higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BEDRYFSBESTUUR
NKR VLAK 3

(3021031)

2 Maart 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

NCV

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 word.
4. Skryf netjies en leesbaar.

NCCV

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Gee EEN woord/term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord/term langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Verwante produkte word vervaardig deur van 'n sekere groep vervaardigingsprosedures gebruik te maak, afhangend van die verbruikersvraag.

1.1.2 'n Telefoonstelsel wat oproepe beantwoord en inligting aan kliënte verskaf deur van vooraf opgeneemde menslike stemme gebruik te maak

1.1.3 Dit verwys na wanneer werknemers geïnspireer is, goed oor hul werk voel, en meer moeite met die uitvoering van hul take doen.

1.1.4 Hierdie is boeke wat kontakbesonderhede oor verskaffers in 'n spesifieke bedryf bevat.

1.1.5 'n Beleid waardeur bestuurders aan die nie-aanvaarding van antisosiale gedrag werk, tipies deur die streng en onverbiddelike toepassing van die reëls van die maatskappy

1.1.6 Dit behels 'n proses waardeur bestuur die visie, asook die doelwitte van die besigheid bepaal.

1.1.7 'n Doeltreffende manier om dispute in die werkplek op te los, sonder om hof toe te gaan

1.1.8 Die verskuiwing van 'n senior werknemer na 'n laer pos met minder gesag

1.1.9 Enige geestelike of fisiese inspanning wat in ruil vir vergoeding verskaf word

1.1.10 'n Dokument wat die doelwitte, waardes en algehele plan van 'n organisasie of individu beskryf

(10 × 1) (10)

1.2 Kies 'n item/woord uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Dit verwys na mense wat op die een of ander manier voordeel uit die bestaan van 'n besigheid trek.	A	vaardigheidsgaping
		B	risiko-ontleding
1.2.2	Dit verseker dat daar altyd voldoende materiaal/voorraad in 'n besigheid beskikbaar is en dat bestellings geplaas word wanneer dit nodig is.	C	spesialisering
		D	opleiding
		E	voorraadopname
1.2.3	Die tel van inventaris wat voorhande is, deur elke item te identifiseer en die hoeveelhede per item op te som	F	aankope/verkryging
		G	belanghebbendes
1.2.4	Die aksie waardeur werknemers in 'n sekere vaardigheid onderlê word om dit vir hulle moontlik te maak om produktief in die werkplek te wees	H	fisiese bronne
		I	finansiële bronne
1.2.5	Die produksiemetode waar die besigheid slegs op die produksie van 'n beperkte reeks produkte en dienste fokus, om groter produktiewe doeltreffendheid te behaal	J	mededingers
		K	begroting
		L	ontwikkeling
1.2.6	Die strategieë en riglyne wat die besigheid gebruik om onder- asook oorbesteding te voorkom		
1.2.7	Hulle is in dieselfde bedryf werksaam en het dieselfde teikenmark		
1.2.8	Dit sluit die kontant, beleggingseffekte en kredietfasiliteite wat in 'n besigheid beskikbaar is, in.		
1.2.9	Dit kom voor wanneer werknemers nie die take wat hulle opgelê word kan uitvoer nie, omdat hulle ondergekwalifiseerd is.		
1.2.10	Items wat gebruik word om besigheidsbedrywighede met 'n leeftyd van meer as 'n jaar uit te voer		

(10 × 1) (10)

[20]

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

Lees die volgende gevallestudie en beantwoord die vrae wat daarop volg.

SPICE MEGA – STRUKTUUR VOLG STRATEGIE

Spice Mega is 'n familie-onderneming in Kaapstad deur Sheryl Abrahams op die been gebring is. Sedert 2009 het dit tot 'n mediumgrootte onderneming gegroei. Die maatskappy voer speserye en speserymengsels in en verpak dit om hul produkreeks te vorm. Hulle verskaf kitsmengsels en rooswater aan supermarkte.

In hul strewe daarna om 'n wêreldklasleier in gemengde speserye te word, het Spice Mega vinnig uitgebrei, nuwe toerusting asook addisionele verpakkingsmasjinerie aangekoop. Hulle het ook begin om van uitvoergeleenthede gebruik te maak. Gehalte is vir Sheryl belangrik, en die maatskappy is deur die Suid-Afrikaanse Buro vir Standaarde (SABS) geakkrediteer, nadat hulle aan al die gehaltestandaarde en -vereistes van die SABS voldoen het.

As deel van hul bemarkingsveldtog, het die maatskappy 'n webtuiste geskep, wat tot groot bewustheid in die mark gelei het. Die webtuiste het ook 'n professionele en geloofwaardige beeld van die besigheid geskep. By vergelyking van die omset ses maande voor en ses maande ná die ingryping, het dit duidelik geword dat die maatskappy se omset sedertdien met 40% verhoog het.

Ten einde aan die vraag vir hul produkte te voldoen, is nog tien mense in diens geneem, wat die personeel van Spice Mega op 'n totaal van 35 te staan gebring het.

Die personeel bestaan uit Dan (die bedryfsbestuurder), Agnes (die veiligheidsbeampte), Thabo (die IT-bestuurder), Moses en Bernard (die bestuurders wat die aflewerings doen), Thato (die voorraadbeheerder), en Jane, Peter en Sipho (die skoonmakers), en die res van die werk word deur algemene assistente gedoen, wat vir die vermenging en verpakking van die speserye verantwoordelik is.

Om met hul kompetisie tred te hou, sal Spice Mega baie navorsing moet doen oor watter geure en aanvullende produkte om by hul besigheid te voeg.

Aangepas uit http://www.seda.org.za/Publications/Success.Stories/Pages/Mecca.aspx

VRAAG 2

2.1 Verduidelik watter moontlike gevolge dit vir Spice Mega mag inhou as hulle in die toekoms nie daarin sou slaag om aan die belanghebbendes se vereistes te voldoen nie. (4 × 2) (8)

2.2 Die omset van die besigheid het in die vorige jaar met 40% toegeneem.

Verduidelik watter strategieë die besigheid sal moet daarstel om hul groei vol te hou en mededingend te bly. (5 × 1) (5)

2.3 Verduidelik wat sal gebeur indien die finansies-sakestelsel (finansies-besigheidstelsel) nie met die ander sakestelsels kommunikeer en saamwerk nie. (4 × 2) (8)

2.4 Ontwerp 'n maandelikse onderhoud- en huishoudingprogram vir Spice Mega. (9)

[30]

VRAAG 3

3.1 Verduidelik die riglyne wat Dan moet volg wanneer hy die rolle aan die werknemers moet verduidelik/kommunikeer. (6 × 1) (6)

3.2 Verduidelik die bestuursfunksies wat Agnes as die veiligheidsbeampte by Spice Mega moet uitvoer. (4 × 2) (8)

3.3 Groter samewerking en koördinering in hierdie besigheid sal tot voordeel van sowel die beplanners as die uitvoerders van die planne (diegene in bedryfsposte) strek.

Bespreek kortliks. (4 × 2) (8)

3.4 Spice Mega moet seker maak dat die aankope van items met die begroting ooreenstem.

Verduidelik die beheermaatreëls wat die besigheid vir die aankoop/verkryging van bronne moet daarstel. (4 × 2) (8)

3.5 Noem VYF faktore wat werknemers se bydrae tot die uitvoering van 'n bedryfsplan vir die besigheid beïnvloed. (5)

[35]

VRAAG 4

4.1 Dan het jou gevra om 'n werkskedule/werkplan vir Spice Mega op te stel.

4.1.1 Wat is 'n werkskedule? (2)

4.1.2 Noem die DRIE elemente van 'n werkskedule. (3)

4.1.3 Verduidelik die doel van 'n werkskedule. (3 × 1) (3)

4.2 Daar word van Dan verwag om die risiko's wat Spice Mega se bedryf kan raak doeltreffend te hanteer.

4.2.1 Bespreek hoe Dan die risiko's wat die bedryf van hierdie besigheid negatief mag beïnvloed, behoort te bestuur. (12)

4.2.2 Gee vir Dan raad oor hoe hy die volgende risikobestuurstrategieë kan toepas om die risiko's waarna daar in VRAAG 4.2.1 verwys is, te hanteer.

(a) Risikovermyding

(b) Risiko-oordrag

(2 × 2) (4)

4.3 Verduidelik die faktore wat die effektiewe vloei van inligting tussen sakestelsels beïnvloed. (6)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

5.1 Dan wil totale gehaltebestuur/TGB ('TQM') in hierdie besigheid implementeer.

5.1.1 Verduidelik hoe hy die elemente van TGB kan toepas. (5 × 2) (10)

5.1.2 Noem enige DRIE pilare van TGB. (3)

5.2 Bespreek gehaltekringe as een van die kwaliteitetsbeheertegnieke. (8)

5.3 Sheryl Abrahams, wil hê dat die besigheid sy winsdoelwit moet behaal.

Verduidelik die strategieë wat in plek moet wees sodat Spice Mega se bedrywighede suksesvol kan wees. (4 × 2) (8)

5.4 Die uitvoering van Spice Mega se maandelikse bedryfsplan word deur die bydrae van bronne beïnvloed.

Verduidelik hoekom dit belangrik is om die bydrae van bronne tot die maandelikse bedryfsplan te evalueer. (3 × 2) (6)

[35]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou