higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

PERSOONLIKE ASSISTENSIE
NKR VLAK 4

11 Maart 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	B
	1.1.2	B
	1.1.3	D
	1.1.4	B
	1.1.5	C
	1.1.6	D
	1.1.7	C
	1.1.8	A
	1.1.9	C
	1.1.10	B

(10 × 1) (10)

1.2	1.2.1	Wysigings
	1.2.2	Besigheidsplan
	1.2.3	Notule
	1.2.4	Graad B
	1.2.5	Visie
	1.2.6	Tesourier/Finansiële bestuurder
	1.2.7	Missie
	1.2.8	Graad A
	1.2.9	Produktiwiteit
	1.2.10	Arbeidsproduktiwiteit

(10 × 1) (10)

1.3	1.3.1	F
	1.3.2	K
	1.3.3	J
	1.3.4	B
	1.3.5	H
	1.3.6	D
	1.3.7	E
	1.3.8	A
	1.3.9	G
	1.3.10	I

(10 × 1) (10)

1.4	1.4.1	Middelbestuurders moet verseker dat die doelwitte van die organisasie verstaan word en uitgevoer word.
	1.4.2	’n Staande komitee is ’n groep mense wat op ’n vaste basis gereeld ontmoet.
	1.4.3	Volgens die wet op aanvraag geld die beginsel dat al minder verbruikers sal koop hoe hoër die prys is.
	1.4.4	Om gelyk te breek beteken ’n onderneming maak nie 'n wins of ’n verlies nie, maar dek net sy koste.
	1.4.5	Kwalitatiewe inligting in ’n klanteopname verwys na beroep, huwelikstatus of geslag.

(5 × 2) (10)

1.5 1.5.1 Dit is hier waar een party wen en die ander verloor. Die wenner gebruik sy/haar gesag of posisie om sy/haar sin te kr.

1.5.2 ’n Belofte van die vervaardiger of onderneming om ’n oplossing te vind as ’n produk binne ’n sekere tyd ’n defek ontwikkel

1.5.3 Wanneer jy mense help om hulle vermoë/vaardigheid te ontwikkel om ’n sekere werk te doen

1.5.4 Die doeltreffende en effektiewe hantering van insette sodat toekomste geslagte nog daarby baat.

1.5.5 Dinge wat in ’n onderneming nodig is om die take uit te voer om ’n produk of diens aan ’n klant te verskaf.

(Kategorieë kan nie as definisie aanvaar word nie.)

(5 × 2) (10)

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Vasteland
- Land
- Streek
- Stad
- Digtheid
- Klimaat
- Bevolking (Enige 4 × 1) (4)

2.2 Ja✓
Tradisionele bemarkingsmetodes is duurder/Deelname aan sosialemedia-netwerke is gratis ✓✓ (Enige relevante rede) (3)

2.3 Alleeneienaar✓ – net een eienaar✓ – Zaylin Cona✓ (1 + 2) (3)

2.4
- Rekenaars
- Tegnici
- IT-spesialiste (Enige relevante 2 × 1) (2)

2.5
- Aanvangskoste van internetbemarking kan hoog wees.
- Die menslike aanslag ontbreek by internetbemarking. Sommige mense verkies om persoonlik met iemand te praat wanneer hulle iets koop.
- Bedrog is maklik vir boewe wat voorgee om produkte of dienste te verkoop.
- Dit steun swaar op tegnologie wat nie altyd behoorlik werk nie.

(Enige 2 × 1) (2)

2.6
- Arbeid
  Die besigheid moet mense in diens neem om die werk te doen. Werkers moet 'n salaris/loon kry.

- Masjiene/Toerusting
  Rekenaars word hoofsaaklik gebruik en die nuutste tegnologie is nodig.

- Diens
  Internet, WiFi, netwerke

- Kapitaal
  Geld is nodig om 'n besigheid te begin en daarmee vol te hou.

- Energie
  Die besigheid is afhanklik van elektrisiteit. Sonder elektrisiteit sal daar geen besigheid wees nie.

(Enige toepaslike 3 × 2) (6)

2.7 2.7.1
- Meer mense word in diens geneem en hulle lewenstandaard verhoog.
- Mense leer nuwe vaardighede. (2)

2.7.2
- Mense spaar geld en deel in die welvaart van die land.
- Besigheid raak meer mededingend en pryse sal daal.
- Meer mense uit die buiteland sal in die land belê.

(Enige 2 × 2) (4)

2.7.3
- Dit sal bydra tot volhoubare ontwikkeling.
- Minder natuurlike hulpbronne sal gebruik word.
- Afval sal verminder.
- Herwinning kan 'n onderneming geld spaar.

(Enige 2 × 2) (4)
[30]

VRAAG 3

3.1
- Volhoubaarheid
- Doeltreffendheid
- Effektiwiteit
- Klantesorg
- Spanwerk en kapasiteitsopbou
- Vernuwing
- Verbeterde lewenstandaard
- Meer werksgeleenthede
- Internasionale mededinging (Enige 4 × 1) (4)

3.2
- Hanteer alle opmerkings.
- Stimuleer individuele denke en reaksie.
- Herfraseer stellings sodat dit minder aggressief is.
- Maak oogkontak en stel mense op hulle gemak.
- Hanteer besprekings versigtig.
- Elkeen moet ’n beurt kry om te praat.
- Moedig almal aan om aan die vergadering deel te neem.

(Enige toepaslike 3 × 1) (3)

3.3
- Fisiese faktore: Die hoeveelheid handearbeid en die tyd wat nodig is om take af te handel sal bepaal hoe gou take voltooi kan word..
- Onderwys en opleiding: Gebrek aan onderwys, opleiding en ontwikkeling sal produktiwiteit negatief beïnvloed omdat dit werknemers langer sal neem om take te voltooi.
- Leierskap en bestuur: Gebrek aan leierskap en bestuur sal tot gevolg het dat werknemers sal rigtinglose werknemers tot gevolg hê wie se produktiwiteit sal daal.
- Motivering: Gedemotiveerde werknemers het ’n negatiewe houding teenoor hulle werk, wat produktiwiteit sal verminder.
- Ligging: Swak omgewingstoestande in die werkplek sal ’n negatiewe invloed op produktiwiteit hê.
- Afwesigheid: Werknemers wat gedurig siek is of ongemotiveer is, sal produksie negatief beïnvloed. (Enige 4 × 2) (8)

Kopiereg voorbehou

3.4 3.4.1 Enkelfaktorproduktiwiteit verwys na die meting van produktiwiteit,✓ wat 'n verhouding is van uitset en een insetfaktor.✓ (2)

3.4.2 2018 SFP = $\frac{\text{Totale uitset}}{\text{Materiaal}}$
= $\frac{740\ 000}{150\ 000}$✓✓
= 4.9:1✓✓ (4)

3.4.3 2019 SFP = $\frac{\text{Totael uitset}}{\text{Materiaal}}$
= $\frac{760\ 000}{175\ 000}$✓✓
= 4.3:1✓✓ (4)

3.4.4
- Afname in materiaalproduktiwiteit van 0.6 tussen 2018 en 2019✓✓ (2)

3.4.5
- Toename in materiaalkoste
- Mors van materiaal
- Omgewing- of veiligheidskwessies
- Afname in kompetisie (Any 2 ×) (2)

3.4.6 Gebeurlikheidsplan (1)
[30]

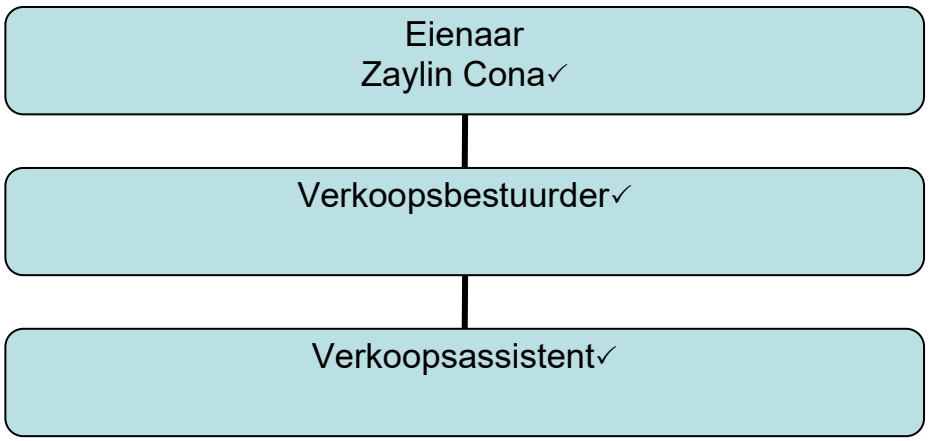
VRAAG 4

4.1 Advertensie

- Naam van besigheid
- Produk/Diens genoem
- Kontakbesonderhede gegee
- Inligting: Webadres, sosiale media (Twitter, YouTube Fb)
- Prys van produk of diens
- Gebruik van verskillende fontgroottes
- Prent/Logo
- Oproep tot aksie, byvoorbeeld "Contact us Now for a free quote!"
- Netheid en kreatiwiteit (10)

4.2
- Zayco Technology moet onmiddelllik op 'n aanlynklagte reageer deur om verskoning te vra,✓ 'n terugbetaling aan te bied,✓ die produk te vervang indien nodig✓ of aan te bied om die produk te herstel.✓ (4)

4.3 4.3.1



✓1 punt vir korrekte gesagslyn (4)

4.3.2 Verkoopsbestuurder (1)

4.3.3 Bestuur daaglikse aktiwiteite van verkoopsassistente (1)

4.4 4.4.1
- Neem besluite sonder betrokkenheid van werkers
- Ek is die baas (2)

4.4.2
- Neem besluite in die belang van werkers
- Tweerigtingskommunikasie om werkers te motiveer
- Werkers se sosiale behoeftes word bevredig (Enige 2 × 1) (2)

4.5 Vaste koste:
- Uitgawe of koste wat nie verander✓ met toename of afname in die aantal goedere of dienste wat verkoop of vervaardig word nie.✓
- Uitgawes soos huur, water en elektrisiteit wat betaal moet word ongeag die besigheidsaktiwiteite✓

Veranderlike koste:
- Dit verander✓ in verhouding met die goedere of dienste wat 'n besigheid vervaardig,✓ soos byvoorbeeld grondstowwe, verpakking✓

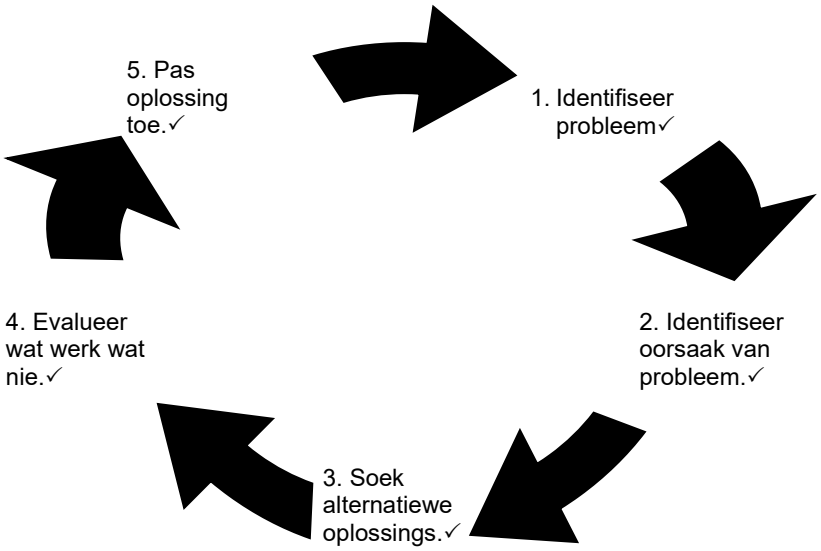
(Enige 3 + 3) (6)
[30]

VRAAG 5

5.1 5.1.1 Hulpbron
5.1.2 Kundige
5.1.3 Hulpbron
5.1.4 Hulpbron
5.1.5 Kundige

(5 × 1) (5)

5.2



(5)

5.3
- Vermorsing✓ weens swak beplanning/agtelosigheid✓
- Ondoeltreffendheid✓ weens vaardigheidsgebreke/swak kommunikasie/ ongemotiveerde personeel/uitstel✓
- Swak gebruik van hulpbronne✓ deur werknemers aan te stel in posisies wat nie by hul kwalifikasies pas nie/deur onvoldoende gebruik van fisiese kapitaal✓
- Afwesigheid✓ weens te veel verlof sonder geldige redes✓
- Arbeidsomset✓ deur die gereelde verlies van geskoolde mense werkers

(Enige 4 × 2) (8)

5.4
- Radio
- Televisie
- Koerante
- Tydskrifte
- Internet
- Advertensieborde (Enige 3 × 1) (3)

5.5 5.5.1 ’n Lid kry slegs ‘n spreekbeurt met toestemming van die voorsitter. (1)

5.5.2 ’n Lid is buite orde as daar nie by die besprekingspunt gehou word nie. (1)

5.5.3 ’n Mosie word voorgestel vir oorweging tydens vergadering.✓ Dit kan net bespreek word as iemand anders dit sekondeer.✓ (2)

5.5.4 Stemming vind plaas nadat ‘n mosie aanvaar is, waarna dit ‘n besluit word.✓✓ (2)

5.6 Nadele van vennootskappe

- Dit ontbind wanneer ’n vennoot aftree of sterf.
- Vennote is gesamentlik en afsonderlik verantwoordelik vir skuld.
- ’n Ooreenkoms aangegaan deur een vennoot is bindend op al die ander partye.
- ’n Verkeerde besluit deur een vennoot kan tot bankrotskap lei.

(Enige 3 × 1) (3)

[30]

VRAAG 6

6.1
- Bywoning, verskonings en afwesigheid
- Sake voortspruitend uit vorige vergadering
- Besluite geneem
- Besprekingspunte vir volgende vergadering
- Datum, tyd en plek van volgende vergadering (Enige toepaslike 5 × 1) (5)

6.2
- Verhoog die verkoopprys van goedere/dienste.
- Verhoog die verkope van goedere/dienste.
- Verminder die koste van verkoopte goedere deur doeltreffender te werk. (3)

6.3
- Prys van verwante goedere
- Verbruikersmaak en -voorkeure
- Aantal potensiële kopers
- Verwagtinge van verbruikers (4)

6.4
- Protokol wat gevolg moet word in geval van verbruikersklagtes
- Hoe om te reageer op klagtes van verbruikers
- Hoe om klagtes van verbruikers te dokumenteer
- Moet verstaan dat dit belangrik is dat klante op hoogte gehou word van die hantering van hul klagtes (4 × 2) (8)

6.5
- Advertensies
- Regstreekse bemarking
- Verkoopspromosie
- Skakelverhoudinge
- Persoonlike verkope
- Brosjures/Pamflette
- Borgskappe
- Sosiale media
- Persoonlike vertellings (Enige 6 × 1) (6)

6.6
- Leierskap en bestuursvaardighede: Sterk leierskap en bestuursvernuf sal tot promosies lei terwyl swak leierskap en swak bestuursvaardighede konflik kan veroorsaak sodat ‘n werknemer mag bedank of afgedank word.
- Griewe: As griewe nie doeltreffend gehanteer word nie, kan werknemers ongelukkig wees en bedank. (Enige toepaslike 2 × 2) (4)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou