higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 2

(3061002)

15 November 2024 (Y-vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye en 1 addendum.

188Q1N2415

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 2
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 ... kan as ongewenste nadering beskou word.

A Verbale teregwysing
B Onetiese praktyke
C Om te fluit
D 'n Formele handdruk

1.1.2 'n Tipe brandblusser:

A Elektroniese toerusting
B Magnesium
C Suurstof
D Koolstofdioksied

1.1.3 Sakeaktiwiteite wat moet plaasvind om seker te maak dat 'n maatskappy sy doelstellings bereik, staan bekend as ... funksies.

A kern-
B noodsaaklike
C waardevolle
D ondersteunings-

1.1.4 ... is 'n Wet wat ongelukke en siektes by die werksplek probeer verhoed.

A NAPTOSA
B SADTU
C WBGV ('OHSA')
D WBD

1.1.5 ... word van een persoon na die volgende oorgedra, veral deur middel van die lug wat hulle inasem.

A MIV
B Parkinsonsiekte
C Alzheimers
D Influensa

1.1.6 Die afdeling ... is verantwoordelik vir die opleiding van werknemers in die werksplek.

A Bemarking
B Administrasie
C Verkryging
D Mensehulpbronne

Kopiereg voorbehou

1.1.7 ’n ... is ’n dokument wat jou in staat stel om jou in die werkomgewing te organiseer en te bestuur.

A persoonlike dagboek
B (diens)rooster
C organiseerder
D kalender

1.1.8 Om te verseker dat persoonlike beskermende toerusting in die werksplek in ’n goeie toestand is, behoort dit ... geïnspekteer te word.

A gereeld voor elke gebruik
B weekliks
C elke ses maande
D een keer per jaar

1.1.9 Die aankoopafdeling word ingelig oor ’n behoefte in die ... aankoopfase.

A bestel-
B kennisgewing-
C nabestellings-
D finansiële

1.1.10 Die eerste stap in die bestuursproses om ’n (diens)rooster in ’n sakeonderneming op te stel, is …

A delegering.
B beheer.
C beplanning.
D bestuur.

(10 × 2) (20)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs ‘Waar’ of ‘Onwaar’ langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Prioritisering van werksplekdoelwitte verhoog produktiwiteit en minimaliseer stres vir spanlede.

1.2.2 Versuim om ’n onveilige kwessie by die werksplek aan te meld, sal nie ’n negatiewe uitwerking op sakebedrywighede hê nie.

1.2.3 ’n Posbeskrywing dui die kwalifikasie, ervaring en kennis aan wat ’n werknemer benodig om ’n taak uit te voer.

1.2.4 In ’n werksomgewing benodig jy ’n doktersertifikaat as jy vir meer as twee opeenvolgende dae afwesig is.

1.2.5 ’n Ferm handdruk met ’n kliënt kan nie as seksuele teistering in die werksplek beskou word nie.

(5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

1.3 Kies ’n term uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–K) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Gewelddadige of vyandige aanval op ’n personeellid	A	risiko
		B	kern
1.3.2	Verkoop goedere en dienste aan die publiek	C	prioritisering
1.3.3	Gebruik om klein brande wat deur vlambare vloeistowwe veroorsaak is, te blus	D	tydig
		E	verskaffer
1.3.4	Om nie jou take onmiddellik uit te voer nie en dinge uit te stel	F	etiket
		G	chemiese poeier
1.3.5	Een van die effektiefste maniere om jou bestuurder se tyd in die werksplek te bestuur	H	sloerdery
		I	Filofax
1.3.6	Voltooiing van jou werksplektake voor die sperdatum	J	aanranding
1.3.7	Die sentrale of belangrikste aktiwiteit in ’n onderneming	K	kleinhandelaar
1.3.8	Proses waarvolgens take op grond van dringendheid gerangskik word		
1.3.9	Die moontlikheid van verlies of gevaar		
1.3.10	Sosiaal aanvaarbare manier om jou in die werksplek te gedra		

(10 × 2) (20)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die gedeelte hier onder en beantwoord die vrae:

WAT IS DIE VOORDEEL VAN 'N GEDRAGSKODE?

'n Gedragskode bepaal die etiese standaarde in 'n onderneming. Dit is egter belangrik om uit die staanspoor te beklemtoon dat die feit dat 'n organisasie 'n gedragskode aanvaar het, geen waarborg bied dat alle belanghebbendes aan daardie etiese standaarde sal voldoen nie. 'n Gedragskode in enige sakeonderneming kan die volgende insluit:

- Eerlikheid
- Gesondheid en veiligheid
- Diensprakty k
- Verskaffersverhouding

Wanneer 'n gedragskode saamgestel word, moet etiese diversiteit oorweeg word.

Of werknemers aan hierdie standaarde sal voldoen, word bepaal deur faktore soos:
- om te verseker dat gekontrakteerde belanghebbendes met hierdie standaarde vertroud is en gemotiveer is om dit na te volg.
- die waarde en bestuur van etiese diversiteit deur organisasies.

2.1 Wat is 'n gedragskode in 'n sakeonderneming? (2)

2.2 Gee EEN voorbeeld vir elk van die volgende etiese waardes wat werknemers in die werksplek moet navolg:

2.2.1 Eerlikheid

2.2.2 Gesondheid en veiligheid

2.2.3 Diensprakty k

2.2.4 Verskaffersverhouding

2.2.5 Produkveiligheid en -gehalte

(5 × 2) (10)

2.3 2.3.1 Verduidelik die term *etiese diversiteit.* (2)

2.3.2 Hoe kan jy as 'n bestuurder etiese diversiteit in die werksplek hanteer? (4)

2.4 Dui aan of die volgende gedrag in die werksplek ETIES of ONETIES is. Skryf slegs 'Eties' of 'Oneties' langs die vraagnommer (2.4.1–2.4.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.4.1 Om vroeg by die werk op te daag

2.4.2 Om jou sakeverslag voor die sperdatum in te lewer

2.4.3 Om vroeg huis toe te gaan sonder jou bestuurder se toestemming

2.4.4 Om vroue in jou afdeling te teister

(4 × 1) (4)

2.5 Baie mans en vroue is slagoffers van seksuele teistering by die werksplek, wat negatief op produktiwiteit inwerk.

2.5.1 Noem DRIE vorme van seksuele teistering wat jy kan teëkom. (3)

2.5.2 Gee SES maniere waarop jy kan probeer om te voorkom dat dit met jou of 'n kollega gebeur. (6)

[31]

VRAAG 3

3.1 Lees die gedeelte hier onder en beantwoord die vrae.

GESONDHEID EN VEILIGHEID IN DIE WERKSPLEK

Elke werknemer by die werk het die verantwoordelikheid om sy of haar gesondheid en veiligheid asook dié van andere met redelike sorg te hanteer.

Sowel werkgewer as werknemers moet die WBGV ('OHSA') navolg.

3.1.1 Waarvoor staan die afkorting *WBGV*? (2)

3.1.2 Noem VIER tipes beskermende kleredrag wat werknemers behoort te dra om hul veiligheid in sekere werksplekke, soos in die boubedryf, te verseker. (4)

3.2 Watter raad sou jy aan 'n nuwe werknemer gee om in gedagte te hou wanneer swaar voorwerpe opgetel word? (4 × 1) (4)

3.3 Lys enige DRIE verantwoordelikhede van 'n werkgewer rakende die gesondheid en veiligheid van werknemers in die werksplek. (3)

3.4 Lys VIER maniere waarop onveilige handelinge in die werksplek verminder of uitgeskakel kan word. (4)

Kopiereg voorbehou

3.5 Daar word aangedui dat onveilige handelinge van die werknemer hulle negatief kan beïnvloed of andere in gevaar kan stel. Gee enige DRIE moontlike belanghebbendes wat negatief deur onveilige handelinge van die werknemer beïnvloed of in gevaar gestel word. (3)

[20]

VRAAG 4

4.1

Onvoorsiene gebeure kan in enige werksplek plaasvind. Om hierdie onsekerheid te hanteer, moet 'n onderneming 'n plan van aksie hê om elke moontlike gebeurtenis te hanteer.

Beantwoord die volgende vraag met betrekking tot die stelling hier bo:

Noem enige VIER moontlike onvoorsiene gebeure en dui in elke geval 'n moontlike plan van aksie aan om dit te hanteer. Bied jou antwoord soos volg aan:

Onvoorsiene gebeurtenis	**Plan van aksie**

(4 × 2) (8)

4.2 Lees die paragraaf hier onder en beantwoord die vrae wat daarop volg.

Byna twee derdes van alle respondente in 'n opname oor tydvermorsing by die werk het aangedui dat hulle tyd by die werk vermors, maar hoeveel? Nege-en-dertig persent van respondente het gesê hulle bestee slegs 1 uur per week of minder aan niewerksverwante items. Dit word gevolg deur 29 persent wat tot 2 ure per week daaraan bestee om by die werk tyd op die rekenaar te vermors, en 21 persent wat tot 5 ure per week vermors. Slegs 3 persent van respondente bestee 10 uur of meer aan persoonlike take in 'n gegewe week.

[Aangepas en vertaal uit: *https://www.salary.com/articles/why-how-your-employees-are-wasting-time-at-work/*]

4.2.1 Lys enige DRIE maniere waarop tyd wanbestuur of vermors kan word deur jou rekenaar by die werk te gebruik. (3)

4.2.2 Behalwe om tyd op 'n rekenaar te vermors, gee enige VIER ander maniere waarop tyd by die werk vermors kan word. (4)

4.2.3 Bespreek VIER maniere waarop 'n werknemer hul tyd suksesvol by die werk kan bestuur. (4 × 2) (8)

[23]

VRAAG 5

Lees die gedeelte hier onder en beantwoord die vrae.

Kentucky Fried Chicken (KFC), wat in 1952 deur kolonel Harland Sanders gevestig is, is een van die wêreld se mees herkenbare koskettingwinkels, bekend vir sy kenmerkende gebraaidehoender-resep. KFC, wat 'n wêreldwye teenwoordigheid het, pas voortdurend hul strategieë om aan die vereistes van uiteenlopende markte te voldoen, wat tot hul sukses bydra.

5.1 Wat is die kernfunksies van Kentucky Fried Chicken? (2 × 1) (2)

5.2 Kentucky het definitiewe ondersteuningsaktiwiteite om die sukses van hul kernfunksie(s) te verseker. Hierdie ondersteuningsaktiwiteite word normaalweg in die geval van 'n groot onderneming in afdelings georganiseer.

Noem enige DRIE funksies van die volgende afdelings in Kentucky. Gebruik ADDENDUM A (aangeheg) om hierdie vraag te beantwoord.

5.2.1 Bemarkingsafdeling

5.2.2 Mensehulpbronafdeling

5.2.3 Finansiële afdeling

5.2.4 Aankoopafdeling

5.2.5 Administratiewe afdeling

(5 × 3) (15)

5.3 Gestel Kentucky gebruik 'n funksionele organogram. Teken hierdie organogram vir Kentucky. Aanvaar daar is 'n uitvoerende hoof (HUB) en al die onderskeie afdelings soos in VRAAG 5.2 genoem. (7 × 1) (7)

5.4 Wat is die rol van die kliënt- en kliëntesorgstelsel in Kentucky? (2 × 1) (2)

[26]

TOTAAL AFDELING B: 100
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM A **EKSAMENNOMMER:**

VRAAG 5.2

Nommer	Funksie/afdeling	DRIE aktiwiteite van elk
5.2.1	**Bemarking**	
5.2.2	**Mensehulpbronne**	
5.2.3	**Finansies**	
5.2.4	**Aankope**	
5.2.5	**Administrasie**	

Kopiereg voorbehou