higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

PERSOONLIKE ASSISTENSIE
NKR VLAK 4

22 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	D
	1.1.2	D
	1.1.3	D
	1.1.4	A
	1.1.5	B
	1.1.6	B
	1.1.7	C
	1.1.8	A
	1.1.9	D
	1.1.10	D
	1.1.11	C
	1.1.12	D
	1.1.13	B
	1.1.14	A
	1.1.15	A

(15 × 1) (15)

1.2	1.2.1	Waar
	1.2.2	Onwaar✓ ’n Klagte oor ’n stukkende laaier vir ’n skootrekenaar is ’n voorbeeld van ’n produkverwante klagte.✓
	1.2.3	Waar
	1.2.4	Waar
	1.2.5	Waar
	1.2.6	Waar
	1.2.7	Onwaar✓ Dit is die bestuur se taak om ’n toename in produktiwiteit met werknemers te deel.✓
	1.2.8	Waar
	1.2.9	Waar
	1.2.10	Waar
	1.2.11	Onwaar✓ Die produktiwiteit van arbeid word beïnvloed deur die oortuigings en waardes van werknemers.✓
	1.2.12	Waar
	1.2.13	Onwaar✓ Klanteverwagtinge is ’n faktor wat die vraag na ’n produk of diens beïnvloed.✓

Kopiereg voorbehou

1.2.14 Waar ✓

1.2.15 Onwaar✓ Leierskap en toesighouding het 'n impak op die vlak van arbeidsproduktiwiteit.✓

(20)

1.3
1.3.1 G
1.3.2 A
1.3.3 B
1.3.4 H
1.3.5 D
1.3.6 C
1.3.7 E
1.3.8 P
1.3.9 O
1.3.10 F
1.3.11 L
1.3.12 M
1.3.13 N
1.3.14 K
1.3.15 I

(15 × 1) (15)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Alleeneienaar.✓ Die onderneming word deur een persoon bestuur/het een eienaar.✓ (2)

Voordele	Nadele
• Redelik maklik en goedkoop om te stig	• Eienaar is geneig om te konsentreer op die dinge waarmee hy/sy goed is, en skeep die ander funksies van die onderneming af
• Eienaar kan vinnig besluite neem	• Eienaar moet verskeie take uitvoer en is dikwels oorwerk
• Alle winste behoort aan die eienaar	• Daar is geen kontinuïteit in die onderneming nie
• Geen formele dokumentasie word benodig om die onderneming te stig nie, buiten vereistes van plaaslike owerhede, bv. dranklisensie en gesondheidsregulasies	• Die eienaar is verantwoordelik vir die onderneming se skuld, want die onderneming is nie 'n regsentiteit nie en dus het die eienaar onbeperkte aanspreeklikheid

(Enige toepaslike antwoorde 2 + 2) (4)

2.3 Volhoubaarheid.✓ Dit beteken die doeltreffende en doelmatige bestuur van insette sodat dit lank kan hou.✓✓ (3)

2.4 Lae salaris
Swak werksomstandighede (2)

2.5 2.5.1 'n Spesifieke groep verbruikers met soortgelyke kenmerke✓ waarop 'n produk of diens gemik is.✓
(Aanvaar enige toepaslike antwoord) (2)

2.5.2
- Leefstyl:✓ Gesinne/Huiseienaars wat graag hul huise wil versier✓
- Persoonlikheid:✓ Modieus/Kunssinnig✓
- Waardes:✓ Huis en gesin/Trots Suid-Afrikaans✓

(Aanvaar enige toepaslike antwoord) (6)

2.5.3

Marc's Carpets✓

Koop ons plaaslik vervaardigde gehaltematte✓ teen 'n afslagprys van 15%✓ en ons installeer jou mat GRATIS!

Besoek Marc's Carpets @

Uraniumstraat 17
Bellville Sakepark
Kaapstad✓

Skakel ons @ 083 524 9265 OF✓
E-pos ons marcscpts@outlook.com✓

*Promosie geldig tot 30 November 2022✓

✓	Onderneming se naam
✓✓	Inhoud is duidelik en bondig. Dit sê spesifiek wat aangebied word. Boodskap bevat woorde/simbole om teikenmark te oorreed om produk te koop.
✓✓✓	Kontakbesonderhede – fisiese adres, telefoonnommer, e-posadres
✓	Duur van promosie

(7)

2.5.4 Internetmedia/Sosiale media (aanvaar Facebook/Instagram)✓ Die advertensie sal vinnig 'n groot gehoor oor die wêreld heen bereik.✓/Dit is goedkoop om op sosiale media te adverteer.

Pamflette✓ Bereik 'n groot gehoor as dit op 'n plek geplaas word waar baie mense dit sal sien.✓

Plaaslike koerant. Dit is goedkoop en bereik 'n groot gehoor.
(Aanvaar enige toepaslike vorm van gedrukte media 2 × 2) (4)
[30]

VRAAG 3

3.1 Produkverwant (1)

3.2 Toesighouer/Steven Butler (1)

3.3 3.3.1 Mnr A Peters (1)

3.3.2 Student se naam (1)

3.3.3 Artel-papierknipper (1)

3.3.4 Die papierhouer het los gekom en hou nie meer die papier vas nie/Die produk is stukkend. (2)

3.3.5 Vra die klant om verskoning.✓
Verwys die klagte na die vervaardiger/Rapporteer die saak aan die toesighouer.✓ (2)

3.3.6 Die vervaardiger kan die stukkende item herstel of vervang.✓✓ Dit sal binne twee weke na die klant gestuur word.✓
(Aanvaar enige redelike tydsraamwerk) (3)

3.4 'n Klagte-sporingsproses is 'n proses om klagtes te monitor en op hoogte daarvan te bly.✓ Voorbeelde: die gebruik van klantlogboeke en klantterugvoering om klagtes na te spoor.✓✓
(Aanvaar enige toepaslike voorbeelde 1 + 2) (3)

3.5 Kennisgewing en agenda

Aan: Alle verkoops- en aankopepersoneel

'n Vergadering sal op 30 November 2022✓ om 10:00✓ (aanvaar enige geskikte tyd) in die raadsaal gehou word✓ om aankoopprosesse te bespreek.✓

AGENDA:

1. Opening en verwelkoming✓
2. Verskonings en bywoning✓
3. Nuwe sake✓
   3.1 Aankoop van foutiewe goedere/Aankoopprosesse✓
4. Algemeen✓
5. Afsluiting✓
   (Die agenda moet genommer wees)

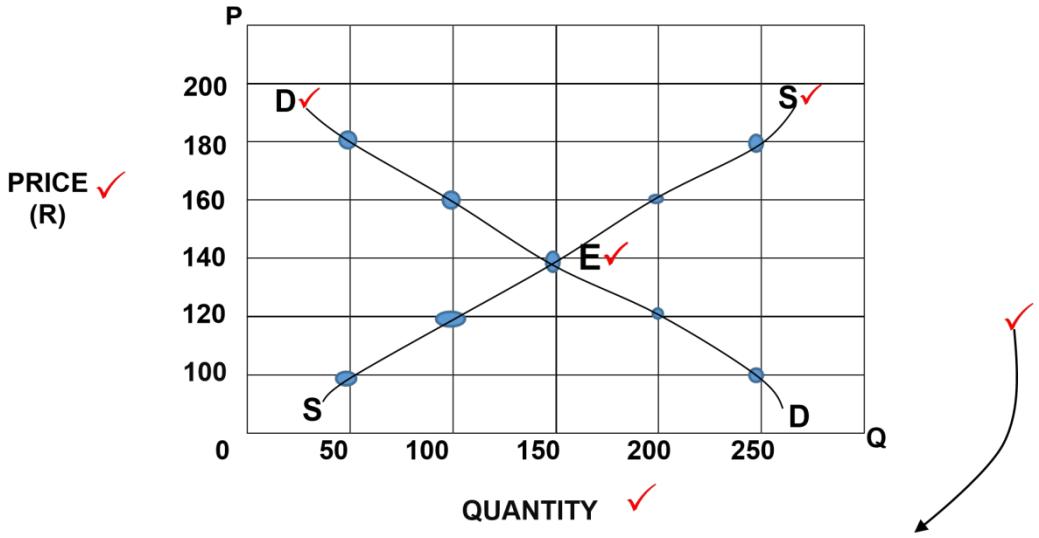
(10)

3.6 3.6.1 Bemarking
3.6.2 Topbestuur
3.6.3 Menslike Hulpbronne
3.6.4 Finansies
3.6.5 Aankope

(5 × 1) (5)
[30]

VRAAG 4

4.1 **SKEDULE VAN MARKVRAAG EN -AANBOD VIR DVD's EN CD's**



- **The one mark can only be allocated if the numbering on the graph is completed correctly.**

(6)

4.2 E (ewewig) (1)

4.3 P = R140✓
Q = 150✓ (2)

4.4
- Identifiseer die omvangbeperkings van die besluit.
- Kry die feite.
- Ontwikkel alternatiewe.
- Beoordeel elke alternatief./Beoordeel die risiko van elke alternatief.
- Neem 'n besluit. (5)

4.5

Menslike hulpbronne	Dit sluit spyseniers en kelners in wat kos en drankies by die partytjie bedien✓ Platejoggie/Orkes om musiek te speel✓
Finansiële hulpbronne	'n Begroting✓ van R5 000 (aanvaar enige geskikte bedrag) is nodig om vir al die nodige hulpbronne te betaal✓
Fisiese hulpbronne	'n Lokaal✓ en klankstelsel om musiek te speel/Kombuis om kos te maak✓
Inligtingshulpbronne	Die hoeveelheid mense wat die partytjie gaan bywoon,✓ die datum waarop die lokaal beskikbaar sal wees ✓/ die soort musiek wat die mense sal geniet en die tema vir die partytjie

(Enige toepaslike antwoorde 4 × 2) (8)

4.6
- Oorskry jou klante se verwagtinge.
- Ontwikkel klantevertroue.
- Bly op hoogte van die nuutste ontwikkelings.
- Bied die nuutste tegnologie om mededingend te bly.
- Hanteer klante se klagtes of navrae vinnig en met sensitiwiteit.
- Moenie toelaat dat klante se klagtes eskaleer of onopgelos bly nie.
- Verbeter werknemertevredenheid deurlopend
- Maak seker dat alle personeel goed opgelei is.
- Aansporings kan gegee word om werknemers se moraal en produktiwiteit te verhoog. (Enige 4 × 2) (8)

[30]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Arbeid = 82 uur✓ × R26 p/h✓ = R2 132✓ (3)

5.1.2 Materiaal = 60 kg✓ × R20 p/kg✓ = R1 200✓ (3)

5.1.3 $$TFP = \frac{\text{Totale uitset}}{\text{Totale inset (arbeid + kapitaal + materiaal + eiendomsbelasting)}}$$

$$TFP = \frac{2\,000✓}{2\,123 + 1\,200 + 12\,000 + 2\,000✓}$$

$$= \frac{2\,000}{17\,332✓}$$

= 0,115 eenhede✓ (4)

5.2

Vermorsing✓	Swak beplanning✓ OF
	Gebrek aan taakontleding voor ’n projek begin
Ondoeltreffendheid✓	Mense wat nie vaardig genoeg is nie✓ OF
	Toerusting wat nie gereeld in stand gehou word nie
Swak benutting✓	Masjiene, toerusting of gereedskap wat net nou en dan gebruik word✓ OF
	’n Uiters vaardige werknemer wat in ’n posisie aangestel word wat nie geskik is nie
Afwesigheid	Ongemagtigde verlof OF
	Personeel met ernstige siektes/beserings wat vir lang tydperke afwesig is

(Enige toepaslike antwoorde 3 × 2) (6)

5.3
- Leierskap en bestuur
- Motivering
- Werkstevredenheid (Enige toepaslike antwoorde 2 × 1) (2)

5.4
- Ontwikkel en gebruik nuwe tegnologie wat minder besoedeling en afval meebring.
- Gebruik skoner en meer omgewingsvriendelike produksiemetodes.
- Herwin, verminder en hergebruik afval.
- Gebruik hernubare energiebronne.
- Kies groen verskaffers en vennote.
- Gebruik minder papier.
- Verminder watergebruik. (Enige toepaslike antwoorde 4 × 1) (4)

5.5
- Lewenstandaard: Hoe meer mense werk het, hoe meer sal die lewenstandaard verhoog, want meer huishoudings verdien 'n inkomste. Meer mense sal geld kan spaar en in die land se rykdom kan deel.
- Werksgeleenthede: Meer werksgeleenthede sal geskep word, en minder mense sal werkloos wees. Dit beteken minder druk op die land se maatskaplikewelsynstrukture en 'n verhoging van produktiwiteit.
- Buitelandse mededinging: Ons moet produktiwiteit verbeter om te verseker dat ons produkte teen 'n lae genoeg koste vervaardig kan word om internasionaal te kan meeding.
- Benutting van hulpbronne: As ons ons hulpbronne doeltreffend gebruik, sal dit lei tot laer koste en hoër winste en produktiwiteit sal toeneem.

(Enige toepaslike antwoord – moet elke punt verduidelik 2 × 4) (8)

[30]

VRAAG 6

6.1 6.1.1 'n Aksieplan is 'n beplanningsinstrument wat wys watter take gedoen moet word, wie die take sal doen en wanneer dit afgehandel sal wees.✓ 'n Gebeurlikheidsplan is 'n rugsteunplan ingeval die oorspronklike plan skeefloop.✓ (2)

6.1.2

Risiko	Impak	Plan B
Brand	Verlore verkoopsgeleenthede/verlore klante/beskadigde goedere/verhoogde uitgawes✓	Installeer 'n sprinkelstelsel.✓ Identifiseer tydelike alternatiewe liggings. Laat brandblussers in elke lokaal installeer.
Diefstal	Benadeel die onderneming se winste✓	Implementeer beter voorraadbeheer.✓ Verbeter sekuriteitsmaatreëls.✓

Stukkende toerusting	Verlaging in produktiwiteit/verlies aan klante/verhoogde uitgawes✓	Instandhouding moet gereeld gedoen word.✓ Neem versekering uit teen noodgevalle rakende toerusting. Identifiseer hulpbronne wat maandeliks herstel moet word of huur toerusting.
Kragonderbrekings	Verlaging in produktiwiteit/stadiger verkope/skade aan voorraad✓	Koop 'n kragopwekker.✓ Neem kragonderbrekingversekering uit.

(Aanvaar alle toepaslike antwoorde 4 × 2) (8)

6.2
- Alle sektore van die ekonomie het 'n verlies aan verkope ervaar.
- Produktiwiteit het afgeneem.
- Ondernemings moes geld aan kragopwekkers en diesel bestee./Bedryfskoste het toegeneem.
- Buitelandse beleggings neem af.
- Verlies aan mededingendheid in sake. (Enige toepaslike antwoorde 4 × 1) (4)

6.3
- Beraam planne lank voordat dit uitgevoer moet word.
- Beplanning moet vir buigsaamheid voorsiening maak sodat veranderinge aangebring kan word indien nodig.
- Planne moet op doelstellings gegrond wees.
- Kommunikeer planne met alle betrokke belanghebbendes.
- Meet die sukses van geïmplementeerde planne.
- Beplan die gebruik van hulpbronne en tyd. (6)

6.4
- Die koste van materiaal:✓ Die koop van die goedkoopste materiaal is nie altyd die beste opsie nie, want dit beteken gewoonlik swakker gehalte, wat die gehalte van die eindproduk sal belemmer.✓
- Die gehalte van materiaal:✓ Party materiale kos dalk meer en bied meer gehalte, wat die verbruikers se voorkeur sal beïnvloed en uitsette sal verhoog.✓
- Staatsbeleide en -wette:✓ Dit beperk die hoeveelheid grondstowwe wat aangekoop kan word en as die maatskappy grondstowwe invoer, kan daar moontlike beperkings wees op buitelandse handel.✓
- Veranderinge in die wisselkoers:✓ As die prys van buitelandse geldeenhede styg, sal ondernemings meer vir grondstowwe moet betaal en die prys van hul produkte sal dalk nie meer bekostigbaar wees nie.✓
- Beweging van die ekonomie:✓ Die vraag na 'n produk sal bepaal hoeveel 'n organisasie moet aankoop en hul prysbepalingstrategie moet ooreenstem met die vraag om te verseker dat hulle mededingend bly.✓

(5 × 2) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou