higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 2

(3061002)

30 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye.

NCV

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.

NCV

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 (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 … funksies is bykomende funksies wat help dat 'n maatskappy sy doelwit bereik.

A Wesentlike
B Ondersteunings-
C Waardevolle
D Kern-

1.1.2 ... verwys na jou individuele kenmerke wat maak dat jy is wie jy is.

A Gedragskode
B Persoonlikheid
C 'n Verlofvorm
D Ondersteuning

1.1.3 'n ... verwys na 'n lys aktiwiteite wat binne 'n spesifieke tyd afgehandel moet word.

A Diensverlating
B Beëdigde verklaring
C Rooster
D Jaarplan

1.1.4 As jy wil hê dat ander mense jou as mens en as werker moet respekteer, moet jy …

A arrogant wees.
B jou behoorlik gedra.
C mense naboots.
D proaktief wees.

1.1.5 Die volgende klassifikasie van aktiwiteite kan as riglyn gebruik word om jou take te priotiriseer:

A Persoonlik
B Krisisse
C Belangrik en dringend
D Toepaslik

Kopiereg voorbehou

1.1.6 'n … kode skryf voor wat jy in die werkplek moet aantrek.

A Uniform-
B Etiese
C Gedrags-
D Kleredag-

1.1.7 … verwys na die verhouding tussen werkers en hul omgewing.

A Berading
B Ergonomie
C Diensverlating
D Afwesigheid

1.1.8 Die volgende is 'n kenmerk van 'n persoon met 'n positiewe houding:

A Kla altyd
B Optimistiese houding
C Lae selfagting
D Pessimistiese houding

1.1.9 'n Ontvangsklerk behoort 'n onbeskofte besoeker te hanteer deur …

A net so ongemanierd te wees.
B hom/haar totaal te ignorer.
C 'n aangename en hoflike houding te handhaaf.
D arrogant te wees.

1.1.10 Die finale verantwoordelikheid vir loopbaanontwikkeling berus by die …

A werknemer se bestuurder en toesighouer.
B opleidingsdepartement.
C menslikehulpbrondepartement.
D werknemer.

(10 × 2) (20)

Kopiereg voorbehou

1.2 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. 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	Het daarmee te make dat mens jou liggaam skoon en gesond hou	A	amendement
1.2.2	'n Stel reëls wat gebruik word om gedrag in 'n bepaalde opset te bepaal	B	harde hoed, oorpakke en handskoene
1.2.3	'n Geringe verandering aan of byvoeging in 'n dokument	C	gedragskode
1.2.4	'n Situasie waar iemand tussen twee handelswyses moet kies	D	integriteit
1.2.5	Ontleding van die gehalte, staat of doeltreffendheid van iets of iemand	E	oudit
1.2.6	Die kwaliteit om eerlik te wees en sterk morele beginsels te volg	F	etiese kode
1.2.7	'n Plan van aksie om te verseker dat alle take betyds afgehandel is	G	goeie werkspraktyk
1.2.8	Kan gelykgestel word daaraan om verantwoordelikheid vir jou optrede te neem	H	skedule
1.2.9	Vorm en rig gedrag in die werkplek	I	persoonlike higiëne
1.2.10	Die soort beskermende kleredrag wat gedra word wanneer konstruksiepligte uitgevoer word	J	krisisse

(10 × 2) (20)

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 Luister is een van die belangrikste kommunikasievaardighede in besigheid.

1.3.2 Een van die funksies van die administrasiedepartement is om die stelsel wat vir boekhouding gebruik word te bestuur.

1.3.3 Dit is belangrik om gereeld jou prestasie te beoordeel aangesien dit jou en jou werknemers in staat stel om areas wat ontwikkeling verg te identifiseer.

1.3.4 'n Etiese kode vorm en rig werknemers se gedrag in die werkplek.

1.3.5 Om te hoor, is hoofsaaklik aktief omdat dit konsentrasie en aandag verg.

1.3.6 Die Suid-Afrikaanse regering stipuleer duidelik dat elke maatskappy aangewese rookareas in die werkplek moet hê.

1.3.7 'n Posbeskrywing dui aan watter soort kwalifikasie en vaardighede nodig is om spesifieke pligte en verantwoordelikhede uit te voer.

1.3.8 Die maatskappy se kleredragkode stuur dikwels 'n boodskap uit oor die personeel na interne en eksterne belanghebbendes.

1.3.9 Die kernbesigheid van Shell-garage is om petrol en olie te verskaf.

1.3.10 Persoonlike higiëne is baie belangrik in die werkplek omdat geen werknemer isoleer kan word weens sy/haar gesondheid nie.

(10 × 1) (10)

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die volgende stuk en beantwoord die vrae.

As werkgewer, moet Nestlé ten alle tye 'n veilige werksomgewing aan sy werknemers bied en moet die Wet op Beroepsgesondheid en -veiligheid (Occupational Health and Safety Act) nakom. Werknemers het al gekla oor ongesonde omstandighede by die werk weens 'n gebrek aan onderhoud deur die werkgewer. Hierdie omstandighede het gevare in die werkplek geskep.

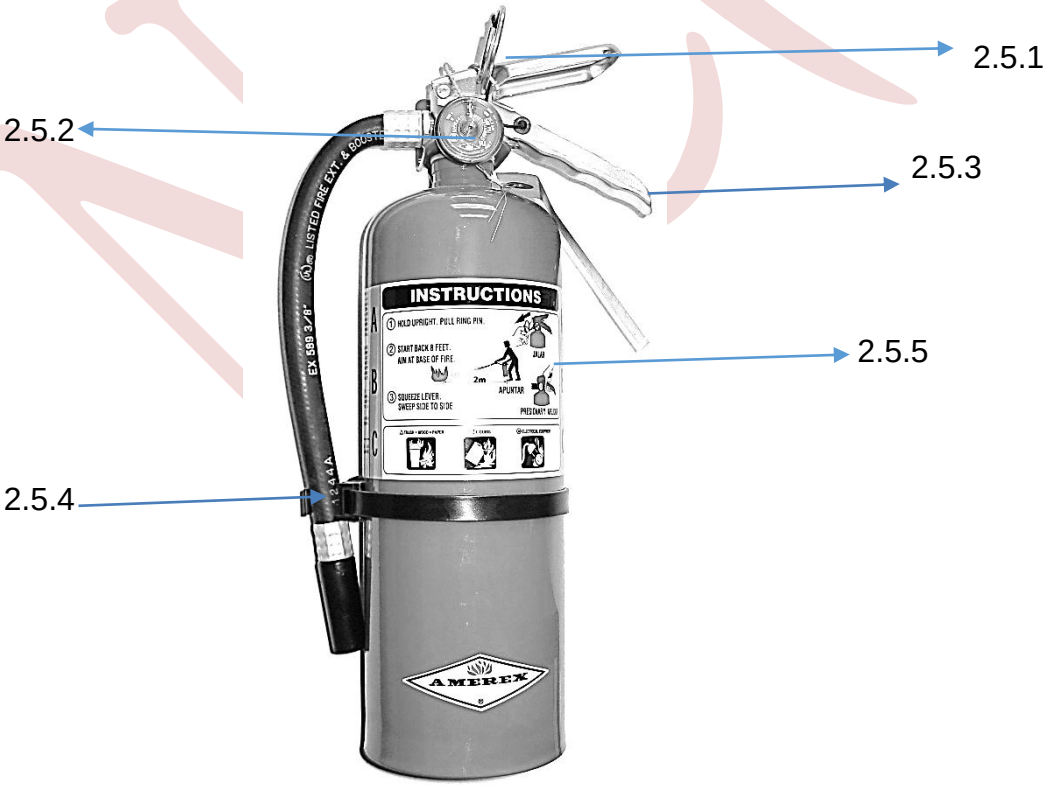
2.1 Definieer die term gevaar (*hazard).* (2)

2.2 Verduidelik VIER verantwoordelikhede van die werkgewer met betrekking tot die gesondheid en veiligheid van die werknemers by Nestlé. (4)

2.3 Verduidelik VIER verantwoordelikhede van 'n werknemer met betrekking tot gesondheid en veiligheid. (4)

2.4 Noem enige VYF onveilige optrede wat in die werkplek by Nestlé kan voorkom. (5)

2.5 Bestudeer die brandblusser in FIGUUR 1 hier onder en identifiseer die verskillende dele. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (2.5.1–2.5.5) in die ANTWOORDBOEK neer.



FIGUUR 1

(5 × 1) (5)
[20]

VRAAG 3

Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae.

Misbruik van maatskappytyd

Of dit is om iemand wat laat kom te beskerm of om 'n tydrooster te verander, is die misbruik van maatskappytyd bo aan die lys. Hierdie kategorie sluit in om daarvan bewus te wees dat een van jou kollegas persoonlike sake op die maatskappy se tyd doen. Onder 'persoonlike sake' moet 'n verskil erken word tussen 'n oproep wat gemaak word om jou vryskutwerk te bevorder en 'n oproep om jou gade te skakel om uit te vind hoe dit met julle siek kind gaan.

3.1 Noem of die volgende vorme van gedrag ETIES of ONETIES is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Eties' of 'Oneties' langs die vraagnommer (3.1.1–3.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.1.1 Om te fluitjieblaas om korrupsie te onthul

3.1.2 Om die werkstasie te verlaat om te gaan rook buite amptelike pouses

3.1.3 Om voordeel uit jou posisie in 'n onderneming te trek om geld te kan maak

3.1.4 Om die bates van 'n maatskappy in gepubliseerde state te oorevalueer

3.1.5 Om te weier om 'n onwettige bevel deur 'n toesighouer uit te voer

(5 × 1) (5)

3.2 Jy is me Cecelia Harriet, die menslikehulpbronverteenwoordiger van Tshwane South TVET-kollege op die Centurion-kampus. Jy het op 13 Februarie 2018 om 7:25 die SMS hier onder van me Linda Masha ontvang.

> Hi mevrou, ek kan nie vandag werk toe kom nie aangesien ek nie goed voel nie. Ek het 'n aansteeklike siekte opgedoen. Dr Snyman het my afgeboek van 3/02/2018 tot 15/02/2017. Ek sal op 16/02/2018 terug wees by die werk.
> Groete
> Linda Masha

3.2.1 Hoekom behoort me Linda Masha by die huis bly? (2)

3.2.2 Hoe lank behoort sy van die werk af weg te bly? (1)

3.2.3 Moet sy op 16 Februarie 2018 'n mediese sertifikaat indien? (1)

3.2.4 Gee 'n rede vir jou antwoord in VRAAG 3.2.3 (3)

Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae.

Tshwane South TVET-kollege probeer om 'n menslikehulpbronklerk te huur. Die pos is al geruime ruk vakant, wat tot gevolg het dat me Cecelia Harriet meer doen as wat sy kan hanteer. Deur 'n menslikehulpbronklerk te huur, sal me Harriet se werkslading verlig word. Me Harriet is egter besorg omdat die kandidaat wat hulle aangeveel het, swanger is. Me Harriet is van mening dat die persoon gou nadat sy die werk gekry het op swangerskapsverlof sal gaan en haar met ekstra pligte en verantwoordelikhede sal laat.

3.3 Onderskei tussen 'n gedragskode en 'n etiese kode. (4)

3.4 Die gedragskode van 'n besigheid behoort sekere aspekte in te sluit.

Voltooi die volgende besigheidskode vir etiek deur toepaslike voorbeelde vir elke aspek te gee.

3.4.1 Finansiële verslaggewing

3.4.2 Beskerming van die omgewing

3.4.3 Indiensnemingpraktyk

3.4.4 Verkoops- en markpraktyk

3.4.5 Sekuriteit en privaatheid

3.4.6 Basiese eerlikheid

3.4.7 Gesondheid en veiligheid in die werkplek

(7 × 2) (14)

3.5 Dit is baie belangrik dat elke onderneming 'n besigheidsgedragskode opstel om werknemers te help om hulself te gedra. Daar moet ook ag geslaan word op sekere wette in die werkplek.

Stel 'n stel van VIER wette op om die werksomgewing te reguleer. (4)

3.6 Noem SES belangegroepe in jou kollege of instelling. (6)
[40]

VRAAG 4

Jy is me Cecelia Harriet, wat werk as die menslikehulpbronverteenwoordiger van Tshwane South TVET-kollege. Jou raad het jou opdrag gegee om 'n organogram vir sommige departemente op jou kamppus op te stel. Die volgende inligting is beskikbaar:

- Mnr Tumelo – HUB
- Me Bradley – persoonlike assistent
- Mnr Thato Mudau – finansiële bestuurder
- Mnr Mthethwa Mfana – IT-bestuurder
- Me Trollop – aankope
- Me Dlamini – bemarkingsbestuurder
- 3 onderdane vir elke departement

4.1 Gebruik die inligting hier bo en teken 'n organogram. (10)

4.2 Verduidelik kortliks die rol wat elke departement wat in VRAAG 4.1 genoem word, speel. (10)
[20]

NCV

VRAAG 5

5.1 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Michael is 'n webwerfontwerper in die bemarkingsdepartement van 'n plaaslike sporttoerustingsvervaardiger. Hy is gevra om die jaarlike produkkatalogus te ontwerp wat aan 10 000 kliënte gestuur sal word. Sy sperdatum om in druk te gaan is een week van vandag af. Hy het twee maande gelede met die projek begin, maar het nie na wense gevorder nie. Hy moet finale kosteberaming van die projekbestuurder kry, maar die projekbestuurder het dit nog nie aan hom gegee nie.

Michael het onlangs 'n nuwe iPhone gekoop en geniet dit om by die werk nuwe apps daarop uit te probeer. Michael het ook 'n nuwe meisie en hulle geniet dit om ten minste twee maal 'n week vir middagete te ontmoet. Soms word sy etenstye uitgerek omdat hulle soveel pret het. Michael se verkoopsbestuurder moet die katalogus ten minste twee keer nagaan voordat dit gedruk kan word. Michael het steeds nie die eerste konsep aan hom gegee om te redigeer en enige nodige veranderinge uit te wys nie. Michael geniet dit regtig om die produkfoto's te neem en om met sy fotoredigeersagteware te werk. Om die waarheid te sê geniet hy hierdie taak so veel dat hy baie meer tyd as wat nodig is daarop spandeer om die foto's vir die katalogus 'net reg' te kry.

Aangepas: host.msgapp.com

5.1.1 Identifiseer DRIE dinge wat Michael se tyd mors deur na bogenoemde scenario te verwys. (6)

5.1.2 Gee Michael TWEE voorstelle oor hoe om sy tyd te bestuur ten einde die taak wat aan hom opgedra is te voltooi. (2)

5.1.3 Noem enige TWEE bestuurswerktuie wat Michael kan gebruik om sy tyd doeltreffend en doelmatig te bestuur. (2)

5.2 Verduidelik kortliks die volgende terme:

5.2.1 Werkrooster

5.2.2 Werkskedule

5.2.3 Doeldatum

5.2.4 Taaklys

5.2.5 Prioriteit

(5 × 2) (10)
[20]

TOTAAL AFDELING B: 100
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou