higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 4

(3061004)

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

Hierdie vraestel bestaan uit 12 bladsye.

206Q1N2210

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

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 blou of swart pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word voorsien as moontlike antwoorde op die volgende vrae. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 … is ongevraagde (ongenooide) pos wat bemarkers in groot hoeveelhede per e-pos aan mense stuur.

A Handelsmerkgewing
B Slakkepos
C Gmail
D Gemorspos

1.1.2 In 'n besigheidsorganisasie is die …-afdeling verantwoordelik om die regte produk of diens op die regte tyd en teen die regte prys by die regte kliënte te kry.

A menslike hulpbronne
B aankope
C bemarking
D produksie

1.1.3 Die gebruik van spioene om geheime of vertroulike inligting van 'n maatskappy te bekom, word ... genoem.

A spioenasie
B intelligensie
C netwerkvorming
D kreatiwiteit

1.1.4 Die mag om take in jou afdeling te bepaal, te beheer en te beheer:

A Delegering
B Oorheersing
C Aanspreeklikheid
D Gesag

1.1.5 Dit is die omgewing waaroor 'n sakeonderneming, soos Pick ’n Pay, direkte beheer het:

A Mikro-omgewing
B Markomgewing
C Eksterne omgewing
D Makro-omgewing

Kopiereg voorbehou

1.1.6 'n Tradisionele verhaal wat baie mense as histories waar beskou, maar wat nie as waar bewys is nie:

A Niefiksie
B Feitelik
C Legende
D Kultuur

1.1.7 Werknemers wat hulle gedrag in die werkplek as toepaslik beskou, omdat hulle volgens hulle spesifieke geloof of godsdiens optree:

A Gesindheid
B Gewoontes
C Karakter
D Oortuigings

1.1.8 MIV staan ook bekend as...

A menslike immuniteitsgebreksvirus.
B menslike gebreksvirus.
C menslike immuniteitsgebreksindroom.
D meer in vaardigheid.

1.1.9 'n Lid van 'n span wat gretig is om dinge te laat gebeur en dinge aan die gang te kry:

A Introvert
B Entrepreneur
C Vormer
D Denker

1.1.10 'n Voordeel van geskrewe kommunikasie:

A Dit is 'n ideale manier om lang boodskappe te stuur.
B Dit behels baie formaliteite.
C Dit is duur en tydrowend om te produseer.
D Dit vergemaklik noue kontak.

1.1.11 … is 'n ekonomiese stelsel waarin eiendom deur die regering besit word en waarin elke persoon aan die gemeenskaplike doelwit werk.

A Sosialisme
B Kapitalisme
C 'n Vryemarkstelsel
D Kommunisme

Kopiereg voorbehou

1.1.12 'n Daad van versuim om die gedragskode in jou werkplek na te kom, word beskou as 'n ...

A nakoming.
B breuk.
C vermyding.
D memorandum van verstandhouding.

1.1.13 'n ... is die resultaat, uitslag of uitspraak ná 'n ontleding of ondersoek afgehandel is.

A Bevordering
B Demosie
C Verslag
D Toewysing

1.1.14 Om sensitief te wees om 'n boodskap op 'n nie-aanstootlike manier oor te dra, word ... genoem.

A diplomaties
B konfronterend
C aggressief
D passief-aggresief

1.1.15 Om jou mening uit te spreek oor die manier waarop 'n spanlid in jou departement werk:

A Sarkasme
B Terugvoer
C Skinder
D Tydverkwisting

(15 × 1) (15)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer. Korrigeer die stelling indien dit ONWAAR is.

1.2.1 In Suid-Afrika word die meeste eiendom en ekonomiese hulpbronne deur die staat besit en beheer eerder as deur individuele burgers omdat dit op kommunisme gebaseer is.

1.2.2 Spangees is 'n gevoel van trots en lojaliteit wat onder die lede van 'n span bestaan.

1.2.3 Aandenkings is kuns en kunsvlyt wat jy koop om jou te herinner aan 'n plek wat jy besoek het.

1.2.4 Die voedselbedryf word nie geraak wanneer daar 'n maandelikse aanpassing in die brandstofprys is nie.

1.2.5 Mense wat in 'n land kom woon wat nie die land is waarin hulle gebore is nie, word immigrante genoem.

Kopiereg voorbehou

1.2.6 'n Strategiese alliansie is 'n tydelike vennootskap tussen organisasies of individue om 'n gemeenskaplike doel te bereik.

1.2.7 Dit is moontlik om doeltreffende personeelbeheer te hê sonder om die personeel te monitor.

1.2.8 'n Belangebotsing ontstaan wanneer die belange van twee partye bots en hulle verskillende uitkomste uit 'n situasie wil hê.

1.2.9 Om 'n vergadering met werknemers te hou net om 'n taak uit te stippel of om 'n projek se sperdatum te deel, word nie as 'n tydverkwister beskou nie.

1.2.10 Die salarisverskil tussen 'n junior werknemer en dié van 'n direkteur krimp wêreldwyd.

(15)

1.3 Kies 'n item uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–K) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Om werk en/of gesag aan 'n ander persoon toe te ken	A	belanghebbers
1.3.2	Tekort aan iets	B	kommunikasie
1.3.3	Besluit oor die belangrikheid en dringendheid van 'n taak	C	mylpale
1.3.4	'n Plan wat sal help om die doelwitte van die organisasie te bereik	D	delegeer
1.3.5	Om saam te werk	E	tekort
1.3.6	Die internet en sosiale media	F	nienakoming
1.3.7	Teikens vir die assessering van vordering met verloop van tyd	G	patrioties
1.3.8	Groep of individue met belangstellings oor iets spesifieks	H	strategies
1.3.9	'n Persoon se optrede om lojaal te wees aan hulle eie land en dit te verdedig	I	kollaborasie
1.3.10	Nie volgens die beleide en prosedures optree nie	J	prioritiseer
		K	gesag

(10 × 1) (10)

[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die artikel hier onder en beantwoord dan die vrae wat volg:

DIGITALE TRANSFORMASIE
IMPAK OP BESIGHEDE IN SUID-AFRIKA

Digitale transformasie verander die manier waarop besighede regoor die wêreld funksioneer, sê Deirdre Fryer, hoof van oplossingsingenieurswese by SYSPRO Africa. Fryer sê dat nuwe tegnologieë soos wolkrekenaarkunde, KI, masjienleer en voorspellende ontleding 'n groot uitwerking op die wêreld se ekonomieë gehad het en industrieë steeds ontwrig.

Die regering se strategieë beklemtoon vandag die rol van digitale inligting in die versnelling van ekonomiese diversifikasie, die bevordering van volhoubaarheid en die versekering van burgergeluk.

Deur nuwe digitale en IKT-transformasieprogramme by die kern van hulle nasionale planne te plaas en deur samewerking met leiers en entrepreneurs wat daartoe verbind is om 'n beter toekoms te bou, gee regerings deur die hele streek reeds die toon aan om 'n lewensvatbare toekoms vir hulle burgers te verseker.

In Suid-Afrika beklemtoon die Nasionale Ontwikkelingsplan 2030 (NOP), wat in 2012 gepubliseer is, hoe IKT die ontwikkeling van 'n gekoppelde inligtingsgemeenskap en 'n lewendige kennisekonomie wat meer inklusief en voorspoedig is, sal ondersteun. Digitalisering spoor die ontwikkeling van nuwe bedrywe aan soos in die geval van e-handel, mobiele finansiële dienste, IoT (Internet van Dinge) en wolkrekenaarkunde. Dit dra op verskeie maniere by tot nasionale BBP, terwyl dit ook die groei van verwante nywerhede soos logistiek, infrastruktuur en betalings bevorder. Hierdie geleenthede is nie net beperk tot die IKT-bedryf nie, maar ontwrig ook tradisionele bedrywe om spoed te ontsluit, koste te verlaag en hoër gehalte te verseker.

Digitale transformasie behels in wese 'n fundamentele verandering in hoe 'n onderneming sy tegnologie, sy arbeidsmag en sakeprosesse gebruik om sy prestasie en waarde vir kliënte te verbeter. 'n Groot struikelblok vir die ontwikkeling van internetinfrastruktuur in Afrika is 'n gebrek aan ervare netwerkingenieurs.

Die Wêreld- Ekonomiese Forum het die belangrikheid van Afrika-opvoeders beklemtoon om kurrikulums te ontwerp wat toekomsgereed is en die verkryging van digitale en STEM-vaardighede versnel om te pas by die manier waarop mense sal werk.

Departemente van Onderwys moet heroorweeg hoe vaardighede verwerf kan word. Regerings en gemeenskappe moet opnuut kyk na hoe hulle opkomende tegnologiese vaardighede en kennis ontwikkel.

[Aangepas uit *https://www.mediaupdate.co.za/marketing/149201/digital-transformations-impact-on-businesses-within-south-africa*]

2.1 Wat verstaan jy onder die term *digitale transformasie*? (2 × 1) (2)

2.2 Wat kan die Suid-Afrikaanse regering na jou mening doen om besighede in Suid-Afrika gereed te kry vir digitale transformasie?

Noem enige VIER strategieë wat geïmplementeer kan word. (4 × 2) (8)

2.3 Bespreek enige VYF maniere waarop besighede deur digitale transformasie bevoordeel kan word. (5 × 2) (10)

2.4 Bespreek enige DRIE uitdagings wat Suid-Afrika met betrekking tot digitale transformasie moontlik sal ervaar. (3 × 2) (6)

2.5 Wat kan die onderwyssektor doen om nuwe tegnologie soos wolkrekenaarkunde, KI, masjienleer en voorspellende leer in die toekoms te onderhou? (2 × 2) (4)

[30]

VRAAG 3

Lees die gedeelte hier onder en beantwoord dan die vrae wat volg:

SPANDINAMIKA IN DIE WERKPLEK

Om op duidelike en oop kommunikasie te fokus, is een van die beste maniere om spanlede dieselfde taal te laat praat. Mense voel gerus en meer ontspanne in die werkplek wanneer inligting met hulle gedeel word, wat hulle help om daarop te fokus om hulle werk te doen. Onthou dat kommunikasie nie net oor werkverwante sake moet gaan nie. Om jou mense te leer ken en uit te vra oor hulle gesin, naweek of stokperdjies, dra baie daartoe by om mense deel van 'n span te laat voel.

Die verbetering van spandinamika is iets waaraan 'n mens elke dag in die kantoor kan werk, maar soms is dit belangrik om weg te kom van jou gewone daaglikse konteks. Spanbou is 'n fantastiese manier om hindernisse in spanne af te breek en om moraal 'n hupstoot te gee. Om mense buite die kantoor te leer ken deur iets anders te doen, laat 'n mens goed voel, wat lank ná die terugkeer na die werkplek voortduur.

[Aangepas uit *https://www.learnevents.com/blog/2018/09/30/how-to-improve-team-dynamics-in-the-workplace/*]

3.1 Verduidelik enige VIER kriteria of reëls om in gedagte te hou wanneer in 'n span gewerk word. (4 × 2) (8)

3.2 Bespreek enige VYF ander faktore (kragte) wat spandinamika kan beïnvloed buiten die kriteria om as 'n spanlid te werk. (5 × 2) (10)

3.3 Daar moet elke dag aan spandinamika gewerk word, volgens gedeelte hier bo.

Noem enige SES interaktiewe metodes wat gebruik kan word om spangees en samehorigheid in die span te bou. (6 × 1) (6)

3.4 Noem enige SES kanale wat vir doeltreffende interne kommunikasie in die werkplek gebruik kan word. (6 × 1) (6)

3.5 'Om mense buite die kantoor te leer ken deur iets anders te doen, laat 'n mens goed voel, wat lank ná die terugkeer na die werkplek voortduur.'

Verduidelik enige VYF voordele daarvan om 'n positiewe beeld van die onderneming te skep. (5 × 2) (10)
[40]

VRAAG 4

Lees die gedeelte hier onder en beantwoord dan die vrae wat volg:

OORKOM KULTURELE HINDERNISSE IN DIE WERKPLEK

Kulturele hindernisse veroorsaak uitdagings vir kruiskulturele kommunikasie in 'n organisasie. Wanneer mense van verskillende kulture verskillende tale praat, verskillende kulturele oortuigings het, of verskillende gebare en simbole gebruik om te kommunikeer, kan hulle kulturele verskille hindernisse vir werkpleksukses word. Dit gebeur as gevolg van 'n gebrek aan kulturele bewustheid, kennis en kommunikasie.

Duidelike en beleefde kommunikasie verminder die kanse op verrassings, krisisse en konfrontasie. Werkgewers sowel as werknemers moet diversiteit en kulturele verskille in ag neem wanneer kommunikasiemateriaal opgestel word.

Om beleefde vrae oor mekaar se kulture te vra en bereidwilligheid uit te spreek om oor verskillende kulturele agtergronde te leer, kan werkplekverhoudings bevorder. Dit is belangrik om 'n ondersoekende kultuur te skep waar dit aangemoedig word om vrae te vra! Om geduldig te wees en begrip te toon vir oortuigings en norme van verskillende kulture, 'n standpunt in te neem teen diskriminasie in die werkplek en voortdurend van verskillende kulture te leer, is doeltreffende maniere om werkplekke meer inklusief te maak.

[Aangepas uit *https://takeitpersonelly.com/2018/01/02/5-ways-to-overcome-cultural-barriers-in-the-workplace/*]

4.1 In die lig van die artikel hier bo, verduidelik wat jy onder die volgende verstaan:

4.1.1 Kulturele hindernisse (2)

4.1.2 Kulturele bewustheid (2)

4.1.3 Diversiteit (2)

4.2 'Kulturele hindernisse veroorsaak uitdagings vir kruiskulturele kommunikasie.'

Bespreek hierdie stelling kortliks deur te verwys na moontlike uitdagings in verbale en nieverbale kommunikasie. (3 × 2) (6)

4.3 'Duidelike en beleefde kommunikasie verminder die kanse op krisisse en konfrontasie.'

Volgens Terry Bragg (2000) kan misverstande voorkom word deur VYF kommunikasie-instrumente te gebruik om 'n gedeelde konteks en 'n gemeenskaplike betekenis te skep.
Verduidelik hierdie VYF kommunikasie-instrumente wat 'n besigheid kan instel. (5 × 2) (10)

4.4 Bespreek enige VIER riglyne wat gevolg moet word om kommunikasiekanale tussen bestuur en personeel oop te hou. (4 × 2) (8)

[30]

VRAAG 5

5.1 Lees die artikel hier onder en beantwoord dan die vrae wat volg:

DIE SKEP VAN 'N ETIESE BESIGHEIDSKULTUUR IN SUID-AFRIKA

Openbaarmakings dui op 'n sentiment waarmee baie sal saamstem – dat die vlot bemarking van die sakewêreld dikwels organisatoriese kulture of waardes verberg, sonder etiek, eerlikheid en integriteit. Die verslag het getoon onetiese gedrag (wat dikwels direk deur niebestuurswerknemers gesien word) het van 18% tot 31% toegeneem.

Die Suid-Afrikaanse sake-etiekopname is onlangs deur The Ethics Institute (TEI) vrygestel gedurende 'n geleentheid by die Universiteit Stellenbosch Bestuurskool:

Etiekbewustheid – Dit gaan oor die opvoeding van werknemers op elke vlak, nie net oor die organisasie se etiekbeleid nie, maar waarom die beleid saak maak. Om die verskil tussen etiese en onetiese gedrag te ken, verhoog elke werknemer se vermoë om die waarskuwingstekens raak te sien, bemagtig hulle om standpunt in te neem en om op te tree om onetiese optrede te voorkom.

Verantwoordbaarheid – Onetiese optrede moet gevolge hê, net soos etiese optrede beloon moet word. Dit versterk wenslike gedrag en maak etiese en verantwoordelike gedrag 'n meer geïntegreerde deel van die organisasie se kultuur.

[Aangepas uit *https://www.businessessentials.co.za/2019/06/26/sa-businesses-have-a-challenge-ahead-of-them-creating-an-ethical-business-culture/*]

5.1.1 Hoe sal jy *etiek* beskryf? (2)

5.1.2 'Ontiese gedrag het van 18% tot 31% toegeneem.'

Bespreek enige DRIE voorbeelde van toenemende onetiese gedrag in besighede. (3 × 2) (6)

5.1.3 'Ontiese optrede moet gevolge hê.'

Lys enige VIER sanksies/dissiplinêre aksies wat 'n besigheid kan toepas wanneer 'n werknemer oneties optree en sodoende die gedragskode oortree. (4)

5.1.4 Bespreek hoe 'n onderneming op 'n etiese wyse met betrekking tot die omgewing kan optree. (2 × 2) (4)

5.1.5 Besigheidskultuur is 'n stel gedeelde waardes, doelwitte, gesindhede en praktyke wat 'n organisasie kenmerk.

Noem enige VIER waardes wat enige besigheid behoort te hê. (4)

5.1.6 Verduidelik kortliks die implikasies van 'n gedragskode vir 'n onderneming. (2 × 2) (4)

5.2 'Kommunikasiehindernisse beïnvloed jou vermoë om jou werkspligte uit te voer.'

Noem enige SES verskillende kommunikasiehindernisse wat jy in die werkplek kan teëkom. (6 × 1) (6)

[30]

VRAAG 6

Lees die gedeelte hier onder en beantwoord dan die vrae wat volg.

TYDBESTUUR

In 'n besigheidsomgewing is tyd geld. Om goeie tydbestuursvaardighede te hê, gee jou beheer van jou tyd en lewe. Dit help jou ook om 'n balans tussen werk en jou persoonlike lewe te handhaaf. As jy nie beheer oor tyd kry nie, kan baie dinge jou van jou tyd beroof.

Baie sake-eienaars moet gereeld tydverkwisters hanteer. Tydverkwisters moet bestuur word, en om dit te kan doen, moet hierdie tydverkwisters as óf interne óf eksterne tydverkwisters geklassifiseer word.

Voorbeelde van tydverkwisters in 'n besigheidsomgewing:

- Ondoeltreffende delegering
- Gereelde personeelafwesigheid
- Verkeersopeenhopings
- Rekenaaronklaarrakings
- Ongeskeduleerde personeelvergaderings
- Diefstal van kragkabels
- Ongeskeduleerde besoekers
- E-posse

6.1 Klassifiseer bogenoemde voorbeelde van tydverkwisters as óf INTERN óf EKSTERN. Bied jou antwoord in die volgende tabelformaat aan:

INTERNE TYDSVERKWISTERS	EKSTERNE TYDVERKWISTERS

(8 × 1) (8)

6.2 'In 'n besigheidsomgewing is tyd geld.'

Bespreek enige VIER punte van raad wat jy personeellede sal gee wat sukkel met swak tydbestuur. (4 × 2) (8)

6.3 Hoe sal 'n personeellid baat vind by goeie tydbestuursvaardighede? (3 × 2) (6)

6.4 'Tydbestuur behels ook die beplanning van hoeveel tyd jy sal nodig hê om 'n taak te voltooi.'

Bespreek DRIE soorte beplanningshulpmiddels wat jy kan gebruik om jou werk of take te beplan en te monitor. (3 × 2) (6)

6.5 Hoe sou jy 'n *onverwagte taak* in jou werkplek definieer? (2)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou