higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOESIGHOUDENDE BESTUUR N6

21 NOVEMBER 2023

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 5 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: LEIERSKAPMODELLE EN SELFGELDING

1.1
- Maak eers seker dat die ondergeskiktes aan wie jy take oordra, bevoeg is om dit uit te voer.
- Maak seker dat jy genoeg gesag aan ondergeskiktes oordra sodat hulle die regte metodes en oplossings kan kies.
- Maak dit aan hulle duidelik dat hulle verantwoording sal moet doen.
- Hulle verantwoordelikhede moet duidelik gedefinieer word.
- Spesifiseer die take wat aan ondergeskiktes oorgedra word sodat hulle nie die grense van hulle gesag oorskry nie.
- Stel standaarde en doelwitte.
- Betrek werknemers by die stel van standaarde en doelwitte.
- Sorg dat werknemers behoorlike terugvoering gee. Lig hulle in van verslae en vergaderings sodat die proses gemonitor word.
- Hou ondergeskiktes voortdurend op die hoogte en betrek hulle by besluitneming.
- Dring daarop aan dat hulle hul take voltooi.
- Laat ondergeskiktes opleiding kry as hulle vaardighede te kort skiet.

(Enige 10 × 1) (10)

1.2
- Die persoon het 'n ontspanne houding of is nie dreigend of intimiderend nie.
- Die arms hang ontspanne langs sy of haar liggaam. Of die gebare is beheers.
- Die persoon maak oogkontak.
- Die persoon beheer sy of haar stemtoon.
- Hy of sy handhaaf 'n behoorlike afstand van ander of dring nie ander se persoonlike ruimte binne nie.
- Sy of haar gesig toon nie woede of angstigheid nie.

(Enige 5, maar almal moet nieverbale tekens wees.) (Enige 5 × 1) (5)

[15]

VRAAG 2: ARBEIDSVERHOUDINGE

2.1
2.1.1 Onwaar
2.1.2 Waar
2.1.3 Onwaar
2.1.4 Onwaar
2.1.5 Waar
2.1.6 Onwaar
2.1.7 Waar
2.1.8 Waar
2.1.9 Onwaar
2.1.10 Waar

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

2.2
- Arbitrasie is nodig wanneer 'n dispuut in die werkplek ontstaan
- en al twee partye stem toe dat 'n neutrale derde party (die arbiter) tussenbeide tree
- wat na albei partye sal luister en die getuienis sal bestudeer
- om 'n beslissing te gee om die saak op te los.
- Omdat die arbiter se beslissing regtens bindend is, word geen verdere onderhandelings gevoer nie. (5)

[15]

VRAAG 3: PERSONEELSORG

- Deelnemende bestuur✓ – sorg dat personeel op die hoogte gebring word van die maatskappy se werksaamhede. Dit beteken dat personeel by besluitneming betrek word as dit moontlik is.✓
- Herontwerp en verryking van poste✓ – om te verhoed dat werknemers verveeld raak, moet hulle persoonlike groei aangemoedig word.✓
- Effektiewe leierskap✓ – opgeleide leiers wat kommunikasie aanmoedig en prioriteit gee aan motivering. Met ander woorde, hulle moedig werkers aan om insette te lewer.✓
- Loopbaanontwikkeling✓ – werknemers ontvang binne sowel as buite die maatskappy opleiding.✓
- Beloning en erkenning✓ – 'n stelsel van materiële en geldelike belonings gee erkenning vir werknemers se goeie werk.✓
- Veilige en gesonde werksomstandighede – werksomstandighede moet aan regulasies voldoen en moet daarom gemonitor word.
- Griewe en dissipline – tugprosedures moet billik toegepas word want as reëls en regulasies verontagsaam word, het dit wetteloosheid tot gevolg.
- Diensvoorwaardes – lone of salarisse en byvoordele of aansporings moet billik wees.
- Spanbou – om 'n goeie spangees en 'n samehorigheidsgevoel aan te moedig. Tydens spanbougeleenthede leer personeel mekaar beter ken.

(1 punt vir opskrif, 1 punt vir verduideliking) (Enige 5 × 2) **[10]**

VRAAG 4: GROEPDINAMIKA EN -KONFLIK

4.1 Spandoelwitte moet soos volg gestel word:
- 'Specific': goed gedefinieer, duidelik en verstaanbaar
- 'Measurable': vordering moet aan bepaalde kriteria gemeet word
- 'Attainable': doelwitte moenie onbereikbaar wees nie
- 'Realistic': doelwitte moet binne bereik en relevant wees
- 'Timely': doelwitte moet op 'n vasgestelde tyd of teen 'n sperdatum bereik word

(Gee slegs 'n halfpunt as net die woorde waarvoor die letters van die akroniem staan, gegee word) (5 × 1) (5)

4.2 Die oorsake van swak of gebrekkige kommunikasie is:
- Misverstande het konflik tot gevolg.
- Verkeerde interpretasies gee tot konflik aanleiding.
- Gebrekkige inligting lok ongepaste reaksies uit.
- 'n Wanopvatting oor 'n kwessie kan tot konflik lei.
- 'n Geldige of korrekte bewering. (5)

[10]

VRAAG 5: PROBLEEMOPLOSSING EN BESLUITNEMING

5.1
5.1.1 Roetine
5.1.2 Identifiseer die probleem
5.1.3 Kwantiteit
5.1.4 Geprogrammeerde
5.1.5 Lae

(5 × 1) (5)

5.2
- Dit is baie tydrowend
- Party werknemers kan weier om hulle idees mee te deel
- Werknemers verkies om eerder stil te bly as hulle van mening verskil
- Druk om te konformeer
- Duur (tyd is geld)
- Baie menings en idees is nie toepaslik nie
- 'n Handjievol werkers oorheers die ander groeplede
- Dubbelsinnige verantwoordelikheid
- Die uitkoms daarvan kan in stryd met 'n maatskappy se beleid of doelwitte wees

(Enige 5 × 1) (5)

[10]

VRAAG 6: PRESTASIEBEOORDELING

- HOEVEELHEID WERK✓ – evalueer hoeveel werk gedoen is, hoeveel take uitgevoer of hoeveel verkoopstransaksies gesluit is.✓
- GEHALTE VAN WERK✓ – beoordeel die akkuraatheid en deeglikheid waarmee werk gedoen is. ✓
- BETROUBAARHEID✓ – bepaal of 'n werknemer sy of haar verpligtinge en spertye nagekom het, en hoeveel toesig die werknemer nodig gehad het. ✓
- HOUDING✓ – evalueer 'n werknemer se gesindheid teenoor sy of haar werk, kollegas, toesighouer en die maatskappy.✓
- INISIATIEF✓ – beoordeel 'n werknemer se vermoë om probleme aan te toon en op te los, voorstelle vir verbetering te maak, en sy of haar bereidwilligheid om take uit te voer wat nie aan hom of haar opgedra is nie.✓
- HUISHOUDING✓ – bepaal of 'n werknemer se werkplek en plek waar onvoltooide werk gebêre word, skoon en netjies is, en of die werknemer aan die einde van skofte sy of haar werkplek opruim.✓
- BYWONING✓ – evalueer of die werknemer stiptelik is, dikwels van die werk wegbly of te veel verlof neem.✓

Kopiereg voorbehou

- POTENSIAAL VIR GROEI EN BEVORDERING✓ – beoordeel of 'n werknemer potensiaal toon vir die uitbreiding van sy of haar werkkennis en ander werk elders in die departement of maatskappy sal kan doen.✓

(1 punt vir elke opskrif, 1 punt vir 'n kort verduideliking) **[16]**

VRAAG 7: ONGELUKKE EN RISIKOBEHEER

- Klas A-gevare✓ – 'n Toestand of praktyk wat permanente ongeskiktheid, lewensverlies of verlies van 'n ledemaat kan veroorsaak.✓
  Voorbeeld: 'n muur wat op 'n werker omval. ✓ (Of enige toepaslike voorbeeld.)

- Klas B-gevare✓ – 'n Toestand of praktyk wat ernstige besering of siekte, tydelike ongeskiktheid of ontwrigtende beskadiging van eiendom tot gevolg kan hê.✓
  Voorbeeld: 'n pyp waaruit suur lek en wat brandwonde veroorsaak.✓ (Of enige toepaslike voorbeeld.)

- Klas C-gevare✓ – 'n Toestand of praktyk wat geringe beserings of siekte tot gevolg het, of skade aan eiendom kan veroorsaak wat nie ontwrigtend is nie.✓
  Voorbeeld: 'n werker wat nie handskoene dra nie.✓ (Of enige toepaslike voorbeeld.)

(3 × 3) **[9]**

VRAAG 8: BEROEPSGESONDHEID EN -VEILIGHEID

8.1 Die Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid maak voorsiening vir die:
- Gesondheid en veiligheid van mense by die werk.
- Gesondheid en veiligheid van werknemers wat masjinerie gebruik.
- Totstandkoming van adviesrade vir beroepsgesondheid en -veiligheid.
- Beskerming van ander mense wat aan gesondheids- en veiligheidsgevare blootgestel is wat by die werkplek ontstaan. (4)

8.2
- 'n Nylon- vrieswerende pak of iets soortgelyks en 'n dubbellaag-vrieswerende pak as die temperatuur laer as -34 °C is.
- 'n Wolbalaklawa of wolmus.
- Leerhandskoene met 'n pelsvoering of iets soortgelyks.
- Waterdigte handskoene met 'n binnekant van gebreide wol of duimhandskoene.
- Waterdigte voorskoot as stowwe hanteer word wat ontdooi en nat is.
- Wolsokkies.
- Waterdigte fabriekstewels of -skoene. (Enige 6 × 1) (6)

[10]

VRAAG 9: BESTUURSINLIGTINGSTELSELS

- 'n Stelsel van dataverwerkingstoestelle,
- programme en mense
- wat inligting in 'n maatskappy versamel, ontleed en uitruil,
- sodat bestuurders
- die bes moontlike besluite kan neem. (5 × 1) **[5]**

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou