higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

VRAGLOGISTIEK
NKR VLAK 3

12 Februarie 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 6 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1

1.1 Waar
1.2 Waar
1.3 Waar
1.4 Waar
1.5 Waar
1.6 Waar
1.7 Waar
1.8 Onwaar
1.9 Waar
1.10 Onwaar

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

2.1 E
2.2 J
2.3 A
2.4 F
2.5 B
2.6 K
2.7 D
2.8 H
2.9 G
2.10 C

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

- Mensaangedrewe
- Trekdiervoertuig
- Motoraangedrewe **[3]**

VRAAG 4

4.1 4.1.1
- Die volume van die goedere wat geberg moet word
- Die grootte en eienskappe van die goedere wat geberg moet word
- Spoed van omset wat vereis word
- Die vervoerpunt
- Aantal verskillende goedere wat geberg moet word
- Handeringseienskappe van items (6 × 2) (12)

4.1.2
- Duur foute
- Hoë vervoerkoste
- Tekort aan betroubare arbeid
- Verlies van besigheid (4)

4.2 4.2.1 Houer
4.2.2 Palet
(2 × 1) (2)

4.3
- Die wetenskap om eenhede goedere voor te berei om vervoer te word en uiteindelik verkoop te word.
- Kan so belangrik wees dat dit meer as die produk self kan kos. Die meeste verbruikers beoordeel 'n produk volgens die verpakking daarvan. Aantreklike verpakking word gebruik om die aandag te trek van eerste kopers van 'n produk.
- Hou en berg van goedere.
- Indeel en verdeel van goedere in eenhede.
- Fisiese beskerming van goedere.
- Maak vervoer, hantering en verdeling in eenhede makliker.
- Dien as beskerming teen suurstof, damp en roes.
- Beheer van porsies (bv. enkelporsieverpakking). (Any 5 × 2) (10)

[28]

VRAAG 5

5.1
- Swaartoerusting-ongeluk
- Gly en struikel
- Val en botsings
- Brande
- Vergruising
- Blootstelling aan skadelike stowwe
- Bewegende onderdele
- Ergonomie/biotegnologie
- Vallende voorwerpe
- Gebrek aan veiligheidsopleiding (Any 7 × 1) (7)

5.2
- Bedryfsvoorraad
- Reeksvoorraad ('cycle stock')
- Veiligheids- en buffervoorraad
- Transitovoorraad
- Promosievoorraad
- Seisoenale voorraad
- Dooie voorraad (7)

5.3
- Rakke
- Drabakke ('tote bins')
- Veranderlike bergruimtes ('live storage')
- Laaistelsels ('drawer systems')
- Mobiele rakke
- Roterende berging ('carousels')
- Bergingskabinette ('storage cabinets') (Any 6 × 1) (6)

5.4
- Aflewerings- en verskaffersnotas vir inkomende goedere
- Koopopdragte ('purchase orders'), kwitansies en kredietnotas
- Teruggestuurde goedere notas
- Aanvraag- ('requisition') en uitreikingsnotas ('issue notes') vir uitgaande goedere (Any 3 × 2) (6)

5.5
- Die maatskappy kan nie aan die klante se verwagtinge voldoen nie.
- Verhoging in produksiekoste.
- Die maatskappy kan nie vraagskommelings hanteer nie.
- Die maatskappy kan nie veranderlike lewertye hanteer nie.
- Styging in aankoopkoste.
- Wanorde en verwarring in die pakhuis.
- Verlies van tyd en toestandsensitiewe produkte. (Enige 2 × 1) (2)

[28]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

6.1 6.1.1 Voorbereiding
6.1.2 Verkoopbestelling
6.1.3 Roetebepaling
6.1.4 Bymekaarmaak ('picking')
6.1.5 Verspreiding
6.1.6 Aflewering

(6 × 2) (12)

6.2
- Hino
- Isuzu
- UD (3)

6.3
- Aankoop-aanvraag ('purchase requisition') – Dit is 'n formele geskrewe aanvraagvorm wat deur die aankoopdepartement of aankoopbeampte van 'n maatskappy gebruik word om te versoek dat 'n aankoopbestelling ('purchase order') uitgemaak word vir goedere of dienste wat deur die maatskappy benodig word.
- Aankoopopdrag ('purchase order') – Dit is 'n vorm wat deur die koper of klant aan die verskaffer gegee word. Dit dui die hoeveelheid, prys en termyn van betaling aan.
- Vragbrief ('bill of lading') – Dit word uitgereik deur 'n vervoermaatskappy of sy agent aan die verskaffer van goedere wat vervoer moet word. (3 × 2) (6)

6.4
- Tussenmaatskappye-oordragnota
- Verkoopsadvies ('sales advice')
- Bymekaarmaaklys ('pick list') (3)

[24]

VRAAG 7

7.1 7.1.1
- Waarheidsmoment is 'n konneksie tussen 'n klant en 'n diensverskaffer
- waar 'n blywende positiewe of negatiewe indruk geskep is.

7.1.2 Voorbeelde:
- Praat persoonlik met 'n klant oor die telefoon
- Stuur 'n kort boodskap, e-pos of brief aan 'n klant

(2 × 2) (4)

7.2
- Die interaksie tussen jou en problematiese klante sal geïdentifiseer word deur negatiwiteit, onbeskofdheid, woede en aggressie. Hulle kan soms 'n tekort aan kennis van jou produk, diens of beleid hê.
- Erken dat daar 'n probleem is, ongeag wie gefouteer het. Klante wil hê dat jy erken daar is 'n probleem. Vra om verskoning selfs al weet jy dat jy nie fouteer het nie.
- Luister en laat ontevrede kliënte toe om hul gevoelens te lug. Vra vrae en wys dat jy omgee. Dit is makliker om verdedigend op te tree, maar dit maak klante net kwater. Wanneer jy jou volle aandag gee en luister, sal hulle meer bereid wees om die probleem rasioneel te bespreek.
- Neem aantekeninge en skryf belangrike punte neer terwyl die klant praat. Herhaal die situasie soos jy dit verstaan, som op wat jy gehoor het.
- Vra vir voorstelle en laat die klant sê hoe hy/sy wil hê dat die probleem opgelos moet word. Dit gee die klant die geleentheid om presies te sê wat hy/sy wil hê of verwag.
- Volg die klagtehanteringsbeleid. Sê vir die klant wat jy kan doen, nie wat jy nie kan doen nie.
- Bereik 'n ooreenkoms en maak seker dat dit wat jy onderneem het om te doen, die klant tevrede stel. (Enige 5 × 2) (10)

7.3
- Die rol van instandhouding – Voertuie moet gereeld nagegaan word om te verseker dat hulle behoorlik funksioneer. Voorkomende instandhouding word gereeld uitgevoer, volgens die aantal kilometers afgelê of op grond van 'n bepaalde tyd wat verloop het, in ooreenstemming met die voertuigdienshandleiding.
- Die rol van finansies – Die finansies van 'n maatskappy maak die verkryging van meer fondse vir die maatskappy moontlik. Dit moet slim bestuur word en die uitgee van fondse op verskeie bates moet beplan word.
- Die rol van menslike hulpbronne – Daar moet verseker word dat die regte mense met die regte vaardighede aangestel word en dat hulle op die regte plek benut word en beloon word vir hul werk gelewer.
- Die rol van gesondheid en veiligheid – Daar moet 'n verbintenis wees om 'n veilige omgewing te skep sonder onnodige risiko's vir die gesondheid van die werkers.
- Die rol van inligtingstegnologie – Die vooruitgang in rekenaar- en telekommunikasietegnologie voorsien maatskappye van die nodige inligting om die era van elektroniese handel te betree. (Enige 5 × 2) (10)

[24]

VRAAG 8

8.1
- Ontevrede klante – Wanner klante nie heeltemal tevrede is met 'n produk nie, probleme met die installasie van die produk ondervind of 'n produk teruggee omdat dit foutief is, het hulle die voordeel van 'n geldterugwaarborg.
- Installasie of probleem met gebruik – Klante kan geldige probleme ondervind met die installering of gebruik van produkte wat hulle onlangs gekoop het.
- Waarborgeise – Produkte of onderdele wat foutief is kan na kleinhandelaars teruggeneem word vir herstel. Indien die produk nog in die waarborgtydperk van die vervaardiger val, kan klante produkte na die vervaardiger terugstuur.
- Foutiewebestelling prosessering – Verspreidingsoponthoud, onverkoopte voorraad, die einde van 'n lewensiklus of ernstige produkfoute kan die terugneem van produkte tot gevolg hê.
- Kleinhandel-oorbevoorrading ('Retail overstock') – Vervaardigers kan herverkopers toelaat om onverkoopte voorraad terug te stuur.
- Einde-van-produk-lewensiklus – Wanneer 'n produk die einde van sy lewensiklus bereik het, moet daar van ou produkte ontslae geraak word om plek te maak vir nuwe voorraad. (6 × 2) (12)

8.2 8.2.1
- Nasionale Omgewingsbestuur: Afvalwet (Wet no. 59 van 2008)
- Wet op Omgewingsbewaring (Wet no. 73 van 1989) (2)

8.2.2
- Reguleer afvalbestuur om gesondheid en die omgewing te beskerm deur lugbesoedeling en die agteruitgang van die omgewing te verminder
- Sekere instellings verskaf riglyne vir die beplanning van afvalbestuur.
- Daar bestaan spesifieke afvalbestuur-regulasies.
- 'n Nasionale inligtingstelsel vir afvalbestuur is saamgestel.

Die oogmerk van wetgewing is om herwinning te maksimeer, terwyl die negatiewe omgewingsimpak en risiko's van sulke aktiwiteite tot die minimum beperk word. In die proses word stortingsterreine se ruimte gespaar word.
(Enige 4 × 2) (8)

8.4 Voorraadaanpassingsvorm ('stock adjustment form') (1)
[23]

TOTAL: 150

Kopiereg voorbehou