higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BEDRYFSBESTUUR
NKR VLAK 4

7 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	C
	1.1.2	D
	1.1.3	A
	1.1.4	B
	1.1.5	A
	1.1.6	D
	1.1.7	B
	1.1.8	B
	1.1.9	A
	1.1.10	C

(10 × 1) (10)

1.2	1.2.1	Waar
	1.2.2	Onwaar
	1.2.3	Waar
	1.2.4	Waar
	1.2.5	Waar
	1.2.6	Onwaar
	1.2.7	Waar
	1.2.8	Waar
	1.2.9	Onwaar
	1.2.10	Onwaar

(10 × 1) (10)
[20]

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Om pakkies internasionaal te koerier✓✓
Om die pakkies landswyd af te lewer
Om die pakkies in Gauteng en Rustenburg af te lewer (2)

2.1.2 Deur takke in ander areas in Suid-Afrika te open✓✓ (2)

2.1.3
- Deur pakkies af te haal en dit die volgende dag af te lewer
- Deur dienste teen ’n billike prys te bied
- Deur kwaliteitsdiens aan kliënte te lewer
- Deur dringend kliënte se navrae en klagtes te hanteer
- Deur aan gemeenskapsprojekte en -programme deel te neem

(Enige 3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

2.2
- Definieer die doelwitte van die bedryfsplan.
- Identifiseer die risiko's en die gevolge daarvan.
- Bepaal die intensiteit van die risiko.
- Versag die risiko's.
- Ontwikkel gebeurlikheidsplanne.
- Bereken verlaging en bepaal blootstelling. (Enige 6 × 2) (12)

2.3 2.3.1
- Die noodsaaklikheid van kwaliteit het vereis dat besighede QMS ontwikkel om die behoeftes van die organisasie aan te spreek.
- Die doel van QMS is om die doeltreffendste prestasie van daaglikse aktiwiteite op 'n sistematiese en deursigtige wyse te verseker.
- Alle werknemers moet die stelsels ken wat in die besigheid in plek is.
- As daar gapings is, moet dit gevul word om te verseker dat die produk of diens van die hoogste gehalte is.
- As die gapings nie gevul word nie, kan die maatskappy se etos en die organisasie se reputasie negatief beïnvloed word.
- Om kwaliteitsdiens te verseker, moet dienste wat gelewer word, aan die spesifikasies en kwaliteitstandaarde voldoen.
- Handhaaf die reputasie van die vervaardiging van kwaliteitsgoedere of -dienste. (Enige 4 × 2) (8)

2.3.2
- Natuurlike/Fisiese faktore – droogte kan 'n tekort aan grondstowwe veroorsaak en die prys daarvan verhoog, wat items wat vervoer moet word, kan beperk, of wanneer daar swaar reën en donderstorms is.
- Politieke/Institusionele faktore – die stabiliteit van lande beïnvloed hul invoer en uitvoer.
- Sosiale faktore – hoë misdaad in 'n area beïnvloed koerierdienste, byvoorbeeld wanneer daar 'n motorkaping is.
- Tegnologiese faktore – ehandel, byvoorbeeld tegnologie, kan een besigheid 'n voordeel bo ander besighede gee. BMC kan nuwe tegnologiese maniere aanneem om pakkies af te haal en af te lewer.
- Ekonomiese omgewing – wisselkoerse en staatsprotokolle sal BMC se bedrywighede beïnvloed met kliënte in ander lande.
- Internasionaal – handel met buitelande verhoog mededinging, en BMC sal moet meeding met internasionale maatskappye wat in Suid-Afrika sake doen. (Enige 5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

2.4
- Gebruik geskikte tegniese terme.
- Oefen jou voorlegging en hou die tyd dop.
- Rangskik die materiaal voor die tyd.
- Gaan al die hardeware en sagteware na om seker te maak dit werk.
- Moenie voor die skyfies staan nie.
- Moenie te vinnig praat nie.
- Gebruik wenkkaarte en moenie van die skerm af lees nie. (Enige 5 × 1) (5)

[45]

VRAAG 3

3.1
- Die sukses van die besigheid kan geëvalueer word, met ander woorde of hul doelwitte en doelstellings bereik of nie.
- Hierdie inligting sê vir ’n besigheid waar hulle is, of gee ’n idee van hoe goed of sleg die maatskappy in die mark waarin dit sake doen, vaar.
- Dit gee ’n organisasie die kans om te evalueer of hul huidige instrument vir die meet van inligting relevant is, en of die instrument verander of aangepas moet word.
- ’n Besigheid kan besluite neem gebaseer op die gebruik van hierdie inligting wat versamel is.

(Enige 3 × 2) (6)

3.2
- Is die betaling/salaris mededingend?
- Is die voordele beter as die van die kompetisie?
- Is Boity M Couriers die beste plek om by te werk?
- Voel jy dat jy erken word by Boity M Couriers?
- Word jy gerespekteer by Boity M Couriers?
- Word jy in jou werk waardeer?
- Ervaar jy ’n mate van persoonlike volvoering in jou werk?
- Sou jy enigiemand anders aanraai om vir BMC te werk?
- Wat moet die besigheid doen om hul bedrywighede te verbeter?

(Enige 5 × 1) (5)

3.3 3.3.1
- Bied kwaliteitsdienste teen die regte pryse.
- Lewer pakkies betyds af.
- Gee professionele raad.
- Bied afslag vir kliënte se lojaliteit.
- Luister na en gee aandag aan kliënte se klagtes. (Enige 4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

3.3.2
- Fokus meer op areas soos opleiding of internskappe.
- Wees deursigtig en maak te alle tye alle werknemers bewus van wat in die organisasie gebeur.
- Leer werknemers belangrike finansiële inligting oor die besigheid.
- Bemagtig werknemers deur hulle die noodsaaklikheid van die rol wat hulle in die organisasie vervul, te laat verstaan.
- Betrek werknemers by die besluitneming van die besigheid of laat hulle voel dat hulle deel is van die besigheid.
- Bied werknemers goeie werkstoestande en beter salarisse.
- Hou op om die produkte en dienste te koop.
- Begin by die mededinger koop. (Enige 5 × 2) (10)

3.4
- Definieer die probleem of area wat hulle wil ondersoek.
- Kies die deelnemers.
- Verwelkom die deelnemers en begin met opwarmingsvrae.
- Skep ’n agtergrond – byvoorbeeld ’n ideekaart.
- Skep ’n paar wenkvrae.
- Lei die sessie. (Enige 6 × 1) (6)

3.5 3.5.1 Dit word beskryf as die hibried, en kombineer die sterkpunte van die vloeiwinkel en die werkswinkel. (2)

3.5.2
- Masjinerie kan meer gespesialiseerd wees omdat die meeste werkstasies gespesialiseerd is.
- Dit is baie vinniger as werkswinkelproduksie, wat laer koste per eenheid beteken.
- Werkers kan vir spesifieke produksiestappe aanspreeklik gehou word, aangesien die uitleg ’n spesifieke volgorde het.
- Dit is makliker om die selproduksie-uitleg te bestuur as die werkswinkeluitleg. (Enige 3 × 2) (6)

3.5.3
- Doeltreffendheid
- Bevoegdheid
- Gebruik
- Uitskakeling van alle vorms van vermorsing (Enige 3 × 1) (3)

3.6
- Verlies aan mededingendheid
- Verlies aan bestellings en/of kliënte
- Verlies aan kwaliteitsakkreditasies
- Lae inkomste of minder verkope (Enige 3 × 1) (3)

[45]

VRAAG 4

4.1 4.1.1 ’n Kombinasie van mense en geoutomatiseerde toepassings, georganiseer om ’n bepaalde versameling sakedoelwitte te bereik (1 × 2) (2)

4.1.2
- Dit verseker doeltreffende beplanning en kommunikasie in die besigheid.
- Dit verhoog produktiwiteit wanneer deeglike beplanning gedoen word.
- Dit spaar tyd met besluitneming.
- Dit verbeter kommunikasie tussen besigheidstelsels, wat doeltreffendheid verbeter.
- Besigheidstelsels werk saam om gemeenskaplike doelwitte en doelstellings vir die besigheid te bereik. (Enige 3 × 2) (6)

4.1 4.1.3
- Menslike hulpbronne sal werkers werf en behou om die produkte te bemark.
- Menslike hulpbronne sal die verkoopspersoneel motiveer om verkope te verbeter.
- Menslike hulpbronne sal ’n veilige, gesonde atmosfeer skep waar goedere bemark sal word.
- Menslike hulpbronne sal bemarkers oplei om promosies te doen.
- Verkope en bemarking sal diensbeleide by menslike hulpbronne aanvra.
- Menslike hulpbronne sal die dienskontrakte vir bemarkers opstel. (Enige 5 × 2) (10)

4.2 4.2.1
- Natuurlike hulpbronne
- Fisiese hulpbronne
- Menslike hulpbronne
- Finansiële hulpbronne (Enige 3 × 1) (3)

4.2.2
- Natuurlike hulpbronne – lug, hout, ensovoorts
- Fisiese hulpbronne – geboue, masjinerie, toerusting, ensovoorts
- Menslike hulpbronne – werknemers
- Finansiële hulpbronne – geld/fondse om die besigheid te bestuur (Enige 3 × 1) (3)

Kopiereg voorbehou

4.3 4.3.1

- Die inligting en inligtingstelsels moet deur middel van inligtingsekuriteit beskerm word.
- Geen ongemagtigde toegang tot inligting of die gebruik daarvan moet gegee word nie.
- Inligting kan nie gewysig, verander of vernietig word nie.
- Inligting kan op rekenaars gestoor word en deur die internet oor die netwerk gestuur word.
- Inligting moet beskerm word om nie in die verkeerde hande te beland nie, veral mededingers.
- Inligtingsbeskerming is ’n belangrike besigheidsvereiste met etiese en regsvereistes.
- Beperk toegang tot inligting slegs vir sekere aangewese persone.
- Vertroulikheid is belangrik vir die handhawing van privaatheid.
- Vertroulikheidsbreuk kan baie vorms aanneem, soos om iemand toe te laat om na jou skerm te kyk wanneer daar belangrike inligting verskyn, inligting wat op ’n gesteelde rekenaar gestoor is, onwettig te gebruik, en om vertroulike inligting oor die foon te gee wanneer die persoon wat skakel, nie gemagtig is om die inligting te hê nie. (Enige 3 × 2) (6)

4.3.2 Identifikasie✓

- Verifiëring of die persoon is wie hulle voorgee om te wees, deur ’n ID, bestuurslisensie of paspoort✓✓

Bekragtiging✓

- Die toelating van toegang tot die IT-stelsel deur middel van gebruikersname, wagwoorde, PIN’s, ensovoorts✓✓

(Enige 2 × 3) (6)

4.3.3

- Dit word vereis wanneer ’n besigheid ’n nuwe mark wil betree of ’n nuwe produk ontwikkel.
- Dit word gebruik vir die herstrukturering van die besigheid se finansies of die verbetering van algehele werkstoestande.
- Die besigheid werk daaraan om hul doelwitte te bereik.
- Alle afdelings en werknemers weet wat van hulle verwag word.

(Enige 2 × 2) (4)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 150