higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

SKEP VAN NUWE ONDERNEMINGS
NKR VLAK 3

(3011033)

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

Hierdie eksamenvraestel bestaan uit 8 bladsye.

566Q1N2223

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 150

INSTRUKSIES EN INLIGTING

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

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Mense in die onderneming wat die produkte of dienste van die onderneming koop.

A Eksterne diensverskaffers
B Interne diensverskaffers
C Interne kliënte
D Eksterne kliënte

1.1.2 Die afdeling verantwoordelik vir reklame en verspreiding van inligting oor die onderneming se produkte of dienste is die ...

A Bemarkingsafdeling
B Verkrygingsafdeling
C Finansiële afdeling
D Administratiewe afdeling

1.1.3 Handelinge uitgevoer om ’n bepaalde resultaat te verkry, is ...

A posbeskrywings
B beleide.
C werkeenhede
D werkprosesse

1.1.4 Die doel van hierdie Wet is om te verseker dat alle werknemers billik behandel word en om van enige diskriminasie in die werksplek ontslae te raak:

A Wet op Basiese Diensvoorwaardes
B Wet op Arbeidsverhoudinge
C Wet op Diensbillikheid
D Wet op Vaardigheidsontwikkeling

1.1.5 ’n Onderneming doen by ’n bank aansoek om ’n ... rekening wanneer hulle nie voldoende finansies vir langtermynfinansiering het nie.

A tjek-
B lopende
C lenings-
D spaar-

(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

1.2 Kies EEN term uit die lys hier onder vir elk van die volgende beskrywings en skryf slegs die term langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

prestasiebeoordeling; gesag; mensehulpbron; bankoortrekking; span; organisasiestruktuur; veiligheidsrisiko; departement; kredietprosedure; verantwoordelikheid

1.2.1 Die reg om instruksies of opdragte te gee

1.2.2 'n Formele rangskikking van poste wat aandui hoe verskillende posisies met mekaar verband hou en wie vir bepaalde take verantwoordelik is

1.2.3 'n Bedrag aan die bank verskuldig wanneer meer geld uit die bankrekening onttrek word as wat gedeponeer is

1.2.4 'n Metode waarvolgens 'n werknemer se werkverrigting geassesseer word deur dit op 'n deurlopende basis te bestuur

1.2.5 'n Groep mense van dieselfde organisasie wat saamwerk om 'n gemeenskaplike doel te bereik

(5 × 1) (5)

1.3 Gee EEN term vir elk van die volgende beskrywings deur slegs die term langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.3.1 Stap-vir-stap-prosesse en prosedures wat werkgewers volg wanneer hulle werknemers dissiplineer

1.3.2 Mense of ondernemings wat geld aan die onderneming verskuldig is vir goedere/dienste wat op krediet aan hulle verkoop is

1.3.3 'n Rekening wat deur 'n onderneming gebruik word om geld vir toekomstige uitbreiding te spaar omdat die rentekoerse baie hoër as dié van 'n lopende bankrekening is.

1.3.4 Die proses waarvolgens besluite oor die toekoms geneem word deur te besluit hoe, wanneer en waar hulpbronne gebruik word om die onderneming se doelwitte te bereik

1.3.5 Funksies of aktiwiteite wat uitgevoer moet word om te verseker dat die kernbesigheid suksesvol is

(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

1.4 Kies ’n term uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A-H) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.4.1	Die belangrikste of noodsaaklike aktiwiteit van ’n onderneming	A	beleid
1.4.2	Verantwoordelik om materiale en dienste aan te koop wat deur kern- en ondersteunende sakeaktiwiteite gebruik word	B	vyf en veertig (45)
1.4.3	Die breë riglyne van ’n onderneming wat leiding aan bestuurders en werkers gee wanneer besluite geneem word	C	sake-etiek
1.4.4	Die maksimum gewone weeklikse ure vir alle werknemers by die werk	D	kernbesigheid
1.4.5	Verwys na standpunte of oortuigings oor wat reg/verkeerd en goed/sleg is	E	prosedure
		F	verkryging
		G	finansies
		H	veertig (40)

(5 × 1) (5)

[20]

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

Lees die scenario hier onder en beantwoord al die vrae:

Anne Petersen is die eienaar van Millennium Office Machines, ’n onderneming wat in Polokwane geleë is. Die onderneming verkoop, versien en herstel kantoormasjiene. Hul kliëntebasis sluit in plaaslike ondernemings asook staatsdepartemente.

As eienaar moet Anne aanspreeklikheid aanvaar vir die oorkoepelende sukses en tekortkomings van Millennium Office Machines. As deel van haar bestuurspan het Anne drie bestuurders wat aan die hoof van afdelings staan: die bestuurder: administrasie, wat ’n ontvangsklerk en boekhouer het wat aan haar verslag doen; die bestuurder: verkope, met twee verkoopspersone wat aan hom verslag doen; en die bestuurder: versienings en herstelwerk, met twee tegnici wat aan hom verslag doen.

Die werknemers van Millennium Office Machines beskou Anne as ’n outokratiese bestuurder. Sy het geweier om aan Elizabeth, die ontvangsklerk, vier maande kraamverlof toe te staan, en het slegs twee maande toegelaat. Sonder om die saak met die bestuur te bespreek, het sy alle personeel opdrag gegee om vir werk aan te meld op 16 Junie, wat ’n openbare vakansiedag is, en gedreig om hul dienskontrakte te beëindig as hulle sou versuim om op daardie dag te kom werk.

[Vertaal en aangepas uit: Dow Jones Newswires, gepubliseer op: 4 April 1992]

VRAAG 2

2.1 Daar is twee tipes belanghebbendes in ’n onderneming, naamlik interne en eksterne belanghebbendes.

Bespreek die eienskappe van albei deur voorbeelde uit die bostaande scenario te verstrek. (3 × 2) (6)

2.2 Identifiseer DRIE maniere waarop Anne personeelmoraal kan versterk en die werksomgewing kan verbeter om sodoende ’n beter werksverhouding met die personeel te skep. (3 × 2) (6)

2.3 Verstrek DRIE voorbeelde van moontlike negatiewe handelinge deur eksterne belanghebbendes wat regstreeks ’n uitwerking op ’n onderneming kan hê. (6)

2.4 Bestuurders in ondernemings is verantwoordelik vir VIER hooffunksies.

Noem TWEE van hierdie funksies. (2 × 2) (4)

[22]

VRAAG 3

3.1 Identifiseer TWEE kernaktiwiteite van Millennium Office Machines. (2 × 1) (2)

3.2 Teken die organisasiestruktuur van Millennium Office Machines deur van inligting in die scenario gebruik te maak. (10 × 1) (10)

3.3 Organisasiestrukture het ten doel om gesag te versprei – van die direksie tot by die junior bestuur.

Verduidelik kortliks die rolle van die volgende individue in enige organisasie:

3.3.1 Besturende direkteur (3 × 2) (6)

3.3.2 Senior bestuur (3 × 2) (6)

3.3.3 Junior bestuur (3 × 2) (6)

3.4 Noem DRIE geleenthede wanneer dit gepas is vir ’n werknemer om ’n saak na ’n hoër gesag te verwys. (3 × 2) (6)

3.5 Millennium Office Machines het ’n verkoopsbestuurder met twee verkoopspersone onder sy/haar toesig.

Noem VIER steunfunksies wat ’n verkoopsbestuurder in ’n onderneming verrig. (4 × 2) (8)

3.6 Verduidelik VIER gevolge wat die ondoeltreffende funksionering van ’n afdeling op ’n onderneming kan hê. (4 × 2) (8)

3.7 Noem VIER van die agt ondernemings- of bestuursfunksies van enige onderneming. (4 × 2) (8)

[60]

VRAAG 4

4.1 Definieer die volgende terme:

4.1.1 Dienskontrak

4.1.2 Uitdiensstelling

4.1.3 Kommunikasie

(3 × 2) (6)

4.2 Noem DRIE redes waarom dienskontrakte in enige onderneming moet bestaan. (6)

4.3 Kragtens arbeidswetgewing moet sekere items by ’n dienskontrak ingesluit word. Noem DRIE. (3 × 2) (6)

4.4 Met betrekking tot die Wet op Basiese Diensvoorwaardes, noem DRIE aspekte wat deur sowel die werkgewer as werknemer oorweeg moet word wanneer daar van personeel vereis word om op ’n openbare vakansiedag te werk. (3 × 2) (6)

[24]

VRAAG 5

5.1 Definieer die term *versekering*. (4)

5.2 Die ontvangsklerk gaan met kraamverlof. In plaas daarvan om ’n tydelike persoon aan te stel, sal die boekhouer die ontvangsklerk se werk asook haar eie werk hanteer. Om dit te bereik, moet die boekhouer se take geprioritiseer word.

Gee DRIE opskrifte wat sy kan gebruik om haar handelinge te prioritiseer. **WENK**: (belangrik en dringend). (6)

5.3 Die manier waarop ’n werknemer kliënte groet en met hulle in interaksie tree, maak deel uit van ’n onderneming se professionele beeld.

Noem VIER punte wat ’n ontvangsklerk in gedagte moet hou in die uitvoering van sy/haar pligte om te verseker dat kliënte professioneel gehanteer word. (8)

5.4 Weens die aard van die onderneming sal die meeste kliënte op krediet koop.

Gee DRIE items wat by Millennium Office Machines se kredietbeleid ingesluit behoort te word wanneer kliënte om krediet aansoek doen. (3 × 2) (6)

[24]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou