higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 3

(11011023)

26 Februarie 2018 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie eksamenvraestel bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 180

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord AL die vrae.
2. Lees AL die vrae deeglik deur.
3. Nommer die vrae volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik word.
4. Skryf netjies en leesbaar.

NCV

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskillende opsies word 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 'n Regeringstelsel waar die mense van die land kies wie hulle as hul leier wil hê en besluit hoe hulle wil leef.

A Demokrasie
B Burokrasie
C Outokrasie
D Plutokrasie

1.1.2 Burgers van een land wat in 'n vreemde land woon, staan bekend as ...

A inwoners/bewoners ('residents').
B vreemdelinge (buitelanders ('aliens').
C okkupeerders.
D huiseienaars.

1.1.3 Waardes in die Suid-Afrikaanse Grondwet is ...

A rassisme en seksisme.
B gelykheid en menswaardigheid.
C onbillike diskriminasie en menseregte.
D regstellende optrede en gelykheid.

1.1.4 Oppergesag van die Grondwet beteken dit ...

A is van die hoogste gehalte.
B is slegs op die jeug van toepassing.
C sien nie om na swart mense nie.
D het die hoogste gesag in die land.

1.1.5 Elke volwasse burger het die reg om ...

A in die verkiesing te stem vir enige wetgewende liggaam wat ingevolge die Grondwet tot stand gebring is.
B mense wreed te maak deur gereelde blootstelling aan geweld.
C onbillike arbeidspraktyke toe te pas.
D haat te bevorder wat gegrond is op ras, geslag of godsdiens wat neerkom op die bevordering van nadeel.

Kopiereg voorbehou

1.1.6 Taal wat Keniane praat:

A Swahili
B Nihongo
C Hindi
D Hebreeus

1.1.7 'n Moskee is 'n gebou waarin ... aanbid.

A Hindoes
B Jode
C Islamiete
D Moslems

1.1.8 Wanneer Spaanse mense groet, sê hulle:

A Guten Tag
B Hola
C Bonjour
D Hallo

1.1.9 Watter een van die volgende word beskou as 'n *area slegs vir personeel*?

A Kombuis
B Kroeg
C Voorportaal
D Sitkamer

1.1.10 Die akroniem SMART staan vir:

A Special Measurable Action-plan Reliable Time-frame
B Specific Measurable Action-based Realistic Time-frame
C Special Memorable Action-based Realistic Time-frame
D Specific Measurable Automatic Reliable Time frame

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.2 Kies 'n item/woord uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM A	
1.2.1	Doeltreffende tydbestuurhulpmiddel	A	bemiddeling
1.2.2	Inleiding tot werkstasie of opleiding ten opsigte van die pos	B	oproer
		C	dagboek
1.2.3	'n Rugsteunplan wat mens kan gebruik as iets met beplanning verkeerd loop	D	burger
1.2.4	'n Praktyk waarvolgens 'n pos onbillik aan iemand gegee word omdat daardie persoon aan jou verwant is	E	gebeurlikheids-plan
		F	debat
1.2.5	Onderhandelings tussen werknemers en werkgewers oor lone en werksomstandighede	G	privaatheid
		H	regte
1.2.6	'n Meer ervare persoon in die werkplek wat 'n nuwe werknemer kan help om die werk te verstaan en maklik by die organisasie aan te pas	I	kollektiewe bedinging
		J	mentor
1.2.7	Elkeen het die reg dat daar nie op sy/haar besittings beslag gelê word nie	K	induksie
1.2.8	'n Inwoner van die land met die reg om te stem	L	nepotisme
1.2.9	'n Groep mense wat saamkom en gewelddadig optree, omdat hulle ongelukkig is oor iets		
1.2.10	'n Manier om konflik op te los		

(10 × 1) (10)

1.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar" langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Bewegings met jou hande en liggaam is ook deel van kommunikasie.

1.3.2 Iemand se kultuur is die manier waarop hy/sy dinge in sy/haar groep doen.

1.3.3 'n Land se bevolkingsgroepe is die verskillende etniese groepe waaruit die mense in die land bestaan.

Kopiereg voorbehou

1.3.4 Die geldeenheid wat in China gebruik word, is die sjieling.

1.3.5 Kulturele verskille lei dikwels tot misverstand en botsings.

1.3.6 Halaal is die kos wat Jode mag eet.

1.3.7 In Japan is 'n glimlag nie altyd 'n teken van gelukkigheid nie.

1.3.8 Swati en Tsonga is Nguni-groepe.

1.3.9 Veeteelt verwys na boerdery met diere.

1.3.10 Mense wat vanaf lande reis wat aan Suid-Afrika grens word naburige kliënte genoem.

(10 × 1) (10)

1.4 Gee EEN woord/term vir elkeen van die volgende beskrywings deur 'n woord/term uit die lys hier onder te kies. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

thobela; omkopery; gyselaarsituasie; seksuele teistering; oproer; bomdreigemente; ongemagtigde toegang; vertroulike inligting; kaping; gewapende roof; onbevoegdheid; kosher; chapatti; morele waardes; regte; sari; 'nation's queen'; interne kommunikasie; 'buddy'; kilts; modjadji

1.4.1 Mense gewapen met vuurwapens gaan 'n gebou binne en eis goedere of geld

1.4.2 Tradisionele Skotse kledingstuk met Skotse ruite wat deur mans gedra word

1.4.3 'n Vrou se liggaam op so 'n manier aanraak dat sy ongemaklik voel

1.4.4 Aanvaarding van die een of ander beloning, soos geld, in ruil vir 'n guns

1.4.5 'n Skuldige kry toegang tot 'n gebou en hou 'n aantal mense gevange

1.4.6 'n Verdagte item in 'n baie suspisieuse area

1.4.8 Inligting wat nie met enigiemand gedeel kan word nie

1.4.9 Reënkoningin in Limpopo

1.4.10 Wanneer iemand nie in staat is om te werk nie as gevolg van 'n mediese toestand/toestande

1.4.11 Voedsel wat Jode mag eet

1.4.12 Gebraaide brood wat Indiërs eet

Kopiereg voorbehou

1.4.13 Dit beteken 'Hallo' in Sepedi

1.4.14 'n Stel basiese reëls en voordelige en betaamlike gewoontes waarvolgens mense moet leef

1.4.15 Tradisionele Indiese kledingstuk

(15 × 1) (15)
[45]

TOTAAL AFDELING A: 45

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Lees die volgende gevallestudie en beantwoord die vrae.

Maite werk as ontvangspersoon by Mphephu Hotel in Limpopo. Die hotel is gewoonlik baie besig tydens die Paas- en feesseisoen. Maite was een oggend by sy lessenaar besig en het nie 'n kliënt sien aankom nie. Hy het nie die kliënt gegroet nie en gevolglik het die kliënt 'n afskrif van sy rekening op Maite se lessenaar neergegooi met 'n woedende uitdrukking op sy gesig. Die kliënt het die volgende gesê: 'Ek is baie omgekrap omdat ek te veel moes betaal. Ek eis onmiddellike terugbetaling!' Maite het na die rekening gekyk en verlig besef dat Sonti, sy kollega, die rekening uitgereik het. 'Wel, dis nie my skuld nie. U sal moet wag vir Sonti. Haar skof begin vanmiddag.'

'Kan ek met die bestuurder praat, nou?' het die kliënt geskreeu. 'U moes u rekening nagegaan het voordat u die perseel verlaat het. Die bestuurder kan u nie juis help nie. U moet eerder vir Sonti wag, meneer. Dit is u verantwoordelikheid om die transaksie na te gaan voor u vertrek.' het Maita geantwoord. Dit het gelyk of die kliënt op die punt was om te ontplof. 'Hoe durf jy my blameer vir jou eie onbevoegdheid? Is ek veronderstel om jou werk te doen? Ek wil met die bestuurder praat.'

2.1.1 Identifiseer VIER foute wat Maite gemaak het. (4)

2.1.2 Beskryf SEWE metodes waarop Maite die woedende kliënt korrek moes hanteer het en die kliënt tevrede kon gestel het. (7)

2.1.3 Verduidelik aan Maite hoekom klagtes en kliënteterugvoer positief vir die organisasie gebruik kan word. (2)

2.1.4 Beskryf hoe Maite veronderstel was om kliënte hoflik en vriendelik volgens maatskappybeleid te groet. (2)

2.1.5 Wanneer behoort Maite kliënte se klagtes na die gepaste personeellid te verwys? (4)

2.1.6 Verduidelik aan Maite wat die gevolg van die verlies van gereelde kliënte vir personeel en die onderneming is. (5)

2.2 Verduidelik die volgende tipe regte:

2.2.1 Regte

2.2.2 Morele regte

2.2.3 Menseregte

(3 × 2) (6)
[30]

VRAAG 3

3.1 Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

> Leeto het sopas in Desember 'n pos as ontvangspersoon by die Blue Moon City Lodge in Sandton aanvaar. Blue Moon is 'n baie besige hotel, veral tydens die feesseisoen. Sy het vroeg op haar eerste werkdag opgedaag, soos versoek. Sy het opdrag gekry om na die ontvangstoonbank te gaan en om dadelik met haar werk te begin. Omdat dit so besig was, was daar nie tyd vir induksie nie.
>
> Sy was baie verward, omdat sy nie die kliënte of die personeel geken het nie. Die kliënte het navrae en probleme gehad, maar sy het nie geweet wat om te doen nie, waar om te begin of wie sy om hulp moes vra nie, en sy het nog geen idee gehad waar alles in die gebou self is nie. Sy was gefrustreerd en haar eerste dag by die werk was 'n ramp.

3.1.1 (a) Dink jy Leto is behoorlik verwelkom? (1)

(b) Motiveer jou antwoord. (3)

3.1.2 Verduidelik die belangrik daarvan om nuwe personeel aan die werkplek bekend te stel. (4)

3.1.3 Verduidelik aan die kantoorbestuurder ('front office manager') hoe belangrik dit is om seker te maak dat 'n nuwe personeellid sy/haar pligte/verantwoordelikhede verstaan. (4)

3.2 Identifiseer DRIE algemene sekuriteitsmaatreëls wat jy in 'n onderneming sal ins stel om ongemagtigde toegang te voorkom. (3)

3.3 Identifiseer EEN ondersteuningstruktuur wat nuttig sal wees vir 'n nuut aangestelde junior ontvangspersoon by 'n wildlodge. (1)

3.4 Verduidelik die doel van die volgende wette:

3.4.1 Wet op Basiese Diensvoorwaardes

3.4.2 Wet op Gelyke Indiensneming ('Employment Equity Act')

3.4.3 Wet op Arbeidsverhoudinge

3.4.4 Wet op Vaardigheidsontwikkeling

3.4.5 Regstellende aksie

(5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

3.5 'n Kliënt is 'n bron van inkomste vir die onderneming en dus die bron van salarisse.

Stel VIER maniere voor waarop jy kan probeer om 'n goeie reputasie te handhaaf om inkomste te handhaaf en te verhoog. (4)

3.6 Suid-Afrika word as 'n reënboognasie beskou.

3.6.1 Identifiseer DRIE redes waarom Suid-Afrika as 'n reënboognasie beskou word. (3)

3.6.2 Verduidelik die betekenis van kulturele diversiteit. (2)

3.6.3 Identifiseer VYF tale wat deur die Suid-Afrikaanse bevolking in Limpopo gepraat word. (5)

[40]

VRAAG 4

Nieverbale kommunikasie maak gebruik van verskillende metodes, soos om oogkontak te handhaaf of te vermy.

4.1 Noem VYF gebare en vorms van liggaamstaal (behalwe oogkontak) wat tydens nieverbale kommunikasie gebruik kan word. (5)

4.2 Verskillende kulture interpreteer oogkontak op verskillende maniere. Die wyse waarop Afrikakulture oogkontak interpreteer verskil van die wyse waarop dit in die Westerse kultuur gedoen word. Tabuleer verskillende betekenisse/interpretasies van oogkontak.

Tabuleer jou antwoord as volg:

WESTERSE KULTUUR	AFRIKAKULTUUR

(4 × 2) (8)

4.3 Noem probleme wat moontlik uit kulturele verskille kan voortspruit. (6)

4.4 Noem SES van Suid-Afrika se buurlande. (6)

4.5 Watter bevolkingsgroep oorheers in die volgende provinsies?

4.5.1 Mpumalanga

4.5.2 KwaZulu-Natal

4.5.3 Noordwes

4.5.4 Oos-Kaap

4.5.5 Vrystaat

(5 × 1) (5)
[30]

VRAAG 5

5.1 Beveel VYF hulpmiddels aan wat jy kan gebruik om jou tyd doeltreffend te bestuur. Noem die voor- en nadele van elke hulpmiddel. Tabuleer jou antwoord as volg:

TYDBESTUUR-HULPMIDDEL	VOORDELE	NADELE

(5 × 3) (15)

5.2 Noem VYF veiligheidswenke vir toeriste wat in Suid-Afrika reis. (5)

5.3 Waarom is dit nie raadsaam om 'n suspisieuse items op te tel nie? (3)

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

5.5 Kliëntetevredenheid word beskou as van die uiterste belang in die toerisme- en gasvryheidsbedryf.

Identifiseer VYF maniere waarop jy kliëntetevredenheid in jou organisasie kan verbeter. (5)

5.6 Misverstand kom voor wanneer 'n boodskap nie korrek geïnterpreteer word nie.

Gee VYF redes waarom sommige boodskappe nie korrek geïnterpreteer word nie. (5)
[35]

TOTAAL AFDELING A: 135
GROOTTOTAAL: 180

Kopiereg voorbehou