higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3021003)

2 Desember 2024 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

594Q1N2402

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 3
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. Begin elke afdeling op ‘n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs blou of swart ink.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Copyright reserved

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.15) in die ANTWOORDBOEK te skryf.

1.1.1 Die Wet op Arbeidsverhoudinge verskaf die reëls om te verseker dat daar billike en gelyke behandeling van alle mense in die werkplek is.

1.1.2 Indien die liasseringstelsel in ‘n toestand van wanorde of verwaarlosing is, sal dit ‘n positiewe uitwerking hê op die werknemers wat met die inligting werk.

1.1.3 Om vrae voor te berei voor ‘n onderhoud is belangrik om te verseker dat die onderhoudvoerder verskillende vrae vir die kandidate vra.

1.1.4 Die drie kritieke suksesfaktore wat nodig is om ‘n strategiese plan uit te voer, is genoeg bekwame personeel, toerusting en befondsing.

1.1.5 ‘n Organisasiestruktuur moedig alle werknemers aan om meer aktief en produktief te word deur aan hulle rol in die besluitnemingsproses uit te brei.

1.1.6 Identifisering van die organisasie se visie en missie is die eerste stap van enige strategiese beplanning.

1.1.7 Sortering is die rangskikking van rekords in die volgorde waarin hulle geliasseer moet word.

1.1.8 Enige aktiwiteite of doelwitte wat in die raamwerk van ‘n strategiese plan ingesluit word, moet ooreenstem met die res van die plan.

1.1.9 ‘n Maatskappy se interne omgewing bestaan uit die diens- en ondersteuningsverhoudings tussen sy eie departemente en eenhede.

1.1.10 Om te verseker dat dokumente veilig geberg en bewaar word, moet liassering net deur personeel wat die verantwoordelikheid daarvoor het, gedoen word.

1.1.11 Die term “werksvloei” impliseer dat daar ‘n bepaalde volgorde is waarin die verskillende aspekte van die werk gedoen moet word.

1.1.12 In ‘n dissiplinêre verhoor mag die werknemer deur ‘n kollega verteenwoordig word.

1.1.13 Indien ‘n beampte nie ‘n rekord in ‘n lêer kan opspoor nie, kan dit moontlik in transito of in die argief wees.

1.1.14 Die blote indiening van aansoekdokumente waarborg die applikant die pos, selfs sonder ‘n onderhoud.

1.1.15 Indien die werknemer die onderneming se kleredragkode teenstaan of dit aanhoudend oortree, moet hy/sy onmiddellik afgedank word.

(15 × 1) (15)

Copyright reserved

1.2 Kies 'n woord uit KOLOM B om by 'n/beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–R) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Dit beteken 'n 12-maandetydperk, vanaf die eerste dag van diens	A	Tydelike lêers
1.2.2	Dit is daarop gerig om die maatskappy se missie en visie 'n werklikheid te maak	B	Organisasie-protokol
1.2.3	Die manier waarop enigiemand in 'n organisasie sy interne en eksterne kliënte moet hanteer	C	Wet op Vaardigheids-ontwikkelingsheffings
1.2.4	Vrae wat op die vaardighede of vereistes van die bepaalde posbeskrywing fokus	D	Maatskappy-gebaseerde vrae
1.2.5	Dit word nodig wanneer 'n lêer veelvuldige name het	E	Prestasie- monitering
1.2.6	Die dokument wat nodig is om te verseker dat die opstelling van die kortlys billik en regverdig gedoen is in ooreenkoms met die Wet op Arbeidsverhoudinge	F	Kommunikasie
1.2.7	Die oordrag van boodskappe op enige manier tussen mense in die organisasie	G	Onderhoud-rooster
1.2.8	Dit word geskep vir lêers waaroor besluite nog geneem moet word, eerder as om dit sommer op enige plek te liasseer	H	Jaarlikse verlofsiklus
1.2.9	Die gebruike om werknemers se werk na te spoor, insluitende die gehalte en doeltreffendheid van die werk	I	Kruisverwysing
1.2.10	Skryf voor hoe werknemers tot die Nasionale Vaardigheidsfonds moet bydra	J	Geografiese struktuur
1.2.11	Dit dek aspekte soos gesondheidsgevare en -risiko's	K	Data-lêers
1.2.12	Terugvinding of redding van verlore lêers of rekords	L	Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid
1.2.13	'n Plek waar al die dokumente en inligting uit die verlede gebêre word	M	Taakgebaseerde vraag
1.2.14	Een van die sleutelelemente van strategiese beplanning	N	Organisatoriese strategie
1.2.15	Dit word veroorsaak deur werknemers wat 'n gevoel van ontevredenheid met werksomstandighede ervaar	O	Argiewe
		P	Prototipe
		Q	Herwinning
		R	Grief

(15 × 1) (15)
[30]

Copyright reserved

AFDELING B

Beantwoord al die vrae in AFDELING B.

VRAAG 2

Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae wat volg:

"WiDpro"

WiDpro is 'n diensverskaffer wat Inligtingtegnologie-dienste, sagteware-oplossings en navorsing-en-ontwikkelingsdienste aan kliënte in meer as 175 stede en oor 6 vastelande verskaf.

WiDpro se strategiese plan beklemtoon werknemers se eerlikheid, lojaliteit, nakoming van en voldoening aan maatskappybeleide en -prosedures om die missie en visie van die maatskappy te bereik.

WiDpro is deur regeringsdepartemente as die wêreld se mees etiese maatskappy erken. Dit is omdat die gedragskode en etiek wat by WiDpro ontwerp is, werknemers se belange beskerm. WiDpro streef daarna om aan alle toepaslike arbeidswette en -regulasies te voldoen, en is daartoe verbind om op 'n etiese manier sake te doen. Die MH-beleide verseker dat daar geen diskriminasie is nie en dat indiensneming op kwalifikasies en bekwaamheid gegrond is.

[Outeursreg 2019 SAIM Bestuur]

2.1 Identifiseer die dienste wat deur WiDpro gelewer word, soos in die gevallestudie hier bo genoem. (1)

2.2 Daar is TWEE kategorieë kliënte wat WiDpro se dienste kan ontvang, naamlik interne en eksterne kliënte.

Onderskei tussen interne en eksterne kliënte. (2 × 2) (4)

2.3 Verduidelik VYF maatskappystandaarde wat werknemers van WiDpro kan gebruik om met kliënte te kommunikeer. (5 × 2) (10)

2.4 Wanneer kliënt gegroet word, is daar bepaalde gebruiklike "reëls" wat in algemene sakesituasies geld. Die maatskappy sal van sy werknemers verwag om bepaalde toepaslike en hoflike lyftaal en bekendstellings te gebruik om kliënte welkom te laat voel.

Verduidelik VYF maniere hoe werknemers hulself aan kliënte bekend moet stel. (5 × 2) (10)

[25]

VRAAG 3

3.1 WiDpro se strategiese plan beklemtoon werknemers se eerlikheid, lojaliteit, nakoming van en voldoening aan maatskappybeleide en -prosedures om die missie en visie van die maatskappy te bereik.

Verduidelik die begrip *strategiese beplanning*. (2 × 2) (4)

3.2 Verduidelik hoe die verband tussen die strategiese plan en die volgende elemente van maatskappy:

3.2.1 Visie en missie (4)

3.2.2 Waardes (4)

3.2.3 Uitkomste (4)

3.3 Goeie strategiese beplanning berus op stewige organisatoriese strukture, wat hetsy konvensioneel of onkonvensioneel kan wees. Onkonvensionele organisatoriese strukture sluit die matriks-, organiese en netwerkstruktuur in.

Verduidelik kortliks hierdie DRIE tipes onkonvensionele organisatoriese strukture. (3 × 2) (6)

3.4 'n Strategiese plan maak dit vir die organisasie makliker om prestasie betekenisvol te monitor.

Beskryf VYF maniere wat 'n organisasie kan gebruik om te evalueer of die strategiese plan suksesvol was of nie. (5)

3.5 Verduidelik die voordele van strategiese beplanning ten opsigte van prestasie-monitering. (5 × 3) (15)

[42]

VRAAG 4

4.1 WiDpro is deur regeringsdepartemente as die wêreld se mees etiese maatskappy erken. Dit is omdat die gedragskode en etiek wat by WiDpro ontwerp is, werknemers se belange beskerm.

Verduidelik kortliks die verskil tussen *etiek* en 'n *gedragskode*. (2 × 2) (4)

4.2 Organisasies skep standaardprosedures vir die aanmelding van sekuriteitskendings ten einde personeel toe te rus om sulke oortredings op te merk en korrek te rapporteer.

Verduidelik die prosedure wat gevolg moet word wanneer sekuriteitskendings in 'n organisasie gerapporteer word. (3 × 2) (6)

4.3 Gee VYF voorbeelde van die uitwerking wat 'n sekuriteitskending ('breach of security') op 'n organisasie het. (5)

Copyright reserved

4.4 By WiDpro word alle werknemers aangemoedig om maatskappybeleiede en -prosedures te volg.

Noem VYF implikasies wat in WiDpro kan voorkom indien werkers versuim om die maatskappy se standaarde, beleide en prosedures verkeerd verstaan of nie daaraan voldoen nie. (5)

4.5 WiDpro streef daarna om aan alle toepaslike arbeidswette en -regulasies te voldoen om te verseker dat hulle werkers billik behandel word.

Verduidelik kortliks aan WiDpro se werknemers die doel van elk van die volgende Wette wat deel van die huidige arbeidswetgewing vorm:

4.5.1	Wet op Arbeidsverhoudinge	(2 × 2)	(4)
4.5.2	Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid	(2 × 2)	(4)
4.5.3	Wet op Gelyke Indiensneming (‘Employment Equity Act’)	(2 × 2)	(4)
4.5.4	Vaardigheidsontwikkelingswet	(2 × 2)	(4)

[36]

VRAAG 5

In 2020 het die MH-bestuurder van WiDpro onderhoude gevoer vir die pos van administrasiebeampte wat geadverteer is. Ukilo is aangestel en was verantwoordelik vir datavaslegging asook die liassering van dokumente met die hand sowel as elektronies volgens spesifieke liasseringsmetodes. Sy moes verseker dat dokumente op só ‘n manier geberg word dat dit nie beskadig word nie, en veilig en beskikbaar is wanneer dit benodig word.

5.1 Wat is die verskil tussen *handliassering* en *elektroniese liassering*? (2 × 1) (2)

5.2 Verduidelik die DRIE metodes van klassifikasie en kruisverwysing wat Ukilo kan gebruik wanneer hy dokumente liasseer. (3 × 3) (9)

5.3 Ukilo moet seker maak dat inligting en die maatskappy se dokumente nie beskadig word nie, en veilig en beskikbaar is wanneer dit benodig word.

Verduidelik die implikasies vir produktiwiteit wanneer ‘n item nie opgespoor kan word nie. (5 × 2) (10)

5.4 Verduidelik die proses om waardevolle items veilig te bewaar aan Ukilo. (5 × 2) (10)

5.5 Identifiseer die dokumente wat vereis word om te verseker dat onderhoude streng ooreenkomstig die bepalings van die WVA gevoer word. (7 × 1) (7)

[38]

Copyright reserved

VRAAG 6

6.1 Met die verloop van tyd het Ukilo geleer dat sy ‘n heelwat laer salaris as haar manlike eweknieë verdien en dat haar werksure heelwat meer as die ander spanlede s’n is, omdat sy soms oor naweke en op openbare vakansiedae werk.

Verduidelik kortliks hoe die vereistes van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes in ‘n organisasie toegepas word, onder die volgende opskrifte:

6.1.1	Gewone werksure	(2 × 2)	(4)
6.1.2	Openbare vakansiedag	(2 × 2)	(4)
6.1.3	Oortyd	(2 × 2)	(4)

6.2 Dui aan wie NIE ingevolge die Wet op Basiese Diensvoorwaardes gedek word nie. (3 × 1) (3)

6.3 Toe Ukilo oor die ongelyke betaling en langer werkure kla, het die Administrasiebeampte – in plaas daarvan om die probleem op te los – haar verneder en aangeraai om die span te verlaat. Sy het besluit om die saak na die KVBA (‘CCMA’) te verwys.

6.3.1	Waarvoor staan die afkorting KVBA?		(2)
6.3.2	Verduidelik die funksies wat deur die KVBA verrig word.	(4 × 2)	(8)
6.3.3	Nie alle geskille in die werkplek kan na die KVBA verwys word nie. Identifiseer VIER kwessies wat nie na die KVBA verwys kan word nie.		(4)

[29]

TOTAAL AFDELING B: 170
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou