higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BEDRYFSBESTUUR
NKR VLAK 4

(3021014)

16 November 2023 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie eksamenvraestel bestaan uit 8 bladsye.

094Q1N2316

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
BEDRYFSBESTUUR
NKR VLAK 4
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 (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Administrasie as ’n besigheidstelsel is verantwoordelik vir ...

A Navorsing
B Liassering
C Vaardigheidsuitbreiding
D Begroting

1.1.2 Vermyding van prysoorloë is algemene praktyk met hierdie belanghebbende:

A Verskaffers
B Mededingers
C Werknemers
D Kliënte

1.1.3 ... perspektief sluit die werknemers se persepsie oor ’n organisasie in.

A Leer en groei-
B Finansiële
C Kliënt-
D Interne prosesse-

1.1.4 ’n Belangrike element van TGB:

A Sosiale omgewing
B Tegnologiese omgewing
C Gemaklike werksomgewing
D Ekonomiese omgewing

1.1.5 Dit is ’n funksie van die mensehulpbronafdeling.

A Markopname
B Navorsing
C Behoud
D Persoonlike verkope

1.1.6 Dit is ’n optimistiese doel vir die toekoms.

A Visie
B Doel
C Missie
D Strategie

Kopiereg voorbehou

1.1.7 Misdaadstatistieke wat sakebedrywighede beïnvloed, maak deel uit van hierdie eksterne omgewing.

A Maatskaplike
B Natuurlike
C Fisieke
D Tegnologiese

1.1.8 ... is die oplossing van kliënteklagtes deur middel van een interaksie.

A Data-insamelingskoers
B Dringendheidskoers
C Toerustingkoers
D Eersteversoek-regstellingskoers

1.1.9 ’n Meting vir oorkoepelende toerustingdoeltreffendheid (‘OEE’):

A Toerustingduursaamheid
B Toerustingkoste
C Toerustingwerkverrigting
D Toerustingstabilisering

1.1.10 Wanneer ’n onderneming nie geld het om verskaffers te betaal en sy bedrywighede te bestuur nie.

A Voorspelling
B Verskuldig
C Krediet
D Bankrotskap

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.2 Kies ’n term uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (1.2.1.–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	’n Beheerfase om ’n rede vir ’n probleem op te spoor	A	vergelyking
1.2.2	’n Wêreldbekende akkreditasiestandaard	B	mensehulpbronne
1.2.3	Optrede wat gebruik word om in gehaltebehoeftes te voorsien	C	produktiwiteit
1.2.4	Om inligting van ongemagtigde mense te weerhou	D	analise
1.2.5	Dit verwys na ’n gedetailleerde beskrywing van hoe ’n produk is of behoort te wees	E	internskap
1.2.6	Uitskakeling van alle vorms van vermorsing	F	ISO
1.2.7	Werknemers in ’n organisasie wat hul vaardighede en vermoëns gebruik	G	spesifikasie
1.2.8	’n Persentasie van die totale verkope van ’n produk	H	SABS
1.2.9	Verbintenis deur werknemers om ’n gemeenskaplike doel te bereik	I	opleiding
1.2.10	’n Tydperk om ervaring te verwerf	J	markaandeel
		K	inkoop
		L	enkripsie

(10 × 1) (10)

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae wat daarop volg.

Simply Visual (SV) is ’n kreatiewe reklame-agentskap wat ’n reeks dienste aanbied – van digitale bemarking en openbare betrekkinge tot fotografie en analise. Die maatskappy wat nou ouer as sewe jaar is, is gestig deur Joel Baloyi, wat ook die besturende direkteur is. Sedert sy stigting het SV meer as 80 ondernemings bedien in bedrywe soos kleinhandel, ingenieurswese, finansies en tegnologie. Met ’n bewese rekord vir die lewering van kreatiewe reklameoplossings aan besigheid-tot-besigheid- (‘B2B) en besigheid-tot-kliënte (‘B2C’), het SV homself as ’n lewenskragtige agentskap met oorvloedige talent gevestig.

As ’n jong seun het Joel Baloyi geglo dat hy ’n entrepreneur sou word. Sy eerste onderneming het op die jong ouderdom van nege tot stand gekom, toe hy alles van versnaperings tot vrugtesapkonsentraat verkoop het om sakgeld te verdien. Die passie en onafhanklikheid wat met die pogings van sy vroeë kinderjare gepaard gegaan het, is dieselfde waardes wat tans sy onderneming aandryf. Daar is egter uiteraard baie meer volwassenheid en kennis betrokke by die bestuur van die agentskap.

Hoewel die maatskappy reeds ’n lang tyd bestaan, het Baloyi gou besef dat hy baie moes leer om die onderneming te laat groei en sy trefwydte te vergroot. “Toegang tot markte en sakementorskap was uitdagings wat ek ervaar het, maar waarvan ek nie bewus was nie”, het hy gesê. Voordat hy by die Black Umbrellas-program aangesluit het, het Baloyi en sy span deurentyd hierdie uitdagings beleef. “Die onderneming het sukses begin behaal toe ek toegang tot die bedryf en sakekennis van die mentorskap en opleiding deur middel van die program gekry het.” Vandag is Simply Visual by die bewys-van-konsep-stadium, met indrukwekkende planne vir bykomende groei in die toekoms. Deur Baloyi te help om sy onderneming te formaliseer, het Black Umbrellas die maatskappy vir geleenthede in die mark voorberei. “Die bystand wat ek van Black Umbrellas ontvang het, sluit ook saadbefondsing in om die onderneming te onderhou en beter toegang tot die mark vir traksie te kry,” het Baloyi gesê.

Hoewel hy die onderneming die afgelope paar jaar met rasse skrede ontwikkel het, erken die stigter steeds die gespanne ekonomiese klimaat waarin hy sake doen. Hierdie bewustheid maak dit uiters belangrik om die volhoubaarheid van Simply Visual te handhaaf. Tans behels die groei van die onderneming en volhoubaarheid dat hulle die klandisie moet uitbrei. Baloyi wil ook die onderneming se diensreeks versterk om sukses in die mark te verseker as ’n kerndoelwit nou en in die toekoms.

Ten spyte van die risiko’s en uitdagings wat die Covid-19-pandemie en die gevolglike ekonomiese onsekerheid teweeggebring het, toon SV geen tekens van stagnasie nie. Die maatskappy het nou vier individue in sy diens, en beoog om meer poste te skep namate dit groei. Die toenemende sukses van Simply Visual beklemtoon die waarde van opleiding en mentorskap om ’n lewenskragtige kultuur van entrepreneurskap in Suid-Afrika in te lui. Suid-Afrikaanse entrepreneurs is innoverend en besit die vermoë; dit is slegs ’n gebrek aan kennis, hulpbronne en ondersteuning wat dikwels tot mislukkingkoerse lei. Deur die vennootskap met KMO’s in swart besit voort te sit om hul sukses te verseker, speel organisasies soos Black Umbrellas ’n deurslaggewende rol in ekonomiese herstel.

[Vertaal uit: https://blackumbrellas.co.za/success-stories/highly-dedicated/]

VRAAG 2

2.1 Simply Visual is ’n kreatiewe reklame-agentskap wat ’n reeks dienste bied wat besigheidstelsels genoem kan word.

Wat is ’n besigheidstelsel? (2)

2.2 SV bied ’n reeks dienste aan – van digitale bemarking en openbare betrekkinge tot fotografie en analise.

2.2.1 Bespreek die volgende besigheidstelsels:

(a) Verkope en bemarking (3 × 2) (6)

(b) Openbare betrekkinge (3 × 2) (6)

2.2.2 Verduidelik hoe die twee besigheidstelsels wat in VRAAG 2.2.1 genoem word met mekaar verband hou. (2 × 2) (4)

2.3 SV het Derrick Nyembe as die bedryfsbestuurder aangestel. Derrick moet verseker dat alle aktiwiteite aan gehaltestandaarde voldoen sodat SV in die hoogs mededingende omgewing werksaam kan wees.

2.3.1 Wat is gehalte? (2)

2.3.2 Verduidelik die belangrikheid van gehalte vir hierdie onderneming. (4 × 2) (8)

2.3.3 Gee moontlike gevolge wat SV sal ervaar indien die onderneming nie daarin slaag om aan gehaltestandaarde in sy werksaamhede te voldoen nie. (10)

2.3.4 Bespreek prestasiebestuur met betrekking tot gehaltebestuurstelsels (GBS). (3 × 2) (6)

[44]

VRAAG 3

3.1 Om te oorleef, het SV soos alle ander ondernemings of individue mentorskap nodig om te verseker dat gehalteprosedures nagekom word.

3.1.1 Identifiseer SV se mentor uit die scenario. (2)

3.1.2 Bespreek mentorskap. (2 × 2) (4)

3.1.3 Hoe kan SV gehalteprosedures implementeer? (3 × 2) (6)

3.2 Ander ondernemings kontak SV oor die dienste wat hulle benodig.

3.2.1 Watter produksieproses sal SV gebruik om dienste te lewer wat in individuele ondernemingsbehoeftes voorsien? (2)

3.2.2 Bespreek die produksieproses wat in VRAAG 3.2.1 geïdentifiseer word. (4 × 2) (8)

Kopiereg voorbehou

3.3 Belanghebbendes se tevredenheid is baie belangrik vir SV om in bedryf te bly.

3.3.1 Noem TWEE instrumente wat SV kan gebruik om inligting in te samel om belanghebbendes se tevredenheidsvlak te bepaal. (2)

3.3.2 Verstrek voorbeelde van vrae wat aan SV se beleggers gestel kan word om hul tevredenheidsvlak te bepaal. (4)

3.3.3 Verduidelik strategieë wat SV kan gebruik om verhoudings met werknemers te verbeter. (3 × 2) (6)

3.4 Dit is belangrik vir hierdie onderneming om sy werkverrigting te beoordeel om mededingend te bly.

3.4.1 Wat is 'n kernprestasieaanwyser? (2)

3.4.2 Verduidelik TWEE kernprestasie-aanwysers van werknemertevredenheid wat in hierdie onderneming gebruik kan word. (6)

[42]

VRAAG 4

4.1 SV se werknemers moet spesiale vaardighede besit om gehaltedienste aan kliënte te lewer. Daarvoor word 'n operasionele plan in werking gestel.

4.1.1 Wat is 'n vaardigheid? (2)

4.1.2 Gee VIER voorbeelde van spesiale vaardighede wat SV benodig om sy digitale bemarking- en openbare betrekkinge-take uit te voer. (4)

4.1.3 Noem die komponente van 'n operasionele plan. (8)

4.2 As 'n hoogs digitale onderneming is SV aan baie risiko's blootgestel.

4.2.1 Verduidelik die tipes risiko's waaraan SV blootgestel is. (5 × 2) (10)

4.2.2 Hoe kan die risiko's wat in VRAAG 4.2 geïdentifiseer is, verminder word? (5)

4.2.3 SV kan scenariobeplanning gebruik om potensiële risiko's te identifiseer.

Gee die stappe vir scenariobeplanning. (5)

4.2.4 Wat is die SES stappe van 'n risikobestuursplan? (6)

4.2.5 Jy word versoek om die risikobestuursplan aan SV se werknemers voor te lê.

Watter riglyne behoort 'n mens by voorleggings of aanbiedings te volg? (4)

[44]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou