higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

# NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

## PERSOONLIKE ASSISTENSIE
### NKR VLAK 4

(3061044)

**27 November 2019 (X-Vraestel)**
**09:00–12:00**

**Nieprogrammeerbare sakrekenaars mag gebruik word.**

**Hierdie vraestel bestaan uit 12 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. Gebruik slegs 'n BLOU of 'n SWART pen.
5. Skryf netjies en leesbaar.

---

Kopiereg voorbehou 

## AFDELING A

## VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word gegee as moontlike antwoorde op die volgende vrae. Kies die korrekte antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Skepping van bewustheid van jou handelsmerk:

A Begeerte
B Aandag
C Belangstelling
D Aksie

1.1.2 Voorraadverliese en tekorte beïnvloed ... produktiwiteit.

A verkoops-
B kapitaal-
C materiaal-
D arbeids-

1.1.3 Totale uitset gedeel deur arbeid staan bekend as ... faktorproduktiwiteit.

A totale
B multi-
C enkel-
D gedeeltelike

1.1.4 ... is 'n metode wat gebruik kan word om kwantitatiewe navorsing te doen.

A Fokusgroepe
B Onderhoude
C Vraelyste
D Internet

1.1.5 ... is die verskil tussen verkope en koste van verkope.

A Bruto wins
B Teruggehoue wins
C Omset
D Netto wins

1.1.6 Die HFB staan aan die hoof van die ... afdeling.

A bemarkings-
B produksie-
C administrasie-
D finansiële

Kopiereg voorbehou 

1.1.7 Werkers doen die werk die eerste keer reg.

A Uitnemendheid
B Doeltreffendheid
C Benutting
D Effektiwiteit

1.1.8 Eenheiduitset per kilowatt-uur is 'n voorbeeld van ... produktiwiteit.

A energie-
B kapitaal-
C arbeids-
D verkoops-

1.1.9 'n ... is wanneer mense by 'n vergadering nie oor 'n besluit ooreen kan kom nie.

A Kworum
B Eenparige besluit
C Dooie punt
D Meningsverskil

1.1.10 'n ... plan sit die doelwitte en planne van 'n spesifieke onderneming uiteen.

A Aksie-
B Sake-
C Gebeurlikheids-
D Wins-

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou 

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

| KOLOM A | | KOLOM B | |
|---|---|---|---|
| 1.2.1 | Dinge wat jou maatskappy goed doen | A | gebeurlikheid |
| 1.2.2 | Eenhede uitset per rand | B | totalefaktorproduktiwiteit |
| 1.2.3 | Mense wat bedrewe is in dit wat hulle doen | C | arbeidsproduktiwiteit |
| 1.2.4 | Om kliënte te oorreed om van die organisasie se Facebook-blad te hou | D | mensehulpbronne |
| 1.2.5 | 'n Plan om negatiewe media- of persdekking oor jou onderneming te hanteer | E | skakeling |
| 1.2.6 | Spyseniers, kelners, bestuurders, en so meer | F | eenfaktorproduktiwiteit |
| 1.2.7 | Wanneer 'n organisasie met sy kliënte kommunikeer en in kontak met hulle bly | G | bemarking |
| 1.2.8 | Om 'n plan saam te stel om arbeidsproduktiwiteit te verbeter | H | kapitaalproduktiwiteit |
| 1.2.9 | Die verhouding tussen die hoeveelheid uitsette wat geproduseer is en die hoeveelheid insette wat gebruik is om dit te produseer | I | sterk punte |
| 1.2.10 | Eenhede uitset per skof | J | kundiges |
| | | K | geleenthede |

(10 × 2) (20)

1.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer. Gee EEN REDE vir elke antwoord.

1.3.1 Ou en verouderde rekenaars lei tot 'n afname in produktiwiteit.

1.3.2 Oorbodigheid beteken om alle beskikbare hulpbronne te gebruik.

1.3.3 Personeelomset is wanneer geskoolde en ervare werkers jou organisasie verlaat om by 'n ander organisasie te werk.

1.3.4 'n Aksieplan sit uiteen hoe om probleme te hanteer wat tydens die produksieproses ontstaan.

1.3.5 Dit is die plig van die persoonlike assistent om die produksieproses te bestuur.

1.3.6 Hoër produktiwiteit stel ondernemings in staat om hoër lone te betaal.

1.3.7 Die notule van 'n vergadering is 'n lys van dinge wat by 'n vergadering bespreek sal word.

1.3.8 Die welstand van die werknemer lei tot beter produktiwiteit.

1.3.9 'n Resolusie is 'n voorstel wat 'n lid by 'n vergadering maak.

1.3.10 Die televisie is 'n goedkoop en effektiewe reklamemetode.

(10 × 2) (20)
**[50]**

**TOTAAL AFDELING A: 50**

## AFDELING B

## VRAAG 2

**VICTREE**

Victree Distance Learning (Edms) Bpk het in Januarie 2010 tot stand gekom. Victoria is die stigterslid van hierdie organisasie. Haar droom is hierdeur bewaarheid.

Sy kom van 'n baie arm familie, maar sy is intelligent en 'n harde werker. Victoria het 'n meestersgraad in Opvoedkunde en is besig met navorsing vir haar doktorsgraad.
Sy het hierdie organisasie begin om diegene te help wat werk en dit nie kan bekostig om voltyds te studeer nie. Dit is ook goedkoper as om voltyds te studeer. Hulle bied verskeie aanlyn kursusse aan.

Die organisasie het 'n studenteondersteuning-afdeling wat met studenteverwante kwessies help. Studente kan ook om beurse aansoek doen indien hulle aan die kriteria voldoen.
Die organisasie is by die Departement van Hoër Onderwys en Opleiding geregistreer en is 'n geakkrediteerde onderneming.

Sy erken dat afstandsonderrig baie uitdagend kan wees omdat hulle nie sessies van aangesig tot aangesig aanbied nie. Hulle moet met ander opvoedkundige instellings meeding. Die eerste drie jaar was baie moeilik vir die onderneming, maar dit gaan nou baie beter.

Hulle het twee kampusse en beplan om 'n derde oop te maak. Hul doel is om die onderneming na naburige lande uit te brei. Sy is oortuig dat daar 'n mark vir afstandsonderrig is en dat dit in die toekoms al hoe gewilder sal word.

2.1 Definieer die volgende begrippe:

2.1.1 Teikenmark

2.1.2 Marksegmentering

2.1.3 (Edms) Bpk

(3 × 2) (6)

2.2 Noem VIER areas van kundigheid en/of hulpbronne van Victree Distance Education (Edms) Bpk. (4)

2.3 'n Raadsvergadering word belê om die nuwe kampus te bespreek. Lees die agenda en beantwoord die vrae:

**AGENDA**

| | ITEM | DOKUMENT(E) | PERSOON VERANTWOORDELIK |
|---|---|---|---|
| 1 | Opening en verwelkoming | | |
| 2 | Bywoning & verskonings | **2.3.1** | **2.3.2** |
| 3 | Goedkeuring/wysiging van notule | | |
| 4 | Punte uit die notule | | |
| 5 | **Nuwe sake** | | |
| | 5.1 Derde kampus | | |
| | 5.2 Ligging – twee opsies | | |
| | 5.3 Stemming | **2.3.3** | |
| 6 | **2.3.4** | | |
| 7 | Afsluiting/verdaag | | |
| 8 | **2.3.5** | | |

2.3.1 Noem die dokument wat vir hierdie item op die agenda vereis word.

2.3.2 Wie is verantwoordelik vir hierdie item op die agenda?

2.3.3 Noem die dokument wat vir stemming gebruik word.

2.3.4 Noem die besprekingspunt.

2.3.5 Noem die besprekingspunt.

(5 × 1) (5)

2.4 Victree Distance Education (Edms) Bpk bied verskeie aanlyn kursusse aan.

Stel jou eie SWOT-ontleding vir hierdie sakeonderneming saam. (4 × 2) (8)

2.5 Afstandsonderrig kan baie uitdagend vir studente wees.

Noem VIER uitdagings wat Victree Distance Learning se studente kan ervaar. (4)

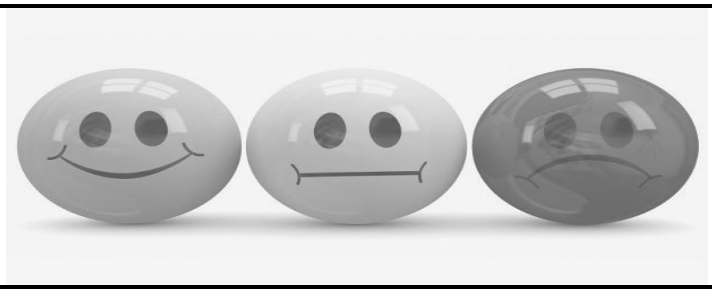
2.6 Noem DRIE voordele van 'n vennootskap. (3)

**[30]**

Kopiereg voorbehou 

## VRAAG 3

3.1 Victree Distance Education (Edms) Bpk wil die volgende emoji's gebruik om 'n kort *vraelys* te ontwerp. *Die bedoeling met die vraelys* is om uit te vind of die studente gelukkig is met die *dienste wat hulle lewer.*



3.1.1 Gee geskikte opskrifte vir die DRIE emoji's. (3)

3.1.2 Stel VYF geskikte vrae op wat in hierdie vraelys gestel kan word. (5)

3.1.3 Definieer die term *oop vraag*. (2)

3.2 Verskillende faktore beïnvloed produktiwiteit. Sommige faktore kan beheer word, terwyl ander moeilik beheer kan word.

Lees die volgende stellings en skryf neer of elkeen van hierdie faktore 'n INTERNE of EKSTERNE faktor is wat produktiwiteit beïnvloed.

3.2.1 Werkmetodes

3.2.2 Menslike faktor

3.2.3 Natuurlike hulpbronne

3.2.4 Bestuurstyl

3.2.5 Staat en infrastruktuur

3.2.6 Elektrisiteit en krag

3.2.7 Materiaalenergie

3.2.8 Tegnologie

3.2.9 Vervoer

3.2.10 Aanleg en toerusting

(10 × 1) (10)

3.3 Hoe sal jy die volgende *kwalitatiewe faktore* aan die dosente by Victree Distance Education (Edms) Bpk verduidelik?

3.3.1 Onderwys en opleiding (3)

3.3.2 Om metodies te wees (3)

3.3.3 Beleide en prosedures van die maatskappy (2)

3.3.4 Om probleme op te los (2)

**[30]**

**VRAAG 4**

4.1 Verduidelik kortliks die term *skaalbesparing* en gee jou eie voorbeeld. (3 + 2) (5)

4.2 Kyk na die volgende inligting oor Victree Distance Education (Edms) Bpk en beantwoord die vrae.

TOTALE SALARISSE:

| | APRIL | MEI |
|---|---|---|
| Tarief *per uur* | R370 | R370 |
| Ure per maand *per dosent* | 80 uur | 90 uur |
| Dosente | 12 | 12 |
| Kapitaal | R360 000 | R360 000 |
| Materiaal | R120 000 | R165 000 |
| VERKOPE | R890 000 | R960 000 |

4.2.1 Bereken die salaris van AL die dosente vir April en Mei. (4 × 2) (8)

4.2.2 Gebruik *arbeid* as 'n meetinstrument om die SFP vir April te bereken.

$$\text{SFP} = \frac{\text{Totale uitset}}{\text{Arbeids}}$$

(5)

4.3 'n Teikenmark kan in verskillende segmente verdeel word.

Noem en gee EEN voorbeeld van elke segment. (4 × 2) (8)

4.4 Hoe kan 'n onderneming kontak met sy kliënte handhaaf? (4)

**[30]**

**VRAAG 5**




5.1 Verduidelik kortliks die volgende terme:

5.1.1 Wet van aanbod

5.1.2 Wet van vraag

5.1.3 Gelykbreekpunt

5.1.4 Ewewigsprys

(4 × 2) (8)

5.2 Gebruik die onderstaande tabel vir Victree Distance Education (Edms) Bpk vir die maande Julie en Augustus en beantwoord die vraag:

| | Julie | Augustus |
|---|---|---|
| Arbeid | R244 200 | R266 400 |
| Kapitaal | R360 000 | R360 000 |
| Materiaal | R120 000 | R165 000 |
| VERKOPE | R890 000 | R960 000 |

$$\text{TFP} = \frac{\text{Totale uitset}}{\text{Totale inset}}$$

Bereken die TFP vir ALBEI maande. (5 × 2) (10)

5.3 Gee DRIE pligte van die voorsitter in 'n vergadering. (3)

5.4 Watter inligting moet op die kennisgewing van 'n vergadering verskyn? (3)

5.5 Beskryf DRIE tipes kliënte. (3 × 2) (6)

**[30]**

## VRAAG 6

6.1 Gee TWEE metodes waarop verslag oor hulpbronbehoeftes gedoen kan word. (2)

6.2 Verkwisting veroorsaak 'n verlies van hulpbronne.

Verskaf DRIE voorbeelde van verkwisting wat by Victree Distance Education kan plaasvind. (3)

6.3 Verduidelik die belangrikheid van beplanning. (2)

6.4 Watter rol speel die bestuur in die verbetering van produktiwiteit? (4)

6.5 Noem VIER oorsake van lae materiaalproduktiwiteit. (4)

6.6 Hoe behoort Victree Distance Education 'n kliënteklagte te dokumenteer? (6)

6.7 Tabelleer die verskil tussen 'n *formele* en 'n *informele* vergadering. (2 × 2) (4)

6.8 Noem VYF metodes waarvolgens terugvoering aan kliënte gegee kan word. (5)

**[30]**

**TOTAAL AFDELING B: 150**
**GROOTTOTAAL: 200**

Kopiereg voorbehou