higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

PERSOONLIKE ASSISTENSIE
NKR VLAK 4

(3061044)

12 Maart 2018 (X Vraestel)

'n Nieprogrammeerbare sakrekenaar kan gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 13 bladsye.

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

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.

NCS

AFDELING A

VRAAG 1

Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A-D) langs die volgende vraagnommers (1.1.1-1.1.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 'n … is 'n voorstel wat tydens 'n vergadering gedoen word en kan gewoon of formeel wees.
A Wysiging
B Stemming
C Besluit
D Mosie

1.1.2 … is die reëls, prosedures of praktyke van vergaderings.
A Wysigings
B Sekondering
C Protokols
D Besluite

1.1.3 Die versameling en ontleding van inligting oor klante en mededingers staan bekend as …
A marksegmentering
B verkope
C bemarking
D marknavorsing

1.1.4 'n … is 'n belofte deur die vervaardiger om 'n oplossing vir 'n produk te vind wat binne 'n sekere tydperk foutief raak.
A Kwotasie
B Afslag
C Verskoning
D Waarborg

1.1.5 Wanneer 'n sakeonderneming 'n skriftelike rekord van 'n klagte van 'n klant saamstel, word dit … genoem.
A indiening
B rapportering
C aantekening
D dokumentering

1.1.6 'n Rapporteringslyn loop …
A horisontaal na vertikaal
B van links na regs
C van regs na links
D van onder na bo

1.1.7 'n Klant wat oor die verkoopsdame kla wat baie ongeskik teenoor haar opgetree het, se klagte kan as gevolg van ... beskryf word.
A swak kommunikasie
B swak diens
C swak gehalte
D hoë klantverwagtinge

1.1.8 'n … bestuurder neem al die besluite en stel die maatskappy se doelwitte.
A Paternalistiese
B Outokratiese
C Laissez-faire
D Demokratiese

1.1.9 …vaardighede sluit die vermoë in om oor ander mense toesig te hou, wat 'n kwalitatiewe faktor is wat produktiwiteit beïnvloed.
A Leierskaps- en bestuurs-
B Probleemoplossings-
C Onderwysopleidings-
D Kommunikasie-

1.1.10 Faktore wat aanvraag kan beïnvloed, is …
A die getal verkopers
B produksiekoste
C verskafferverwagtinge
D klantvoorkeure

1.1.11 Uitsetvlakke gedeel deur kapitaalinset word …produktiwiteit genoem.
A totalefaktor-
B arbeidsfaktor-
C enkelfaktor-
D multifaktor-

1.1.12 … is die verskil tussen inkomste en koste.
A Verkope
B Winsopslag
C Omset
D Wins

1.1.13 Aandele in 'n … kan slegs met die raad van direkteure se toestemming gekoop en verkoop word.
A beslote korporasie
B private maatskappy
C openbare maatskappy
D vennootskap

1.1.14 … is die goedkoopste vorm van gedruktemediareklame.
A Koerante
B Reklameborde
C Webwerwe
D Tydskrifte

Kopiereg voorbehou

1.1.15 Die … van/oor die klagte verwys na dit waaroor die klant in die eerste plek ontevrede geraak het.

A vordering
B oorsprong
C terugvoering
D uitkoms

(15 × 1) (15)

1.2. Vervang SLEGS DIE ONDERSTREEPTE ONWAAR STELLINGS/WOORDE met die korrekte antwoord. Skryf die antwoord/e langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.12) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 'n Vergadering moet afsluit indien dit verby is, maar nie al die items op die agenda behandel is nie.

1.2.2 'n Vennootskap moet sy finansiële state publiseer.

1.2.3 Besluite is 'n duidelike en akkurate rekord van alles wat tydens die vergadering plaasgevind het.

1.2.4 Psigografiese segmentering verdeel die mark in groepkenmerke.

1.2.5 'n Outokratiese bestuurder laat werkers toe om hulself te bestuur en te maak soos dit hulle pas.

1.2.6 Topbestuur is verantwoordelik vir die implementering van al die planne.

1.2.7 Kwalitatiewe faktore kan gemeet word.

1.2.8 Klante-tevredenheid is 'n antwoord wat aan 'n klant oor sy/haar klagte gegee word.

1.2.9 Oplossings vir klante se klagtes kan slegs verbaal gekommunikeer word.

1.2.10 Voorbeelde van benutting is tyd, hulpbronne en menslike kapitaal.

1.2.11 Arbeidsproduktiwiteit verwys na die leer wat nodig is om handsakke te vervaardig.

1.2.12 'n Rugsteunplan is 'n dokument wat 'n sakeonderneming se doelwitte en planne uiteensit.

(12 × 1) (12)

Kopiereg voorbehou

1.3 Beantwoord die volgende vrae:

1.3.1 Noem TWEE rolle wat 'n toesighouer vervul. (2)

1.3.2 Gee TWEE omgewingsvriendelike praktyke wat 'n sakeonderneming kan instel om te verseker dat sy produktiwiteitsvoordele die omgewing sal bevoordeel. (2)

1.3.3 Watter TWEE instrumente kan gebruik word om klanterekords op te stel? (2)

1.3.4 Hoe kan personeel bemagtig word om verantwoordelikheid te aanvaar om klante se klagtes op te los? (2)
(8)

NCV

1.4 Kies 'n woord/term uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–P) langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

	KOLOM A		KOLOM B
1.4.1	Die sakeonderneming toon nie 'n wins nie, maar dit toon ook nie 'n verlies nie.	A	ekonomie van skaal
1.4.2	'n Bewys vir 'n gratis ete word aangebied om 'n klant se klagte op te los en die sakeonderneming se beeld te beskerm.	B	kennisgewing
1.4.3	Doelwitte wat 'n sakeonderneming wil bereik	C	posbeskrywing
1.4.4	'n Vlak van uitset wat verkry word uit 'n vaste hoeveelheid inset	D	masjienbreuke
1.4.5	Hoe 'n organisasie beoog om sy doelstellings te bereik	E	prys
1.4.6	Om u toesighouer van 'n klagte te vertel of hom/haar daaroor in te lig	F	missie
1.4.7	Die koste om een eenheid te produseer word laer as groot volumes van die produk geproduseer word.	G	vermorsing
1.4.8	Poog om mense te oorreed om goedere en dienste te koop.	H	produktiwiteit
1.4.9	Swak werksomstandighede beïnvloed dit.	I	agenda
1.4.10	'n Lys met items wat tydens 'n vergadering bespreek sal word	J	arbeidsproduktiwiteit
1.4.11	'n Kernwaarde van produktiwiteit wat op die ontwikkeling van werknemervaardighede fokus	K	gelykbreek
1.4.12	Die bedrag wat klante bereid is om vir produkte/dienste te betaal.	L	wen-wen-oplossing
1.4.13	Beïnvloed die vlakke van kapitaalproduktiwiteit	M	promosie
1.4.14	'n Dokument wat die pligte en verantwoordelik-hede van 'n posisie lys	N	teikens
1.4.15	Beïnvloed die vlakke van materiaalproduktiwiteit	O	kapasiteitsbou
		P	werkanalise

(15 × 1) (15)

TOTAAL AFDELING A: 50

Kopiereg voorbehou

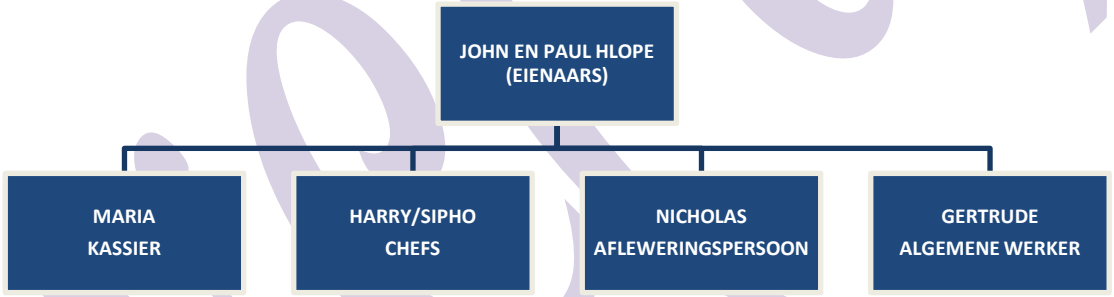
AFDELING B: VERPLIGTEND
VRAAG 2

Lees die scenario en beantwoord die vrae.

BURGER DEN



Twee broers, John en Paul Hlophe, het 'n gesellige hamburgerwinkel in Sparksweg in Durban geopen. Die naam daarvan is Burger Den en dit bied die klante geleentheid om hul EIE burgers saam te stel. Klante kan hul eie bolae, kase, souse en bykosse kies. John is die algemene bestuurder verantwoordelik vir die daaglikse funksionering van die sakeonderneming en is in beheer van die menslike hulpbronne met die personeel wat almal aan hom verslag doen. Paul bestuur die finansies en die bemarking van die sakeonderneming.



2.1 Wat is die vorm van eienaarskap by Burger Den? Motiveer u antwoord. (2)

2.2 Noem TWEE interne belanghebbers van Burger Den. (2)

2.3 Noem DRIE verskillende maniere waarop 'n sakeonderneming met sy klante kan kommunikeer. (3)

2.4 Noem SES kernwaardes wat produktiwiteit by Burger Den kan bevorder. (6)

2.5 Verduidelik vir voordele van bogenoemde vorm van eienaarskap. Noem DRIE voordele. (3 × 2) (6)

2.6 Hoe kan Burger Den sy klante se tevredenheid verbeter? Gee VIER riglyne. (4)

2.7 Tabuleer die verskil tussen 'n lynfunksie en 'n personeelfunksie. (2 × 2) (4)

2.8 Watter aansporing kan John sy werknemers bied om te verseker dat hulle hul enkelfaktorproduktiwiteit verbeter? (3)

(30)

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

BURGER DEN

AAN: Alle bestuurslede en werknemers

Kennis geskied hiermee deur al die personeellede na die departementele vergadering te nooi.

Op las van die senior bestuur

3.1 Skryf VIER dinge neer wat in die bostaande dokument ontbreek. (4)

3.2 Identifiseer die bostaande dokument. (1)

3.3 Gee DRIE redes vir ondoeltreffendheid in die sakeonderneming. (3)

3.4 Verduidelik maniere waarop die voorsitter die besprekings doeltreffend kan bestuur. (5 × 2) (10)

3.5 Noem enige DRIE fisiese hulpbronne wat Burger Den vir die vergadering sou benodig. (3)

3.6 Definieer die volgende terme en gee EEN voorbeeld van elk:

3.6.1 Vaste koste (3)

3.6.2 Veranderlike koste (3)

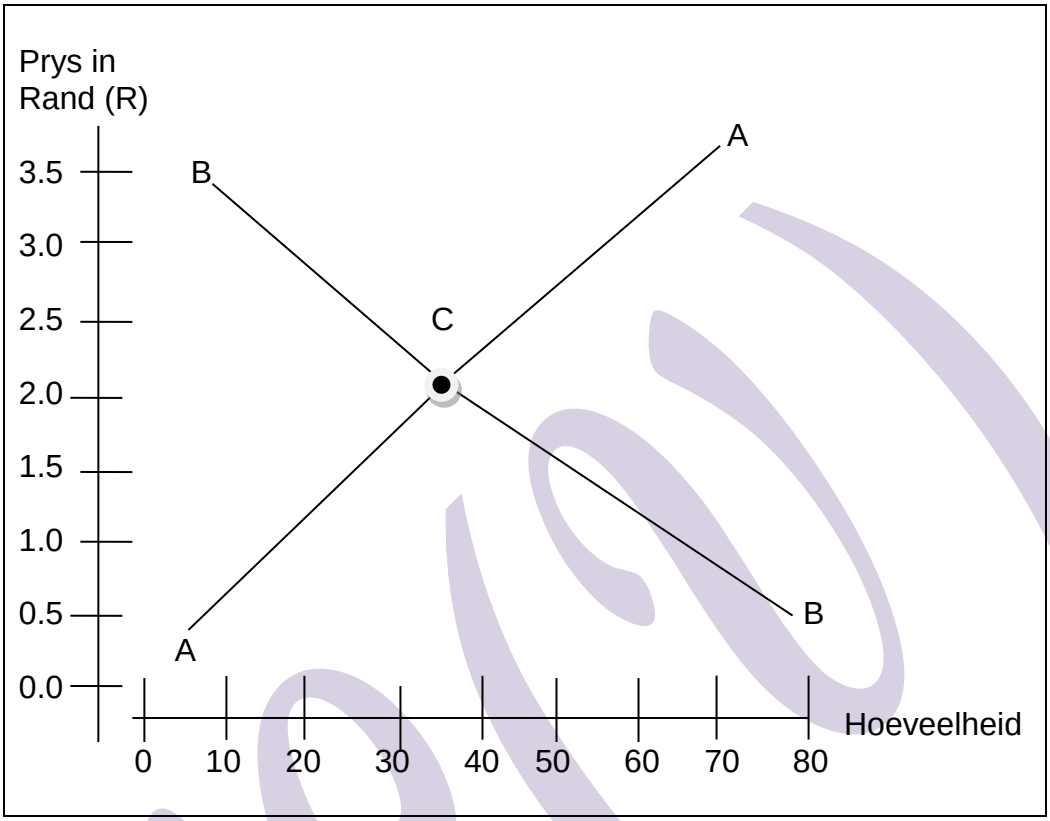
3.7 Gee TWEE maniere waarop 'n sakeonderneming sy brutowins kan vergroot. (2)

3.8 Hoe kan die sakeonderneming sy nettowins vergroot? (1)

(30)

VRAAG 4

4.1 Bestudeer die diagram hieronder en beantwoord die vrae.



4.1.1 Identifiseer die vraag- en aanbodkurwes uit bostaande grafiek en skryf dit in die ANTWOORDBOEK neer. (2)

4.1.2 Verduidelik die *Wet van aanbod*. (2)

4.1.3 Identifiseer punt C in die grafiek hierbo en verduidelik wat by hierdie punt gebeur. (2)

4.2 Paul het Thando as bemarker aangestel om hom met die bemarking van die sakeonderneming by te staan. Thando vra vir 'n posbeskrywing sodat sy seker kan wees van haar rapporteringslyne en verantwoordelikhede.

Help Paul om 'n posbeskrywing vir Thando saam te stel deur die volgende opskrifte te gebruik:

- Postitel
- Departement
- Salaris
- Aan wie die persoon sal rapporteer
- Kwalifikasies/Vorige ondervinding
- Belangrikste pligte/Verantwoordelikhede (6)

Kopiereg voorbehou

4.3 Burger Den sal sy eerste herdenking op 31 Maart 2018 vier. Om dit te vier, wil Paul 'n spesiale verjaardagaanbod bekendstel sodat klante een burger koop en een gratis kry.

4.3.1 Stel 'n advertensie op om hierdie spesiale aanbod op die sakeonderneming se Facebook-blad bekend te stel. (5)

4.4 Herrangskik die probleemoplossing-siklusstappe hier onder in die korrekte volgorde. Skryf slegs die letters in die korrekte volgorde in die ANTWOORDBOEK neer.

A Soek na alternatiewe oplossings
B Evalueer wat gewerk het en vind ander oplossing
C Identifiseer die oorsaak van die probleem
D Implementeer die oplossing
E Identifiseer die probleem (5)

4.5 Sosialemedia-bemarkingstrategieë is 'n onbetwisbare krag in die moderne wêreld. Pamflette en afleweringspyskaarte wat onder deure ingestoot word, werk eenvoudig nie meer nie. In die mededingende voedselbedryf is dit 'n doodsvonnis om die sosiale media te ignoreer. (vertaling)

Aangepas uit: http://www.wordstream.com/blog/ws/2015/01/14/restaurant-marketing, 28 November 2016



Help Paul en Thando om 'n plan van aksie vir hulle sosialemedia-bemarkingsveldtog saam te stel waaraan hulle beoog om vanaf 9 Januarie 2018 te begin werk. Die media wat hulle hiervoor oorweeg, is Google+, Facebook, Twitter en Instagram. Hulle beplan om Burger Den teen 14 Maart 2018 op al die sosiale media bekend te stel.

4.5.1 Gebruik bostaande inligting om die aksieplan saam te stel. (8)

(30)

VRAAG 5

Lees die volgende klagte van 'n klant deur en beantwoord die vrae.

SCENARIO

Ek was gaaf genoeg om kliëntediens te skakel nadat ek slegte kos van die Burger Den-kombuis gekry het en die dame wat die oproep beantwoord het, was kortaf en arrogant. Nadat sy my twee maal laat aanhou en baie inligting by my gekry het, het sy basies vir my gesê dit was my skuld dat ek kos bestel het waarvan ek nie hou nie.

Hulle het vir my 'n Burger Meal gegee waarvan die vleis nie behoorlik voorberei was nie. Ek kon dit nie eet nie. Ek kon proe dat die vleis nog rou was.

Dit het my regtig kwaad gemaak dat ek onbeskof behandel is omdat ek die tyd geneem en moeite gedoen het om hieroor te skakel. Daar is iets verkeerd met Burger Den se kliëntediens. As klante betaal ons vir ons etes en wanneer daar dus iets verkeerd is daarmee, behoort hulle ordentlik en hulpvaardig te wees en nie die klant die skuld te gee nie!!!

Ongelukkige klant!!!!!! 

5.1	Wat is die oorsprong van hierdie klagte?	(2)
5.2	Wat is die aard van hierdie klagte?	(2)
5.3	Hoe behoort Burger Den toewyding te demonstreer ten einde hierdie klagte op te los?	(4)
5.4	Gee 'n wen-wen-oplossing vir hierdie klant se klagte.	(3)
5.5	Definieer die term *kundigheid*.	(2)
5.6	Noem VIER verskillende rapporteringsmetodes wat gebruik kan word wanneer kundigheid of hulpbronne aangevra word.	(4)
5.7	Identifiseer VYF kwalitatiewe faktore wat 'n invloed op Burger Den se sakeonderneming kan uitoefen.	(5)
5.8	Bespreek die rolle en verantwoordelikhede van elk van die volgende rolspelers ten einde die enkelfaktorproduktiwiteit by Burger Den te verbeter:	
	5.8.1 Bestuur	(4)
	5.8.2 Werknemers	(4)
		(30)

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

6.1 Gebruik die volgende inligting om die vrae te beantwoord:

	VERKOPE	**KAPITAAL**	**GRONDSTOWWE**	**ARBEID**
Januarie 2018	5 000 etes @ R45 per ete	120 000	16 000	45 000
Februarie 2018	5 700 etes @ R45 per ete	124 000	19 000	45 000

- **TOON AL U BEREKENINGE**
- **FORMULE**
- **$P=\frac{O}{I}$**

6.1.1 Bereken die totalefaktorproduktiwiteit vir Januarie 2018. (6)

6.1.2 Bereken die totalefaktorproduktiwiteit vir Februarie 2018. (6)

6.1.3 Is daar 'n verskil tussen die twee maande se produktiwiteit? Motiveer jou antwoord. (2)

6.1.4 Gebruik arbeid as 'n meetinstrument om die enkelfaktorproduktiwiteit vir Februarie 2018 te bereken. (4)

6.2 Definieer die volgende terme:

6.2.1 Gebeurlikheidsplan (2)

6.2.2 Visieverklaring (2)

6.3 Verduidelik die gevolge wat lae vlakke van arbeidsproduktiwiteit meebring. Noem VIER gevolge. (4 × 1) (4)

6.4 Bespreek hoe personeelomset 'n positiewe en negatiewe impak op produktiwiteit kan hê. (4)

(30)

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou