higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 3

8 Desember 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 D
1.2 B
1.3 C
1.4 A
1.5 B
1.6 A
1.7 D
1.8 C
1.9 B
1.10 D

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

2.1 Onwaar
2.2 Waar
2.3 Onwaar
2.4 Waar
2.5 Waar

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 3

3.1 I
3.2 F
3.3 J
3.4 H
3.5 B
3.6 E
3.7 D
3.8 C
3.9 A
3.10 G

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

4.1 Konstruktiewe
4.2 Inflasie
4.3 Ombudsman
4.4 SWOT
4.5 Induksie

(5 × 1) **[5]**

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 5

5.1 5.1.1 'n Persoon, groep of organisasie wat belang in of betrokkenheid by 'n onderneming het.

5.1.2
- Om in wisselwerking te tree beteken om kontak te maak met die belanghebbers deur na hulle te luister en met hulle te praat
- Netwerk met belanghebbers (Enige EEN)

(2 × 2) (4)

5.2
- Interne belanghebbers
  - Bestuur
  - Werknemers
- Eksterne belanghebbers
  - Regering
  - Mededingers
  - Plaaslike owerhede / munisipaliteite
  - Algemene publiek
  - Drukgroepe
  - Professionele liggame
  - Vakbonde
- Verbonde belanghebbers
  - Kliënte
  - Verskaffers
  - Bankiers
  - Aandeelhouers (Enige 2 × 1) (2)

5.3
- Om te luister na die besorgdhede of voorstelle van belanghebbers
- Om aanvaarding van belanghebbers te kry vir veranderinge wat die onderneming maak
- Om aanspreeklikheid van die onderneming te toon (Enige 2 × 2) (4)

5.4
- Betaal belasting
- Voorsien statistiek
- Kom wetgewing na
- Help met regeringsinisiatiewe
- Help met plaaslike en streeksontwikkeling (Enige EEN) (1)

5.5 Konstruktiewe konflik
- Is geneig om te fokus op belangstellings of feite
- Help albei partye om hul doelwitte te bereik
- Help om verhoudings te ontwikkel
- Maak dit moontlik om kwessies te bespreek
- Word in die ope hanteer
- Kan partye nader aan mekaar bring
- Vind buigsame oplossings vir probleme (Enige 2 × 1)

Destruktiewe konflik
- Val verhoudinge aan
- Fokus op mense se behoeftes en begeertes
- Is geneig om terug te keer
- Behels dat ander blameer word om jou te laat goed lyk
- Fokus op mense se persoonlikhede, eerder as hulle gedrag
- Soek korttermyn- of vinnige oplossings (Enige 2 × 1)

(2 × 2) (4)

5.6
5.6.1 Konstruktief
5.6.2 Destruktief
5.6.3 Konstruktief
5.6.4 Destruktief
5.6.5 Konstruktief
5.6.6 Destruktief
5.6.7 Destruktief
5.6.8 Konstruktief
5.6.9 Destruktief

(9 × 1) (9)

5.7
- Die toekenning van hulpbronne
- Persoonlike twis en magstwis
- Die struktuur van die onderneming
- Persoonlikheidsbotsinge
- Kultuurverskille
- Tekort aan hulpbronne
- Bestuur en toesighouers wat hulle magte misbruik
- Hoë mate van interafhanklikheid tussen departemente (Enige 2 × 2) (4)

[28]

VRAAG 6

6.1 6.1.1
- Dit is die berging van dokumente
  – op ’n ordelike manier
  – om hulle later te kan raadpleeg (Enige 1 × 2) (2)

6.1.2
- Om die opeenhoping van dokumente te voorkom
- Om lêers op datum te hou
- Om dokumente te kry wanneer hulle nodig is
- Om ’n onnet kantoor te voorkom (Enige 3 × 2) (6)

6.2 6.2.1 Buisliassering
6.2.2 Gerekenariseerde liassering
6.2.3 Horisontale liassering
6.2.4 Mikrofilm
6.2.5 Vertikale liassering
6.2.6 Laterale liassering
(6 × 2) (12)

6.3
- Word gebruik om besigheidskaartjies te berg
- In ’n sirkel gerangskik en draai om ’n sentrale roterende as
- Indekskaarte kan maklik bygevoeg en uitgehaal word
- Kaarte kan deur kleurkaarte geskei word
- Bêre meer kaarte in ’n kleiner spasie as in bokse (Enige 4 × 2) (8)

6.4 6.4.1
- Inhoudsontleding
- Gevallestudies
- Fokusgroepe
- Waarnemings
- Indiepte-onderhoude (Enige 4 × 1) (4)

6.4.2
- Dit is ’n ongestruktureerde vraag
- Laat die respondent toe om in sy/haar eie woorde te antwoord
- Laat nie die moontlikheid om net 'ja, 'nee' of 'oukei' te antwoord nie.
- Laat respondent eie uitdrukking/mening gee (2 × 2) (4)

[36]

VRAAG 7

7.1 7.1.1
- Direkte mededinger✓✓ – besigheid wat soortgelyke produkte of dienste as jou besigheid verskaf en derhalwe om dieselfde kliënte meeding✓✓
- Indirekte mededinger✓✓ – besigheid wat om dieselfde kliënte meeding, maar met verskillende produkte✓✓ (2 × 4) (8)

7.1.2
- 'n Mededingende voordeel word verkry deur
  - Beter gehalte
  - Goeie kliëntediens
  - Erkende handelsmerk (Enige 1 × 2) (2)

7.2
7.2.1 Powerade/Red Bull of enige ander energiedrankhandelsmerk
7.2.2 Willards/Messaris of enige ander skyfiehandelsmerk
7.2.3 Spekko of enige ander ryshandelsmerk
7.2.4 Adidas/Hi-Tec of enige ander tekkiehandelsmerk
7.2.5 Lindt/Quality Street of enige ander sjokoladehandelsmerk
7.2.6 Apple iPhone/Huawei of enige ander selfoonhandelsmerk
(6 × 1) (6)

7.3 7.3.1
- Sterkpunte
- Swakpunte
- Geleenthede
- Bedreiginge (4)

7.3.2 Sterkpunte
- Bekende handelsmerk
- Goeie gehalte kos
- Enige toepaslike antwoord (Enige EEN)

- Swakpunte
- Bederfbare produk wat vinnig kan sleg word
- Slegs in groot stede
- Enige toepaslike antwoord (Enige EEN)

Geleenthede
- Nuwe franchises in nuwe areas
- Globale markuitbreiding
- Enige toepaslike antwoord (Enige EEN)

Bedreiginge
- Swak Suid-Afrikaanse ekonomie
- Direkte mededingers wat pryse sny (Enige EEN)

(Enige 4 × 2) (8)

7.4 'n Verskaffer is 'n besigheid van wie die onderneming produkte koop. (2)
[30]

VRAAG 8

8.1 8.1.1

- Algemene inligting oor die onderneming
  - Beleid en prosedure
  - Reëls wat werknemers raak
- Gesondheid- en veiligheidsbeleid van die onderneming
- Kleredragkode
- Vereistes vir ’n spesifieke pos
- Organisatoriese struktuur
- Verslaggewingsroetes
- Owerheidsvlakke
- Produkte en dienste
- Fasiliteite (Enige 6 × 1) (6)

8.1.2

- Vermy enige onnodige foute
- Maak seker die nuwe werknemer kan van die eerste dag af sy/haar werk doen
- Maak seker dat die bedryf glad verloop
- Maak seker dat die werk volgens die aanvaarbare standaarde gedoen word
- Maak seker dat beleid en prosedure gevolg en verstaan word

(Enige 4 × 2) (8)

8.1.3

- Definieer verwagtinge
- Dra kennis oor
- Verdiep hulle in die rol
- Gee hulle praktiese opleiding
- Versterk die leer
- Rig af en hersien
- Deel in hulle sukses (Enige 3 × 1) (3)

8.1.4 Menslikehulpbrondepartement (1)

8.2

- Werwingsbeleid
- Verlofbeleid
  - Siekteverlof
  - Jaarlikse verlof
  - Swangerskapsverlof
- Gesondheid- en veiligheidsbeleid
- Kleredragbeleid
- Beleid oor gelyjke indiensneming
- Werksure insluitend oortyd
- Salaris/Lone
- Sosialemediabeleid
- Maaltydperiodes (Enige 4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

8.3
- Maak die standaarde wat van werknemers verwag word duidelik
- Help om werknemers meer doeltreffend te bestuur
- Opwaartse kommunikasie word bevorder
- Voorkom kitsoplossings vir probleme
- Help om doelwitte te bereik
- Maak seker dat werk doeltreffend en doelmatig verrig word
- Konsekwentheid, regverdigheid en gelykheid word bevorder
- Maak kommunikasiekanale oop
- Help om te verseker dat werkopdragte duidelik is en verstaan word

(Enige 2 × 2) (4)
[26]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou