higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

# NASIENRIGLYN

## NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

## BESTUURSPRAKTYK
## NKR VLAK 3

## 2 Desember 2024

**Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.**

Kopiereg voorbehou 

## AFDELING A

## VRAAG 1

| | | |
|---|---|---|
| 1.1 | 1.1.1 | Onwaar |
| | 1.1.2 | Onwaar |
| | 1.1.3 | Onwaar |
| | 1.1.4 | Waar |
| | 1.1.5 | Onwaar |
| | 1.1.6 | Waar |
| | 1.1.7 | Waar |
| | 1.1.8 | Onwaar |
| | 1.1.9 | Waar |
| | 1.1.10 | Waar |
| | 1.1.11 | Waar |
| | 1.1.12 | Waar |
| | 1.1.13 | Waar |
| | 1.1.14 | Onwaar |
| | 1.1.15 | Onwaar |

(15 × 1) (15)

| | | |
|---|---|---|
| 1.2 | 1.2.1 | H |
| | 1.2.2 | N |
| | 1.2.3 | B |
| | 1.2.4 | M |
| | 1.2.5 | I |
| | 1.2.6 | G |
| | 1.2.7 | F |
| | 1.2.8 | A |
| | 1.2.9 | E |
| | 1.2.10 | C |
| | 1.2.11 | L |
| | 1.2.12 | Q` |
| | 1.2.13 | O |
| | 1.2.14 | P |
| | 1.2.15 | R |

(15 × 1) (15)

**TOTAAL AFDELING A: 30**

## AFDELING B

Beantwoord al die vrae in AFDELING B.

## VRAAG 2

2.1 Om Inligtingstegnologie-dienste, sagteware-oplossings en navorsing-en-ontwikkelingsdienste te verskaf. (1)

2.2
- Interne kliënte sluit personeel in diens van die maatskappy asook mense wat 'n baie hegte assosiasie met die maatskappy het in, selfs al ontvang hulle nie 'n salaris nie✓✓
- Eksterne kliënte is mense of entiteite wat onafhanklik van die maatskappy is; hulle betaal vir die maatskappy se goedere en dienste, of die maatskappy betaal vir hulle s'n.✓✓ (Enige relevante antwoord 2 × 2) (4)

2.3
- Duidelikheid – kommunikeer op so 'n manier dat feite duidelik verstaan en vertolk word. ✓✓
- Akkuraatheid – inligting wat aan die kliënt gegee word, moet korrek en akkuraat wees✓✓
- Eerlikheid – regverdigheid moet weerspieël word op die manier waarop kliënte behandel word✓✓
- Vriendelikheid – kliënte moet die indruk kry dat werknemers gemoedelik is en dat hulle op kliënte se navrae reageer✓✓
- Empatie – kliënte moet die gevoel kry dat jy hulle gevoelens verstaan en jou met hulle situasie kan vereenselwig. ✓✓
- Bondigheid – kommunikasie moet doeltreffend, kort en op die man af wees, sonder om woorde te verkwis
- Goeie maniere – wees hoflik en betoon respek en bedagsaamheid teenoor die kliënt (Enige 5 × 2) (10)

2.4
- Staan op, glimlag en stel jouself bekend wanneer jy 'n nuwe kliënt groet.✓✓
- Maak oogkontak en stel jouself bekend voordat die kliënt hom- of haarself bekendstel. ✓✓
- Moet nie die kliënt in die proses in die verleentheid stel nie; moenie op 'n persoonlike manier op die kliënt se naam kommentaar lewer nie. ✓✓
- Jy kan dalk kliënte van 'n vorige ontmoeting herken, maar stel jouself weereens bekend as hulle jou nie onthou nie.✓✓
- Werknemers mag nie die persoon se voornaam gebruik totdat hulle toestemming kry om dit te doen nie. ✓✓
- Moet nooit informele titels soos "tannie" of "mooiste", ensovoorts gebruik nie. Sê "Mej" of "Meneer" en moenie name in troetelname of byname verander nie, bv. David na Davey.
- Wees oplettend en bedagsaam, en reageer op enige opmerkings wat die kliënt maak. (Enige 5 × 2) (10)

**[25]**

## VRAAG 3

3.1
- Dit is ‘n proses om die organisasie se mees gepaste langtermyndoelwitte te bepaal en ‘n plan op te stel om dit te bereik. ✓✓
- Dit gee ‘n uiteensetting van die stappe wat vir die volgende 3, 5, 10 of 20 jaar van die maatskappy se bestaan gedoen moet word. ✓✓
- Dit is ‘n maatskappy se aksieplan of padkaart vir sy sakestrategie, wat die rigting aandui wat die maatskappy moet volg om sy doelstellings te bereik.

(Enige relevante 2 × 2) (4)

3.2 3.2.1 Die skakel met die maatskappy se visie en missie
- ‘n Maatskappy se visie definieer waar dit in die toekoms wil wees✓✓
- Sy missie beskryf waarom die maatskappy bestaan, en sy oorhoofs doel✓✓ (2 × 2) (4)

3.2.2 Die skakel met die maatskappy se waardes
- ‘n Maatskappy se waardes weerspieël sy kultuur en sy primêre prioriteite.✓✓
- Dit verbind hulle aan hulle visie en missie en hou hulle getrou aan hulle korporatiewe kultuur. ✓✓
- Alle besluite en optrede wat tot die strategiese plan gelei het en daarin vervat is, moet op die maatskappy se waardes gegrond wees. (Enige 2 × 2) (4)

3.2.3 Die skakel met die maatskappy se uitkomste
- Die strategiese plan sit duidelike eindresultate, maniere om dit te bereik en maniere om vordering te meet, uiteen. ✓✓
- Strategiese beplanning maak voorsiening vir allerhande tipes onvoorsiene omstandighede. ✓✓
- ‘n Goeie manier om uitkomste te bepaal, is om te begin deur te identifiseer waar die maatskappy nou is en dan te stipuleer waar dit wil wees. (Enige 2 × 2) (4)

3.3
- Matriks: Wanneer ‘n nuwe produk ontwikkel gaan word of spesiale navorsing uitgevoer moet word, word individuele spesialiste uit die verskillende funksionele areas aan daardie projek toegewys. ✓✓
- Organies: ‘n Maatskappy met ‘n organiese struktuur is meer oop, daar is minder voorgeskrewe prosedures en herhalende take, en reëls is meer buigsaam. ✓✓
- Netwerk: Virtuele strukture kom al hoe meer in die privaat sektor na vore; besigheid word nie meer tot ‘n kantoor in ‘n gebou beperk nie en kan nou op enige plek gedoen word te danke aan tegnologie soos satelliete, selfone, draadlose konnektiwiteit, die internet, skootrekenaars en videokonferensies. ✓✓ (3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou 

3.4
- Prestasiemaatstawwe
- Prestasiebasislyn
- Terugvoering van kliënte en belanghebbers
- Verbeterings gemaak
- 'n Wins-en-verliesstaat
- Kliëntetevredenheid
- Toename in aantal nuwe kliënte
- Aanpassings gemaak (Enige 5 × 1) (5)

3.5
- Intydse waarneming:✓
  - Die inligting wat verkry word is waardevol, betroubaar en op datum✓✓
  - Die gehalte van data berus nie op iemand se geheue of subjektiewe interpretasie nie
- Verbeterde koördinasie:✓
  - Dit kan behoorlik gekoördineer word, omdat prestasiemonitering op doelstellings gegrond is✓✓
  - Vergelykings kan tussen personeel, departemente of verskillende projekte gemaak word
- Verbeterde veslagdoening:✓
  - Verslagdoening sal op meetbare, feitelike waarneming gegrond wees✓✓
  - Bestuurders kan die personeel in meetbare terme inlig oor hoe goed hulle die doelwitte bereik
- Ingeligte ingryping:✓
  - Resultate van prestasiemonitering sal lig werp op swakhede en leemtes in die strategiese plan✓✓
  - Nuwe of verwaarloosde prioriteite kan identifiseer word en ingrypings kan daarvoor ontwerp word
- Verhoogde sekuriteit:✓
  - Beter kommunikasie onder bestuur en tussen bestuur en werkers sal misverstande, konflik en duur foute voorkom✓✓
  - Die ontplooiing van die strategiese plan kan binne die begrotingsperke bly (Enige relevante verduidelikings 5 × 3) (15)

**[42]**

## VRAAG 4

4.1
- Etiek: Die kode van beginsels en waardes wat op morele beginsels gegrond is, wat 'n individu of groep se gedrag rig in terme van wat reg of verkeerd en goed of sleg is.✓✓ (Enige relevante antwoord) (2)
- Gedragskode: 'n Dokument wat 'n lys bevat van die etiese optrede wat elke lid van 'n bepaalde organisasie of maatskappy verwag word om te volg✓✓ (Enige relevante antwoord) (2)

4.2
- Rapporteer die sekuriteitskending skriftelik aan die regte persoon✓✓
- Verslag moet al die besonderhede en die name, indien moontlik, bevat✓✓
- Verslag moet op konkrete bewyse dui wat gebruik kan word om die omvang van die skending te beoordeel✓✓
- Die persoon wat dit rapporteer kan dalk gevra word om by 'n dissiplinêre verhoor te getuig (Enige relevante antwoord 3 × 2) (6)

4.3
- Ander items kan in gevaar wees
- Meer kan beskadig of gesteel word
- Kan lei tot toegang tot vertroulike inligting
- Sekuriteit sal verbeter moet word
- Nuwe prosedures kan nodig wees
- Sommige items kan onmoontlik of baie moeilik wees om te vervang
- Sommige items kan te duur wees om te vervang
- Waardevolle inligting kan verlore gaan
- Personeelmoraal kan beïnvloed word
- Die organisasie se reputasie kan beïnvloed word (Enige 5 × 1) (5)

4.4
- Inkonsekwentheid in prestasie, evaluering en produksie
- Sydigheid/vooroordeel
- Swak kommunikasie en beheer
- Lae moraal
- Versuim om te slaag
- Verminder aanspreeklikheid
- Lae prestasievlakke (Enige 5 × 1) (5)

4.5.1
- Om ekonomiese ontwikkeling, maatskaplike geregtigheid, arbeidsvrede en demokratisering van die werkplek te bevorder. ✓✓
- Verskaf raamwerk waarbinne werknemers, vakbonde, werkgewers en werkgewerorganisasies kollektief kan beding ✓✓
- Bevorder ordelike kollektiewe bedinging en werknemerdeelname aan besluitneming (Enige 2 × 2) (4)

4.5.2
- Om gesondheid en veiligheid aan werknemers in hulle werksomgewings te voorsien✓✓
- Vir die beskerming van persone by die werk teen gevare vir gesondheid en veiligheid, wat uit die aktiwiteite van persone by die werk voortspruit✓✓
- Verseker dat werkers wat deur beroepsbeserings en -siektes beïnvloed word, op vergoeding geregtig is (Enige 2 × 2) (4)

4.5.3
- Om die reëls te voorsien om te verseker dat daar billike en soortgelyke behandeling van alle mense in die werkplek is ✓✓
- Om onbillike diskriminasie te beëindig en regstellendeaksie-maatreëls te implementeer✓✓
- Om te verseker dat alle groepe billike verteenwoordiging in alle kategorieë en vlakke in die werkplek geniet (Enige 2 × 2) (4)

4.5.4
- Om werkers se vaardighede te verbeter, produktiwiteit in die werkplek te verbeter en die moontlikheid van selfwerksaamheid te bevorder✓✓
- Om voorheen benadeelde mense se kanse om werk te kry te verbeter deur middel van onderwys en opleiding✓✓
- Moedig werknemers aan om die werkplek as leeromgewing te gebruik om werknemers met nuwe vaardighede toe te rus. (Enige 2 × 2) (4)

**[36]**

## VRAAG 5

5.1 Handliassering verwys na die liassering van hardekopie- of gedrukte dokumente,✓ terwyl elektroniese liassering verwys na die liassering van dokumente met behulp van 'n rekenaar.✓ (2)

5.2
- Alfabetiese metode: ✓ Dit is gegrond op name of onderwerpe of produkte en word volgens die letters van die alfabet rangskik (bv. "A", "B", "C", ens.) ✓✓
- Numeriese metode: ✓ Dokumente word rangskik volgens getalle/nommers, soos datums en reeksnommers (bv. nommer 1, 2, 3) ✓✓
- Alfanumeriese metode: ✓ Lêers word streng volgens die alfabet en nommers rangskik (bv. A1) ✓✓ (3 × 3) (9)

5.3
- Die persoon kan nie met die werksproses wat die gebruik van die betrokke item vereis, aangaan nie✓✓
- Die persoon kan nie die navraag of taak afhandel nie✓✓
- Mense, soos kliënte of diensverskaffers, moet wag✓✓
- Behoorlike beheer word in gevaar gestel, omdat dit onduidelik is of die item misplaas, gebreek of gesteel is. ✓✓
- Tyd word verkwis terwyl mense na die verlore items soek✓✓
- Werknemers kan ontmoedig word deur die negatiewe beeld van die onderneming en hulself wat hulle uitdra
- 'n Gevoel van doelloosheid en gebrek aan vordering word deel van die projek
- Die resultate kan van 'n lae gehalte wees indien die plaasvervanger-item gebruik moet word (Enige relevante antwoord 5 × 2) (10)

5.4
- Maak seker dat die item nie meer daardie dag/op daardie projek gebruik word nie
- Kontroleer dit teen die register wat geteken is toe die item uit sy plek van veilige bewaring geneem is
- Teken dat die item terugbesorg is
- Kontroleer vir enige skade en indien wel, rapporteur dit aan jou senior en teken dit in die register op
- Maak seker dat die item in 'n goeie toestand is voordat jy dit wegbêre
- Plaas die item in die korrekte alfabetiese of numeriese volgorde
- Kontroleer dat die bêreplek netjies en skoon is, end at daar geen gevaar van vogtigheid is nie (Enige relevante antwoord 5 × 2) (10)

5.5
- Die CV wat deur die applikant ingedien is
- Afskrifte van applikant se verwysings
- Opvolgverwysings
- Posspesifikasies
- Promosiemateriaal oor die maatskappy
- Lys van onderhoudsvrae
- Uitslae van persoonlikheidstoets, aanlegtoets
- Onderhoudrooster
- Beoordelingskaal (Enige 7 × 1) (7)

**[38]**

## VRAAG 6

6.1 6.1.1 ‘n Werkgewer mag nie van ‘n werknemer verwag of hulle toelaat om

- meer as 45 uur ‘n week en 9 uur ‘n dag te werk nie, indien die werknemer 5 dae ‘n week werk✓✓
- 8 uur ‘n dag te werk nie indien die werknemer meer as 5 dae per week werk✓✓
- Gewone werksure kan, volgens ooreenkoms, met tot 15 minute per dag verleng word, maar nie met meer as 60 minute ‘n week nie

(Enige 2 × 2) (4)

6.1.2

- ‘n Openbare vakansiedag kan volgens ooreenkoms met ‘n ander dag uitgeruil word✓✓
- Werknemers moet hulle normale tarief betaal word vir enige openbare vakansiedag wat op ‘n werksdag val, selfs al werk hulle nie op daardie dag nie ✓✓
- Werk op ‘n openbare vakansiedag is volgens ooreenkoms en word teen dubbel die tarief betaal (Enige 2 × 2) (4)

6.1.3 Werkgewer mag nie van ‘n werknemer vereis of hulle toelaat om

- oortyd te werk nie, behalwe indien daartoe ooreengekom is✓✓
- meer as drie ure oortyd of meer as tien ure oortyd per week te werk nie✓✓
- Oortyd moet betaal word teen 1.5 maal die werknemer se normale loon of betaalde tyd af soos ooreengekom (Enige 2 × 2) (4)

6.2

- Lede van die Nasionale Weermag
- Nasionale Intelligensie-agentskap
- Suid-Afrikaanse Geheime Diens
- Onbetaalde vrywilligers wat vir liefdadigheidsorganisasies werk
- Senior bestuurswerknemers
- Werknemers wat minder as 24 uur per maand werk (Enige 3 × 1) (3)

6.3 6.3.1 Kommissie vir Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie (2)

6.3.2

- Probeer om werkplekgeskille deur versoening, bemiddeling en arbitrasie te besleg✓✓
- Help met die instelling van werkplekforums en statutêre rade✓✓
- Versamel en publiseer inligting en statistiek oor sy aktiwiteite✓✓
- Oorweeg aansoeke vir akkreditasie en subsidies van bedingingsrade✓✓
- Verskaf advies oor prosedures ingevolge die Wet
- Help enige party by ‘n geskil om regsadvies, bystand of verteenwoordiging te verkry (Enige 4 × 2) (8)

6.3.3
- Waar onafhanklike kontrakteurs betrokke is
- Waar die geval nie met ‘n kwessie in die Wet op Arbeidsverhoudinge verband hou nie
- Waar ‘n bedingingsraad of statutêre raad vir daardie sektor bestaan
- Waar ‘n privaat reëling vir die oplossing van geskille bestaan (4)

**[29]**

**TOTAAL AFDELING B: 170**
**GROOTTOTAAL: 200**

Kopiereg voorbehou