higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

# NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

## BEDRYFSBESTUUR
### NKR VLAK 3

(3021013)

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

**Hierdie eksamenvraestel bestaan uit 7 bladsye.**

166Q1N2208

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 (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Ondernemings wat daarop gerig is om die behoeftes van dieselfde mark met dieselfde produkte te bevredig.

A belanghebbers
B mededingers
C versekeraars
D banke

1.1.2 Dit lei tot verbetering in mense se lewenstandaard deur middel van die skepping van werksgeleenthede en verhoogde welvaart.

A ekonomiese groei
B kapitaal
C bewerkings
D winste

1.1.3 Elke afdeling fokus eerder op een kundigheidsgebied as op die hele onderneming.

A spesifikasie
B spesialisasie
C produktiwiteit
D produksielopie

1.1.4 Soortgelyke aktiwiteite van 'n entiteit word in afdelings saamgegroepeer.

A besigheidstelsels
B besigheidskakelings
C klein ondernemings
D onderneming- logistiese steun

1.1.5 Vraelyste en onderhoude word deur die bedryfsbestuurder gebruik om uit te vind wie die onderneming se kliënte is.

A kliëntediens
B verkryging
C bemarkingsamestelling
D marknavorsing

1.1.6 Die moontlikheid van skade, besering of verlies wat die uitvoering van ’n bedryfsplan kan ontwrig.

A versekerings
B makelaars
C risiko
D belegging

1.1.7 ’n Gesindheid en benadering wat ’n mens op jou werk toepas:

A multitaakverrigting
B werksetiek
C nakoming
D gehalteversekering

1.1.8 Die onderneming identifiseer watter produkte of dienste nie aan die maatskappy se standaarde voldoen nie.

A gehaltebeheer
B gehalteversekering
C gehaltesirkels
D TGB

1.1.9 Die foute en onvolmaakthede wat tydens die werksaamhede van die onderneming geïdentifiseer word.

A afvalmateriaal
B defekte
C terugsendings
D koolstofverhandeling

1.1.10 Dit is ’n opsomming wat die doelstellings, waardes, en oorkoepelende plan van die onderneming beskryf.

A visieverklaring
B missieverklaring
C beleidsverklaring
D etiekverklaring

(10 × 1) (10)

1.2 Definieer die volgende terme:

1.2.1 Akkreditasie

1.2.2 Opleiding

1.2.3 Voorraad

1.2.4 Staantyd/buitebedryfstyd

1.2.5 Maatskappy-etos

(5 × 2) (10)

**TOTAAL AFDELING A: 20**

## AFDELING B

## VRAAG 2

Lees die uittreksel hier onder en beantwoord die vrae.

Maggie Rameetse is die stigter van Fats Ocean Fish (FOF) wat uit Menlyn-winkelsentrum in Pretoria bedryf word. Sy het FOF in 2019 gestig nadat sy haar gasvryheidskwalifikasie aan die Tshwane South-TBOO Kollege verwerf het.

"Fats Ocean Fish is bekendgestel vanuit 'n 118 m²-winkel in Menlyn Park met 'n hele paar vreemde beperkings, omdat die sentrumbestuur hul huidige kliënte die versekering gegee het dat daar geen verdere restaurante in die sentrum sou wees nie." Hulle mag byvoorbeeld slegs vyf proteïene en twee stysels bedien het. Hulle is nie toegelaat om slaaie, nageregte, of koffie te bedien nie, en slegs een rooi- en een witwyn per glas. Deure moes teen 19:00 toe wees, het Maggie in 'n onderhoud met die plaaslike koerant gesê.

Maggie het bygevoeg: "Ons het op die middagete-tydsgleuf gefokus. Maaltye is vinnig gaargemaak en bedien. Kroegstoele teen die muur het ruimte bespaar en alleenlopende kopers in staat gestel om te eet sonder om alleen te voel. Gesinne het doelbewus 'n vroeë aandete geniet voordat die winkel gesluit het. 'n Hele gesin van vier kon vir R60 eet omdat ons hulle toegelaat het om hul eie slaaie, wyn en selfs nageregte te bring."

Soos alle ondernemings in die gasvryheidsbedryf is FOF deur streng inperkingsvoorwaardes geraak wat weens Covid-19 ingestel is. Sy moes drie van haar sewe personeellede ontslaan. Toe die beperkings opgehef is, het die onderneming vinnig herstel en vaar tans goed.

Een van die werknemers, Frans, wys daarop dat Maggie die beste bestuurder is wat hy nog ooit teëgekom het. Sy betrek hulle by aangeleenthede en besluite wat die onderneming raak, insluitend die samestelling van FOF se bedryfsplan en werkskedules. "Ons voel dat ons deel van die familie is en elke werknemer doen sy/haar bes om die onderneming te laat slaag", het Frans gesê.

Bron: Thuputlela, 2021 (Vertaling)

2.1 Verduidelik die riglyne wat Maggie kan volg om werknemers tot die beste van hul vermoë te laat werk. (5 × 2) (10)

2.2 Die maandelikse instandhouding- en huishoudingprogram dek 'n groot aantal areas.

Bespreek die komponente van die instandhoudingsprogram of -plan. (7 × 2) (14)

2.3 Maggie behoort werkskedules vir alle werknemers te ontwikkel.

Verduidelik die elemente wat oorweeg moet word wanneer werkskedules ontwikkel word. (4 × 2) (8)

2.4 Verstrek voorbeelde van die tipe werknemers wat in diens van FOF behoort te wees. (3)

**[35]**

## VRAAG 3

3.1 Fats Ocean Fish moet risiko's en onsekerhede bestuur om mededingend te bly.

3.1.1 Verduidelik hoe Maggie die uitwerking van risiko's wat sy in hierdie onderneming kan ervaar, kan bestuur. (6)

3.1.2 Hoe kan sy risiko-ontleding gebruik om die uitwerking van risiko's op die werksaamhede van die besigheid te evalueer? (3 × 2) (6)

3.2 TGB handel oor die inskerping van gehalte in die werksaamhede van 'n onderneming. (6)

Gee die elemente van TGB.

3.3 Verduidelik die rolle van besigheidstelsels wat in FOF aangetref kan word. (6 × 2) (12)

**[30]**

## VRAAG 4

4.1 Maggie het jou versoek om 'n belofte vir FOF se belanghebbers te ontwikkel.

Ontwikkel 'n belanghebberbelofte. (5 × 2) (10)

4.2 Dit is belangrik dat FOF hulpbronne evalueer wat in die implementering van die maandelikse bedryfsplan gebruik word.

4.2.1 Noem VYF faktore wat werknemers se bydraes tot die doeltreffende inwerkingstelling van 'n bedryfsplan beïnvloed. (5)

4.2.2 Verstrek VIER redes vir die evaluering van hulpbronne wat in 'n maandelikse bedryfsplan gebruik word. (4 × 2) (8)

4.3 Verstrek voorbeelde van take waaruit FOF se maandelikse instandhoudings- of huishoudingsprogram bestaan. (4)

4.4 Maggie behoort ook aandag aan menseverhoudinge te gee.

Noem die riglyne wat sy moet oorweeg wanneer hierdie rol vervul word. (4 × 2) (8)

**[35]**

Kopiereg voorbehou 

## VRAAG 5

5.1 Verduidelik die tegnieke vir deurlopende verbetering wat deur FOF toegepas moet word om mededingend te bly. (3 × 2) (6)

5.2 Noem die TGB-hulpmiddels en tegnieke wat toegepas behoort te word om FOF se werksaamhede te verbeter. (6)

5.3 Hoe kan Maggie verhoudings met die gemeenskap en staat uitbou en handhaaf? (3 × 2) (6)

5.4 Verstrek redes waarom hulpbronne soms nie daarin slaag om tot die voltooiing van 'n bedryfsplan by te dra nie. (12)
**[30]**

**TOTAAL AFDELING B: 130**
**GROOTTOTAAL: 150**

Kopiereg voorbehou