higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BEDRYFSBESTUUR
NKR VLAK 4

16 November 2023

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

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

(10 × 1) (10)

1.2	1.2.1	D
	1.2.2	F
	1.2.3	I
	1.2.4	L
	1.2.5	G
	1.2.6	C
	1.2.7	B
	1.2.8	J
	1.2.9	K
	1.2.10	E

(10 × 1) (10)

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Dit is ’n kombinasie van mense en geoutomatiseerde toepassings wat georganiseer is om sakedoelwitte ’n werklikheid te maak. (2)

2.2 2.2.1 (a)
- Om bemarkingsnavorsing te doen om die belangstelling van potensiële kliënte te bepaal
- Om terugvoering van potensiële kliënte te bekom oor dienste wat gelewer word en dit onder alle afdelings te versprei
- Om al die dienste wat deur SV gelewer word, te bevorder
- Om verkoopstransaksies en prysingstrategieë uit te voer
- Om nuwe kliënte te lok wat dienste kan koop (Enige 3 × 2) (6)

(b)
- Skep ’n goeie beeld van SV onder die algemene publiek.
- Beantwoord oproepe van media en reik persverklarings uit met betrekking tot enige kwessies wat SV raak.
- Publiseer korporatiewe brosjures en glanstydskrifte.
- Ontwikkel webtuistes, sosiale media-rekeninge om belanghebbendes oor SV en sy dienste in te lig.
- Reël geleenthede in gemeenskap om profiel te versterk.
- Ontmoet gemeenskapslede om sake te bespreek.
- Help met sosiale verantwoordelikheid soos borgskappe.

(Enige 3 × 2) (6)

2.2.2
- Verkope en bemarking kry terugvoering van potensiële kliënte oor dienste gelewer. Daarna adverteer openbare betrekkinge dit.
- Openbare betrekkinge lig potensiële kliënte in oor nuwe produkte wat aangebied word.
- Openbare betrekkinge gee inligting aan kliënte of potensiële kliënte oor nuwe bestuur, adres, SV se pryse, ens.
- Openbare betrekkinge lig die kliënte of potensiële kliënte in oor enige sosiale verantwoordelikheid-geleenthede waarby SV vir welwillendheid betrokke is.

(Enige 2 × 2) (4)

2.3 2.3.1 Gehalte beteken om aan minimum vereistes te voldoen en te verseker dat belanghebbendes tevrede is. (2)

2.3.2
- Gehalte is belangrik vir SV omdat kliënttevredenheid uiteindelik kliëntlojaliteit tot gevolg het.
- Dit help ’n organisasie om ’n produk/diens te ontwikkel waarvan kliënte baie hou.
- Dit verseker dat die organisasie hoër inkomste en produktiwiteit behaal
- Dit verseker dat werkverrigting van daaglikse aktiwiteite sistematies, deursigtig en so doeltreffend moontlik uitgevoer word.
- Leemtes in SV se bedrywighede word blootgelê en gehanteer.
- Enige diens moet aan die vasgestelde spesifikasies en gehaltestandaarde voldoen. (Enige 4 × 2) (8)

2.3.3
- Dienste van swak gehalte sal gelewer word.
- Uitgawes sal verhoog in verhouding tot verwagte inkomste.
- Op sekere tye sal fasiliteit nie in bedryf wees nie.
- Te veel personeel weens swak beplanning
- Lae personeelmoraal as gevolg van gebrek aan motivering; ontevredenheid oor ’n gebrek aan opleiding
- Ontevrede kliënte se lojaliteit en ondersteuning kan verdwyn.
- Groot volume onafgehandelde werk omdat een taak nie eers afgehandel word voordat die volgende aangepak word nie
- Hoogs geskoolde arbeid vir ’n taak wat ongeskooldes kan verrig (Enige 5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

2.3.4
- Prestasiebestuur word gedefinieer as ’n proses van deurlopende kommunikasie en terugvoering tussen ’n bestuurder en werknemers om organisasiedoelwitte te bereik.
- Doelstellings wat ’n werknemer moet bereik word duidelik uiteengesit en aan ’n werknemer oorgedra.
- Werknemers moet ondersteun word deur middel van opleidingsprogramme en moet van al die nodige hulpbronne voorsien word om die werk te kan verrig.
- Bydraes van werknemers moet beoordeel word soos met die werknemer en bestuurder ooreengekom en terugvoering moet betyds gegee word.
- Werknemers moet by die GBS (gehaltebestuurstelsels) betrokke wees tot SV se voordeel.

(Enige 3 × 2) (6)
[44]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Black Umbrellas (2)

3.1.2
- Mentorskap behels ’n verhouding tussen ’n individu met meer ervaring, kennis en konneksies, wat dit wat hulle op ’n bepaalde gebied geleer het aan ’n meer junior individu kan oordra.
- ’n Individu met meer ervaring en kennis kan maklik oor ’n tydperk bystand en advies gee deur vaardighede en kennis aan ’n minder ervare persoon oor te dra.
- ’n Mentor leer iemand/andere oor die organisasie en die bedryf, of gee leiding aan ’n maatskappy om te verhoed dat hulle professionele foute begaan.
- ’n Mentor gee leiding aan ’n organisasie om te verhoed dat hulle foute begaan.
- ’n Mentor is iemand met wie SV idees kan uitruil en wie hulle oor raad kan nader.

(Enige 2 × 2) (4)

3.1.3
- Deur duidelike doelwitte en ’n visie te formuleer wat die besigheid, etos en doel van die organisasie weerspieël.
- Deur sterk leierskap wat doelwitte sal stel en andere sal motiveer om pligte uit te voer. Sodanige persoon sal ook deur sy/haar voorbeeld lei.
- Deur doeltreffende stelsels en prosesse te vestig wat opleiding van werknemers behels om strukture en stelsels in werking te stel.

(3 × 2) (6)

3.2 3.2.1 Doelmaking (‘job shop’) (2)

3.2.2
- Doelmaking behels die produksie van items wat aan kliënte se spesifieke vereistes voldoen.
- Dit is eenmalige, unieke items, byvoorbeeld dié wat deur ’n argitek of fotograaf vervaardig word. Dienste sal verskil en by die behoeftes van elke individuele kliënt aangepas word
- Met doelmaking hanteer ’n enkele werker of groep werkers die hele taak.
- Take kan op ’n klein skaal wees en min of geen tegnologie nie behels. Take wat meer kompleks is, vereis dikwels baie tegnologie.
- Met take wat min tegnologie vereis, is produksie eenvoudig en is dit betreklik maklik om die nodige vaardighede en toerusting te bekom.
- ’n Buigsame werksarea word ontwerp om te reageer op individuele take wat ’n klein volume behels.

(8)

3.3 3.3.1
- Opnames
- Vraelyste
- Waarnemingskontrolelys
- Onderhoud (Enige 2 × 1) (2)

3.3.2
- Is julle op die hoogte van SV se finansiële status?
- Nooi SV julle gereeld na vergaderings uit?
- Is julle tevrede met SV se finansiële prestasie?
- Word julle goed behandel tydens enige van die gasvryheidsgeleenthede wat SV aanbied?
- Hou SV julle ingelig oor enige groot besluite wat hulle neem?
- Word finansiële en maatskappyverslae gereeld gepubliseer?

(Enige 4 × 1) (4)

3.3.3
- Lei werknemers op en ontwikkel hulle.
- Wees deursigtig en maak alle werknemers te alle tye bewus van dit wat in die organisasie aangaan.
- Leer werknemers om belangrike finansiële inligting te verstaan.
- Bemagtig werknemers sodat hulle die belangrikheid van hul rol in die organisasie verstaan en hul werk met trots uitvoer.
- Erken en beloon goeie werkverrigting deur werknemers.
- Bied beurse aan werknemers se gades en kinders aan.
- Verbeter hul werksomstandighede. (Enige 3 × 2) (6)

3.4 3.4.1 ’n Kernprestasieaanwyser (KPA) is ’n meetbare waarde wat aandui hoe effektief SV sy kernsakedoelwitte bereik. (2)

3.4.2
- Siektesyfer – ’n hoë syfer word vertolk as ’n swaar werklas, gevaarlike werksomgewing, swak werksomstandighede of lae werknemertevredenheid.
- Oortydsyfer – ’n hoë syfer dui hoë werklas aan wat nie in die normale werksure afgehandel kan word nie. Dit het ’n hoër siektesyfer en arbeidskoste tot gevolg. (6)

[42]

VRAAG 4

4.1 4.1.1
- ’n Vaardigheid is ’n aangeleerde vermoë om ’n handeling uit te voer, met bepaalbare resultate. Dit word binne ’n gegewe tyd en met gebruikmaking van energie uitgevoer.
- Die vermoë om iets goed en met kundigheid te doen. (1 × 2) (2)

4.1.2
- Dataontleding
- Kommunikasie
- Basiese ontwerp
- Inhoudskepping
- Sosiale media
- Tegnologie
- Ontleding van kliënttendense
- Aanbieding
- Skryfwerk
- Strategiese denke
- Aanpassing by verandering (Enige 4 × 1) (4)

4.1.3
- Duidelike doelwitte
- Gedetailleerde aktiwiteite
- Verlangde gehalte
- Verlangde uitkoms
- Mensehulpbronne-vereistes
- Vereistes rakende finansiële hulpbronne
- Tydrooster vir implementering
- ’n Proses om vordering te monitor (8)

4.2 4.2.1
- Diefstal – toerusting wat in die onderneming gebruik word, kan gesteel word.
- Finansieel – om nie genoeg geld te hê om SV se aktiwiteite uit te voer nie ✓
- Tegnologies – Toerusting en masjinerie wat breek en dus nie volgens riglyne bedryf kan word nie ✓
- Omgewing – enige vorm van besoedeling waaraan SV blootgestel word of wat deur SV veroorsaak word
- Mensehulpbronne – werknemers in diens wat nie geskoold of gemotiveerd is nie of gereeld afwesig is
- Datavertroulikheid – vertroulike inligting wat aan niemand anders openbaar kan word nie
- Bedryfsrisiko – onvermoë om daaglikse aktiwiteite uit te voer weens masjinerie wat nie werk nie, beurtkrag, ens. (Enige 5 × 2) (10)

4.2.2
- Diefstal – verbeter sekuriteit, installeer geslotekring-televisie
- Finansieel – stel ’n begroting op, kry ’n lening
- Tegnologies – Toerusting en fasiliteite moet voortdurend opgegradeer en in stand gehou word.
- Omgewing – Moenie die omgewing besoedel nie; herwin, hergebruik en verminder; voldoen aan ISO 14 000-standaarde. (5)
- Mensehulpbronne – Bied spanbouaktiwiteite aan om personeel te motiveer, op te lei en hul vaardighede te verbeter.
- Datavertroulikheid – verleen toegang slegs aan sekere sleutelpersoneel, stel wagwoorde in om toegang tot daardie inligting te verkry.
- Bedryfsrisiko – kontroleer voortdurend die oorkoepelende doeltreffendheid van toerusting (‘OEE’); kry ’n kragopwekker.

(Enige 5 × 1)

4.2.3
- Besluit oor veranderlikes wat verander moet word.
- Bring veranderlikes tesame in ’n raamwerk.
- Produseer twee of drie scenario’s.
- Stel scenario’s op.
- Identifiseer die kwessies wat na vore kom. (5)

4.2.4 Stap 1: Omskryf die doelwit van die operasionele plan/bedryfsplan.
Stap 2: Identifiseer risiko’s en hul gevolge.
Stap 3: Assesseer die erns van die risiko.
Stap 4: Verminder/versag risiko’s.
Stap 5: Ontwikkel gebeurlikheidsplanne.
Stap 6: Bereken verkleining/vermindering en bepaal blootstelling. (6)

4.2.5
- Stel jouself bekend.
- Verduidelik die doelwit van die aanbieding.
- Som die hoofpunte op om die aanbieding af te sluit.
- Moenie voor die skyfies staan en mense se sig belemmer nie.
- Moenie te vinnig praat nie.
- Moenie van ’n bladsy aflees nie. (Enige 4 × 1) (4)

[44]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou