higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

KLIËNTEDIENS EN MENSEVERHOUDINGE
NQF VLAK 4

(11011024)

18 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

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 is.
4. Begin elke vraag op 'n NUWE bladsy.
5. Gebruik net 'n BLOU of SWART pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1 Gee 'n woord/term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf net die woord/term langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Die proses waartydens die bestuurder die individu se gebrek aan vaardighede identifiseer gebaseer op prestasie.

1.1.2 'n Leerervaring wat 'n werknemer se vermoë om in sy/haar werk te presteer verbeter, sy/haar produktiwiteit verhoog en die maatskappy in staat stel om sy doelwitte te bereik.

1.1.3 'n Soort beperking wanneer 'n personeellid gedwing word om foutiewe toerusting te gebruik om sy/haar werk te verrig.

1.1.4 'n Soort beperking wat verband hou met 'n instelling se besnoeiing van opleiding weens die betrokke koste.

1.1.5 Opmerkings wat met werknemers gedeel word oor hul prestasie na opleiding en ontwikkeling.

1.1.6 Die mate waarin 'n werknemer selfgemotiveerd, tevrede en gelukkig oor sy/haar werk voel.

1.1.7 Om inligting na opleiding in te win om die oordrag van kennis na die werksplek te bepaal.

1.1.8 'n Toets wat inligting verstrek oor wat werknemers na 'n opleidingsprogram kan onthou.

1.1.9 'n Dokument wat die nodige werksvereistes, werkspligte, werksverantwoordelikhede en vaardighede wat vereis word om 'n spesifieke rol in die werksplek te vervul, duidelik uiteensit.

1.1.10 'n Stel riglyne wat deur 'n organisasie opgestel of aangeneem word om sy langtermyndoelwitte te bereik en wat as 'n boekie gepubliseer word.

(10 × 1) (10)

1.2 Dit is 'n bestuurder se verantwoordelikheid om, in oorleg met sy personeel, op 'n opleidingsprogram te besluit. Die bestuurder moet die aanbevelings aan die betrokke personeellede oordra.

Waarom is dit belangrik om hierdie aanbevelings aan die betrokke personeel oor te dra voor die plan van aksie gefinaliseer word? (5)

1.3 Jy het 'n tender gekry om mense wat werk het en werkloses by die Hozamoya plaaslike gemeenskap op te lei.

Noem SEWE opleidings- en ontwikkelingsprogramme wat jy by die Hozamoya plaaslike gemeenskap kan aanbied. (7)

Kopiereg voorbehou

1.4 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Jerome is 'n uitstekende motorbestuurder by die Umhlunzi-reisagentskap. Hy kom goed oor die weg met kliënte. Hy werk gewoonlik in stede wat hy nie goed ken nie. Sy bestuurder, Mnr MALAMBE het 'n GPS-stelsel aan hom gegee om met aanwysings te help. Hy weet nie hoe om die GPS-stelsel te gebruik nie en kan meeste van sy kliënte se adresse nie vind nie. Sy kliënte word geïrriteerd omdat Jerome aanhoudend aanwysings moet vra.

1.4.1 Noem TWEE sterk punte wat Jerome het. (2)

1.4.2 Beskryf DRIE swak punte wat Jerome het. (3)

1.4.3 Stel EEN oorsaak van Jerome se swak prestasie. (1)

1.5 'Verskillende metodes kan gebruik word om personeel te beoordeel'

1.5.1 Vergelyk die voordele van die volgende metodes om pesoneel te beoordeel. Kopieer en vul die tabel in die ANTWOORDBOEK in.

VRAELYS	WAARNEMING
(2)	(2)

(4)

1.5.2 Noem en verduidelik kortliks TWEE ander metodes wat gebruik kan word. (2 × 2) (4)

1.6 Onderskei tussen *mikrovlakopleidingsbehoeftes* en *makrovlakopleidings-behoeftes.* (2 × 2) (4)

[40]

VRAAG 2

2.1 Gee VYF redes waarom dit noodsaaklik is dat personeellede noodsituasies korrek en vinnig identifiseer. (5)

2.2 Dui aan of die volgende state WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf net 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.2.1–2.2.6) in die ANTWOORDBOEK neer. Stel 'n bewering reg wat ONWAAR is.

2.2.1 'n Gebeurlikheid wat onverwags plaasvind en skade of besering veroorsaak word 'n steuring genoem.

2.2.2 'n Noodhulpwerker moet weet watter kommunikasiemetodes gebruik moet word om personeel in 'n noodgeval te waarsku.

2.2.3 Onopgeleide personeel kan net noodhulp op 'n beseerde toepas as hulle nie daardeur verdere beserings kan veroorsaak nie.

2.2.4 Gesondheids- en veiligheidsplanne moet opgestel word nadat potensiële gevare in die werksplek geïdentifiseer is.

Kopiereg voorbehou

2.2.5 Noodhulpwerkers hoef nie te wag totdat mediese hulp opdaag nie – hulle kan gaan sodra hulle klaar noodhulp op die beseerde persoon toegepas het.

2.2.6 Noodinligting en 'n lys telefoonnommers moet altyd in die bestuurder se kantoor gehou word. (10)

2.3 Lees scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Jy is die kombuisbestuurder by Berghof-restourant. Jy kom een oggend by die werk aan en vind dat daar 'n brand in die eetkamer is en dat twee personeellede binne vasgekeer is. Gedurende die chaos stort daar chemiese stof op die kombuisvloer en een personeellid gly en word gekontamineer terwyl hy 'n weg uit die gebou probeer vind. Hy doen chemiese brandwonde aan sy gesig en hande op.

Verduidelik die prosedures wat jy in elk van die volgende situasies sal volg:

2.3.1 Die brand in die gebou (7)

2.3.2 Die chemiese kontaminasie (6)

2.4 Gee die stappe wat gedoen moet word wanneer 'n eerste opname in 'n noodsituasie gedoen word. (4)

2.5 Kies die korrekte opsie uit dié in hakies. Skryf net die antwoord langs die vraagnommer (2.5.1–2.5.8) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.5.1 (Resussitasie/Respirasie) is om iemand by te bring wat bewusteloos of in 'n skyndood was.

2.5.2 (Hiperglisemie/Hipoglisemie) beteken daar is te min suiker in die bloed wanneer 'n persoon aan suikersiekte ly.

2.5.3 (Suurstof/Koolsuurgas) is 'n ontstekingsbron vir vuur.

2.5.4 Een simptoom van koolsuurgasvergiftiging is (rooiheid/'n kersierooi kleur) van die vel.

2.5.5 (Skok/Verstikking) is die resultaat van 'n blokkasie van die lugpyp.

2.5.6 As 'n persoon voel hy/sy gaan flou word moet die voete (gelig/laat sak) word.

2.5.7 (Ingeasemde/Uitgeasemde) gifstowwe tas 'n persoon se sirkulasie- en sentrale senustelsel aan.

2.5.8 (Stuiptrekking/Harsingskudding) is 'n toeval wat 'n persoon as gevolg van 'n tekort aan suurstof in die brein kan kry.

(8 × 1) (8)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1 'Vinnige en toepaslike optrede is baie belangrik by mediese noodgevalle.'

3.1.1 Vergelyk die volgende soorte noodgevalle. Kopieer die tabel in die ANTWOORDBOEK oor en vul in.

	HARTAANVAL		BEROERTE	
Definisie	(a)	(2)	(b)	(2)
Simptome	(c)	(2)	(d)	(2)

(8)

3.1.2 Verduidelik kortliks die ABC van resussitasie. (3 × 2) (6)

3.2 Noem DRIE soorte beserings wat voorkeur bo ander geniet. (3)

3.3 Gee DRIE redes waarom noodhulpbehandeling aan mense gegee moet word wat geval het, vergiftig is of in 'n ongeluk beseer is. (3)

3.4 Bespreek die gevolge as 'n kliënt se klagte nie volgens die graad van erns hanteer word wat hy/sy van 'n organisasie verwag nie. (6)

3.5 Stel VIER maniere voor hoe werknemers hul eie prestasie kan nagaan. (4)

Kopiereg voorbehou

3.6 Kies ’n beskrywing uit KOLOM B wat pas by die term/e in KOLOM A. Skryf net die letter (A–L) langs die vraagnommer (3.6.1–3.6.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.6.1	Teikenmark	A	Om 'n oplossing te vind wat vir alle betrokkenes bevredigend sal wees
3.6.2	Kulturele oorwegings	B	Boodskappe wat met gesigsuitdrukkings oorgedra word
3.6.3	Interne kliënte	C	Om 'n oplossing te vind wat net vir een betrokkene bevredigend sal wees
3.6.4	Potensiële kliënte	D	Mense wat in 'n maatskappy werk en op die organisasie staatmaak vir produkte en dienste
3.6.5	Eksterne kliënte	E	'n Gedetailleerde plan van 'n lys plekke wat 'n kliënt gaan besoek
3.6.6	Los konflik op	F	'n Gedetailleerde lys produkte en dienste wat 'n kliënt wil koop
3.6.7	Nie-verbale kommunikasie	G	Kliënte wat aangemoedig word om die organisasie se produkte en dienste te koop
3.6.8	Mondelings	H	Vasstelling van 'n kliënt se kosvoorkeure
3.6.9	Akiewe luister	I	'n Besondere groep kliënte waarop 'n produk of diens gemik word
3.6.10	Kliënt se reisprogram	J	Kliënte buite die maatskappy wat aangemoedig word om die maatskappy se produkte en dienste te koop
		K	Om 'n kliënt toe te laat om sonder onderbreking te praat
		L	’n Mondelinge of skriftelike aanbeveling deur 'n tevrede kliënt aan 'n voornemende kliënt

(10 × 1) (10)
[40]

VRAAG 4

4.1 'In 'n digitale era, kan 'n slegte ondervinding by 'n onthaal- of toerisme-instelling binne sekondes versprei en daarom moet gaste se klagtes met groot versigtigheid hanteer word.'

4.1.1 Gee TWEE redes waarom opvolgstappe gedoen moet word. (2)

4.1.2 Noem VYF maniere waarop opvolgstappe gedoen kan word. (5)

4.1.3 Gee VYF gevalle waar 'n kliënt se klagte na aangewese personeel in die onderneming verwys moet word. (5)

4.1.4 Noem TWEE redes waarom die meeste organisasies prosedures in plek het oor hoe personeel 'n kliënt se klagte behoort te hanteer. (2)

4.2 Verduidelik die rol wat oogkontak tydens kommunikasie met kliënte speel. (2)

4.3 Beskryf hoe jy op 'n vriendelike en hoflike manier met kliënte sal kommunikeer. (5)

4.4 Noem SES soorte opnames wat 'n organisasie kan gebruik om kliënttevredenheid te meet. (6)

4.5 Verduidelik waarom jy die volgende metodes om terugvoering van kliënte te kry sal aanbeveel:

4.5.1 Persoonlike onderhoude (3)

4.5.2 Fokusgroepe (2)

4.6 Noem VIER voordele om 'n persoon met goeie interpersoonlike vaardighede in diens te neem. (4)

4.7 'Kliënte verwag van 'n instelling om hul sake by 'n reisagentskap of hotel as vertroulik te hanteer.' Staaf hierdie stelling. (4)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 Waarom moet 'n organisasie 'n kliënt se klagte in 'n positiewe lig beskou hoewel klagtes soms baie stresvol is, en 'n uitdaging om te hanteer. (5)

5.2

GEKANSELLEERDE RIT

Muhluri skree op Mondli, die toeroperateur by Travel Well-agentskap: 'Ek het hierdie rit 'n paar maande gelede bespreek. Nou vertel jy my daar is nie 'n boot om my na Madagaskar te neem nie. Jy is baie onregverdig. Jy kan my nie vertel daar is nie 'n boot om my na die eiland te neem nie. Ek wil net so gou as moontlik na die eiland gaan. Ek kan nie hierdie rit kanselleer nie, want dit hou met besigheid verband.'
Mondli' antwoord: 'Dink jy ek is die oorsaak van hierdie probleem? Praat met die eienaars van die veerboot. Hulle sal jou probleem hanteer. Daar is niks wat ek kan doen nie want dis buite my beheer. Volgens my het jy twee opsies: kanselleer die rit of gaan na 'n ander reisagentskap en kyk of hulle jou kan help. Dankie. Volgende kliënt asseblief.'

5.2.1 Stel voor hoe Mondli doeltreffende onderhandelings- en kommunikasievaardighede teenoor die kliënt moes getoon het. (5)

5.2.2 Noem DRIE maniere waarop Mondli die klagte kon opgelos het. (3)

5.2.3 'Die kliënt kla by die bestuurder oor Mondli' se gedrag'.

Verduidelik hoe die bestuurder veronderstel was om die situasie te hanteer. (4)

5.3 Gee VYF voorbeelde van kliënte se behoeftes en vereistes. (5)

5.4 'Jy wil graag verskillende media gebruik om jou kleinsakeonderneming te adverteer maar is nie seker watter een die doeltreffendste is nie.'

Noem VYF faktore wat jy sal oorweeg wanneer jy oor 'n reklamemedium moet besluit. (5)

5.5 Noem DRIE voordele van advertensies op 'n plaaslike radiostasie. (3)

5.6 Waarom is dit belangrik dat 'n verkoopspersoon die produkte en dienste ken wat hy/sy verkoop? (5)

5.7 Verduidelik die uitwerking wat 'n verbeterde prosedure op klagtehantering het. (5)
[40]

TOTAAL: 200

Kopierg voorbehou