higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BEDRYFSBESTUUR
NKR VLAK 4

(3021014)

1 Maart 2018 (Y-Vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

NCV

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 is.
4. Skryf netjies en leesbaar.

NCWD

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Kritiese denke is 'n voorbeeld van 'n spesifieke vaardigheid.

1.1.2 Verhoogde prestasie van fisiese hulpbronne lei tot minder vermorsing.

1.1.3 Aanhalings bied basiese inligting oor die teks sodat dit opgespoor en geïdentifiseer kan word.

1.1.4 Gehaltebeheer verseker dat produkte nie onder standaard is nie.

1.1.5 Om suksesvolle veranderinge in 'n onderneming teweeg te bring, moet werknemers se inkoop verseker word.

1.1.6 Die besigheidstelsel waarmee oorbesteding beperk word, is produksie.

1.1.7 Besoedeling kan die gevolg van 'n natuurramp wees.

1.1.8 Beheer is 'n proses wat gebruik word om 'n stelsel se prestasie te meet, evalueer en aan te pas.

1.1.9 'n Organisasie kan die verhouding met sy eksterne belanghebbendes verbeter deur deursigtig te wees.

1.1.10 'n Subkontrakteur is 'n interne maatskappy wat gebruik word om take te verrig.

(10 × 1) (10)

1.2 Voltooi die volgende stellings deur die ontbrekende woord(e) neer te skryf. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 ...-standaarde verbeter die mededingendheid van Suid-Afrikaanse produkte en vorm die basis vir verbruikersbeskerming, gesondheid, veiligheid en omgewingskwessies.

1.2.2 ... is wanneer 'n onderneming nie kan bekostig om die geld wat dit aan finansiële instellings skuld te betaal nie.

1.2.3 Die metode wat gebruik word om kwantitatiewe inligting uit kwalitatiewe inligting te skep, staan bekend as ...

1.2.4 'n PIN, wagwoord, gebruikersnaam en biometrie word gebruik om iemand te ...

1.2.5 … is 'n tydperk na voltooiing van 'n kwalifikasie wat iemand diens doen om ondervinding op te doen.

1.2.6 … het te doen met die opsporing van die oorsaak van die probleem sodat 'n oplossing gevind kan word.

1.2.7 'n Instrument wat gebruik word om 'n oorsig oor 'n onderwerp te kry, is 'n …

1.2.8 'n Optimistiese siening van 'n maatskappy se toekoms staan bekend as 'n ...

1.2.9 ... word verkry deur geld in 'n organisasie te belê.

1.2.10 ... word behaal as 'n produk of diens unieke eienskappe het wat dit van mededingers se produkte of dienste onderskei.

(10 × 1) (10)
[20]

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

LEBO SHEER ELEGANCE – MAAK DIE GEWONE KONINKLIK

In 2011 het Lebohang Malinga besef sy grootste droom is om sy eie onderneming te begin. Hy het geweet om 'n sukses van die besigheid te maak, moet hy 'n mentor kry en ervaring opdoen. Hy was oortuig met opleiding en ondervinding sou hy 'n geleentheid wat hom voordoen kon aangryp en sy onderneming begin sonder vrees vir mislukking.

Dit was egter sy eerstehandse ervaring in die kuns- en ontwerpbedryf wat Lebohang in staat gestel het om sy passie vir hierdie soort werk te identifiseer. Nadat hy vier jaar lank by 'n grafiese-ontwerpmaatskappy gewerk het, het hy in 2016 sy onderneming genaamd Lebo Sheer Elegance (LSE) begin wat sy kliënte belowe om 'die gewone koninklik te maak'. In die begin het hy LSE vanuit sy huis bedryf. Lebohang het gou besef die verandering van werknemer na entrepreneur het 'n string onvoorsiene struikelblokke tot gevolg. Sy besluit om kantoorruimte te soek, het gunstige gevolge gehad – dit het hom na die kleinsake-ontwikkelingsagentskap (SEDA), die Johannesburgse ontwikkelingsnywerheid, gelei wat baie gehelp het om LSE van 'n nuwe tot 'n volhoubare onderneming te ontwikkel.

'SEDA was 'n belangrike hulpmiddel,' sê Lebohang. Hy het vroeg al geleer hoe moeilik dit is om 'n besigheid te begin sonder die soort ondersteuning wat die SEDA-program bied. Dit is uiters belangrik om die grondslag van die besigheid met bestendige dissipline te lê. Met SEDA se program van werkswinkels, opleiding en mentorskap kon LSE die finansiële en operasionele prosesse begin vaslê wat nodig is om 'n onderneming te laat vooruitgaan (‘leverage’). Hy het agtergekom dat daar elke nuwe fase van die onderneming nuwe uitdagings meebring, waaronder toegang tot finansiering en aankoopgeleenthede.

'Met die mentorskap wat ons van SEDA-ontwikkelingsnywerheid ontvang het, het ons daarin geslaag om die besigheid van nul inkomste te laat groei tot die aansienlike inkomste wat ons nou het,' sê Lebohang. Die besigheid het ontwikkel tot konsultasie oor grafiese ontwerp, binnenshuise versiering, geleentheidsbeplanning, spyseniering en beeldadvies. Hulle beoog om teen 2021 twee takke in ander provinsies oop te maak.

Lebohang erken daar was tye toe hy amper sy droom prysgegee het. Soos vir elke ontluikende besigheid was die eerste twee jaar van deurslaggewende belang; dit is die tyd waarin die meeste ondernemings mislukking en ondergaan.

[*Bron: http://www.shandukablackumbrella.org/success-stories – Adapted/]*

VRAAG 2

2.1 SLE het 'n besige onderneming geword. Die besigheid sal misluk as dit nie goed bestuur word nie.

2.1.1 Identifiseer EEN doelwit van hierdie besigheid. (2)

2.1.2 Sit die mate waartoe die doel in VRAAG 2.1.1 aan die SMART-beginsel voldoen uiteen. (5)

2.1.3 Ontwerp 'n operasionele plan deur gebruik te maak van die formaat hier onder:

Waar is ons nou?	Waarheen is ons op pad?	Hoe gaan ons daar kom?	Hoe gaan ons ons vordering meet?

(8)

2.2 Lebo wil VIER werknemers vir LSE in diens neem.

Watter menslike hulpbronne benodig hierdie onderneming? (4 × 1) (4)

2.3 LSE moet verseker dat al sy bedrywighede van hoë gehalte is.

2.3.1 Bespreek kortliks gehalte in hierdie onderneming. (3 × 2) (6)

2.3.2 Watter gehaltebestuurstelsels moet LSE gebruik om te verseker dat produkte en dienste van hoë gehalte is? (3 × 2) (6)

2.4 LSE doen grafiese ontwerp ('graphic design'), spyseniering ('catering'), gebeurtenisbeplanning ('events planning'), binnenshuise versiering ('interior decoration) en beeldpoetsery ('image consulting').

Bespreek die interaksie tussen die besigheidstelsels vir spyseniering en gebeurtenisbeplanning. (5 × 2) (10)

[41]

VRAAG 3

Gehalte is vir enige onderneming belangrik, ook vir LSE, daarom is hul leuse 'Gewoon tot koninklik'.

3.1 In die strewe na gehalte het Lebohang besluit om 'n gehaltebestuurstelsel (GBS) ('quality management system – QMS') te implementeer. Die onderneming sal verseker dat dit ten volle aan QMS-vereistes, insluitend rekordhouding, voldoen

3.1.1 Noem enige VYF stappe wat geneem moet word om 'n GBS te implementeer. (5)

3.1.2 Motiveer hoekom GBS-dokumentasie belangrik is vir LSE. (3 × 2) (6)

3.2 Geskoolde werknemers lewer produkte en dienste van hoë gehalte aan klante en kliënte.

3.2.1 Beskryf produktiwiteit kortliks. (3 × 2) (6)

3.2.2 Verduidelik die belangrikheid van produktiwiteit. (2 × 2) (4)

3.3 LSE moet altyd aan die voorpunt wees om sy belanghebbendes tevrede te stel.

3.3.1 Noem die moontlike stappe wat finansiële belanghebbendes kan neem as hulle ontevrede is met LSE. (5 × 1) (5)

3.3.2 Verduidelik hoe LSE kan voordeel trek uit noue samewerking met sy mededingers. (4 × 2) (8)

3.4 Lebohang het jou gevra om hom te help met die gebruik van die gebalanseerde telkaart ('balanced scorecard') in sy onderneming.

3.4.1 Wat is 'n gebalanseerde telkaart? (3)

3.4.2 Bespreek die interneprosesperspektief ('internal process perspective') van die gebalanseerde telkaart. (5 × 2) (10)

[47]

VRAAG 4

4.1 Analiseer VIER faktore wat LSE se besigheidstelsel beïnvloed. (4 × 2) (8)

4.2 Nellie, LSE se nuut aangestelde bedryfsbestuurder, het klagtes ontvang oor LSE se spyseniering by die opleidingswerkswinkel deur SEDA. Die meeste mense het oor maagkrampe gekla nadat hulle die kos geëet het wat LSE daar bedien het.

Verduidelik hoe Nellie 'n dinkskrum ('brainstorming') kan gebruik om haar portuurgroep in die spysenieringsbedryf te evalueer. (6 × 2) (12)

4.3 LSE staar net soos alle ander ondernemings risiko's en onsekerhede in die gesig. Nellie het jou as bedryfsbestuurstudent genooi om haar te help om die risiko's te bestuur.

4.3.1 Wat is risikobestuur? (2)

4.3.2 Wat is die doel met risikobestuur? (4 × 1) (4)

4.3.3 Hoe kan potensiële risiko's bestuur word? (4 × 2) (8)

4.3.4 Nellie moet 'n voorlegging ('presentation') gee oor die bestuur van potensiële risiko's.

Gee die riglyne wat sy moet volg om 'n doeltreffende voorlegging te gee. (4 × 2) (8)

[42]

TOTAAL AFDELING B: 130
GOOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou