higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BEDRYFSBESTUUR
NKR VLAK 4

(3021014)

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

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

114Q1N2207

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 blou of swart 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 Die kenmerke en kwaliteite wat ’n produk of diens onderskei:

A Standaardisering
B Spesifisering
C Mededingingsvoordeel
D Prys

1.1.2 Dit is die toekomstige doel van ’n organisasie:

A Missie
B Etos
C Strategie
D Visie

1.1.3 Om iemand anders se gedagtes te gebruik of skryf asof dit jou eie is:

A Plagiaat
B Sitasie
C Breinerosie
D Al die bogenoemde

1.1.4 Die doeltreffende gebruik van fisiese hulpbronne sal lei tot …

A verlaagde winste.
B verminderde vermorsing.
C verlaagde kapasiteit.
D verlaagde moraal.

1.1.5 ’n Kaart wat gebruik word om inligting ten toon te stel:

A Staaf
B Sirkel
C Brein
D Idee

1.1.6 ’n Voorbeeld van ’n natuurlike hulpbron:

A Toerusting
B Motor
C Gereedskap
D Steenkool

1.1.7 … is een van die voorgestelde aksies in die implementering van die QMS.

A Kwaliteitsbehoeftes
B Opleiding
C Te veel personeel
D Motivering

1.1.8 Die beskikbaarheid van toerusting en prestasie, asook produkkwaliteit, meet …

A EEO.
B OEE.
C ROE.
D QEI.

1.1.9 'n … is die resultaat van die aanstelling van 'n ongeskoolde werker.

A Hoë ongeluksyfer
B Hoëkwaliteitproduk
C Hoë kwantiteit geproduseer
D Hoë moraal

1.1.10 … is die tydperk wat 'n persoon as 'n assistent werk om ondervinding in 'n beroep of professie te kry.

A Mentorskap
B Voogdyskap
C Internskap
D Lidmaatskap

(10 × 1) (10)

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.

1.2.1 Hoë oortydtariewe dui 'n hoë werkslading aan.

1.2.2 'n Mentor tree in om 'n ooreenkoms tussen twee partye te bewerkstellig.

1.2.3 Voortdurende verbetering is 'n steunpilaar van totale kwaliteitsbestuur.

1.2.4 Wenkkaarte ('Cue cards') bevat sleutelwoorde of terme van die inligting wat voorgelê gaan word.

1.2.5 QMS moet gedokumenteer word om inligting na te gaan.

1.2.6 Gerangskikte data is 'n metode wat gebruik word om kwalitatiewe inligting van kwantitatiewe inligting te skep.

Kopiereg voorbehou

1.2.7 Sitasie kan gebruik word wanneer ’n risikobestuursplan ontwikkel word.

1.2.8 ’n Kwaliteitsirkel is ’n klein groep werknemers wat byeenkom om werksverwante probleme te identifiseer, te ontleed en op te los.

1.2.9 Oorproduksie is die verkryging van items wanneer hulle eintlik nodig is.

1.2.10 Die resultaat daarvan om nie aan kwaliteitsprosedures te voldoen nie, is hoë personeelmoraal.

(10 × 1) (10)
[20]

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Hierdie werklose Johannesburgse student het ’n koeriermaatskappy begin, wat nou floreer

Nadat Boitumelo Mokoena gehoor het hoe ’n vriendin kla oor die uiters swak diens wat sy van verskeie gevestigde koeriermaatskappye gekry het, het sy besluit om dinge in eie hande te neem.

“My beste vriendin, Puleng, wat ’n modeontwerper is, het een dag gekla oor die swak diens wat sy van ’n paar koerierdiensmaatskappye gekry het. Die meeste van die pakkies was laat en sommiges het weggeraak. Die ergste was toe ’n Suid-Afrikaanse bekende se trourok laat gearriveer het, wat veroorsaak het dat die troue vertraag is. Omdat ek ’n bakkie het, het Puleng gevra dat ek haar pakkies begin koerier,” het Mokoena aan News24 gesê.

Dit was hierdie gesprek wat gelei het tot die ontstaan van Boity M Courier (BMC). Met min ondervinding, maar baie vasberadenheid het die werklose ma in September 2019 haar koeriermaatskappy bekendgestel. Die maatskappy haal pakkies af en lewer dit teen die volgende dag af. “Ek wil nie hê dit moet langer as twee dae neem om ’n pakkie af te lewer nie,” sê Mokoena. Te danke aan haar vasberadenheid kon sy so veel soos 200 pakkies per dag in Gauteng aflewer.

Hoewel Mokoena ’n klomp lojale kliënte gewerf het, het sy ses maande daarna ’n reusehindernis in die gesig gestaar — die land het ’n grendeltydperk ingegaan om die vinnige verspreiding van die coronavirus te bedwing, wat beteken het dat sakebedrywighede gestaak moes word. Toe beperkings verlig is, was Mokoena weer aan die gang en haar besigheid het van krag tot krag gegaan. BMC het tans sewe mense in diens, insluitende drie drywers, drie administratiewe assistente en ’n skoonmaker.

Tydens ’n onderhoud met ’n plaaslike radiostasie, het Boitumelo gesê “die meeste van my kliënte is vrouens, en hulle motiveer my om harder te werk. Ons begin binnekort in Rustenburg in Noordwes werk. Ons beplan om voor die einde van die jaar internasionaal pakkies af te lewer, en om dit te bereik, sal ons takke moet open en ’n koerierdiens in die hele Suid-Afrika hê.” Die besigheid word bedryf in ’n gehuurde gebou in Midrand, Gauteng.

[Verwerk uit*: www.news24.com*]

VRAAG 2

2.1 Alle besighede streef na groei en uitbreiding in die mark waarin hulle werk.

2.1.1 Identifiseer BMC se doelwit. (1 × 2) (2)

2.1.2 Verduidelik hoe die doelwit in VRAAG 2.1.1 bereik sal word. (1 × 2) (2)

2.1.3 Gee moontlike strategieë wat Boitumelo kan implementeer wat BMC ’n mededingingsvoordeel sal gee. (3 × 2) (6)

2.2 BMC moet mededingend bly en Boitumelo het jou gevra om 'n risikobestuursplan te ontwikkel.

Gee SES stappe wat jy sal volg om die plan te ontwikkel. (12)

2.3 Dit is belangrik dat Boity M Couriers QMS in alle areas implementeer om kwaliteit in al hul bedrywighede te verseker.

2.3.1 Bespreek die impak van kwaliteit op sakebedrywighede. (4 × 2) (8)

2.3.2 Verduidelik VYF eksterne faktore wat die suksesvolle implementering van QMS in hierdie besigheid kan belemmer. (5 × 2) (10)

2.4 Boitumelo wil vir haar werknemers 'n PowerPoint QMS-voorlegging aanbied.

Watter riglyne moet sy in ag neem wanneer sy 'n voorlegging doen? (5 × 1) (5)

[45]

VRAAG 3

Belanghebbers is die lewenskrag van elke besigheid en BMC moet daarna streef om aan die verwagtings van alle belanghebbers te voldoen.

3.1 Verduidelik hoekom dit belangrik is dat hierdie besigheid inligting van belanghebbers versamel, kontroleer en evalueer. (3 × 2) (6)

3.2 Boitumelo wil vir haar werknemers 'n vraelys gee om hul vlak van tevredenheid met die besigheid te bepaal.

Gee VYF voorbeelde van vrae wat by die vraelys ingesluit moet word. (5 × 1) (5)

3.3 BMC as 'n besigheid moet strategieë ontwikkel en implementeer om hul belanghebbers te behou.

3.3.1 Gee maniere waarop hierdie besigheid hul kliënte kan behou. (4 × 1) (4)

3.3.2 Hoe kan BMC verhoudings met hul werknemers verbeter? (5 × 2) (10)

3.4 Gee die stappe wat Boitumelo moet volg wanneer sy haar portuurgroep wat die dinkskrummetode gebruik, evalueer. (6 × 1) (6)

Kopiereg voorbehou

3.5 Puleng, 'n modeontwerper, gebruik die selproduksieproses in haar besigheid.

3.5.1 Verduidelik die *selproduksieproses*. (1 × 2) (2)

3.5.2 Gee DRIE voordele van hierdie produksieproses. (3 × 2) (6)

3.5.3 Noem die elemente van produktiwiteit wat op Puleng se besigheid van toepassing is. (3 × 1) (3)

3.6 Wat is die langtermyngevolge van die lae prestasie van fisiese hulpbronne in 'n besigheid? (3 × 1) (3)

[45]

VRAAG 4

4.1 Besigheidstelsels in Boity M Couriers moet om verskeie redes by mekaar aansluit.

4.1.1 Definieer 'n *besigheidstelsel*. (2)

4.1.2 Hoekom moet besigheidstelsels by mekaar aansluit? (3 × 2) (6)

4.1.3 Hoe sal verkope en bemarking by menslike hulpbronne aansluit? (5 × 2) (10)

4.2 Boity M Couriers benodig verskillende hulpbronne om doeltreffend te funksioneer.

4.2.1 Noem DRIE tipes hulpbronne wat BMC benodig. (3 × 1) (3)

4.2.2 Gee EEN voorbeeld van elk van die hulpbronne wat in VRAAG 4.2.1 genoem is. (3 × 1) (3)

4.3 Boity M Couriers word daagliks aan hoë risiko blootgestel. Hul belanghebbers moet voel dat hul inligting veilig is.

4.3.1 Bespreek *datavertroulikheidsrisiko*. (3 × 2) (6)

4.3.2 Verduidelik TWEE maniere hoe hierdie tipe risiko hanteer kan word. (2 × 3) (6)

4.3.3 Die bogenoemde risiko sal die uitvoering van 'n bedryfsplan vir hierdie besigheid beïnvloed.

Wat is die doel van 'n bedryfsplan? (2 × 2) (4)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou