

# education

---

Department:  
Education  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

**NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)**

**BESIGHEIDS PRAKTYK  
NKR VLAK 3**

**AANVULLENDE EKSAMEN 2009**

**(3061003)**

**9 Februarie (X-Vraestel)  
09:00 – 12:00**

**Hierdie vraestel bestaan uit 14 bladsye en 1 antwoordblad.**

**TYD: 3 UUR**  
**PUNTE: 150**

---

**INSTRUKSIES EN INLIGTING**

1. Beantwoord AL die vrae.
  2. Lees AL die vrae aandagtig deur.
  3. Nommer die antwoorde korrek volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
  4. Skryf netjies en leesbaar.
-

**AFDELING A (VERPLIGTEND)****VRAAG 1****1.1 MEERVOUDIGEKEUSE-VRAE**

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

1.1.1 'n Verslag oor 'n situasie of 'n gebeurtenis in die werkplek, wat gegee word deur 'n gehoor aan te spreek, word 'n ... aanbieding genoem.

- A geskrewe
- B telefoniese
- C aanlyn-
- D mondelinge

1.1.2 Watter EEN van die volgende kan NIE 'n werksooreenkoms vorm nie?

- A Wet op Gesondheid en Veilighied
- B Die dienskontrak
- C Aanstellingsbrief
- D Wet op Basiese Diensvoorwaardes

1.1.3 'n Organisasie wat soos 'n hof funksioneer deur verskille tussen werkgewers en werknemers te hanteer, staan bekend as die ... .

- A SAID.
- B KVBA.
- C SABS.
- D taakspan.

1.1.4 Watter van die volgende is 'n voordeel van 'n induksieprogram by jou werkplek?

- A Help nuwe werknemers om tuis te voel
- B Bevorder produktiwiteit
- C Verminder spanning, afwesigheid en arbeidsomset
- D Al die bogenoemde

1.1.5 Voorbeelde van verbruiksgoedere in die werkplek is ...

- A 'n fotokopieermasjien, papier en krammetjies.
- B 'n faksmasjien, fotokopieermasjien en 'n skakelbord.
- C papier, drukkerinkhouers en krammetjies.
- D 'n faksmasjien, papier en krammetjies.

- 1.1.6 Volgens die Wet op Basiese Diensvoorwaardes reguleer die ... ooreenkoms die terme en voorwaardes van diens.
- A gesondheid en veiligheid-
  - B produktiwiteit-
  - C tegnologie-
  - D kollektiewe
- 1.1.7 Die bemarkingsmengsel bestaan uit veranderlikes, naamlik ... wat die bemarker help om 'n bemarkingstrategie te ontwikkel.
- A prys, kliënt, produk en promosie
  - B kliënt, produk, promosie en plek
  - C prys, produk, plek en promosie
  - D Geeneen van die bogenoemde nie
- 1.1.8 ... is 'n voorbeeld van 'n privaat maatskappy.
- A ESKOM
  - B Die SABC
  - C Checkers
  - D Die Poskantoor
- 1.1.9 Die ... is 'n voorbeeld van 'n professionele liggaam in Suid-Afrika.
- A Suid-Afrikaanse Insituut vir Geoktroieerde Rekenmeesters
  - B Prokureursorde van Suid-Afrika
  - C Kamer van Koophandel
  - D Al die bogenoemde
- 1.1.10 'n Metode om data in te samel deur ou bronne te gebruik, word ... genoem.
- A 'n ongestruktureerde onderhoud
  - B die historiese metode
  - C 'n opname
  - D 'n gestruktureerde onderhoud
- (10 x 1) (10)

## 1.2 WAAR / ONWAAR

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en maak 'n kruisie (X) in die blokkie langs die vraagnommer (1.2.1 – 1.2.10) op die aangehegte ANTWOORDBLAD.

- 1.2.1 Demografie verwys na eienskappe van die bevolking en word in bemarkingsnavorsing gebruik.
- 1.2.2 Werknemers mag nie 'n grieweprocedure gebruik om onregverdigheid in die werkplek aan te spreek nie.
- 1.2.3 Insethouers wat baie in 'n organisasie belê het, sal nie beïnvloed word as die organisasie misluk nie.
- 1.2.4 'n Vloerplan is die kaart van 'n besigheidsorganisasie.
- 1.2.5 Die rol van 'n mentor is om te verseker dat 'n nuwe personeelid genoeg vergoeding ontvang.
- 1.2.6 Veiligheidsbeginsels vir die gebruik van elektriese toerusting is nie deel van die Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid nie.
- 1.2.7 Toerusting wat die SABC stempel van goedkeuring dra, beteken dat dit aan veiligheidstandaarde voldoen.
- 1.2.8 'n Besigheidstrust word deur trustees bestuur, maar die wins word aan begunstigdes uitbetaal.
- 1.2.9 'n SWOT-ontleding word gedoen om 'n besigheidsorganisasie meer kompetender te maak.
- 1.2.10 As konflik in 'n organisasie swak hanteer word, kan dit lei tot beter deelname, hoër motivering en groter kreatiwiteit. (10 x 1) (10)

## 1.3 PASITEMS

Kies 'n beskrywing uit KOLOM B om by 'n item in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A – J) langs die vraagnommer (1.3.1 – 1.3.10) op die aangehegte ANTWOORDBLAD neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Fokusgroepe	A	regeringsorganisasies wat verseker dat die reëls en standarde van 'n ekonomiese subsektor gevolg word
1.3.2	Range		
1.3.3	Induksie	B	'n situasie verander of ontwikkel in 'n sekere rigting
1.3.4	Bekendstelling		
1.3.5	Uitkaart	C	mense wat gekies word om 'n produk of diens te evalueer
1.3.6	Kaartindeks	D	verseker dat lêers nie verlore gaan of misplaas word nie
1.3.7	Onderhandelingsrade		
1.3.8	Reguleringsgesagte	E	'n proses om nuwe werknemers gewoont te maak aan 'n organisasie
1.3.9	Neiging		
1.3.10	Dispuut	F	'n proses om items volgens 'n skaal van belangrikheid te rangskik
		G	'n voortslepende geskil tussen 'n werknemer, werkgewer en hulle vakunies oor enige verwante saak
		H	neem plaas wanneer iemand vir die eerste keer na 'n plek toe gaan en mense vir die eerste keer ontmoet
		I	beskerm die werkers wat aan 'n spesifieke industrie behoort, byvoorbeeld die konstruksie-industrie
		J	word gebruik om die kontakbesonderhede van die kliënt aan te teken

(10 x 1)

(10)

**TOTAAL AFDELING A:****30**

**AFDELING B (VERPLIGTEND)****VRAAG 2**

2.1 Bestudeer die volgende brief aan 'n werknemer wie se pos gesnoei gaan word.

Mej. T. Dladla  
Posbus 27  
DURBAN  
4001

1 Julie 2008

Geagte Thobile

**KENNIS VAN BEËINDIGING VAN DIENS**

Hiermee stel ons u vriendelik in kennis dat u ongelukkig geïdentifiseer is as een van die personeellede wie te poste gesnoei gaan word vanaf 1 Oktober 2008.

As gevolg van omstandighede buite ons beheer moet Cape Verskaffers 'n aantal werkers afdank om die oorlewing van die maatskappy te verseker.

Die ekonomiese agteruitgang het negatief op ons produktiwiteit ingewerk en ons het geen ander keuse as om personeel af te dank nie.

U sal 'n diensbeëindigingsbetaling ontvang wat gelyk is aan drie weke se salaris per voltooide diensjare en alle uitstaande verlof.

Cape Verskaffers wil u graag bedank vir u uitstekende diens.

Indien enige vakatures in die toekoms sou ontstaan, sal u oorweeg word vir herindiensneming.

Die uwe

Mnr M.K. Denolyn  
Bestuurder: Menslikehulpbronne-departement

Met verwysing na hierdie brief, beantwoord die volgende vrae.

- 2.1.1 Dink jy dat Thobile lank genoeg kennis gegee is? Gee 'n rede. (2)
- 2.1.2 Wat verstaan jy onder die term *posbesnoeiing*? (2)
- 2.1.3 Neem aan dat jy die werkgewer is en noem maniere waarop jy kan aanbied om Thobile te help as gevolg van haar afdanking. (8)  
(4 x 2)
- 2.1.4 Verduidelik die redes vir posbesnoeiing. (3 x 1) (3)

2.2 Kies EEN woord/term uit die tabel hieronder om die volgende sinne te voltooi. Skryf slegs die woord langs die vraagnommer (2.2.1 – 2.2.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

Werknemers Regering Kliënte Aandeelhouers Insethouers Bankier
--

- 2.2.1 Mense wat op een of ander manier belange in die besigheid het, word ... genoem.
- 2.2.2 Mense wat produkte by jou organisasie koop, word ... genoem.
- 2.2.3 ... is 'n voorbeeld van 'n groot eksterne insethouer.
- 2.2.4 ... is 'n voorbeeld van 'n groot interne insethouer.
- 2.2.5 Persone wat aandele in 'n besigheidsorgansiasie het, staan bekend as ... . (5 x 1) (5)

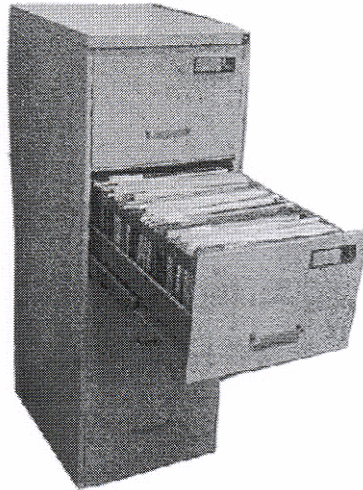
**[20]**



**VRAAG 3**

Bestudeer die foto's van kantoortoerusting in 'n besigheidsorganisasie hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

## 3.1



- |       |   |             |
|-------|---|-------------|
| 3.1.1 | Identifiseer die toerusting hierbo.   | (1)         |
| 3.1.2 | Waarom is dit belangrik om dokumente te stoor?  | (2 x 1) (2) |
| 3.1.3 | Is die toerusting hierbo meer geskik vir horisontale of vertikale liasseringsmetodes?   | (1)         |
| 3.1.4 | Beskryf kortliks die proses wat jy sal gebruik om dokumente in hierdie toerusting te stoor deur die alfabetiese stelsel te gebruik. Gee praktiese voorbeelde. | (6 x 1) (6) |
| 3.1.5 | Bespreek DIRE sekuriteitsmaatreëls wat jy sal neem wanneer hierdie toerusting gebruik word.   | (3 x 1) (3) |
| 3.1.6 | Gee TWEE redes waarom die sekuriteit van dokumente in jou organisasie gehandhaaf moet word.   | (2 x 1) (2) |

## 3.2

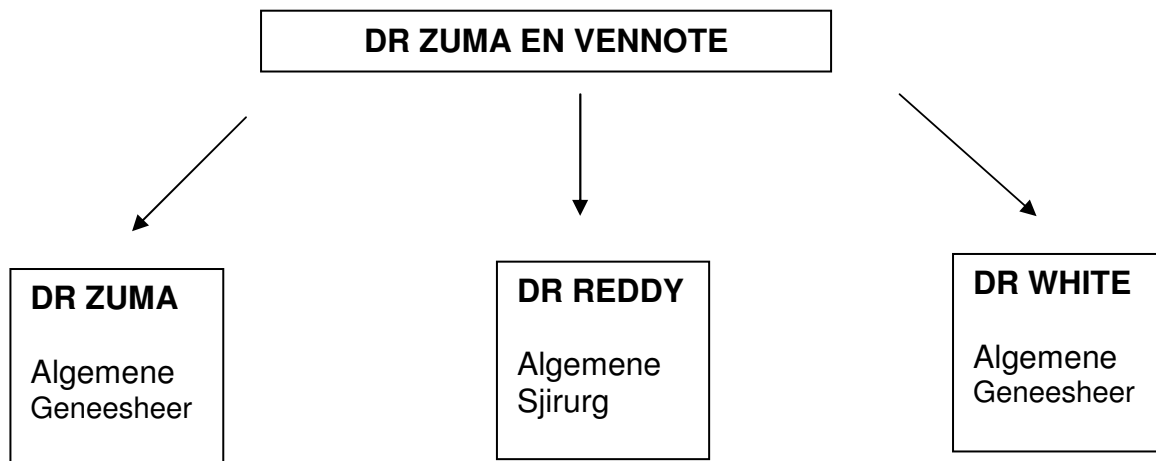


3.2.1 Identifiseer die toerusting hierbo. (1)

3.2.2 Beskryf kortliks hoe jy hierdie toerusting in jou werkplek sal gebruik. (4 x 1) (4) [20]

**VRAAG 4**

Die volgende diagram stel 'n tipe besigheidsorganisasie in Suid-Afrika voor.



Verwys na die diagram hierbo en beantwoord die volgende vrae.

4.1 Watter tipe besigheidsorganisasie is Dr. Zuma en Vennote? (2)

4.2 Gee 'n rede vir jou antwoord op VRAAG 4.1.2 (2 X 1) (2)

- 4.3 Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woorde neer te skryf. Skryf slegs die antwoord langs die vraagnommer (4.3.1 – 4.3.6) in die ANTWOORDBOEK neer.
- Dr. Zuma en Vernnote kan besit word deur 'n minimum van (4.3.1) ... vennote of 'n maksimum van (4.3.2) ... vennote. Elke vennoot kan (4.3.3) ..., (4.3.4) ... en (4.3.5) ... bydra. Elke vennoot moet ook 'n deel van sy/haar verdienste aan (4.3.6) ... betaal. (6 x 1) (6)
- 4.4 Wat dink jy is die voordele van hierdie vorm van eienaarskap? (2 x 2) (4)
- 4.5 Aan watter ekonomiese sektor behoort hierdie besigheid? (1)
- 4.6 Dr. Zuma en Vennote moet 'n lid van 'n professionele liggaam wees. Noem hierdie liggaam. (1)
- 4.7 Noem die rolle van hierdie professionele liggaam. (2 x 2) (4)
- [20]**

## VRAAG 5

Lees die volgende gevallestudie en beantwoord die vrae wat volg.

Serisha werk as persoonlike assistent by mnr. Zulu, 'n manlike bestuurder in 'n organisasie wat Gauteng Handelaars genoem word. Na 'n rukkie begin mnr. Zulu vir haar vertel hoe mooi sy is, watter mooi klere sy aantrek, en so aan. Dan, na nog 'n paar maande, begin hy aan haar vat en probeer om nog meer met haar te flankeer. Serisha is nie aangetrokke tot mnr. Zulu nie. Sy voel eintlik baie ongemaklik, kwaad en gefrustreerd. Sy is bang om op die situasie te reageer, omdat mnr. Zulu haar kan viktimizeer.

- 5.1 Dink jy hierdie is seksuele teistering? (1)
- 5.2 Gee 'n rede vir jou antwoord op VRAAG 5.2 (1)
- 5.3 Verduidelik die konfliktsituasie in die gevallestudie. (2 x 2) (4)
- 5.4 Noem die rolspelers in hierdie konfliktsituasie. (2 x 1) (2)
- 5.5 Waarom dink jy is Serisha bang om op die situasie te reageer? (2 x 1) (2)
- 5.6 Verduidelik die verskillende stappe wat gevolg moet word om hierdie konfliktsituasie op te los. (5 x 2) (10)
- [20]**

**VRAAG 6**

Lees die gevallestudie hieronder en beantwoord die vrae wat volg.

**TARRYN SE EERSTE DAG BY DIE WERK**

Soos in enige verhouding, is dit eerste indrukke wat tel. Ongelukkig het Tarryn se bekendstelling by Umhlanga Handelaars haar loopbaan by haar maatskappy nie op 'n positiewe noot begin nie.

Haar eerste dag was 'n groot teleurstelling – dit was deurmekaar en nie georganiseer nie. Sy het vir twee uur geluister na 'n aanbieding deur 'n maatskappyvertegenwoordiger oor die aktiwiteite van Umhlanga Handelaars. Sy voel dat sy baie min geleer het. Verder het sy geen geleentheid gehad om vrae te vra nie. Die sekretaresse het gevra dat sy die werknemerhandboek moet deurlees omdat die bestuurder die res van die dag besig sou wees. Aan die einde van die dag het Tarryn honger huis toe gegaan, omdat niemand haar uitgenooi het vir middagete nie, en niemand het haar eers vertel waar die kafeteria is nie.

- |       |  |         |             |
|-------|--|---------|-------------|
| 6.1   | Dink jy Umhlanga Handelaars het 'n goeie induksieprogram? Gee DRIE redes.                            | (1 + 3) | (4)         |
| 6.2   | Verduidelik kortliks hoe Tarryn in die organisasie verwelkom moes word onder die volgende opskrifte: |         |             |
| 6.2.1 | Bekendstelling   | (2 x 2) | (4)         |
| 6.2.2 | Induksie   | (3 x 2) | (6)         |
| 6.2.3 | Bespreek DRIE redes waarom dit belangrik is om Tarryn aan haar werkplek bekend te stel.              | (3 x 2) | (6)         |
|       |  |         | <b>[20]</b> |

**VRAAG 7**

7.1 Voltooi die volgende blokkiesraaisel. Skryf slegs die antwoorde langs die vraagnommer in die ANTWOORDBOEK neer.

							7.1.8		
	7.1.1			R	N		M		7.1.10
							T		
7.1.7									V
7.1.2		N		M			L		
O									L
					7.1.6		H		A
D									
				7.1.5	K			7.1.9	E
								N	T
S		7.1.4	N			R		O	D
7.1.3	E			L		G		D	

**DWARS**

- 7.1.1 Die resultate wat verkry word wanneer hierdie tipe navorsingsmetode gebruik word, is akkuraat as die respondente nie daarvan weet nie.
- 7.1.2 'n ... is 'n ondersoek waar 'n groot aantal mense gevra word om hulle opnies te gee.
- 7.1.3 Die data wat jy ingesamel en ontleed het vir jou navorsingsprojek, moet in die vorm van 'n ... aangebied word.
- 7.1.4 'n Kwalitatiewe metode om data in te samel.
- 7.1.5 Die gebruik van ... sal die belangstelling van die gehoor prikkel tydens die mondelinge aanbieding van jou navorsingsverslag.
- 7.1.6 Het die navorser die genoemde doelwit ...? Hierdie is 'n vraag wat gevra kan word wanneer die effektiwiteit van die navorsingstegniek geëvalueer word.

**AF**

- 7.1.7 'n ... bestaan uit 'n alfabetiese lys woorde met verduidelikings.
- 7.1.8 Die ...-blad moet die eerste bladsy van jou verslag wees.
- 7.1.9 ...-ontleding is 'n navorsingsmetode wat menslike kommunikasie beklemtoon.
- 7.1.10 'n ... beskryf wat oor 'n tydperk gebeur het. (10 x 1) (10)

7.2 'Navorsing is baie belangrik vir die toekomstige sukses van 'n besigheidsorganisasie, want dit help jou om uit te vind watter vraag daar in die mark is, wat kan lei tot die ontwikkeling van nuwe produkte of dienste.'

Met verwysing na hierdie stelling, identifiseer enige VYF stappe wat jy moet volg wanneer jy 'n navorsingsprojek vir jou organisasie doen. (5 x 2)

(10)  
**[20]**

**TOTAAL AFDELING B: 120**  
**GROOTTOTAAL: 150**

**ANTWOORDBLAD****EKSAMENNOMMER:**

--

**AFDELING A****VRAAG 1****1.1 MEERVOUDIGEKEUSE-VRAE**

1.1	
1.2	
1.3	
1.4	
1.5	
1.6	
1.7	
1.8	
1.9	
1.10	

(10 x 1) (10)

**1.2 WAAR/ONWAAR**

1.2.1	WAAR	ONWAAR
1.2.2		
1.2.3		
1.2.4		
1.2.5		
1.2.6		
1.2.7		
1.2.8		
1.2.9		
1.2.10		

(10 x 1) (10)

**1.3 PASITEMS**

1.3.1	
1.3.2	
1.3.3	
1.3.4	
1.3.5	
1.3.6	
1.3.7	
1.3.8	
1.3.9	
1.3.10	

(10 x 1) (10)

**TOTAAL AFDELING A: 30**

