higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3061003)

8 Desember 2020 (Y-vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

404Q1N2008

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 vraag op ’n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs 'n swart of blou pen.
6. 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 Hierdie tipe besigheid is betrokke by die bevordering van geloof, liefdadigheid en ander kulturele of sosiale aktiwiteite.

A Trust
B Beslote korporasie
C Privaat maatskappy
D Onderneming sonder winsbejag

1.2 In hierdie liasseringstelsel word lêers gewoon op mekaar geplaas.

A Laterale liassering
B Horisontale liassering
C Rotasie-indeks
D Buisliassering

1.3 Die proses waarvolgnes lone, ure, ensovoorts met alle werknemers onderhandel word.

A Arbitrasie
B Bemiddeling
C Kollektiewe bedinging
D Onderhandeling

1.4 Die opleiding en inligting wat aan jou gegee word voor jy met ’n nuwe werk begin.

A Oriëntering
B Uitgangonderhoud
C Paneelonderhoud
D Bemarking

1.5 As jy idees/opinies sterk en ferm uitspreek, is jy …

A aggressief
B beslis
C passief-aggresief
D inskiklik

1.6 ’n Onderneming wat seker maak dat sy lede regverdig behandel word is ’n …

A vakbond
B sportklub
C sosiale klub
D werwingsagentskap

1.7 Die … departement is verantwoordelik vir die aankope of aanskaf van goedere en dienste wat jou besigheid nodig het.

A finansies
B sekuriteit
C produksie
D verkryging

1.8 ’n Besigheid gebruik gewoonlik ’n … wanneer geld geleen word.

A makelaar
B handelaar
C finansier
D verskaffer

1.9 Wanneer die dienste van ’n werknemer nie meer nodig is nie weens iets wat nie sy/haar skuld is nie:

A Afgedank
B Afgelê
C Gewerf
D Bevorder

1.10 ’n Gevoel wat ’n mens wil bevredig, maar wat nie lewensbedreigend is nie.

A Behoefte
B Wedywering
C Traktasie
D Tekortkoming

(10 × 1) **[10]**

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 Werkprosedures is die daaglikse take wat in die werkplek uitgevoer moet word.

2.2 Tendense definieer die rigting van ’n verwagte verandering.

2.3 Bestuur en die werknemers is voorbeelde van eksterne belanghebbers in die besigheid.

2.4 ’n Brosjure is ’n tydskrif of boek wat inligting en illustrasies bevat oor produkte/dienste van ’n besigheid.

2.5 ’n Waarborg is ’n formele ooreenskoms om ’n foutiewe produk binne ’n gespesifiseerde tyd te vervang.

(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	Die proses waarvolgens 'n prys vir 'n produk bepaal word, insluitend kortings	A	dinamika
3.2	Alfabeties georden - help die leser om vinnig die inligting te kry	B	industrie
3.3	Konflik tussen twee of meer werknemers	C	inhoudsontleding
3.4	Standaarde van toepaslike gedrag en morele beginsels	D	kleinhandel
3.5	Segment van die ekonomie wat betrokke is by die vervaardiging van goedere	E	intrapersoonlike konflik
3.6	Konflik wat binne jou plaasvind	F	indeks
3.7	Die aktiwiteit om produkte te verkoop of daarmee handel te dryf	G	privaat maatskappy
3.8	Navorsingsmetode wat dokumente en kommunikasiemetodes besstudeer	H	etiek
3.9	Die manier waarop mense in bepaalde situasie teenoor mekaar reageer en optree	I	prysbepaling
3.10	Die eienaars kan nie persoonlik aanspreeklik gehou word vir die skuld van die besigheid nie	J	interpersoonlike konflik
		K	openbare maatskappy

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 4

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

4.1 … konflik is konflik wat help en wat produktief is.

4.2 'n Algemene styging in pryse van goedere of dienste elke jaar word...genoem.

4.3 'n … is 'n amptelike beampte wie se werk dit is om die publiek se klagtes te ondersoek.

4.4 …analise help die bestuurder om die onderneming se huidige mededingende posisie in die mark te verstaan.

4.5 'n … program is die proses om nuwe werknemers te help om die onderneming te verstaan.

(5 × 1) **[5]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 5

Lees die stuk hier onder en beantwoord die vrae.

DIE BELANGRIKHEID VAN BELANGHEBBERS

Om belanghebbers te betrek is 'n nodige, maar soms uitdagende proses vir 'n organisasie om te onderneem en op gereelde basis doeltreffend te bestuur. Terugvoering wat verkry word deur die proses om belanghebbers te raadpleeg is wesentlik vir 'n gebalanseerde en deursigtige volhoubaarheidsverslag.

Dit demonstreer aan lesers dat 'n onderneming ingestel is op belanghebbers se belange — of areas vir geleentheid — en neem aktiewe stappe om hulle insette in ag te neem. Maar sommige ondernemings plaas steeds nie genoeg klem daarop om belanghebbers by die proses te betrek nie of om besonderhede van die proses in hulle volhoudbaarheidsverslae openbaar te maak nie.

Dit lei tot konflik tussen belanghebbers wat tot 'n vorm van opposisie lei. Enige konflik kan in disfunksioenele of destruktiewe konflik ontaard.

[Bron: https://www.greenbiz.com/article/5-keys-successful-belanghebber-engagement]

5.1 In die lig van bogenoemde scenario, verduidelik wat jy onder die volgende terme verstaan:

5.1.1 Belanghebber

5.1.2 Betrokkenheid ('Engaging')

(2 × 2) (4)

5.2 Noem TWEE soorte belanghebbers. (2)

5.3 Waarom is interaksies tussen belanghebbers en die onderneming belangrik?

(2 × 2) (4)

5.4 Noem EEN van die verantwoordelikhede wat 'n geregistreerde maatskappy teenoor die regering het. (1)

5.5 Onderskei tussen *konstruktiewe* en *destruktiewe* konflik. (2 × 2) (4)

5.6 Identifiseer of onderstaande KONSTRUKTIEWE of DESTRUKTIEWE konflik is. Skryf slegs 'Konstruktief' of 'Destruktief' langs die vraagnommer (5.6.1–5.6.9) in die ANTWOORDBOEK.

5.6.1 Hanteer probleme openlik.

5.6.2 Soek korttermynoplossings.

5.6.3 Maak dit moontlik om kwessies te bespreek.

5.6.4 Situasie is geneig om herhaal te word.

5.6.5 Help albei partye om hulle doelwitte te bereik.

5.6.6 Blameer ander om jouself te laat goed lyk.

5.6.7 Fokus nie op gedrag nie, maar mense se persoonlikhede.

5.6.8 Fokus op feite.

5.6.9 Fokus slegs op mense se behoeftes.

(9 × 1) (9)

5.7 Verduidelik TWEE aspekte wat kan lei tot konflik in die onderneming. (2 × 2) (4)

[28]

VRAAG 6

6.1 Lees die stuk hier onder en beantwoord die vrae.

LIASSERING

In enige onderneming is dit belangrik om alle inligting, dokumente wat ontvang is, ens. veilig te bewaar. Dit beteken dat 'n groot hoeveelheid papier gereeld geberg moet word. Ten einde hierdie dokumente met die minimum versuim op te spoor, moet dit liasseer word. 'n Goeie liasseerstelsel moet ontwikkel word om hulle weer te kan opspoor.

6.1.1 Wat is *liassering*? (2)

6.1.2 Hoekom behoort liassering gereeld gedoen te word? (3 × 2) (6)

6.2 Kies uit die liasseerstelsels hier onder die toepaslike stelsel wat gebruik kan word in die situasies wat hier onder gelys is. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (6.2.1–6.2.6) in die ANTWOORDBOEK neer.

gerekenariseerde liassering; buisliassering; horisontale liassering; mikrofilm; laterale liassering; vertikale liassering

6.2.1 Joy moet 'n groot tegniese tekening liasseer.

6.2.2 Me J. Joe, die MH-assistent wil graag toegang tot sommige van haar lêers beperk deur hulle deur middel van 'n wagwoord te beskerm.

6.2.3 Sishle wil al sy dokumente bymekaar hou om op 'n later stadium te liasseer.

6.2.4 Yolande, 'n fotograaf wil graag al haar foto's in stories berg om later uit te druk.

6.2.5 Me T. Zambo, 'n ontvangsdame wil graag kliënte se inligting alfabeties liasseer want dan is dit makliker om dit op te spoor.

6.2.6 Thelma, die adminklerk, wil graag omslae permanent van 'n rak laat hang. Die omslae behoort alfabeties, numeries en alfanumeries gerangskik te word.

(6 × 2) (12)

6.3 Beskryf die rotasie-indeksstelsel. (4 × 2) (8)

6.4 Kwalitatiewe navorsing is ongestruktureerde verkennende navorsing wat gebaseer is op 'n klein monstergrootte wat insig en begrip van die navorsingsprobleem voorsien.

6.4.1 Noem VIER maniere waarop kwalitatiewe data ingewin kan word. (4)

6.4.2 Wat beteken die term *oop vraag*?

(2 × 2) (4)

[36]

VRAAG 7

7.1 'n Mededinger word gedefinieer as 'n onderneming in dieselfde bedryf wat soortgelyke produkte en dienste lewer.

7.1.1 Noem en verduidelik die TWEE tipes mededingers. (2 × 4) (8)

7.1.2 Wat beteken die term *mededingende voordeel*? (2)

7.2 Identifiseer een mededinger vir die volgende produkte:

7.2.1 Energade

7.2.2 Simba-skyfies

7.2.3 Tastic-rys

7.2.4 Nike-tekkies

7.2.5 Cadbury-sjokolade

7.2.6 Samsung-selfoon

(6 × 1) (6)

7.3 Die beste manier om uit te vind of 'n besigheid suksesvol gaan wees is om 'n SWOT-analise uit te voer.

7.3.1 Noem VIER aspekte waarna hierdie soort ontleding kyk. (4)

7.3.2 Doen 'n SWOT-analise op Ocean Basket. (4 × 2) (8)

7.4 Definieer die woord *verskaffer*. (2)

[30]

VRAAG 8

8.1 'n Induksieprogram is wesentlik want dit is die eerste stap om personeel aan die nuwe besigheidsomgewing bekend te stel. Sowel die onderneming as die nuwe personeellid baat by 'n goeie induksieprogram.

8.1.1 Noem SES items wat 'n doeltreffende induksieprogram behoort te bevat. (6)

8.1.2 Gee VIER redes hoekom dit belangrik is om te verseker dat nuwe personeellede hul werksverantwoordelikhede verstaan. (4 × 2) (8)

8.1.3 Noem die DRIE stappe wat gevolg sal word in 'n induksieprogram. (3)

8.1.4 Watter departement in die maatskappy is verantwoordelik vir die implementering van 'n induksieprogram vir nuwe personeel? (1)

8.2 Noem VIER indiensnemingsbeleide waarvan 'n nuwe werknemer bewus moet wees. (4)

8.3 Hoe sal maatskappye baat deur beleid en prosedures in plek te hê? (2 × 2) (4)

[26]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou