higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 4

21 November 2023

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	B✓
	1.1.2	C
	1.1.3	A
	1.1.4	A
	1.1.5	B
	1.1.6	A
	1.1.7	D
	1.1.8	D
	1.1.9	C
	1.1.10	D
	1.1.11	B
	1.1.12	D
	1.1.13	A
	1.1.14	B
	1.1.15	C

(15 × 1) (15)

1.2	1.2.1	Onwaar✓ − 'n Organisasie wat hul produkte se pryse uiters laag stel.✓ **OF** Prysvasstelling verwys na mededingers wat ooreenkom om hul produkte teen dieselfde prys te verkoop.
	1.2.2	Onwaar✓ − Voorbeeld van parataal.✓
	1.2.3	Waar✓
	1.2.4	Onwaar✓ − Sinergie is die interaksie tussen mense om 'n gemeenskaplike doel te bereik.✓ **OF** Dis 'n soort kompromie wat behels om iets op te gee in ruil vir iets anders.
	1.2.5	Waar✓
	1.2.6	Waar✓
	1.2.7	Onwaar✓ − Hulle beskerm die regte van die onderneming se werknemers.✓
	1.2.8	Waar✓
	1.2.9	Waar✓
	1.2.10	Onwaar✓ − Dit het 'n positiewe impak op produktiwiteit of dit verhoog produktiwiteit.✓

(15)

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

(10 × 2) (20)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1

- Mense in 'n land, tussen die ouderdomme van 15 en 65, wat nie werk het nie,✓✓ maar wat gewillig en in staat is om te werk.✓✓

OF

- Waar iemand aktief op soek is na werk,✓✓ maar nie werk kry nie.✓✓

(Enige 2 × 2) (4)

2.1.2

- Die Covid-19-pandemie het veroorsaak dat ekonomiese aktiwiteite tot stilstand gekom het tydens die inperking.✓✓
- Die geweld het besigheidsaktiwiteite ontwrig.
- Die vloede het veroorsaak dat ondernemings moes toemaak wat tot werksverliese gelei het.
- Die oorlog in die Oekraïene het veroorsaak dat invoer-/uitvoerondernemings moes toemaak wat ook tot werksverliese gelei het.
- Gebrek aan geskoolde arbeidsmag.

(Enige 2 × 2) (4)

2.1.3

- Bied internskappe/vakleerlingskappe aan werklose jeug✓✓
- Skep nuwe werksgeleenthede deur nuwe ondernemings te begin
- Regeringsopleidingsprogramme
- Deur onderwys en opleiding
- Vaardigheidsontwikkelingsprogramme
- Skep KMMO's
- Deur aansporingsmiddels te gee vir invoer-/uitvoerondernemings
- Verskaf werksgeleenthede wat die gemeenskap verbeter

(Enige 2 × 2) (4)

2.2 2.2.1

- COSATU✓
- Tiger Brands (werkgewer)
- Werknemers
- Nasionale regering
- Departement van Handel, Nywerheid en Mededinging (DHNM)
- Departement van Landbou, Bosbou en Visserye (DLBV)
- Vakbonde

(Enige 4 × 1) (4)

2.2.2

- NUM✓
- NEHAWU
- POPCRU
- CEPPWAWU

(Enige 2 × 1) (2)

Kopiereg voorbehou

2.2.3
- Tree namens lede as werknemers se verteenwoordiger in die werksplek op✓
- Onderhandel namens lede tydens loononderhandelings
- Beskerm die belange van lede
- Onderhandel vir beter werkstoestande vir lede
- Verteenwoordig hul lede tydens griewe/geskille in die werksplek
- Vaardigheidsontwikkeling
- Staan werknemers by tydens dissiplinêre verhore
- Verskaf onderwysskemas aan lede
- Kollektiewe onderhandeling namens werknemers (Enige 5 × 1) (5)

2.2.4
- Volg 'n kursus om vaardighede te verbeter
- Dink daaraan om eie onderneming te begin
- Doen aansoek vir ander poste
- Diegene wat naby aftreeouderom is, kan vroeë aftrede oorweeg
- Versoek dat die vakbond onderhandel vir 'n verdere operasionale verlenging van nog 'n jaar
- Eis 'n skeidingspakket indien hulle afgelê word

(Enige 5 × 1) (5)

2.2.5 (a) Departement van Handel, Nywerheid en Mededinging✓
(b) Kongres van Suid-Afrikaanse Vakbonde✓ (2 × 1) (2)
[30]

VRAAG 3

3.1 Nee✓ (1)

3.2 Die spreker wil dinge op sy manier gedoen hê – hy praat namens homself en sy eie belange.✓✓

(Enige goeie verduideliking) (2)

3.3
- Kommunikasie✓
- Luister
- Betroubaar
- Aktiewe deelname
- Spanverbintenis
- Bereid om te deel
- Respek (Enige 4 × 1) (4)

3.4
- Konsulteer spanlede vir hul idees en menings✓✓
- Gee erkenning vir hul goeie werk (privaat en in die openbaar)
- Monitor hul werk doeltreffend en doelmatig
- Gee vir hulle emosionele ondersteuning
- Laat opwaartse kommunikasie toe
- Fasiliteer aktiewe deelname
- Toon spantoewyding
- Bereidheid om openlik te deel met spanlede
- Respekteer spanlede (Enige 5 × 2) (10)

3.5
- Leierskap- en bestuurstyle✓
- Organisasiekultuur
- Spanpotensiaal
- Hulpmiddels en tegnologie
- Prosesse of prosedures
- Spanlede se vaardigheidstelle
- Kantooruitleg (Enige 5 × 1) (5)

3.6
- Positiewe terugvoer✓
- Negatiewe terugvoer
- Opbouende terugvoer
- Versterkingsterugvoer (Enige 3 × 1) (3)

3.7
- Delegeer die take waaraan jy tans werk.✓
- Herskeduleer jou eie take.
- Voeg die taak by jou doenlys.
- Besluit of die taak nou of later gedoen kan word.
- Lig sleutelrolspelers in as dit hulle gaan beïnvloed.
- Kies die regte persoon vir die taak. (Enige 5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 4

4.1
- Stel duidelike kriteria vas vir sukses.✓
- Stel haar werksdoelwitte vas.
- Bepaal haar doelwitte vir selfontwikkeling.
- Stel 'n lys op van doelstellings en prioritiseer dit.
- Wat is haar ontspanningsplanne?
- Sy moet onderskei tussen werkstyd en gesinstyd.
- Sy moet deelneem aan ontspanningsaktiwiteite. (Enige 4 × 1) (4)

4.2

INTERNE	EKSTERNE
Uitstel van take en verskonings✓	Verkeersknope weens betogende gemeenskapslede✓
Maak persoonlike telefoonoproepe✓	Beurtkrag✓
Gebrek aan delegering✓	
Kan nie 'nee' sê nie✓	

(6)

4.3.1
- Berei die persoon voor.
- Identifiseer grense en beperkings.
- Sluit werknemers by die delegeringsproses in.
- Verskaf baie ondersteuning.
- Konsentreer op die resultate eerder as die metodes wat gebruik is.
- Vermy opwaartse delegering.
- Handhaaf beheer deur tydsraamwerke en spertye te kontroleer.
- Gee erkenning vir 'n taak wat goed verrig is. (Enige 4 × 1) (4)

4.3.2
- Span sal nie gemotiveer wees nie.
- Span sal in slegte bui wees.
- Jy werk altyd laat.
- Jou span is verward en gestres.
- Jou span is gedisorganiseer.
- Jy word dikwels bevraagteken oor delegering.
- Werknemers onwillig om te help.
- Belangrike take word nie gedoen nie.
- Daar is 'n gebrek aan vertroue.

(Enige 4 × 1) (4)

4.3.3
- Verhoogde produktiwiteit in die werksplek
- Verhoogde motivering vir bestuurder sowel as werknemer
- Beter werksverspreiding binne jou span
- Ontwikkel vaardighede van jou spanlede
- Laat jou toe om op hoërvlaktake te fokus
- Ontwikkel vertroue tussen spanlede
- Verbeter kommunikasie binne die span (Enige 4 × 1) (4)

4.4
4.4.1 algemene bestuur✓
4.4.2 Aankope
4.4.3 Die operasionele funksie
4.4.4 Bemarking
4.4.5 Finansies
4.4.6 Menslike Hulpbronne
4.4.7 Openbare Betrekkings
4.4.8 administrasie

(8 × 1) (8)
[30]

VRAAG 5

5.1 5.1.1
- Eienaar✓
- Bestuur
- Senior leierskapspan wat bestaan uit verteenwoordigende rolspelers

(Enige 2 × 1) (2)

5.1.2
- Bestuur✓
- Toesighouers
- Menslikehulpbronnedepartement (Enige 2 × 1) (2)

5.1.3
- Suksesvolle bemarking maak staat op etiese bedryfsoperasies, soos voorgeskryf deur die gedragskode.✓✓
- Die gedragskode help/bevorder etiese bemarking.
- Dit ontwikkel en hou verhoudings met kliënte in stand en verhoog daardeur verkope.
- Dit bevorder kwalitatiewe voordele vir kliënte.
- Verseker dat ondernemings hul produkte op 'n sosiaal verantwoordelike wyse bemark.
- Dit verseker kliëntelojaliteit deur die positiewe waardes van hul handelsmerk te versterk. (Enige 4 × 2) (8)

5.2
- Bêre afskrifte van vertroulike inligting agter slot en grendel as dit nie gebruik word nie.✓✓
- Wees bekend met die relevante beleide en prosedures.
- As jy 'n drukker deel, gaan haal vertroulike dokumente onmiddellik, veral as die drukker nie wagwoordbeskerming het nie.
- Sorg dat jou skermskut binne 'n paar minute van onaktiwiteit aktiveer.
- Ontwikkel beleide en prosedures.
- Lei bestuurders en toesighouers op.
- Bly op hoogte van regsvereistes.
- Skakel jou rekenaar af wanneer jy jou kantoor verlaat.
- Hou vertroulike gesprekke in 'n kantoor/vergadersaal agter toe deure.
- Moenie vertroulike dokumente oop op jou lessenaar laat lê nie, veral as jy besoekers by jou lessenaar het.
- Bêre vertroulike dokumente in 'n stoorkamer wat gesluit word as dit nie gebruik word nie.
- Slegs gemagtigde personeel mag toegang tot die stoorkamer hê waar vertroulike inligting bewaar word. (Enige 4 × 2) (8)

5.3
- Die verhouding tussen die onderneming en sy werknemers✓✓
- Werknemersverpligtings teenoor die werkgewer
- Interaksie tussen die onderneming en die samelewing
- Bestuursprosesse en -verhoudings
- Interaksies tussen mededingende ondernemings
- Die verhouding tussen die onderneming en sy kliënte
- Regeringsverpligtings en -verhoudings
- Die verhouding tussen die onderneming en sy eienaars
- Verhoudings met verskaffers
- Omgewings- en maatskaplike verantwoordelikhede

(Enige 5 × 2) (10)
[30]

VRAAG 6

6.1 6.1.1

- Kulturele misverstande ontstaan wanneer iets aanvaarbaar is in een kultuur,✓ maar aanstoot kan gee in 'n ander kultuur.✓ ('n Voorbeeld kan ook nagesien word – of enige ander toepaslike voorbeeld)
- Wanneer twee of meer mense dieselfde taal praat,✓ maar hulle bedoel of verstaan verskillende dinge.✓ (2)

6.1.2

- Verbeter kliëntediens/-tevredenheid.✓✓
- Vermy konflik tussen personeel en kliënte.
- Keer dat jy onsensitief optree.
- Verbeter werksverhoudings met kliënte.
- Voorkom misverstande.
- Bewustheid van kulturele verskille kan tot groter produktiwiteit lei. (Enige 3 × 2) (6)

6.1.3

- Gebruik frases om die praatjie op te som✓
- Parafrasering
- Vra vrae
- Gebruik voorbeelde
- Vertel stories (Enige 3 × 1) (3)

6.1.4

- Fisiese geraas✓ – dinge rondom jou wat dit moeilik maak om te hoor wat gekommunikeer word.✓
- Semantiese geraas✓ – verstaan nie die taal wat gepraat word nie.✓
- Sielkundige geraas✓ – die ontvanger se kultuur, ervarings en onderwysvlak beïnvloed die manier hoe hulle 'n boodskap vertolk.✓ (3 × 2) (6)

6.1.5

- Kry 'n gemeenskaplike begrip van die feite van die situasie tussen besoekers en personeel.✓✓
- Bespreek die verskillende interpretasies van hierdie feite.
- Elkeen moet 'n geleentheid kry om hul reaksies te verduidelik.
- Daar moet ooreengekom word op 'n opvolgaksie gebaseer op die feite. (Enige 3 × 2) (6)

6.2

- Openbare vervoer in Suid-Afrika is nie so vrylik beskikbaar soos in ander lande nie.✓
- As die besoekers gaan oornag, benodig hulle blyplek.
- Reël vir 'n pendeldiens of Uber vir vervoer.
- Inligting oor kos en drinkgoed is dikwels belangrik vir buitelandse reisigers.
- Besoekers sal ander behoeftes hê, soos toegang tot 'n telefoon of selfoon en die internet. (Enige 3 × 1) (3)

Kopiereg voorbehou

6.3
- E-posse✓
- Vergaderings
- Intranetwebwerf
- Kennisgewingsborde
- Konferensieoproepe
- Videokonferensies
- Teksboodskappe
- Interne nuusbriewe

(Enige 4 × 1) (4)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou