higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BEDRYFSBESTUUR
NKR VLAK 4

(3021014)

12 November 2024 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

094Q1N2412

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
BEDRYFSBESTUUR
NKR VLAK 4
TYD: 3 UUR
PUNTE: 150

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. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. 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 Wanneer die geld wat in die organisasie inkom, meer is as die geld wat uitgaan:

A Positiewe kontantvloei
B Surplus
C Negatiewe kontantvloei
D Winste

1.1.2 Iemand met finansiële belange by ’n besigheid:

A Belanghebber
B Aandeelhouer
C Mededinger
D Verskaffer

1.1.3 Iemand se vermoë om iets goed te doen deur kennis, talent en ondervinding toe te pas:

A Vaardighede
B Potensiaal
C Motivering
D Entoesiasme

1.1.4 Dit dien as ’n riglyn oor hoe om die bedrywighede van ’n besigheid uit te voer.

A Begroting
B Beplanning
C Hulpbronne
D Bedryfsplan

1.1.5 Manier om werknemers as belanghebbers te behou:

A Kliënte-afname
B Prestasie-aanwysers
C Uitdiensstelling
D Opleiding

Kopiereg voorbehou

1.1.6 Dit is ’n moontlikheid dat iets kan skeefloop:

A Beplanning
B Risiko
C Begroting
D Gebeurlikheidsplan

1.1.7 Word as ’n finansiële belanghebber beskou:

A Vakbond
B Regering
C Bank
D Kliënt

1.1.8 ’n Scenario wat met finansiële hulpbronne geassosieer word wat voorsien dat enigiets wat kan skeefloop, sal skeefloop:

A Optimisties
B Pessimisties
C Opbrengs op belegging
D Verbeterde winste

1.1.9 ’n Praktiese hulpmiddel wat organisasies gebruik om verhoudings met alle belanghebbers te verbeter en die maatskappy se prestasie te bestuur:

A Opnames
B Totale kwaliteitsbestuur
C Gebalanseerde telkaart
D Vraelyste

1.1.10 Risikobestuur word gebruik om …

A risiko’s te identifiseer en toegang daartoe te kry.
B risiko’s te verhoog.
C ’n risiko te neem.
D die risiko te loop.

(10 × 1) (10)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Deurlopende verbetering is ’n eenmalige proses wat aan die einde van die sakebedrywighede moet plaasvind.

1.2.2 Taakspesifikasie brei uit oor presies wat gedoen moet word en hoe.

1.2.3 Breinerosie ('Brain drain') kom voor wanneer die kundiges van ’n land terugkom na hul land van oorsprong.

1.2.4 Lugbesoedeling word veroorsaak deur die vrystelling van chemikalieë en deeltjies in die atmosfeer.

1.2.5 Bankrotskap kom voor wanneer ’n maatskappy regtens hul skuld kan betaal.

1.2.6 Die werkwinkel ('job shop') is presies die teenoorgestelde van die vloeiwinkel ('flow shop').

1.2.7 Die vloeiwinkel ('flow shop') staan ook algemeen bekend as deurlopende produksie ('continuous production').

1.2.8 Die voordeel van selproduksie is dat dit vinniger is as werkwinkelproduksie ('job shop production'), wat lae koste per eenheid tot gevolg het.

1.2.9 Een van die resultate van verhoogde prestasie van fisiese hulpbronne is verlies aan mededingendheid.

1.2.10 Werknemers word as primêre finansiële belanghebbers beskou.

(10 × 1) (10)

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die volgende scenario aandagtig en beantwoord die vrae wat volg.

KFC getref deur hoendertekort, met 70 afsetgebiede in Pretoria en KZN wat vir nou toe is

KFC sê ongeveer 70 van hul winkels is nou tydelik gesluit, aangesien hul hoenderverskaffers met konstante kragonderbrekings sukkel. Die kitskosafsetgebied sukkel met ’n tekort aan hoenderstukke.

Hul produksie-afsetgebiede is hoofsaaklik in Noord-Gauteng (Pretoria) en KwaZulu-Natal.

Daar is meer as 1 000 KFC-afsetgebiede in die land, en 600 het rugsteunkragopwekkers. Dit is ’n uitdaging wat kwaliteit onder verdenking plaas, omdat kragopwekkers soms onklaar raak terwyl produksie plaasvind. Dit beïnvloed kwaliteitsbestuurbeginsels.

"Sommige van ons verskaffers het egter in 2022 ontsaglike bedryfsontwrigting ervaar weens konsekwente, intense beurtkrag," het ’n woordvoerder aan News24 gesê. "Dit beteken ons ervaar aanvoerkettingbeperkings, wat, hoewel dit tans beperk is, sommige van ons restaurante geraak het. Nuwe beplanning met innoverende idees en duidelike doelwitte oor hoe om die beurtkragrisiko te bestuur, is vir KFC noodsaaklik, aangesien alle SA-inwoners dol is oor hul produk."

[Bron: *https://www.news24.com/fin24*]

2.1 Besigheidstelsels is baie belangrik om KFC goed te bestuur.

2.1.1 Noem enige SEWE besigheidstelsels wat deur beurtkrag geraak kan word. (7 × 2) (14)

2.1.2 Hoe kan enige van die VYF besigheidstelsels wat hier bo genoem is, deur beurtkrag geraak word? (5)

2.2 Verduidelik VYF beheerfases wat KFC moet toepas wanneer die effek van die hoendertekort in Suid-Afrika gemeet en beoordeel word. (5 × 2) (10)

2.3 KFC-produkte moet altyd goeie kwaliteit wees om hul kliënte te lok en te behou.

2.3.1 Definieer die term *kwaliteit*. (2)

2.3.2 Gee vir KFC raad oor die elemente van TKB ('TQM'). (7)

2.3.3 KFC gebruik deurlopende verbetering as ’n beginsel van die kwaliteitsbestuurstelsel.

Noem SEWE ander beginsels van die KBS ('QMS') by KFC. (7)

[45]

VRAAG 3

3.1 KFC beplan om hul strategie te hersien en beplanning te verbeter met nuwe idees en vaardighede om die risiko van beurtkrag te versag.

3.1.1 Stel KFC in kennis hoekom beplanning belangrik is. (5)

3.1.2 Noem die VYF vlakke van Maslow se hiërargie van behoeftes. (5)

3.2 As die bedryfsbestuurstudent is jy deur KFC gevra om 'n bedryfsplan te ontwerp wat die probleem in die scenario sal hanteer.

Kopieer en voltooi die tabel hier onder in die ANTWOORDBOEK.

Waar is ons nou?	Waar wil ons wees?	Hoe kom ons daar?	Hoe meet ons ons vordering?

(4 × 2) (8)

3.3 Beurtkrag veroorsaak groot risiko en kan die bedrywighede van KFC beïnvloed.

3.3.1 Noem SES risiko's wat deur beurtkrag veroorsaak kan word. (6)

3.3.2 Verduidelik hoe die risiko's in VRAAG 3.3.1 deur beurtkrag beïnvloed word. (6 × 2) (12)

3.3.3 Noem TWEE maniere hoe beurtkrag verlig kan word. (4)

3.4 Noem VYF gevolge wat KFC sal dra wanneer hulle nie aan kwaliteitsprosesse en -prosedures voldoen nie. (5)

[45]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 ’n Tekort aan produksie en vleisskaarste by KFC beïnvloed al hul belanghebbers. Beurtkrag beïnvloed ook hul kommunikasie met belanghebbers.

4.1.1 Die gemeenskap word die meeste deur beurtkrag geraak.

Verduidelik die gemeenskap as ’n belanghebber. (2)

4.1.2 Beskryf maniere waarop die gemeenskap as ’n belanghebber by KFC behou kan word. (4 × 1) (4)

4.1.3 Wanneer die bedryfsplan geïmplementeer word, sal KFC ’n mentor nodig hê.

Noem VYF eienskappe van ’n mentor. (10)

4.2 Verduidelik die volgende terme met betrekking tot SPA’s ('KPIs') wat KFC kan gebruik om hul prestasie na te gaan om hul belanghebbers tevrede te stel:

4.2.1 Eerstekeerherstelkoers ('First-time fix rate')

4.2.2 Kliëntafslytingskoers ('Customer attrition rate')

4.2.3 Opbrengs op ekwiteit ('Return on equity')

4.2.4 Opbrengs op bates ('Return on assets')

(4 × 2) (8)

4.3 Hoe sal KFC die aspekte van goeie kommunikasie met hul belanghebbers hanteer? (5)

4.4 Gee vir KFC raad oor maniere wat hulle kan gebruik om ’n dinkskrum te hou oor die beurtkragprobleem. (6)

4.5 Verduidelik wat produktiwiteit vir KFC beteken. (3)

4.6 Verduidelik wat oorproduksie vir KFC beteken. (2)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou