higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 4

(3061004)

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

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 4
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. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
5. 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 (1.1.1–1.1.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Die eksterne omgewing bestaan uit die faktore buite die grense van die organisasie en daar word daarna verwys as die …

A besigheidsomgewing.
B makro-omgewing.
C natuurlike omgewing.
D mikro-omgewing.

1.1.2 Persoonlike tydbestuursvaardighede sluit in:

A Produktiwiteit
B Bemarking
C Opstelling van doelwitte
D Produksie

1.1.3 … verwys na 'n situasie waar die verskeie rolspelers in 'n organisasie nie 'n ooreenkoms kan bereik nie.

A Impasse
B Ontkenning
C Doodloopstraat
D Afwyking

1.1.4 … behels om jou mening te lug oor die manier hoe iemand anders in die span werk.

A Terugvoer
B Prys
C Kritiek
D Selfgesprek

1.1.5 Om groter take en aktiwiteite in die werksplek in hul kleinste vorm op te breek, staan bekend as …

A aggregasie-uiteensettingstruktuur.
B werk-uiteensettingstruktuur.
C kollektiewe onderhandeling.
D skaarste.

Kopiereg voorbehou

1.1.6 … kan 'n hindernis wees ten opsigte van die kommunikasieproses in jou werksplek.

A Stelselfoute
B Twitter
C E-posse
D Om briewe te skryf

1.1.7 Alle besighede word NIE deur die volgende ekonomiese faktor beïnvloed NIE:

A Rentekoers
B Belastingskoers
C Inflasie
D Wisselkoers

1.1.8 Lande wat in die proses is om hul ekonomie en infrastruktuur te verbeter, staan bekend as … lande.

A arm
B goed ontwikkelde
C eerstewêreld
D ontwikkelende

1.1.9 Om jou werksaktiwiteite in chronologiese volgorde op te stel, beteken om dit … op te stel.

A numeries
B in volgorde van belangrikheid
C in tydsvolgorde
D alfabeties

1.1.10 Die Wet op … verplig plaaslike organisasies om die vereistes vir die hantering, berging en bewaring van persoonlike inligting na te kom.

A Basiese Diensvoorwaardes
B Inkomstebelasting
C Beroepsgesondheid en -veiligheid
D Beskerming van Persoonlike Inligting ('POPI')

1.1.11 'n Algemene styging in pryse en daling in koopwaarde van geld staan bekend as …

A rente.
B inflasie.
C deflasie.
D resessie.

1.1.12 Wanneer veelvuldige partye hul energie saamvoeg om 'n spesifieke taak of doel te bereik en die resultaat/uitset is groter as die individuele insette, staan dit bekend as …

A produksie.
B selfonderhouding.
C eksklusiwiteit.
D sinergie.

1.1.13 … is die afstand tussen mense en word bepaal deur kulturele en sosiale norme, situasionele faktore, status, persoonlike eienskappe en vlak van onbekendheid.

A Persoonlike ruimte
B Sosiale afstand
C Intimiteit
D Isolasie

1.1.14 Radio, televisie en koerante is voorbeelde van …

A gedrukte media.
B tradisionele media.
C sosiale media.
D moderne media.

1.1.15 Tydbestuur help jou om jou take te ...

A delegeer
B kategoriseer
C prioritiseer
D kanselleer

(15 × 1) (15)

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

1.2.1 Predatoriese prysbepaling verwys na mededingers wat ooreenkom om hul produkte teen dieselfde prys te verkoop.

1.2.2 Jou bestuurder praat vinnig want hy's opgewonde oor die nuwe produk. Dit is 'n voorbeeld van semantiese ruis.

1.2.3 Subkulture word in die meeste lande en besigheidsorganisasies aangetref.

1.2.4 Kompromieë is die interaksie tussen mense om 'n gemeenskaplike doel te bereik.

1.2.5 Doeltreffende delegering in jou afdeling voorkom tydvermorsing.

1.2.6 'n Charismatiese kollega kan as aantreklik, fassinerend en sjarmant beskou word.

Kopiereg voorbehou

1.2.7 Die rol van vakbonde is om die werkgewers van 'n onderneming te beskerm.

1.2.8 'n Gebeurlikheid is iets wat moontlik in die toekoms kan gebeur, maar 'n mens is nie seker dit sal gebeur nie.

1.2.9 'n Konfliksituasie kan ontstaan as mense van verskillende kulture nie mekaar se maniere en gedrag verstaan nie.

1.2.10 Aanmoediging binne 'n span het 'n negatiewe impak op produktiwiteit in die werksplek.

(15)

1.3 Kies 'n term vanuit 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	Die regeringstelsel wat mense op grond van hul ras geskei het	A	besteebare inkomste
1.3.2	Beskerm die regte van die werkers	B	staking
1.3.3	Beskerm die individuele eiendom van 'n individu	C	prysdiskriminasie
1.3.4	Om woorde en betekenis van een taal in 'n ander taal uit te druk	D	wetgewing
1.3.5	Die bedrag geld wat beskikbaar is vir mense om op goedere en dienste te bestee	E	apartheid
1.3.6	Wette of regeringsreëls wat besigheidsorganisasies moet gehoorsaam	F	wet op arbeidsverhoudings
1.3.7	Die aksie om een standpunt of oortuiging met 'n ander een te versoen	G	wagwoord
1.3.8	Om arbeid in 'n nywerheid te weerhou	H	kopiereg
1.3.9	'n Onderneming wat verskillende groepe kliënte verskillende pryse vir dieselfde produk vra	I	vertaling
1.3.10	'n Voorbeeld van databeskerming	J	konsiliasie
		K	prysvasstelling

(10 × 2) (20)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Lees die artikel hier onder en beantwoord dan die vrae.

HOË WERKLOOSHEID IN SUID-AFRIKA

Die Covid-19-pandemie het as 'n gesondheidskrisis begin, maar het vinnig in 'n ekonomiese krisis ontwikkel. Miljoene mense het hul werk verloor toe die ekonomie tot stilstand gekom het weens inperking. Suid-Afrika se werkloosheidskoers het in K2 van 2022 op 33,9% gestaan.
In die middel van die pandemie het die werkloosheidskoers verder versleg weens die volgende faktore:

- Geweld, wat agt dae geduur het, het in KwaZulu-Natal en Gauteng uitgebreek. Daar word beweer dat hierdie ontwrigting die ekonomie meer as R50 biljoen gekos het asook sowat 2 miljoen poste.
- Die vloede: Baie ondernemings wat vernietig is tydens die onrus in Julie 2021 was besig met heropbouing. Die winkels en ondernemings wat gesluit het, het outomaties werksverliese beteken.
- Verdere druk in die vorm van die Russiese aanval op die Oekraïene wat kospryse opgestoot het.

(Verwerk vanuit: *https://www.news24.com/fin24/opinion/opinion-south-africas-economy-has-taken-some-heavy-body-blows-can-it-recover-20220604*)

2.1.1 Definieer die term *werkloosheid.* (2 × 2) (4)

2.1.2 Daar word verklaar dat Suid-Afrika se werkloosheidskoers op 33,9% gestaan het in K2 van 2022. Waarom is Suid-Afrika se werkloosheidskoers so hoog? (2 × 2) (4)

2.1.3 Gee enige TWEE moontlike oplossings wat die werkloosheidskoers in Suid-Afrika kan verlaag. (2 × 2) (4)

2.2 Lees die artikel hier onder en beantwoord dan die vrae.

VAKBONDE EIS OORWINNING OP VIR INMAAKFABRIEK WAT OOP BLY

Kaapstad – Vakbonde in Ashton maak oorwinningsaanspraak op die operasionele verlenging van Langeberg en Ashton Foods (LAF) en sê 7 500 poste sal vir 'n verdere jaar beskikbaar wees.
Die vakbondfederasie COSATU se provinsiale sekretaris, Malvern de Bruyn, het gesê vakbonde se onderhandelings met Tiger Brands was geslaagd om die inmaakfabriek vir 'n verdere 12 maande oop te hou.
'Ons bedank die nasionale regering deur DHNM en DLBV, die Ministerie van Landbou en die verskeie ontwikkelingsfinansieringsinstansies vir hul hulp. Ons bedank Tiger Brands teësinnig dat hulle saam met Arbeid gewerk het om die aanleg oop te hou,' het De Bruyn gesê.

(Bron: *https://www.iol.co.za/capetimes/news/unions-claim-victory-for-keeping-canning-factory- open-267b25c2-4371-4a7f-bb0b-e1055a984817*)

2.2.1 Noem enige VIER rolspelers wat betrokke was om die inmaakfabriek oop te hou. (4)

2.2.2 Noem enige TWEE vakbonde wat by COSATU geaffilieer is. (2)

2.2.3 Noem enige VYF funksies van vakbonde. (5)

2.2.4 Veronderstel die werknemers van hierdie inmaakfabriek sou hul werk verloor indien dit ná twaalf maande toemaak. Watter ander geleenthede/opsies kan hierdie werknemers oorweeg? Noem enige VYF sodanige geleenthede/opsies. (5)

2.2.5 Skryf die volgende akronieme volledig uit:

(a) DHNM ('DTIC')
(b) COSATU (2 × 1) (2)

[30]

VRAAG 3

Bestudeer die spotprent hier onder en beantwoord dan die vrae.



(Bron: *https://glasbergen.b-cdn.net/wp-content/gallery/teamwork/toon-2012.gif*)

3.1 Is die gesindheid wat in die spotprent uitgebeeld word 'n goeie manier om spangees te bou? (1)

3.2 Gee EEN rede vir jou antwoord op VRAAG 3.1 hier bo. (2)

3.3 Noem enige VIER vaardighede wat die leier, wat in die spotprent uitgebeeld word, moet hê om sy span suksesvol te ondersteun. (4)

3.4 Die spanlede sal waarskynlik meer produktief wees as hul leier hulle ondersteun. Bespreek enige VYF soorte gedrag wat die spanleier moet toon om te wys hy ondersteun sy span. (5 × 2) (10)

3.5 Spandinamika is die kragte wat 'n span beïnvloed en wat 'n groot impak daarop het of die span hul doel suksesvol sal bereik. Noem enige VYF ander kragte wat 'n span kan beïnvloed. (5)

3.6 Terugvoer is 'n manier om spanwerk te verbeter en beter verhoudings te ontwikkel. Noem enige DRIE soorte terugvoer. (3)

3.7 Jou bestuurder vra jou om 'n verslag oor jou projek op te stel om binne 'n uur aan 'n baie belangrike kliënt voor te lê. Wat sal jy doen om hierdie onverwagse taak te kan uitvoer? (5)

[30]

VRAAG 4

4.1 Een van jou werknemers, Nomsa, toon simptome van uitbranding. Hoe sal jy haar help om 'n goeie werk-lewe-balans te skep? (4 × 1) (4)

4.2 Elke besigheidseienaar hanteer tydrowers anders. Hierdie tydrowers kan as intern of ekstern geklassifiseer word en moet dienooreenkomstig hanteer word.

Die volgende is voorbeelde van tydrowers:

- Uitstel van take en verskonings
- Om persoonlike telefoonoproepe te maak
- Verkeersknope weens betogende gemeenskapslede
- Gebrek aan delegering
- Beurtkrag
- Kan nie 'nee' sê nie

Trek 'n tabel, soos aangedui hier onder, in die ANTWOORDBOEK en klassifiseer die bostaande voorbeelde as óf INTERNE óf EKSTERNE tydrowers.

INTERNE	EKSTERNE

(6)

4.3 'Delegering speel 'n baie belangrike rol in enige onderneming.' Beantwoord die volgende vrae ten opsigte van hierdie stelling:

4.3.1 Noem enige VIER vereistes vir doeltreffende delegering. (4)

4.3.2 Noem enige VIER tekens van swak delegering. (4)

4.3.3 Noem enige VIER voordele vir 'n bestuurder en sy/haar span as hulle take delegeer. (4)

4.4 Voltooi die volgende sinne deur die korrekte besigheidsfunksies vanuit die lys hier onder te kies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (4.4.1–4.4.8) in die ANTWOORDBOEK neer.

aankope; operasionele funksie; bemarking; algemene bestuur; finansies; openbare betrekkings; menslike hulpbronne; administrasie

4.4.1 Die … verseker dat die onderneming korrek funksioneer.

4.4.2 Dis die verantwoordelikheid van … om te sorg dat voorraad beskikbaar is.

4.4.3 Die … besluit hoe produkte of dienste aan kliënte verkoop sal word.

4.4.4 Om die regte produk en diens te verskaf, is die plig van …

4.4.5 … bestuur die geld wat in en uit die onderneming vloei.

4.4.6 Om mense te huur om vir die onderneming te werk, is die rol van …

4.4.7 … bevorder 'n positiewe beeld van die onderneming.

4.4.8 Die … bewaar dokumente soos fakture en kwitansies vir toekomstige verwysings. (8 × 1) (8)

[30]

VRAAG 5

5.1 Ondernemings implementeer 'n stel werksreëls genaamd 'n gedragskode om te verseker dat werknemers nie onbehoorlik of onredelik optree nie. Hierdie kode verskaf onder andere 'n riglyn vir die werknemer se gedrag asook riglyne vir suksesvolle bemarking in enige besigheidsorganisasie.

5.1.1 Noem enige TWEE persone wat daarvoor verantwoordelik is om 'n gedragskode te definieer en op te stel. (2)

5.1.2 Noem enige TWEE persone wat daarvoor verantwoordelik is om die gedragskode te implementeer en nakoming daarvan te monitor. (2)

5.1.3 Verduidelik die verhouding tussen die gedragskode en suksesvolle bemarking in enige besigheidsorganisasie. (4 × 2) (8)

5.2 Die menslikehulpbronbestuurder van Wimpy moet sorg dat daar binne die maatskappy aan prosedures voldoen word. Daarbenewens is vertroulikheid en die beskerming van sekere data ook sy/haar verantwoordelikheid.

Bespreek enige VIER stappe wat die menslikehulpbronbestuurder kan neem om te verseker dat datavertroulikheid en -beskerming binne die Wimpy-maatskappy gehandhaaf word. (4 × 2) (8)

Kopiereg voorbehou

5.3 Alle ondernemings kom voor verskillende etiese kwessies te staan. Verduidelik enige VYF etiese kwessies wat 'n impak op die verskillende belanghebbendes van 'n onderneming kan hê. (5 × 2) (10)
[30]

VRAAG 6

6.1 Lees die volgende uittreksel en beantwoord dan die vrae.

KULTURELE MISVERSTANDE IN JOU WERKSPLEK

Kulturele misverstande kan die ergste verleentheid moontlik veroorsaak. Dit gebeur as jy iets doen wat heeltemal reg is om te doen in jou kultuur, maar wat aanstoot kan gee vir diegene uit 'n ander kultuur. Sulke dade kan selfs daartoe lei dat jy afgedank word! Een ding is dus seker: Ons moet bewus wees van kulturele verskille om misverstande in die werksplek te vermy.

(Bron: *https://www.studyabroad.pk/news-event/most-common-cultural-misunderstandings-4448*)

6.1.1 Verduidelik wat *kulturele misverstande* behels. (2)

6.1.2 Waarom is dit belangrik om kulturele verskille te besef en aanvaar wanneer jy met kliënte werk? (3 × 2) (6)

6.1.3 Misverstande kan voorkom word met behulp van doeltreffende kommunikasiehulpmiddels. Noem enige DRIE van hierdie kommunikasiehulpmiddels. (3)

6.1.4 Misverstande ontstaan wanneer daar geraas is tydens die kommunikasieproses. Hierdie geraas meng in met die oordrag van inligting.

Bespreek die DRIE soorte geraas. (3 × 2) (6)

6.1.5 Hoe sal jy as 'n bestuurder probeer om 'n misverstand tussen besoekers en personeel op te los? (3 × 2) (6)

6.2 Noem enige DRIE aspekte wat 'n reisagent in Suid-Afrika in gedagte moet hou as hulle 'n reis beplan vir oorsese kliënte wat Suid-Afrika besoek. (3)

6.3 Gee enige VIER kommunikasiekanale wat jy as 'n bestuurder doeltreffend en produktief in die onderneming kan gebruik. (4)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou