higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

PERSOONLIKE ASSISTENSIE
NKR VLAK 4

(3061044)

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

'n Nieprogrammeerbare sakrekenaar mag gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 13 bladsye.

558Q1N2222

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

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 (1.1.1–1.1.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 'n Agenda is …

A fooie wat aan sprekers betaal word.
B 'n kennisgewing om 'n vergadering by te woon.
C 'n prosedure wat mense tydens 'n vergadering moet volg.
D 'n lys sake-items wat by 'n vergadering bespreek moet word.

1.1.2 Beurtkrag kan 'n negatiewe uitwerking op 'n maatskappy se … hê.

A totalefaktor-produktiwiteit
B voorraadvlakke
C verhoudings
D enkelfaktor-produktiwiteit

1.1.3 'n … lig lede in oor die datum, plek en tyd van 'n vergadering.

A Agenda
B Kworum
C Vaardigheidsoudit
D Kennisgewing

1.1.4 'n Afskopvergadering ('kick-off meeting') is …

A die eerste vergadering tussen die projekspan en die kliënt van die projek waartydens hulle die rol van alle spanlede bespreek.
B 'n vergadering wat vir 'n spesifieke doel belê word.
C 'n vergadering van die direksie van 'n organisasie.
D 'n vergadering van 'n bestuurder en ondergeskiktes.

1.1.5 'n Persoon wat 'n idee ondersteun wat deur iemand anders in 'n vergadering voorgestel is, word 'n … genoem.

A mosie
B sekondant
C wysiging
D resolusie

Kopiereg voorbehou

1.1.6 Klante wat 'n positiewe bydrae tot die netto wins van 'n onderneming maak:

A Graad B
B Graad A
C Graad C
D Graad D

1.1.7 Hulpbronne sluit die volgende in:

A Al die moontlike klante wat iets by 'n spesifieke organisasie koop
B Klante se kenmerke
C Mense, vaardighede, materiaal, voorraad, toerusting en inligting
D Die behoeftes van die organisasie se klante

1.1.8 Bekwaamheid verwys na …

A werknemers se vermoë om hul werk goed te doen.
B die bekendstelling van 'n nuwe produk.
C uitbreiding na nuwe markte.
D 'n plan wat uiteensit hoe 'n doel bereik moet word.

1.1.9 'n Voorbeeld van geografiese segmentasie:

A Ouderdom: tussen 24 en 60 jaar
B Gesinsgrootte: 4 lede
C Leefstyl: stel belang in kuns en kultuur
D Ligging: Durban en omliggende voorstedelike gebiede

1.1.10 'n Organisasiekaart …

A is 'n aksieplan wat besluite en optrede rig.
B is 'n kaart of prent wat mense help om inligting te verstaan, te leer of te onthou.
C is 'n nuttige instrument vir die bestuur van take wat afgehandel moet word.
D toon die verhouding tussen die verskillende departemente of individue in 'n maatskappy.

1.1.11 'n Gebeurlikheidsplan is …

A 'n formele struktuur wat die beleide, prosedures en reëls van 'n maatskappy uiteensit.
B 'n plan wat uiteensit waar die maatskappy in die toekoms wil wees.
C 'n alternatiewe reëling wat vir 'n onvoorsiene gebeurtenis getref word.
D 'n riglyn wat verduidelik hoe 'n entrepreneur 'n onderneming wil stig en bedryf.

Kopiereg voorbehou

1.1.12 ’n … gee besonderhede oor elke spesifieke besoek van ’n klant.

A Ongevraagde oproep (‘cold call’)
B Verkoopsbesoek
C Klantelogboek
D Besoekverslag

1.1.13 Die winsdrempel is die punt waar …

A die hoeveelheid goedere wat vervaardig is, toeneem.
B inkomste uit die verkoop van goedere gelyk is aan die totale koste van vervaardiging daarvan.
C daar veranderinge in die uitsetvlak is.
D die vraag na goedere afneem.

1.1.14 Vraag verwys na …

A die hoeveelheid goedere en dienste wat op ’n gegewe tyd teen ’n gegewe prys gekoop sal word.
B die hoeveelheid produkte en dienste wat beskikbaar is vir gebruik.
C koste wat met die uitset in produksie verander.
D ’n kombinasie van vaste en veranderlike koste.

1.1.15 ’n Onderneming kan sy netto wins verhoog deur …

A die bedryfskoste te verlaag.
B meer goedere of dienste te verkoop.
C die verkoopprys van goedere of dienste te verhoog.
D die koste van goedere of dienste te verlaag deur doeltreffender te werk.

(15 × 1) (15)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.15) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf. Korrigeer die stelling indien dit ONWAAR is.

1.2.1 Klante moet op hoogte gehou word van vordering rakende hul klagte.

1.2.2 ’n Klagte oor ’n stukkende laaier vir ’n skootrekenaar is ’n voorbeeld van ’n diensverwante klagte.

1.2.3 ’n Logboek kan gebruik word om alle kommunikasie met klante op te teken.

1.2.4 Arbeidsproduktiwiteit hang grootliks af van die mense wat in diens gestel is om die werk te doen.

1.2.5 Beplanning toon hoe doelstellings bereik sal word om produktiwiteit te verhoog.

1.2.6 Afwesigheid kan ’n negatiewe uitwerking op enkelfaktor-produktiwiteit hê.

1.2.7 Dit is die vakbond se taak om ’n toename in produktiwiteit met werknemers te deel.

1.2.8 Vorige rekords help om beplanning te verbeter.

1.2.9 ’n Gehaltesirkel is ’n groepie werknemers van dieselfde werkarea wat een keer per jaar vergader om werkverwante probleme te identifiseer, te ontleed en op te los.

1.2.10 ’n Ouditverslag oor klante se klagtes moet aan die topbestuur gegee word om die onderneming te verbeter.

1.2.11 Die produktiwiteit van materiaal word beïnvloed deur die oortuigings en waardes van werknemers.

1.2.12 Teikens verwys na die doelwitte wat ’n onderneming wil bereik.

1.2.13 Klanteverwagtinge is ’n faktor wat die verskaffing van ’n produk of diens beïnvloed.

1.2.14 Klante se klagtes moet opgeteken word.

1.2.15 Leierskap en toesighouding het ’n impak op die vlak van kapitaalproduktiwiteit.

(20)

Kopiereg voorbehou

1.3 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–P) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Die eienaar van die onderneming aanvaar al die risiko's en ontvang al die wins wat die onderneming maak	A	vennootskap
1.3.2	'n Ondernemingsvorm met 'n minimum van twee en 'n maksimum van twintig mense	B	uitsette
1.3.3	'n Voorbeeld van goedere en dienste	C	privaat maatskappy
1.3.4	'n Ondernemingsvorm waar een tot tien mense 'n ooreenkoms by wyse van 'n stigtingsverklaring aangaan	D	marknavorsing
1.3.5	Noukeurige vergelyking en ontleding van inligting oor klante, mededingers en die mark	E	klantopname
1.3.6	'n Onderneming wat gestig word deur mense wat aandeelhouers genoem word	F	arbeidsgeskille
1.3.7	'n Navorsingsmetode wat gebruik word om inligting oor klante in te samel en op te teken	G	alleeneienaar
1.3.8	'n Stelsel wat die mark segmenteer op grond van persoonlike kenmerke soos leefstyl, persoonlikheid en waardes	H	beslote korporasie
1.3.9	'n Optimistiese siening van die maatskappy se toekoms	I	enkelfaktor-produktiwiteit
1.3.10	Meningsverskille onder die arbeidsmag oor werknemersregte	J	arbeidsproduktiwiteit
1.3.11	Die getal personeel wat 'n onderneming verlaat of daarby aansluit	K	insette
1.3.12	'n Standaard waarteen dinge vergelyk of geassesseer kan word	L	personeelomset
1.3.13	'n Meting van die hoeveelheid uitsette van goedere of dienste teenoor die insette	M	norm
1.3.14	Arbeid, kapitaal en materiaal	N	produktiwiteit
1.3.15	Meet produktiwiteit deur die uitwerking te ontleed wat een faktor op die uitset van 'n onderneming het	O	visie
		P	psigografiese segmentasie

(15 × 1) (15)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae wat daarop volg.

Marc Mothiba het eers matte gelê en daarna vir 29 jaar as 'n verkoopspersoon by 'n matonderneming in Kaapstad gewerk. Hy het vir jare lank 'n lae salaris ontvang en in swak werksomstandighede gewerk. Marc het in 2010 bedank, maar ontdek toe dat die onderneming nie namens hom tot die Werkloosversekeringsfonds of 'n pensioenfonds bygedra het nie. Hy besluit toe om sy eie onderneming, genaamd Marc's Carpets, in Bellville, Kaapstad te stig. Marc moes kontant betaal vir matmateriaal, en het dus geleer om streng beheer oor finansies te hou. Een werknemer het voorraad ter waarde van R8 000 gesteel en 'n klant het na 'n ander dorp verskuif sonder om vir die matte en arbeid te betaal. Dit het Marc geleer om mense nie maklik te vertrou nie. Ná hierdie steil leerkurwe begin Marc se onderneming uiteindelik wins toon. Marc is trots daarop dat sy onderneming slegs matte verkoop wat plaaslik vervaardig is. Volhoubaarheid is baie belangrik in sy onderneming.

2.1 Identifiseer die ondernemingsvorm in bostaande scenario. Staaf jou antwoord. (2)

2.2 Tabuleer TWEE voordele en TWEE nadele van die ondernemingsvorm wat in VRAAG 2.1 geïdentifiseer is. (2 + 2) (4)

2.3 Identifiseer EEN kernwaarde van produktiwiteit in Marc se onderneming en verduidelik kortliks wat hierdie kernwaarde beteken. (1 + 2) (3)

2.4 Watter faktore kan die arbeidsproduktiwiteitsvlakke in Marc se onderneming beïnvloed? (2)

2.5 Marc kan sy onderneming deur reklame bevorder. Hy hou 'n 15%-uitverkoping op alle matte met gratis installasie ingesluit.

2.5.1 Definieer die term *teikenmark.* (2)

2.5.2 Gebruik psigografiese segmentasie om die mark vir Marc te segmenteer. (3 × 2) (6)

2.5.3 Stel 'n gedrukte advertensie saam om Marc se uitverkoping te adverteer, wat op 30 November 2022 eindig. Jou advertensie moet die volgende bevat:

- Inhoud
- Kontakbesonderhede
- Duur van promosie (7)

2.5.4 Kies TWEE geskikte soorte media waarin die advertensie geplaas kan word en staaf jou keuses. (2 × 2) (4)

[30]

VRAAG 3

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae wat daarop volg.

Arty Crafty Bpk is 'n klein maatskappy wat kuns- en handvlyt-voorraad verkoop. Jy werk in die verkoopsdepartement saam met Sue Lin, jou kollega. Jou toesighouer is Steven Butler.

Mnr A Peters, 'n klant van Johannesburg, bel om 'n klagte te lê oor 'n Artel-papierknipper (PB 5593) wat hy gekoop het. Hy het hierdie produk 13 maande gelede gekoop, maar die papierhouer het los gekom en hou nie meer die papier vas nie. Die produk het 'n 12 maand-waarborg.

3.1 Is bostaande klagte produkverwant of diensverwant? (1)

3.2 Aan wie moet hierdie klagte gerapporteer word? (1)

3.3 Voltooi die volgende klanteklagtevorm. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (3.3.1–3.1.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

KLANTEKLAGTEVORM

Klantinligting

Naam van klant	**3.3.1** (1)
Adres van klant	Glenwood 14 Johannesburg
Telefoonnommer	014 543 2790
E-posadres	petersa@gmail.com

Klagte-inligting

Klagte ontvang deur	**3.3.2** (1)
Datum van klagte	15 October 2022
Produknommer	PB 5593
Produkbeskrywing	**3.3.3** (1)

Aard van klagte:
3.3.4 (2)

Besonderhede van eerste regstellende optrede:
3.3.5 (2)

Besonderhede van 'n oplossing en tydraamwerk:

3.3.6 (3)

(10)

3.4 Verduidelik kortliks jou begrip van die *klagte-sporingsproses.* Gee TWEE voorbeelde van hoe klagtes nagespoor kan word. (1 + 2) (3)

3.5 Arty Crafty Bpk se verkoopsdepartement ontvang talle klagtes oor foutiewe produkte.

Stel 'n kennisgewing en agenda saam vir 'n vergadering met die aankopedepartement om aankoopprosesse te bespreek. Die vergadering sal op 30 November 2022 in die maatskappy se raadskamer plaasvind. Dit is die eerste vergadering tussen die twee departemente. (10)

3.6 Identifiseer in elk van die scenario's hier onder die sakefunksie wat verantwoordelik sal wees vir gehalteverbetering:

3.6.1 Die produketikette voldoen nie aan al die vereiste spesifikasies nie.

3.6.2 Bestuursbesluite stem nie ooreen met die strategiese rigting van die maatskappy nie.

3.6.3 Werknemers voel oorwerk en ontvang nie die jaarlikse verlof wat hulle toekom nie.

3.6.4 Krediteurbetalings is agterstallig.

3.6.5 Kwotasies word van verskillende verskaffers verkry.

(5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 4

Bestudeer die volgende vraagskedule vir DVD's en CD's by Museo's Sounds en beantwoord die vrae wat daarop volg.

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

PRYS (R)	HOEVEELHEID GEVRA	HOEVEELHEID VERSKAF
100	250	50
120	200	100
140	150	150
160	100	200
180	50	250

4.1 Gebruik bostaande om 'n vraag- en aanbodkromme op dieselfde stel asse te teken. (6)

4.2 Noem die punt waar vraag en aanbod sal ontmoet. (1)

4.3 Toon wat die prys en hoeveelheid sal wees by die punt wat jy in VRAAG 4.2 geïdentifiseer het. (2)

Kopiereg voorbehou

4.4 Besluitneming is 'n deurlopende proses van evaluering van situasies.

Noem die VYF stappe wat die voorsitter van 'n vergadering moet volg wanneer besluite geneem word. (5)

4.5 Museo's Sounds besluit om 'n jaareindpartytjie vir hul personeel te hou. Xolani, die bestuurder, vra sy persoonlike assistent, Gugu, om 'n skatting te maak van die hulpbronne wat vir die geleentheid benodig word.

Help Gugu om 'n lys op te stel van die hulpbronne wat vir die geleentheid benodig word. Gebruik die volgende tabel om jou antwoorde in die ANTWOORDBOEK te tabuleer:

Menslike hulpbronne	
Finansiële hulpbronne	
Fisiese hulpbronne	
Inligtingshulpbronne	

(4 × 2) (8)

4.6 Volgens 'n klante-opname wat oor bogenoemde onderneming gedoen is, moet hulle klantetevredenheid verbeter.

Maak VIER aanbevelings wat 'n positiewe bydrae tot die verbetering van klantetevredenheid sal maak. (4 × 2) (8)

[30]

VRAAG 5

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae wat daarop volg.

Die produktiwiteitinligting vir The Links Co vir 2021 verskyn in die tabel hier onder.

JAAR	**2021**
Produksiekoerse	2 000 eenhede
Arbeidsinset	82 uur @ R26 per arbeidsuur
Materiaalinset	60 kg @ R20 per kg
Eiendomsbelasting en diensgelde	R2 000
Kapitaal	R12 000

5.1 Gebruik die inligting hier bo om die volgende te bereken:

5.1.1 Die arbeidsinset vir 2021 (3)

5.1.2 Die materiaalinset vir 2021 (3)

5.1.3 Bereken die totalefaktor-produktiwiteit vir 2021.

$$\text{TFP} = \frac{\text{Totale uitset}}{\text{Totale inset (arbeid + kapitaal + materiaal + eiendomsbelasting)}} \quad (4)$$

5.2 'n Verlies aan produktiwiteit lei tot laer doeltreffendheid. Evalueer DRIE moontlike oorsake van 'n verlies aan produktiwiteit wat The Links Co moontlik ervaar. (3 × 2) (6)

5.3 Noem TWEE kwalitatiewe faktore wat tot hoë afwesigheid kan lei. (2)

5.4 Noem VIER omgewingsvriendelike praktyke wat The Links Co in die onderneming kan toepas. (4)

5.5 Gebruik die volgende kernwaardes as opskrifte en verduidelik maniere om produktiwiteit in Suid-Afrika te verbeter:

- Lewenstandaard
- Werksgeleenthede
- Buitelandse mededinging
- Benutting van hulpbronne

(4 × 2) (8)

[30]

VRAAG 6

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae wat daarop volg.

Tom besit Tasty Treats, 'n vervaardiger van bevrore maaltye. Die onderneming genereer 60% van sy inkomste uit die verkoop van bevrore pizza, wat alles sentraal gemaak word. Tom is bekommerd dat sy onderneming ernstig sal skade ly as 'n ramp die pizzavervaardigingsfasiliteit sou tref, wat sou kon beteken dat hy sy onderneming sal moet sluit. Tom dink die grootste risiko's is brand, diefstal, stukkende toerusting en langdurige kragonderbrekings, wat almal 'n hoë waarskynlikheid het om plaas te vind.

6.1 Beantwoord die volgende:

6.1.1 Onderskei tussen 'n *aksieplan* en 'n *gebeurlikheidsplan.* (2)

6.1.2 Tabuleer die impak van die geïdentifiseerde risiko's op die onderneming asook 'n gebeurlikheidsplan om Tom te help:

Risiko	Impak	Plan B
Brand		
Diefstal		
Stukkende toerusting		
Kragonderbrekings		

(4 × 2) (8)

6.2 Watter impak het die kragkrisis in Suid-Afrika op produktiwiteit? (4)

6.3 Skryf SES riglyne neer wat gevolg kan word wanneer die verbetering van produktiwiteit in 'n onderneming beplan word. (6)

6.4 Noem VYF faktore wat die produktiwiteit van materiale by Tasty Treats kan beïnvloed. (5 × 2) (10)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL 200

Kopiereg voorbehou