higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESIGHEIDSPRAKTYK
NKR VLAK 4

(3061004)

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

Hierdie vraestel bestaan uit 13 bladsye.

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

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 afdeling op 'n NUWE bladsy.
5. Gebruik slegs blou of swart ink.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word gegee as moontlike antwoorde op die volgende vrae. Kies die korrekte antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 'n Voorbeeld van 'n goeie praktyk is om ....

A net aan persone te delegeer wat vaardig genoeg is om die taak uit te voer.
B al daardie take te delegeer wat jy nie wil doen nie.
C te delegeer aan persone wat nie toesighouding nodig het nie.
D maklike take te delegeer.

1.1.2 'n Belangrike beginsel waarop 'n gedragskode gebaseer moet wees:

A Stiptelikheid
B Vasbeslotenheid
C Uitstel
D Eerlikheid

1.1.3 'n … is 'n voorbeeld van nieverbale kommunikasie:

A SMS
B Faks
C Emoji
D E-pos

1.1.4 'n Voorbeeld van 'n eksterne krag wat tydsbenutting kan affekteer:

A Om die telefoon te beantwoord
B Uitstel
C Om nee te sê
D Gebrek aan beplanning

1.1.5 Die toegang van nuwe mededingers het 'n impak op die … van die besigheid.

A mikro-omgewing
B markomgewing
C makro-omgewing
D interne omgewing

1.1.6 'n Voorbeeld van industriële aksie:

A Dissiplinêre verhoor
B Sloerstaking
C Skorsing
D Demosie

Kopiereg voorbehou

1.1.7 'n Impak van MIV/VIGS op 'n besigheid:

A Hoër werker-afwesigheid
B Hoër werker-produktiwiteit
C Hoër winsgewendheid
D Hoër inkomste

1.1.8 Riglyn vir vertroulikheid en databeskerming in 'n besigheidsomgewing:

A Om alle vertroulike gesprekke by 'n mens se lessenaar te hê.
B Om alle personeelsake buite die werkplek te bespreek.
C Om alle vertroulike inligting toe te sluit wanneer dit nie in gebruik is nie.
D Om alle vertroulike inligting onmiddellik weg te gooi.

1.1.9 'n Effek wat weerhouding van arbeid op 'n besigheid kan hê.

A Verhogings in voorraadtekorte
B Verhoging in loonkostes
C Verhoging in winste
D Verhoging in produktiwiteit

1.1.10 'n Manier om positiewe terugvoer in die werkplek te verskaf:

A Kritiseer die persoon en nie die gedrag nie.
B Sien onbelangrike dinge oor.
C Konsentreer daarop om die persoon tereg te wys.
D Ignoreer die verkeerde gedrag.

1.1.11 Een van die volgende is NIE 'n goeie beplanningshulpmiddel nie.

A Teken alle afsprake aan
B Werk die dagboek gereeld by
C Teken net geselekteerde afsprake aan
D Raadpleeg die dagboek gereeld

1.1.12 Die rol van vakbonde is NIE om …

A beter lone en werkstoestande te onderhandel nie.
B teen onbillike afleggings te beskerm nie.
C werkers in alle persoonlike regsaangeleenthede te verteenwoordig nie.
D werkers oor hulle regte in die werkplek in te lig nie.

1.1.13 Om saam te werk aan 'n spesifieke taak of projek word span... genoem.

A werk
B dinamika
C samehang
D gees

Kopiereg voorbehou

1.1.14 Voorbeelde van interne belanghebbendes:

A Werknemers
B Kliënte
C Mededingers
D Verskaffers

1.1.15 Aspek van kultuur:

A Kwalifikasies
B Sosiale status
C Onderwys
D Vergoeding

(15 × 1) (15)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer. Korrigeer die stelling as dit ONWAAR is.

1.2.1 Die bepanning van uitgaande oproepe sal 'n positiewe invloed op produktiwiteit hê.

1.2.2 MIV/VIGS het min of geen impak op die sakesektor.

1.2.3 Die repokoers het 'n impak op rente wat op skuld gehef word.

1.2.4 Kulturele verskille in die werkplek kan tot konflik lei.

1.2.5 Spandinamika is die enigste krag wat 'n impak op 'n span se sukses het.

1.2.6 Om te luister is die belangrikste vaardigheid in die kommunikasieproses.

1.2.7 Om die werkloosheidskoers te verlaag is alleenlik die regering se verantwoordelikheid.

1.2.8 Besighede het geen regsverpligting om na die omgewing om te sien nie.

1.2.9 Om doeltreffend te wees, moet 'n sakeplan spertye insluit.

1.2.10 COSATU is die grootste vakbond in Suid-Afrika.

(15)

Kopiereg voorbehou

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

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Vakbonde	A	aantekening van alle take en persoon verantwoordelik vir elke taak
1.3.2	Afvaardiging	B	take wat nie dringend is nie maar uitgevoer moet word
1.3.3	Spertyd	C	stel tyd/datum vas waarteen taak voltooi moet wees
1.3.4	Werkskedule	D	oordrag van inligting deur ander maniere as woorde te gebruik
1.3.5	Prysdiskriminasie	E	toewysing van sekere van jou take aan iemand anders
1.3.6	Kollektiewe bedinging	F	om saam te werk om dieselfde doelwitte te behaal
1.3.7	Nieverbale kommunikasie	G	maniere waarop spanne saamwerk en op mekaar reageer
1.3.8	Spandinamika	H	onderhandelings tussen vakbonde, werkgewer en werknemers
1.3.9	Industriële optrede	I	organisasies wat namens werkers optree
1.3.10	Roetine take	J	protesaksies deur werkers teen werkgewers
		K	om verskillende pryse vir dieselfde produk te hef

(10 × 1) (10)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Lees die uittreksel hieronder en beantwoord die vrae.

ARMER SUID-AFRIKANER GEE GIGABA 'n NULKOERS VIR BTW-VERHOGINGS

MINISTER SE INKOMSTE-EISE TREF LAE VERDIENERS IN HULLE SAKKE

Deur: Pericles Anetos en Farren Collins

Deur werk toe te stap en hulle eie groente te kweek, probeer Suid-Afrikaners maniere kry om hulle rande te rek in afwagting van BTW- en heffingsverhoging op 1 April 2018.

Dennis Gumede, 'n messelaar van Magaliesburg en 'n pa van drie, sê: 'Alles word duurder maar ons het niks. Ek kan glad nie geld spaar nie.'

Huishulp Mpolo Mmakolobe was bekommerd oor die koste om werk toe en terug te pendel. 'Die hoër brandstofheffings gaan my sak ernstig raak omdat taxi-eienaars hulle pryse gaan verhoog,' het sy gesê.

Minister van Finansies, Malusi Gigaba het Woensdag in sy begroting gesê dat die nulkoers van basiese voedsel soos mieliemeel, bruin brood, droë bone, rys, lensies, eiers, melk, vrugte en groente 'die impak op die armste huishouding' sal beperk.

Hoodah Abrahams-Fayker, die nasionale voorspraakbestuurder vir Black Sash, het gesê die armes sal lenings moet aangaan om by te hou met belastingverhogings. 'Dit sal hulle in 'n gevaarlike skuldsiklus plaas waar hulle skuld moet aangaan om basiese lewensuitgawes te betaal.'

[Aangepas uit: *Sunday Times* 25/02/2018]

2.1.1 Skryf die afkorting BTW volledig uit. (1)

2.1.2 Tot watter koers is BTW op 1 April 2018 verhoog? (2)

2.1.3 Verduidelik die moontlike impak van hierdie verhoging in BTW op elk van die volgende:

(a) Individue (2 × 2) (4)

(b) Besighede (2 × 2) (4)

2.1.4 Wat word bedoel met 'n *nulkoers vir basiese voedsel*? (1)

2.1.5 Beskryf kortliks hoe die nulkoers-aanslag van basiese voedsel die impak van BTW op die armste huishoudings sal beperk. (2)

Kopiereg voorbehou

2.1.6 Die brandstofheffing is ook op 1 April 2018 verhoog.

Noem EEN moontlike impak van die verhoging in die brandstofheffing op elk van die volgende:

(a) Individue (1 × 2) (2)

(b) Besighede (1 × 2) (2)

2.2 'Kommunikasie, hetsy skriftelik, verbaal of elektronies, speel 'n baie belangrike rol in enige besigheid.' Sekere kommunikasiehindernisse kan die kommunikasieproses belemmer.'

Beantwoord die volgende vrae met bogenoemde stelling in gedagte:

2.2.1 Definieer die DRIE tipes kommunikasies en verskaf EEN voorbeeld van elk. Bied jou antwoord in die volgende tabelformaat aan:

Tipe kommunikasie	Definisie	Voorbeeld
Skriftelik		
Verbaal		
Elektronies		

(3 × 3) (9)

2.2.2 Kies EEN van die kommunikasiehindernisse in die tabel hieronder wat pas by die volgende voorbeelde. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer in die ANTWOORDBOEK neer.

semanties; sielkundig; fisies; fisiologies

(a) Agtergrond geraas

(b) Swak gehoor

(c) Nie in staat om die taal te verstaan nie

(3 × 1) (3)

[30]

VRAAG 3

3.1 Wat word bedoel met 'n *gedragskode?* (2)

3.2 Gee EEN rede vir die implementering van 'n gedragskode in die werkplek. (2)

3.3 Bespreek kortliks enige TWEE implikasies wat 'n gedragskode op die werknemers van 'n organisasie kan hê. (2 × 2) (4)

3.4 Stel 'n gedragskode op wat EEN riglyn vir die verhouding tussen die organisasie en die volgende uiteensit.

3.4.1 Kliënte (2)

3.4.2 Mededingers (2)

3.5 Bespreek enige VIER remediërende aksies teen diegene wat van die gedragskode afwyk. (4 × 2) (8)

3.6 Spesifiseer of die volgende aksies ETIES of ONETIES is. Skryf slegs 'Eties' of 'Oneties' langs die vraagnommer (3.6.1–3.6.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

3.6.1 Om 'n kramdrukker huis toe te neem vir jou dogter se skoolprojek

3.6.2 Om die kantoor se internet te gebruik om 'n venue te soek vir 'n opleidingswerkwinkel vir nuwe werknemers

3.6.3 Om die maatskappy se kredietkaart te gebruik om vir middagete te betaal tydens jou sakereis

3.6.4 Om tydens kantoorure 'n tandartsafspraak vir jou bestuurder se vrou te maak

3.6.5 Om 'n maand verlof te neem sonder om jou bestuurder vooraf te raadpleeg

(5 × 1) (5)
[25]

VRAAG 4

'As jy die kos verwerp, die gebruike en tradisies ignoreer, die godsdiens vrees en die mense vermy, kan jy maar net sowel by die huis bly.' – James A Michener



4.1 In die aanhaling hierbo praat James A Michener met mense wat na die buiteland reis.

4.1.1 Dink jy dis goeie raad om aan sulke besoekers te gee? (1)

4.1.2 Gee EEN rede vir jou antwoord in VRAAG 4.1.1. (2)

4.2 In sy advies verwys hy na verskillende aspekte van die kultuur van 'n land.

Wat word bedoel met *kultuur*? (2)

4.3 Noem EEN ander aspek van kultuur wat NIE in sy raad aan buitelandse besoekers genoem word nie. (1)

4.4 Noem VYF behoeftes wat toeriste kan hê wanneer hulle 'n ander land besoek. (5)

4.5 Gee DRIE redes waarom die belangrik is om buitelandse besoekers se behoeftes te antisipeer en te bevredig. (3 × 2) (6)

4.6 Verduidelik hoe misverstande tussen buitelandse besoekers en plaaslike personeel opgelos kan word. (4 × 2) (8)

[25]

VRAAG 5

Bestudeer die spotprent en beantwoord die vrae.



[Bron: *www.keyword-suggestions.com*]

5.1 Wat word bedoel met 'n tydvermorser in die werkplek? (1)

5.2 5.2.1 Beeld die spotprent 'n voorbeeld van 'n tydsvermorser uit? (1)

5.2.2 Gee 'n rede vir jou antwoord in VRAAG 5.2.1. (1)

5.3 Verduidelik kortliks hoe elk van die volgende tydsvermorsers in 'n sake-omgewing kan word:

5.3.1 Telefoonoproepe (2)

5.3.2 Papierwerk (2)

5.3.3 Boodskappe te neem/Klein takies vir iemand anders uit te voer (2)

Kopiereg voorbehou

5.4 Gee EEN manier waarop elk van die volgende tydsvermorsers in 'n sake-omgewing uitgeskakel of geminimeer kan word:

5.4.1 Telefoonoproepe (2)

5.4.2 Papierwerk (2)

5.4.3 Boodskappe te neem/Klein takies vir iemand anders uit te voer (2)

5.5 Bespreek kortliks hoe prioritisering kan help om tydsvermorsers uit te skakel en te bestuur. (2 × 2) (4)

5.6 Wat word met 'n werkplan in 'n sake-onderneming bedoel? (4 × 1) (4)

5.7 Waarom is dit belangrik om te weet wat die doelwitte van 'n organisasie is en dit te verstaan wanneer 'n werkplan opgestel word? (2)

[25]

VRAAG 6

6.1 Verduidelik kortliks die verskil tussen:

6.1.1 Spangees (2)

6.1.2 Spansamehorigheidsgevoel (2)

6.2 Verduidelik kortliks VIER maniere waarop 'n bestuurder spangees en spansamehang kan bou. (4 × 2) (8)

6.3 'Betoon respek selfs aan mense wat dit nie verdien nie, nie as 'n weerspieëling van hulle karakter nie, maar as 'n weerspieëling van joune.' – Dave Willis

6.3.1 Verduidelik wat bogenoemde stelling beteken. (2)

6.3.2 Stem jy saam met hierdie stelling? (1)

6.3.3 Gee EEN rede vir jou antwoord in VRAAG 6.3.2. (2)

6.3.4 Bespreek VIER maniere waarop jy respek vir 'n spanlid kan betoon. (4 × 2) (8)

[25]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 7

7.1 Lees die uittreksel en beantwoord die vrae.

MESSELAARS TOT SWESIERS, LEERLINGE SAL TERUGKOM

Suid-Afrika se 50 tegniese beroepsonderwys- en opleidingskolleges kan binnekort spesialiseer in die onderrig van sekere ambagte as dit van Naledi Pandor afhang. Pandor, wat Hlengiwe Mkhize as Minister van Hoër Onderwys en Opleiding in Februarie 2018 vervang het, is verbind tot kollege-spesialisering.

In 'n onderhoud met die Sunday Times, het Pandor gesê haar departement loods die kollege-van-spesialiseringsmodel volgende jaar by 26 instellings. 'n Totaal van 790 studente sal as die loodsgroep gekies word vir opleiding in een van 13 prioriteit ambagte, wat elektriese werk, loodgietery, sweiswerk, timmermansambag, messelary en ketelmakery insluit.

'Die TBOO-kolleges gaan 'n besondere fokus vir my wees omdat ek werklik glo dat hulle groot belofte vir die jeug van ons land inhou. Ek wil jong mense nie net ter wille van 'n sertifikaat oplei nie. Ek wil hê hulle moet opgeneem word in die werkplek, in industrieë of hulle eie besighede skep.

'Ons het vaardige messelaars nodig; ons het loodgieters nodig omdat jong mense in staat moet wees om hulle eie ondernemings te begin. As die regering die land se ekonomie wil red, het hy tegniese mense nodig.'

[Aangepas uit: *Sunday Times,* 29 April 2018]

7.1.1 Wat was Naledi Pandor se posisie in die regering toe hierdie artikel geskryf is? (1)

7.1.2 'Dit is duidelik dat Minister Pandor wil verhoed dat studente werkloos is.' Verduidelik *werkloosheid*. (2)

7.1.3 Bespreek kortliks enige VIER redes vir werkloosheid in Suid-Afrika. (4 × 2) (8)

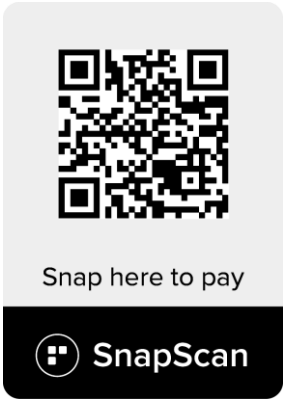
7.1.4 Noem DRIE areas waarop die minister wil fokus. (3)

7.1.5 'Die minister fokus ook op volhoubare ontwikkeling en indiensneming.'

Staaf hierdie stelling deur enige VIER redes neer te skryf waarom die minister verbind is tot kollege-spesialisering. (4 × 2) (8)

7.2 Lees die uittreksel en beantwoord die vrae.

TROTS SUID-AFRIKAANSE TOEPS



Snapscan

Wou jy al ooit vir iets betaal en toe besef jy het nie genoeg kontant by jou nie? Soos die meeste van ons is ek seker jy bekommer jou dat jou kaart gekloon word en dat jy geld by vriende en familie moet leen om deur die maand te kom.
Wel, moenie jou meer bekommer nie. Snapscan is hier vir jou en dit is plaaslik gemaak.

Die toep stel jou in staat om:
Vinnige en gerieflike betalings te maak deur jou foon te gebruik
By winkels en markte te koop sonder om jou kaart te oorhandig
Met jou debiet- of kredietkaart te betaal (geen ekstra beursie nie)
Na 'n lys van vorige transaksies te kyk
Goeie handelaars naby aan jou te vind (deur Suid-Afrika heen)

[Aangepas uit: *New Age* 23/08/2016]

7.2.1 Noem TWEE voordele om Snapscan te gebruik om vir jou aankope te betaal. (2 × 2) (4)

7.2.2 Noem TWEE voordele vir 'n besigheid as kliënte Snapscan gebruik om hulle betalings te maak. (2 × 2) (4)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou