higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3061003)

22 November 2022 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

544Q1N2222

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 150

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae in AFDELING A en B.
2. Lees al die vrae aandagtig deur.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
4. Begin elke vraag op 'n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs 'n blou of swart pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die korrekte antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 As Shoprite Checkers se handelswins toeneem, sal dit 'n gunstige impak op hul … hê.

A klante
B verskaffers
C groothandelaars
D belanghebbendes

1.2 'n Ander naam vir 'n mededinger is …

A geleentheid.
B kompetisie.
C vriendskap.
D vennootskap.

1.3 Die gelykbreekpunt is wanneer …

A daar geen uitgawes en inkomste is nie.
B die uitgawes die inkomste oorskry.
C die inkomste gelyk is aan die uitgawes.
D die inkomste die uitgawes oorskry.

1.4 Kruideniersware is voorbeelde van … produkte.

A winkel-
B ongewensde
C geriefs-
D spesialiteits-

1.5 'n Faktor buite Pick n Pay se interne omgewing wat hulle aktiwiteite kan beïnvloed:

A Menslike hulpbronne
B Interpersoonlike verhouding met werknemers
C Finansiële en bemarkingshulpbronne
D Sosio-ekonomiese faktore

1.6 In hierdie soort onderhoud word noukeurig bewoorde en voorafbeplande vrae gebruik om antwoorde op spesifieke vrae te kry:

A Indiepte onderhoud
B Vertrekonderhoud
C Gestruktureerde onderhoud
D Paneelonderhoud

Kopiereg voorbehou

1.7 Watter EEN van die volgende is 'n voorbeeld van 'n niewinsgewende organisasie?

A Telkom
B FNB
C Zama se skoonheidsalon
D DBV

1.8 Semantiese verskille ontstaan weens …

A verskille in waardes.
B taalhindernisse.
C inligtingsverskille.
D ondoeltreffende kommunikasiekanale.

1.9 Om produktief in die werksplek te wees, verwys na …

A die vlak van doeltreffendheid waarmee take en doelwitte voltooi en bereik word.
B die verkoop van 'n produk.
C entoesiasme en opregtheid.
D stiptelikheid.

1.10 Dit is die fisiese kontrolering van items in die pakhuis:

A Voorraadbeheer
B Voorraadtelling
C Voorraadwaardasie
D Beraming

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

2.1 Die Suid-Afrikaanse Wet op Beroepsgesondheid en -veiligheid skryf reëls voor aangaande 'n sakeorganisasie se kleredragkode.

2.2 'n Regverdige loonooreenkoms is nie die oorsaak van 'n grief in die werksplek nie.

2.3 Alhoewel destruktiewe konflik emosioneel van aard is, lei dit nie tot destruktiewe gedrag nie.

2.4 'n Styging in die brandstofprys sal lei tot 'n verhoging in 'n werknemer se besteebare inkomste.

2.5 Krediteurs is mense wat aan die onderneming geld skuld.

Kopiereg voorbehou

2.6 'n Geslote winkelooreenkoms is 'n soort ooreenkoms wat van nievakbondlede verwag om by die vakbond aan te sluit.

2.7 'n Waarborg is 'n formele ooreenkoms om 'n voorwerp te vervang as dit binne 'n sekere tydperk onklaar raak.

2.8 'n Eienskap van 'n gestruktureerde onderhoud is dat die vrae wat deur die onderhoudvoerder gestel word nie vooraf opgestel word nie.

2.9 Geen belastingopgawes word van 'n privaat maatskappy vereis nie.

2.10 Die Uitsaaiklagtekommissie van Suid-Afrika is 'n voorbeeld van 'n reguleringsliggaam. (10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

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

KOLOM A		KOLOM B	
3.1	Iets wat opgebruik kan word	A	inflasie
3.2	Sien na die welstand en welvaart van werknemers om	B	ondergeskiktes
3.3	Wette wat bepaal hoe 'n land regeer moet word	C	ombudsman
3.4	'n Kwalifikasie-owerheid	D	direkteure
3.5	'n Jaarlikse algemene styging in die prys van goedere en dienste	E	verbruiksgoedere
3.6	Mense wat aan ander verslag lewer in die werksplek	F	evaluering
3.7	'n Beampte wie se werk dit is om klagtes van die publiek te ondersoek	G	SAID ('SARS')
3.8	Om iets te assesseer en dan 'n mening daaroor te vorm ná die assessering	H	bemiddelaar
3.9	'n Liggaam wat verantwoordelik is om belasting namens die regering in te samel	I	drukgroepe
3.10	Help twistende partye om tot een of ander ooreenkoms te kom	J	SAKO ('SAQA')
		K	grondwet

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

Beantwoord al die vrae in AFDELING B.

VRAAG 4

4.1 Lees die scenario hier onder en beantwoord dan die vrae.

TAFE (EDMS.) BPK.

TAFE (Edms.) Bpk. is 'n maatskappy in die Wes-Kaap wat 'n mengsel van tradisionele kos en drankies uit verskillende lande verskaf. Elke aandeelhouer se spesialiteit en vaardighede is bymekaar gesit om hierdie onmisbare toeriste-aantreklikheid te vorm.

4.1.1 Is die bostaande onderneming 'n privaat of openbare maatskappy? (1)

4.1.2 Gee EEN rede vir jou antwoord op VRAAG 4.1.1. (1)

4.1.3 Tabuleer enige VIER verskille tussen 'n privaat en 'n openbare maatskappy. (4 × 2) (8)

4.2 Lees die volgende scenario en beantwoord dan die vrae wat volg.

Vanaf 'n jong ouderdom het Songezo as kelner by 'n restaurant wat spesialiseer in tradisionele Afrikakos gewerk. Hy het gasvryheid en ondernemingsbestuur aan 'n TBOO-kollege studeer. Daarna het hy 'n sakeplan opgestel en 'n finansiële instansie genader vir fondse om sy eie restaurant oop te maak. Hy het 'n restaurant genaamd Food for Africa in Langa, naby Kaapstad, oopgemaak. Sy fokus is op plaaslike toeriste, maar sy hoofmark bestaan uit oorsese toeriste wat townshipleefstyl en -kos wil ervaar. Hy verbou sy eie groente en bak sy eie brood. By sy restaurant is daar ook 'n klein winkeltjie wat items soos tipiese Afrikahalssnoere, -oorringe en -klere verkoop. Daarvoor het hy ook aanlyn inkopiefasiliteite opgestel. Sy entrepreneursvaardighede, soos beplanning en kontrolering, is baie goed en hy dra goeie kennis van die gasvryheidsbedryf. Daar is 'n soortgelyke restaurant in Guguletu, maar Songezo doen deeglike marknavorsing om mededingend te bly. Die restaurant moes twee sekuriteitswagte aanstel want misdaad kan 'n probleem in die township wees. Oorsese toeriste besoek sy restaurant gereeld want vir hulle is die wisselkoers baie gunstig. Songezo besef hy sal 'n finansiële bestuurder moet aanstel om hom met sy onderneming te help.

4.2.1 Identifiseer uit die scenario hier bo enige TWEE mikro-omgewingsfaktore. (2 × 1) (2)

4.2.2 Identifiseer uit die scenario hier bo enige TWEE markomgewingsfaktore. (2 × 1) (2)

4.2.3 Identifiseer uit die scenario hier bo enige TWEE makro-omgewingsfaktore. (2 × 1) (2)

4.2.4 Noem enige TWEE funksies van die finansiële bestuurder in hierdie onderneming. (2 × 1) (2)

4.2.5 Hoe kan Songezo 'n mededingende voordeel bo sy direkte mededinger in Guguletu kry? (2)

4.2.6 Maak gebruik van die bemarkingsmengsel (die vier P's) om 'n bemarkingsontleding van Songezo se winkeltjie te maak.

Bied jou antwoord soos volg aan:

P van mengsel	Toepassing

(4 × 2) (8)

4.2.7 Identifiseer enige TWEE bedreigings vir Food for Africa. (2 × 1) (2)

[30]

VRAAG 5

Lees die scenario hier onder en beantwoord dan die vrae.

ABC Packaging het onlangs me. Dlamini as hul nuwe ontvangsklerk aangestel. Sy het so pas haar diploma voltooi, maar het 'n gebrek aan ervaring.

As die menslikehulpbronbestuurder is jy uiteindelik verantwoordelik om die volgende te implementeer:

- Bekendstellingsprogram
- Induksieprogram

Jy moet sorg dat me. Dlamini in alle areas georiënteer is, insluitend:

- Werksroetines en prosedures
- Privaatheid en vertroulikheid

Sonder dié oriëntasie kan konfliksituasies in die werksplek ontstaan.

- Wat een werknemer as privaat en vertroulik beskou, word dalk deur iemand anders as die teenoorgestelde daarvan beskou.

5.1 Onderskei tussen *induksie* en *bekendstelling* wanneer 'n nuwe personeellid by die werksplek begin werk. (4 × 1) (4)

5.2 Waarom is dit van die uiterste belang om me. Dlamini te oriënteer en te verseker dat sy 'n deeglike begrip van haar verantwoordelikhede het voordat sy begin werk? (4 × 2) (8)

5.3 Verduidelik die volgende soorte konflik wat in die werksplek kan voorkom:

5.3.1 Interpersoonlike konflik (2 × 1) (2)

5.3.2 Intrapersoonlike konflik (2 × 1) (2)

5.3.3 Interorganisatoriese konflik (2 × 1) (2)

5.4 Bespreek die belangrikheid daarvan om privaatheid en vertroulikheid in 'n organisasie soos ABC Packaging te handhaaf. (2 × 2) (4)

5.5 Definieer die volgende konsepte:

5.5.1 Werksroetine (2 × 1) (2)

5.5.2 Werksprosedure (2 × 1) (2)

5.6 Noem enige VIER metodes waarmee ABC Packaging kwalitatiewe data kan insamel. (4)

[30]

VRAAG 6

Lees die scenario hier onder en beantwoord dan die vrae.

Jy word as die gesondheid-en-veiligheidsverteenwoordiger by die werksplek aangestel. Jou regte werk is om aankoopaspekte te hanteer, soos kantoortoerusting en verbruiksitems, asook alle aspekte ten opsigte van sekuriteit rondom dokumentasie en toerusting.

6.1 As gesondheid-en-veiligheidsverteenwoordiger reël jy 'n werkswinkel om alle departemente op te lei in die onmiddellike hantering van iemand wat 'n elektriese skok opgedoen het.

Noem die SES baie belangrike aspekte wat elkeen in die onderneming moet weet wanneer hulle sodanige situasie moet hanteer. (6 × 1) (6)

6.2 Verduidelik aan 'n nuutaangestelde administrasieklerk wat die korrekte volgorde van stappe is om 'n faks te stuur. (8 × 1) (8)

6.3 Daar is aan jou gerapporteer dat die fotostaatmasjien stukkend is en herstel moet word.

Noem enige VIER aspekte wat jy in aanmerking sal neem voordat jy besluit om die masjien te laat herstel. (4 × 1) (4)

6.4 Jy moet die onderneming daarvan oortuig om slegs rekenaarliassering te gebruik. Hoe sal jy jou voorstel hiervoor motiveer? (2 × 1) (2)

Kopiereg voorbehou

6.5 Verduidelik kortliks, met voorbeelde, hoe jy die administratiewe personeel kan lei om toegekende take te prioritiseer. Bied jou antwoord soos volg aan:

Riglyn om take te prioritiseer	'n Voorbeeld

(3 × 2) (6)

6.6 As aankoopbeampte moet jy bewus wees van die nuutste tegnologiese ontwikkelings om te verseker dat die onderneming die beste hulpmiddels gebruik.

Noem enige VIER bronne wat jou op hoogte kan hou van die jongste ontwikkelings. (4 × 1) (4)

[30]

VRAAG 7

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

ENKA LIGHTING (EDMS.) BPK.

Die Pillay-sibbe het in 2019 hul beligtingsonderneming geregistreer en verskaf nou die beste advies aangaande beligtingsoplossings; hulle verkoop ook hul produkte teen die beste moontlike prys. Van huise tot kantore, jy is gewaarborg om die beste oplossing vir jou beligtingsbehoeftes te vind.

Sedert hul ontstaan, het hulle van krag tot krag gegaan want hulle het bewys dat hulle eenvoudig die beste op die dorp is.

Hulle belanghebbendes en aandeelhouers sluit in: HUB – V. Pillay; Senior Bestuurder – S. Pillay; Finansiële Bestuurder – T. Mkhize; Ontvangsklerk – A. James; agt verkoopskonsultante asook drie algemene assistente.

7.1 Definieer die volgende terme:

7.1.1 Belanghebbende (2 × 1) (2)

7.1.2 Aandeelhouer (2 × 1) (2)

7.2 Klassifiseer die belanghebbendes in die paragraaf hier bo volgens die volgende soorte:

7.2.1 Interne belanghebbendes (3 × 1) (3)

7.2.2 Gekoppelde aandeelhouers (3 × 1) (3)

7.2.3 Eksterne belanghebbendes (3 × 1) (3)

Kopiereg voorbehou

7.3 Noem enige VIER maniere hoe drukgroepe, soos vakbonde en Greenpeace, die sake-aktiwiteite van Enka Lighting (Edms.) Bpk. kan beïnvloed. (4 × 1) (4)

7.4 Dissiplinêre optrede kan teen enige belanghebbende geneem word sou dit nodig wees.

Noem VIER doelwitte van sodanige dissiplinêre optrede. (4 × 1) (4)

7.5 Bespreek DRIE maniere hoe 'n belanghebbende kan optree in 'n konfliksituasie by die werk. (3 × 3) (9)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou