higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 4

(3021004)

15 November 2024 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie eksamenvraestel bestaan uit 9 bladsye.

230Q1N2415

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 4
TYD: 3 UUR
PUNTE: 150

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. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

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 vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Werknemers se versuim om vir werk aan te meld wanneer hulle geskeduleer is om te werk.

A Ontslag
B Bemiddeling
C Afwesigheid
D Demosie

1.1.2 Opleiding- en ontwikkelingsingryping wat voorgestel word om in die behoeftes van individue, spanne en die organisasie in die geheel te voorsien

A Vestibuleopleiding
B Werksplekvaardigheidsprogram
C Indiensopleiding
D Versnelde ontwikkelingsprogram

1.1.3 Dit behels die vasstelling van doelwitte asook prosedure en metodes waarvolgens die doelwitte stelselmatig in die organisasie bereik kan word.

A Beplanning
B Organisering
C Leidinggewing
D Beheer

1.1.4 Die ontwikkeling van riglyne waarvolgens die organisasie sy hulpbronne moet aanwend om sy doelstellings te bereik.

A Departementalisering
B Strategiese beplanning
C Stawing
D Veranderingsbestuur

1.1.5 Indien ’n persoon ’n goeie luisteraar wil wees, moet jy ...

A verbale en nieverbale terugvoering kan gee.
B slegs daardie dinge selekteer wat jy belangstel om te hoor
C luister sonder om vrae te stel
D ontleed en oorhaastige besluite neem.

Kopiereg voorbehou

1.1.6 Volgens Maslow se behoeftehiërargie staan hierdie tipe behoefte ook as die behoefte aan liefde bekend.

A Sosiale behoeftes
B Veiligheidsbehoeftes
C Ego-/aansienbehoeftes
D Fisiologiese behoeftes

1.1.7 Dit stel ’n organisasie in staat om die vlak van vaardighede en kennis van sy personeel te bepaal.

A Personeeloudit
B Prestasieoudit
C Vaardigheidsoudit
D Finansiële oudit

1.1.8 Dit verwys na die stel beginsels en standaarde wat ’n organisasie implementeer om leiding aan sy werknemers of lede te verskaf oor hoe hulle by die werk behoort op te tree.

A Leidinggewing of mentorskap
B Afrigting
C Prosedure
D Gedragskode

1.1.9 Dit verwys na die geld, met ander woorde, salaris of loon, wat per dag, per week of per maand deur ’n werknemer ontvang word.

A Indirekte vergoeding
B Direkte vergoeding
C Byvoordele
D Subsidies

1.1.10 ’n Regsterm wat gebruik word wanneer een of meer van die kontrakterende partye nie ’n bindende ooreenkoms nakom nie.

A Kontrakbreuk
B Aftredekontrak
C Ontslagkontrak
D Beëindiging van kontrak

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.2 Kies ’n woord uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–M) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Motiverende faktor vir mense wat respek, bewondering, aansien en bekendheid nodig het	A	organogram
1.2.2	Dit sluit in om nougeset te kyk na die take wat noodsaaklik is om die werk te verrig	B	gesag/owerheid
1.2.3	Opleiding wat deur die onderneming self aangebied word	C	indiensopleiding
1.2.4	Die omgewing wat ’n onderneming nie kan beheer nie, soos die politieke, internasionale en tegnologiese omgewing	D	weerstand
1.2.5	Diagram wat bestuursvlakke en gesagslyne aandui	E	mikro-omgewing
1.2.6	Ontleding van sterk punte, swakhede, geleenthede en bedreigings	F	posontleding
1.2.7	Rede waarom organisasies nie verandering toepas soos hulle behoort te doen nie	G	makro-omgewing
1.2.8	Bestuurders dwing werknemers om verandering te aanvaar, of hulle dit wil doen of nie.	H	SWOT
1.2.9	Die reg om bevele uit te vaardig, nakoming te eis van instruksies uitgereik, mislukking te straf, en verantwoordelik en aanspreeklik te wees	I	erkenning
1.2.10	Hoe ons instruksies, reëls en inligting gee en ontvang wat nodig is om werk gedoen te kry	J	dwang
		K	koördineringsvaardighede
		L	kommunikasie
		M	posbeskrywing

(10 × 1) (10)

1.3 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.3.1 Gapingontleding is die proses waarvolgens die gaping tussen die hulpbronne wat ons nodig het en dié wat ons reeds het, geïdentifiseer word.

1.3.2 Sekondêre data verwys na inligting wat regstreeks deur die onderneming ingesamel word. Dit is eerstehandse inligting.

1.3.3 Topbestuur is verantwoordelik vir 'n spesifieke afdeling van die organisasie en is gemoeid met die inwerkingstelling van beleide.

1.3.4 'n Strategiese plan kan nie aan werknemers oorgedra word nie; dit is slegs vir senior bestuur.

1.3.5 Elke organisasie moet 'n duidelike begrip van sy visie, missie en kernwaardes hê voordat sy doelwitte geïdentifiseer word.

1.3.6 Om besluite onder risikotoestande te neem is baie algemeen en stel jou in staat om 100% seker van die uitkoms te wees.

1.3.7 Die Wet op Diensbillikheid is aangeneem om die grondwetlike reg van gelykheid en demokrasie uit te skakel.

1.3.8 'n Veranderingsagent is iemand wat verandering kan voorspel en verwag, asook daardie verandering kan aanmoedig om te gebeur.

1.3.9 Tussengangers is daardie onderneming, individue of groep wat help om die produk van die organisasie by sy kliënt te besorg.

1.3.10 Afrigtingsleiers is diegene wat die vaardighede en ervaring van mense ontwikkel.

(10 × 1) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae wat daarop volg.

Die BBM-hotelgroep

Die BBM-hotelgroep is 'n maatskappy wat in Suid-Afrika gesetel is en hotelle, lodges en oorde deur die hele Suider-Afrika besit, bestuur, administreer en bemark. Billy Johnson, die hoofbestuurder van hierdie hotelgroep, glo in diensbillikheid. Ten einde die hotelgroep se doelwitte te bereik, verkies Billy Johnson om so ver moontlik besluitnemingsaktiwiteite met die ondergeskiktes te deel terwyl hy steeds verantwoordelikheid en gesag handhaaf.

Die doelwit van die BBM-hotelgroep is om volgens enige herkenbare maatstaf Afrika se beste hotelgroep te wees, om produkte en dienste van internasionale gehalte te voorsien en om in kliëntvraag in elke marksegment te voorsien. Die BBM-hotelgroep het onlangs finansiële probleme weens beurtkrag en die ekonomiese krisis in Suid-Afrika ervaar.

Daar is ook gerugte oor werknemers wat oor swak bestuur en lae salarisse kla. Gevolglik werk hulle nie so goed as wat hulle kan nie. Werknemers kla dat die bestuur van BBM voortdurend veranderinge in die maatskappy implementeer sonder om hulle te raadpleeg. Die werknemers ontvang nie enige opleiding om hulle in staat te stel om verandering te hanteer nie.

2.1 Billy Johnson is die hoofbestuurder in die oBBM-hotelgroep wat in diensbillikheid glo. Weens sy posisie maak Billy deel uit van senior bestuur wat verantwoordelik is vir die uitvoer van beheerfunksies in die onderneming.

2.1.1 Definieer die term *beheer*. (2)

2.1.2 Noem en verduidelik DRIE stappe in die beheerproses. (3 × 3) (9)

2.1.3 Verduidelik die doel van die Wet op Diensbillikheid. (3 × 2) (6)

2.2 Billy verkies dit om besluitnemingsaktiwiteite met die ondergeskiktes te deel voordat hy op optrede besluit en dit implementeer.

2.2.1 Watter leierskapstyl gebruik Billy? (1)

2.2.2 Noem VIER voordele van die leierskapstyl wat in VRAAG 2.2.1 hier bo genoem word. (8)

2.2.3 Verduidelik SES stappe wat Billy in die besluitnemingsproses behoort te volg. (12)

2.3 As hoofbestuurder van die BBM-hotelgroep moet Billy verskillende tipes besluite neem op grond van die uniekheid van die situasie.

Onderskei tussen *geprogrammeerde besluite* en *niegeprogrammeerde besluite*. (2 × 3) (6)

[44]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1 Die doelwit van die BBM-hotelgroep is om volgens enige herkenbare maatstaf Afrika se beste hotelgroep te wees, om produkte en dienste van internasionale gehalte te voorsien en om in kliëntvraag in elke marksegment te voorsien

3.1.1 Noem DRIE redes waarom ondernemings doelwitte stel. (3)

3.1.2 Verduidelik hoe die BBM-hotelgroep die bereiking van sy sakedoelwitte kan meet. (3 × 2) (6)

3.1.3 Wat beteken *marknavorsing*? (2)

3.1.4 Verduidelik DRIE metodes wat gebruik word om marknavorsing te doen. (3 × 3) (9)

3.2 Billy Johnson het ’n vergadering met alle personeellede gehou om aan hulle te verduidelik hoe belangrik dit is om die maatskappy se gedragskode na te kom. Versuim om dit te doen kan tot hul diensbeëindiging (‘termination of employment’) in die onderneming lei.

3.2.1 Verduidelik wat met *diensbeëindiging* bedoel word. (2)

3.2 2 Watter wet bepaal hoe ondernemings diensbeëindiging moet bestuur? (2)

3.2.3 Verduidelik kortliks die voorwaardes vir die beëindiging van diens. (5 × 2) (10)

[34]

VRAAG 4

4.1 Billy het besef dat die personeellede ’n gebrek aan motivering het, wat hul werkverrigting op verskillende gebiede beïnvloed. Hy het besluit om ’n onderhoud met elkeen te voer om ’n manier te vind om hulle te motiveer.

Verduidelik kortliks hoe ’n gebrek aan motivering ’n span se prestasie op die volgende gebiede kan beïnvloed:

4.1.1 Take

4.1.2 Struktuur

4.1.3 Doelwitte

4.1.4 Lede (4 × 2) (8)

4.2 Verduidelik die belangrikheid daarvan om personeel in ’n organisasie te motiveer. (4 × 2) (8)

4.3 BBM-werknemers kla dat die bestuur voortdurend veranderinge in die maatskappy aanbring sonder om hulle te raadpleeg. Versuim om veranderingsbestuursprosesse in werking te stel kan tot weerstand teen verandering lei en derhalwe ’n risiko vir ’n onderneming skep.

4.3.1 Definieer die term *veranderingsbestuur.* (2)

4.3.2 Verduidelik hoe risiko’s in ’n organisasie te bowe gekom kan word. (4 × 2) (8)

4.3.3 Verduidelik die term *risiko*. (2)

4.4 Die BBM-hotelgroep het besluit om hul werknemers op te lei om hulle in staat te stel om verandering te hanteer en hul verskillende tipes vaardighede te ontwikkel.

4.4.1 Wat is die verskil tussen sosiale vaardighede en stelselvaardighede? (2 × 2) (4)

4.4.2 Verduidelik die belangrikste faktore wat oorweeg moet word wanneer opleidingsprogramme en opleidingsverskaffers gekies word. (5 × 2) (10)

[42]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou