higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 4

XX Februarie 2020

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1

1.1.1	D
1.1.2	B
1.1.3	A
1.1.4	C
1.1.5	B
1.1.6	D
1.1.7	D
1.1.8	A
1.1.9	D
1.1.10	D
1.1.11	C
1.1.12	A
1.1.13	A
1.1.14	B
1.1.15	A

(15 × 1) (15)

1.2

1.2.1 Onwaar✓ – ekonomies en sosiaal✓

1.2.2 Waar

1.2.3 Onwaar✓
- Verantwoordelik vir hul welstand✓
- Verantwoordelik vir gesondheidsorgprogramme
- Verantwoordelik vir berading (Enige EEN rede)

1.2.4 Onwaar✓ – affekteer ook mark- en mikro-omgewings✓

1.2.5 Waar

1.2.6 Onwaar✓ – die gevolg van onderhandelinge hang baie af van die huidige inflasiekoers✓

1.2.7 Waar

1.2.8 Waar

1.2.9 Onwaar✓ – sekere prosesse moet gevolg word voordat die vakbond 'n staking kan afkondig, anders mag dit as 'n onbeskermde staking beskou word.

1.2.10 Waar

(15)

1.3
1.3.1	B
1.3.2	J
1.3.3	A
1.3.4	G
1.3.5	D
1.3.6	K
1.3.7	H
1.3.8	I
1.3.9	C
1.3.10	F

(10 × 1) (10)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Identifiseer die doelwit wat jy wil bereik.
- Besluit op konkrete maatreëls om aan te dui wanneer jou doelwit bereik is.
- Skep 'n plan om jou doelwit te bereik.
- Verdeel die plan in daaglikse aktiwiteite (4 × 2) (8)

2.2
2.2.1	D
2.2.2	C
2.2.3	C
2.2.4	B
2.2.5	D

(5 × 1) (5)

2.3
- Herskeduleer/Onderhandel 'n nuwe sperdatum.
- Stel alle lede wat geraak word in kennis van enige veranderinge in die spedatum.
- Delegeer sommige van die werk na ander om by die sperdatum te hou.
- Vra vir hulp.
- Werk ekstra ure.
- Moenie onredelik sperdatums aanvaar nie.
- Leer om nee te sê – veral waar sperdatums onrealisties is. (Enige 4 × 2) (8)

2.4
- Herskeduleer jou eie take.
- Delegeer waar moontlik.
- Kontak kliënte en lig hulle in dat jy 'n bietjie vertraag word om die werk af te handel.
- Slaan jou rustyd oor, werk ekstra tyd.

(Enige aanvaarbare, maar korrekte antwoord) (Enige 3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

2.5
- 'n Verhoging in produktiwiteit.
- Vermoë om 'n krisis meer professioneel te hanteer.
- Meer vrye tyd tot jou beskikking.
- Meer beheer oor jou werk.
- Noukeurigheid sal verbeter.
- Meer entoesiasme oor jou werk.
- Spanningsvlakke sal afneem. (Enige 3 × 1) (3)

[30]

VRAAG 3

3.1
- Etiek verwys na 'n stel reëls of standaarde waarvolgens mense besluit of hulle op 'n sekere manier gaan optree of nie.
- Dit is 'n morele kode of 'n keuse om die regte ding te doen.

(Enige goeie verduideliking) (2)

3.2 JA.✓
Enige goeie rede, maar laat jou lei deur iets soos die volgende:
'n Onderneming behoort goedertrou, eerlik en met integriteit op te tree en behoort nie 'n wins te maak ten koste van sekere morele waardes nie.✓✓

'n Kandidaat moes nie NEE geskryf het nie. (3)

3.3 Gedragskode (1)

3.4 3.4.1 Enige toepaslike voorbeeld, maar laat jou lei deur die volgende:
- Om bekendmaking van foute wat nie gesien kan word nie, te weerhou.
- Om 'n onwaarheid oor 'n produk te verkondig.
- Om verskillende pryse vir verskillende klante. (2)

3.4.2 Enige toepaslike voorbeeld, maar laat jou lei deur die volgende:
- Om omkoopgeld vir die aanstelling van 'n spesifieke werknemer aanvaar.
- Om vir een werknemer die vrae vir die onderhoud voor die tyd te gee.
- Om familielede aan te stel – nie op meriete nie.
- Om 'spookwerknemers' te skep.
- Gee slegs aan sekere werknemers waarskuwings. (2)

3.4.3 Enige toepaslike voorbeeld, maar laat jou lei deur die volgende:
- Deur gereedskap en toerusting van die werkplek vir eie gebruik aan te wend.
- Deur omkoopgeld van klante te aanvaar.
- Deur sommige kliënte op een of ander manier te bevoordeel.
- Deur vertroulike inligting oor die besigheid bekend te maak.
- Deur tydens werksure tyd te 'steel' deur ander of jou eie take te doen. (Enige 2 × 2) (4)

3.5 3.5.1 Prysdiskriminasie
3.5.2 Prysafroming ('price skimming')
3.5.3 Prysoorloë
3.5.4 Prysvasstelling

(4 × 1) (4)

3.6 Enige aanvaarbare antwoord, maar gebruik die volgende as riglyn:
- Moenie enigiets doen wat die omgewing sal beskadig nie.
- Raak betrokke in die gemeenskap waar jy werk.
- Ondersteun opvoeding in jou gemeenskap.
- Moenie op 'n onverantwoordelike manier van afval ontslae raak nie. (2)

3.7
- Werknemers word gemonitor volgens die gedraskode en sal sekere gevolge dra as hulle die kode oortree.
- Bestuurders word volgens die gedragskode bevorder.
- Dit spel uit hoe die onderneming verskaffers, kopers en alle betrokke aandeelhouers moet behandel.
- Die gedragskode dra by tot die aansien van die onderneming.
- Die gedragskode dra ook by tot goedgesindheid van groepe.
- Enige toepaslike, maar tersaaklike antwoord. (Enige 5 × 2) (10)

[30]

VRAAG 4

4.1
- Om misverstande te vermy
- Om die kultuur van sy teikenkopers te verstaan om hulle in staat te stel om hul eie spesifieke behoeftes te bevredig
- Om onnodige konflik weens kulturele verskille te vermy
- Om die gewoontetjies en gedrag van ander te verstaan
- Om produkte vir 'n spesifieke kultuur aantrekliker te maak deur op hulle behoeftes te fokus en sodoende 'n mededingende voordeel te geniet

(Enige 2 × 2) (4)

4.2
- Taal
- Kos- en drankvoorkeure
- Tradisies en gewoontes
- Lewenstyl en gelowe (4)

4.3.1
- Vergaderings
- Aangesig-tot-aangesig gesproke kommunikasie
- Konferensies
- Lesings
- Onderhoude
- Besprekings
- Selfoongesprekke
- Gesprekke via Skype
- Telekonferensies

Enige toepaslike, korrekte antwoord (Enige 2 × 1) (2)

4.3.2 Antwoord hang af van twee vorme wat kandidaat in VRAAG 4.3.1 kies. Gebruik die volgende elemente as riglyn vir voorbeelde wat studente gee:

- Agtergrondgeruis
- Fisiese geraas
- Semantiese geraas
- Sielkundige faktore
- Verskille in taal
- Verskille in kultuur
- Die gebruik van moeilike woorde
- Fisiologiese hindernisse, byvoorbeeld gedeeltelike doofheid

Enige korrekte, toepaslike voorbeelde wat verband hou met verbale kommunikasie(Enige 2 × 2) (4)

4.3.3
- Lyftaal
- Handgebare
- Gesigsuitdrukking
- Stemtoon
- Emosie
- Ander skakelings, byvoorbeeld vriendskap of konflik, persoonlike eienskappe, houdings en verwagtinge

(Enige 3 × 1) (3)

4.4
- Verwerf kennis oor daardie kultuur.
- Respekteer enige verskille.
- Wees bewus van lyftaal wat aanstoot kan gee of oneerbiedig is.
- Wees eerlik en opreg in jou omgang met hulle.
- Ruim misverstande so gou as moontlik uit die weg.

Enige toepaslike, korrekte antwoord (Enige 4 × 2) (8)

[25]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Vervaardiger/Groothandelaar (1)

5.1.2

Uitdaging	Voorstel oor hoe om die uitdaging te bowe te kom
Verouderde tegnologie	Probeer 'n plaaslike vervaardiger vind. Kyk na lande waar die wisselkoers gunstiger is
Wat nie by die wet hou wat betref korrekte prosedures vir afdanking nie	MH ('HR') moet seker maak dat hulle weet wat die Wet op Arbeidsverhoudinge oor afdankings sê. Roep die hulp van 'n vakbond wanneer personeel afgedank word.
Ongunstige wisselkoers	Buite die beheer van die partye. Soek na invoere uit 'n ander land met 'n gunstiger wisselkoers.

(6)

5.1.3 Markomgewing (1)

5.1.4
- Politieke omgewing
- Sosiokulturele omgewing (Enige 1 × 1) (1)

5.2 5.2.1
- Wanneer jy aan iemand anders verantwoordelikhede opdra wat andersins joune sou wees
- Om 'n taak deur iemand anders te laat doen (Enige 1 × 2) (2)

5.2.2 Goeie voorbeeld (1)

5.2.3
- As jy met goeie voorbeeld lei, sal jy volgelinge en ondersteuning geniet.
- As jy gesag doeltreffend delegeer, sal ondergeskiktes goeie leierskapeienskappe ontwikkel.

(Enige goeie verduideliking) (Enige 1 × 2) (2)

5.2.4
- Laai ongewenste take op iemand anders af
- Verskaf nie deurlopend ondersteuning en terugvoering nie
- Verwag of ontvang nie vorderingsverslae nie
- Traag om idees en voorstelle te aanvaar
- Gee nie erkenning vir goeie werk wat gedoen is nie

(Enige 3 × 1) (3)

5.2.5
- Identifiseer geskikte persoon met die nodige vaardighede en tyd vir die taak.
- Verduidelik die taak deeglik en maak seker dat dit verstaan word.
- Verskaf deurlopend ondersteuning aan die persoon.
- Monitor die vordering wat betref sperdatums.
- Gee opbouende terugvoering om te verseker dat die taak goed afgehandel word. (Enige 4 × 2) (8)

[25]

VRAAG 6

6.1 6.1.1
- Saamwerk as 'n span
- Saamwerk in 'n doeltreffende en bekwame manier om dieselfde doelwitte te bereik
- Getal mense wat nou saamwerk om gemene doelwitte te bereik (Enige 2 × 2) (4)

6.1.2
- Manier waarop die span teenoor mekaar optree en reageer terwyl hulle saamwerk om dieselfde doelwit te bereik
- Kragte wat die span raak en die suksesvolle bereiking van hul doelwitte beïnvloed
- Sielkundige kragte wat spangedrag en -prestasie beïnvloed

(Enige 2 × 2) (4)

6.2 Negatief (1)

6.3
- Span sal onsuksesvol wees
- Spanprestasie sal geraak word
- Negatiewe spangedrag
- Lede mag beledig voel deur die opmerking
- Onttrekking van insette

Enige aanvaarbare en korrekte antwoord (Enige 1 × 2) (2)

6.4
- Samewerkend
- Hou mense ingelig oor vordering en enige veranderinge
- Hou by verpligtinge en sperdatums
- Deel lof, nie blaam nie
- Betoon respek
- Gewillig om deel van 'n span te wees
- In staat om goed te kommunikeer
- Gewillig om vaardighede en kennis te deel (Enige 3 × 1) (3)

6.5
- Verskaf 'n goedtoegeruste, gemaklike werkomgewing.
- Gee emosionele ondersteuning wanneer nodig.
- Raadpleeg spanlede vir idees en menings.
- Monitor die span se vordering op 'n gereelde grondslag.
- Verskaf opbouende terugvoering wanneer nodig.
- Laat die span 'n taak op hul eie afhandel sonder onnodige inmenging
- Tree in wanneer nodig om konflik tussen spanlede te hanteer.
- Gee erkenning aan werk wat goed gedoen is. (Enige 3 × 2) (6)

[20]

VRAAG 7

7.1 7.1.1
- Besprekings tussen vakbonde en werkgewers rakende lone en arbeidsvoorwaardes vir werkers.
- Besprekings onder alle rolspelers rakende lone en arbeidsvoorwaardes vir werkers.
- Onderhandelinge oor kwessies soos lone met die doel om tot 'n ooreenkoms te kom. (Enige 1 × 2)

7.1.2
- 'n Derde party poog om skikking te vind tussen mense of groepe wat nie saamstem nie.
- Verteenwoordigers van partye poog om geskille by te lê
- 'n Derde party word ingeroep om partye te help om tot 'n ooreenkoms te kom. Hy/sy kan oplossings voorlê, maar word nie toegelaat om namens die partye 'n besluit te neem nie.

(Enige 1 × 2)

7.1.3
- Verminder die uitgawes om 'n onderneming te bedryf deur byvoorbeeld personeel te verminder, gewoonlik in 'n poging om geld te spaar.
- Afskaling van onderneming deur personeel te verminder.
- Die proses om werknemers oortollig te verklaar.
- Werknemers verloor hul werk. (Enige 1 × 2)

(3 × 2) (6)

7.2
- Nasionale Unie van Metaalwerkers van Suid-Afrika (Numsa)
- Nasionale Unie van Mynwerkers (NUM)
- Vereniging van Mynwerkers en Konstruksie-unie (Amcu) (2 × 1) (2)

7.3
- Onderhandel namens lede vir loonverhogings
- Verseker veilige arbeidsomstandighede vir werkers
- Verteenwoordig lede in dissiplinêre prosedures
- Onderhandel vir beter werknemervoordele, byvoorbeeld mediese fonds
- Verseker dat werkgewers hou by arbeidswetgewing
- Hou tred met nuwe ontwikkelinge in arbeidswetgewing
- Lewer bydrae tot nuwe arbeidswetgewing en/of verbetering aan bestaande arbeidswetgewing. (Enige 5 × 2) (10)

7.4
- Optrede wat werkers uit protes teen hul werkgewers doen
- Optrede soos stakings, sloerstaking ('go-slow'), betooglinievorming ('picketing') (Enige 1 × 2) (2)

7.5
- Stakings (weier om te werk)
- Sloer ('go slow')
- Openbare opmars
- Betooglinievorming ('picketing')
- Produkboikotte
- Uitsluiting ('lock-out') (industriële optrede deur werkgewer geneem)

(Enige 2 × 1) (2)

7.6
- Loonverhoging vir die werkers
- Beter arbeidsomstandighede vir werkers
- Verbeterde voordele vir werkers
- Openbare bewustheid van werkers se probleme/kwessies (Enige 2 × 2) (4)

7.7
- Loonverhogingsonkoste vir die werkgewer
- Intimidasie van niestakende werkers
- Vernietiging van eiendom en plundering tydens openbare optogte
- Loonverliese
- Tekort aan goedere en dienste
- Verlies aan inkomste vir 'n onderneming
- Regering verloor belasting as ondernemings minder wins maak weens stakings
- Hele ekonomie ly
- Swak indruk van land wat minder beleggings tot gevolg het
- Afdanking van werknemers indien dit 'n onbeskermde staking is

(Enige 2 × 2) (4)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou