higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 4

15 November 2024

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 12 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1

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

(15 × 1) (15)

1.2

1.2.1 Waar (1)

1.2.2 Onwaar✓
Dit is wanneer jy langer vat om iets te doen wat gedoen moet word, wat jy nie graag wil doen nie.✓

OF

Tyd-koste is die verhouding tussen hoe baie jy oor ’n taak dink en die tyd wat dit neem om die taak te voltooi. (2)

1.2.3 Onwaar✓
- Alle spanlede werk saam om ’n gemeenskaplike doel te bereik.✓
- Alle spanlede werk saam en konsulteer met mekaar.
- Alle spanlede gee hul insette.

OF

Individualisme in enige sake-onderneming behels om as ’n individu te werk sonder enigiemand anders se inset.

(Enige EEN in eie woorde) (2)

1.2.4 Waar (1)

1.2.5 Onwaar✓
Dit is ’n besluit om geen produkte van ’n besigheid te koop nie.✓ (2)

1.2.6 Waar (1)

1.2.7 Waar (1)

1.2.8 Onwaar✓
Tradisionele media sluit in radio, televisie en koerante.✓
OF
Sosiale media sluit in Facebook, Twitter, Instagram, ensovoorts. (2)

1.2.9 Waar (1)

1.2.10 Onwaar✓
Strategiese alliansies is tydelike vennootskappe tussen organisasies of individue om ’n gemeenskaplike doel te bereik.✓ (2)

1.3 1.3.1 F
1.3.2 K
1.3.3 J
1.3.4 H
1.3.5 I
1.3.6 B
1.3.7 A
1.3.8 G
1.3.9 D
1.3.10 E

(10 × 2) (20)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Beurtkrag kan gedefinieer word as die verligting van spanning op ’n primêre energiebron wanneer die vraag na elektrisiteit groter is as wat die primêre kragbron kan lewer.✓✓

OF

Beurtkrag beteken dat geen elektrisiteit op sekere tye beskikbaar is nie, om te probeer om van ’n primêre energiebron te spaar.

(Kyk asseblief na hoe studente dit in hul eie woorde gee) (2)

2.2
- Verlies aan kliënte
- Verlies aan verkope
- Verkoeling kan ophou werk en daartoe lei dat kos sleg/oneetbaar word
- Tydelike handels- en kommunikasie-ontwrigtings
- Selfoon- en internetdienste kan geraak word
- Verkeersontwrigtings en langer reistye
- Treine kan vertraag word
- Noodsaaklike dienste soos OTM’e en vulstasies kan ontwrig word
- Onderbreking van watertoevoer of verlaagde waterdruk
- Tydens langer onderbrekings kan gewone elektrisiteitsalternatiewe dalk nie werk nie
- Verhoogde brandstofonkoste vir kragopwekkers
- Verhoogde sekuriteitsbedreiging
- Alarmstelsels en geëlektrifiseerde heinings kan negatief geraak word
- Opportunistiese kriminele bedrywigheid kan toeneem

(Enige ander relevante antwoord) (Enige 6 × 1) (6)

2.3
- Belê in elektrisiteitsalternatiewe soos ’n kragopwekker, sonpanele en wisselrigters.
- Optimaliseer die hoeveelheid grondstowwe wat koue berging vereis.
- Hou kliënte ingelig as ’n belangrike spertyd dalk nie gehaal kan word nie.
- Installeer rugsteunbeligting op sleutelpunte op die perseel.
- Verander die sekuriteitsprotokolle tydens bevestigde onderbrekings.
- Rig watertenks op.
- Reël alternatiewe vervoer vir werknemers wat van treine gebruik maak.
- Installeer rugsteunbatterye vir alarmstelsels.
- Koop ys in grootmaat om noodsaaklike produkte koud te hou.

(Enige ander relevante antwoord) (Enige 6 × 1) (6)

2.4
- Groter kans vir verkeersongelukke
- Moontlike padwoede deur geïrriteerde bestuurders
- Toerusting kan breek
- Elektriese brande kan voorkom wanneer die krag herstel is
- Toename in opportunistiese kriminele bedrywigheid
- Voertuie kan meganiese probleme kry wanneer dit voortdurend baie stadig ry

(Enige ander relevante antwoord) (Enige 3 × 1) (3)

2.5 2.5.1
- Noodligte
- Kerse
- Gasstowe
- Kragopwekkers
- Sonpanele
- Gas (Enige ander relevante antwoord) (Enige 4 × 1) (4)

2.5.2
- Koop ’n kragopwekker.
- Installeer sonpanele.
- Installeer ’n wisselrigter.
- Gebruik ’n gasstoof om kos te maak.
- Skakel oor na houtvuuroonde.
- Braai op ’n braai/gasbraai.
- Gebruik kerse/lanterns om lig te gee.

(Enige ander relevante antwoord) (Enige 2 × 1) (2)

2.6
- Besighede wat tydens beurtkrag sluit
- Geen verkope tydens beurtkrag
- Verhoogde onkoste
- Verhoogde werkloosheidsyfer
- Toenemende misdaad
- Minder besigheidsbelasting word aan die regering betaal weens laer verkope
- Minder persoonlike belasting word aan die regering betaal weens toenemende werkloosheid

(Enige ander relevante antwoord) (Enige 3 × 1) (3)

2.7
- Diefstal van elektrisiteitskabels
- Huisinbrake
- Grypaanvalle op motors wat in die verkeer vassit
- Toename in straatrooftogte
- Voertuigdiefstal
- Kapings (Enige ander relevante antwoord) (Enige 4 × 1) (4)

[30]

VRAAG 3

3.1 Dit is die proses waartydens inligting deur verbale en nieverbale metodes✓ uitgeruil word.✓ (2)

3.2
- Vergaderings
- Interne nuusbrief
- Intranetwebwerf
- E-posse
- Konferensie-oproepe
- Kitsboodskappe
- Sosiale media
- Blogs
- Potgooie
- Kennisgewingborde (Enige ander relevante antwoord) (Enige 3 × 1) (3)

3.3
- Luister aktief
- Kommunikasielyne moet duidelik en direk wees
- Pas die kommunikasiestyl by die luisteraars aan
- Kommunikasielyne moenie onderbreek word nie
- Vriendelikheid
- Gee en ontvang konstruktiewe terugvoer
- Amptelike kommunikasie moet geteken word en deur die persoon in beheer uitgereik word
- Vertroue
- Volume en duidelikheid
- Empatie en respek
- Verstaan nieverbale boodskappe

(Enige ander relevante antwoord) (Enige 3 × 1) (3)

3.4
3.4.1 Aggressief
3.4.2 Passief-aggressief
3.4.3 Passief
3.4.4 Dogmaties
3.4.5 Passief
3.4.6 Passief-aggressief
3.4.7 Aggressief
3.4.8 Dogmaties

(8 × 1) (8)

3.5
- Taal- en kultuurverskille
- Fisiese hindernisse
- Semantiese verskille
- Fisiologiese hindernisse
- Swak aanbieding
- Organisasiehindernisse
- Individuele linguistiese vermoë
- Tegnologiese hindernisse
- Sielkundige faktore (Enige ander relevante antwoord) (Enige 2 × 1) (2)

Kopiereg voorbehou

3.6 3.6.1

- Implementeer ’n beleid vir die vernietiging van inligting in die werkplek.
- Implementeer ’n skoon-lessenaar-beleid.
- Lei werknemers op oor die noodsaaklikheid van dokumentsekuriteit.
- Deel vertroulike inligting met diegene wat dit moet weet.
- Meld dadelik enige werklike of verdagte ongemagtigde toegang by bestuur aan.
- Sluit ’n nie-openbaringsklousule by diensooreenkomste in.
- Beperk toegang tot sensitiewe inligting.
- Raak op ’n gepaste manier ontslae van vertroulike en sensitiewe inligting. (Enige ander relevante antwoord) (Enige 8 × 1) (8)

3.6.2

- Dit verhoed dat hul planne, strategieë en handelsgeheime gedeel word.
- Hulle kan die risiko loop dat hul idees gekopieer of gesteel word.
- Hoë vertroulikheid skakel die kans uit dat data en sensitiewe inligting misbruik word.
- Vertroulikheid beskerm die maatskappy se reputasie.
- Hulle moet die POPI-wet nakom wat die vertroulikheid van kliënte se inligting betref.

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

VRAAG 4

4.1

- Gereelde opvoedkundige programme oor kultuurdiversiteit
- Aanmoediging van werknemers om kultuurvakansiedae te vier
- Deel van inligting oor kultuurvakansiedae
- Wysiging van die gedragskode om werknemers aan te moedig om hul kollegas se kulture/gelowe te respekteer

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

4.2

- Kommunikeer verwagtings duidelik.
- Moedig oop, eerlike kommunikasie aan.
- Gebruik verskeie kommunikasiekanale.
- Gee gereeld terugvoer.
- Hou gereeld vergaderings.
- Kommunikeer duidelik en saaklik.
- Luister aktief.
- Vra vrae. (Enige ander relevante antwoord) (Enige 3 × 2) (6)

4.3
- Fisiese geraas✓ – dinge om jou wat dit moeilik maak om te hoor.✓
- Semantiese geraas✓ – om nie die taal wat gepraat word, te verstaan nie.✓
- Sielkundige geraas✓ – die ontvanger se kultuur, ervarings en vlak van opvoeding beïnvloed die manier waarop die boodskap ontvang en geïnterpreteer word.✓
- Fisiologiese geraas – hoofpyn, uitputting, gehoorprobleem, ensovoorts.

(Enige KORREKTE voorbeelde) (Enige 3 × 2) (6)

4.4
- Werkswinkels oor kultuurdiversiteit en besigheidsetiket
- Werkswinkels oor werkplekdiversiteit wat bestuurders kan aanbied
- Geestesgesondheidsprogramme
- Taalprogramme vir diegene wat ’n bykomende taal wil aanleer
- Vrouedaggeleenthede waar verskeie kulture geïntegreer word
- Mannedaggeleenthede waar verskeie kulture geïntegreer word
- Gemeenskapsuitreikingsprogramme om bewustheid van diversiteit in die mark te skep

(Enige ander relevante antwoord) (Enige 4 × 1) (4)

4.5
- Eerlikheid
- Integriteit
- Verantwoordelikheid
- Respek vir individuele regte
- Sake-etiek
- Maatskaplike verantwoordelikheid
- Omgewingsverantwoordelikheid/-volhoubaarheid
- Werknemers se regte
- Verbintenis en verantwoordelikheid
- Diversiteit en insluiting
- Menswaardigheid

(Enige ander relevante antwoord) (Enige 6 × 1) (6)

[30]

VRAAG 5

5.1 5.1.1
- Dit is ’n ooreenkoms onder mededingers om prysvlakke te verhoog, te verlaag, te handhaaf of te stabiliseer.✓✓
- Mededingers stem ooreen om produkte teen dieselfde prys te verkoop om die prys te verhoog. (2)

5.1.2
- Prysoorloë
- Prysdiskriminasie
- Prysafskepping
- Plunderprysing
- Op-en-af-prysing ('Yo-Yo pricing')
- Bedrieglike advertensies (Enige 4 × 1) (4)

5.1.3
- Om nuwe besigheid te kry
- Om verkoopsinkomste te verhoog
- Mededingingsvoordeel
- Om markaandeel te verhoog
- Wanneer hulle nie deeglike beleide in plek het wat die gevolge van onetiese sakegedrag uiteensit nie
- Geldgierigheid
- Om vinnig te probeer wins maak
- In finansiële moeilikheid en probeer daaruit kom

(Enige ander relevante antwoord) (Enige 2 × 1) (2)

5.1.4
- Vermeerder oudits, veral op maandelikse BTW-opgawes.
- Gebruik belastingoudits om onetiese pryskwessies te ondersoek.
- Lê boetes op soos in die verskillende wette bepaal word.
- Doen ondersoeke deur die Mededingingskommissie.
- Neem regstappe teen skuldige partye om verlore inkomste terug te kry.
- Vervolg sake-eienaars vir growwe oortredings wat ontbloot word.
- Beskerm fluitjieblasers.
- Gebruik tegnologie om onbillike praktyke te bepaal.
- Voed die kliënt op oor hul regte.
- Stel openbaringsvereistes in, byvoorbeeld die Maatskappywet.

(Enige ander relevante antwoord) (Enige 3 × 1) (3)

5.1.5
- Waarheid en eerlikheid:✓ Moenie leuens vertel, byvoorbeeld oor die inhoud van ’n produk nie.✓
- Geweld, seks en vloektaal:✓ Die gebruik van geweld in advertensies of konnotasies wat as seksuele teistering beskou kan word, word nie toegelaat nie.✓
- Smaak en geskille:✓ Hou in gedagte dat die advertering van sekere produkte sommige kliënte kan aanstoot gee.✓
- Negatiewe advertensietegnieke: ’n Besigheid mag nie die nadele van mededingers se produkte beklemtoon nie.

(1 punt vir die etiese kwessie en 1 punt vir enige goeie voorbeeld of beskrywing) (3 × 2) (6)

5.2 5.2.1
Persoonlike werk
Uitstel en verskonings
Onnodige vergaderings
Privaat telefoonoproepe tydens kantoorure
Onnodige e-posse en gemorspos
Sosialisering tydens kantoorure
Verlengde middagetes
Skinder
Onverwagse besoekers
Gebrek aan delegering
Om nie nee te sê nie
Onnodige papierwerk, verslae en memorandums
Gebrek aan beplanning, prioritisering en fokus
Gejaag (Enige ander relevante antwoord) (Enige 7 × 1) (7)

5.2.2
- Verlaging in produktiwiteit
- Swak kwaliteit werk word gelewer
- Die besigheid kom onprofessioneel voor
- Geen tyd om werk deeglik na te gaan nie
- Stresvlakke kan verhoog
- Verkope kan afneem
- Verlies aan kliënte
- Nienakoming van spertye
- Finansiële verliese

(Enige ander relevante antwoord) (Enige 6 × 1) (6)
[30]

VRAAG 6

6.1 6.1.1
- Dit help om spanmoreel onder spanlede te verbeter.
- Dit verhoog produktiwiteit in die werkplek.
- Dit skep ’n gelukkiger, gesonder werkskultuur.
- Dit verbeter werknemers se vertroue in hul eie vermoëns.

(Enige ander relevante antwoord) (Enige 3 × 1) (3)

6.1.2
- Kommunikeer gereeld.
- Wees beskikbaar om vrae te beantwoord.
- Verskaf leergeleenthede.
- Moedig medewerkers aan om verantwoordelikhede te aanvaar.
- Laat medewerkers toe om hul idees uit te druk.
- Wees ontvanklik.
- Prioritiseer take.
- Gee komplimente en terugvoer.
- Ontwikkel jou emosionele-intelligensie-vaardighede.
- Neem ruskanse.
- Hê begrip.
- Stel billike verwagtings.
- Beplan spanbou-aktiwiteite.
- Erken prestasies.
- Vra vrae. (Enige ander relevante antwoord) (Enige 7 × 1) (7)

Kopiereg voorbehou

6.2 6.2.1

INTERNE BELANGHEBBERS	EKSTERNE BELANGHEBBERS
Bestuurders	Kliënte
Toesighouers	Diensverskaffers
Kollegas	Kontrakteurs
Leerlinge	Verskaffers
Deeltydse personeel	Afleweringspersoneel
Eienaars	Regering
Tydelike personeel	Gemeenskappe
Skoonmakers	Handelspersone
Sekuriteitspersoneel	Verkoopsverteenwoordigers
Algemene werkers	Aandeelhouers
(Enige DRIE)	Ontwerpers (Enige DRIE)

(2 × 3) (6)

6.2.2
- Besef dat belanghebbers dalk nie oor dieselfde kennis as jy beskik nie.
- Wees oop en eerlik.
- Wees sensitief vir mense se gevoelens.
- Praat uit jou ervaring.
- Wees geduldig.
- Wees bereid om ’n bietjie beheer prys te gee.
- Neem verantwoordelikheid vir jou aandeel in ’n moeilike verhouding.
- Erken dat jy nie al die antwoorde het of selfs al die vrae ken nie.
- Glo dat elkeen iets het om te bied.
- Vra eenvoudig wat jy van ander wil hê.
- Luister.
- Wees bereid om kompromieë aan te gaan.

(Enige ander relevante antwoord) (Enige 4 × 1) (4)

6.3 6.3.1
- Stel duidelike kriteria vir sukses.
- Wees daarvan bewus dat jy werkspanning sal huis toe neem.
- Hê duidelik gedefineerde, geprioritiseerde werksdoelwitte.
- Weet wat jou werksdoelwitte is.
- Gaan jou finansiële doelwitte na.
- Identifiseer enige vaardighede wat ontwikkel moet word.
- Probeer werkskwessies by die werk los.
- Tref duidelike onderskeid tussen werkstyd en gesinstyd.
- Dissiplineer jouself om tydens gesinstyd selfone, roepradio’s, werksrekenaars, e-posse en internet uit te los.
- Oefen gereeld om werkstres te verlig.

(Enige ander relevante antwoord) (Enige 6 × 1) (6)

Kopiereg voorbehou

6.3.2
- Open ’n gimnasium op die sakeperseel.
- Moedig personeel aan om hul jaarlikse verlof te neem.
- Monitor personeel se werkslading en gryp in wanneer nodig.
- Hou gesinsdae om personeel aan te moedig om by hul gesinne te wees.
- Stel opreg belang in personeel se persoonlike sake, byvoorbeeld wanneer hulle verjaar, hul gades en kinders se name, ensovoorts.
- Hou welstandswerkswinkels/-dae.

(Enige ander relevante antwoord) (Enige 4 × 1) (4)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou