higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3061003)

27 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 150

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord AL die vrae.
2. Lees AL die vrae deeglik deur.
3. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik word.
4. Begin elke afdeling op 'n NUWE bladsy.
5. Gebruik slegs BLOU of SWART ink.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Verskillende opsies word gegee as moontlike antwoorde op die volgende vrae. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A-D) langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 ... word gekies op 'n algemene jaarvergadering om 'n maatskappy te bestuur.

A Lede
B Middelbestuur
C Direksie
D Vakbonde

1.2 ... is wanneer mens inligting bekend maak wat veronderstel is om geheim te wees.

A Enkodeer
B Netwerk
C Toevertrou
D Verklap

1.3 In hierdie stadium van die konflik voel beide partye dat iets verkeerd is, maar lug nie hulle gevoelens nie:

A Intragroepkonflik
B Interpersoonlike konflik
C Onuitgesproke konflikj
D Disfunksionele konflik

1.4 Dit is 'n persentasie van die wins wat aan die SAID betaal word:

A Korporatiewe belasting
B Padongelukkefondsheffing
C Dividend
D Rente

1.5 Om eerlik te wees en sterk morele beginsels te hê:

A Korrup
B Oneerlik
C Integriteit
D Skugter

1.6 'n ... is 'n gevoel wat 'n persoon graag wil bevredig, maar dit is nie 'n prioriteit nie.

A Behoefte
B Aanraking
C Gevoel dat jy tuishoort
D Wens

Kopiereg voorbehou

1.7 ... is wanneer 'n groot hoeveelheid van iets maklik beskikbaar is.

A Skaarste
B Oorvloed
C Gelykspeel
D Voorraad

1.8 ... is 'n ander naam vir mededinging.

A Geleentheid:
B Wedywering
C Samespanning
D Vriendskap

1.9 Wanneer jy amptelike toestemming kry om iets te doen:

A Magtiging
B Verbod
C Ooreenkoms
D Delegasie

1.10 'n Onderneming is winsgewend as ...

A inkomste gelyk is aan uitgawes.
B uitgawes inkomste oorskry.
C inkomste uitgawes oorskry.
D daar geen uitgawes is nie.

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

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

2.1 'n Verdaging is wanneer 'n vergadering eindig.

2.2 'n Werknemer word geassimileer wanneer hy of sy deel van 'n groep of organisasie word.

2.3 Indeksering is om iets terug te vind en te kry.

2.4 Evalueerders is mense wat werkplekprestasie beoordeel.

2.5 Werkroetines is die reëls en regulasies in die werkplek.

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 3

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

KOLOM A		KOLOM B	
3.1	Samevoeging of kombinering van twee sake-organisasies	A	handelsmerkgewing ('branding')
3.2	'n Ondernemingbestuur waar almal billik behandel word	B	markaandeel
3.3	Vergelyking van twee dinge met soortgelyke eienskappe	C	konsessie ('franchise')
3.4	'n Talent of vaardigheid	D	demokraties
3.5	Skep 'n beeld van 'n produk of diens sodat kliënte dit kan herken	E	disfunksioneel
3.6	Iets wat nie behoorlik of suksesvol werk nie	F	bylaag
3.7	'n Afsetplek ('outlet') wat gefinansier word deur iemand wat 'n bedryfspermit besit	G	ondergeskiktes
3.8	Mense wat aan ander in die werkplek verslag doen	H	analogie
3.9	'n Ekstra gedeelte wat by die koerant gevoeg word	I	aanleg
3.10	Die gedeelte van die mark wat Pick n Pay beheer	J	samesmelting
		K	marksegmentasie

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

Kies die korrekte woord(-e) uit dié wat tussen hakies gegee word. Skryf slegs die woord(-e) langs die vraagnommer (4.1–4.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

4.1 (Logistiek/Vooruitskatting) is die versigtige, praktiese organisasie van 'n aktiwiteit om te verseker dat dit 'n sukses is.

4.2 Hooggeplaaste mense in die organisasie word (meerderes/ondergeskiktes) genoem.

4.3 Jy is (stiptelik/produktief) as jy betyds is.

4.4 Mens kan iemand wat 'n vermoë het om logies en krities te dink as 'n (toesighouer/intellektueel) noem.

4.5 Iemand met wie 'n onderhoud gevoer word, word 'n (onderhoudvoerder/ ondervraagde) genoem.

(5 × 1) **[5]**

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 5

JC SOLUTIONS

Mev JC Govender, die eienaar van JC Solutions, het haar onderneming in 2015 geregistreer vanweë die droogte wat die Wes-Kaap ondervind het. Haar onderneming boor boorgate vir huishoudings. Sedert 2017 groei haar onderneming sterk aangesien strenger waterbeperkings in die Wes-Kaap toegepas is. Haar onderneming het die volgende belanghebbers:

- Mev JC Govender — HUB
- Mnr T Nkomi — Senior bestuurder
- Me A Joe — Administratiewe assistent
- 5 arbeiders — Operateurs/skoonmakers
- Mnr J Harmse — Rekeningkundige beampte

5.1 Gegrond op bogenoemde feitestel, beantwoord die volgende vrae:

5.1.1 Definieer die begrip *belanghebber.* (2)

5.1.2 Identifiseer enige TWEE van die volgende belanghebbers in JC Solutions.

- Interne belanghebbers
- Verbonde belanghebbers
- Eksterne belanghebbers (6)

5.1.3 Bespreek DRIE rolle wat die regering en plaaslike owerhede in die daaglikse funksionering van JC Solutions speel. (3 × 2) (6)

5.2 Vir die meeste mense het konflik oor die algemeen 'n negatiewe betekenis. Konflik kan egter óf funksioneel óf disfunksioneel wees.

Noem of die volgende inligting na funksionele of disfunksionele konflik verwys. Skryf slegs 'Funksioneel' of 'Disfunksioneel' langs die nommer (5.2.1–5.2.6) in die ANTWOORDBOEK.

5.2.1 Konflik wat openlik hanteer word

5.2.2 Konflik wat konsentreer op mense se behoeftes

5.2.3 Lok verhoudings

5.2.4 Help albei partye om hul doelwitte te bereik

5.2.5 Soek na korttermynoplossings

5.2.6 Bring partye nader aan mekaar

(6 × 1) (6)

Kopiereg voorbehou

5.3 Daar is baie oorsake van interpersoonlike konflik. Dit kom voor tussen twee of meer mense. Woede is gewoonlik die grondslag van interpersoonlik konflik.

Bespreek enige VIER oorsake wat tot interpersoonlike konflik in die werkplek kan lei. (4 × 2) (8)

5.4 Wat word bedoel met *geskilbeslegting ('conflict resolution')?* (2)
[30]

VRAAG 6

6.1 Noem of die volgende 'n organisasie met winsoogmerk of 'n organisasie sonder winsoogmerk is. Skryf slegs 'Met winsoogmerk' of 'Sonder winsoogmerk' langs die vraagnommer (6.1.1–6.1.7) in die ANTWOORDBOEK neer.

6.1.1 Rooi Kruis

6.1.2 Deno & Mel Prokureurs

6.1.3 Vino se Spazawinkel

6.1.4 Heilslëer

6.1.5 Foschini

6.1.6 Gift of the Givers

6.1.7 McDonald's

(7 × 1) (7)

6.2 'Operation Hunger' is 'n organisasie wat nie enige befondsing van die regering ontvang nie. Dit word ook as 'n Artikel 21-maatskappy geklassifiseer.

Noem VIER eienskappe van 'n Artikel 21-maatskappy. (4 × 2) (8)

6.3 Jy is tans 'n NSB L3-student en oorweeg dit om jou eie onderneming te begin sodra jy jou NSB-kwalifikasie voltooi het.

6.3.1 Bespreek VYF eienskappe van 'n alleenhandelaar of alleeneienaar. (5 × 2) (10)

6.3.2 Jy doen tans deurtastende onderhoude met moontlike kliënte in die gebied waar jy op soek is na plekke vir jou nuwe onderneming.

Noem VYF eienskappe van 'n deurtastende onderhoud. (5)
[30]

VRAAG 7

7.1 Jy is aangestel as administratiewe klerk in die administratiewe departement. Tydens 'n vergadering met jou administratiewe bestuurder voorsien hy jou van 'n lys take wat jy moet afhandel. Twee van hierdie take het betrekking op liassering en vereis dat jy 'n goeie liasseerstelsel in werking moet stel om dokumente op te spoor en om sekuriteit rakende dokumentasie in stand te hou.

7.1.1 Noem VYF vereistes wat jy in aanmerking moet neem om 'n goeie liasseerstelsel te ontwerp. (5)

7.1.2 Noem VYF voorbeelde van dokumente of inligting wat jy as vertroulik kan beskou. (5)

7.1.3 Noem VYF redes waarom sekuriteit van dokumente noodsaaklik in die werkplek is. (5)

7.1.4 Bespreek VYF voorsorgmaatreëls wat jou administratiewe bestuurder kan volg om die bekendmaking van sensitiewe inligting te voorkom. (5 × 2) (10)

7.2 Mev Krisantha, die administratiewe bestuurder, is daarvoor verantwoordelik om 'n induksieprogram vir nuwe werknemers op te stel.

Noem enige VYF voordele van 'n doeltreffende induksieprogram vir haar organisasie. (5)

[30]

VRAAG 8

8.1 Noem of die volgende inligting onder 'Induksie' of 'Bekendstelling' van nuwe werknemers val. Skryf slegs 'Induksie' of 'Bekendstelling' langs die vraagnommer (8.1.1–8.1.8) in die ANTWOORDBOEK neer.

8.1.1 Deurlopende proses

8.1.2 Om bekend te stel is deel van die proses

8.1.3 Gestruktureerde proses

8.1.4 Word net met nuwe werknemers gedoen

8.1.5 Word op 'n vasgestelde manier gedoen

8.1.6 Buigsaam om voorsiening te maak vir veranderings

8.1.7 Nie net vir nuwe werknemers nie

8.1.8 Eenmalige gebeurtenis

(8 × 1) (8)

8.2 Beleide en prosedures speel 'n belangrike rol in die bevordering van gesonde arbeidsverhoudinge.

Verduidelik VIER ander voordele daarvan om beleide en prosedures vir 'n onderneming te hê. (4 × 2) (8)

8.3 Bestudeer die afbeelding hier onder en beantwoord die vrae.



Bron: www.google.co.za/images

8.3.1 Gegrond op bogenoemde afbeelding, noem VIER riglyne wat jy sal instel om jou te help om elektriese veiligheid by jou werkplek te verseker. (4 × 2) (8)

8.3.2 Die Wet op BGV ('OHS') 85 van 1993 bevat die reëls oor gesondheids- en veiligheidskwessies in die werkplek. Waarvoor staan BGV ('OHS')? (2)

8.4 Kwalitatiewe navorsing is ongestruktureerde verkenningsnavorsing gegrond op klein monsters wat insig in en begrip van die navorsingsprobleem voorsien.

Noem VIER metodes wat jy kan gebruik om kwalitatiewe data in te samel. (4)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou