higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

PERSOONLIKE BYSTAND
NKR VLAK 4

(3061044)

26 November 2018 (X-vraestel)
09:00–12:00

Nieprogrammeerbare sakrekenaars kan gebruik word.

Hierdie vraestel bestaan uit 12 bladsye.

NCS

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.

NCV

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 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 Wanneer al die lede by 'n vergadering 'n voorstel aanvaar, is die besluit …

A amptelik.
B eenparig.
C wedersyds.
D aanvegbaar.

1.1.2 Kapitaalproduktiwiteit sluit nie … in nie.

A toerusting
B masjinerie
C grondstowwe
D tegnologie

1.1.3 … vind plaas wanneer daar 'n gelyke getal stemme vir en teen 'n voorstel is.

A 'n Dooiepunt
B 'n Ooreenkoms
C 'n Valbyl ('Tiebreaker')
D 'n Beslissende stem ('Casting')

1.1.4 ... is 'n manier waarop produktiwiteit tot die samelewing kan bydra.

A Om werkers se vaardighede te verbeter
B Om kraggebruik te verhoog
C Om vermorsing te verminder
D Om mededinging te verhoog

1.1.5 … verwys daarna dat dinge op die regte manier gedoen word.

A Doeltreffendheid
B Doelmatigheid
C Benutting
D Deursigtigheid

1.1.6 Kanker, TB en ander siektes veroorsaak lae vlakke van … produktiwiteit.

A finansiële
B materiële
C kapitaal-
D arbeids-

Kopiereg voorbehou

1.1.7 'n Sakeondernemingsfunksie wat verantwoordelik is vir die omskakeling van grondstowwe in klaar goedere staan bekend as …

A bemarking.
B produksie.
C verdeling.
D segmentering.

1.1.8 'n Bestuurder wat werknemers opdragte gee sonder om enige van hul insette te aanvaar, het 'n … bestuurstyl.

A outokratiese
B demokratiese
C paternalistiese
D laissez-faire

1.1.9 Die omgewing kan voordeel trek uit produktiwiteit deur …

A insette te verhoog.
B herwinning.
C voltooiing te verbeter.
D die kontantvloei te verhoog.

1.1.10 Die finale prys wat gevra word nadat alle koste gedek is, is die …

A kosprys.
B markaandeel.
C verkoopprys.
D opmerkpersentasie.

1.1.11 In 'n sakeonderneming word die maatskappymotor beskou as 'n …

A inkomste.
B las.
C uitgawe.
D bate.

1.1.12 ... reklame is die goedkoopste vorm van reklame.

A Radio-
B Televisie-
C Mondelinge
D Koerant-

1.1.13 Die … kan gebruik word om enkelfaktorproduktiwiteit te meet.

A uitset-inset-verhouding
B bruto wins
C ekwilibrium
D netto wins

Kopiereg voorbehou

1.1.14 … verwys na die koers waarteen pryse jaarliks verhoog.

A Geldeenheid
B Inflasie
C Deflasie
D Belasting

1.1.15 … behels die versameling en ontleding van inligting oor klante, mededingers en markte.

A Marknavorsing
B Markaandeel
C Markmengsel
D Bemarkingsplan

(15 × 1) (15)

1.2. Vervang die woorde/frases tussen hakies om die volgende ONWAAR/FOUTIEWE stellings WAAR/KORREK te maak. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1. Verseker dat al die (modules) na die vergadering voltooi en gesirkuleer word.

1.2.2 Die (tersiêre) sektor sluit landbou, visserye, bosbou en mynbou in.

1.2.3 'n (Vennootskap) moet sy finansiële state publiseer.

1.2.4 Huur word as 'n (bate) in die sakeonderneming beskou.

1.2.5 'n (Demokratiese) bestuurder laat werkers toe om hulself te bestuur en te doen soos hulle wil.

1.2.6 'n Organisatoriese doelwit moet (algemeen) wees, aangesien dit maklik sal wees om die doelwit na te streef.

1.2.7 (Aanbod) verwys na die hoeveelheid goedere en dienste wat teen 'n gegewe prys gekoop sal word.

1.2.8 (Kwantitatiewe) faktore hou verband met iets se gehalte of standaard.

1.2.9 'n Ervare werknemer wat 'n ander, minder ervare werknemer raad gee en help, word 'n (medewerker) genoem.

1.2.10 'n (Missieverklaring) definieer waar die maatskappy in die toekoms wil wees.

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.3 Kies 'n woord/term uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–P) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

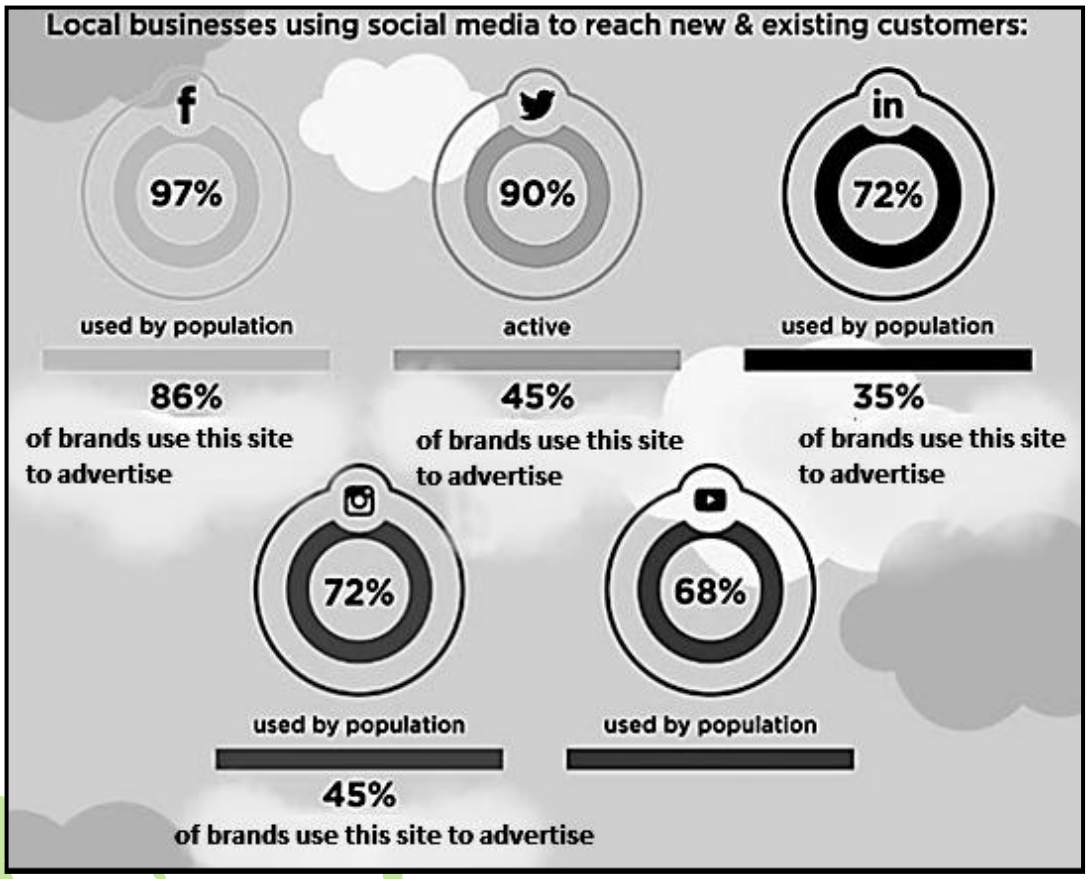
KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Om 'n klant se klag neer te skryf en aan te teken	A	volmag
1.3.2	'n Afname in die waarde van 'n bate	B	totalefaktorproduktiwi-teit
1.3.3	Die eienaar ontvang al die winste wat die sakeonderneming maak	C	middelvlakbestuurders
1.3.4	'n Voorbeeld van 'n kwalitatiewe faktor	D	aanvraag
1.3.5	Totale uitset gedeel deur totale inset	E	hoofbestuurder
1.3.6	Die getal produkte of dienste wat klante wil hê	F	toesighouers
1.3.7	Skriftelike toestemming verleen aan 'n lid om namens 'n ander lid te stem	G	alleeneienaar
1.3.8	Organiseer hulle departement en werknemers wat aan hulle verslag doen	H	benutting
1.3.9	Verantwoordelikhede behels strategiese beplanning van die sakeonderneming	I	wysiging
1.3.10	'n Dokument wat die doelwitte van 'n sakeonderneming uiteensit	J	kommunikasie
1.3.11	Verseker dat die doelwitte van 'n organisasie begryp en uitgevoer word	K	onderwys en opleiding
1.3.12	Ontvang en dra inligting deur een of ander soort medium oor	L	dokumentering
1.3.13	Kwantitatiewe faktor wat produktiwiteit beïnvloed	M	afwesigheid
1.3.14	Hulpbronne word op die bes moontlike manier aangewend om maksimum produktiwiteit te verseker	N	sakeplan
1.3.15	Dit gebeur wanneer veranderinge aan 'n mosie aangebring word	O	depresiasie
		P	kwalitatiewe

(15 × 1) (15)

Kopiereg voorbehou

1.4 Bestudeer die volgende inligtingsgrafiek en beantwoord die vrae.

SUID-AFRIKA SE SOSIALE- MEDIALANDSKAP 2018



[Aangepas uit https://www.vetro.co.za/2018/01/31/south-africas-social-media-landscape]

1.4.1 Definieer die term *reklame.* (2)

1.4.2 Noem die VIER verskillende sosiale- mediawebruimtes wat vir reklame gebruik word, soos voorgestel in die inligtingsgrafiek. (4)

1.4.3 Tabuleer TWEE voordele en TWEE nadele daarvan om op die internet te adverteer. (4)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

SCENARIO

Mn@ndi! Events sal hulle eerste funksie amptelik vroeg in Desember aanbied. Sbu en Zweli het die onderneming begin met die doel om produkte te bemark en te bevorder deur vermaak na die jeug te bring en om 'n vastrapplek in die funksiebedryf te kry. Sbu behartig al die lynfunksies terwyl Zweli al die personeelfunksies behartig. Hulle spesialiseer in funksies, bemarking, handelsmerkvestiging en promosies vir die jeug in Katlehong, Germiston.

2.1 Formuleer 'n visieverklaring vir bogenoemde onderneming. (2)

2.2 2.2.1 Watter vorm van besigheidseienaarskap is Mn@ndi! Events? (1)

2.2.2 Gee 'n rede vir u antwoord in VRAAG 2.2.1. (2)

2.3 Noem TWEE voordele van 'n privaat maatskappy. (2)

2.4 Watter faktore sal die aanvraag na Mn@ndi! Events se dienste beïnvloed? (3)

2.5 Watter VIER rolle moet Sbu en Zweli as bestuurders vervul? (4)

2.6 Verduidelik wat die term *gelykbreek* vir 'n onderneming beteken. (1)

2.7 Lees die onderstaande dokument wat betrekking het op 'n standaardvergaderingsprotokol en beantwoord die vrae.

Mn@ndi! Events

AAN: Personeel
DATUM: 20 November 2018

Kennis geskied hiermee dat u 'n personeelvergadering moet bywoon.

DATUM VAN DIE VERGADERING: 28 November 2018

Op las van die bestuur

M. SANGWENI
PERSOONLIKE ASSISTENT

2.7.1 Identifiseer bogenoemde dokument. (1)

2.7.2 Stel vas of hierdie dokument standaardvergaderingsprotokol volg. (2)

2.7.3 Watter ander dokument moet mej. Sangweni saam net bogenoemde dokument stuur? (1)

Kopiereg voorbehou

2.7.4 Noem VIER maniere waarop mej. Sangweni, die persoonlike assistent, kan verseker dat hierdie vergadering doeltreffend verloop. (4)

2.7.5 Doen voorstelle aan die hand van hoe die voorsitter besprekings in 'n vergadering doeltreffend kan bestuur. (5)

2.7.6 Waarom, dink jy, moet die notule van 'n vergadering akkuraat aangeteken word? (2)

[30]

VRAAG 3

3.1 Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Mej. Sangweni het teenoor Thandaza by Sound Solutions gekla, aangesien die klankstelsel wat hulle gekoop het, foutief was.

Thandaza het verskoning aangebied, haar klagte gedokumenteer en haar verseker dat sy dit onder die bestuurder, mnr. Baldwin, se aandag sal bring. Sy het dit gedoen deur vir hom 'n e-pos te stuur, omdat hy uitstedig was. Sy het ook 'n stemboodskap op sy selfoon gelaat.

Mnr. Baldwin het die volgende dag geskakel en Thandaza gevra om 'n vervangingsklankstelsel saam met 'n afslagbewys ter waarde van R500 vir hulle volgende aankoop deur oornagkoerieraflewering te stuur.

Thandaza moet terugvoering aan mej. Sangweni gee.

3.1.1 Watter inligting moet aangeteken word wanneer 'n klagte van 'n klant gedokumenteer word? (6)

3.1.2 Evalueer Thandaza se vermoë om oplossings vir mej Sangweni se klagte binne die ooreengekome tydraamwerk te vind. (4)

3.1.3 Dink jy dat Sound Solutions 'n verbintenis gedemonstreer het om mej. Sangweni se probleem te probeer oplos? Gee redes vir jou antwoord. (1 + 2) (3)

3.1.4 Gee EEN ander oplossing wat Thandaza kon gebruik het om die klagte op te los. (1)

3.1.5 Tabuleer TWEE voordele en TWEE nadele van Thandaza se gebruik van geskrewe kommunikasie om oplossings vir mej. Sangweni se klagte oor te dra. (4)

3.1.6 Gee EEN metode om vir 'n klant terugvoering te gee. (1)

Kopiereg voorbehou

3.2 Mn@ndi! Events is deur 'n kliënt genader om 'n nuwe energiedrankie, FIRE UP!, te bevorder.

3.2.1 Gebruik demografiese segmentering om die teikenmark vir FIRE UP!-energiedrankies te segmenteer. (3)

3.2.2 Stel 'n plan van aksie saam vir die swembadpartytjiefunksie wat op 5 Januarie gehou gaan word. Sbu, Sam, Jenna en Dru is aangewys om aan die projek te werk en hulle het vier weke om die funksie te beplan.

Riglyn: Dink na oor wat hulle nodig sal hê om die swembadpartytjiefunksie te organiseer/in plek moet kry daarvoor.

(4 × 2) (8)

[30]

VRAAG 4

4.1 Tabuleer 'n gedetailleerde beskrywing van enige VIER hulpbronne wat nodig sal wees om die swembadpartytjiefunksie aan te bied om die energiedrankie te bevorder. Sluit die stel kriteria vir elke hulpbron wat nodig is in. (4 × 2) (8)

4.2 Wie by Mn@ndi! Events het die gesag om die gebruik van geld toe te ken en goed te keur om hulpbronne te bekom? (2)

4.3 Verduidelik die verskil tussen *lynfunksies* en *personeelfunksies.* (2 × 2) (4)

4.4 Verduidelik vir Zweli hoe klante gegradeer word. (3 × 2) (6)

4.5 Noem TWEE verskillende instrumente wat gebruik kan word om klante se besonderhede aan te teken. (2)

4.6 Hoe kan Zweli vennootskappe met 'n reeks klante te bou? (2)

4.7 Waarom, dink jy, is dit belangrik dat 'n sakeonderneming 'n sakeplan moet hê? (2 × 2) (4)

4.8 Wat kan Mn@ndi! Events se werknemers doen om te verseker dat hulle hul enkelfaktorproduktiwiteit verbeter? (2)

[30]

VRAAG 5

5.1 Wat is die formule om die totale-faktorproduktiwiteit te bereken? (1)

5.2 Noem VIER kernwaardes wat jy as belangrik vir hierdie funksiemaatskappy sou beskou. (4)

5.3 Hoe kan die sakeonderneming sy produktiwiteit verbeter om tot voordeel van die ekonomie te strek? (4)

5.4 Identifiseer VYF faktore wat die vlakke van arbeidsproduktiwiteit sal beïnvloed. (5)

5.5 Debatteer hoe arbeidsomset 'n impak op die sakeonderneming se produktiwiteit kan hê. (4)

Kopiereg voorbehou

5.6 Hoe kan Mn@ndi! Events se bestuurders hul werknemers se werksomstandigehede verbeter om hul enkelfaktorproduktiwiteit te verbeter?(3 (6)

5.7 Verduidelik die volgende terme:

5.7.1 Vaste koste

5.7.2 Volhoubaarheid

5.7.3 Ekonomie van skaal

(3 × 2) (6)
[30]

VRAAG 6

6.1 Dui aan of die volgende INSETTE of UITSETTE is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Inset" of 'Uitset' langs die vraagnommers (6.1.1-6.1.4) in die ANTWOORDBOEK neer.

6.1.1 Arbeid

6.1.2 Dienste

6.1.3 Vermorsing

6.1.4 Kapitaal

(4 × 1) (4)

6.2 Verduidelik hoe kommunikasie as 'n kwalitatiewe faktor die sakeonderneming se produktiwiteit kan verbeter. (2)

6.3 Waarom is voortgesette opleiding en ontwikkeling belangrik om enkelfaktorproduktiwiteit te verbeter? (3 × 2) (6)

6.4 Gee mej. Sangweni DRIE wenke oor hoe om die vermorsing van materiaal in haar kantooromgewing in die onderneming uit te skakel. (3)

6.5 Mej. Sangweni moet moontlike kliënte se data aanteken. Sy moet 84 rekords binne drie dae opteken. Op dag 1 het sy 25 rekords binne 7 ure voltooi terwyl sy 28 rekords binne 6 ure op dag 2 voltooi het.

6.5.1 Bereken mej. Sangweni se produktiwiteit vir elke dag. (2 × 2) (4)

6.5.2 Op watter dag was mej. Sangweni meer produktief? (1)

6.5.3 Hoeveel rekords moet mej. Sangweni op dag 3 voltooi? (2)

6.6 Skryf TWEE gebeurlikheidsplanne wat vir die swembadpartytjiefunksie in plek geplaas kan word. (2)

6.7 Voltooi die volgende sin deur die ontbrekende woord in te vul. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (6.7) in die ANTWOORDBOEK neer.

Langtermynbeplanning behels beplanning oor 'n tydperk van … jaar. (1)

6.8 Noem die stappe in die probleemoplossingsiklus in volgorde. (5)
[30]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou