higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NKR-VLAK 3

18 Februarie 2025

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

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

(10 × 1) (10)

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

(10 × 1) (10)

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

(10 × 1) (10)

TOTALE AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

Beantwoord alle vrae in AFDELING B.

2.1 Eksterne diensverskaffers is diensverskaffers wat fisies buite die organisasie geleë is wat hul hulp benodig.✓✓ Hulle lewer hul dienste vanuit hul eie fasiliteit.✓✓ (2 × 2) (4)

2.2
- Voorstelle word aanvaar totdat die sperdatum vir indiening verby is. ✓✓
- 'n Rekord word gehou van elke voorstel wat ontvang word en die datum van indiening ✓✓
- Die voorstelle word dan gesorteer en geëvalueer aan die hand van 'n stel voorafbepaalde kriteria. ✓✓
- Die diensverskaffers wat die beste aan die kriteria voldoen, word op kortlys geplaas✓✓
- Diegene wie se voorstelle onsuksesvol was, word skriftelik in kennis gestel ✓✓
- Die kandidate op die kortlys kan vir 'n onderhoud gekontak word en gevra word om 'n aanbieding te maak van hoe hulle die diens sal lewer. ✓✓
- 'n Finalis word gekies op grond van die uitslag van die onderhoud. ✓✓

(7 × 2) (14)

2.3
- Briewe en fakse: ✓ 'n Maatskappy kan 'n voorstelbrief skryf om dienste aan 'n kliënt aan te bied, ✓ of 'n bevestigingsbrief om 'n ooreenkoms met 'n kliënt te bevestig.
- Kaarte: ✓ 'n Kaart kan gebruik word om 'n mens se gelukwense oor te dra of om verskoning aan 'n kliënt te vra. ✓.
- E-posse: ✓ Dit help 'n besigheid om vinnig op klantnavrae te reageer✓ en verminder wagtyd vir almal wat betrokke is.
- Memorandums: Memorandums is 'n kort dokument wat inligting oor die besigheid opsom.
- Dokumentasie: gedrukte of gefotokopieerde inligting kan as 'n vorm van kommunikasie aan kliënte gegee word.
- Kortboodskapdiens (SMS): 'n Maatskappy kan 'n teksboodskap gebruik om informeel met kliënte te kommunikeer. (Enige 3 × 2) (6)

2.4 2.4.1
- Numeriese
- Lêers word volgens nommers of datums gerangskik. ✓✓
- Die getalle kan van laagste na hoogste gaan of omgekeerd.✓✓
- Elke nuwe toevoeging tot die lêer word agtereenvolgens genommer.

(Enige 2 × 2) (4)

2.4.2
- Alfabetiese.
- Klassifikasie is gebaseer op name, onderwerpe of plekke. ✓✓
- Lêers word volgens letters van die alfabet geklassifiseer. ✓✓
- As daar baie inskrywings is, word die tweede letter ook gebruik (bv. Ma)

(Enige 2 × 2) (4)

Kopiereg voorbehou

2.5
- Prestasie maatreëls
- Prestasie basislyn
- Terugvoer van kliënte en belanghebbendes
- Verbeterings aangebring
- 'n Wins- en verliesstaat.
- Deur kliëntetevredenheid
- Toename in aantal nuwe kliënte
- Aanpassings gemaak (Enige relevante antwoord 6 × 1) (6)

[38]

VRAAG 3

3.1.1 Onderhoud is 'n gestruktureerde gesprek waar 'n paneel van die maatskappy bepaal of die aansoeker aan die vereistes van die pos voldoen.✓✓
(Enige relevante antwoord 2 × 1) (2)

3.1.2
- CV ingedien deur die aansoeker:✓ Dit bevat die aansoeker se persoonlike profiel, opvoedkundige geskiedenis, vaardighede en opsomming van ervaring.✓
- Aansoekvorm:✓ Hierdie dokument help om die beste kandidaat te identifiseer en skakel diegene uit wat nie volgens die keuringskriteria kwalifiseer nie.✓
- Afskrifte van die aansoekerkwalifikasies:✓ Dit gee die aansoeker 'n billike kans om te bewys dat hy of sy geskik is vir die pos.✓
- Posspesifikasies:✓ Dit vertel werksoekers waarna die maatskappy soek in 'n geskikte aansoeker.✓
- Lys van onderhoudvrae:✓ Dit sal verseker dat alle kandidate dieselfde vrae gevra word en hul antwoorde behoorlik vergelyk kan word.✓
- Voor-indiensneming toetsresultate:✓ Dit sluit persoonlikheidsprofiele, aanleg of mediese toetse in.✓
- Onderhoudrooster: Hierdie dokument help om te verseker dat die kortlys van kandidate wat na 'n onderhoud genooi word, regverdig saamgestel word

(Enige 6 × 2) (12)

3.2
- Netjiese broek, 'n kraaghemp met of sonder das vir mans✓✓
- 'n Bloes en romp, broek of rok – nie mini- of stywe rompe nie ✓✓
- Werknemers se klere moet geen foto's of slagspreuke vertoon nie, tensy dit dié van die maatskappy is✓✓
- Netjiese skoene of stewels – geen flip flops, pantoffels of sportskoene nie.
- Werknemers se klere moet nie ongewone of gewaagde ontwerpe hê wat visueel steurend is nie

(Enige relevante antwoorde 3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

3.3
- Geen persoon mag teen 'n werknemer of werksoeker diskrimineer vir die uitoefening van enige reg wat in die WAV verleen word nie. ✓✓
- Geen persoon mag enige werknemer of werksoeker verhinder om aan enige verrigtinge ingevolge hierdie Wet deel te neem nie. ✓✓
- Geen persoon mag 'n werknemer bevoordeel of belowe om te bevoordeel wat enige reg uitoefen wat deur hierdie Wet gegee word nie ✓✓
- 'n Werkgewer mag nie werknemers dwing om hul lidmaatskap van 'n vakbond of werkplekforum prys te gee of hulle verbied om daarby aan te sluit nie. ✓✓
- 'n Werkgewer mag nie 'n werknemer benadeel as gevolg van daardie persoon se verlede, huidige of verwagte lidmaatskap van die wettige aktiwiteite van 'n vakbond of werkplekforum nie. ✓✓
- 'n Werkgewer mag nie 'n werknemer of 'n persoon wat werk soek benadeel omdat daardie persoon versuim of weier om iets te doen wat 'n werkgewer nie wettiglik mag toelaat nie.
- 'n Werkgewer mag nie 'n werknemer of persoon wat werk soek, benadeel omdat daardie persoon inligting bekend gemaak het wat hy of sy wettiglik aan 'n ander persoon mag gee nie. (Enige 5 × 2) (10)

[30]

VRAAG 4

4.1
- Prestasiebasislyn is die aanvaarbare vlak van prestasie wat 'n mens redelikerwys onder normale omstandighede kan verwag.✓✓
- Dit is die manier waarop die bestuur sal wil weet of die doel bereik word en of die taak uitgevoer word.✓✓ (4)

4.2
- As die werkgewer die proeftydperk verkort waarop aanvanklik ooreengekom is sonder 'n redelike verskoning.✓✓
- As die proeftydperk nie vooraf vasgestel is nie en die werkgewer skielik besluit dit is verby.✓✓
- As die persoon nie behoorlike onderrig, opleiding en leiding in die werk ontvang het nie.✓✓
- As die persoon nie bewus was van die prestasiestandaarde van 'n spesifieke taak nie.✓✓
- As die werkgewer nie die spesifieke gebiede waarop die persoon onbevoeg is, uitgewys het nie.
- As die persoon bloot afgedank word en 'n ander aangestel word om te verhoed dat mense 'n permanente aanstelling kry.
- Indien die persoon nie toegelaat word om die verteenwoordiger teen die ontslag te laat beswaar maak nie. (Enige relevante antwoord 4 × 2) (8)

4.3
- 'n Lys van vergaderings met werknemer oor die saak.
- Alle leiding, opleiding en berading aangebied.
- Alle regstellende maatreëls getref.
- Bewys van mondelinge waarskuwing uitgereik aan werknemer.
- Bewys van eerste en tweede skriftelike waarskuwings.
- 'n Afskrif van finale skriftelike waarskuwing.
- Bewys van grieweprosedures (Enige 4 × 1) (4)

4.4
- Mense kan van hul werk weggeneem word om na die dokument te soek.✓✓
- Die dokument word nooit gevind nie en inligting kan vir ewig verlore gaan.✓✓
- Die organisasie sal dalk die dokument moet oordoen, wat tyd en geld verg. ✓✓
- Die organisasie sal dalk nie sy regte kan afdwing as hy nie die dokument kan lewer nie. ✓✓
- Die werknemer wat die dokumentasie soek, kan nie dadelik op die navraag reageer nie.✓✓
- Dit neem baie langer voordat die fout reggestel word.
- Dokumentasie wat verkeerd geliasseer is, kan 'n projek vertraag.
- Dit vertraag terugvoer of opvolg op 'n projek.
- Dit kan die gebruik van raaiskote of verkeerde feite aanmoedig.

(Enige 5 × 2) (10)

4.5
- Diefstal / gesteelde items.
- Risiko vir ander items / lewe.
- Toegang tot vertroulike inligting.
- Bedrog op kliënte se inligting.
- Verlies aan produktiwiteit.
- Verlies van waardevolle inligting.
- Personeelmoraal kan beïnvloed word.
- Nuwe prosedures kan vereis word.
- Sekuriteit sal verbeter moet word. (Enige relevante antwoord 5 × 1) (5)

4.6
- Maak seker dat die item nie meer vir daardie dag/projek gebruik word nie.✓✓
- Kontroleer dit teen die register wat onderteken is toe die item van sy veilige plek geneem is.✓✓
- Teken dat die item terugbesorg is.✓✓
- Kontroleer dit vir enige skade en indien beskadig, rapporteer dit by jou senior en teken dit in die register aan.
- Sorg dat die item in 'n goeie toestand is voordat u dit stoor.
- Plaas die item in die korrekte alfabetiese of numeriese volgorde.
- Maak seker dat die plek van berging netjies en skoon is, dat daar geen gevaar van damp is nie.

(Enige relevante antwoord 3 × 2) (6)
[37]

VRAAG 5

5.1

5.1.1
- Maatskappystandaard is 'n vasgestelde vlak van kwaliteit wat die maatskappy poog om deur sy werknemers, dienste en produkte te bereik. ✓✓
- Gedragskode is 'n stel reëls wat voorskryf hoe mense in 'n sekere groep of omgewing moet optree. ✓✓

(Enige relevante antwoord 2 × 2) (4)

5.1.2
- Bevorder 'n sterk etiese klimaat.
- Verseker verantwoordelike besigheids- en persoonlike gedrag.
- Fasiliteer besluitnemingsproses.
- Verseker sosiale verantwoordelikheid.
- Reguleer standaarde in 'n bedryf.
- Handhaaf internasionale beste praktyke.
- Voldoen aan plaaslike, nasionale en internasionale wette.
- Verseker goeie bestuur.
- Elimineer korrupsie.
- Beskerm goeie arbeid / bestuursverhouding.
- Vermy menseregteskendings.

(Enige 6 × 1) (6)

5.2
- 'n Goeie strategiese plan spel die maatskappy se identiteit uit✓ – Dit het te doen met die organisasie se visie, missie, waardes. ✓
- 'n Goeie strategiese plan verduidelik die maatskappy se posisie✓ - Die maatskappy moet bewus wees van sy sterkpunte, swakpunte, geleenthede en bedreigings.✓
- 'n Goeie strategiese plan identifiseer die maatskappybestemming✓ - Strategiese plan stel die ideaal waarna die maatskappy streef.✓
- 'n Goeie strategiese plan navigeer die maatskappy na sy bestemming – Taktiek en benaderings word in die maatskappy se strategiese plan aangeteken.
- 'n Goeie strategiese plan sit die maniere en middele van evaluering duidelik uiteen - Dit gee prestasiebasislyn en maatreëls vir die monitering van prestasie.

(Enige 3 × 2) (6)

5.3 Korporatiewe strategie
Fokus strategie
Differensiasie strategie
Funksionele strategie
Besigheid strategie
Operasionele strategie
Koste leierskap strategie (Enige 6 × 1) (6)

5.4
- Doel:✓ Dit wys op die rigting waarin die maatskappy op pad is en neem die breë besluite oor hoe om daar te kom.✓✓
- Proses:✓ Die breë besluite word in meer besonderhede uitgedruk in die vorm van beleide en prosedures, prioriteite en doelwitte.✓✓
- Prototipe:✓ Soos 'n plan geïmplementeer word, sal sekere korttermyndoelwitte bereik word, en spesifieke prestasiedoelwitte sal bereik word. ✓✓
- Rekwisiete:✓ Die vereiste finansiële en fisiese hulpbronne moet beskikbaar wees om die strategiese plan uit te voer.✓✓

(4 × 3) (12)
[34]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

6.1
- Stap 1: Verifieer die vereiste inligting✓ - Die eerste stap is om te identifiseer waarvoor gevra word.✓
- Stap 2: Verkry toestemming om na die inligting te soek✓ - Per telefoonoproep of memorandum van die hoof van die departemente.✓
- Stap 3: Vind die inligting✓ - Persoonlik gedoen of gedelegeer, met die hand of elektronies.✓
- Stap 4: Verwerk die inligting✓ - Versamelde inligting moet in die korrekte formaat aangebied word.✓
- Stap 5: Kopieer die inligting✓ - Gedoen met die hand of deur 'n netwerkstelsel wat aan 'n gerekenariseerde kopieermasjien gekoppel is. ✓
- Stap 6: Stuur die inligting✓ - Dit kan óf per hand, e-pos, faks, geregistreerde pos of koerierdienste wees.✓
- Stap 7: Doen opvolg✓ - Vind uit of die inligting ontvang is en voldoen aan die persoon se verwagtinge.✓ (7 × 2) (14)

6.2
- Onthou die bevindings.
- Monitor vordering.
- Neem ingeligte besluite.
- Evalueer keuses en besluite.
- Evalueer projekte.
- Hou by die feite. (Enige 4 × 1) (4)

6.3
- Wees konsekwent met die res van die plan:✓ visie, missie, waardes en uitkoms.✓
- Wees realisties en haalbaar binne 'n gegewe tydsraamwerk. ✓Om te verhoed dat tyd en geld in die verkeerde area spandeer word.✓
- Wees buigsaam:✓ Om te reageer op nuwe geleenthede of ekonomiese veranderinge.✓
- Wees meetbaar:✓ Om te bepaal of die maatskappy vordering maak.✓
- Moet in die regte logiese volgorde wees.
- Moet aktief bydra tot die bereiking van die maatskappy se doelwitte.

(Enige 4 × 2) (8)

6.4 Konflik spruit gewoonlik uit die volgende bronne binne 'n organisasie:
- Beperkte hulpbronne.
- Verskille in mening.
- Vooroordeel.
- Probleme in die fisiese werksomgewing.
- Weerstand teen verandering.
- Kulturele verskille.
- Persoonlikheidsbotsings.
- Kommunikasieprobleme.
- Onbedagsaamheid. (Enige 5 × 1) (5)

[31]

TOTALE AFDELING B: 170
GROOT TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou