higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 4

(3061004)

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

Hierdie vraestel bestaan uit 13 bladsye.

190Q1N2415

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 4
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 afdeling op ’n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
6. 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 (1.1.1–1.1.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Die hoofrol van ’n vakbond in Pick n Pay is om …

A die werknemers se belange te beskerm.
B nuuskonferensies te reël.
C die bestuur se belange te beskerm.
D funksies by die werkplek te reël.

1.1.2 ’n ... word gewoonlik gebruik om ’n persoon se vordering tot hul doelwit in die werkplek te beoordeel.

A Taakontleding
B Mylpaal
C Portuuroorsig ('Peer review')
D Stophorlosie

1.1.3 Wanneer poste volgens status geklassifiseer word, word daarna verwys as ’n …

A skedule.
B dagboek.
C taak.
D hiërargie.

1.1.4 Die hulpbronne wat nodig is om ’n besigheid te begin, word ... genoem.

A debiteure
B aanspreeklikhede
C kapitaal
D krediteure

1.1.5 Wanneer ’n besigheid nie sy daaglikse onkoste kan betaal nie, word dit as … beskou.

A winsgewend
B verskuldig.
C insolvent.
D likied.

1.1.6 Om basies die koers van ’n besigheid te verander wanneer dit voortdurend aan ’n verlies blootgestel is, word na verwys as …

A die bemarkingsamestelling.
B ’n bemarkingsbeleid.
C ’n bedryfsverandering.
D swaaiing ('pivoting').

1.1.7 Wanneer twee werknemers bots omdat hulle verskillende uitkomste uit ’n gegewe situasie wil hê, staan dit bekend as …

A sinergie.
B diskriminasie.
C belangebotsing.
D ’n middeweg.

1.1.8 ’n Vaste maandelikse betaling van ’n werkgewer aan ’n werknemer, wat in ’n dienskontrak gespesifiseer is, word na verwys as …

A lone.
B ’n salaris.
C ’n toelae.
D ’n stuktarief ('piece rate').

1.1.9 Die ... omgewing sluit die faktore in wat die besigheid direk omring.

A mark-
B sosio-
C tegnologiese
D mikro-

1.1.10 Die topvlak in ’n organisasie word na verwys as …

A die werksmag.
B die werknemers.
C die uitvoerende bestuur.
D die ondergeskiktes.

1.1.11 ’n Persoon wat slegs as ’n skakel optree om konflik tussen spanlede in die werkplek te bestuur:

A Motiveerder
B Arbiter
C Advokaat
D Bemiddelaar

Kopiereg voorbehou

1.1.12 Sommige take in die werkplek is dringender en belangriker en moet voor ander take voltooi word. Dit word … genoem.

A delegering
B prioritisering
C produktiwiteit
D produksie

1.1.13 Wanneer bestuur ’n plan het vir die toekoms van die besigheid, het hulle ’n ...

A droom.
B uitdaging.
C rigting.
D visie.

1.1.14 ’n Vergelyking tussen die goedere en dienste wat gelewer word en die inset wat nodig was om daardie goedere en dienste te lewer, staan bekend as …

A uitset.
B deflasie.
C produktiwiteit.
D inkomste.

1.1.15 Om saam te werk in die werkplek word na verwys as ...

A samewerking.
B teenwerking.
C skikking.
D individualisering.

(15 × 1) (15)

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. Korrigeer die stelling indien dit ONWAAR is.

1.2.1 Goedere en dienste wat binne landsgrense geproduseer word, word as binnelandse produksie beskou.

1.2.2 Uitstel is die verhouding tussen hoe baie jy oor ’n taak dink en die tyd wat dit neem om die taak te voltooi.

1.2.3 Spanwerk in enige sake-onderneming behels om as ’n individu te werk sonder enigiemand anders se inset.

1.2.4 Volhoubaarheid in die werkplek kan bevorder word deur ’n herwinningsprogram te implementeer.

1.2.5 ’n Boikot is ’n besluit om slegs sekere produkte van ’n besigheid te koop as ’n stap van protesaksie.

Kopiereg voorbehou

1.2.6 Konstruktiewe terugvoer beteken om die optrede van die werknemer en nie die persoon nie, te kritiseer.

1.2.7 ’n Besluit is eenstemmig indien almal saamstem met die besluit wat geneem is.

1.2.8 Sosiale media sluit in radio, televisie en koerante.

1.2.9 ’n Handelsmerk gee ’n idee van wat ’n besigheid kan verskaf.

1.2.10 Strategiese alliansies is permanente vennootskappe tussen organisasies of individue om ’n gemeenskaplike doel te bereik.

(15)

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	Die hoeveelheid wat in ’n gegewe tyd gelewer word	A	kontantvloei
1.3.2	Bestaan uit mededingers en verskaffers	B	delegering
1.3.3	’n Persoon wat seker maak spertye word behaal	C	weglaat
1.3.4	Die inleiding tot ’n personeelvergadering	D	implementeerder
1.3.5	Sterkpunte en swakhede word hier gevind	E	volhoubaarheid
1.3.6	Die daad om take en inisiatiewe aan ander spanlede te herlei	F	uitset
1.3.7	Dit word bepaal deur geld ontvang en geld betaal	G	makro-omgewing
1.3.8	Geleenthede en bedreigings word hier geïdentifiseer	H	aanhef ('preamble')
1.3.9	’n Spanlid wat idees en konsepte in praktiese stappe en planne verander	I	mikro-omgewing
1.3.10	Die herwinning van glas en papier is ’n voorbeeld hiervan	J	voltooier
		K	markomgewing

(10 × 2) (20)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die artikel hier onder en beantwoord die vrae.

SUID-AFRIKA SAL WAARSKYNLIK DEUR MINSTENS 2023/4 VATBAAR BLY VIR GEREELDE BEURTKRAG

Suid-Afrika sal waarskynlik deur 2023 en waarskynlik langer vatbaar bly vir gereelde beurtkrag. Die Suid-Afrikaanse nutsverskaffer, Eskom, poog steeds om infrastruktuur in stand te hou en herstel, hoewel die onbeplande onklaarheid van eenhede, kriminele sabotasie en korrupsie waarskynlik steeds pogings om die nasionale netwerk te rehabiliteer, sal bemoeilik. Kragonderbrekings kan tydens hooftoevoertekorttydperke moontlik vir 12 ure en langer duur.

[Bron: Aangepas uit: *https://crisis24.garda.com/alerts/2023/06/south-africa-load-shedding-likely-to-occur-regularly-through-2023-update-2*]

2.1 Defineer in jou eie woorde die term *beurtkrag* wat in die artikel genoem word. (2)

2.2 Volgens die artikel 'kan kragonderbrekings moontlik vir 12 ure en langer duur'.

Gee SES voorbeelde van hoe hierdie kragonderbrekings ’n besigheid negatief kan beïnvloed. (6)

2.3 Noem SES gebeurlikheidsplanne wat jy in plek sou stel as jy ’n besigheidseienaar was om seker te maak die besigheid word tydens beurtkrag doeltreffend bedryf. (6)

2.4 Noem DRIE maniere waarop verkeersontwrigtings bestuurders negatief kan beïnvloed. (3)

2.5 Beurtkrag is ’n element wat geleenthede vir besighede geskep het om nuwe produkte te verkoop of die verkope van sekere produkte te verhoog.

2.5.1 Lys VIER produkte waarna daar tydens beurtkrag ’n groot aanvraag is. (4)

2.5.2 Noem TWEE maniere hoe ’n restaurant kan verhoed dat dit negatief deur beurtkrag geraak word. (2)

2.6 Noem DRIE maniere waarop beurtkrag ’n negatiewe invloed op Suid-Afrika se ekonomie het. (3)

2.7 Gee VIER voorbeelde van kriminele bedrywighede wat tydens elektrisiteitsonderbrekings kan toeneem. (4)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

Verwys na die spotprent hier onder en beantwoord die vrae wat daarop volg.



"We need someone specializing in interpersonal communication. I'll text my decision."

"Ons het iemand nodig wat in interpersoonlike kommunikasie spesialiseer. Ek sal 'n boodskap stuur met my besluit."

3.1 Wat is *interpersoonlike kommunikasie*? (2 × 1) (2)

3.2 Om te floreer en doeltreffend saam te kan werk, moet werknemers bereid wees om mekaar te respekteer en openlik te kommunikeer.

Noem enige DRIE kommunikasiemetodes wat gebruik kan word om inligting aan werknemers en onder hulle oor te dra. (3)

3.3 Gee DRIE riglyne wat die besigheid kan gebruik om doeltreffende kommunikasie in die besigheidsomgewing te verseker. (3)

3.4 Pas die volgende kommunikasiestyle by elk van die stellings hier onder deur die bypassende kommunikasiestyl langs die vraagnommer (3.4.1–3.4.8) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

KOMMUNIKASIESTYLE:
- Aggressief
- Dogmaties ('Assertive')
- Passief
- Passief-aggressief

3.4.1 John, die bestuurder, kies om besluite vir ander te maak.

3.4.2 Dit lyk of Xhola eerlik is, maar dit is nie altyd die geval nie.

3.4.3 Ander personeellede misbruik graag Zelda se grootmoedigheid.

3.4.4 Zubair is baie selfversekerd in sy werk.

3.4.5 Ulrich glo vas dat niemand ooit enigiemand ongemaklik of ongelukkig moet maak nie.

3.4.6 Miriam glo dat mense moet baklei om die respek van ander te wen.

3.4.7 Thandi voel meerderwaardig en probeer ander beheer.

3.4.8 Zintle respekteer haarself en druk haarself goed uit.

(8)

3.5 Noem TWEE hindernisse wat 'n negatiewe invloed op doeltreffende kommunikasie in die werkplek kan hê. (2)

3.6 Deur gereeld die sekuriteitsbeleide en -prosedures op te dateer, beskerm die besigheid homself en sy werknemers.

3.6.1 As die bestuurder van jou afdeling, gee jou personeel AGT riglyne vir vertroulikheid en databeskerming in die werkplek. (8)

3.6.2 Hoekom is dit belangrik dat besighede hul inligting beskerm? (2 × 2) (4)

[30]

VRAAG 4

Lees die artikel hier onder en beantwoord die vrae.

DIE UITDAGINGS EN GELEENTHEDE VAN DIVERSITEIT IN DIE WERKPLEK

Daar is geen twyfel dat ons land ’n smeltkroes van rasse, kultuur en godsdiens is nie – en met 11 amptelike landstale is dit maklik vir betekenisse om verlore te raak!

In Suid-Afrika word werkplekdiversiteit deur die wet vereis en baie besighede het in ’n groot mate ’n voldoeningsgedrewe benadering ingeneem. Maar daar is verskeie ander voordele daarvan om ’n diverse werksmag te hê – nie net om die deure te kan oophou nie. Dit help dat selfbewustheid, empatie, innovering en kreatiwiteit floreer.

Diversiteit kan gedefinieer word as die klomp verskille in mensedemografie, insluitend ras, geslag, godsdiens, seksuele oriëntasie en ouderdom.

Opvoedkundige programme kan nuttig wees om te help om verdraagsaamheid en begrip in ’n diverse werkplek te skep.

[Bron: Uittreksel uit: *https://www.pmi-sa.co.za/2021/10/12/the-challenges-and-opportunities-of-diversity-in-the-workplace/*]

4.1 Daar word gesê dat Suid-Afrika ’n smeltkroes van rasse, kultuur en godsdiens is.

Hoe kan bestuurders/toesighouers hul werknemers beter inlig oor kultuur- en godsdiensverskille? (4 × 2) (8)

4.2 Kultuurverskille kan maklik tot kommunikasiemisverstande lei.

Noem enige DRIE hulpmiddels wat gebruik kan word om ’n gemeenskaplike begrip van ’n gedeelde boodskap te kry. (3 × 2) (6)

4.3 Bespreek DRIE soorte *geraas* wat tydens kommunikasie in die werkplek tot misverstande kan lei. (3 × 2) (6)

4.4 Volgens die artikel kan opvoedkundige programme nuttig wees om verdraagsaamheid en begrip te skep.

Noem VIER tipes opvoedkundige programme wat geïmplementeer kan word om verdraagsaamheid en begrip onder diverse groepe in die werkplek te skep. (4)

4.5 Dit is ’n goeie idee om ’n lys van ooreengekome waardes en optredes te ontwikkel wat in die *gedragskode* ingesluit word en dus verseker dat alle maatskappylede dit nakom.

Noem SES aspekte wat oorweeg kan word vir insluiting in die gedragskode van ’n besigheid. (6)

[30]

VRAAG 5

Lees die artikel hier onder en beantwoord die vrae.

ONETIESE BESIGHEDE SAL VERSET DEUR MENSE IN DIE GESIG STAAR

Toenemende korrupsie in die privaat sektor, prysvasstelling en defektiewe produkte het openbare wantroue in korporasies verhoog. Korporatiewe korrupsie – soos met Steinhoff, een van Suid-Afrika se grootste maatskappye, wat in Desember 2017 aangekondig het dat hulle 'rekeningkundige onreëlmatighede' gepleeg het, gesien is – is nie geïsoleerde voorvalle nie, maar weerspieël ’n kultuur van korrupsie in die privaat sektor.

In 2013 het 15 konstruksiemaatskappye ingestem om boetes ten bedrae van R1,4 miljard te betaal vir oneerlike en geheimsinnige tenders met betrekking tot konstruksies wat met die 2010 Sokker-Wêreldbeker verband hou. Die maatskappye moes ’n 'integriteitsverbintenis' teken om seker te maak hulle sal nie in die toekoms by oneerlike of korrupte praktyke betrokke raak nie.

In 2007 is ’n aantal broodmaatskappye, insluitend Tiger Brands, daaraan skuldig bevind dat hulle die prys van brood vasgestel het. Ses van Suid-Afrika se vooraanstaande melkprodusente is in 2006 van prysvasstelling beskuldig in ’n saak wat tot 2011 geduur het.

Inwoners het mynboumaatskappye verhoed om bedrywighede te begin, selfs al sou sodanige beleggings plaaslik werk, sakegeleenthede en infrastruktuur skep. Tog is plaaslike en buitelandse maatskappybestuurders dikwels verbyster oor hoekom hulle deur plaaslike inwoners verwerp word of hoekom hulle gekritiseer word wanneer hulle kwansuis werk skep en nuwe beleggings en geleenthede bring.

[Bron: Uittreksel uit: *https://mg.co.za/thoughtleader/opinion/2020-09-09-unethical-businesses-will-face-peoples-protest/*]

5.1 5.1.1 Definieer die term *prysvasstelling* wat in die artikel genoem word. (2)

5.1.2 Noem VIER tipes onetiese prysbepalingspraktyke, behalwe die een wat in die artikel genoem word, wat in ’n sake-omgewing kan voorkom. (4)

5.1.3 Gee TWEE redes hoekom besighede by onetiese prysbepalingspraktyke betrokke sal raak. (2)

5.1.4 Noem DRIE maniere waarop die Suid-Afrikaanse regering kan probeer om onetiese prysbepalingspraktyke te verminder. (3)

5.1.5 Om eties te wees in reklame is net so belangrik soos prysbepalingsetiek.

Bespreek enige DRIE etiese kwessies in reklame. (3 × 2) (6)

5.2 Daar is verskeie omgewings- en individuele faktore wat tot tydverspilling ('wasted time') by die werk kan bydra.

5.2.1 Gee SEWE voorbeelde van tydverspillers in die werkplek. (7)

5.2.2 Noem SES negatiewe uitwerkings wat tydverspillers op enige sake-organisasie kan hê. (6)

[30]

VRAAG 6

6.1 Lees die volgende paragraaf en beantwoord die vrae.

HOE OM JOU SPAN TE ONDERSTEUN

Beroepspersone kan hul span ondersteun deur etiese gedrag en praktyke aan te moedig. Morele en professionele ondersteuning vir jou span kan jou besigheid help om sy doelwitte te bereik. Die aanneem van ondersteunende professionele praktyke in die werkplek kan werkskwaliteit verbeter. Dit het om die beurt 'n positiewe invloed op jou en jou span.

6.1.1 Gee DRIE redes hoekom dit belangrik is dat 'n bestuurder hul span ondersteun. (3)

6.1.2 Noem SEWE maniere waarop 'n bestuurder hul span in die werkplek kan ondersteun. (7)

6.2 Lees die volgende paragraaf en beantwoord die vrae.

WAT IS BELANGHEBBERVERHOUDINGS EN HOE MOET DIT BESTUUR WORD?

Die vorming en handhawing van suksesvolle verhoudings met belanghebbers is belangrik vir enige sake-organisasie. Belanghebbers is mense met 'n belang by 'n maatskappy se sukses. Besighede neem dus dikwels hul belanghebbers se perspektiewe in ag voordat hulle besluite maak. Deur meer te leer oor belanghebbers en hoekom hulle belangrik is, kan help om jou verhoudings met hulle te verbeter.

6.2.1 Daar is twee kategorieë belanghebbers, naamlik *interne* en *eksterne* belanghebbers.

Kopieer die tabel hier onder in die ANTWOORDBOEK en voltooi dit deur DRIE voorbeelde van elk te gee. (2 × 3) (6)

INTERNE BELANGHEBBERS	EKSTERNE BELANGHEBBERS

6.2.2 Noem enige VIER dinge wat 'n besigheid kan doen om goeie verhoudings met alle belanghebbers te bou. (4)

6.3 ’n Swak werk-lewe-balans kan verhoudings in enige sake-organisasie skade berokken.

6.3.1 Hoe kan ’n werknemer ’n goeie werk-lewe-balans bewerkstellig?

Noem enige SES goed wat hulle kan doen. (6)

6.3.2 Wat kan besighede doen om werknemers met ’n goeie werk-lewe-balans te ondersteun?

Stel enige VIER goed voor wat besighede kan doen. (4)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou