higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3061003)

3 Desember 2024 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

602Q1N2403

Kopiereg voorbehou

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 gebruik is.
4. Gebruik slegs 'n swart of 'n blou pen.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

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.

1.1 Daaglikse take wat in die werkplek gedoen moet word, word ... genoem.

A administrasie
B werkroetine
C werkprosedure
D netwerkvorming met klante

1.2 Die finansiering wat nodig is om 'n onderneming te begin, te bedryf en te laat groei.

A Skuld
B Kapitaal
C Laste
D Bates

1.3 ... is 'n formele ooreenkoms om 'n defektiewe produk, sonder enige uitgawe vir die klant, binne 'n bepaalde tydperk te vervang.

A Garansie
B Diens
C Waarborg
D Vervanging

1.4 Wanneer mense weier om 'n produk te koop of iets daarmee te doen te hê, word as 'n ... beskou.

A sloerstaking
B betoging
C boikot
D swartlys

1.5 Die ... departement is verantwoordelik vir die koop of verkryging van goedere en dienste wat vir 'n besigheid nodig is.

A verkoops- en bemarkingsdepartement
B algemene bestuur
C mensehulpbronne
D verkrygings

Kopiereg voorbehou

1.6 ... is die totale vergoeding wat aan werknemers betaal word vir dienste wat hulle lewer.

A Lone
B Salarisse
C Bonusse
D Vergoeding

1.7 In hierdie liasseerstelsel word lêers eenvoudig op mekaar gestapel.

A Buisvormige
B Draaiende
C Horisontale
D Vertikale

1.8 Indien 'n verkooppuntmasjien by die plaaslike kleinhandelaar nie soos gewoonlik of behoorlik werk nie, is die masjien ...

A funksioneel.
B operasioneel.
C produktief.
D wanfunksioneel.

1.9 Die bestuur mag besef dat die werknemers ongelukkig is wanneer hulle ...

A hoë moraal onder die werknemers waarneem.
B hoë produktiwiteit lewer.
C hoë personeelomset ervaar.
D lae personeelomset ervaar.

1.10 Wanneer baie kopieë van 'n dokument nodig is, is dit die beste om 'n ... te gebruik.

A fotokopieerder
B kamera
C faksmasjien
D skandeerder

(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 te skryf.

2.1 'n Oorname is die samevoeging of kombinasie van twee maatskappye of besigheidsorganisasies.

2.2 Om selfgeldend te wees beteken om idees en opinies sterk en ferm te gee.

2.3 Daar is geen beperking op die oordrag van 'n openbare maatskappy se aandele nie.

2.4 Mense wat die hoeveelheid, omvang en waarde van iets in die werkplek beoordeel, word evalueerders genoem.

2.5 Industriële verhoudings is daarop gerig om 'n harmonieuse verwantskap tussen werknemers en werkgewers te verskaf en dus deurlopende produktiwiteit te verseker.

2.6 Die administratiewe departement in enige organisasie verskaf ondersteuning aan die ander departemente en sluit aktiwiteite soos tikwerk, liassering, ens. in.

2.7 'n Taaklys behels dat alle nuwe klante se besonderhede alfabetiese gelys word.

2.8 Belasting op toegevoegde waarde is 'n persentasie van 'n persoon se salaris of loon en word aan die SAID (SARS) oorbetaal.

2.9 'n Markaandeel word gebruik om 'n idee te gee van hoe groot of magtig 'n onderneming binne 'n bepaalde sektor is.

2.10 Meerderes is die mense wat in die werkplek aan ander rapporteer.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

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

KOLOM A		KOLOM B	
3.1	Klein, medium en mikro-ondernemings	A	noodprodukte
3.2	Goedere wat klante koop sonder om dit te beplan	B	gerekenariseerde liassering
3.3	Suid-Afrikaanse Buro vir Standaarde	C	WBDV ('BCEA')
3.4	Mense aan wie geld geskuld word	D	PPV ('PPP')
3.5	Feite of inligting	E	impulsprodukte
3.6	Vennootskap tussen die private sektor en die openbare sektor om 'n projek te lewer	F	ombudsman
3.7	Dokumente wat in vouers en lêers gestoor word	G	KMME ('SMME')
3.8	Goedere wat aangekoop word om in 'n onmiddellike behoefte te voorsien	H	data
3.9	'n Beampte wat daarvoor verantwoordelik is om die publiek se klagtes te ondersoek	I	krediteure
3.10	Wet op Basiese Diensvoorwaardes	J	debiteure
		K	SABS

(10 × 1) **[10]**

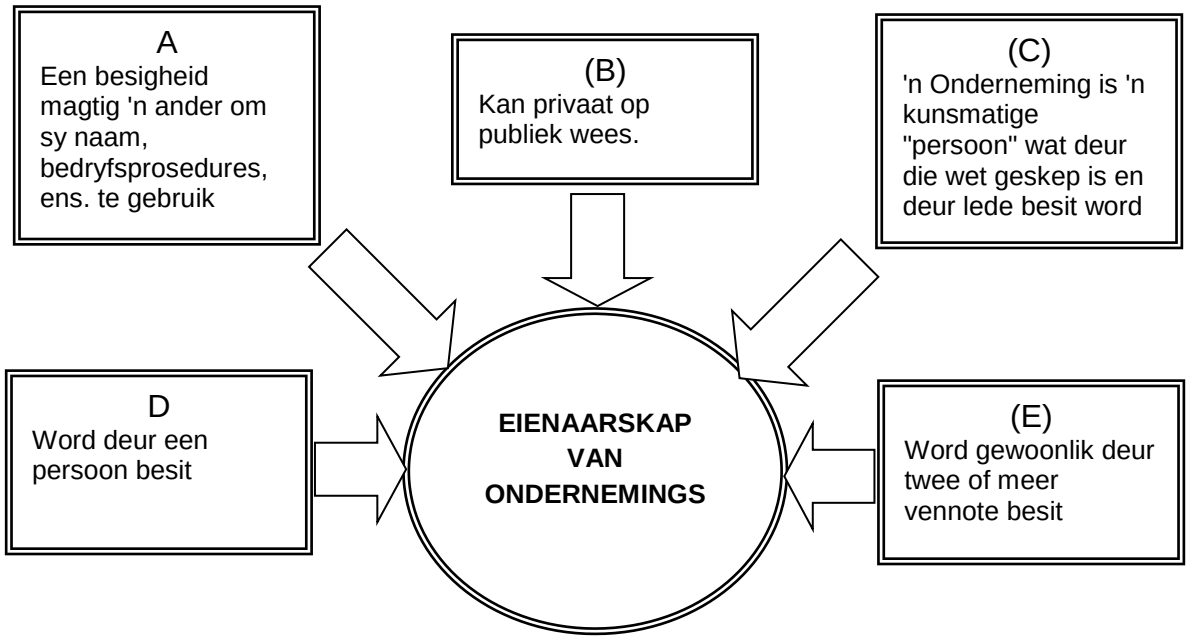
TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 4

4.1 Verwys na die tabel hier onder en beantwoord die vrae wat volg.

EIENAARSKAP VAN ONDERNEMINGS



Wanner dit by die opstelling van 'n onderneming kom, is die vorm van eienaarskap 'n fundamentele aspek wat die onderneming se rigting en sukses aansienlik kan beïnvloed. Die vorm van eienaarskap verwys na die wetlike struktuur waarin 'n onderneming bedryf word, die manier waarop dit bestuur word, wie oor besluitnemingsreg beskik, of dit winsgewend of niewinsgewend is en wat die eienaars se aanspreeklikheid behels.

4.1.1 Onder watter tipe organisasie ressorteer die bostaande vorms van eiendomsreg van 'n onderneming? (2)

4.1.2 Noem die individue wat elk van die sake-ondernemings bestuur. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (A–E) in die ANTWOORDBOEK. (5)

4.1.3 Verskaf EEN voordeel en EEN nadeel van 'n alleeneienaar. (2 × 2) (4)

4.1.4 Noem DRIE tipes niewinsgewende organisasies. (3)

4.2 Koppel die industrieë in die tabel aan die verskillende ondernemings wat daaronder genoem is. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (4.2.1–4.2.8) in die ANTWOORDBOEK.

vervaardigers; groothandelaars; diensonderneming; kleinhandelaars; finansiële ondernemings; onroerende eiendom; vervoer; gasvryheidsbedryf

4.2.1 Die Peninsula Hotel

4.2.2 Pam Golding Estates

4.2.3 Capitec

4.2.4 Transnet

4.2.5 Shoprite

4.2.6 Tuindienste

4.2.7 Shoe City

4.2.8 Motorvervaardigers

(8 × 1) (8)

4.3 Daar bestaan verskeie maniere om met goedere en dienste handel te dryf en sommige daarvan sluit verskillende tipes markte in.

Noem VIER van hierdie tipes markte. (4)

4.4 Onderskei tussen beleid en prosedures in die werkplek. (2 × 2) (4)

[30]

VRAAG 5

5.1 Lees die volgende artikel en beantwoord die vrae wat volg.

BELANG DAARVAN OM BEDREIGINGS TE RAPPORTEER

Tydens 'n werkdag is 'n werker die beste geplaas om bedreigings in die werk uit te wys. 'n Verandering in werkomgewing kan dikwels bedreigings veroorsaak. Bedreigings kan ook deur goed soos die volgende veroorsaak word:

- Wanfunksionering, swak ontwerpte of ontbrekende toerusting
- Foutiewe werksprosedure
- Elektrisiteitsveiligheid, ens.

Volg altyd die instelling se veiligheidsprosedures vir die aanmelding van bedreigings sodat die verantwoordelike mense kan optree om dit reg te stel.

'n Bedreiging wat werknemers in dreigende gevaar stel, moet onmiddellik ondersoek word. Minder ernstige bedreigings vereis steeds aandag, maar 'n volledige ondersoek mag vir 'n later tyd geskeduleer word.

5.1.1 Watter Suid-Afrikaanse Wet gaan oor kwessies met betrekking tot gesondheid en veiligheid in die werkplek? (1)

5.1.2 Verduidelik VIER veiligheidsreëls wat na jou mening ingestel moet wees om elektrisiteitveiligheid in 'n onderneming te verseker. (4 × 2) (8)

5.1.3 Hoe sal jy 'n personeellid wat elektries geskok is bystaan?

Noem VIER stappe. (4)

5.2 'n Nuwe administrasieklerk, Zanele, is gevra om kopieë van 'n ongelukverslag te maak. Na verskeie pogings sukkel sy steeds om die kopieë te maak.

Hoe sal jy die administrasieklerk help om die kopieë te maak? (6)

5.3 Nadat sy die kopieë gemaak het, moet Zanele al die dokumente wat met die ongeluk verband hou, liasseer.

Watter wenke sal jy vir haar gee om die dokumente behoorlik te liasseer? (6)
[25]

VRAAG 6

6.1 Lees die volgende artikel en beantwoord die vrae wat volg.

UITDIENSSTELLING VAN WERKNEMERS

Ekonome het onlangs voorspel dat die kans op 'n resessie in Suid-Afrika op 45% geskat word. So 'n resessie sal op die slegste tyd vir die herstel van die land se ekonomie voorkom. Baie ondernemings wat skaars oorleef en werknemers wat weet dat hul posisies as gevolg van COVID-19 en die nadelige invloed van beurtkrag in gevaar is, is die primêre slagoffers.

Sou 'n resessie van sodanige omvang wel plaasvind, sal werkgewers ongelukkig gedwing word om werknemers uit diens te stel ('retrench') ten einde die meeste van hul werkers se poste te beskerm en die finansiële volhoubaarheid van hul ondernemings te beskerm.

Die vakbonde beskou die EIEU-beginsel ('LIFO') as die regverdigste seleksiekriterium. Werknemers met gespesialiseerde vaardighede is hiervan uitgesluit.

6.1.1 Beskryf wat met die term, *uitdiensstelling* (*'retrenchment'*), bedoel word. (2)

6.1.2 Noem DRIE maniere waarop 'n resessie 'n invloed op ondernemings kan hê. (3)

6.1.3 Skrif die afkorting, EIEU voluit. (1)

6.1.4 Hoe kan ondernemings daarby baat om die EIEU-metode vir uitdiensstelling te gebruik? Verduidelik enige DRIE voordele. (3 × 2) (6)

6.1.5 Gee DRIE riglyne vir 'n billike uitdiensstellingsproses. (3 × 2) (6)

6.2 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae wat volg.

KONFLIK IN DIE WERKPLEK

Buhle, Amelia, en Roxy is na middagete op pad terug kantoor toe. Yamkela, die ontvangsklerk, praat oor die telefoon met 'n klant, maar sukkel om die klant te hoor. Sy draai na die drie ander werkers en vra: 'Praat asseblief sagter; ek kan die klant nie hoor nie.' Hulle kyk na haar en glimlag. Buhle sê: 'Waarom is jy altyd in 'n slegte bui?'
Yamkela voel seergemaak en gaan praat met die mensehulpbronbestuurder, Jody, oor wat gebeur het. Jody roep al die betrokkenes bymekaar om die probleem op te los.

6.2.1 Beskryf wat met die term, *konflik*, bedoel word. (2)

6.2.2 Noem VIER redes waarom konflik in die werkplek voorkom. (4 × 2) (8)

Kopiereg voorbehou

6.2.3 Benoem die betrokkenes in die bogenoemde konfliksituasie. (5)

6.2.4 Watter tipe konflik kom in hierdie scenario voor? (2)
[35]

VRAAG 7

7.1 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae wat daarop volg.

INDUKSIE IN DIE WERKPLEK

Zintle en Theresa, twee nuwe personeellede in die finansiesdepartement begin Maandag om 08:30 by TADZ en Kie. werk. As bestuurder in die departement, het jy opdrag gekry om die nuwe werkers se bekendstelling ('induction') in die finansiesdepartement te hanteer.
Sodra Zintle en Theresa aankom, stel jy hulle voor aan Portia, die ontvangsklerk, en verskeie ander personeellede in die departement. John ('n senior personeellid) wat nou saam met die nuwe werknemers sal saamwerk, is gevra om hulle te help om die organisasie te leer ken. Alle personeel sal om 12:00 vir middagete ontmoet.

7.1.1 Noem VIER items wat John in 'n induksieprogram moet insluit om Zintle en Theresa doeltreffend in die organisasie in te lei. (4)

7.1.2 Verduidelik enige VIER redes waarom dit belangrik is dat Zintle en Theresa aan die personeel bekendgestel word. (3 × 2) (6)

7.1.3 Noem enige SES fasiliteite waaroor Zintle en Theresa in die werkplek ingelig moet word. (6)

7.2 John (die senior personeellid) en Zintle word gevra om saam aan 'n projek te werk. Hulle moet inligting oor verskillende tipes klante insamel. Hulle besluit om die kwalitatiewe navorsingsmetode te gebruik.

7.2.1 Noem VYF stappe wat John en Zintle kan volg om te verseker dat die navorsingsprojek suksesvol verloop. (5)

7.2.2 Noem VYF maniere waarop hulle kwalitatiewe data kan insamel. (5)

7.2.3 Noem VIER metodes vir die ontleding van data wat John en Zintle sal help om die resultate te interpreteer. (4)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou