higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BEDRYFSBESTUUR
NKR VLAK 4

12 November 2024

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	A
	1.1.2	B
	1.1.3	A
	1.1.4	D
	1.1.5	D
	1.1.6	B
	1.1.7	C
	1.1.8	B
	1.1.9	C
	1.1.10	A

(10 × 1) (10)

1.2	1.2.1	Onwaar
	1.2.2	Waar
	1.2.3	Onwaar
	1.2.4	Waar
	1.2.5	Onwaar
	1.2.6	Waar
	1.2.7	Waar
	1.2.8	Waar
	1.2.9	Onwaar
	1.2.10	Onwaar

(10 × 1) (10)

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1

- Menslike hulpbronne:✓ Hanteer indiensneming en die opleiding van personeel✓
- Verkope en bemarking:✓ Hanteer bemarking en prysstrategieë
- Navorsing en ontwikkeling:✓ Die ontwikkeling van nuwe produkte en produktoetsing✓
- Finansies en rekenings:✓ Kontantvloei en die kontrolering van inkomstes en uitgawes✓
- Produksie:✓ Die opsporing van hulpbronne, beplanning, die verwerking van grondstowwe in afgewerkte produkte✓
- Administrasie en IT:✓ Klerklike werk, IT-toepassing en sekuriteit✓
- Kliëntediens:✓ Navrae en raadgewing oor produkte, naverkoopdiens en aandag aan kliënte se klagtes✓

(Enige 7 × 2) (14)

2.1.2

- Menslike hulpbronne: Hulle werk dalk nie omdat toerusting nie werk nie.
- Verkope en bemarking: Verkooppunte en die administrasie van verkope kan ’n probleem wees.
- Navorsing en ontwikkeling: Die ontwikkeling en toetsing van nuwe produkte kan verhinder word.
- Finansies en rekenings: Sagteware wat op die netwerk staatmaak kan deur kontantvloei en die kontrolering van inkomstes en uitgawes beïnvloed word.
- Produksie: Die opsporing van hulpbronne, beplanning, die verwerking van grondstowwe in afgewerkte produkte kan geraak word.
- Administrasie en IT: Klerklike werk, IT-toepassing en sekuriteit kan in gevaar wees.
- Kliëntediens: Navrae en raadgewing oor produkte, naverkoopdiens en aandag aan kliënte se klagtes kan moeilik wees wanneer die netwerk nodig is. (Enige 5 × 1) (5)

2.2

- Dataversameling✓ – dit is belangrik omdat dit die bestuurspan in staat stel om op hoogte van die status van die stelsel te bly.✓
- Vergelyking✓ – dit is die vergelyking of ooreenstemming van die bedryfsdata met die voorafbepaalde prestasiestandaarde wat tyd, standaarde en maatskappydoelwitte insluit.✓
- Ontleding✓ – dit behels die bepaling van die rede vir die probleem.✓
- Besluitneming✓ – dit behels die keuse van die toepaslike regstellende optrede uit die verskillende beskikbare alternatiewe.✓
- Regstellende optrede✓ – dit implementeer die verandering of aanpassing van die besluite en kan bestaan uit een aksie of ’n reeks aksies wat geneem moet word. Die gemiddelde aantal ure moet ’n diens verskaf.✓
- Maksimum aantal produktiewe ure. (5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

2.3 2.3.1 Kwaliteit is om aan sekere vereistes te voldoen;✓ graad van die bevrediging van kliënte se behoeftes✓ (2)

2.3.2
- ’n Aangename werksomgewing wat personeel se produktiwiteit verhoog
- Vaardige bestuurders
- Vaardige werknemers
- Werkers wat trots is op wat hulle doen
- Werkers wat verantwoordelikheid neem vir wat hulle doen
- Gebruik van die beste materiale om topkwaliteitgoedere te lewer
- Doeltreffende besigheidsprosedures en praktyke (Enige 7 × 1) (7)

2.3.3
- Kliëntefokus
- Leierskap
- Betrokkenheid by mense
- ’n Prosesbenadering
- ’n Sistematiese bestuursbenadering
- Deurlopende verbetering
- ’n Feitelike benadering tot besluitneming
- Onderling voordelige belanghebberverhouding (Enige 7 × 1) (7)

[45]

VRAAG 3

3.1 3.1.1
- Om die meeste uit ’n geleentheid te kry
- Om probleme op te los of te verhoed
- Verdeel begroting en voorsien toekomstige uitgawes
- Help om ons doelwitte duidelik te identifiseer
- Gee die regte leiding
- Help met doeltreffende bestuur
- Maak gebeurlikheidsplanne (Enige 5 × 1) (5)

3.1.2
- Fisiologies
- Veiligheid
- Sosiaal/Liefde
- Agting
- Selfaktualisering (5 × 1) (5)

3.2

Waar is ons nou?	Waar wil ons wees?	Hoe kom ons daar?	Hoe meet ons ons vordering?
Beurtkrag✓✓ Swak produksie	Geen beurtkrag✓✓ Verhoogde produktiwiteit	Installeer sonpanele✓✓ Stel Eskom se beurtkragskedule vas	Installeer ± drie sonpanele per jaar✓✓ Meer kliënte/ Meer winste

(4 × 2) (8)

3.3 3.3.1

- Diefstal
- Brand
- Menslike hulpbronne
- Gesondheid en veiligheid
- Finansiële risiko
- Datavertroulikheid
- Omgewingsrisiko (Enige 6 × 1) (6)

3.3.2

- Diefstal – GKTV kan af wees
- Brand – elektriese kabels kan geraak word; foutiewe kabels kan veral brand veroorsaak.
- Menslike hulpbronne – onopgeleide personeel het dalk nie in hierdie tyd werk nie.
- Gesondheid en veiligheid – die omgewing kan vir die werknemers skadelik wees, byvoorbeeld lugversorgers wat nie werk wanneer dit te warm of te koud is nie.
- Finansiële risiko – kan geld verloor om alternatiewe te koop, byvoorbeeld kragopwekkers of terwyl daar nie elektrisiteit is nie.
- Datavertroulikheid – vertroulike inligting kan blootgestel word of nie betyds ontvang word nie.
- Omgewingsrisiko – dit kan besoedeling veroorsaak wanneer ’n alternatiewe metode gebruik word. (Enige 6 × 2) (12)

3.3.3

- Koop kragopwekkers.
- Installeer sonpanele.
- Kry die jongste Eskom-skedules. (Enige 2 × 2) (4)

3.4

- Verlaagde kwaliteit
- Verhoogde uitgawes
- Misbruikte fasiliteite
- Oorvoorsiening van personeel
- Oormatige geskoolde arbeid
- Lae personeelmoraal (Enige 5 × 1) (5)

[45]

VRAAG 4

4.1 4.1.1 Ondersteuners van ’n besigheid rondom ’n stad, provinsie of land (2)

4.1.2
- Gee terug aan die gemeenskap, byvoorbeeld help hulle om misdaad te bekamp.
- Skep poste.
- Skenk aan die gemeenskap, byvoorbeeld R2-donasies wat van kliënte ingevorder word.
- Word raakgesien vir hul betrokkenheid by opheffing.
- Wees deursigtig.
- Praat oor kwessies wat die gemeenskap raak.
- Geld wat ingesamel is en belowe is moet werklik die voorgenome gemeenskappe bereik.
- Wees betroubaar. (Enige 4 × 1) (4)

4.1.3
- Wees ervare, leer vaardighede vir gementordes en wees bereid om ander te help.
- Wees altyd buigsaam.
- Gee konstruktiewe terugvoer.
- Wees ywerig om te leer en ander te ontwikkel.
- Koester vertroulikheid.
- Bereik doelwitte.
- Bou vertroue deur betrokkenheid.
- Daag mekaar uit met oop en ondersoekende vrae.
- Fasiliteer leergeleenthede.
- Gee terugvoer in beide rigtings.
- Deel kernwaardes. (Enige 5 × 2) (10)

4.2 4.2.1 Kliënte se klagtes word in een interaksie tussen ’n kliënt en ’n werknemer opgelos

4.2.2 Lae kliëntetevredenheid

4.2.3 Verduidelik hoeveel geld verkry word uit die geld wat deur aandeelhouers belê word

4.2.4 Geld deur die maatskappy ontvang deur belegging in hul eie bates (4 × 2) (8)

4.3
- Doelwitte: KFC moet weet watter doelwitte hulle wil bereik.
- Gehore: Identifiseer die regte gehoor om mee te kommunikeer om die verlangde doelwitte te bereik.
- Boodskappe: Maak seker alle sleutelboodskappe word aan die relevante belanghebbers gekommunikeer.
- Hulpmiddels en aktiwiteite: Identifiseer die hulpmiddels en aktiwiteite wat die geskikste is om die sleutelboodskap aan die gehore te kommunikeer.
- Hulpmiddels en tydlyne: Hou by die beloftes en gebruik hulpbronne en tydlyne om bereikbare vlakke te stel.
- Evaluering en wysiging: Beoordeel die doeltreffendheid van die kommunikasiestrategie. (Enige 5 × 1) (5)

4.4
- Definieer die probleem of die area wat jy wil ondersoek.
- Kies deelnemers.
- Verwelkom deelnemers en begin met opwarmingsvrae.
- Skep ’n agtergrond of ideale kaart/diagram.
- Skep ’n klomp leidingsvrae.
- Lei die sessie. (6)

4.5 Produktiwiteit beteken ’n mate van ekonomiese prestasie wat die aantal goedere en dienste wat gelewer word (uitset) vergelyk met die aantal insette wat gebruik word om daardie goedere en dienste te lewer.✓✓✓ Die koers waarteen ’n land, maatskappy, ensovoorts, goedere of dienste lewer; die doeltreffendheid van die produksie van goedere of dienste wat in ’n sekere mate uitgedruk word. (3)

4.6 Die verkryging van items voor dit aangevra word (2)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou