higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3061003)

7 Desember 2023 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

Copyright reserved

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 3
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 gebrhuik is.
4. Begin elke vraag op ‘n nuwe bladsy.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Copyright reserved

AFDELING A

VRAAG 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 (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Die gebeur wanneer 'n werknemer besluit om sy/haar werk vrywillig te verlaat:

A Aftrede
B Aflegging
C Bedanking
D Jaarlikse verlof

1.2 Die doel van hierdie beleid is om onbillike diskriminasie in aanstelling, bevordering, opleiding, voordele en afleggings in die werkplek uit te skakel:

A Werwingsbeleid
B Kleredragkodebeleid
C Regstellende optrede
D Siekverlofbeleid

1.3 … is NIE in die induksiebeleid in die werkplek ingesluit nie.

A Bekendstelling van senior bestuur en nabye kollegas
B Oorsig oor die onderneming
C Beradingsessies
D Inligting oor die onderneming se produkte

1.4 Hypersave Chemical doen sake in die … sektor, omdat hulle in die vervaardiging van chemikalieë spesialiseer.

A sekondêre
B primêre
C tersiêre
D ekonomiese

1.5 Volgens die … benadering tot sakekonflik moet konflik ten alle koste vermy word.

A gedrags-
B tradisionele
C interaktiewe
D instinktiewe

1.6 Die Highway Hospice is ‘n voorbeeld van ‘n …, omdat dit skenkings ontvang wat dit in staat stel om terminaal siek pasiënte te versorg.

A organisasie sonder winsoogmerk
B openbare organisasie
C privaat organisasie
D organisasie in staatsbesit

1.7 Baie Suid-Afrikaanse ondernemings verloor klante weens die styging in die pryse van goedere en dienste. Dit is ‘n voorbeeld van ‘n … uitdaging.

A tegnologiese
B ekonomiese
C fisiese
D sosio-kulturele

1.8 Rita se reg op … is geskend toe die bestuurder haar persoonlike probleme aan kollegas openbaar het.

A privaatheid
B inligting
C eer
D veiligheid

1.9 Die … funksie gebruik ‘n aggressiewe reklameveldtog om verkope te vermeerder.

A bemarkings-
B openbarebetrekkinge-
C administrasie-
D finansiële

1.10 … is NIE ‘n kenmerk van ‘n wêreldklas oriënteringsprogram nie.

A Die gebruik van tegnologie
B Om op die tweede dag te begin
C Leiding deur ‘n senior persoon
D Vermindering van omset

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1 SAIGR (‘SAICA’) is ‘n voorbeeld van ‘n beroepsliggaam.

2.2 Belastingvermyding word deur die SAID as onwettig beskou.

2.3 Voorstelbusse sal nie help om konflik in ‘n werksomgewing te beheer nie.

2.4 Dit is belangrik dat ‘n vennootskap belasting betaal.

2.5 ‘n Onderneming dra tot sy werknemers se welsyn by deur ontspanningsaktiwiteite te voorsien.

2.6 ‘n Werkplek-induksieprogram hoef nie hersien en verbeter te word nie.

2.7 ‘n Bibliografie help die leser om inligting vinnig op te spoor.

2.8 Die akroniem SEB staan vir Swart Ekonomiese Beplanning.

2.9 Klante is die belangrikste verbonde aandeelhouers, omdat ondernemings van hulle afhanklik is.

2.10 Mededinging tussen kleinhandelaars lei tot groter produkverskeidenheid en bevorder die ontwikkeling van nuwe dienste.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n item/term/beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–K) langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1	Mense wat 'n produk of diens by 'n kleinhandel koop vir persoonlike gebruik	A	funksioneel
3.2	Nabootsing van 'n werklike situasie	B	verbruiksitems
3.3	Iets wat effektief en doeltreffend in die werkplek funksioneer	C	verbruikers
3.4	Posisionering van items op 'n skaal in verhouding tot ander	D	aandeelhouers
3.5	Organisasies wat soortgelyke produkte of dienste verkoop, bv. Pick n Pay en Checkers	E	rangordebepaling
3.6	Oortuigings en waardes wat mense in die werkplek deel	F	mededingers
3.7	Iets wat in jou kantoor gebruik kan word, soos penne, potlode en inkkassette	G	produktiwiteit
3.8	Versameling van inligting oor 'n bepaalde onderwerp	H	gevallestudie
3.9	Hoeveel van 'n produk of diens produsente met die minimum insette kan maak	I	tradisie
3.10	Beleggers of mense wat aandele in 'n maatskappy besit	J	navorsing
		K	kultuur

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 4

Lees die artikel hier onder en beantwoord die vrae:

UITWERKINGS VAN COVID-19 OP SA SE EKONOMIE

Die Covid-19-pandemie het Suid-Afrika tot op die rand van 'n ernstige ekonomiese krisis gebring – veral die sakeomgewing. In 'n land waar ongeveer 18% van die bevolking reeds onder die armoedegrens leef, is die mate waartoe Covid-19 die armoedekrisis vererger het, steeds onduidelik. Die nasionale inperking in April 2020 het 'n geweldig negatiewe uitwerking op die Suid-Afrikaanse ekonomie gehad, wat toe reeds in 'n resessie was.

Dit het gelei tot:

- talle ondernemings wat moes sluit
- die aflegging van heelwat werknemers
- herstrukturering van ondernemings
- oortollige werknemers

4.1 Op grond van die artikel hier bo, wat verstaan jy onder die *sakeomgewing*? (2 × 1) (2)

4.2 Noem die DRIE vernaamste elemente waaruit die besigheidsomgewing bestaan. (3)

4.3 Noem TWEE veranderlikes in die eksterne makro-omgewing wat hier beïnvloed word. (2)

4.4 Gee EEN rede vir elke antwoord op VRAAG 4.3. (2)

4.5 Baie ondernemings moes afleggingsprosedures instel, omdat hulle operasionele vereistes drasties verander het.

Noem VYF riglyne wat gevolg moet word om te verseker dat 'n regverdige afleggingsproses gevolg word. (5 × 2) (10)

4.6 Verduidelik die volgende terme:

4.6.1 Bemiddeling

4.6.2 Selfgeldend

4.6.3 Oortolligheid in die werkplek

(3 × 2) (6)

4.7 Noem VYF voorbeelde van negatiewe gevoelens wat in 'n konfliksituasie in die werkplek ervaar kan word. (5)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae:

MAX'S LIFESTYLE MANAGEMENT (PTY) LTD

Max's Lifestyle is een van die beste restaurant in Umlazi, Durban (KZN), met 'n tradisionele kultuur.

'Ons is die enigste eetplek wat toeriste sowel as plaaslike inwoners kan geniet. Hulle kan die unieke townshipkultuur in 'n modern en veilige omgewing voel en ervaar. Mense van beroepe, kulture en rasse, jonk en oud, kom om ons beste diens te beleef en te eet en drink, of dalk net na 'n besige dag te ontspan.'

'Ons het uitstekende sekuriteit wat verseker dat niks onwettigs in ons veilige omgewing ingebring word nie. Ons is bekend vir ons Sunday Sessions, waar die voorste platejoggies diegene wat goeie musiek en dans geniet, trakteer, en ons BBP-sitkamer is beskikbaar vir diegene wat 'n stiller omgewing verkies.'

Max skryf sy sukses daaraan toe dat sy werknemers:

- lojaal is, en
- dinamies in spanverband saamwerk.

5.1 Noem die ondernemingsvorm wat in die gevallestudie hier bo uitgebeeld word. (1)

5.2 Noem EEN rede vir jou antwoord op VRAAG 5.1. (2)

5.3 Noem TWEE kenmerke van hierdie ondernemingsvorm. (2 × 2) (4)

5.4 Noem waarom die volgende belanghebbers vir hierdie organisasie belangrik is:

5.4.1 Mededingers

5.4.2 Klante

(2 × 2) (4)

5.5 Noem en verduidelik VIER algemene rolle of bydraes van spanlede tot die sukses van hierdie organisasie. (4 × 2) (8)

5.6 Sowel Max as sy werknemers het bepaalde pligte in die werkplek. Hulle moet altyd op 'n verantwoordelike manier optree.

Noem DRIE pligte wat:

5.6.1 Max se werknemers moet nakom

5.6.2 Max moet nakom

(3 × 2) (6)

5.7 Noem die moontlike *sterk punte* van Max's Lifestyle met verwysing na 'n SWOT-ontleding. (5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 6

Lees die paragraaf hier onder en beantwoord die vrae:

WERKPLEKKONFLIK

Zamani is die algemene bestuurder van New Era Electronics. Sy speel 'n sleutelrol om konflik in haar werkplek in toom te hou en te beheer. Sy is egter tans in die middel van 'n konfliksituasie tussen die verkoopskonsultant en die verkoopsbestuurder. Sy voel verward en weet nie wat om te doen om haar kollegas te help om die probleem op te los nie.

6.1 Noem die tipe konflik wat ervaar word deur elk van die volgende:

6.1.1 Zamani

6.1.2 Verkoopskonsultant

6.1.3 Verkoopsbestuurder

(3 × 1) (3)

6.2 Noem die *rolspelers* in hierdie konfliksituasie. (3 × 1) (3)

6.3 Jy word versoek om Zamani te help deur die volgende stadiums van konflikbestuur in die korrekte volgorde te *herrangskik*.

- Veg of vlug
- Help
- Probleem geïdentifiseer
- Geen konflik
- Onuitgesproke konflik
- Die konfliksiklus
- Geskil (7 × 1) (7)

6.4 Noem VIER riglyne vir hoe Zamani behoort op te tree en hoe sy haar gevoelens in die konfliksituasie waarvoor y te staan kom, moet beheer. (4 × 2) (8)

6.5 Een van die werknemers is onlangs ontslaan. Vir 'n ontslag om regverdig/billik te wees, moet dit sowel wesenlik as prosedureel billik wees.

Onderskei tussen die volgende:

6.5.1 Wesenlik billik

6.5.2 Prosedureel billik

(2 × 2) (4)

6.6 Noem die riglyne wat Zamani se persoonlike assistent moet volg wanneer sy die fotostaatmasjien in haar kantoor gebruik. (5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 7

Lees die uittreksel hier onder en beantwoord die vrae:

NAVORSING

Navorsing is die dryfveer vir die ontwikkeling van die mensdom, Dit word deur nuuskierigheid aangedryf.

- Ons is nuuskierig,
- vra vrae en
- verdiep onsself daarin om alles wat daar is om te weet, te ontdek.

Sakeorganisasies maak algemeen gebruik van onder andere vraelyste, historiese studies, gestruktureerde onderhoude en waarneming om navorsing te doen.

7.1 Noem TWEE redes waarom jy dink sakeorganisasies navorsing doen. (2 × 1) (2)

7.2 Bespreek die voordele van die volgende navorsingsmetodes:

7.2.1 Vraelyste (2 × 2) (4)

7.2.2 Historiese studies (2)

7.2.3 Gestruktureerde onderhoude (2)

7.3 Noem twee wenke of raad wat jy aan iemand sal gee wat ‘n skyfievertoning** wil ontwikkel. (2 × 1) (2)

7.4 Verduidelik die term *rangordebepaling* as ‘n metode van data-ontleding. (2)

7.5 Kopieer en voltooi die volgende tabel in die ANTWOORDBOEK deur VIER verskille te gee tussen die *bekendstelling* en *induksie* van ‘n nuwe personeellid in die werkplek.

BEKENDSTELLING VAN NUWE PERSONEELLID	INDUKSIE VAN NUWE PERSONEELLID

(4 × 2) (8)

7.6 Noem VIER maniere om die bestaande induksieprogram in jou werkplek te verbeter. (4 × 2) (8)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou