higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BEDRYFSBESTUUR
NKR VLAK 4

(3021014)

13 November 2019 (X-Vraestel)
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 is.
4. Begin elke afdeling op 'n NUWE bladsy.
5. Gebruik slegs 'n blou of 'n swart pen.
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 korrekte antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in jou ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Die proses waarvolgens 'n sakestelsel gemeet, beoordeel en aangepas word, word ... genoem.

A beheer
B beplanning
C motivering
D leiding

1.1.2 'n Fase waarin 'n stelsel met behulp van 'n keuse van toepaslike regstellende stappe uit verskillende alternatiewe gewysig word, word ... genoem.

A aanpassing
B ontleding
C besluitneming
D gepaarde vergelykings

1.1.3 ... is nie 'n pilaar van TGB nie.

A Nuldefek
B Opleiding
C Akkreditasie
D Om die klant eerste te stel

1.1.4 Wanneer organisasies die GBS-prosesse hersien, moet interne terugvoering van die ... verkry word.

A agente
B verskaffers
C beleggers
D werknemers

1.1.5 Wanneer 'n ander party bereid is om die koste te dek wanneer daar 'n moontlikheid van 'n risiko is:

A Aanvaarding
B Vermindering
C Assessering
D Oordraging

1.1.6 ... is 'n voorbeeld van biometrie wat gebruik kan word om 'n persoon eg te laat verklaar.

A 'n Foto
B 'n Stem
C 'n Drukker
D Dokumentasie

1.1.7 Die gemeenskaplike doel van hierdie belanghebbers is om prysoorloë te vermy:

A Mededingers
B Werknemers
C Klante
D Die regering

1.1.8 ... word deur rekenmeesters gebruik om finansiële inligting te boekstaaf en daaroor verslag te doen.

A LIEU
B EIEU
C AARP
D ISO

1.1.9 ... is 'n voorbeeld van 'n niehernieubare natuurlike hulpbron.

A Water
B Goud
C Tegnologie
D Infrastruktuur

1.1.10 Voorbeelde sluit grondstowwe, onvoltooide werk en/of voltooide goedere in:

A Voorraad
B Produksie
C Toerusting
D Menslike hulpbronne

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

1.2 Kies 'n term uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–M) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in jou ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	'n Ervare persoon wat 'n minder ervare persoon adviseer of bystaan	A	gehaltekring
1.2.2	'n Metode waarvolgens portuurlede beoordeel word	B	bemiddeling
1.2.3	'n Manier waarop persentasies gevisualiseer word	C	dinkskrum
1.2.4	'n Klein groepie werknemers wat bymekaarkom om 'n probleem te identifiseer, te ontleed en op te los	D	kundigheidsverlies
1.2.5	Word gebruik om veranderlikes saam in 'n raamwerk te verbind	E	scenariobeplanning
1.2.6	Basiese inligting wat gegee word om teks vir verwysingsdoeleindes te identifiseer	F	klantedienste
1.2.7	Emigrasie van 'n geskoolde arbeidsmag na ander lande	G	mentor
1.2.8	Om raad te gee en klagtes en navrae te hanteer	H	sakestelsel
1.2.9	'n Samevoeging van mense en geoutomatiseerde toepassings wat gebruik word om sakedoelwitte te bereik	I	sektordiagram
1.2.10	Gee besonderhede oor hoe 'n produk ontwerp of gemaak kan word	J	winsgewendheid
		K	aanhaling
		L	produktiwiteit
		M	spesifikasie

(10 × 1) (10)
[10]

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

SCENARIO

Lees die volgende scenario aandagtig deur en beantwoord die vrae

TOURIKASI

Nomhle Mthembu en Ntokozo Nkosi, die stigters van TourIkasi, het 'n innoverende platform geskep om ondernemings in townships te help floreer.

Oor die wêreld heen is daar 'n toenemende aantal toeriste wat townships en krotbuurte besoek op soek na 'n unieke en lewensegte ondervinding. Townshiptoerisme kan 'n deurslaggewende rol speel daarin om kultuur- en erfenisbesienswaardighede buite die tradisionele toerismegebiede na vore te bring, terwyl dit ook geleenthede vir kleinsake-ondernemings en werk skep.

'Ons het besluit om 'n platform te skep om ons townships ten toon te stel en dit maklik vir mense te maak om hierdie wonderlike plekke te ontdek,' sê Nkosi. 'Ons het met 'n splinternuwe manier vorendag gekom om ons kliënte van die holruggeryde toeristeroetes weg te keer na die hart van ons townships en hulle sodoende die lewe te laat sien wat deur die oorgrote meerderheid Suid-Afrikaners gelei word. In hierdie gebiede waar daar nie so baie toeriste kom nie, is daar 'n ryk kultuur wat gewaarborg is om dié van die groot stede te oortref.'

TourIkasi is in 2016 gestig en die sakevennote het voor etlike uitdagings te staan gekom voordat hulle dit kon laat slaag. Hulle het gesukkel om deur ondernemings in die townships aanvaar te word omdat hierdie ondernemings nie digitale bemarking verstaan nie, en dit was moeilik om geloofwaardigheid onder toeriste te verkry. Hulle het onophoudelik gewerk om hul diensaanbod te bemark, wat aanlyn digitale-bemarkingsdienste, gemeenskapstoere, verblyfsbesprekings en sakelystings insluit.

'Ons doel is om townships nie net aan internasionale gaste te bemark nie, maar ook aan gewone Suid-Afrikaners. Ons wil verkeer na die townships aanmoedig, wat daartoe sal bydra dat ondernemings en die ekonomie van die townships groei. Ons hoop verder om 'n positiewe beskrywing oor townships te bevorder en die uitruil van idees aan te moedig,' sê Mthembu.

Die sakevennote het groot planne vir die toekoms. Hulle verwag om die aantal ondernemings wat op hul lys is, binne 'n jaar tot 150 te verhoog en om by nasionale toerisme-instansies aan te sluit. Om strategiese vennootskappe met sowel die private as die openbare sektor te vorm, is hul volgende stap. Hulle beplan ook om oor die hele land heen uit te brei en 'n tydskrif uit te gee en 'n TV-program te produseer waarin die besienswaardighede in townships bekendgestel sal word.

[Bron: Aangepas uit *http://www.destinyconnect.com*]

VRAAG 2

Aangesien TourIkasi 'n redelik nuwe sakeonderneming is, moet die eienaars planne beraam om volhoubaar te bly.

Nomhle en Ntokozo moet elke aktiwiteit deeglik beplan.

2.1 Identifiseer die verskillende soorte doelstellings/planne vir hierdie onderneming. (3 × 2) (6)

2.2 Nomhle en Ntokozo moet 'n bedryfsplan saamstel.

Dui die inhoud van 'n bedryfsplan aan. (5 × 1) (5)

2.3 TourIkasi, as 'n nuwe onderneming, het mense met vaardighede nodig om sy doelstellings te bereik.

2.3.1 Definieer *vaardigheid*. (2)

2.3.2 Verduidelik die soorte vaardighede waaroor werknemers van TourIkasi moet beskik om sy doelstellings te kan verwesenlik. (4 × 3) (12)

2.4 Verduidelik SES eksterne omgewingsfaktore wat TourIkasi kan verhinder om sy vasgestelde doelstellings te verwesenlik. (6 × 2) (12)

2.5 Noem DRIE verskillende bedryfsmaatreëls wat TourIkasi kan gebruik om sy algehele effektiwiteit van toerusting (AET) te beskou. (3)
[40]

VRAAG 3

3.1 TourIkasi is 'n unieke onderneming. Dit is dus van kardinale belang dat hy 'n gehaltediens in al sy transaksies lewer om lewensvatbaar te kan bly.

3.1.1 Wat is hierdie onderneming se gehaltebehoeftes? (4)

3.1.2 Gehalte kan van onderneming tot onderneming verskil.

Hoe kan TourIkasi in sy gehaltebehoeftes voorsien? (4 × 2) (8)

3.1.3 Verduidelik waarom gehalte vir TourIkasi se kliënte belangrik is. (3 × 2) (6)

3.1.4 As TourIkasi se kliënte nie tevrede is met die gehalte van diens wat die maatskappy voorsien nie, kan dit die maatskappy se sukses in die wiele ry.

Dui die stappe aan wat TourIkasi kan uitvoer om sy kliënte te behou. (5 × 2) (10)

3.2 TourIkasi, soos enige nuwe en bestaande onderneming, word aan talryke risiko's blootgestel.

3.2.1 Noem SES risiko's wat bedrywighede by TourIkasi kan ontwrig. (6)

3.2.2 Dui die strategieë aan wat die onderneming kan gebruik om die risiko's wat in VRAAG 3.2.1 aangedui is, te verminder. (6)

3.3 Dit is belangrik dat TourIkasi 'n mededingingsvoordeel handhaaf.

Beskryf 'n *mededingingsvoordeel*. (4)
[44]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

Selina Dube word gewerf vir die posisie van bedryfsbestuurder om toesig oor TourIkasi se bedrywighede te hou. Sy moet seker maak dat die onderneming produktief is en moet stappe doen wat verlies sal uitskakel. Thomas Zwane is die bemarkingsbestuurder.

4.1 Een van Selina se take is om al TourIkasi se sakestelsels aaneen te koppel.

4.1.1 Dui die funksies van die menslikehulpbronstelsel aan. (5)

4.1.2 Wat is die funksies van die finansiële stelsel? (5)

4.1.3 Verduidelik die faktore wat die sakestelsel direk sal beïnvloed. (4 × 2) (8)

4.2 Selina moet verseker dat TourIkasi produktief is. Dit sal die beleggers tevrede stel aangesien hulle 'n opbrengs op hul beleggings sal ontvang.

4.2.1 Omskryf *produktiwiteit*. (2)

4.2.2 Verduidelik die VIER elemente van produktiwiteit. (4 × 2) (8)

4.2.3 Noem die SES stappe wat gevolg moet word wanneer portuurlede met behulp van die dinkskrummetode beoordeel word. (6)

4.3 Verduidelik die volgende prestasieaanwysers:

4.3.1 Eersteversoek-herstelkoers

4.3.2 Klante-uitvloeikoers

4.3.3 Opbrengs op ekwiteit

4.3.4 Geleentheidsukseskoers

4.3.5 Oortydtarief

4.3.6 Opbrengs op bates

(6 × 2) (12)
[46]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou