



**higher education
& training**

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

**BESIGHEIDSPRAKTYK L4
NKR VLAK 4**

(3061004)

**1 Desember 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00**

Hierdie vraestel bestaan uit 14 bladsye.

140Q1N2001

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 swart of blou pen.
 5. Begin elke afdeling op 'n nuwe bladsy.
 6. Skryf netjies en leesbaar.
-

AFDELING A**VRAAG 1**

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

1.1.1 Onetiese bemarkingspraktyke soos ... kan 'n besigheidsorganisasie se verhouding met sy kliënte negatief beïnvloed.

- A digitale bemarking
- B direkte bemarking
- C telebemarking
- D om 'n spesifieke geslagsgroep nadelig te teiken



1.1.2 Besoekers van ... word ingesluit in Suid-Afrika se plaaslike toeristegroep.

- A Wes-Europa
- B Noord-Amerika
- C Asië
- D Limpopo

1.1.3 Die volgende belanghebbers vorm deel van die markomgewing van Shoprite Checkers:



- A Verskaffers
- B Beleggers
- C Vakbonde
- D Regering

1.1.4 Die volgende is 'n voorbeeld van goeie delegering:

- A Delepeer take aan werknemers wat dit goed kan doen.
- B Werknemers kan sonder toesig werk.
- C Werknemers moet dinge self uitpluis.
- D Delepeer take aan werknemers wat swak presteer.

1.1.5 Goeie bestuur van jou dagboek as 'n beplanningshulpmiddel sluit nie in ...

- A om alle afsprake in jou dagboek aan te teken nie.
- B om jou dagboek op 'n veilige plek toe te sluit nie.
- C om jou dagboek gereeld by te werk nie.
- D om jou dagboek daagliks te raadpleeg nie.



- 1.1.6 Die impak wat MIV/VIGS op enige besigheidsorganisasie kan hê, sluit in ...
- A hoër afwesigheidskoers.
 - B verhoogde produksiekoste.
 - C laer personeelomset.
 - D verhoogde produktiwiteit.
- 1.1.7 Om 'n doeltreffende gedragkode in die werkplek te implementeer, kan die volgende impak hê:
- A Hoër personeelomset
 - B Laer personeelomset
 - C Laer produktiwiteit
 - D Laer personeelmotivering
- 1.1.8 Redes vir werkloosheid in Suid-Afrika sluit in ...
- A 'n gebrek aan noodsaaklike dienste.
 - B laer werkerproduktiwiteit.
 - C 'n gebrek aan vaardighede en ervaring.
 - D laer inflasiekoerse.
- 1.1.9 ... is ('n) voorbeeld(e) van verbale kommunikasie in die werkplek.
- A Lyftaal
 - B Oogkontak
 - C 'n Handdruk
 - D Aanbieding en lesings
- 1.1.10 Magtigingsvlakke in 'n organisasie kan aangedui word in 'n ...
- A organogram.
 - B raaisel.
 - C sirkeldiagram.
 - D staaftafel.
- 1.1.11 Die gepaste gedrag om jou kollegas se vertroue en ondersteuning te kry, sal wees om ...
- A op hulle swakhede te fokus.
 - B respek te betoon.
 - C aggressief te wees.
 - D onderdanig te wees.
- 1.1.12 Volhoubare ontwikkeling behels die balans tussen bevrediging van ...
- A die behoeftes van almal terwyl natuurlike bronne bewaar word.
 - B die behoeftes van die armes en behoeftes van die rykes.
 - C behoeftes en begeertes.
 - D die behoeftes van almal ongeag die bewaring van natuurlike hulpbronne.

1.1.13 'n Werksplan is 'n beplanningshulpmiddel om take uiteen te sit om die ... van die organisasie te behaal.

- A doelwitte
- B gedragkode
- C beleide
- D prosedures



1.1.14 In 'n konfliktsituasie in die werksplek moet 'n mens die volgende vermy:

- A Opbouende kritiek
- B Positiewe terugvoer
- C Afbrekende kritiek
- D Redirektiewe terugvoer

1.1.15 Die impak van inflasie op 'n besigheid sal in sy ... omgewing val.

- A politieke
- B ekonomiese
- C sosiokulturele
- D internasionale

(15 × 1) (15)

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf. Korregeer die stelling as die antwoord ONWAAR is.

1.2.1 Om te luister is die belangrikste vaardigheid in die kommunikasieproses.



1.2.2 Dit is normale praktyk om spertye te onderhandel as 'n werknemer nie in staat is om 'n taak te voltooi nie.

1.2.3 Om werkloosheid te verlaag, is die enkele verantwoordelikheid van die regering.

1.2.4 Eksterne kliënte tree in wisselwerking met die besigheid uit die mark- en makro-omgewing.

1.2.5 Kulturele verskille in die werksplek sal 'n impak op besluitneming hê.

1.2.6 Werkloosheid verwys na almal wat nie in staat is om te werk nie.

1.2.7 Delegering beteken om werk wat jy nie geniet nie aan iemand anders oor te dra.



1.2.8 Om respek teenoor medespanlede te betoon, sal nie waarde tot die span toevoeg nie.

1.2.9 Volhoubare ontwikkeling fokus slegs op omgewingskwessies.

1.2.10 Die manier waarop 'n organisasie optree en sake doen, word deur sy kultuur bepaal.



(15 × 1)

(15)

1.3 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B wat pas by 'n term in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–K) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Werkplek-vertroulikheid	A	werk wat nóg dringend nóg belangrik is
1.3.2	Kollektiewe bedinging	B	om werk in volgorde van belangrikheid en dringendheid te organiseer
1.3.3	Roetine take	C	om 'n produk op die beste moontlike manier te verkoop
1.3.4	Mededingingswette	D	die proses om onmin uit te sorteer
1.3.5	Produktiwiteit 	E	die natuurlike wêreld waarin mense, diere en plante leef
1.3.6	Spandinamika	F	om sekere inligting geheim te hou
1.3.7	Prioritisering	G	bekendstelling van nuwe dinge, idees of maniere om iets te doen
1.3.8	Bemarking	H	verseker dat besighede billike en eerlik oor hulle bedrywighede is
1.3.9	Innoverings	I	besprekings tussen vakbonde en werknemers
1.3.10	Konflikbeslegting	J	om saam te werk om dieselfde doelwitte te behaal 
		K	die tempo waarteen 'n werker goedere produseer

(10 × 1)

(10)
[40]

TOTAAL AFDELING A:

40

AFDELING B**VRAAG 2**

2.1 Lees die artikel hieronder en beantwoord dan die vrae.

SA is onbelangrik teenoor BRICS reuse, maar ons kan baie voordeel trek uit die blok

Die Russiese President, Vladimir Putin, het sy ampsgenote in die BRICS groep aangemoedig om die \$102 miljard handelswaarde onder die vyf lidlande te oortref. Dit kan wel goeie nuus wees, en soos die leiers van Brasilië, Rusland, Indië China na hulle onderskeie lande terugvlieg, is dit belangrik om te besin oor wat hierdie spitsberaad vir Suid-Afrika en Afrika beteken het. Sommige het geredeneer dat Suid-Afrika nie deel van die toonaangewende groep moet wees nie, te oordeel aan die grootte van ons ekonomie en bevolking.

Vir Suid-Afrika is die belangrik dat ons in hierdie magtige groep moet bly, selfs al wil dit voorkom of ons nie daar hoort nie. Dit gee ons invloed oor wêreldsake en ons het die Nuwe Ontwikkelingsbank nodig om sommige van ons infrastruktuurbehoefte te finansier.

[Bron: Sunday Times editorial 29 July 2018]

2.1.1 Waarvoor staan BRICS? (1)

2.1.2 Beskryf Suid-Afrika se rol in hierdie groep. (2)

2.1.3 Hoe word Suid-Afrika bevoordeel deur aan hierdie groep te behoort? (2)

2.1.4 Noem die besigheidsomgewing waarin hierdie internasionale handel werk. (2)

2.2 Definieer kortliks die volgende kommunikasiemetodes wat President Vladimir Putin kan gebruik wanneer hy met lidlande kommunikeer.

2.2.1 Geskrewe kommunikasie

2.2.2 Verbale kommunikasie

2.2.3 Elektroniese kommunikasie (3 × 2) (6)

2.3 Gee EEN voorbeeld van elk van die volgende:

2.3.1 Geskrewe kommunikasie

2.3.2 Verbale kommunikasie

2.3.3 Elektroniese kommunikasie

(3 × 1) (3)

2.4 Identifiseer in elke situasie hieronder watter EEN van die drie vorms van kommunikasie in VRAAG 2.3 gebruik moet word. Gee EEN rede vir elke antwoord.

2.4.1 Stuur kliënte se rekeningstate aan hulle.

2.4.2 Stel werknemers in kennis van 'n personeelvergadering.

2.4.3 Lig die algemene publiek in oor 'n nuwe produk.

2.4.4 Nooi potensiële beleggers na 'n gala-ete.



(4 × 2)

(8)

2.5 Verduidelik hoe die volgende faktore hindernisse kan word wanneer daar met belanghebbers gekommunikeer word. Gebruik voorbeelde in die verduidelikings.

2.5.1 Fisiologiese faktore

2.5.2 Taalverskille

2.5.3 Kultuurverskille

(3 × 2)

(6)

[30]



VRAAG 3

Lees die scenario hier onder en beantwoord dan die vrae.

'n Verhaal van 2 sekuriteitsmaatskappye

Daar was eendag drie vriende wat ontmoet het toe hulle as sekuriteitswagte vir Grey Sekuriteitsdienste gewerk het. Uiteindelik is almal tot areabestuurders in die maatskappy bevorder.

Toe besluit twee van die vriende om die maatskappy te verlaat en hulle eie sekuriteitsbesigheid, Red Sekuriteitsdienste te begin.

Aanvanklik, wat waar is vir alle nuwe besighede, het hulle gesukkel om nuwe kliënte te kry aan wie hulle hul dienste kon aanbied.

Hulle het toe besluit om hulle vriend wat nog vir Grey Sekuriteit werk 'n aandeel in hulle nuwe besigheid te gee in ruil vir vertroulike inligting oor Grey Sekuriteit se kliënte.

Sy het hulle aanbod aanvaar, wat beteken het dat sy nou 'n direkteur van Red Sekuriteitsdienste was terwyl so nog as 'n areabestuurder vir Grey Sekuriteit gewerk het.

3.1 Wat is 'n gedragskode?



(2)

3.2 Verduidelik wat die doel is om 'n gedragskode in enige organisasie te hê.

(2 × 2)

(4)

3.3 Noem DRIE onderliggende waardes of beginsels om te oorweeg wanneer 'n gedragskode opgestel word.

(3)

- 3.4 Identifiseer en bespreek TWEE onetiese kwessies wat in die scenario hier bo voorkom.  (2 × 2) (4)
- 3.5 Gee TWEE reëls wat by Grey Sekuriteit se gedragskode ingestel moet word om die onetiese kwessies wat in VRAAG 3.4 geïdentifiseer is aan te pak. (2 × 2) (4)
- 3.6 Bespreek VIER remediërende aksies wat geneem kan word teen 'n individu wat van 'n organisasie se gedragskode afwyk. (4 × 2) (8)
- [25]**

VRAAG 4

- 4.1 Definieer die term *kultuur*.  (2)
- 4.2 Noem VIER aspekte van kultuur wat tussen kollegas en bestuurders in die werksplek in aanmerking geneem moet word. (4)
- 4.3 Bespreek TWEE redes waarom dit belangrik om kennis te dra van kollegas en bestuurders se kulture. (2 × 2) (4)
- 4.4 Beskryf VIER stappe wat gevolg moet word wanneer konflik opgelos word wat uit kulturele verskille in die werksplek voortspruit. (4 × 2) (8)
- 4.5

Kliënte kom nie eerste nie.
 Werknemers kom eerste.
 As jy na jou werknemers omsien,
 sal hulle na jou kliënte omsien.
 Richard Branson


- 4.5.1 Stem jy saam met bogenoemde stelling? (1)
- 4.5.2 Gee EEN rede om die antwoord op VRAAG 4.5.1 te ondersteun. (2)
- 4.6 Verduidelik TWEE maniere om kulturele verskille in die werksplek te hanteer. (2 × 2) (4)
- [25]**

VRAAG 5

Bestudeer die artikel hieronder en beantwoord dan die vrae.

HOE OM DIE 80/20-REËL TE GEBRUIK OM BESLUITTE TE NEEM

1. IDENTIFISEER DIE 80/20-TAKE
Neem 'n vel papier en skryf neer wat daaglik gedoen moet word.
2. VRA 'N EENVOUDIGE VRAAG
Bevorder of verswak hierdie taak 80% van die aktiwiteite?
3. SKAKEL UIT OF DELEGEER
Gee dit vir iemand anders (delepeer) of skakel dit uit.
4. MOENIE BYVOEG NIE, VERVANG
As 'n nuwe projek belangrik genoeg is om aan te werk, moet dit 'n lae-waarde aktiwiteit vervang.
5. BEOEFEN KREATIEWE UITSTEL
Wanneer jy weet dat 'n projek nie 'n 80%-aktiwiteit is nie, dan is dit in orde om dit na die eendag-lys te verskuif.



Om 80/20 te beoefen, is 'n vaardigheid wat tyd neem om te ontwikkel. Aanvanklik sal dit moeilik wees om die projekte te los as 'n mens aanvanklik gedink het dit was belangrik. Uiteindelik word intuïtiewe begrip ontwikkel oor wat waardevol is en wat tydvermorsing is.

[Bron: www.developgoodhabits.com/23aph]

- 5.1 Verduidelik die 80/20-reël. (2)
- 5.2 Gee 'n ander naam vir die 80/20-reël. (1)
- 5.3 Beskryf hoe om die 80/20-reël te gebruik om tyd doeltreffend te bestuur. (2)
- 5.4 Gee 'n kort verduideliking van die term *uitstel*. (2)
- 5.5 Verduidelik wat met *kreatiewe uitstel* bedoel word wat in bogenoemde artikel gebruik word. (2)
- 5.6 Verduidelik hoe uitstel 'n negatiewe invloed op tydsbestuur het. (2)
- 5.7 Definieer die term *tydverspillers*. (2)



5.8 Bespreek hoe die produktiwiteit van 'n organisasie negatief deur die volgende aktiwiteite geraak kan word:

5.8.1 Vergaderings

5.8.2 Telefoon

5.8.3 Reis



(3 × 2)

(6)

5.9 Gee EEN manier waarop die impak van die volgende tydverspillers in die werksplek geminimeer kan word:

5.9.1 Vergaderings

5.9.2 Telefoon

5.9.3 Reis

(3 × 2)

(6)

[25]

VRAAG 6

6.1 Definieer die volgende konsepte:

6.1.1 Spanwerk

6.1.2 Spandinamika

6.1.3 Spangees



6.1.4 Spansamehang

(4 × 2)

(8)

6.2 Bestudeer die spotprent hieronder en beantwoord dan die vrae.



[Bron: www.glasbergen.com]

- 6.2.1 Is die houding wat in die spotprent uitgebeeld word 'n goeie manier om spangees te bou? (1)
- 6.2.2 Gee EEN rede vir die antwoord op VRAAG 6.2.1. (2)
- 6.2.3 As die leier van die span in die spotprent, hoe moet die spanlid se houding hanteer word? (2)
- 6.3 Bespreek DRIE metodes en tegnieke wat gebruik kan word om spangees te bou. (3 × 2) (6)
- 6.4 Verduidelik DRIE gedragsvorms wat bevorderlik kan wees om as 'n samehangende span saam te werk. (3 × 2) (6)
- [25]**

VRAAG 7

7.1 Lees die artikel onder en beantwoord die vrae.

Wat is 5G en wat sal dit vir jou beteken?

deur Matthew Hall

Tegnologie van Sake redakteur

24 Julie 2018

Blitsvinnige vyfde generasie 5G mobiele internet kan soos vroeg as volgende jaar in sommige lande bekendgestel wat die aflaaispoed 10 tot 20 keer vinniger sal maak as wat dit tans is. Maar watter verskil sal dit aan ons lewens maak? Sal ons nuwe fone nodig hê? En sal dit die kuberkol-kwessie vir mense in afgeleë areas oplos?

**Wat is 5G presies?**

Dis die vyfde generasie mobiele internetkonnektiwiteit wat vinniger data-aflaai en -oplaaispoed, breër dekking en meer stabiele konneksies belowe.

Wat sal dit ons in staat stel om te doen?

'Wat ons nou met ons slimfone doen, sal ons in staat stel om dit vinniger en beter te doen,' sê Ian Fogg van OpenSignal, 'n mobiele-data-ontledingsmaatskappy.

Waarom het ons dit nodig?

Die wêreld raak mobiel en elke jaar gebruik ons meer data, veral aangesien die gewildheid van video- en musiekstroming toeneem. Bestaande spektrum bande word al hoe besiger wat veroorsaak dat dienste onklaar raak, veral wanneer baie mense in dieselfde area terselfdertyd probeer om toegang tot mobiele dienste te kry. 5G kan duisende toestelle, van selfone tot toerustingssensors, videokameras en slim straatligte wat terselfdertyd gebruik word baie beter hanteer.

[Bron: www.bbc.com/news/business-44871448]

- | | | |
|-------|--|-----|
| 7.1.1 | Verduidelik kortliks die konsep 5G. | (2) |
| 7.1.2 | Hoe kan 'n student voordeel trek uit toegang tot 5G? | (1) |
| 7.1.3 | Gee EEN rede vir die antwoord op VRAAG 7.1.2. | (2) |
| 7.1.4 | Bespreek hoe 'n besigheid 5G kan gebruik om kommunikasie met sy kliënte te verbeter. | (2) |



7.2 Lees die artikel hier onder en beantwoord dan die vrae.

Lig aan die einde van die busstakingstonnel?

Die Minister van Vervoer, Blade Nzimande, en Minister van Arbeid, Mildred Oliphant, sal Donderdag met busoperateurs en vakbonde vergader in 'n poging om die dooiepunt oor vergoeding en diensvoorwaardes te beëindig. Dit wil voorkom of 'n ooreenkoms oor vergoeding vir 'n twee-jaar tydperk bereik is, alhoewel daar steeds geredekawel word oor die werkgewersaanbod van 9% vir die eerste jaar, gevolg deur 8%.

Bestuur het ook aangedring dat enige nuwe vergoedingsooreenkoms op 1 Mei moet begin, in plaas van die gewone begindatum van 1 April. Die vakbonde beskou dit as 'n poging om werkers te straf omdat hulle teruggeveg het vir beter lone en diensvoorwaardes.

Vakbondlede en werkgewersonderhandelaars het ingestem tot 'n ingryping deur Oliphant op Maandag om die dooiepunt op te los.

Die belangrikste besprekingspunt hou verband met wanneer nagskof moet begin en eindig, en die verwagte vergoeding.

Ander kwessies soos vergoeding en diensvoorwaardes vir dubbelbestuurders vir lang-afstand busse en die kontraktering van tegniese en ander arbeid kan tersyde gestel word om deur 'n taakspan hanteer te word.

Aanvanklik het die vakbonde 'n 12%-loonverhoging geëis terwyl werkgewers 7% aangebied het.

26 Apr 2018 09:07 Terry Bell

[Bron: www.fin24.com/Economy/News/bus-strike-]

- 7.2.1 Noem DRIE belanghebbers wat by hierdie loononderhandeling betrokke is. (3)
- 7.2.2 Identifiseer TWEE eise wat in hierdie loononderhandeling gemaak word. (2)
- 7.2.3 Definieer die term *vakbond*. (2)
- 7.2.4 Noem die belanghebber wat deur die vakbond verteenwoordig word. (2)
- 7.2.5 Bespreek DRIE funksies van vakbonde. (3 × 2) (6)
- 7.2.6 Verduidelik TWEE aksies wat werknemers kan neem wanneer daar nie aan hulle eise in 'n arbeidsdispuut voldoen word nie. (2 × 2) (4)
- 7.2.7 Bespreek TWEE uitwerkings wat sulke aksies (VRAAG 7.2.6) op 'n besigheid kan hê. (2 × 2) (4)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200