higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 2

(3021002)

21 November 2023 (Y-vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
BESTUURPRAKTYK
NKR VLAK 2
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 swart of blou ink.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 Kragte van verandering wat van buite die onderneming kom::

A Interne verandering
B Beplande verandering
C Eksterne verandering
D Veranderingsagent

1.2 Iemand wat nie direk deur verandering beïnvloed word nie, kan aktief daarteen weerstand bied om die belange van sy/haar vriende en kollegas te beskerm:

A Portuurgroepdruk
B Vrees vir die onbekende
C Afwykende evaluering
D Selektiewe deelname

1.3 … is die proses om die implementering van verandering te bestuur.

A Veranderingsbestuur
B Interne verandering
C Eksterne verandering
D Prosesverandering

1.4 ‘n Entoesias vir verandering wat sy/haar entoesiasme aan ander oordra om verandering te aanvaar:

A Reaktiewe verandering
B Beplande verandering
C Gedwonge verandering
D Veranderingsagent

1.5 ‘n Werknemer is geregtig op ses weke betaalde verlof vir elke 36 weke aaneenlopende werk:

A Jaarlikse verlof
B Siekverlof
C Kraamverlof
D Familieverantwoordelikheidsverlof

1.6 ... is strukture wat uit verteenwoordigers van werknemers en junior bestuur bestaan.

A Vakbonde en werkgewerorganisasies
B Werkplekforums
C Geskilbeslegtings
D Kollektiewe ooreenkomste

1.7 Die … beleid van ‘n organisasie is die uitdrukking van topbestuur se filosofie aangaan die organisasie se menslike hulpbronne.

A menslikehulpbron-
B diensbetrekkinge-
C kollektiewe-ooreenkoms-
D organisatoriese

1.8 Die fokus is op die verbetering van die gehalte van onderwys en opleiding:

A Leerderskappe
B Internskappe
C Vaardigheidsontwikkelingswet 97 van 1998
D Wet op Diensbillikheid (Employment Equity Act)

1.9 ... kan gedefinieer word as seleksie op grond van bepaalde gedragskriteria van een gedragswyse uit twee of meer moontlike alternatiewe.

A Kommunikasie
B Besluitneming
C Verantwoordelikheid
D Toerekenbaarheid

1.10 ... bestaan uit die breë riglyne van ‘n onderneming wat bestuurders en werknemers in hul besluitneming lei.

A ‘n Beleid
B ‘n Prosedure
C ‘n Organogram
D Etiek

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 2

Kies EEN term uit die lys hier onder vir elk van die volgende beskrywings en skryf slegs die term langs die vraagnommer (2.1–2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

Wet op Arbeidsverhoudinge; oortuigingstelsel; Wet op Diensbillikheid; strategiese beplanning; toerekenbaarheid; posvergroting; bedryfsbeplanning; geskilbeslegting; waardes; organisatoriese kultuur; registrasie vir betaling; etiek; interne omgewing

2.1 Manier waarop dinge in ‘n onderneming gedoen word

2.2 Dinge wat ons as belangrik in die lewe beskou

2.3 Kode van beginsels en waardes op grond van morele standaarde, wat die individu of groep se optrede rig met betrekking tot wat reg en verkeerd is

2.4 Implementeer die regstellende-aksiemaatreëls om diensbenadeling van aangewese groepe in die verlede reg te stel

2.5 Plig om verantwoordelikheid aan die dag te lê, orde te skep en vir optrede aanspreeklik te wees

2.6 Langtermynbeplanning, gewoonlik op senior bestuursvlak

2.7 Bevorder die ekonomiese ontwikkeling, maatskaplike geregtigheid, arbeidsvrede en demokratisering in die werkplek

2.8 Vergroot die omvang of uiteenlopendheid van ‘n werk deur die aantal take wat ‘n persoon uitvoer, te vermeerder

2.9 Omgewing wat al die stelsels, prosesse en mense in ‘n organisasie insluit

2.10 Stel beginsels, instruksies en riglyne wat indvidue kies om te aanvaar en volg

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Kies ’n term uit KOLOM B om by ’n item/term/beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
3.1	Administratiewe diens in ‘n onderneming wat vir die skepping en handhawing van sistematiese prosedures verantwoordelik is	A	kommunikasie
3.2	Persoon of onderneming wat goedere en dienste koop	B	organogram
3.3	Optrede of gedrag deur die gesagsfiguur in ‘n organisasie wat daarop gerig is om alle werknemers te verhoed om op te tree op ‘n manier wat die funksie van die organisasie ontwrig	C	beheer
3.4	Enige gevoel van ontevredenheid, ongeregtigheid of onregverdige behandeling	D	eerlikheid
3.5	Datum en tyd waarop iets gedoen moet wees	E	leierskap
3.6	Proses om gewenste resultate met werklike resultate te vergelyk en regstellende stappe te doen waar nodig	F	kulturele diversiteit
3.7	‘n Proses om inligting en idees aan ‘n ander persoon of groep persone oor te dra	G	grief
3.8	Insluiting van mense wat tot verskeie kultuurgroepe behoort, of mense met verskillende menslike eienskappe in die werkplek	H	prosedure
3.9	Vertel die waarheid en behandel mense op ‘n oop en regverdige manier	I	rekordbestuur
3.10	Formele struktuur van ‘n organisasie met personeel se name wat op die struktuur aangedui word en elke persoon se posisie aandui	J	dissipline
		K	sperdatum
		L	klant

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

VRAAG 4

AHS (Edms) Bpk

AHS is ‘n maatskappy wat dienste lewer aan mense wat huishoudelike produkte benodig. Dit is ‘n toonaangewende maatskappy op die terrein van kommersiële produkte, Dit het ‘n direkteurs, mnr JK Lewis, wat die hele instelling bestuur saam met die adjunkdirekteur, mnr A Lehan; MH-bestuurder mev Sonia Shedrick, wat alle MH-prosedures, insluitend werwing, hanteer, die finansiële bestuurder, mnr Shaun Perez, wat die maatskappy se finansies hanteer, en ‘n bemarkingsbestuurder wat alle bemarkingsprosesse ten aansien van die produkte hanteer.

In elke afdeling is daar ander werknemers wat die bestuurders help om die organisasie se doelwitte te bereik. Sommige van hierdie werknemers het afhanklikes.

Bedryfsure is vanag 08:00 tot 17:00, Maandae tot Vrydae, en 09:00 tot 14:00 op Saterdae. Die maatskappy is nie op Sondae oop nie. Daar is ‘n teebpouse van 30 minute en ‘n etenspouse van 60 minute.

Uit vier bestuurders, is daar slegs een vroulike bestuurder. In laervlakposisies is daar 25 vroue en 26 mans operational**. 15 vroue en 10 mans is kontrakwerkers. 10 mans en16 vroue is permanente werknemers. Hulle wissel hul skofte af om hoogstens 45 uur per week te werk. Hulle kontrakte word elke twee jaar hernu. Dit is die menslikehulprondepartement se verantwoordelikheid om te verseker dat kontrakte geteken is voordat die werknemer begin werk.

Weens klagtes wat seur werknemers geopper is om die gebrek aan modern toerusting, het AHS besluit om ‘n paar veranderinge aan te bring om aan hul versoeke gehoor te gee. Wanneer personeellede met hul vakbondverteenwoordigers praat, raak die AHS-bestuurders baie kwaad en beskuldig die werknemers daarvan dat hulle moeilikheidmakers is. Hy het vir hulle gesê dat wat ook al in die onderneming gebeur, vertroulik moet bly, of anders sal werknemers hul werk verloor.

4.1 Gebruik die gegewe inligting om ‘n organogram of organisatoriese struktuur van AHS op te stel. (5)

4.2 Verduidelik VIER omstandighede waaronder ‘n werknemer se diens beëindig kan word ingevolge die Wet op Basiese Diensvoorwaardes. (8)

4.3 Noem VIER goue reëls wat gevolg moet word wanneer griewe in ‘n organisasie ontstaan. (4)

4.4 Verduidelik TWEE plekke waar rekords in die AHS-omgewing kan voorkom. (4)

[21]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

In elke afdeling is daar ander werknemers wat die bestuurders help om die organisasie se doelwitte te bereik. Sommige van hierdie werknemers het afhanklikes.

5.1 Verduidelik kortliks VYF metodes wat AHS-bestuurders kan gebruik om werknemers te motiveer. (10)

5.2 Verduidelik enige DRIE kriteria wat die AHS-menslikehulpbronbestuurder kan gebruik om werknemer se prestasie te evalueer. (6)

5.3 Gee DRIE redes waarom vertroue in 'n organisasie belangrik is. (6)

5.4 Noem VIER metodes wat gebruik kan word om etiese optrede in 'n maatskappy te verbeter. (4)

[26]

VRAAG 6

Weens klagtes wat seur werknemers geopper is om die gebrek aan modern toerusting, het AHS besluit om 'n paar veranderinge aan te bring om aan hul versoeke gehoor te gee.

6.1 Gee VYF redes vir verandering in 'n organisasie. (5)

6.2 Beskryf DRIE elemente van reaktiewe verandering. (3 × 2) (6)

6.3 Hy het vir hulle gesê dat wat ook al in die onderneming gebeur, vertroulik moet bly, of anders sal werknemers hul werk verloor.

Verduidelik kortliks aan die AHS-bestuurder die belangrikheid daarvan om vertroulikheid in die werkplek te respekteer. (3 × 2) (6)

6.4 Bespreek DRIE sleutelelemente van 'n organisasie se gedragskode. (3 × 2) (6)

[23]

TOTAAL AFDELING B: 70
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou