higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOESIGHOUDING IN DIE NYWERHEID N3

(4110053)

28 November 2022 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

268Q1E2228

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
TOESIGHOUDING IN DIE NYWERHEID N3
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

VRAAG 1: WERKTOESTANDE

1.1 Verduidelik die term *aanleghuishouding*. (2)

1.2 Verduidelik die voorsorgmaatreëls wat werkers moet tref wanneer hulle in warm werkomgewings werk. (4)

1.3 Gee VIER redes waarom goeie huishouding as belangrik beskou word. (4)
[10]

VRAAG 2: DIENSVOORWAARDES

2.1 ’n Hoë arbeidsomset verwys na die hoë en deurlopende aantal werkers wat die organisasie verlaat en wat vervang moet word.

Verduidelik kortliks VIER nadele van ’n hoë arbeidsomset. (4)

2.2 Definieer die term *arbeid.* (2)

2.3 Verduidelik die VIER hoofstappe om iemand in diens te neem. (4)

2.4 Kies die korrekte woord of woorde uit dié wat in hakies gegee word. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (2.4.1–2.4.5) in die ANTWOORDBOEK.

2.4.1 Die pos- (beskrywing/vereistes) sluit ’n lys van spesifieke kennis, onderwys en ervaring vir die geadverteerde pos in.

2.4.2 Merietebeoordelings bied ’n goeie basis vir (kommunikasie/ bevordering).

2.4.3 (Sielkundige/Aanleg-) toetse meet die emosionele stabiliteit van ’n aansoeker.

2.4.4 Die toewysing van spesifieke loon- en salariskoerse vir verskeie poste word (posprysing/posverryking) genoem.

2.4.5 Pos- (spesifikasie/rotasie) word geïmplementeer om werknemers te motiveer deur verveling te verlig.

(5 × 1) (5)
[15]

VRAAG 3: KOMMUNIKASIE

3.1 Verduidelik VYF nuttige funksies van die riemtelegram as ’n medium van kommunikasie. (5)

3.2 Voltooi die volgende sinne deur slegs die ontbrekende woord of woorde langs die vraagnommer (3.2.1–3.2.5) in die ANTWOORDBOEK te skryf.

3.2.1 Die proses van kommunikasie begin met die ...

3.2.2 Die inligting word oordra deur ’n ...

3.2.3 Die notule van ’n vergadering is ’n voorbeeld van … kommunikasie.

3.2.4 Nie-verbale kommunikasie kan gemaak word deur ... uitdrukkings, liggaamstaal, oogkontak, gebare en voorkoms.

3.2.5 Swak luistervaardighede word dikwels ’n … tot kommunikasie, omdat dit misverstande veroorsaak.

(5 × 1) (5)

3.3 Verduidelik die term *aktiewe luister* as ’n kommunikasie-konsep wat in die werkplek gebruik word. (5)

[15]

VRAAG 4: MOTIVERING

4.1 Bespreek VYF positiewe stappe wat jy vir ’n nuut aangestelde toesighouer sal voorstel om te volg vir ’n werkgroep met ’n lae moraal. (5)

4.2 Verduidelik kortliks die Douglas McGregor motiveringskonsepte en die rol wat moraal in die motivering van ondergeskiktes speel.

4.2.1 Teorie X

4.2.2 Teorie Y

(2 × 5) (10)

[15]

VRAAG 5: DISSIPLINE

5.1 Kies die korrekte woord of woorde uit dié wat in hakies gegee word. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (5.1.1–5.1.5) in die ANTWOORDBOEK.

5.1.1 Toesighouers moet ondergeskikte nooit (privaat/in die publiek) dissiplineer nie.

5.1.2 ’n (Mondelinge/skriftelike) waarskuwing is die eerste stap in ’n dissiplinêre prosedure wat teen ’n werknemer geneem kan word vir ’n eerste en minder ernstige oortreding.

5.1.3 Vervalsing van tydkaarte in die werkplek word as ’n (geringe/ernstige) oortreding beskou.

5.1.4 Die doel om dissiplinêre aksie teen ’n werker wat die reëls by die werk gebreek het, is om gedrag (te straf/reg te stel).

5.1.5 (Positiewe/Negatiewe) dissipline is wanneer ’n werker beheer moet word deur dreigemente, straf en belonings.

(5 × 1) (5)

5.2 Verduidelik VYF gedragspatrone van bywoning van ’n ongelukkige of ontevrede werknemer in die werkplek. (5)

5.3 Verduidelik VYF maniere waarop ’n toesighouer afwesigheid van sy/haar ondergeskiktes kan beheer. (5)

[15]

VRAAG 6: LEIERSKAP

6.1 Kies ’n beskrywing uit KOLOM B wat pas by ’n term in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–H) langs die vraagnommer (6.1.1–6.1.8) in die ANTWOORDBOEK.

KOLOM A		KOLOM B	
6.1.1	Intelligensie	A	om by jou beginsels te hou; moed; beskerm en handhaaf wat reg is
6.1.2	Billikheid	B	gee instruksies op so ’n manier dat die werker gedwonge voel om te reageer, en om streng en met krag op te tree wanneer nodig
6.1.3	Integriteit	C	morele kwaliteit wat dit vir die toesighouer moontlik maak om praktyke soos onderkruipery, bedrog, ens. te pleeg
6.1.4	Kragdadigheid	D	geen gunsteling persone nie, geen vooroordeel teenoor ras, godsdiens ens. nie
6.1.5	Outokraties	E	leier word geraadpleeg, hou toesig oor en help om beleide op te stel
6.1.6	Wat selfvertroue inspireer	F	hierdie kenmerk is die inherente vermoë van die individu om helder en vinnig te dink en reageer
6.1.7	Eerlikheid	G	ontwikkel en vertrou sy/haar werkers om goeie werk te doen as hulle toegelaat word
6.1.8	Demokraties	H	die leier se enigste fokus is die taak voor hande

(8 × 1) (8)

6.2 Noem VIER dinge wat ’n leier kan doen om die groep se moraal te verbeter. (4)

6.3 Noem DRIE maniere om toesighouers te vergoed vir hulle moeilike take. (3)

[15]

VRAAG 7: MENSEVERHOUDINGE

7.1 Beskryf hoe toesighouers doelwitte vir hulle ondergeskiktes kan stel sonder om hulle gesag op te offer. (5)

7.2 Verduidelik hoe om erkenning te gee aan werknemers vir goeie taakuitvoering tot goeie menseverhoudinge sal bydra. (5)

7.3 Bespreek VYF maniere waarop toesighouers hulle personeel kan aanmoedig om in die werkplek te presteer. (5)

[15]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou