higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3061003)

10 Maart 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

368Q1S2010

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. Begin elke afdeling op ’n nuwe bladsy.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 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 Navorsingsmetode wat die mees waarskynlike impak van ’n advertensieveldtog evalueer:

A Bemarkingsnavorsing
B Promosienavorsing
C Wetenskaplike navorsing
D Produknavorsing

1.2 Personeel- … verwys na die persentasie werkers wat ’n organisasie verlaat en deur nuwe werkers vervang moet word.

A verplasing
B afdanking
C aftrede
D omset

1.3 … verwys na geld ingesamel om ’n besondere besigheid of projek te steun.

A Kapitaal
B Boedel
C Lening
D Korporatiewe belasting

1.4 … is nodig om ’n produk te vervaardig of ’n diens te lewer in ’n besigheidsorganisasie.

A Toesighouers
B Grondstowwe
C Hulpbronne
D Vakbonde

1.5 EEN van die volgende is nie ’n eienskap van ’n doeltreffende span in die werkplek nie:

A Voortdurende besprekings onder lede
B Lede wat na mekaar luister
C Meningsverskille wat aanvaar en maklik die hoof gebied word
D Leierskap wat alleenlik in die hande van die leier is

Kopiereg voorbehou

1.6 Maatskappye wat in meer as een land bedrywig is, word … maatskappye genoem.

A plaaslike
B multinasionale
C streeks-
D afdelings-

1.7 Waarneming van 'n konfliksituasie en ervaring van party van die emosies wat met die konflik geassosieer word, word … konflik genoem.

A disfunksionele
B waargenome
C substansie
D strukturele

1.8 Aktiwiteit om produkte te verkoop of verhandel.

A Kleinhandel
B Verspreiding
C Produksie
D Aankope

1.9 Iemand word as … beskou wanneer sy/haar mening maklik na gelang van die situasie verander kan word.

A liggelowig
B rigied
C buigsaam
D kwesbaar

1.10 Persentasie van salaris of loon wat aan die regering betaal word.

A Inkomstebelasting
B Belasting op toegevoegde waarde
C Aftree-annuïteit
D Mediese hulp

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 2

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

2.1 Twee mense is onverenigbaar as hulle doeltreffend kan saamwerk.

2.2 Aantygings is verklarings wat gemaak word met bewys van ’n oortreding.

2.3 Wanneer ’n besigheid daarop konsentreer om aan klante se behoeftes te voldoen, word dit as klantgerig beskou.

2.4 Bemiddeling beteken onderhandeling met teenpartye deur te praat en te poog om tot ’n vergelyk te kom.

2.5 ’n Doeltreffende span sal voortdurend van mekaar verskil oor al die werk wat hulle moet doen.

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 3

Kies ’n term uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–K) langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1	Mense wat op dieselfde vlak in dieselfde organisasie werk	A	gegriefdheid
3.2	Nodige dokumente om ’n besigheid te begin	B	data
3.3	Voorstelle gebaseer op beperkte bewyse wat verder ondersoek moet word	C	meerdere
3.4	Kultuurverskille is ’n hoofoorsaak van hierdie soort konflik	D	organisatoriese konflik
3.5	Mense met hoë range in die organisasie	E	hipotese
3.6	Woede of ongelukkigheid getoon oor iets wat as onbillik beskou word	F	kollegas
3.7	Inligting	G	stigtingsdokumente
3.8	Skriftelike wet wat deur die regering geskep is	H	private maatskappy
3.9	Makro (Pty) Ltd	I	interpersoonlike konflik
3.10	Konflik tussen verskillende afdelings in ’n organisasie	J	statute
		K	openbare maatskappy

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

Voltooi die volgende sinne deur slegs die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (4.1–4.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

4.1 ’n Werker word as … beskou wanneer die werker sy/haar pligte doeltreffend en effektief verrig.

4.2 Ons … wanneer ons ’n sakeprojek deel of saam daaraan werk.

4.3 Persoonlike assistente mag nie enige van die besigheid se inligting per ongeluk … nie.

4.4 … is om te verseker dat voorwerpe, aktiwiteite, ensovoorts, van dieselfde soort of gehalte is.

4.5 ’n … is ’n som geld wat ’n maatskappy gereeld aan sy aandeelhouers betaal.

(5 × 1) **[5]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 Die sakeomgewing verwys na al die veranderlikes wat die besigheid beïnvloed en bestaan uit die MIKRO-OMGEWING, MARKOMGEWING en die MAKRO-OMGEWING.

Identifiseer watter soort omgewing elk van die volgende veranderlikes is. Skryf slegs ‘Mikro’, ‘Mark’, of ‘Makro’ langs die vraagnommer (5.1.1–5.1.8) in die ANTWOORDBOEK neer.

5.1.1 Mededingers

5.1.2 Menslike hulpbronne

5.1.3 Vakbonde

5.1.4 Kapitaal

5.1.5 Arbeidsmark

5.1.6 Prokureurs

5.1.7 Entrepreneurskap

5.1.8 Verbruikers

(8 × 1) (8)

5.2 Verduidelik die eienskappe van elk van die volgende winsorganisasies:

5.2.1 Chris Nair & Vennote

5.2.2 Macro BK

(2 × 6) (12)

5.3 Gee ’n voorbeeld van ’n vooraanstaande sakeorganisasie of hoofrolspeler in die Suid-Afrikaanse ekonomie onder die volgende opskrifte:

5.3.1 Chemikalieë/Olie/Gas

5.3.2 Telekommunikasie

5.3.3 Voedsel en kleinhandel

5.3.4 Beleggingsdienste

5.3.5 Bankwese

(5 × 1) (5)

5.4 Jy moet navorsing doen oor klante se gevoel oor ’n sekere maatskappy, die produk en die diens gelewer. Jy besluit om ’n kontrolelys op te stel om te verseker jy sluit alles by jou verslag in.

Noem VYF items wat jy by ’n kontrolelys vir die navorsingsverslag sal insluit. (5)
[30]

VRAAG 6

6.1 Een van jou belangrikste verantwoordelikhede as ’n ontvangspersoon is om boodskappe te neem en dit óf mondelings óf skriftelik aan die ontvanger oor te dra.

6.1.1 Noem VYF noodsaaklike inligting oor die oproeper wat jy in ’n boodskapboek sal neerskryf. (5)

6.1.2 Identifiseer VYF maniere waarop jy ’n boodskap kan oordra. (5)

6.2 Tydbestuur stel jou in staat om in beheer wees van jou tyd en jou take te prioritiseer.

6.2.1 Bespreek DRIE maniere waarop jy in die werkplek kan baat wanneer jy jou tyd goed bestuur. (6)

6.2.2 Noem VIER riglyne om jou take te prioritiseer. (4)

Kopiereg voorbehou

6.3 Die kultuur van ’n organisasie rakende werksbeleid, visies, ensovoorts, verskil van maatskappy tot maatskappy.

Noem VYF beleidskwessies in jou maatskappy waarvan ’n nuwe personeellid moet weet voordat hy/sy begin werk. (5 × 2) (10)

[30]

VRAAG 7

7.1 Lees die uittreksel hier onder en beantwoord die vrae.

KONFLIK IN DIE WERKPLEK

Konflik is ingewikkeld en kan verskillende dinge vir verskillende mense beteken. Deur voortdurend met mense in die werkplek in aanraking te wees, sal uiteindelik tot konflik lei. Daar was onlangs ’n toename in konflik in die werkplek, want werknemers is daarop geregtig om hulle mening te lug. Dit is belangrik om die konflik te beheer of op te los om die behoorlike werksverhouding te herstel.

7.1.1 Noem VYF verskillende soorte konflik in die werkplek. (5)

7.1.2 Bespreek VYF moontlike redes waarom konflik in die werkplek kan voorkom. (5 × 2) (10)

7.2 Lees die uittreksel hier onder en beantwoord die vrae.

GRIEWE IN DIE WERKPLEK

’n Grief kan as ontevredenheid beskou word wat jy dalk in die werkplek het en wat die uitvoer van jou pligte kan beïnvloed. Dit kan ook iets wees waaroor jy wil kla of beswaar maak, en onder die bestuur se aandag behoort gebring te word. Wanneer verskeie arbeidsprobleme ondervind word, kan die bestuur besef dat die werknemers ongelukkig is.

7.2.1 Noem enige VYF griewe wat in die werkplek kan opduik. (5)

7.2.2 Verduidelik kortliks hoe jy, as ’n besuurder, ’n grief by die werk sal hanteer. (5 × 2) (10)

[30]

VRAAG 8

8.1 Noem enige VIER aspekte om te oorweeg wanneer 'n induksieprogram beplan word. (8)

8.2 Noem enige VYF verbruiksartikels wat algemeen in die werkplek gebruik word. (5)

8.3 Noem VIER soorte markte wat tans gebruik word om goedere en dienste te versprei. (4)

8.4 Voltooi die volgende tabel oor die vorme van eienaarskap en organisasies sonder winsbejag (OSW) deur die antwoord langs die vraagnommer (8.4.1–8.4.7) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

SOORT BESIGHEID		
SOORT ONDERNEMING	**EIENAARSKAP**	**BEHEER VAN BESIGHEID**
Alleenhandelaar	8.4.1	Eienaar
8.4.2	Vennote	Vennote
Maatskappy	8.4.3	8.4.4

SOORT OSW		
SOORT OSW	**EIENAARS**	**BEHEER VAN BESIGHEID**
Artikel 21	8.4.5	Lede en direkteure
8.4.6	Raad van Trustees	Raad van Trustees en die reg
Vrywillige verbintenis/assosiasie	8.4.7	Lid

(7 × 1) (7)

8.5 Verduidelik elk van die volgende kwalitatiewe navorsingsmetodes:

8.5.1 Gevallestudies

8.5.2 Inhoudsontleding

8.5.3 Fokusgroepe

(3 × 2) (6)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou