higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 3

7 Desember 2023

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 C
1.2 C
1.3 C
1.4 A
1.5 B
1.6 A
1.7 B
1.8 A
1.9 A
1.10 B

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

2.1 Waar
2.2 Waar
2.3 Onwaar
2.4 Onwaar
2.5 Waar
2.6 Onwaar
2.7 Onwaar
2.8 Onwaar
2.9 Waar
2.10 Waar

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

3.1 C
3.2 H
3.3 A
3.4 E
3.5 F
3.6 K
3.7 B
3.8 J
3.9 G
3.10 D

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 4

4.1
- Verwys na al die faktore wat 'n invloed op die onderneming kan hê.
- 'n Stel veranderlikes wat 'n onderneming se prestasie en winsgewendheid kan beïnvloed.
- Sluit kwessies binne sowel as buite die onderneming in.

(Enige 2 × 1) (2)

4.2
- Mikro-omgewing
- Markomgewing
- Makro-omgewing (3)

4.3
- Ekonomiese
- Sosio-kulturele (2)

4.4 Ekonomies
- Verlies aan werksgeleenthede✓
- Die ekonomie is reeds in 'n resessie (Enige EEN)

Sosio-kultureel
- 18% van die bevolking leef in armoede✓
- Verlies aan inkomste beinvloed sosiale status (Enige EEN) (2)

4.5
- Vakbonde en werknemers moet voldoende kennis kry van die beoogde aflegging van werknemers.
- Die werkgewers moet die nodigheid van afleggings met die vakbonde onderhandel.
- Alle alternatiewe tot afleggings moet oorweeg word.
- Regverdige seleksie-kriteria moet gebruik word om te besluit watter werkers afgelê gaan word.
- Skeidingsbetalings more bespreek word.
- Die kwessie van heraanstelling van werkers, waar moontlik, moet bespreek word. (Enige relevante antwoord) (Enige 5 × 2) (10)

4.6 4.6.1
- Onderhandelings tussen opponerende kante deur gesprekke om 'n ooreenkoms te probeer vind.
- Word gebruik om werkplekkonflik en -geskille op te los. (Enige EEN)

4.6.2
- Druk idees en menings sterk en beslis uit.
- Hê 'n sterk sin van jouself en jou waarde. (Enige EEN)

4.6.3
- Ontslaan werknemers omdat hulle vaardighede nie meer benodig word nie.
- Werknemers se vaardighede het oortollig vir die organisasie geword. (Enige EEN)

(3 × 2) (6)

4.7
- Woede
- Depressie
- Verwerping
- Hartseer
- Verleentheid
- Onsekerheid
- Angstigheid (Enige 5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 5

5.1 Privaat maatskappy (1)

5.2 Edms (Beperk) word ná die naam aangedui. (2)

5.3
- Edms (Limited) word ná die naam aangedui.
- Dit is tipies kleiner as openbare maatskappye.
- Aandele kan met toestemming van die direksie gekoop en verkoop word.
- Aandeelhouers het beperkte aanspreeklikheid.
- 1–50 aandeelhouers. (Enige 2 × 2) (4)

5.4 5.4.1
- Hulle help die onderneming om sy beeld te vestig.
- Hulle help om sy diens te verbeter.
- Hulle help om uitdagings en bedreigings te identifiseer.

(Enige EEN) (1 × 2) (2)

5.4.2
- Hierdie organisasie sal nie bestaan nie/tot niet gaan sonder klante.
- Klante bepaal die langtermynsukses van die onderneming.
- Hulle help Max's Lifestyle om wins te maak.

(Enige EEN)(1 × 2) (2)

5.5
- Ondersteunend:✓ Ondersteun altyd ander spanlede, ongeag of jy met hul standpunt saamstem of nie.✓
- Konfronterend: ✓ 'n Spanlid moet onaanvaarbare gedrag konfronteer.✓
- Hekwagter-rol:✓ Sommige spanlede is minder selfgeldend en moet aangemoedig word om bydraes te lewer.✓
- Bemiddelend: 'n Bemiddelaar moet tussenbeide tree indien argumente en verskille handuit ruk.✓
- Versoenend ('harmoniser'): 'n Versoener sal die ooreenkomste uitwys en partye aanmoedig om daarop voort te bou.
- Opsommend: Een lid van die span moet die gesprek opsom. Die opsomming sal vir lede duidelikheid bied en ook aandui watter vordering gedurende die bespreking gemaak is.
- Waarneming: Spanlede sal moet weet hoe goed hulle met mekaar saamwerk. 'n Waarnemer sal dinge (positief en negatief) sien wat ander nie sien nie.
- Luister: Iemand moet hoor presies wat aangaan en wat gesê word.

(Enige 4 × 2) (8)

5.6 5.6.1
- Stel hul diens aan hul werkgewer beskikbaar.
- Wees bekwaam en in staat om die werk te doen.
- Handhaaf en beoefen goeie trou.
- Gehoorsaam wettige bevele. (Enige 3 × 1) (3)

5.6.2
- Ontvang werknemers in diens.
- Vergoed werknemers regverdig.
- Verskaf veilige werkstoestande.
- Gee werknemers verlof.
- Hou rekord.
- Kom voorgeskrewe ure na.
- Betaal vir oortydwerk. (Enige 3 × 1) (3)

5.7
- Dit is ‘n toeriste-attraksie
- Goeie sekuriteit
- Goeie kos
- Deftig
- Maklik toeganklik
- Warm gasvryheid
- Ontspanne atmosfeer (Enige 5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 6

6.1 6.1.1 Intrapersoonlike konflik
6.1.2 Interpersoonlike konflik
6.1.3 Interpersoonlike konflik
(3 × 1) (3)

6.2
- Zamani/algemene bestuurder (hoofbestuurder)
- Verkoopskonsultant
- Verkoopsbestuurder (3)

6.3
- Geen konflik
- Onuitgesproke konflik
- Probleem geïdentifiseer
- Geskil
- Help
- Veg of vlug
- Die konfliksiklus (7)

6.4
- Wees neutraal. Moenie enige partye bevoordeel nie.
- Wees altyd in beheer van jou emosies.
- Fokus op die probleem en nie op die persoon nie.
- Spreek jouself so goed moontlik uit.
- Beheer jou stem.
- Wees eerlik en betroubaar.
- Toon positiewe lyftaal.
- Oorweeg al die verskillende idees van hierdie rolspelers.
- Onderhandel en probeer ‘n ooreenkoms bereik.

(Enige relevante antwoord) (Enige 4 × 2) (8)

6.5 6.5.1 ‘n Werkgewer moet ‘n geldige rede hê om ‘n werknemer se dienskontrak te beëindig.

6.5.2 ‘n Werkgewer moet die nodige prosedures volg voordat hy/sy ‘n werknemer mag ontslaan.

(2 × 2) (4)

6.6
- Kyk of daar genoeg papier in die masjien is om die taak te voltooi.
- Lig die klap/deksel van die fotostaatmasjien op.
- Posisioneer die oorspronklike binne die raam wat op die fotostaatmasjien se blad aangedui word.
- Maak seker dit is korrek geposisioneer sodat die afskrifte nie skeef is nie.
- Maak die fotostaatmasjien toe.
- Kies die aantal afskrifte wat jy wil maak.
- Kies enige spesiale kenmerke wat jy benodig.
- Druk ‘Start’.

(Enige relevante antwoord) (Enige 5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 7

7.1
- Dit verskaf inligting oor die doelmark.
- Dit help om markstrategieë te ontwikkel.
- Dit identifiseer mededingers.
- Dit help hulle om besluite te neem.
- Dit help om nuwe sakegeleenthede te identifiseer.
- Dit help om nuwe klante en ander belanghebbers te identifiseer.

(Enige 2 × 1) (2)

7.2 7.2.1
- Kan naamloos voltooi
- Baie goedkoop
- Eenvoudig om te gebruik
- Maklik om te ontleed en vergelyk
- Kan aan baie mense versprei en deur hulle voltooi word
- Samel baie inligting in
- Voorbeeldvraelyste bestaan reeds
- Redelik buigsaam/Kan redelik maklik aangepas word
- Kragtige evalueringsinstrument

(Enige relevante antwoord) (Enige 2 × 2) (4)

7.2.2
- Verkry omvattende inligting.
- Inligting bestaan reeds.
- Min sydigheid in die inligting.
- Maak dit maklik om die onderwerp van die ondersoek te verstaan (Enige 2 × 1) (2)

7.2.3
- Kry spesifieke inligting deur spesifieke vrae te vra.
- Kry volle spektrum van en eerlike inligting.
- Ontwikkel inligting saam met respondente.
- Resultate word met bestaande standaarde vergelyk. (Enige 2 × 1) (2)

7.3
- Te veel visuele beelde kan mense se aandag aftrek.
- Beelde moet gebruik word om punte te versterk of te verduidelik.
- Beelde moet slegs gebruik word as dit ‘n doel dien. (Enige 2 × 1) (2)

7.4
- Dit is ‘n proses om items op ‘n skaal relatief tot mekaar te posisioneer.
- Word verkry deur elke item in die versameling te evalueer om te sien watter items belangriker as ander is. (Enige 1 × 2) (2)

7.5

BEKENDSTELLING VAN NUWE PERSONEELLID	INDUKSIE VAN NUWE PERSONEELLID
Deel van die induksieproses✓	Induksie is ‘n gestruktureerde proses✓
Eenmalige gebeurtenis ✓	Deurlopende proses✓
Word volgens ‘n vaste metode gedoen ✓	Induksieprogramme is buigsaam om veranderings te akkommodeer✓
Word slegs met nuwe werknemers gedoen ✓	Nie net vir nuwe werknemers nie✓

(4 × 2) (8)

7.6
- Verkry terugvoering van nuwe personeellede en relevante rolspelers om die sukses van die induksieprogram te bepaal.
- Vorm ‘n komitee van verteenwoordigers uit die verskillende vlakke/departemente om te bepaal wat van die induksieprogram vir die betrokke werksterrein vereis word.
- Doen ‘n opname om te bepaal watter kwessies ingesluit moet word.
- Die induksieprogram moet vir alle personeellede toeganklik wees.
- Maak seker dat die induksieprogram voortdurend hersien en bygewerk word.
- Ontwikkel ‘n beleid vir personeelopleiding en -ontwikkeling vir elke organisatoriese terrein.

(Enige relevante antwoord) (Enige 4 × 2) (8)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150