ... gegee word.

2.8 ... mense is antieke Japannese krygers.

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

Kies ’n woord/beskrywing uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–K) langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1	Die status waarop iemand wat in die land gebore is, geregtig is	A	multitaakverrigting
3.2	Die vermoë om jou dag op so ’n wyse te organiseer dat jy die meeste van jou verwagte take afhandel	B	nalatigheid
3.3	Die tempo waarteen mense hul poste in die maatskappy verlaat en nuwe werknemers vir dieselfde poste in diens geneem word	C	personeelomset
3.4	Die vermoë om meer as een aktiwiteit op ’n keer uit te voer	D	Handves van Regte
3.5	Regte wat regtens voorgeskryf word en slegs in die geregshof verdedig kan word	E	burgerskap
3.6	Verseker dat mans en vroue gelyk in die werksplek behandel word	F	tydsbestuur
3.7	’n Regsdokument wat elke Suid-Afrikaanse burger behoort te besit	G	wetlike regte
3.8	Die verbiedende en voorskriftelike oortuigings wat etiese gedrag van ’n persoon beïnvloed of die grondslag van hul bewustelike aktiwiteite uitmaak	H	waardestelsel
3.9	Om iemand skade te berokken en nie ’n redelike vlak van versorging te bied nie	I	Wet op Diensbillikheid
3.10	Die reg op privaatheid	J	identiteitsdokument
		K	Wet op Vaardigheidsontwikkeling

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (4.1–4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

4.1 Die geldeenheid wat in Spanje gebruik word, is:

A Euro
B Rand
C Loti
D Switserse frank

4.2 Die kontinent waarin Kenia aangetref word ...

A Europa.
B Asië.
C Afrika.
D Suid-Amerika.

4.3 ’n Vegetariese dis bevat ...

A pluimvee.
B neute.
C suiwel.
D vleis.

4.4 Taal gepraat deur mense wat van Maseru afkomstig is:

A Sepedi
B Setswana
C Suid-Sotho
D Selobedu

4.5 Engelse tradisionele drankies sluit in:

A Gemmerbier
B Tee en koffie
C Bier
D Sorghumbier

4.6 Die grootste bron van inkomste in ’n onderneming:

A Werknemers
B Bestuurders
C Verskaffers
D Kliënte

Kopiereg voorbehou

4.7 Inligting in ’n maatskappy wat nie vertroulik is nie, sluit in:

A Besigheidsure
B Maatskappyresepte
C Bestuurder se selfoonnommer
D Maatskappybegroting

4.8 Volgens statistieke ontvang Suid-Afrika dikwels besoekers uit hierdie land:

A VSA
B Indië
C Kanada
D Australië

4.9 As klagtes nie op ’n sensitiewe en positiewe manier gehanteer word nie, kan die organisasie ...

A ’n lewenslange kliënt bekom.
B ’n afname in wins ondervind.
C ’n goeie reputasie bekom.
D ’n lae personeelomset ondervind.

4.10 Kulturele norme is nie gemoeid met ...

A hoe ons optree wanneer ons eet nie.
B wie eerste by ’n vertrek inloop nie.
C hoe ons vreemdelinge groet nie.
D wie eerste gebore is nie.

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Molemo Lodge het onlangs twee kandidate aangestel om die sjef- en ontvangsklerkposte te vul. Hulle moet albei 'n oriënteringsproses deurloop om die maatskappy se werwingsvereistes na te kom.

Vergelyk in tabelvorm die verskil tussen die oriëntering en bekendstelling van nuwe werknemers. (4 × 2) (8)

5.2 Identifiseer SES basiese behoeftes van internasionale toeriste in 'n gasvryheid-en-toerismeonderneming. (6)

5.3 Verduidelik wat bedoel word wanneer jy *kliënte se behoeftes antisipeer.* (2)

5.4 Liggaamstaal gee 'n ander indruk van en betekenis aan die ontvanger van die boodskap.

Gee VYF voorbeelde van nieverbale kommunikasie en EEN betekenis of verduideliking vir elkeen. (5 × 2) (10)

5.5 Noem en beskryf VIER tipes kliënte. (4 × 2) (8)

5.6 Noem SES lande met wie Suid-Afrika grense deel. (6)

[40]

VRAAG 6

6.1 Beskryf die verantwoordelikhede en regte van werknemers en werkgewers ingevolge die Wet op Arbeidsverhoudinge. (5 × 2) (10)

6.2 Beskryf die regte en verantwoordelikhede waarop elke Suid-Afrikaanse burger geregtig is. (9)

6.3 Definieer die volgende terme:

6.3.1 Demokrasie

6.3.2 Ongemagtigde toegang

6.3.3 Gebalanseerde lewenstyl

6.3.4 Aksieplan

(4 × 2) (8)

6.4 Wat behoort jy in gedagte te hou wanneer jy tydsbestuurshulpmiddels kies? (4)

6.5 Noem VIER tydsbestuurshulpmiddels wat gebruik kan word om daaglikse aktiwiteite te bestuur. (5)

Kopiereg voorbehou

6.6 Verduidelik die prosedure wat in ’n diensgeskil gevolg behoort te word voordat dit die KVBA bereik. (4)

[40]

VRAAG 7

7.1 Baie gewelddadige situasies kan in die werksplek voorkom wat tot besering en lewensverlies kan lei.

Noem en verduidelik VYF gewelddadige situasies wat in die werksplek kan plaasvind. (5 × 2) (10)

7.2 Die perseel van ’n onderneming kan verdeel word volgens die funksies van elke area.

Identifiseer DRIE areas wat in ’n toerisme-en-gasvryheidsonderneming aangetref kan word. (3)

7.3 Identifiseer VIER waardes wat in die Suid-Afrikaanse Grondwet vervat is. (4)

7.4 Watter kwessies kan tot waardekonflik in die samelewing lei? (3)

7.5 Bespreek die rol van die volgende staatsinstellings in die samelewing:

7.5.1 Instituut vir Menseregte

7.5.2 Openbare Beskermer

7.5.3 Vigs-regsnetwerk Suid-Afrika (‘Aids Legal Network South Africa’)

(3 × 2) (6)

7.6 Om kliënte professioneel te verwelkom en te groet lei tot blywende eerste indrukke en kliënttevredenheid.

Ontwerp ’n geskikte standaardprosedure wat in ’n telefoniese hotelgroetvorm of van aangesig tot aagesig gebruik kan word. (4)

7.7 Na watter toepaslike personeel of afdeling in ’n hotel sal jy die volgende kliënteklagtes verwys?

7.7.1 Verkeerde kosbestelling is bedien

7.7.2 Foutiewe fakturering op die faktuur

7.7.3 Linne en badkamerhanddoeke is vuil

7.7.4 Geen warm water in die stort nie

7.7.5 Die ontvangsklerk by die ontvangstoonbank is onbeskof.

(5 × 2) (10)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 8

8.1 Verskillende kulture heg verskillende betekenisse aan oogkontak.

Onderskei tussen die betekenis wat die Westerse en Afrikakultuur daaraan heg om oogkantak te behou. (4 × 2) (8)

8.2 Manto het Nkwe Lodge besoek om ’n bespreking te doen. Daar was niemand by ontvangs om haar te help nie. Gevolglik het sy kwaad en geïrriteerd geraak. Ná ’n rukkie het die ontvangsklerk opgedaag om Manto te help toe sy gereed was om te gaan.



8.2.1 Hoe behoort die ontvangsklerk Manto se irritasie te hanteer?(5 × 2) (10)

8.2.2 Verduidelik wat sal gebeur as kliënte soos Manto se behoeftes nie bevredig word nie. (2)

[20]

TOTAAL AFDELING B: 140
GROOTTOTAAL: 80

Kopiereg voorbehou