higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NKR VLAK 4

(11011024)

27 February 2018 (Y-vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

NCV

TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

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 word.
4. Skryf netjies en leesbaar.

NCW

AFDELING A

VRAAG 1

1.1. Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat pas by 'n term/woord in KOLOM A. Skryf die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Evaluasie	A	die werknemer leer deur te doen, en lees deurlopend oor 'n lang tydperk
1.1.2	Leerderskap	B	verwys na die meting van 'n persoon se vermoë om saam met ander in 'n besigheid te werk
1.1.3	Internskap	C	'n gesproke of skriftelike stelling van die waarde en gehalte van die opleiding wat deur personeel voltooi is
1.1.4	Interne opleiding	D	'n formele manier om terugvoer oor kliëntediens te verkry
1.1.5	Waarneming	E	'n metode waarvolgens professionele werkers hulle tyd verdeel tussen bywoning van klasse en om in 'n organisasie te werk
1.1.6	Prestasie-kwessies	F	om iemand dop te hou wat 'n taak uitvoer met die doel om inligting te verkry
1.1.7	Interpersoonlike vaardighede	G	'n leerder word deur 'n maatskappy in diens geneem en ontvang opleiding in 'n verskeidenheid vaardighede oor 'n spesifieke tydperk
1.1.8	Fokusgroepe	H	'n vergadering van aangesig tot aangesig is nuttig wanneer uitgevind moet word waarom 'n kliënt nie meer besigheid met die maatskappy doen nie
1.1.9	Persoonlike onderhoude	I	probleme wat opduik wanneer werknemers probeer om hulle werk te doen
1.1.10	Opname	J	'n klein groep kliënte (8–10) wat aan 'n bespreking oor spesifieke diensverwante kwessies deelneem

(10 × 1) (10)

1.2 Waarom dink jy is dit belangrik dat personeellede 'n noodsituasie vinnig en korrek identifiseer? (5)

1.3 'Die veiligheid van kliënte in die gasvryheids- en toerismebedryf is noodsaaklik vir opvolgbesigheid. Dit is dus 'n top prioriteit om die personeel en kliënte bewus te maak van belangrike veiligheidsfeite met betrekking tot 'n verskeidenheid noodsituasies sodat hulle op 'n gepaste manier sal optree.'

1.3.1 Verduidelik VYF basiese prosedures wat personeel en kliënte bewus sal maak om te volg wanneer hulle gevange geneem word? (5)

1.3.2 "n Gas by die hotel het homself per ongeluk gesny terwyl hy 'n wynbottel oopgemaak het.'

Beskryf wat jy sal doen om die gas te help sodat die bloeding gestop kan word. (3)

1.3.3 Verduidelik hoe jy sal optree wanneer iemand op die punt is om flou te word. (4)

1.3.4 'In die geval van 'n brand sal jy die brandweerafdeling in kennis stel.'

Gee die inligting wat jy aan die brandweerafdeling sal verskaf. (3)

1.4 'Elke maatskappy moet 'n aantal werknemers hê wat noodhulpopleiding ondergaan het. '

1.4.1 Waarvoor staan KPR? (3)

1.4.2 Verduidelik die prosedure om te volg wanneer KPR uitgevoer word. (7)
[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 2

2.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (2.1.1–2.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.1.1 Hersiening van die opleiding is die eerste fase in die opleidingsiklus.

2.1.2 Bestuurders kan samewerking van personeellede verwag as hulle nie betrokke is by die beplanning van hulle opleiding nie.

2.1.3 Wanneer die bestuurder 'n prestasieprobleem in sy/haar afdeling geïdentifiseer het, moet hy/sy 'n prestasie-oudit uitvoer om die oorsaak van die probleem te bepaal.

2.1.4 Bestuurders moet hulle werknemers van gereelde terugvoer oor hulle werkprestasie verskaf.

2.1.5 Motivering kan omskryf word as 'n dryfkrag in 'n individu, wat hom/haar aandryf om op te tree ten einde 'n sekere doelwit te bereik.

2.1.6 'n Inisieerder is die persoon wat die eerste voorstel maak om 'n produk te koop.

2.1.7 Opvolg-aksies kan slegs skriftelik gedoen word.

2.1.8 'n Kliënt wat herverseker word deur 'n bevoegde begin van sy of haar verhouding met die organisasie sal bereid wees om foute in reëlings of diens oor te sien as dit op 'n later stadium plaasvind.

2.1.9 Dit is nie belangrik om aandag te skenk aan stemtoon, visuele fokus en liggaamshouding wanneer 'n mens na 'n kliënt luister nie.

2.1.10 'n Kliënt se eerste indruk van 'n organisasie word geskep deur die fisiese fasiliteite waar aanvanklike kontak gemaak word en deur die houdings van die personeel wat hulle eerste groet.

(10 × 1) (10)

2.2 'Noodhulp is die onmiddellike sorg wat 'n beseerde persoon of 'n persoon kry wat skielik siek word.'

2.2.1 Beskryf die DRIE doelwitte van noodhulp. (3)

2.2.2 Beskryf SEWE aksies om te volg wanneer 'n primêre opname in noodhulp uitgevoer word. (7)

2.2.3 Verduidelik wat bedoel word met 'n skeuring (*rupture*). (2)

2.3 Beskryf SES algemene reëls om te volg wanneer chemikalieë gestort word. (6)

Copyright reserved

2.4 Die spesifieke klimaat en atmosfeer of sielkundige omgewing in 'n werkplek is dikwels die faktor wat werknemers wil laat werk toe gaan of nie.

Noem VYF voorbeelde van sielkundige faktore wat 'n persoon se produktiwiteit kan beïnvloed. (5)

2.5 Verduidelik die belang van nakoming van maatskappystandaarde met betrekking tot kliënte-tevredenheid. (4)

2.6 Beskryf DRIE alternatiewe maniere wat maatskappye kan gebruik om klagtes op te los. (3)
[40]

VRAAG 3

3.1 Omskryf die volgende terme:

3.1.1 Produk

3.1.2 Diens

3.1.3 Teikenmark

3.1.4 Mikro-vlak behoeftes

3.1.5 Makro-vlak behoeftes

(5 × 2) (10)

3.2 'Dit is kritiek om te bepaal tot watter mate die opleidingsaktiwiteite se doelwitte behaal is en of die kennis wat die werknemer opgedoen het in die werkplek oorgedra kan word.'

Identifiseer VIER metodes wat gebruik kan word om die opleiding wat plaasgevind het, te hersien. (4)

3.3 Gee DRIE redes vir die oorweging van die kliënte se kultuur wanneer jy met hulle te doen het. (3)

3.4 'Veranderinge in 'n maatskappy kan vereis dat personeel opgelei word.'

Stel VYF veranderings in 'n maatskappy voor wat sal vereis dat die personeel opgelei word. (5)

3.5 Verduidelik VYF faktore wat lei tot swak werkprestasie en wat opleiding sal benodig. (5)

3.6 Stel VIER voordele voor vir goed-uitgevoerde opleiding. (4)

Copyright reserved

3.7 'Die versoek vir bystand van nooddienste se personeel is noodsaaklik om die beste behandeling tot by ongevalle te verskaf.'

3.7.1 Noem VIER toestande wat van jou sal vereis om nooddienspersoneel te skakel om jou by te staan. (4)

3.7.2 Beskryf die inligting wat jy aan die nooddienste sal verskaf wanneer jy vir hulp skakel. (5)
[40]

VRAAG 4

4.1 Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

Die Ezweni Hotel is 'n nuwe onderneming en het die volgende afdelings: kos en drank, voorkantoor wat 'n reistoonbank, portierdienste (*concierge*-dienste), huishouding en bemarking insluit.

Die kos- en drankafdeling bestaan uit leerlinge, kombuis- en kroegpersoneel. Die voorkantoor bestaan uit die besprekings-, ontvangs-, reis-, portier (*concierge*), bemarkings- en rekeningpersoneel. Die huishouding bestaan uit 'n kamerbediende en die wassery- en vloerpersoneel. Die bemarkingsafdelings bestaan uit twee personeellede wat die produkte en dienste wat die hotel aanbied, bevorder en hulle moet die nuwe handelsmerk vestig.

Noem die personeel wat vir elk van die volgende klagtes verantwoordelik is:

4.1.1 Drankies wat nie koud genoeg is nie

4.1.2 Kos wat nie behoorlik gaargemaak is nie

4.1.3 Kamers wat nie skoon is nie

4.1.4 Verkeerde rekenings

4.1.5 Verkeerde besprekings

(5 × 1) (5)

4.2 Noem VYF ander klagtes wat jy in die gasvryheids- en toerismebedryf kan teëkom. (5)

4.3 'Kliënte verwag dat hulle navrae en klagtes so gou as moontlik opgelos word deur die persoon wat hulle nader.'

Verduidelik wanneer dit gepas is om 'n kliënt se klagte na geskikte personeel te verwys. (5)

Copyright reserved

4.4 Verduidelik hoe personeel wat by die reis- of concierge-toonbank werk die volgende navrae moet hanteer:

4.4.1 Versoek vir inligting (5)

4.4.2 Versoek vir aanwysings (5)

4.5 Gee DRIE voorbeelde van elk van die volgende tipe media wat die bemarkingspersoneel kan gebruik om die produkte en dienste van die Ezweni Hotel te adverteer.

4.5.1 Oudiovisuele media (3)

4.5.2 Gedrukte media (3)

4.6 Verduidelik die belang van die advertering van die produkte en dienste van die Ezweni Hotel. (3)

4.7 Lys SES eienskappe wat 'n organisasie kan implementeer om kliënte-tevredenheid te verhoog. (6)

[40]

VRAAG 5

5.1 Kies VYF faktore hieronder wat die prosedures vir die hantering van kliënte se klagtes kan verbeter. Skryf slegs die korrekte letters (A–I) langs die vraagnommer (5.1) in die ANTWOORDBOEK neer.

A. Identifiseer die teikengehoor
B. Verseker logiese opeenvolging van die proses
C. Gee altyd terugvoer aan die kliënt
D. Koördineer met geassosieerde kommunikasies
E. Evalueer alternatiewe strategieë
F. Kom verbintenisse en beloftes na
G. Verseker 'n reeks verskillende prosedures
H. Reël 'n opleidingsessie
I. Vestig 'n hulptoonbank (5 × 1) (5)

5.2 Kies VYF aksies uit die lys hieronder wat gepaste stappe sal wees om te doen in die geval van 'n bomdreigement. Skryf slegs die korrekte letters (A–I) langs die vraagnommer (5.2) in die ANTWOORDBOEK neer.

A. Beskou die dreigement as 'n poets
B. Moenie die foon neersit nie
C. Plaas die foon op aanhou
D. Hou aan om met die inbeller te praat
E. Hou die inbeller aan die praat
F. Kry 'n ander persoon se aandag
G. Plaas die oproep deur na 'n ander persoon
H. Stel noodpersoneel in kennis
I. Stel die bestuurder in kennis (5 × 1) (5)

Copyright reserved

5.3 'Kommunikasie is uiters belangrik vir kliëntediens. Goeie verbale en nie-verbale kommunikasievaardighede sal jou kliënte beïndruk en sal voordelig wees vir 'n toerisme- of gasvryheidsbesigheid.'

5.3.1 Noem VYF maniere om seker te maak 'n gas verstaan wanneer inligting aan hom/haar gekommunikeer word. (5)

5.3.2 'Liggaamstaal toon 'n personeellid se vlak van energie en belangstelling in wat 'n kliënt sê.'

(a) Noem DRIE leidrade wat vir die kliënt sal aandui dat die personeellid ongeduldig word en die gesprek wil beëindig. (3)

(b) Noem DRIE leidrade wat vir die kliënt sal aandui dat die personeellid belangstel in wat hy/sy sê. (3)

5.3.3 'Terugvoer van kliënte kan verbaal of nie-verbaal verkry word'. Vergelyk die tipes terugvoer. (4)

5.4 'Ten einde aandag aan die kliënt te gee en hom/haar op die mees doeltreffende manier te bedien, moet jy 'n professionele verhouding vestig.'

5.4.1 Staaf die stelling. (3)

5.4.2 Verduidelik VYF maniere waarop personeel in die gasvryheids- en toerismebedryf dit kan bereik buiten om inligting vertroulik te hanteer. (5)

5.4.3 Noem DRIE voorbeelde van vertroulike inligting wat nie toeganklik vir kliënte mag wees nie. (3)

5.5 Identifiseer VIER maniere waarop werknemers hulle eie prestasie kan beoordeel. (4)

[40]

TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou