higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 4

15 November 2024

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	C
	1.1.2	D
	1.1.3	A
	1.1.4	B
	1.1.5	A
	1.1.6	A
	1.1.7	C
	1.1.8	D
	1.1.9	B
	1.1.10	A

(10 × 1) (10)

1.2	1.2.1	I
	1.2.2	F
	1.2.3	C
	1.2.4	G
	1.2.5	A
	1.2.6	H
	1.2.7	D
	1.2.8	J
	1.2.9	B
	1.2.10	L

(10 × 1) (10)

1.3	1.3.1	Waar
	1.3.2	Onwaar
	1.3.3	Onwaar
	1.3.4	Onwaar
	1.3.5	Waar
	1.3.6	Onwaar
	1.3.7	Onwaar
	1.3.8	Waar
	1.3.9	Waar
	1.3.10	Waar

(10 × 1) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1

- Dit is die proses waarvolgens verlangde resultate met werklike resultate vergelyk word✓ en korrektief opgetree word waar nodig.✓
- Dit is die proses waarvolgens werkverrigting gemeet word en korrektief opgetree word om verlangde resultate te verseker.
- Dit is ’n funksie waarvolgens bestuurders beheer oor werknemers uitoefen sodat hulle werk om die organisasie se doelwitte te bereik.

(Enige toepaslike antwoord 1 × 2) (2)

2.1.2 Bepaal prestasiestandaarde. ✓

- Die bestuurspan bepaal en verduidelik prestasiestandaarde.
- Prestasiestandaarde is doelstellings van hoe die maatskappy behoort te funksioneer. (Enige toepaslike verduideliking)

Om werklike werkverrigting/prestasie met standaarde te vergelyk ✓

- Bestuurders moet die werklike resultate of elke aktiwiteit wat benodig word om die onderneming se doelwitte te bereik, evalueer en daaroor verslag doen.
- Hierdie werklike resultate word daarna vergelyk met die beplande resultate en enige verskille moet aangeteken word.

(Enige toepaslike verduideliking)

Om korrektief op te tree indien nodig

- Indien ’n verskil bestaan, moet bestuurders weet wat die omvang daarvan is en waarom daar van die plan afgewyk is.
- Dit help hulle om te bepaal hoe die verskil reggestel moet word sodat die organisasie steeds sy doelwitte kan bereik.

(Enige toepaslike verduideliking)
(3 × 3) (9)

2.1.3

- Om die grondwetlike reg van gelykheid te bevorder en ware demokrasie uit te leef.
- Om gelyke indiensnemingsgeleenthede deur middel van uitskakeling van onbillike diskriminasie te bevorder
- Om die implementering van diensbillikheid te verseker om vir die gevolge van diskriminasie te vergoed
- Om ’n diverse arbeidsmag te bekom wat breedweg verteenwoordigend van die bevolking is
- Om ekonomiese ontwikkeling en bekwaamheid in die arbeidsmag te bevorder (Enige 3 × 2) (6)

2.2 2.2.1 Demokratiese leierskapstyl / Deelnemende leierskapstyl (Enige 1) (1)

2.2.2
- Werknemerproduktiwiteit is hoog aangesien werknemers deel van die besluitneming is.
- Werknemers deel die verantwoordelikheid met die senior werknemer en probeer hom ook beskerm/beveilig.
- Bied organisatoriese stabiliteit deur werknemers se moraal en gesindhede positief te beïnvloed
- Bied geleenthede sodat ondergeskiktes kan ontwikkel en groei
- Dit is 'n goeie motiveringstegniek aangesien werknemers belangrik voel wanneer hul idees en voorstelle by besluitneming oorweeg word.
- Die inkorporasie van die menings en voorstelle van alle personeel in die besluitnemingsproses

(Enige toepaslike antwoord 4 × 2) (8)

2.2.3 STAP 1: Identifiseer en omskryf die situasie of probleem. Die bestuurder sal 'n rede nodig hê om 'n besluit te neem.
STAP 2: Soek na alternatiewe: In elke situasie kan daar verskillende opsies wees waaruit 'n bestuurder kan kies.
STAP 3: Ontleed alternatiewe: Bestuurders moet seker wees dat die onderneming die nodige middele het om die besluite te implementeer.
STAP 4: Kies 'n alternatief: Die bestuurder sal besluit op die opsie wat na sy/haar mening die beste is.
STAP 5: Stel die besluit in werking/Implementeer die besluit: Die besluit moet gekommunikeer word ten einde uitgevoer te kan word.
STAP 6: Neem kennis van die resultaat: Bestuur moet bepaal wat die gevolge van daardie besluit was. (6 × 2) (12)

2.3 Geprogrammeerde besluite
- Besluite is herhalend en roetine. ✓
- Daar is bepaalde metodes om 'n oplossing te bereik.
- Besluite hoef nie ontleed te word elke keer wat dit geneem word nie.
- Hierdie besluite kan deur middel van beleide, standaardbedryfsprosedures en reëls gehanteer word.
- Voorbeelde sluit in verwerking van betaalstaat of progressiekandidaat.

(Enige toepaslike antwoord 3 × 1)

Niegeprogrammeerde besluite
- Besluite is nie gestruktureerd nie. (3)
- Hierdie besluite is nooit vantevore geneem nie. ✓
- Hulle vereis die gebruik van kreatiewe probleemoplossingsvaardighede.
- Hulle is ingewikkeld en daar is geen definitiewe metode om dit te hanteer nie.
- Voorbeelde sluit in om 'n werknemer te ontslaan of werksvloeiproses te verander.

(Enige toepaslike antwoord 3 × 1) (3)

[44]

VRAAG 3

3.1 3.1.1

- Sodat die missie as ’n prestasieteiken uitgedruk word✓
- Om as ’n maatstaf van maatskappyprestasie te dien✓
- Om die organisasie aan te moedig om vindingryk en gefokus te wees✓ (3)

3.1.2

- ’n Wins-en-verliesstaat kan gebruik word om finansiële doelwitte te meet. ✓✓
- Marknavorsing moet dalk gedoen word om strategiese doelwitte te meet. ✓✓
- Deur middel van ’n toename in die getal nuwe kliënte in die maatskappy
- Die onderneming kan bepaal watter aktiwiteite goed gewerk het en watter nie
- indien beplande uitkoms/resultaat of doelwit van die werklike uitkoms/resultaat verskil
- Deur prestasiebeoordelings te doen om te bepaal hoe werknemers vaar (Enige 3 × 2) (6)

3.2 3.1.3

- Marknavorsing is die proses waarvolgens inligting oor bepaalde faktore in die mark opgespoor word.
- Markinligting is nuttig om ’n onderneming se huidige posisie te identifiseer en maniere te bepaal waarop daardie posisie verbeter kan word. (Enige toepaslike antwoord 1 × 2) (2)

3.1.4 Opnames ✓

- Dit word gewoonlik met behulp van ’n vraelys gedoen. Vrae oor die onderneming en sy produkte word aan respondente gestel.
- Daarna word die inligting gesorteer en ontleed.
- Hierdie metode kan uitgevoer word deur onderhoude van aangesig tot aangesig te voer of deur vraelyste te pos of per e-pos te stuur.

Fokusgroepe ✓

- ’n Klein groep vergader by ’n spesifieke plek en bepaalde vrae word aan hulle gestel.
- Die groep behoort verteenwoordigend van die mark te wees waaroor die onderneming inligting wil insamel.
- Die inligting wat op hierdie wyse ingesamel word, word ook gesorteer, gegroepeer en ontleed.

Waarnemings ✓

- Maatskappyverteenwoordigers hou ’n bepaalde groep, winkel of gebied dop om bepaalde inligting vas te stel.
- Die onderneming se verteenwoordigers interpreteer individue se handelinge of gedrag.

(3 × 3) (9)

3.2 3.2.1
- Diensbeëindiging vind plaas wanneer die verhouding tussen ’n werkgewer en werknemer eindig as gevolg van een party se besluit om die dienskontrak te beëindig.
- Dit is die einde van ’n dienskontrak tussen ’n werker en die onderneming wat hulle in diens neem. Dit kan vrywillige of gedwonge beëindiging wees. (Enige toepaslike antwoord) (2)

3.2.2 Die Wet op Basiese Diensvoorwaardes, 75 van 1997. (2)

3.2.3
- Kennisgewing van nie minder nie as een week word vereis indien die werknemer vir ses maande of korter in diens was. ✓✓
- Kennisgewing van twee weke indien die werknemer vir meer as ses maande maar nie langer as een jaar nie in diens was. ✓✓
- Kennisgewing van vier weke indien die werknemer vir ’n jaar of langer in diens was. ✓✓
- Kennisgewing van beëindiging van ’n dienskontrak word skriftelik gedoen, behalwe wanneer dit met betrekking tot ’n ongeletterde werknemer gedoen word. ✓✓
- Indien ’n werknemer wat kennisgewing van diensbeëindiging ontvang dit nie verstaan nie, moet die kennisgewing mondeling verduidelik word. ✓✓
- Kennis van beëindiging van ’n dienskontrak wat deur ’n werkgewer gegee word, mag nie tydens enige verloftydperk waarop die werknemer geregtig is, gegee word nie.
- Die kennistydperk van diensbeëindiging behoort nie saam te loop met enige verloftydperk waarop die werknemer geregtig is nie, behalwe siekteverlof.

(Enige 5 × 2) (10)
[34]

VRAAG 4

4.1 4.1.1
- Wanneer spanlede nie gemotiveerd is nie, ly die taak daaronder, wat tot die mislukking van die span kan lei.
- ’n Onregverdige arbeidsverdeling kan ’n gebrek aan motivering tot gevolg hê, aangesien sommige lede dalk meer werk as ander kan doen.

4.1.2
- Indien spanlede nie die spanstruktuur verstaan nie, sal elke individu net hul eie rol vervul en eie verantwoordelikhede nakom.
- Spanne sal met ander spanne se rolle en verantwoordelikhede inmeng, wat tot konflik kan lei.

4.1.3
- Uitdagings kom voor wanneer afsonderlike doelwitte nie met die organisasiedoelwitte ooreenkom nie.
- Werknemers wat minder gemotiveerd is, is geneig om swak werk te lewer, wat tot ’n kleiner uitkoms lei.

Kopiereg voorbehou

4.1.4
- Sonder ’n duidelike rigting het lede dikwels ’n gebrek aan motivering. Wanneer lede nie gemotiveerd is nie, is die span nie gemotiveerd nie.
- Lede word dan onseker oor hul individuele rolle en verantwoordelikhede en dra nie verder hul persoonlike vaardighede of kennis aan die span oor nie.

(4 × 2) (8)

4.2
- Motivering help werknemers om hul doelwitte te verwesenlik wanneer hulle weet wat hul doelwitte is.✓
- Motivering oorwin bedreigings vir tevredenheid ─ organisatoriese verandering kan ’n uitwerking op werknemers se tevredenheidsvlakke hê. ✓
- Motivering bevorder veranderinge wat tot tevredenheid kan lei ─ bestuurders behoort personeel aan te moedig en te ondersteun om by die veranderinge aan te pas.
- Motivering is erkenning van vooruitgang. Werknemers hou daarvan om te weet hoe hulle vaar. ✓
- Motivering is erkenning van goeie werk. Dit moedig werknemers aan om met hul goeie werk voort te gaan.
- Motivering stimuleer persoonlike groei. Dit versterk individue se gevoel van eiewaarde en selfagting. (Enige 4 × 2) (8)

4.3 4.3.1 Veranderingsbestuur verwys na die proses waarvolgens verandering aanvaar word en die veranderingsproses bestuur word.✓✓ (2)

4.3.2
- Identifiseer die behoefte aan verandering – vra ’n verskeidenheid mense om ’n voorgestelde verandering te ontleed en hul insette te lewer. ✓✓
- Identifiseer en stel geskikte veranderingsbestuurder met die nodige bevoegdhede en eienskappe aan. ✓✓
- Beplan die veranderingsproses behoorlik. Beplanning kan deur professionele beplanners gedoen word en nie altyd deur veranderingsbestuurders nie. ✓✓
- Verduidelik aan werknemers die behoefte aan verandering en die proses wat gevolg moet word om die verandering te implementeer. ✓✓
- Bekom al die hulpbronne/middels wat benodig word om die verandering in werking te stel.
- Reageer op weerstand jeens die veranderingsproses deur die werknemers of bestuur. (Enige 4 × 2) (8)

4.3.3
- Risiko’s is daardie gebeurtenisse wat nie seker is of beplan kan word nie; nogtans bestaan die kans of moontlikheid dat dit kan gebeur.
- ’n Risiko is ’n potensiële toekomstige probleem wat nog nie plaasgevind het nie en oor die algemeen ’n negatiewe uitwerking op die onderneming het.
- ’n Risiko is iets wat in die toekoms kan gebeur wat die onderneming nie kan beheer nie. (Enige 1 × 2) (2)

Kopiereg voorbehou

4.4 4.4.1 Sosiale vaardighede verwys na die vermoë om met mense te werk✓✓ terwyl stelselvaardighede aangeleerde vaardighede is wat gebruik word om sosio-tegniese stelsels te verstaan, te monitor en te verbeter.✓✓ (4)

4.4.2
- Behoort opleiding intern gedoen te word of uitgekontrakteer te word? Groot ondernemings kan ervaar dat interne opleiding koste bespaar.
- Die plek/ligging vir die opleiding. Indien opleiding by die opleidingsverskaffer se perseel plaasvind, behoort werknemers in staat te wees om daarheen te reis. ✓
- Die prys van kursusse. Sommige verskaffers bied ’n korting of afslag aan indien 10 of meer werknemers vir ’n kursus bespreek word. ✓
- Diens aangebied. Kontroleer of goedkoper kursusse nie verband hou met laer gehalte of kursusse wat nie erken word nie.
- Die inhoud van die opleidingsprogramme. Dit behoort aan die vereistes van werknemers se werk te voldoen.

(5 × 2) (10)
[42]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150