higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 2

(3061002)

12 Maart 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye en 3 bylaes.

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. Skryf netjies en leesbaar.

NCNV

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word gegee as moontlike antwoorde op die volgende vrae. 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 In 'n noodgeval, waar bloed of liggaamsvloeistowwe teenwoordig is, is dit belangrik om jou ... te gebruik.

A handdoek
B plastiekhandskoene
C sakdoeke
D hande

1.1.2 ... dui op opleiding, vaardigheid en bevoegdheid in 'n omgewing waar jy 'n bestaan maak.

A Moraal
B Beeld
C Professioneel
D Kleredragkode

1.1.3 Wettereg verwys na die ...

A gemenereg
B Wet op Basiese Diensvoorwaardes
C gedragskode
D Grondwet

1.1.4 EEN van die funksies in die bestuursproses is ...

A verkope.
B finansiering.
C aankope.
D organisering.

1.1.5 ... is wanneer 'n werknemer toegelaat word om tyd weg van die werk vir vakansie of rus deur te bring.

A Kommunikasie
B Luiheid
C Verlof
D Werk

Kopiereg voorbehou

1.1.6 ... skryf voor wat jy in 'n bepaalde situasie in die werksplek dra.

A 'n Uniformkode
B 'n Etiese kode
C 'n Gedragskode
D 'n Kleredragkode

1.1.7 ... is 'n assosiasie/vereniging wat probeer om ongelukke en siektes by die werksplek te voorkom.

A NOSA
B NAPTOSA
C SADTU
D WBGV

1.1.8 Wanneer jy met 'n arrogante besoeker aan die onderneming te make het, moet jy ... wees.

A nuuskierig
B nie selfgeldend wees nie
C onvriendelik
D ferm

1.1.9 ... is 'n tipe brandblusser:

A Suurstof
B CO_2
C Elektroniese toerusting
D Magnesium

1.1.10 Tydverkwisters in die werkomgewing sluit ... uit.

A 'n gebrek aan beplanning
B onnodige vergaderings
C onduidelike take en prioriteite
D byhou van 'n dagboek

(10 × 2) (20)

Kopiereg voorbehou

1.2 Kies 'n item/woord uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Behels om jou liggaam skoon en gesond te hou	A	brandblussers, brandslange en alarms
1.2.2	'n Dokument wat die verantwoordelikhede en pligte beskryf wat 'n individu moet uitvoer	B	potensiële gevare
		C	Filofax
		D	persoonlike higiëne
1.2.3	Iets wat die werknemers aan die een of ander vlak van veiligheidsbedreiging kan blootstel	E	persoonlike posbeskrywing
1.2.4	Items wat in die werkomgewing beskikbaar moet wees ingeval van 'n brand of noodgeval		
1.2.5	'n Tipe persoonlike dagboek		

(5 × 2) (10)

1.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 As 'n bestuurder sal jy dalk personeellede met swak persoonlike higiëne moet hanteer.

1.3.2 'n Bedreiging is nie 'n aanduiding van moontlike gevaar, skade of pyn nie.

1.3.3 Seksuele teistering verwys slegs na 'n onwelkome fisieke handeling.

1.3.4 'n Taaklys help 'n persoon om te fokus op dit wat gedoen moet word om resultate te bereik.

1.3.5 Werksbevrediging is nie 'n voordeel van vaardigheidsontwikkeling nie.

1.3.6 'n Persoon wat MIV-positief is, is dalk nie bewus daarvan nie, tensy hy/sy 'n bloedtoets laat doen.

Kopiereg voorbehou

1.3.7 'n Goeie luistervaardigheid is om nie oorhaastige gevolgtrekkings te maak nie.

1.3.8 Vaardigheidsontwikkeling is 'n deurlopende proses vir personeellede wat produktiwiteit verlaag.

1.3.9 Beskermende kleredrag word NIE benodig wanneer jy met gevaarhoudende masjinerie of middels werk nie.

1.3.10 Dit is altyd belangrik dat interne kliënte ingelig is oor daardie aspekte van die werksrooster wat hulle raak.

(10 × 2) (20)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Lees die volgende gevallestudie noukeurig en beantwoord die vrae.

Me Violet Rolomane is 'n senior Kantooradministrateur by Tshwane-Suid TBOO-kollege, Centurion-kampus. Sy werk met toegewyde NSB-akademiese personeel soos me Sheppard en me Nawrattel. Violet Rolomane haat dit om na haarself in die spieël te kyk omdat sy baie kort en mollig is. Me Sheppard het 'n Besigheidspraktyk vlak 2-handboek aan me Violet Rolomane geleen om deur die positiewe/goeie eienskappe te gaan, en sy het dit baie geniet.

2.1.1 Noem VYF goeie eienskappe van Me Violet Rolomane. (5)

2.1.2 Noem VYF voorbeelde van 'n negatiewe gesindheid. (5)

2.1.3 Verduidelik die VYF goeie luistervaardighede wat me Violet Rolomane as 'n kantooradministrateur behoort te gebruik. (5)

2.2 'n Etiese onderneming probeer om die belange van al sy belanghebbers te balanseer, en neem morele waardes en beginsels in ag.

2.2.1 Omskryf die konsep *sake-etiek/besigheidsetiek*. (2)

2.2.2 Verduidelik enige VIER waardes wat jy as eties in die werksplek sal beskou. (8)

Kopiereg voorbehou

2.3 In die meeste organisasies is jou persoonlike optrede en morele waardes belangrik en hou met jou kultuur verband. Omdat verskeie kulture in die organisasie verteenwoordig kan word, is dit dus nuttig om jouself en andere op te voed ten opsigte van wat seksuele teistering in die werksomgewing behels.

2.3.1 Noem DRIE vorme van seksuele teistering. (3)

2.3.2 Noem enige DRIE maniere waarop 'n werknemer behoort op te tree ten einde seksuele teistering in die werksplek te voorkom of te beëindig. (3)

2.4 Marcia Maselesa se bestuurder, Bafedile Teffo, het haar opdrag gegee om 'n tender toe te ken aan 'n vriend wie se onderneming nie daarvoor kwalifiseer nie. Sy het nie die opdrag uitgevoer nie; gevolglik is sy 'n week later uit haar pos ontslaan.

Onderskei tussen *etiese* en *onetiese* gedrag, en verskaf EEN praktiese voorbeeld van elk. (2 × 2) (4)

[35]

VRAAG 3

3.1 Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae.

VEILIGHEID EN SEKURITEIT BY DIE WERK
VEILIGE WERKSPRAKTYKE

Die kollege is regtens verplig om 'n veilige plek te verskaf waarin jy kan werk. Daar word egter van jou verwag om redelike sorg aan die dag te lê wat jou persoon betref, asook diegene wat geraak kan word deur wat jy by die werk doen (of nie doen nie). Dit sluit in om saam te werk met enigiemand wat spesifieke veiligheidspligte rakende veiligheidsbestuur in jou afdeling het, byvoorbeeld die Departementele Veiligheidsbeampte (DVB). By oriëntering in jou afdeling behoort jy 'n afskrif van die Klein Groen Veiligheidsboekie te ontvang waarin jy die Kollege se veiligheidsbeleidverklaring sal aantref. Hierdie boek word aan alle personeellede, studente en besoekers gegee; dit is 'n bron van algemene veiligheidsinligting.

[Aangepas uit: *www.hr.admin.cam,ac.uk*]

3.1.1 Verduidelik die VYF verantwoordelikhede van werknemers wat gesondheid en veiligheid in die werksplek betref. (5)

3.1.2 Noem VYF onveilige toestande wat jy in die werksplek kan aantref. (5)

3.2 Identifiseer en verduidelik die VIER tipes brandblussers wat in jou kollege aangetref word. (4 × 2) (8)

3.3 Waarvoor staan die afkorting WBGV? (2)

[20]

VRAAG 4

4.1 Mnr Kyle Strauss is aangestel as die nuwe kampusbestuurder by North Link-kollege. Hy monitor die werk van die volgende personeel:

- 'n Persoonlike assistent (Betty)
- DH Besigheidstudie (me Steyn)
- DH NSB Akademies (me Mathye)
- DH Toerisme (me Maleka)
- DH Finansies (me Bouwer)
- DH Kantooradministrasie (me Mamaleka)
- Elke departement/afdeling bestaan uit ses dosente.

Gebruik die bostaande inligting om die organogram op die ANTWOORDBLAD, BYLAE A (aangeheg) te voltooi. (10 × 1) (10)

4.2 Die mensehulpbronafdeling speel 'n belangrike rol in die groei van die onderneming of organisasie deur seker te maak dat hulle gekwalifiseerde werknemers in diens neem om die werk te doen.

Noem VIER voordele verbonde aan 'n mensehulpbronafdeling. (4)

4.3 Noem die kernbesigheid-aktiwiteit/aktiwiteite van die volgende sakeonderneming.

4.3.1 Suid-Afrikaanse Lugdiens/South African Airways

4.3.2 TELKOM

4.3.3 Metrorail

4.3.4 MultiChoice

4.3.5 Engen

(5 × 1) (5)

4.4 Gee 'n kort verduideliking van die rol wat deur elk van die volgende afdelings/departemente vervul word.

4.4.1 Administratiewe afdeling

4.4.2 Aankoopdepartement/-afdeling

4.4.3 IT-afdeling

(3 × 2) (6)

[25]

VRAAG 5

5.1 Betty is die pas aangestelde persoonlike assistent van mnr Thato Modau, die direkteur van Binnelandse Sake. Een van haar pligte is om die daaglikse aktiwiteite en afsprake te hanteer. Help Betty om die dagboek te bestuur deur die aangehegde ANTWOORDBLAD, BYLAE B (aangeheg) te voltooi.

- Lees alle e-posse en werk 07:45 daagliks by.
- E-pos besonderhede van Dinsdag se vergadering aan mnr Dwangu om 08:30 op 17 September.
- 'n Vergadering met mnr Van Rooyen om 10:00 op 18 September
- 'n Doktersafspraak om 10:00 op 17 September
- Oggendvoorligtingsessie met die personeel om 08:00 daagsliks.
- Besoek Mpumalanga Binnelandse Sake op 16 September om 09:30.
- Woon op 20 September om 15:00 'n vergadering by die Parlement by.
- Ontmoet die SASSA-bestuurder op 19 September om 12:30.
- Middagete met die president op 16 September om 13:00.
- Lees finansiële verslae op 20 September om 09:00. (10 × 1) (10)

5.2 Jy werk by die mensehulpbronafdeling by Binnelandse Sake. Sommige van jou werknemers kla dat die rooster sommige mense bevoordeel. Hulle versoek dat die saak so gou moontlik opgelos word. Gebruik BYLAE C (aangeheg) om die rooster op te stel.

Take/aktiwiteite:

- Maak kombuis skoon
- Berei lêer vir 'n vergadering voor
- Hantering van verlof
- Doen betalings aan werknemers
- Herstel stukkende toerusting
- Ontwerp pamflette om Binnelandse Sake te bevorder

Werknemers:

Beatrice Matlala – Algemene Assistent
Thato Modau – MH-bestuurder
Sebongile Makua – Finansiesbeampte
Kgothatso Mbuyane – IT-bestuurder
Thembi Mthimunye – Bemarkingsbestuurder
Thabang Sebotha – Administratiewe Assistent

5.2.1 Stel 'n rooster op deur gebruikmaking van die bostaande inligting oor die personeel. (6)

5.2.2 Noem TWEE tipes dagboeke wat jy kan gebruik om inligting aan te teken. (2 × 2) (4)

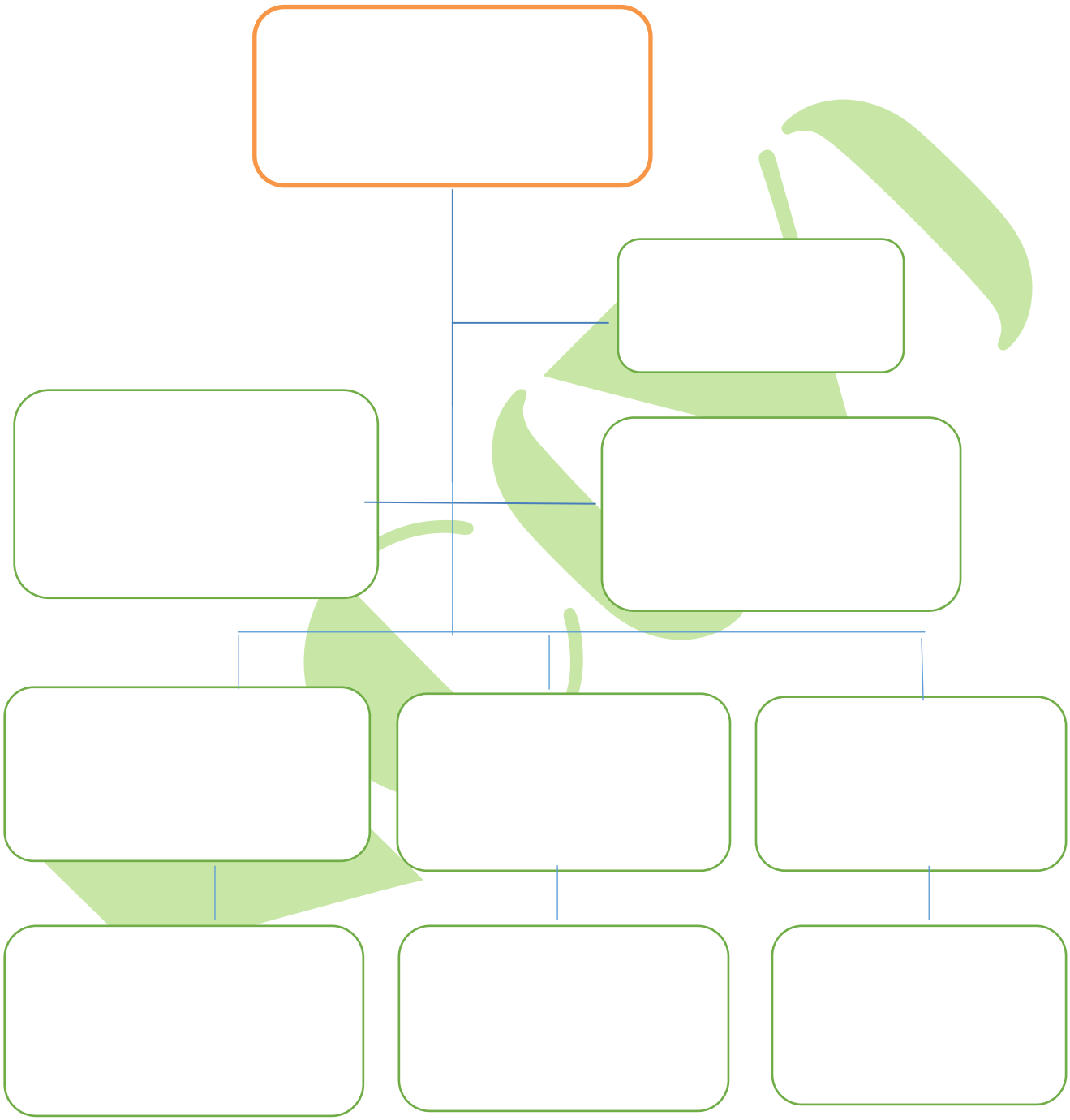
[20]

TOTAAL AFDELING B: 100
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

BYLAE A **EKSAMENNOMMER:**

VRAAG 4.1



(10 × 1) (10)

BYLAE B **EKSAMENNOMMER:** | | | | | | | | | | | | | |

VRAAG 5.1

TYD	MAANDAG 16	DINSDAG 17	WOENSDAG	DONDERDAG 19	VRYDAG 20
07H30					
08h00					
08h30					
09h00					
9h30					
10h00					
10h30					
11h00					
11h30					
12h00					
12h30					
13h00					
13h30					
14h00					
14h30					
15h00					

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

BYLAE C **EKSAMENNOMMER:**

VRAAG 5.2

NAAM VAN WERKNEMER:	TAAK/AKTIWITEIT

(6 x 1) (6)

Kopiereg voorbehou