higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 2

(3021002)

15 November 2024 (Y-vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

228Q1N2415

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 2
TYD: 3 UUR
PUNTE: 100

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. Begin elke afdeling op ’n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

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 vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Veranderingskragte ('Forces of change') van buite die onderneming:

A Interne verandering
B Beplande verandering
C Eksterne verandering
D Veranderingsagent

1.2 Iemand wat nie direk deur verandering geraak word nie, kan hulle aktief daarteen verset om die belange van hul vriende en medewerkers te beskerm.

A Groepsdruk
B Vrees vir die onbekende
C Verskillende assessering
D Selektiewe persepsie

1.3 ’n Veranderingsentoesias wat hul entoesiasme vir ander aanstuur om verandering te aanvaar:

A Reaktiewe verandering
B Beplande verandering
C Gedwonge verandering
D Veranderingsagent

1.4 ’n Werknemer is geregtig op ses weke betaalde verlof vir elke 36 maande ononderbroke diens.

A Jaarlikse verlof
B Siekteverlof
C Kraamverlof
D Gesinsverantwoordelikheidsverlof

1.5 Die fokus is op die verbetering van die gehalte van onderwys en opleiding.

A Leerlingskappe ('Learnerships')
B Internskappe ('Internships')
C Vaardigheidsontwikkelingswet 97 van 1998
D Wet op Diensbillikheid

Kopiereg voorbehou

1.6 Watter EEN van die volgende is die maksimum gewone weeklikse ure vir ’n werknemer?

A 95 uur
B 35 uur
C 120 uur
D 45 uur

1.7 … is ’n diensbeleid wat daarop gemik is om die vorige diskriminerende praktyke wat wanbalanse in die werkplek veroorsaak het, te hanteer.

A Regstellende aksie
B Aëro
C Etiek
D Induksie

1.8 … behels om sekere verantwoordelikhede aan ondergeskiktes toe te wys en hulle aanspreeklik te hou vir die bereiking van vooraf bepaalde doelwitte in die aanspreeklikheidsareas.

A Aanspreeklikheid
B Motivering
C Verantwoordelikheid
D Beheer

1.9 … bestaan uit gekombineerde en gestruktureerde leer- en werkservaringskomponente.

A Leerlingskap ('Learnership')
B Lewenslange leer
C Vakmanskap ('Artisanship')
D Internskap ('Internship')

1.10 ’n Klomp beginsels, instruksies en riglyne wat individue kies om te aanvaar en te volg:

A Waardes
B Personeelrekords
C Geloofstelsel ('Belief system')
D Etiek

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 2

Kies EEN term uit die lys hier onder vir elk van die volgende beskrywings en skryf slegs die term langs die vraagnommer (2.1–2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

demokratiese leier; eksterne omgewing; besluitneming; organisasiestrukture; werkplekforums; uitsluiting ('lockout'); etiek; organisasiekultuur; dissiplinêre stappe; aanspreeklikheid; Wet op Arbeidsverhoudinge; interne omgewing; outokratiese leier; Wet op Basiese Diensvoorwaardes; Wet op Beroepsgesondheid en -Veiligheid

2.1 Die manier hoe dinge by ’n onderneming gedoen word ☆

2.2 Kode van beginsels en waardes gebaseer op morale wat die gedrag van ’n individu of groep lei uit die oogpunt van wat reg of verkeerd is

2.3 Tipe leier wat beheer neem en volle bevoegdheid en verantwoordelikheid aanvaar

2.4 Bevorder ekonomiese ontwikkeling, maatskaplike geregtigheid, arbeidsvrede en demokratisering in die werkplek

2.5 Omgewing wat alle stelsels, prosesse en mense in ’n organisasie bevat

2.6 Beteken dat werknemers wat oneties opgetree het, gevra sal word om hul optrede te verduidelik

2.7 Die manier waarop werkstake formeel verdeel, gegroepeer en gekoördineer word

2.8 Strukture wat saamgestel word uit verteenwoordigers van werkers en junior bestuurswerknemers

2.9 ☆ Dek alle werksareas en die gebruik van masjinerie, wat beteken dat werknemers soos ontwerpers, verskaffers en installeerders van masjinerie en toerusting ingesluit is

2.10 Beteken die uitsluiting van werknemers deur ’n werkgewer van die werknemer se werkplek, om die werknemers te verplig om ’n versoek te aanvaar ten opsigte van enige saak van gemeenskaplike belang

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Kies ’n item uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–M) langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1	’n Individu wat vir ’n ander persoon, besigheid of organisasie werk in ruil vir vergoeding, soos ’n salaris of loon	A	reg om te werk
		B	waardes
3.2	Verwys na ’n situasie waarin werknemers nie kliënte se inligting mag bekendmaak nie	C	prosedure
		D	diensvoorwaardes
3.3	Datum en tyd waarteen iets gedoen moet wees	E	formele klagte
3.4	’n Proses van die versending van inligting en idees na ’n ander persoon of groep mense	F	werknemer
		G	vertroulikheid
3.5	Mense wat spesifieke behoeftes het en sekere gedrag toon om daardie behoeftes te bevredig	H	spertyd
		I	kommunikasie
3.6	Die proses wat ons volg om ons doelwitte te bereik	J	eerlikheid
		K	kliënte
3.7	Die demokratiese reg van ’n werker om werk te kry en om die werk gewillig te doen	L	beswaar
3.8	Gee besonderhede van die situasie waarin ’n werknemer dít teen ’n werkgewer kan maak	M	reg om te staak
3.9	Die beginsels, oortuigings en standaarde wat ’n individu of organisasie se gedrag, besluitneming en interaksies lei		
3.10	Verwys na die bepalings en ooreenkomste wat die verhouding tussen ’n werkgewer en werknemer beheer		

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 4

Lees die artikel hier onder en beantwoord die vrae.

PAN CREST HEATERS (EDMS) BPK

PCH is ’n maatskappy wat verwarmers vervaardig en voorraad aan die hele Suid-Afrika verskaf. Die maatskappy is die grootste maatskappy wat al vir meer as 10 jaar bestaan. Hul struktuur beslaan verskeie bestuursvlakke en baie werknemers.

Paul Hawks is die maatskappydirekteur en sy assistentdirekteur is Singapore Rhodes. Werkers werk verskillende skofte, insluitend oortyd. Die maatskappy se ure is van 08:00 tot 16:00 van Maandag tot Vrydag en 09:00 tot 13:00 Saterdae. Daar is ’n teepouse van 30 minute en etenstyd van 45 minute. Nomsa, een van die klerke by PCH, verstaan nie haar posbeskrywing by die organisasie nie en dit veroorsaak dat sy glad nie gemotiveerd is om haar werk te doen nie.

Weens klagtes deur werknemers oor ’n tekort aan moderne toerusting, het Paul Hawks besluit om ’n paar veranderings aan te bring om gehoor te gee aan hul versoeke. Paul Hawks doen sy bes om PCH se werknemers te beïndruk deur burokratiese besluitneming en etiese konflik uit te wis deur nuwe strategieë uit te voer.

4.1 Nomsa, een van die klerke by PCH, verstaan nie haar posbeskrywing by die organisasie nie en dit veroorsaak dat sy glad nie gemotiveerd is om haar werk te doen nie.



Noem DRIE metodes wat Paul Hawks kan gebruik om sy werknemers te motiveer. (3 × 2) (6)

4.2 Gee VIER redes hoekom eerlikheid belangrik is by Pan Crest Heaters. (4 × 1) (4)

4.3 Gee DRIE redes hoekom vertroue belangrik is in ’n organisasie. (3 × 2) (6)

4.4 Paul Hawks doen sy bes om PCH se werknemers te beïndruk deur burokratiese besluitneming en etiese konflik uit te wis deur nuwe strategieë uit te voer.



Noem enige VIER metodes wat Paul Hawks kan gebruik om etiese gedrag in die besigheid te verbeter. (4 × 1) (4)

[20]

VRAAG 5

5.1 Paul Hawks moet beleide vir die besigheid ontwikkel en seker maak dat alle werknemers daaraan voldoen.

Noem TWEE beleide wat in sy besigheid ingestel kan word. (2 × 1) (2)

5.2 Noem VYF kontrakte of ooreenkomste wat PCH se menslike hulpbronne aan die werknemers kan verskaf. (5 × 1) (5)

5.3 Bespreek enige VIER noodsaaklike elemente wat in Pan Crest Heaters se gedragskode verwag kan word. (4 × 2) (8)

5.4 Noem enige DRIE moontlike gevolge daarvan as Nomsa nie haar rol in die organisasie verstaan nie. (3 × 1) (3)

5.5 Paul Hawks is die maatskappydirekteur en sy assistentdirekteur is Singapore Rhodes. Werkers werk verskillende skofte, insluitend oortyd. Die maatskappy se ure is van 08:00 tot 16:00 van Maandag tot Vrydag en 09:00 tot 13:00 Saterdae.

Verduidelik wanneer ’n werknemer van Pan Crest Heaters volgens die Wet op Basiese Diensvoorwaardes kwalifiseer om oortyd betaal te word. (3 × 2) (6)

[24]

VRAAG 6

6.1 Verduidelik DRIE kriteria wat PCH se mensehulpbronbestuurders kan gebruik om werknemers se prestasies te evalueer. (3 × 2) (6)

6.2 Verduidelik VIER basiese bestuursaktiwiteite wat departementsbestuurders van PCH na verwagting moet uitvoer. (4 × 2) (8)

6.3 Weens klagtes deur werknemers oor ’n tekort aan moderne toerusting, het Paul Hawks besluit om ’n paar veranderings aan te bring om gehoor te gee aan hul versoeke.

Gee VIER redes vir verandering in ’n organisasie. (4 × 1) (4)

6.4 Noem VIER elemente van reaktiewe verandering. (4 × 2) (8)

[26]

TOTAAL AFDELING B: 70
GROOTTOTAL: 100

Kopiereg voorbehou