higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3061003)

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

Hierdie vraestel bestaan uit 9 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.

NCCV

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae verskaf. 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 Dit word vir groter dokumente gebruik wat normaalweg nie in vouers sal pas nie:

A Gerekenariseerde liassering
B Mikrofilm
C Buisliassering
D Vertikale liassering

1.1.2 Hierdie tipe besigheid behels die bevordering van religie, kuns, wetenskappe, onderwys, liefdadigheid, ontspanning en ander kulturele of sosiale aktiwiteite:

A Eenmansaak
B Niewinsgewende organisasie
C Beslote korporasie
D Koöperasie

1.1.3 Konflik wat in 'n mens self plaasvind:

A Intragroep
B Interpersoonlik
C Intrapersoonlik
D Intergroep

1.1.4 Dit is wanneer 'n werknemer se dienste, nie deur sy/haar eie toedoen nie, nie langer benodig word nie:

A Grief
B Ontslag
C Uitdiensstelling
D Bedanking

1.1.5 Dit is 'n voorbeeld van 'n kwalitatiewe navorsingsmetode:

A Inhoudsontleding
B Primêre navorsing
C Vraelyste
D Historiese studies

Kopiereg voorbehou

1.1.6 Dit word gebruik wanneer kaarte in 'n sirkel gerangskik en deur 'n sentrale roterende as in posisie gehou word:

A Kaartindeks
B Boekindeks
C Strookindeks
D Draaiindeks

1.1.7 'n Klein tydskriffie of boekie wat inligting en prente oor iets bevat word 'n ... genoem.

A koerant
B brosjure
C besigheidskaartjie
D pamflet

1.1.8 Hierdie departement is daarvoor verantwoordelik om die besigheid se goedere en dienste aan die klant te verkoop en om verhoudinge met die klant te bestuur:

A Openbare betrekkinge
B Inligtingstegnologie
C Administrasie
D Verkope en bemarking

1.1.9 Die opleiding en inligting wat 'n mens ontvang voordat jy in 'n nuwe werk begin:

A Telefoonvaardighede
B Selfversekerdheid
C Oriëntering
D Tydbestuur

1.1.10 Die … -omgewing handel oor alle faktore in die besigheid.

A mikro
B makro
C mark
D verkoops

(10 × 1) (10)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 Wanneer 'n mens 'n konfliksituasie waarneem, sal jy nie enige emosies of gevoelens ervaar wat met die konflik verband hou nie.

1.2.2 Die grieweprosedure is 'n voorbeeld van afwaartse kommunikasie.

1.2.3 Die Wet op Basiese Diensvoorwaardes verskaf riglyne vir indiensnemingsvoorwaardes en kontrakte en gee minimum-standaarde waaraan werkgewers moet voldoen.

1.2.4 Deur kantoortoerusting in behoorlike werkende toestand te hou verseker dat die organisasie doeltreffend bedryf kan word.

1.2.5 Gevallestudies verwys slegs na geskrewe nabootsings.

(5 × 2) (10)

1.3 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat by 'n item in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	BGV	A	aanvul van voorraad, hervulling of nuwe lewering van iets
1.3.2	Voorraadopgaring	B	mense wat geld belê om 'n wins te toon
1.3.3	Privaat maatskappy	C	word deur 'n raad van trustees bestuur
1.3.4	Sielkundige toets	D	die bedrag geld wat betaal word vir 'n taak wat goed gedoen is
1.3.5	Aanvul	E	'n klomp mense of goed wat baie van mekaar verskil
1.3.6	Diversiteit	F	beroepsgesondheid en -veiligheid
1.3.7	Beleggers	G	'n skandvlek – 'n swak reputasie – afkeur
1.3.8	Stigma	H	aandele wat nie aan die publiek beskikbaar gestel word nie
1.3.9	Vergoeding	I	aanhou van 'n groot hoeveelheid reserwevoorraad
1.3.10	Vertroue	J	die doel is om menslike gedrag te meet

(10 × 1) (10)

[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

NUWE BEGIN

Mnr. J. White en Mnr. R. Ramaphosa het albei hul studie in 2017 voltooi. Hulle het saam besluit om met 'n onderneming te begin aangesien hulle 'n belangstelling in rekenaars deel. Hulle het besluit om gesamentlik en afsonderlik vir die besigheid se skuld verantwoordelik te wees.

Hul kapitale bydraes tot die besigheid was soos volg:

- Mnr. White het R500 000 bygedra.
- Mnr. Ramaphosa het 'n afleweringsvoertuig ter waarde van R350 000 bygedra.

Hulle het drie werknemers in diens geneem. Jason is as verkoopspersoon aangestel, Lwazo as finansiële bestuurder en Naomi as die administratiewe klerk. Mnr. Ramaphosa sou die mensehulbronne hanteer.

2.1 Watter tipe besigheidsorganisasie word in die scenario beskryf? (1)

2.2 Noem enige VYF voordele van die tipe besigheid waarna in VRAAG 2.1 verwys word. (5)

2.3 Wat word met gesamentlike en afsonderlike aanspreeklikheid bedoel?. (2)

2.4 Veronderstel dat Lwazo daarvan beskuldig is dat hy R10 000 van die onderneming gestel het. Mnr. Ramaphosa het besluit om 'n kennisgewing van 'n dissiplinêre verhoor aan hom te bedien. Beantwoord die volgende vrae ten opsigte van hierdie scenario:

2.4.1 Noem VYF verpligte elemente wat in die kennisgewing van die verhoor ingesluit moet word. (5)

2.4.2 Noem VIER mense wat tydens die verhoor teenwoordig moet wees. (4)

2.4.3 Veronderstel dat Lwazo aan die oortreding skuldig bevind word. Wat sal die gepaste sanksie wees? (1)

2.4.4 Lwazo wil op grond van substantiewe onbillikheid teen die uitslag appèl aanteken. Wat word met substantiewe onbillikheid bedoel? (2)

2.4.5 Mnr. Ramaphosa het besef dat hy sekere maatreëls moet instel om goeie sekuriteit in die werkplek te handhaaf.

Noem VYF sulke voorsorgmaatreëls. (5)

2.5 As administratiewe klerk moet Naomi telefoonboodskappe akkuraat afneem.

Noem enige VYF elemente wat in 'n telefoonboodskap vervat behoort te wees. (5)

[30]

VRAAG 3

3.1 Lees die uittreksel hier onder en beantwoord die vrae.

> Die bestuurder van Cell B, 'n selfoonmaatskappy, besef dat die onderneming as 'n onskeibare deel uitmaak die omgewing waarin dit is funksioneer. Dit werk in 'n beheerbare en 'n onbeheerbare mark. Die klante maak 'n belangrike deel van die omgewing uit, of die klant nou in die verbruikers-, sake-, regerings-, internasionale of herverkoopmark funksioneer. Mededingers is 'n ander belangrike faktor in die omgewing. Ten einde mededingend te bly besef Cell B dat dit 'n mededingende voordeel moet vestig. Daarom doen die maatskappy deurlopend navorsing en probeer dit om die mededingers telkens te oortref. Cell B hanteer ook die onbeheerbare mark en moet proaktief optree om by hierdie omgewing aan te pas.

3.1.1 Gee EEN voorbeeld van 'n mededingende voordeel waaroor Cell B mag beskik. (2)

3.1.2 In watter sakesektor kan Cell B gekategoriseer word? (1)

3.1.3 Noem enige VIER faktore wat deel van Cell B se mikro-omgewing uitmaak. (4)

3.1.4 In watter mark bevind die klante hulself? (1)

3.1.5 Noem TWEE faktore in die makro-omgewing waarvan Cell B beslis moet bewus wees. Motiveer jou keuse van hierdie twee faktore. (2 × 2) (4)

3.1.6 Cell B het besluit om op marknavorsing te fokus. Beskryf kortliks wat met marknavorsing bedoel word. (2 × 2) (4)

3.1.7 Noem VIER sleuteloorwegings wat Cell B in die beplanning van die navorsing in ag moet neem. (4)

3.2 Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae.

> Hani was so opgewonde toe hy vier weke gelede by sy nuwe werk begin het – hy het altyd daarvan gedroom om 'n bestuursassistent te wees! Maar nou is hy nie meer so seker nie … .
> Op die eerste dag het hy nog nie 'n rekenaar gehad nie en sy bestuurder was die hele dag nie op kantoor nie. Hy het sedertdien nog skaars met hom gepraat en hy het steeds nie 'n werksbeskrywing ontvang nie. Wanneer hy kollegas om hulp vra is hulle gewoonlik te besig om te help. Hy is nog nie aan enige ander departemente bekendgestel nie en hy het reeds bewus geword van 'n geskinder en riemtelegramme in die gange waar hy ook al gaan. Dit is ook vir hom duidelik dat daar baie konflik in die onderneming bestaan – dit sluit interpersoonlike en organisasiekonflik in, maar niemand wil daaroor praat nie.
> Alhoewel hy iemand is wat dinge gedoen kry, is hy nou 'n ander mens – verward en geneig om uit gesprekke te onttrek.

Kopiereg voorbehou

3.2.1 Watter prosesse moes plaasgevind het om Hani meer welkom te laat voel? (1)

3.2.2 Noem VIER elemente wat deel van die proses wat in VRAAG 3.2.1 genoem is, moet uitmaak om die werksplek aan nuwe personeel bekend te stel. (4)

3.2.3 Hani het nie eers 'n werksbeskrywing ontvang nie – een van die basiese instrumente wat in sy inligtingspakket ingesluit behoort te wees.

Noem enige DRIE kenmerke wat as deel van die roetines en prosedures wat aan hom verduidelik moet word in die inligtingspakket ingesluit behoort te wees. (3)

3.2.4 Hani het van interpersoonlike en organisasiekonflik bewus geword. Omskryf hierdie twee begrippe en verskaf TWEE moontlike redes vir elk van hierdie tipes konflik. Bied jou antwoord soos volg aan:

Tipe konflik	Definisie	Voorbeelde
Interpersoonlik	(2)	(2 x 1)
Organisasie	(2)	(2 x 1)

(8)

3.2.5 Hani weet nie waaroor die konflik gaan nie, want niemand praat eintlik daaroor nie. Noem VIER moontlike oorsake vir konflik in hierdie werksplek. (4)

[40]

VRAAG 4

Jy is tans 'n student aan die kollege. As uitstekende student is jy gevra om met die kollege-administrasie te help. Die administrateur wil egter eers jou kennis oor 'n paar basiese goed toets.

Identifiseer die toerusting wat in FIGUUR 1 en FIGUUR 2 hier onder getoon word. (2 × 1) (2)

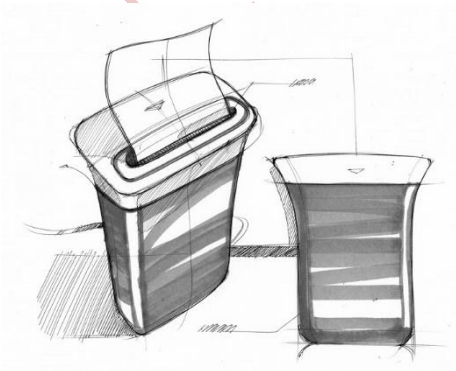

FIGURE 1



FIGURE 2

4.2 Noem AGT riglyne wat by die gebruik van die kopieermasjien nagevolg moet word. (8)

4.3 Gee DRIE voorbeelde van verbruiksgoedere wat in die werksplek benodig word. (3)

4.4 'Verbruiksgoedere word bestel deur 'n stooraanvraagvorm te voltooi.'

Noem die relevante inligting wat jy op die aanvraagvorm moet voltooi. (7 × 1) (7)

4.5 'Jy het vinnig besef dat jy tydbestuursvaardighede nodig het om jou in staat te stel om jou eie tyd te bestuur.'

Hoe kan 'n mens daaruit voordeel trek om jou tyd in die werksplek meer doeltreffend te gebruik? Bespreek kortliks. (5 × 2) (10)

[30]

VRAAG 5

5.1 'Bestuurders verwar dikwels die bekendstelling van 'n werknemer met die induksieproses wat die werknemer moet deurloop.'

5.1.1 Deur na die bostaande stelling te verwys, noem DRIE verskille tussen die bekendstelling en die induksie van nuwe werknemers. (3 × 2) (6)

5.1.2 'Konflik mag as gevolg van onbehoorlike induksie ontstaan.' Individue sal waarskynlik op verskillende maniere in konfliksituasies optree.

Beskryf kortliks DRIE maniere waarop individue mag optree. (3 × 2) (6)

5.2 Noem AGT funksies en aktiwiteite wat algemeen in alle besighede voorkom. (8)

[20]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou