higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

SKEP VAN NUWE ONDERNEMINGS
NKR VLAK 3

(3011033)

2 Maart 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye en 2 addendums.

178Q1S2002

Copyright reserved

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 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 as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 ... gesag verwys na 'n mag of reg wat aan iemand gedelegeer of gegee is.

A Laer
B Middel-
C Laaste
D Hoër

1.1.2 Die onderneming se ... verwys na iets wat baie belangrik is en voor enigiets anders aandag moet geniet.

A doelwitte
B doelstellings
C prioriteite
D plan

1.1.3 Die onderneming se aktiwiteit wat die hoofbron van 'n maatskappy se wins en bronne is, staan bekend as die …

A ondersteuningsfunksie
B kernbesigheid
C sekondêre bron
D tersiêre besigheid

1.1.4 'n Bedrag wat gehef word om leer en ontwikkeling in Suid-Afrika te bevorder, en gebruik word om werknemers se vaardighede te ontwikkel en verbeter, is die …

A Vaardigheidsontwikkelingsheffing
B Nasionale Finansiële Hulpskema vir Studente
C Sakeprosesdienste
D Nasionale Bemagtigingsfonds

1.1.5 Die ... belanghebbers is entiteite binne die onderneming.

A interne
B eksterne
C buite-
D mededinger-

(5 × 1) (5)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Personeel van een departement word nie toegelaat om 'n ander departement te help om effektief te funksioneer nie.

1.2.2 Nuwe werknemers moet deur 'n afleggingsproses gaan.

1.2.3 Spanwerk is die gekombineerde optrede van 'n groep, veral wanneer dit doeltreffend en effektief is.

1.2.4 Die sakeverhoudings sal die onderneming laat groei en suksesvol wees.

1.2.5 Die regskwessies verwys na 'n punt waarop die getuienis onbetwisbaar is, en waarvan die uitkoms op die hof se uitleg van die reg berus.

(5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

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

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	'n Bank, verskaffer of persoon wat krediet an 'n maatskappy verleen het	A	posbeskrywing
1.3.2	Entiteite nie binne die onderneming self nie, maar wat oor die onderneming begaan is en deur sy prestasie beïnvloed word	B	krediteure
1.3.3	Die departement wat 'n depositostrokie voltooi wanneer geld ontvang is en in die bank gedeponeer moet word	C	eksterne belanghebbers
1.3.4	'n Erkende groep mense wat gesamentlik oor 'n organisasie se aktiwiteite toesig hou	D	belegger
1.3.5	Hierdie departement fokus op personeelkwessies in die onderneming, insluitend vaardigheidsontwikkeling	E	direksie
1.3.6	Die proses om die regte kandidaat te kies, wat die mees geskikte vir 'n vakante posisie in 'n organisasie is	F	Menslikehulpbron-departement
1.3.7	Dit bemiddel die verhouding tussen werkers, werkgewerorganisasies, vakbonde en die regering	G	Finansiële departement
1.3.8	'n Veilige en nuttige plek om al jou geld te hou	H	keuringsplan
1.3.9	Tipe belanghebbers wat van jou verwag om 'n onderneming eerlik en regverdig te bedryf, en terselfdertyd 'n waardegerigte oplossing te bied	I	arbeidsbetrekkinge-wetgewing
1.3.10	'n Breë, algemene en skriftelike verklaring van 'n bepaalde pos, op grond van die bevindings van 'n posontleding	J	bank
		K	werwing
		L	klante

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.4 Voltooi die volgende sinne/ deur die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.5) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.4.1 … is individue of groepe mense in 'n organisasie wat 'n belang by die onderneming se sukses het; hulle kan binne of buite die organisasie wees.

1.4.2 … verwys na 'n standaard ondernemingswye versameling van sakeprosesse wat in talle gediversifiseerde nywerheidsmaat-skappye gebruik word.

1.4.3 Die proses om nuwe mense in 'n pos op te neem, staan bekend as …

1.4.4 … is 'n persoon of groep hoëvlak- uitvoerende bestuurders wat aktief deelneem aan die daaglikse toesighouding, beplanning en administratiewe proses wat deur die onderneming vereis word om sy doelwitte te help bereik.

1.4.5 Sakeverhoudings tussen belanghebbers in 'n onderneming staan bekend as …

(5 × 1) (5)

1.5 Kies die korrekte woord(e) uit dié tussen hakies. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.5.1–1.5.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.5.1 (Beleggers/Gemeenskappe) ondersteun die winkels deur op 'n daaglikse basis te koop.

1.5.2 Die (verkoops/verkrygings) -departement is verantwoordelik vir promosies, sodat klante meer kan koop.

1.5.3 'n (Griewe-/Dissiplinêre) prosedure word geïmplementeer wanneer 'n werknemer onaanvaarbare gedrag toon.

1.5.4 'n (Spaar-/Lopende) rekening is die normale rekening wat enige persoon by 'n bank kan open, met min of geen bankkoste.

1.5.5 Die liasserings- en ander verslagdoeningspligte word deur die (administrasie/voor-) kantoor verrig.

(5 × 1) (5)
[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

Raadpleeg die gevallestudie en beantwoord AL die vrae in hierdie afdeling.

VRAAG 2

BISIWE'S SAFE HOUSE



Bisiwe is 'n afgetrede verpleegster en sy is nog baie energiek. Sy het 'n vriend van haar genader om saam met haar 'n onderneming te begin om vaardighede in die gemeenskap terug te ploeg. Hulle het toe die Safe House vir hulpelose mense in die gemeenskap geopen. Hul ander hooffokuspunt is om die gemeenskap op verskeie maniere op te hef en op te voed. Bisiwe het 'n geskikte eiendom in die omgewing gevind wat hulle kan huur. Hulle het 'n sakeplan opgestel en dit na FNB geneem om befondsing te verkry. Hulle sal as 'n NRO funksioneer.

Die Safe House verteenwoordig transformasie, wat 'n era van verandering en hernuwing is. Dit verwys na 'n tyd van verligting, begrip, bewustheid, wysheid en ontvanklikheid. Hulle het 'n ontvangsdame, 'n bestuurder en twee versorgers in diens. Die huis funksioneer as 'n geregistreerde onderneming, met al die normale sakefunksies. Al hul bedryfstelsels is geïmplementeer.

[Bron: *www.google/images.co.za*]

2.1 Die Safe House is 'n nuwe onderneming en moet geskikte mense aanstel vir die verskillende posisies in die onderneming.

Noem VYF maniere van eksterne werwing wat die bestuurder as help om 'n nuwe finansiële klerk aan te stel. (5)

2.2 Noem die tipe bankrekening wat die beste aan Bisiwe se onderneming se vereistes sal voldoen. Staaf jou antwoord. (1 + 2) (3)

2.3 Die twee eienaars weet watter tipe werknemer hulle in die onderneming benodig, en hulle besluit dus om 'n basiese vaardigheidsopname vir werknemers op te stel. Help hulle deur die basiese vaardigheidsopname vir hulle op te stel. Kies enige posisie in die onderneming en voltooi die volgende uitleg van 'n vaardigheidsopname:

NAAM VAN WERKNEMER: _____

POSTITEL: _____

No	Vaardighede vir pos benodig	Opleiding benodig	Teen wanneer
1.			
2.			

(6 × 1) (6)

2.4 Die geleentheidsbestuurder is baie passievol oor sy werk, hoe hy die onderneming se profiel deur promosies kan verhoog om die publiek daarvan bewus te maak en om fondse vir die Safe House in te samel. Die volgende werknemers rapporteer aan hom: die geleentheidsklerk en die promosie-toesighouer.

Illustreer die verslagdoeningstruktuur van hierdie afdeling aan die hand van 'n vloeidiagram. (6)

2.5 Die Safe House se sukses sal afhang van hoe goed die verskillende departemente saamwerk en mekaar ondersteun..

Dui aan hoe die volgende departemente mekaar kan ondersteun:

2.5.1 Huishouding

2.5.2 Voorsieningsketting

(2 × 2) (4)

2.6 Hoe sal die onderneming geraak word indien die Menslikehulpbron-departement en die Finansiële departement nie saamwerk nie? (3 × 2) (6)

[30]

VRAAG 3

3.1 Verduidelik TWEE verskille tussen *interne* en *eksterne* belanghebbers. (2 × 2) (4)

3.2 Noem VYF interne belanghebbers wat Bisiwe in haar onderneming in ag moet neem. (5)

3.3 Word Bisiwe se onderneming GEHUUR of BESIT sy die eiendom? Gee 'n rede vir jou antwoord. (1 + 2) (3)

3.4 Verduidelik TWEE redes waarom dit belangrik is om veiligheidsregulasies vir die onderneming te hê. (2 × 2) (4)

3.5 Bestudeer die gevallestudie en identifiseer die volgende funksies van die onderneming. Pas ook die tersaaklike ondersteuningsfunksie by elke hooffunksie.

3.5.1 TWEE hooffunksies

3.5.2 TWEE ondersteuningsfunksies

(2 × 2) (6)

3.6 Illustreer die bestuursvlakke aan die hand van 'n vloeidiagram en dui die doelwitte van elke vlak aan. (6)

3.7 Skryf 'n uiteensetting van TWEE soorte werk wat deur (a) die motorbestuurder en (b) die versorgers in Bisiwe se onderneming gedoen word. (4)

[30]

VRAAG 4

4.1 Noem VIER soorte versekering wat Bisiwe in haar onderneming kan uitneem. (4)

4.2 Beskryf TWEE belangrike punte en implikasies van interaksie tussen verkoopsassistente en die klant wat tot 'n negatiewe ervaring kan lei. (2 × 2) (4)

4.3. 'n Dienskontrak bind albei partye, wat elk 'n afskrif van die kontrak moet hou. Die doel van die dienskontrak is om sowel die werkgewer as die werknemer se pligte en verantwoordelikhede duidelik uiteen te sit. Die kontrak moet in ooreenstemming met die Suid-Afrikaanse arbeidswetgewing wees.

4.3.1 Definieer die term *dienskontrak.* (2)

4.3.2 Verduidelik DRIE items in die dienskontrak wat Bisiwe in aanmerking moet neem. (3 × 2) (6)

4.3.3 Stel 'n dienskontrak op wat Bisiwe se Safe House vir sy werknemers sal benodig. Gebruik ADDENDUM A om hierdie vraag te beantwoord. Gebruik 'n naam vir die versorger.

Inligting vir die kontrak:

POSISIE	VERSORGER
Salaris	R10 000 per maand
Doel van die pos	Om pasiënte te versorg
Pligte	Was en skoonmaak van pasiënte Maak kamers skoon en maak pasiënte se beddens op
Etenspouse	13:00–14:00
Jaarlikse verlof	27 dae
Siekverlof	36-dagsiklus in drie jaar

(7)

4.4 Stel 'n posprofiel op met die oog op onderhoude vir 'n finansiële klerk wat die onderneming wil aanstel. Gebruik ADDENDUM B om hierdie vraag te beantwoord. Gebruik 'n naam en details om die vraag te beantwoord. (6)

4.5 Hoe kan die tuinier waarde tot die onderneming toevoeg? (1)
[30]

VRAAG 5

5.1 Noem VIER belangrike maniere waarop die onderneming sy bankrekening kan bestuur. (4)

5.2 Ontwerp 'n aksieplan vir die onderneming se bestuurder om te verseker dat hy die tydsraamwerke nakom. Gebruik die volgende formaat om die vraag te beantwoord.

No	Take wat gedoen moet word	Wie is verantwoordelik	Tydsraamwerk
1.			
2.			

(6)

5.3. Ondernemings soos die Safe House moet beleide en prosedures hê wat hulle beheer. Lees die volgende beskrywings en identifiseer die tersaaklike wet. Skryf slegs die naam van die wet langs die nommer in die ANTWOORDBOEK.

5.3.1 Die wet vereis van die werkgewer om 1% van elke werknemer se jaarlikse salaris in hierdie fonds in te betaal.

5.3.2 Werknemers word vergoed vir beserings en siektes wat in die werkplek ontstaan.

5.3.3 Die wet reguleer minimumlone en werktyd vir werknemers.

5.3.4 Die wet bevorder gelyke geleenthede en regverdige behandeling vir almal.

(4 × 1) (4)

5.4 Hoeveel departemente in Bisiwe's Safe House sal effektief moet kan funksioneer?

Illustreer jou antwoord aan die hand van 'n vloeidiagram en dui aan wat die doelwitte van elke departement is. (6)

5.5 Teken 'n organogram van die rekeninge-departement in Bisiwe's Safe House. (8)

5.6 Waarom is dit belangrik om goeie werksverhoudings in 'n onderneming te hê? (2)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM A

VRAAG 4.3.3

DIENSKONTRAK

TUSSEN

_____

EN

_____

Posisie: _____

Salaris: _____

Doel van die pos: _____

Pligte:

Diensvoorwaardes: _____

Werksure: _____

Etenspouse: _____

Teepouses: _____

Jaarlikse verlof: _____

Siekverlof: _____

Diensbeëindiging: _____

Geteken …….. op die …….. dag van 20 ..

_____ _____

WERKGEWER **WERKNEMER**

Kopiereg voorbehou

ADDENDUM B

VRAAG 4.4

POSPROFIEL	
PERSOONLIKE BESONDERHEDE	
KWALIFIKASIES	
SPESIALE BELANG	

Kopiereg voorbehou