higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

# NASIENRIGLYN

## NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

## BESTUURSPRAKTYK
### NKR VLAK 3

### 6 Desember 2023

**Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.**

Kopiereg voorbehou

## AFDELING A

## VRAAG 1

| | | |
|---|---|---|
| 1.1 | 1.1.1 | C |
| | 1.1.2 | G |
| | 1.1.3 | A |
| | 1.1.4 | F |
| | 1.1.5 | I |
| | 1.1.6 | H |
| | 1.1.7 | D |
| | 1.1.8 | K |
| | 1.1.9 | B |
| | 1.1.10 | M |

(10 × 1) (10)

| | | |
|---|---|---|
| 1.2 | 1.2.1 | Waar |
| | 1.2.2 | Waar |
| | 1.2.3 | Waar |
| | 1.2.4 | Waar |
| | 1.2.5 | Waar |
| | 1.2.6 | Waar |
| | 1.2.7 | Waar |
| | 1.2.8 | Waar |
| | 1.2.9 | Onwaar |
| | 1.2.10 | Waar |

(10 × 1) (10)

**TOTAAL AFDELING A: 20**

## AFDELING B

## VRAAG 2

2.1 2.1.1

- Dit is nodig sodat geskikte kandidate vir die pos uit alle applikante geïdentifiseer kan word.
- Dit is nodig sodat die rekruut versoek kan word om ’n reeks vrae te beantwoord wat hul vermoë sal bepaal om aan die organisasie se vereistes te voldoen.
- Dit is nodig sodat die kandidate gekeur kan word vir hul geskiktheid vir die posisie, hul vermoëns en of hulle by die span sal inpas. (Enige 2 × 2) (4)

2.1.2

- Applikantgebaseerde vrae – dit is tipes vrae wat inligting oor hulself van die ondervraagdes ontlok. Die vrae handel oor hul persoonlike lewe, onderwys en opleiding, loopbaangeskiedenis en werkservaring, vaardighede en prestasie asook loopbaanplanne en toekomsdoelwitte.
- Taakgebaseerde vrae – Hierdie vrae fokus op die vereistes van die betrokke take waarvoor die persoon aangestel kan word. Dit sluit in tipe werker, regstreeks verwante ervaring, ander nuttige ervaring, vaardighede wat regstreeks met werk verband hou.
- Maatskappygebaseerde vrae – Hierdie vrae stel die kandidaat aan die werksomgewing en omstandighede bekend wat hy of sy kan verwag indien hulle aangestel sou word. Dit handel oor beskikbaarheid, werksure, diensbepalings en -voorwaardes, maatskappykultuur en gedragskode. (3 × 4)

(12)

2.1.3

- Besluit vooraf wat die onderhoud se fokus sal wees.
- Berei ’n gebalanseerde verskeidenheid vrae voor.
- Vra intelligente, duidelike vrae wat weldeurdag is.
- Identifiseer belangrike vrae wat alle kandidate moet beantwoord.
- Plaas die vrae in die korrekte volgorde.
- Bepaal die duur van die onderhoud op grond van die aantal vrae.
- Dit help om tred te hou met die stadium van die onderhoud.
- Dit verseker dat vrae relevant bly, en dat daar nie afgedwaal word nie.
- Die onderhoudvoerder is seker dat hy of sy al die relevante inligting by die kandidaat kry.
- Die kandidaat is gerus dat die belangrikste sake behandel is.
- Skryf sleutelwoorde langs die vrae om sy of haar geheue later te verfris. (Enige 10 × 1) (10)

2.1.4

- Vrae oor applikant se ras
- Geslag, byvoorbeeld manlik of vroulik

- Etniese oorsprong, byvoorbeeld Xhosa, Zulu, Brits
- Sosiale klas, byvoorbeeld laer of middelklas
- Ouderdom, byvoorbeeld skoolverlater, jong volwassene, middeljarig of bejaard
- Gestremdheid, byvoorbeeld doofheid, rolstoelgebonde of sonder ’n ledemaat
- Godsdiens, byvoorbeeld Katoliek, Hindoe
- Persoonlike oortuigings
- Politieke affiliasie, byvoorbeeld watter politieke party die kandidaat ondersteun
- Kultuur
- Taal
- Huwelikstatus
- Gesinsverantwoordelikheid (Enige 6 × 1) (6)

2.2 2.2.1 Wet op Vaardigheidsontwikkeling (1)

2.2.2
- Om die vaardigheid van werkers te ontwikkel help om produktiwiteit in die werksplek te verbeter en versterk die moontlikheid van selfindiensneming.
- Dit verbeter die kanse van voorheen benadeelde mense om werk deur middel van onderwys en opleiding te bekom.
- Dit verhoog die vlakke van investering in onderwys en opleiding in die arbeidsmark.
- Dit gebruik die werksplek as ’n aktiewe leeromgewing om werknemers die geleentheid te bied om nuwe vaardighede te verwerf.
- Dit moedig werkers aan om aan leierskap- en ander opleidingsprogramme deel te neem.
- Dit help werksoekers om werk te kry. (Enige 2 × 1) (2)

**[35]**

## VRAAG 3

3.1 3.1.1 Kliënte is mense wat die maatskappy se goedere en dienste koop en daarvan gebruik maak. (2)

3.1.2 ’n Interne kliënt sluit in personeel wat in die maatskappy se diens is asook mense wat ’n baie nou verbintenis met die maatskappy het, hoewel hulle nie ’n salaris verdien nie. ’n Eksterne kliënt is daardie 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. (4)

3.1.3
- Hulle koop die maatskappy se produkte of dienste.
- Hulle genereer inkomste vir die organisasie.

Kopiereg voorbehou

- Hulle kan die produkte vir ander kliënte aanbeveel.
- Dit help die organisasie om data oor die mark en verbruikersgedrag in te samel en te ontleed.
- Dit help om die handelsmerklojaliteit te verbeter.
- Dit verbeter die maatskappy se reputasie.
- Dit dra tot die groei van die ekonomie by. (Enige 4 × 2) (8)

3.2 3.2.1

- Enige persoonlike inligting oor bestuur, werknemers of kliënte van die maatskappy
- Finansiële state en vooruitskattings van die maatskappy
- Die notule van die maatskappy se algemene jaarvergadering
- Rekords van die maatskappy se strategiese beplanning
- Intellektuele eiendom
- Inligting wat nagevors en ontwikkel is
- Fakture, afleweringsnotas en vragbriewe
- Reisprogram van HUB (Enige 6 × 1) (6)

3.2.2

- Persoonlike inligting – indien ’n persoon se persoonlike inligting in verkeerde hande beland, kan dit tot hul nadeel gebruik word.
- Duplisering van faktuur, afleweringsnotas of vragbriewe kan deur swendelaars gebruik word om sekuriteit by ’n vervaardigingsaanleg se hekke te omseil.
- Indien mededingers bewus word van spesifieke inligting of seldsame vermoëns van die maatskappy se werknemers en weet hoeveel daardie werknemers verdien, kan hulle maklik met aantreklike aanbiedinge weggelok word.
- Teenstanders kan binnekennis oor sake soos strategiese beplanning en tenders wat ingedien is, gebruik om maatskappy se pogings te fnuik en sake in hul guns te laat verloop.
- Intellektuele eiendom is uniek aan die maatskappy en is baie waardevol.
- Sommige dokumente is van buite die maatskappy afkomstig. Indien dit wegraak, sal dit moeilik wees om weer in die hande te kry. Dit het dus meer sorg nodig omdat dit nie so maklik vervang kan word as dié wat intern geproduseer is nie.
- Sommige items of dokumente bevat sensitiewe inligting wat vir die maatskappy baie waardevol is. Dit sluit in sy databasisse, adreslyste, skenkerlyste, navorsingsbevindings, produkspesifikasies en finansiële state.
- Kontrakte, tenders, aktes, bewys van eiendomsreg, ooreenkomste, verdrae, testamente en so meer is waardevol omdat hulle oorspronklike handtekeninge bevat en bewys van ’n wettige en bindende transaksie of reëling is.
- Sommige items of dokumente kan ’n hoë monetêre waarde hê; andere kan waardevol wees omdat dit oud, seldsaam of ongewoon is of sentimentele waarde vir die maatskappy inhou.

(Enige 5 × 2) (10)

3.2.3

- Hou die lêers te alle tye toegesluit.
- Merk alle dokumente en lêers as vertroulik.

Kopiereg voorbehou

- Moenie lêers aan mense oorhandig wat nie toestemming het om dit te lees nie.
- Moenie waardevolle items op lessenaars en tafels laat rondlê nie. (4)
- Dra altyd waardevolle items in ’n koevert, omslag of lêerhouer.
- Laat slegs mense met die nodige toestemming toe om die liasseerarea binne te gaan.
- Gebruik wagwoorde.
- Pas toegangsregte toe. (Enige 4 × 1)

**[34]**

## VRAAG 4

4.1 4.1.1 Dragkode is riglyne oor hoe werknemers by die werk behoort aan te trek, en soms selfs wanneer hulle werkverwante funksies bywoon. (2)

4.1.2
- Dit gee ’n professionele voorkoms.
- Kliënte is in staat om die personeel te identifiseer. (2)

4.1.3
- Inkonsekwentheid wat werkverrigting betref – Indien werknemers versuim om organisasiebeleid te volg, lei dit tot inkonsekwentheid. Die gehalte van die diens wat gelewer word, kan varieer.
- Lae prestasievlakke – versuim om organisasiebeleid te volg kan swak organisatoriese werkverrigting tot gevolg hê. Die werkverrigting van een individu kan ’n skadelike rimpeleffek oor die hele onderneming uitoefen, wat algemene verlies van motivering, produktiwiteit en ’n afname in kliënttevredenheid tot gevolg kan hê. (4)

4.2
- Bevoegdheid
- Integriteit
- Professionalisme
- Prestasie
- Verantwoordelikheid en aanspreeklikheid
- Respek vir mense se regte en waardigheid
- Uitnemendheid in dienslewering (Enige 3 × 1) (3)

Kopiereg voorbehou

4.3
- Duidelikheid – werknemers behoort op so ’n wyse te kommunikeer dat die situasie in die organisasie en al die feite begryp word en duidelik geïnterpreteer word.
- Akkuraatheid – inligting wat aan ’n kliënt gegee word, behoort korrek en akkuraat te wees. Bevestig dat dit wat die kliënt gesê het ’n ware weerspieëling van die situasie is.
- Eerlikheid – werknemers se persoonlike integriteit, opregtheid en billikheid sal weerspieël word in die manier waarop hulle kliënte hanteer. As hul kommunikasie getrou aan die waarheid is, sal dit vertroue tussen kliënte en werknemers skep.
- Vriendelikheid – kliënte behoort waar te neem dat hulle maklik met werknemers oor die weg kan kom, dat werknemers hul navrae beantwoord en op hul opmerkings reageer, en dat hulle aangename persone is.
- Empatie – kommunikasie behoort te demonstreer dat hulle genoeg vir kliënte omgee om hul volle aandag en bystand te gee.
- Bondigheid – kommunikasie moet doeltreffend, kort en kragtig en saaklik wees, nie ’n lang relaas nie.
- Goeie maniere – wees beleefd en betoon respek en bedagsaamheid teenoor kliënte. (Enige 3 × 2) (6)

4.4 4.4.1
- Wees ’n goeie luisteraar en dink voordat jy antwoord.
- Bly beskeie en moenie enigiets vergroot nie.
- Praat met ’n sagte en vriendelike stem.
- Moenie voedsel of drank weier wat by die vergadering aangebied word nie, maar oefen selfbeheer uit.
- Komplimenteer die persoon met sy of haar vaardighede of prestasies.
- Moenie by ’n argument betrokke raak nie.
- Bly kalm en betoon respek.
- Moenie grappe maak wat met seks, politiek, geslag, godsdiens of ras verband hou nie.
- Moenie onbeskaafde taal gebruik nie.
- Moenie ’n ander kliënt kritiseer of beledig nie. (Enige 3 × 1) (3)

4.4.2
- Handdrukke – behoorlike handdrukke en slegs as kliënte jou toelaat om dit te doen
- Buiging – effense buiging is beleefd.
- Oogkontak – om oogkontak te maak wys dat jy betroubaar is.
- Tekens – vermy dit om enige tekens te maak
- Voorkoms – indrukke of goeie beeld is belangrik in ’n onderneming (Enige 3 × 1) (3)

Kopiereg voorbehou

4.5
- Dit sal geskille oor onbillike arbeidspraktyke voorkom.
- Indien verskille op regverdige manier opgelos word, sal dit gevoelens van frustrasie, gegriefdheid of woede verminder.
- Dit kan potensieel onaangename of selfs gevaarlike situasies ontlont
- Dit help om mense bymekaar te bring sodra ’n kwessie afgehandel is.
- Oplossing van konflik en griewe kan tot groter doeltreffendheid en doelwitbereiking lei.
- Dit help om goeie verhoudings onder werknemers en werkgewer te vestig.
- As werksplekkonflik doeltreffend opgelos word, kan werknemers met hul werk voortgaan, wat tyd en geld bespaar en verhoudings stabiliseer.
- Indien konflik in die werksplek nie behoorlik opgelos word nie, kan dit baie negatiewe gevolge inhou. (Enige 6 × 2) (12)

**[35]**

## VRAAG 5

5.1 5.1.1 Dit is ’n teregwysing of korrektiewe optrede in reaksie op werknemerwangedrag, oortreding van reëls, of swak prestasie. (2)

5.1.2
- Gebruik eenvoudige taal sodat alle werknemers die prosedure kan verstaan en weet wat hulle moet doen. Die prosedure moet dus duidelik en toeganklik wees.
- ’n Dissiplinêre kode moet omvattend en volledig wees.
- Die prosedure moet voldoen aan die beginsels van natuurlike geregtigheid. Dit beteken dat die voorval ondersoek moet word en dat die straf by die oortreding moet pas. (3 × 2) (6)

5.2 5.2.1 ’n Groeistrategie in die onderneming fokus hoofsaaklik op hoe ’n onderneming groei kan genereer. Byvoorbeeld, ’n maatskappy kan probeer om hul markaandeel te verhoog en sodoende vraag na ’n produk verhoog. (2)

5.2.2
- Onbuigsaamheid – versuim onder alle belanghebbendes om saam te werk kan die implementering van ’n groeistrategie nadelig raak. Argumente onder belanghebbendes moet vermy word.
- Veroudering van uitvoerende gesag – Weens veranderinge in die interne omgewing kan die kennis en ervaring van organisasielede irrelevant raak. Die strategiesebeplanning-proses moet dus ’n leerproses vir bestuurders wees, wat hulle help om tred te hou met veranderinge in die omgewing.
- Dislojaliteit – Sommige bestuurders ontwikkel ’n onvanpaste lojaliteit teenoor hul betrokke bedrywigheid in plaas van teenoor die organisasie in die geheel.
- Waardes, style en tradisies – Indien ’n kultuur te sterk is, kan bestuurders nie die belangrikheid van omgewingsveranderinge insien nie. Dit maak hulle huiwerig om hul prioriteite of strategiese hulpbronne te verander. (8)

5.3
- Steun
- Doelstellings en doelwitte
- Proses
- Prototipe
- Hulpbronne
- Missieverklaring
- Visie
- Verdeling van arbeid (Enige 4 × 1) (4)

**[22]**

## VRAAG 6

6.1 6.1.1
- Verbeter verslagdoening
- Verslagdoening word op meetbare, feitelike waarnemings gegrond.
- Die werkverrigtingsdata kan in grafiese formaat voorgestel word, sodat vordering met een oogopslag duidelik is.
- Personeel kan in meetbare terme meegedeel word hoe goed hulle vaar om verskillende doelwitte te bereik.
- Kan konstruktiewe, volledige terugvoering gee. (Enige 3 × 2) (6)

6.1.2
- Verbeter koördinering
- Koördinering kan behoorlik plaasvind.
- Inspeksies en assesserings kan belyn word sodat dit op die geskikste tyd plaasvind en die sinvolste resultate openbaar.
- Vergelykings kan getref word wat personeel, afdelings, projekte of verskillende fases van ’n projek betref.
- Dit verseker dat almal dieselfde doelstellings nastreef.

(Enige 3 × 2) (6)

6.1.3
- Intydse waarneming
- Die bestuurder of toesighouer kan die gebruik van hulpbronne kontroleer – word die hulpbronne optimaal gebruik? Word die mensehulpbronne ten beste gebruik?
- Die inligting wat bekom word, is waardevol, betroubaar, bygewerk en relevant.
- Data se gehalte hang nie af van iemand se geheue of subjektiewe interpretasie nie, maar goeie beplanning. (3 × 2) (6)

6.1.4
- Ingeligte ingrypings
- Resultate van die monitering van werkverrigting werp lig op swakhede en foute of vergissings in die strategiese plan.
- Dit kan sekuur aangedui word en bestuur se besluite kan op akkurate situasionele data gegrond word.
- Nuwe of verwaarloosde prioriteite kan geïdentifiseer word en ingrypings kan op grond daarvan ontwerp word.
- Voorkomende optrede kan beplan word om toekomstige probleme uit te skakel. (3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

6.2
- ’n Goeie strategiese plan spesifiseer die maatskappy se identiteit.
- Dit maak die maatskappy se posisie duidelik.
- Dit identifiseer die maatskappy se bestemming.
- Dit navigeer die maatskappy om sy bestemming te bereik.
- Dit sit maniere en metodes van evaluering duidelik uiteen.
- Dit vorm ’n skakel met die maatskappy se visie en missie.
- Dit vorm ’n skakel met die maatskappy se uitkomste.
- Strategiese plan beplan vir alle tipes onvoorsiene omstandighede.

(Enige 6 ×1) (6)
**[30]**

**VRAAG 7**

7.1
- Stap 1: Verifieer die vereiste inligting – die eerste stap is om te identifiseer wat dit is wat versoek word.
- Stap 2: Bekom toestemming om na die inligting te soek. Toestemming moet verkry word om inligting deur, byvoorbeeld, telefoonoproepe te bekom.
- Stap 3: Vind die inligting – Dit kan persoonlik gedoen word of gedelegeer word. Dit kan per hand of elektronies gedoen word.
- Stap 4: Verwerk die inligting. – Ingesamelde inligting moet in die korrekte formaat aangebied word.
- Stap 5: Kopieer die inligting – Byvoorbeeld, maak enkele of veelvuldige drukstukke met behulp van drukker.
- Stap 6: Stuur die inligting af – Die inligting kan per hand in ’n koevert, lêer of omslag aan die party gelewer word wat inligting versoek het. Dit kan ook met of sonder ’n aanhangsel per e-pos gestuur word.
- Stap 7: Volg op – om uit te vind of die inligting ontvang is en aan die persoon se verwagtinge voldoen. (7 × 2) (14)

7.2
- Die persoon kan nie met die werkproses voortgaan wat die gebruik van die betrokke item vereis nie.
- Die persoon kan nie die navraag of werkopdrag finaliseer nie.
- Alternatiewelik, indien ’n plaasvervangende item gebruik moet word, kan die resultaat van swak gehalte wees.
- Tyd word vermors terwyl mense na die ontbrekende item soek.
- Gereelde kliënte, diensverskaffers of bestuurder moet wag.

(Enige 5 × 2) (10)
**[24]**

**TOTAAL AFDELING B: 180**
**GROOTTOTAAL: 200**

Kopiereg voorbehou