higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

PERSOONLIKE ASSISTENSIE
NKR VLAK 4

27 November 2024

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1

1.1.1	A
1.1.2	A
1.1.3	C
1.1.4	B
1.1.5	B
1.1.6	B
1.1.7	C
1.1.8	A
1.1.9	B
1.1.10	B
1.1.11	B
1.1.12	A
1.1.13	D
1.1.14	B
1.1.15	D

(15 × 1) (15)

1.2

1.2.1	I
1.2.2	F
1.2.3	L
1.2.4	M
1.2.5	A
1.2.6	C
1.2.7	G
1.2.8	D
1.2.9	R
1.2.10	E
1.2.11	K
1.2.12	B
1.2.13	N
1.2.14	J
1.2.15	H

(15 × 1) (15)

1.3

1.3.1 Produktiwiteit word bereken deur uitset deur inset te deel.

1.3.2 Mikpunte is doelwitte wat 'n onderneming nastreef.

1.3.3 Eenfaktorproduktiwiteit behels een insetfaktor/arbeidsinsette/kapitaalinsette/materiaalinsette.
(Aanvaar enige toepaslike antwoord)

1.3.4 Die bestuur, werknemers en vakbonde het 'n verantwoordelikheid om eenfaktorproduktiwiteit te verbeter.

1.3.5 Evaluering kan gebruik word om werklike verbeterings in eenfaktorproduktiwiteit te verseker.

1.3.6 Sleutelprestasie-aanwysers word gebruik om die doeltreffendheid van groepe te meet.

1.3.7 Die onbeskikbaarheid van materiaal het 'n negatiewe impak op materiaalproduktiwiteit.

1.3.8 'n Waarborg is 'n belofte deur die winkel om 'n oplossing te vind vir 'n produk of diens indien dit binne 'n gegewe tydperk weens swak vakmanskap of foutiewe materiale gebrekkig is.

1.3.9 Handhawing van kontak met belanghebbendes is noodsaaklik tydens die hele klagtehanteringsproses.

1.3.10 Dit is belangrik om 'n oplossing vir 'n klant se klagte voor te stel nadat al die inligting ingewin is.

(10 × 2) (20)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Kennisgewing van 'n vergadering (1)

2.1.2
- Hulle moet hul verwagtinge van die besprekings duidelik stel.
- Hulle moet entoesiasme toon.
- Hulle moet vra vir reaksies.
- Hulle moet die ander lede aanmoedig om mekaar hoflik te behandel.
- Hulle moet let op hul liggaamstaal.
- Hulle moet oogkontak maak.
- Hulle moet deelnemers wat die vergadering probeer oorneem, ontmoedig.

(Enige ander toepaslike antwoorde) (Enige 5 × 2) (10)

2.1.3 Agenda✓/Notule van vorige vergadering✓/Verslae (2)

2.1.4
- Dit herinner deelnemers aan aksies waaroor hulle verslag moet doen.
- Dit word vir beplanning gebruik.
- Dit kan as 'n regsdokument in 'n hof dien. (Enige 2 × 1) (2)

2.2 2.2.1 Vennootskap.✓ Die onderneming is deur Alice en Bob gestig, en albei bestuur 'n verskillende afdeling daarvan.✓ (2)

2.2.2

VOORDELE	NADELE
• Gedeelde finansiële las en hulpbronne • Gesamentlike besluitneming en werklading • Gekombineerde vaardighede, kennis en kundigheid • Makliker om te stig as 'n beslote korporasie	• Onbeperkte aanspreekliheid vir skuld en verpligtinge • Moontlikheid van meningsverskille tussen vennote • Wins moet tussen vennote gedeel word • Vennootskap ontbind met dood of onttrekking van 'n vennoot

(Enige 2 × 2) (4)

2.2.3 GreenLife kan demografiese faktore soos ouderdom, inkomste en opvoedingsvlak gebruik om hulle op spesifieke klantgroepe toe te spits.✓ Hulle kan byvoorbeeld afslag bied vir studente of senior burgers om hierdie segmente te lok.✓✓ (1 + 2)

2.2.4 GreenLife kan sosialemediaplatforms soos Facebook, X, Instagram of TikTok gebruik om hulle toe te spits op omgewingsbewuste verbruikers deur advertensies/promosies te skep,✓ blogs of ander inhoud te plaas✓ of kompetisies aan te bied wat die ekovriendelike aard van hul produkte uitlig.✓

2.2.5 GreenLife kan klanteterugvoering en marknavorsing gebruik om hul reklamestrategieë te verfyn deur aandag te gee aan klante se voorkeure,✓ markneigings te verstaan✓ en areas vir verbetering in hul reklameveldtogte te identifiseer.✓

(3 × 3) (9)

[30]

VRAAG 3

3.1 3.1.1
- Lyn BB is 'n vraagkromme.
- Lyn AA is 'n aanbodkromme.

3.1.2 Namate die pryse styg, sal die hoeveelhede gevra afneem.

3.1.3 Dit is die ewewigspunt.✓ Dit is die punt waar vraag en aanbod gelyk is.✓

(3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

3.2

Postitel:	Bemarker✓
Departement:	Bemarkingsdepartement✓
Salaris:	R6 500 per maand✓ (Enige toepaslike bedrag)
Aan wie die persoon sal rapporteer:	Paul Hlope (eienaar)✓
Kwalifikasies:	Nasionale Diploma: Bemarking/NS(B) in Bemarking✓ (Enige toepaslike kwalifikasie)
Ervaring:	18-maand-internskap as 'n bemarker/2 jaar as 'n bemarker ✓ (Enige toepaslike ervaring)
Vernaamste pligte/verantwoordelikhede:	Saamwerk in 'n span en uitvoer van pligte om die departement se doelwitte te bereik✓✓ Uitvoer van marknavorsing en -ontleding om neigings en geleenthede vir groei te identifiseer✓✓ Bestuur van digitale bemarkingsveldtogte, sosiale media en e-posbemarking✓✓ (Enige toepaslike bemarkingspligte)

(12)

3.3
- Ons missie by GreenLife is om hoëgehalte-, volhoubare produkte te verskaf wat 'n gesonde leefstyl bevorder en die omgewing beskerm.
- Ons is daartoe verbind om slegs met etiese verskaffers te werk, afval te verminder en ons klante op te voed rakende die voordele van 'n volhoubare leefwyse.
- Ons poog deur innovering en samewerking om 'n groener, meer volhoubare toekoms vir almal te skep. (Enige 2 × 1) (2)

3.4
3.4.1 Demokratiese bestuurder
3.4.2 Outokratiese bestuurder
3.4.3 Paternalistiese bestuurder
3.4.4 Laissez-faire-bestuurder

(4 × 2) (8)

3.5
3.5.1 Ondoeltreffend
3.5.2 Doeltreffend

(2 × 1) (2)

[30]

VRAAG 4

4.1 **ADDENDUM**

KLAGTEVORM	
Volle naam van klaer	Matshidiso Mpe ✓
ID-nommer	7902062200712✓
Fisiese adres	Sengatane 195 B Polokwane, 0700 ✓
	***Provinsie: Limpopo✓**
Selfoonnommer	**063 288 0523✓**
E-posadres	mmphe@gmail.com ✓

Probleemarea (X)	Produkverwant	X✓	Diensverwant	

Skilmes		**Swak kommunikasie**	
Broodmes		**Klantediens onbereikbaar**	
Koksmes		**Onbehulpsame kletsfunksie**	
Santoku-mes	x✓	**Swak terugbetalingsbeleid**	

Kort beskrywing van klagte
Die messe het begin roes✓ en het ’n paar maande ná aankope stomp geraak.✓

Optrede tot dusver
Die maatskappy het geweier om die messe gratis te vervang of te herstel✓ ondanks Matshidiso se versekering dat sy die versorgingsinstruksies gevolg het✓ en nie die messe aan enige beskadigende toestande blootgestel het nie.✓

As jy reeds kontak met ’n konsultant gehad het, gee asb. die volgende inligting:	
Verwysingsnommer	GL-456/21✓
Datum gekontak	10 Mei 2024 ✓
Nadat ons jou klagtevorm ontvang het, kan jy verwag om binne vyf werksdae van ons te hoor.	

(15)

4.2 4.2.1 C

4.2.2 C
4.2.3 A
4.2.4 B

(4 × 2) (8)

4.3
- Oortref jou klante se verwagtinge.
- Bly op hoogte van die nuutste ontwikkelings in die bedryf.
- Wees sensitief met die hantering van klagtes of navrae.
- Verbeter deurlopend werknemertevredenheid. (Enige 3 × 1) (3)

4.4 4.4.1 Menslike hulpbronne (1)

4.4.2 (30 uur * R40/uur)✓
R1 200 per week✓ (2)

4.4.3 Tegnologiese hulpbron (1)

4.4.4 R5 700/2✓
= R2 850,00 per drukker✓ (2)

4.4.5 R500,00 × 4✓
= R2 000,00✓ (2)
[30]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Totalefaktorproduktiwiteit meet hoe doeltreffend en doelmatig insette tydens die vervaardigingsproses in uitsette omgeskakel is.✓✓/Dit is ’n maatstaf van alle insette gedeel deur uitsette. (2)

5.1.2 Produktiwiteit = uitset/inset
Ou verpakkingsproses:

Uitset (ou) = 100 eenhede organiese kos
Inset (ou) = 50 eenhede verpakkingsmateriaal

Produktiwiteit = $\frac{\text{uitset}}{\text{inset}}$ ✓

$= \frac{100}{50}$ ✓ ✓

= 2 eenhede✓ organiese kos per eenheid verpakkingsmateriaal (4)

5.1.3 Nuwe verpakkingsproses:

Uitset (nuwe) = 120 eenhede organiese kos
Inset (nuwe) = 60 eenhede verpakkingsmateriaal

Produktiwiteit = $\frac{\text{uitset}}{\text{inset}}$ ✓

$= \frac{120}{60}$ ✓ ✓

= 2 eenhede✓ organiese kos per eenheid verpakkingsmateriaal (4)

5.1.4 Vergelyking van die twee:

- Produktiwiteit (ou): 2 eenhede organiese kos per eenheid verpakkingsmateriaal

- Produktiwiteit (nuwe): 2 eenhede organiese kos per eenheid verpakkingsmateriaal

Die produktiwiteit van die nuwe proses is dieselfde as dié van die ou proses,✓ wat beteken dat die doeltreffendheid van die nuwe proses dieselfde is as dié van die ou proses wat die verpakking van die organiese kos betref.✓ GreenLife kan maniere ondersoek om die hoeveelheid verpakkingsmateriaal per eenheid organiese kos te verminder,✓ byvoorbeeld deur doeltreffender verpakkingsmateriaal te gebruik of die verpakkingsproses te optimaliseer.✓ (4)

5.1.5 Werknemeropleiding:✓ Verskaf opleiding aan werknemers oor doeltreffende verpakkingstegnieke en beste praktyke om foute te verminder en produktiwiteit te verbeter.✓

Onderhandeling met verskaffers:✓ Onderhandel met verskaffers van verpakkingsmateriale vir beter pryse of grootmaatafslag om materiaalkoste te verlaag en algehele produktiwiteit te verhoog.✓

Optimaliseer verpakkingsontwerp: Herontwerp die verpakking om minder materiaal te gebruik, terwyl dit steeds voldoende beskerming van die organiese produkte bied om sodoende materiaalkoste en afval kan verminder. (Enige 2 × 2) (4)

5.2 5.2.1 Inset
5.2.2 Uitset
5.2.3 Uitset
5.2.4 Inset

(4 × 1) (4)

5.3
- Innovering
- Klantediens
- Respek en vertroue
- Spanwerk en kapasiteitsbou
- Toerekenbaarheid
- Eerlikheid en deursigtigheid (Enige 4 × 1) (4)

5.4 Werkverskaffing sal lewenstandaarde verhoog✓ omdat meer huishoudings dan 'n inkomste verdien,✓ meer mense geld sal kan spaar en in die land se rykdom kan deel✓ en ondernemings meer mededingend sal raak.✓ (4)
[30]

VRAAG 6

6.1 Uitset (eenhede organiese kosprodukte) = 500 eenhede✓
Arbeidsure = 10 werknemers * 40 uur/week = 400 arbeidsure✓✓
Arbeidsproduktiwiteit = 500/400✓ = 1,25 eenhede per arbeidsuur ✓ (5)

6.2
- GreenLife kan voor risiko's te staan kom, soos onderbrekings in die verskaffingsketting✓ en vertragings in die ontvangs van kosprodukte van verskaffers, wat 'n impak kan hê op hul vermoë om in klante se vraag te voorsien.✓
- Natuurrampe✓ soos oorstromings of storms kan werksaamhede onderbreek of fasiliteite beskadig.✓
- Veranderinge in regulasies✓ verbonde aan organiese kosvervaardiging en die bemarking daarvan kan 'n invloed op GreenLife se sakepraktyke hê.✓

(3 × 2) (6)

6.3 Om hierdie risiko's te verminder, kan GreenLife maatreëls soos die volgende implementeer:
- Uitbreiding van hul verskaffersbasis om afhanklikheid van 'n enkele verskaffer te verminder
- Ontwikkeling van verhoudings met alternatiewe verskaffers om rugsteun-verskaffersbronne te verseker
- Implementering van voorraadbestuurspraktyke om voldoende voorraadvlakke te handhaaf om tydens onderbrekings in klante se vraag te voorsien
- Belegging in rugsteunkragbronne of -infrastruktuur om die impak van natuurrampe op werksaamhede te verminder (Enige 3 × 2) (6)

6.4
- Mikpunte nie behaal nie
- Onderneming onderpresteer
- Afleggings

(Enige ander toepaslike antwoorde) (Enige 3 × 2) (6)

6.5 6.5.1

- Doeltreffende leierskap en bestuur kan 'n aanmerklike impak op die verlaging van afwesigheid hê. Wanneer werknemers voel dat hulle ondersteun, gewaardeer en goed bestuur word, is hulle meer gemotiveerd om werk toe te kom.✓
- Sterk leierskap kan ook 'n positiewe werksomgewing verseker, waar werknemers betrokke en bemagtig voel, wat die waarskynlikheid van afwesigheid weens werksontevredenheid of spanning verminder.✓ Duidelike kommunikasie deur die leierskap oor verwagtinge, doelwitte en beleide kan werknemers help om die belang van bywoning en die gevolge van afwesigheid te verstaan.

6.5.2 Motivering speel 'n belangrike rol in afwesigheidsvlakke. Werknemers wat gemotiveer en betrokke by hul werk is, is meer geneig om minder afwesig te wees.✓ Motivering kan beïnvloed word deur faktore soos werksbevrediging, erkenning, belonings en geleenthede vir bevordering.✓

Werkgewers kan motivering bevorder deur 'n positiewe werksomgewing, geleenthede vir persoonlike ontwikkeling en erkenning van goeie prestasie te bied. Wanneer werknemers gemotiveerd en tevrede met hul werk voel, sal hulle minder afwesig wees weens gebrek aan belangstelling of betrokkenheid.

(Enige 2 × 1)
(2 × 2) (4)

6.6

- Doeltreffende kommunikasie verseker dat werknemers die onderneming se doelwitte, doelstellings en verwagtings verstaan.
- Goeie kommunikasie lei tot samewerking en spanwerk onder werknemers. Wanneer spanlede doeltreffend idees kan kommunikeer, inligting kan deel en take kan koördineer, werk hulle doeltreffender saam, wat produktiwiteit verhoog.
- Doeltreffende kommunikasie stel werknemers in staat om probleme te bespreek, dinkskrums vir oplossings te hou en ingeligte besluite te neem. (3)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou