higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BEDRYFSBESTUUR
NKR VLAK 3

(3021013)

13 November 2018 (Vraestel X)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

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.

NCED

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–O) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Verskaf 'n opsomming van take, asook die volgorde en tydsduur waarin dit afgehandel moet word	A	defekte
		B	inkomste
1.1.2	Dien as die basis en verskaf riglyne vir besluitneming in 'n organisasie	C	maatskappy-etiek
		D	beleid
1.1.3	'n Houding wat iemand teenoor sy/haar werk openbaar	E	deurlopende verbetering
1.1.4	Kontrolleer elke werknemer of elke eenheid se bydrae tot die produksieproses	F	werksteekproewe
		G	bevordering
1.1.5	Opbrengste wat gegenereer word deur die verskaffing van 'n diens	H	'QEI'
		I	werksetiek
1.1.6	'n Hulpmiddel om vas te stel hoe goed jy 'n aktiwiteit of taak in ooreenstemming met sekere kriteria verrig het	J	oorsig
		K	werkskedule
		L	missie
1.1.7	Wanneer 'n werknemer 'n gesagsposisie met groter verantwoordelikheid aanvaar	M	spesialisering
		N	departementalisering
1.1.8	Dit moet voorkom word omdat dit duur is en 'n negatiewe uitwerking het op kliënte se opinies van produkte	O	gehaltekontrole
1.1.9	Dit definieer waarvoor 'n besigheid staan		
1.1.10	Dit fokus op die uitskakeling van aktiwiteite wat geen waarde tot die besigheid toevoeg nie		

(10 × 1) (10)

1.2 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 Elke departement fokus op een area van kundigheid eerder as om alles te doen:

A Spesifikasie
B Veralgemening
C Simulasie
D Spesialisering

1.2.2 Aktiwiteite wat uitgevoer word deur van masjiene en tegnologie gebruik te maak:

A Outomatisasie
B Verbetering van toerusting
C Kapasiteit
D Deurlopende verbetering

1.2.3 Die stelsel waardeur maatskappye bestuur, beheer en geëvalueer word sodat hulle nie persoonlike doelwitte bo moraliteit stel nie:

A Produksieproses
B Korporatiewe bestuur
C Strategie
D Beleid

1.2.4 Dit is nodig tydens die implementering van 'n bedryfsplan:

A Uitsette
B Prestasies
C Spertye
D Hulpbronne

1.2.5 'n Verbetering in mense se lewenstandaard deur werkskepping en groter rykdom vir almal:

A Ekonomie van skaal
B Werksmark
C Ekonomiese groei
D Bemagtiging

Kopiereg voorbehou

1.2.6 Kliënte, as belanghebbendes, stel belang in 'n besigheid wat aan die volgende verwagting voldoen:

A Goeie kliëntediens
B Goeie versameling van verskaffers
C Voldoen aan regeringsregulasies
D Gemeenskapsprojekte borg

1.2.7 Die hoofdoel van 'n verslag is om …

A dit in 'n liasseerkabinet te hou.
B werknemers te dissiplineer.
C aansporings te verskaf.
D te help met besluitneming.

1.2.8 Omgewingsrisiko's sluit in …

A slegte weer.
B regeringsregulasies.
C diefstal.
D arbeidsonrus.

1.2.9 Aktiwiteite soos vraelyste en onderhoude om uit te vind wie die kliënte is en watter soort produkte hulle wil hê:

A Missie
B Marknavorsing
C Visie
D Sakeplan

1.2.10 Dit behels 'n proses van die samestelling van alle hulpbronne wat nodig is om sakedoelwitte te bereik:

A Beheer
B Leierskap
C Beplanning
D Organisering

(10 × 1) (10)

TOTAAL AFDELING A: 20

NCV

AFDELING B

GEVALLESTUDIE

Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

JALANG MEULE

As dit kom by inspirerende entrepreneurskap, kwyt Thandiwe Ncala, 'n rebel in die bakbedryf, haarself goed van haar taak. Sy is besig om vrou-alleen die groot monopolieë in haar bedryf die stryd aan te sê deur te veg vir kleinbesigheidsindividue en om 'n beter diens daar te stel. Klein, onafhanklike bakkers in Suid-Afrika byt die spit af teen groot, gevestigde meulmaatskappye wat dié sektor monopoliseer en Thandiwe is vasberade om dit te verander.

Sy weet dat daar groot krag in samewerking lê en het daarom 'n kleinbakkersnetwerk gestig. Die netwerk waarborg nie laer pryse nie maar dit verleen meer koopinvloed aan klein bakkers en verskaf 'n beter diens. Thandiwe verskaf en versprei 'n sleutelbestanddeel – meel – en sy beplan om haar reeks op 'n latere geleentheid uit te brei. Die netwerk gee meer mag aan kleiner markdeelnemers om besluite te neem wat hul belange dien, eerder as om aan die genade van die groot meulenaars uitgelewer te wees. Die volgende fase vir Jalang Meule is om inkomste uit twee bronne te genereer – die netwerklidmaatskap en die verspreiding van meel teen 'n winsopslag aan die lede. Lede kan instem om 'n minimum hoeveelheid meel te koop om hul lidmaatskap aan die netwerk te behou en voortgaan om die belonings te oes.

Thandiwe het bergingsfasiliteite opgerig in die areas waar sy bedrywig gaan wees. Haar verskaffers lewer by hierdie fasiliteite af en op haar beurt versprei sy dan weer aan haar kliënte met behulp van haar eie vragmotors en ander subkontrakteurs. Sy het drywers en verspreidingspersoneel aangestel en beplan om meer mense in diens te neem soos wat die besigheid groei. Sy weet uitstaande kliëntediens is die sleutel tot sukses en om besigheid te behou en daarom sal ook 'n inbelsentrum op die been gebring word om na haar kliënte, netwerklede en die verskaffers om te sien. Thandiwe gee 'mag aan die mense'. Haar netwerk bemagtig klein bakkers om hul koopkrag te verhoog en 'n beter diens te verkry. Voorts skep Thandiwe se besigheid werk en gee die plaaslike ekonomie 'n hupstoot.

VRAAG 2

2.1 Die belangrike rol wat belanghebbendes in enige besigheid speel kan nie genoeg beklemtoon word nie. Dit is daarom uiters belangrik dat Jalang Meule sy belanghebbendes te alle tye en ten alle kostes gelukkig hou.

2.1.1 Jalang Meule is op die punt om 'n sakebelofte/verbintenis teenoor al sy belanghebbendes te ontwikkel.

Verduidelik die riglyne wat in gedagte gehou moet word as die sakeverbintenis opgestel word. (8)

2.1.2 Identifiseer enige VIER belanghebbendes van hierdie besigheid. (4)

2.1.3 Noem die strategieë wat gebruik kan word om elk van die belanghebbendes wat in VRAAG 2.1.2. geïdentifiseer is te behou en in stand te hou. (8)

2.2 Verduidelik waarom dit belangrik is vir Jalang Meule om 'n bedryfsplan te hê. (10)

2.3 Michael is die bedryfsbestuurder van Jalang Meule.

Verduidelik hoe Michael die volgende rolle moet uitvoer:

2.3.1 Bestuursrolle (6)

2.3.2 Bedryfsrolle (4)

2.4 Sandra is verantwoordelik vir huishouding en instandhouding.

Noem VIER take wat deel sal vorm van Sandra se program. (4)
[44]

VRAAG 3

3.1 Werknemers is 'n belangrike hulpbron vir Jalang Meule.

Noem die faktore wat 'n uitwerking het op werknemers se bydrae tot die sukses van die maatskappy. (5)

3.2 Risiko's is onvoorspelbaar en Jalang Meule moet altyd voorbereid wees om risiko's te hanteer as en wanneer dit opduik.

3.2.1 Noem die soorte risiko's waaraan Jalang Meule blootgestel kan wees. (5)

3.2.2 Verduidelik metodes om die risiko's wat in VRAAG 3.2.1. geïdentifiseer is te bestuur. (8)

3.3 Bespreek die tegnieke vir gehaltekontrole wat in hierdie besigheid toegepas kan word. (12)

3.4 Noem die Algehele Kwaliteitsbestuur-hulpmiddels ('Total Quality Management – TQM') wat in hierdie besigheid toegepas kan word. (4)

3.5 Noem en verduidelik VYF redes waarom hulpbronne kan misluk om effektief by te dra tot die voltooiing van bedrywighede. (5 × 2) (10)
[44]

VRAAG 4

4.1 Algehele Kwaliteitsbestuur ('Total Quality Management – TQM') gaan daaroor om gehalte aan te wakker in alles wat 'n besigheid doen.

Noem SES elemente van Algehele Kwaliteitsbestuur ('TQM'). (6)

4.2 Jalang Meule se werknemers moet bewus gemaak word van die risiko's wat kan ontstaan as gehalteprosedures nie nagekom word nie.

4.2.1 Verduidelik die gevolge as gehalteprosedures nie nagekom word nie. (12)

4.2.2 Watter maatreëls moet in plek gestel word om nakoming van gehalteprosedures te verseker? (8)

4.3 Beskryf DRIE tegnieke vir deurlopende verbetering. (6)

4.4 Die finansiële besigheidstelsel van Jalang Meule is belangrik omdat ander stelsels daarvan afhanklik is om doeltreffend te funksioneer.

Bespreek die rol van die finansiële stelsel en hoe sy aktiwiteite ander besigheidstelsels beïnvloed. (10)
[42]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou