higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3061003)

9 Maart 2018 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 11 bladsye.

NCV

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.

NCV

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die korrekte antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) neer.

1.1.1 ... is die proses waarvolgens items met betrekking tot ander op 'n skaal posisioneer word.

A Tendens
B Reeks
C Rangorde
D Observasie

1.1.2 Alle lede moet deelneem aan bestuur:

A Beslote korporasie
B Openbare maatskappy
C Trust
D Organisasie sonder winsbejag

1.1.3 Gevoelens of emosies wat jy mag ervaar deur 'n konfliksituasie waar te neem:

A Interpersoonlike konflik
B Substanskonflik
C Strukturele konflik
D Waargenome konflik

1.1.4 Die mate waarin 'n werk die werknemer toelaat of van hom/haar verwag om sy/haar werk te reël:

A Induksie
B Outonomie
C Moraal
D Posbeskrywing

1.1.5 Die departement wat verantwoordelik is vir die aankoop of verkryging van goedere en dienste wat die besigheid nodig het:

A Verkope en bemarking
B Algemene bestuur
C Menslike hulpbronne
D Aankope

1.1.6 Wanneer die dienste van 'n werknemer nie meer verlang word nie, maar hy/sy geen skuld daaraan het nie:

A Aftrede
B Sabbatsverlof
C Herontplooiing
D Aflegging

1.1.7 Om in 'n konfliksituasie gedeeltelike bevrediging vir albei partye te kry:

A Vermyding
B Samewerking
C Samestelling
D Kompetering

1.1.8 'n Situasie waarin die toestande van 'n werklike situasie herskep word om iets te bestudeer of te ervaar asof dit werklik is:

A Simulasie
B Gereeldheid
C Assimilasie
D Kapasiteit

1.1.9 'n Formele ooreenkoms om iets te vervang of om 'n voorwerp te herstel indien iets binne 'n sekere tyd verkeerd loop:

A Vervanging
B Waarborg
C Komplimentêr
D Afskrywing

1.1.10 Mense wat geld belê in die hoop om 'n wins te maak.

A Direkteure
B Beleggers
C Konsultante
D Werknemers

(10 × 1) (10)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) neer.

1.2.1 'n Organisasie kan beskou word as 'n sakeonderneming wat op die been gebring is om 'n produk of diens te voorsien.

1.2.2 Alle organisasies verwag van personeel om 'n bywoningsregister te onderteken wanneer hulle by die werk opdaag en vertrek.

Kopiereg voorbehou

1.2.3 In die tradisionele benadering tot konflikresolusie, word konflik beskou as iets natuurlik, onafwendbaar en deel van die menslike samestelling en dus onvermydelik.

1.2.4 'n Franchise is 'n afsetpunt wat oopgemaak is deur enigiemand wat betaal het vir toestemming om dit te doen.

1.2.5 Enigiemand in die organisasie kan met dokumente werk wat vertroulike inligting bevat.

1.2.6 Daar is verskillende maniere om verslae te evalueer en geen enkele metode is die beste nie.

1.2.7 Finansiële state en syfers is voorbeelde van privaat inligting.

1.2.8 In die verlede het sommige maatskappye nie veel erns geplaas op die induksie van nuwe personeellede nie.

1.2.9 'n Probleem ontstaan wanneer daar te min of te veel konflik in die werkplek is.

1.2.10 Deur die verkoopsprys van produkte te verhoog, kan 'n besigheid 'n mededingende voordeel bo ander verkry.

(10 × 1) (10)

NCNAD

1.3 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B om by 'n item/beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–K) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10).

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Etiek	A	mondelinge of geskrewe simulasie van werklike situasies
1.3.2	Grief	B	beteken spesiale toestemming om nie spesiale belasting hoef te betaal nie
1.3.3	Interne belanghebbers	C	regering, plaaslike owerhede, professionele liggame, drukgroepe, algemene publiek, mededingers
1.3.4	Gevallestudie	D	inherente idees, opvattinge, waardes en kennis van 'n groep
1.3.5	Vrygestelde status	E	die opleiding en inligting wat aan jou gegee word voordat jy met 'n nuwe werk begin
1.3.6	Verpligtinge	F	bestuur en die werknemers van die organisasie
1.3.7	Eksterne belanghebbers	G	besprekings wat ses tot tien mense behels en 'n opgeleide moderator in een sessie.
1.3.8	Kultuur	H	'n ander woord vir klagte.
1.3.9	Oriëntering	I	standaard van regte gedrag, morele beginsels
1.3.10	Fokusgroep	J	pligte en verantwoordelikhede
		K	werkgewer, werknemer, regering en verskaffers

(10 × 1) (10)

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

Bestudeer die prentjie hier onder en beantwoord die vrae.



FIGURE 1

Bron: http://www.fnal.gov/pub/today/images08/housekeeping_1.jpg

2.1 Met bostaande prentjie as basis, identifiseer DRIE gevare in hierdie kantoor. (3 × 2) (6)

2.2 'The Occupational Health and Safety Act of South Africa (OHS Act 85 of 1993) voorsien gesondheids- en veiligheidsreëls wat in die werkplek nagekom moet word.'

Bespreek enige VYF van hierdie reëls wat gevolg moet word om jou werkplek veilig te hou. (5 × 2) (10)

2.3 Verduidelik Enige VIER riglyne waarmee jy jou vertroud kan maak om veiligheid ten opsigte van elektrisiteit in die werkplek te verseker. (4 × 2) (8)

2.4 'Die werknemer en werkgewer saam met die vakbonde gaan 'n ooreenkoms aan om seker te maak daar is 'n gestruktureerde verhouding in die werkplek. Hierdie ooreenkomste word gebruik om by te dra tot meer eensgesinde verhoudings in die werkplek.'

Noem SES soorte werksverwante ooreenkomste.

(6 × 1) (6)

[30]

VRAAG 3

Gebruik die paragraaf hier onder en beantwoord die vrae.

Pick n Pay

In hierdie organisasie word beleid en prosedures gebruik om gesonde werksverhoudinge onder belangegroepe te handhaaf.
Duidelike beleide en prosedures ondersteun doeltreffende besluitneming en delegasie omdat hulle riglyne aan die werknemer en werkgewer bied oor:

- Wat hulle in die werkplek kan en nie kan doen nie.
- Watter besluite hulle kan neem.
- Watter aktiwiteite toepaslik is.

3.1 Gebaseer op bogenoemde scenario, definieer die volgende konsepte:

3.1.1 Beleid

3.1.2 Prosedures

(2 × 2) (4)

3.2 Gee TWEE voorbeelde van beleide wat nuttig is om Pick n Pay te help om gesonde arbeidsverhoudinge te kweek.

(2 × 1) (2)

3.3 Noem TWEE tipes werksprosedures wat Pick n Pay in plek behoort te hê ten einde die gladde werking van die besigheid op 'n daaglikse basis te verseker.

(2 × 1) (2)

3.4 Hoe kan Pick n Pay daarby baat om die volgende ooreenkomste te gebruik:

3.4.1 Kollektiewe ooreenkomste

3.4.2 Herkenningsooreenkoms

3.4.3 Produktiwiteitsooreenkoms

(3 × 2) (6)

3.5 3.5.1 Verduidelik die belangrikheid van nuwe personeel se bekendstelling by 'n organisasie soos Pick n Pay. (4 × 2) (8)

3.5.2 Onderskei tussen die bekendstelling en die induksie van nuwe personeellede in die werkplek. (2 × 2) (4)

3.6 'Dit is baie belangrik om te verseker dat personeel hulle werksverantwoordelikhede verstaan'.
Met verwysing na hierdie stelling, verduidelik TWEE voordele vir die maatskappy.

(2 × 2) (4)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

Gebruik die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

Dynamic Design

Dynamic Design CC is 'n familiebesigheid met drie lede. Die lede het onlangs begin om sake en bemarking van hul produkte in Suid-Afrika te doen. Hulle bevind hulself on 'n uiters kompeterende internasionale mark en verwag 'n soortgelyke situasie in Suid-Afrika. Hulle spesialiteit is oudio- en visuele toerusting. Die produkreeks sluit in televisies, hoëtroutoestelle, motorradios, klankstelsels ensovoorts.
Hulle het hulle hoofkantoor in Gauteng begin en het drie streekskantore oopgemaak in ander provinsies in Suid-Afrika.

4.1 Watter soort organisasie is Dynamic Design? (1 × 2) (2)

4.2 Verduidelik enige VIER kenmerke/eienskappe van hierdie soort organisasie. (4 × 2) (8)

4.3 'Die mark of taakomgewing is saamgestel uit die organisasies en individue met wie die besigheid gereeld sake doen.'

Noem VIER verskillende elemente/faktore waarmee Dynamic Design op 'n daaglikse basis mee te doen het. (4 × 1) (4)

4.4 Identifiseer enige VIER toonaangewende mededingers in die besigheidsveld. (4 × 1) (4)

4.5 Noem TWEE interne belangegroepe met wie Dynamic Design op 'n daaglikse basis moet saamwerk. (2 × 1) (2)

4.6 Jy werk in Dynamic Design se verkoopsafdeling en jy is gevra om te bepaal of die maatskappy se diens aan kliënte van 'n goeie standaard is. Jy besluit om gebruik te maak van 'n kwalitatiewe navorsingsmetode om onderhoude met kliënte te voer.

Gee DRIE oop vrae en TWEE geslote vrae wat jy jou kliënte sal vra. (5 × 1) (5)

4.7 Noem of die volgende besigheid 'n DIENS of 'n PRODUK lewer. Kies die antwoord en skryf slegs 'Diens' of 'Produk' langs die nommer (4.7.1 – 4.7.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

4.7.1 Nadia het 'n tandartspraktyk in Kaapstad.

4.7.2 Andiswa besit 'n haarsalon in Gauteng.

4.7.3 Zimasile besit 'n plaas wat in die produksie van melk spesialiseer.

4.7.4 Chaney is 'n kersmaker en voorsien voorraad aan Woolworths.

4.7.5 John is die eienaar van 'n hardewarewinkel in KwaZulu-Natal.

(5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 5

Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

KONFLIK IN DIE WERKPLEK

Nadat Zurial drie maande lank vir Trevor & Seuns gewerk het, kom hy agter dat sommige van sy kollegas baie onbeskof en aggresief teenoor hom is. Die atmosfees by die werk het Zurial ongelukkig gemaak. Dit het gevolglik sy produktiwiteit beïnvloed. Na ‘n paar dae besluit Zurial om die situasie met sy kollegas aan te spreek.

5.1 Maak 'n lys van die SEWE stadiums in konflikontwikkeling. (7 × 1) (7)

5.2 Bespreek VIER faktore wat betrokke is by konflikdinamika. (4 × 2) (8)

5.3 Identifiseer DRIE negatiewe gevoelens wat Zurial moontlik in hierdie konfliksituasie teëgekom het. (3 × 1) (3)

5.4 ''n Konfliksituasie sal altyd moontlik 'n verandering in 'n persoon se gedrag teweegbring aangesien konflik nie normaal is nie.'

Noem TWEE aspekte wat Zurial se gedrag in hierdie konfliksituasie kan beïnvloed. (2 × 1) (2)

5.5 Kies die korrekte woord(e) uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (5.5.1–5.5.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

5.5.1 (Kliënte/Verskaffers) gebruik die dienste wat die organisasie aanbied.

5.5.2 (Kontroleer verwysings/Aansoekvorm) word gebruik om 'n kandidaat se inligting te verifieer.

5.5.3 (Pypliassering/Laterale liassering) word gebruik om groot dokumente te bêre wat normaalweg nie in omslae sal pas nie.

5.5.4 (Faksmasjien/fotokopieermasjien) is beter om kopieë te maak.

5.5.5 (Maatskappy/Beslote maatskappy) kan nie uit meer as 10 lede bestaan nie.

5.5.6 (NPO's/NPA's) is organisasies wat nie so saamgestel is dat 'n persoon 'n wins sal maak nie.

5.5.7 (Konstruktiewe konflik/Destruktiewe konflik) is gewoonlik emosioneel.

5.5.8 Jy sal selfgeldend wees en nie saamwerk nie as iemand (kompeterend/vergoedend) teenoor jou is.

Kopiereg voorbehou

5.5.9 (Induksie/Bekendstelling) is belangrike vir alle personeellede wat na 'n nuwe posisie verskuif is.

5.5.10 (Fokusgroep/inhoudsontleding) is 'n metode om enige vorm van inligting op te som.

(10 × 1) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

NCV

Kopiereg voorbehou