higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

VRAGLOGISTIEK
NKR VLAK 3

8 Desember 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 6 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

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

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

2.1 teengebalanseerde vurkhyser
2.2 pakhuise
2.3 vurke
2.4 bestellingskiestrollies
2.5 hyskrane
2.6 houers
2.7 voerband
2.8 gesofistikeerde
2.9 sleepbote en trekkers
2.10 hystoestelle

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

VRAAG 3

- Padvervoer is waarskynlik die belangrikste wyse waarop mense van een plek met ’n ander verbind word. Verskillende voertuie reis per pad, byvoorbeeld motorfietse, motors, vragmotors en busse.
- Spoorvervoer is die vervoer van goedere en passasiers op spoorlyne deur treine. Dit is die beste vervoermodus om goedere en passasiers oor ’n lang afstand te vervoer.
- Pypleidings word wêreldwyd gebruik om spesifieke produkte soos petroleum en aardgas te vervoer. Water wat aan residensiële en kommersiële gebiede voorsien word, word ook deur middel van pypleidings vervoer.
- Watervervoer is die beweging van goedere en passasiers op waterweë deur middel van veerbote, bote, stoomskepe en skepe.
- Lugvervoer is die vervoermodus wat die minste vir vrag gebruik word. ’n Besending wat per lug van kus na kus vervoer word, vereis slegs ’n paar uur, in vergelyking met die moontlike dae wat dit met ander vervoermiddele sal duur. Dit is egter ’n duur vervoermodus. (5 × 2) **[10]**

VRAAG 4

4.1
- Nabyheid aan hawens, spoorwegstasies
- Beskikbaarheid van bestaande geboue
- Veiligheid
- Toestande van die bestaande terrein
- Toegangsbeheer
- Grootte van beskikbare grond
- Toegang tot geredelik beskikbare arbeid (Enige toepaslike 7 × 1) (7)

4.2
- Duur foute: Die belangrikste rede is dat die verkeerde terreinkeuse sakesukses vir ’n baie lang tyd sal belemmer nadat die aanleg of pakhuis gevestig is.
- Hoë vervoerkoste: Vestiging van ’n pakhuisterrein op die regte plek kan vervoerkoste laag hou.
- Gebrek aan betroubare arbeid: Hoewel ’n maatskappy die beste ligging vir sy aanleg of pakhuis kan vind, moet hy die beskikbaarheid van ’n betroubare en produktiewe werksmag oorweeg voordat ’n besluit geneem word.
- Verlies van besigheid: Wanneer ’n pakhuisterrein oorweeg word, kan die jaarlikse styging in huurgeld en die vestigings-, installerings- en pakhuisvoorbereidingskoste ’n uiters negatiewe uitwerking op die onderneming se netto wins hê. (8)

4.3
- Ontoereikende padinstandhouding
- Hoë belastingheffings
- Diefstal
- Beperkte outomatisasie
- Uiteenlopende arbeidsmark (Enige toepaslike 5 × 1) (5)

[20]

VRAAG 5

5.1
- Rakke
- Drabakke
- Gedrewe berging
- Laaistelsels
- Mobiele rakwerk
- Roterende vervoerbande
- Stoorkabinette
- Palettisering
- Blokstapeling
- Rakwerk (10)

5.2
- Die maatskappy kan nie aan die kliënt se verwagtinge voldoen nie: Vraglogistiek verseker die regte tipe produk of diens, op die regte plek, op die regte tyd, teen die regte prys en in die regte toestand.
- Produksiekoste verhoog: Voorraadbeheer het ten doel om te verseker dat die produksie- en verspreidingsprosesse glad verloop. Wanneer die produksie- of verspreidingsafdeling staatmaak op die beskikbaarheid van die regte produk op die vereiste tyd, maar die pakhuis versuim om te lewer, kan dit tot produksievertragings of staantyd of vertraging in verspreiding lei. Dit is alles uiters duur en nadelig vir maatskappye.
- Die maatskappy kan nie vraagskommelinge hanteer nie. As behoorlike voorraadbeheer nie plaasvind nie, sal die maatskappy sukkel om skommelinge in vraag te hanteer en kan hulle voorraad hou van goedere waarvoor die vraag nie hoog is nie, of sukkel met uit-voorraad-situasies op tye wanneer die vraag na die goedere hoog is. In albei gevalle verloor die maatskappy geld.
- Die maatskappy kan nie veranderlike lewertye hanteer nie: As sekere goedere nie betyds gelewer word nie, kan dit die maatskappy nadelig raak, aangesien hulle óf nie aan hul kliënte kan voorsien nie, óf nie met die produksieproses kan voortgaan nie.
- Koopkoste verhoog: Onbehoorlike voorraadbeheer kan lei tot die behoefte om kleiner hoeveelhede meer gereeld te koop. Dit verhoog nie net die koste wat met die aankoop van goedere en die nodige vervoer verband hou nie, maar plaas ook ’n administratiewe las op die maatskappy. (5 × 2) (10)

[20]

VRAAG 6

6.1
- Aankope hou verband met die koop van alle goedere. In vervoerlogistiek kan dit dienste, voorrade, materiale en komponente insluit vir die bedryf van masjinerie en kapitaaltoerusting.
- Betalingsopsies verwys na verskillende metodes beskikbaar vir die vereffening van aankope.
- Die tenderproses verseker dat die beste verskaffers gekies word uit diegene wat hul goedere of dienste aan die kliënt bied, teen die beste waarde vir geld.
- Beleidsreguleringsprosesse bestuur die vraglogistiekbedryf. (4 × 2) (8)

6.2
6.2.1 uitnodiging vir tender
6.2.2 kontrak
6.2.3 rekwisisie of spesifikasie
6.2.4 koopbestelling
6.2.5 faktuur en betalingsadvies
6.2.6 aflewering- en goedereontvangsbewys

(6 × 2) (12)

6.3
- Verkryging van pakhuis
- Berging- en rakwerk-items
- Verpakkingskomponente en -toerusting
- Voorraad en grondstowwe
- Materiaalhanteringstoerusting
- Meublement
- IT-hardeware en sagteware
- Voertuigmonitering- en roetebepalingstelsel
- Administratiewe kantoor se behoeftes
- Voertuie (10)

[30]

VRAAG 7

7.1
- Luister: Laat ontevrede kliënte toe om hul griewe te lug. Sodra hulle dit gedoen het, sal hulle meer ontvanklik daarvoor wees om die probleem rasioneel te bespreek.
- Vra om verskoning: As ’n fout begaan is, verdien die kliënt ’n verskoning.
- Neem aantekeninge: Skryf belangrike punte neer terwyl die kliënt praat.
- Herhaal die situasie soos jy dit verstaan: Sodra die kliënt klaar gepraat het, som op wat jy gehoor het.
- Vra vir voorstelle: Deur vir die kliënt te vra om te verduidelik wat hy/sy wil hê jy moet doen om die probleem op te los, gee jy hulle ’n kans om presies te sê wat hulle nodig het, wil hê of verwag.
- Kry ooreenstemming: Maak seker dat dit wat jy onderneem om te doen, dieselfde is wat die kliënt verwag dat jy gaan doen. (12)

7.2
- Erken die probleem: Wie ook al gefouteer het, erken die probleem. Bied verskoning aan, selfs al weet jy jy is nie die skuldige nie. Deur verskoning te vra vir die ongerief beteken nie dat jy skuld erken nie, maar dit bou rapport met die kliënt. Jy moet die werklike probleem identifiseer en erken. Moenie oordele vel op grond van persoonlike kenmerke soos ouderdom, geslag, gestremdheid of ras nie.
- Luister, stel vrae en wys dat jy omgee: Dit is aanloklik om defensief te wees, maar niks maak kliënte kwater as defensiewe optrede nie. Gee die kliënt jou volle aandag en luister. As jy ’n paar goed geplaaste vrae stel en aktieweluister-tegnieke gebruik, sal jy demonstreer dat jy die kliënt ernstig opneem.
- Los die probleem op: As die kliënt kla, volg die klagtehanteringsbeleid. Verduidelik wat jy kan doen, nie wat jy nié kan doen nie. Soek na ’n manier om die probleem regverdig op te los. Weet wie om te raadpleeg as die probleem eskaleer – byvoorbeeld, verwys dit opwaarts na ’n bestuurder.
- Voer dit deur: Om die situasie te beredder, sal dit dalk nodig wees om nuwe beloftes te maak. Jy moet seker wees dat jy hierdie beloftes kan nakom, anders moet jy dit nie maak nie. Voer dit deur en maak tyd om te kontroleer dat dinge tot die kliënt se tevredenheid opgelos is. (Enige toepaslike 4 × 3) (12)

7.3 Kliëntedienskomponente en -elemente. (1)

[25]

VRAAG 8

8.1
- Hervervaardiging: Ondernemings wat herstelwerk en opknappingswerk doen, gebruik waardevolle onderdele, soos enjinblokke en skeeps- of vliegtuigrompe, en restoureer dit in ’n fabrieksomgewing.
- Depositoprogramme: Hierdie programme bied ’n finansiële aansporing om verpakkings- en ander goedere vir hergebruik terug te bring, bv kontantterugbetaling vir bottels, kratte en palette.
- Gesloteluslusprogramme: Hierdie programme word op groot skaal vir verpakkingsmateriaal gebruik, bv meubelvervoermaatskappye en maatskappye wat goedere van ’n sentrale vervaardigingsfasiliteit na pakhuise en kleinhandelsafsetpunte vervoer.
- Hervullingsprogramme: Sommige maatskappye het hervulpakke van sekere kommoditeite, soos seeppoeier, reinigingsvloeistof, gas en melk, bekendgestel.
- Herdoelmaking: Hierdie bergingsmetode behels dat ’n produk vir ’n heeltemal nuwe doel gebruik word.
- Herwinningsentrums: Hierdie sentrums samel materiaal en toerusting in wat voorheen gebruik is, maar steeds volkome bruikbaar is. (6 × 2) (12)

8.2
- Kliënt nie tevrede nie: Wanneer kliënte nie heeltemal tevrede is met ’n produk nie, onverwagse probleme met produkinstallering het of ’n produk terugbring omdat dit foutief is, kan hulle ’n geldterugwaarborg benut.
- Installering- of gebruiksprobleem: Kliënte kan geldige probleme met die installering of gebruik van gekoopte produkte ervaar.
- Waarborgeise: Produkte of onderdele wat defektief is, kan na kleinhandelaars of die vervaardiger teruggestuur word om herstel te word. Produkte kan óf, soos dit dikwels genoem word, dood by aankoms wees, óf dit werk nie volgens spesifikasies nie.
- Foutiewe verwerking van bestelling: Verspreidingsvertraging, onverkoopte voorraad, die einde van ’n lewensiklus of ernstige produkfoute kan daartoe lei dat produkte teruggebring word.
- Kleinhandel-oorbevoorrading: Vervaardigers kan herverkopers van die luukse voorsien om onverkoopte voorraad terug te bring.
- Einde-van-produk-lewensiklus of produkvervanging: Sodra die produk die einde van sy lewensiklus bereik het, moet daar van ou produkte ontslae geraak word om plek vir nuwe voorraad te maak. (12)

8.3 Voorraadaansuiweringsvorm (1)
[25]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou