higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

# NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

# BESTUURSPRAKTYK
## NKR VLAK 3

(3021003)

**6 Desember 2023 (X-vraestel)**
**09:00–12:00**

**Hierdie eksamenvraestel bestaan uit 9 bladsye.**

586Q1N2306

Kopiereg voorbehou

# DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
# REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)
BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 3
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

---

**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 ’n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

---

Kopiereg voorbehou

## AFDELING A

## VRAAG 1

1.1 Kies ’n item uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–N) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

| KOLOM A | | KOLOM B | |
|---|---|---|---|
| 1.1.1 | Swak gedrag, insluitend onprofessionele, onetiese of immorele gedrag | A | SOOO |
| 1.1.2 | Maatskappy groepeer soortgelyke vaardighede in praktiese area saam | B | elektroniese lêer |
| 1.1.3 | Sektorale Onderwys- en Opleidingsowerheid | C | wangedrag |
| 1.1.4 | Plek waarin iets gevorm word of ontwikkel | D | agterstallig |
| 1.1.5 | Om billikheid in die werksplek te verseker deur gelyke geleenthede en regverdige behandeling te bevorder en onregverdige diskriminasie uit te skakel | E | etiek |
| 1.1.6 | Iemand wat aangestel word om albei kante van ’n geskil aan te hoor en daarna ’n oordeel te vel | F | matriks |
| 1.1.7 | Om ná die vasgestelde tyd of datum terugbesorg te word | G | funksionele struktuur |
| 1.1.8 | Gedurende die werklike tyd wat iets plaasvind | H | arbiter |
| 1.1.9 | Hou lêers in ’n spesifieke omslag | I | Wet op Diensbillikheid |
| 1.1.10 | Morele kode of ’n stel morele beginsels wat gegrond is op waardes wat gewoonlik gemeenskaplik aan die mensdom is | J | foutspeuring |
| | | K | intyds |
| | | L | bemiddelaar |
| | | M | gedragskode |
| | | N | visie |

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Doelstellings is die doelwitte wat die organisasie wil bereik.

1.2.2 Die Wet op Basiese Diensvoorwaardes bied 'n raamwerk waarbinne werknemers, vakbonde, werkgewers en werknemerorganisasies kollektief kan onderhandel.

1.2.3 Vryheid van assosiasie beteken om te verenig of saam te voeg.

1.2.4 Een van die redes vir sekuriteitsprosedures vir waardevolle sake-items is vertroulike, sensitiewe, strategiese en onvermelde inligting.

1.2.5 'n Maatskappy se missie beskryf waarom die maatskappy bestaan.

1.2.6 Alfabetiese liassering is gebaseer op name, byvoorbeeld die name van werknemers, kliënte of onderwerp.

1.2.7 Chronologiese rangskikking behels die volgorde van die tyd of datum waarop 'n gebeurtenis plaasgevind het.

1.2.8 Grondwet is 'n skriftelike verklaring van die grondbeginsels waarvolgens 'n land bestuur word.

1.2.9 Diensverskaffer is nie 'n openbare liggaam, private entiteit, agentskap of individu nie.

1.2.10 'Vertel my meer oor jouself' is 'n applikantgebaseerde vraag wat in 'n onderhoud gebruik word.

(10 × 1) (10)
**[20]**

**TOTAAL AFDELING A: 20**

Kopiereg voorbehou

## AFDELING B

## VRAAG 2

Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae wat daarop volg:

**"Die Bankteller"**

Bob Cramer, 'n bestuurder in 'n bank, ervaar probleme met sy kassierpersoneel. As gevolg van die probleme besluit hy om Connie Tremont as 'n bankteller aan te stel. Om te bepaal of Connie 'n geskikte kandidaat vir die pos is, besluit Bob om eers 'n onderhoud met haar te voer. Bob het vyftien minute bestee om met haar 'n onderhoud te voer. Hoewel hy enkele voorbehoude gehad het, het hy die hulp nodig gehad. Sy het die volgende week met die opleidingsprogram begin. Nadat sy die program voltooi het, het sy na die tak teruggekeer. Bob het haar verwelkom en daarna het sy hoofteller vir Connie 'n vinnige oriëntering gegee en gehelp om haar voete te vind, waarna sy begin het om kliënte te bedien.

Ná ongeveer 'n maand het dit vir Bob duidelik geword dat sy aanvanklike besorgdheid oor Connie geregverdig was. Connie het baie gesukkel om 'n gunstige indruk op kliënte te maak. Hierdie probleme het op verskillende maniere na vore gekom. Een kwessie was swak persoonlike higiëne en versorging. 'n Tweede was die onvanpaste manier waarop sy werk toe aangetrek het. Sy het nie die bank se dragkode nagekom nie. 'n Derde probleem was haar onbeskoftheid teenoor kliënte. Binne 'n maand het Bob klagtes van kliënte begin ontvang, hoewel hy haar 'n paar keer vantevore reeds informeel aangesê het om haar sokkies op te trek.

Die laaste strooi was klagtes van ander tellers oor Connie se voete wat sleg geruik het. Bob het haar verbied om haar skoene by die werk uit te trek. By twee geleenthede daardie dag het Bob agtergekom dat sy sy bevel verontagsaam het. Hy was nou gereed om vir haar 'n skriftelike waarskuwing te gee, die laaste stap voor diensbeëindiging in die bank se dissiplinêre beleid. Hy het 'n afskrif van die prosedures gehad.

[Vertaal uit: *published by HRD Press: Alan Clardy, PhD.,* 1994]

2.1 Om te bepaal of Connie 'n geskikte kandidaat vir die pos as bankteller is, het Bob besluit om eers 'n onderhoud met haar te voer.

2.1.1 Verduidelik kortliks waarom dit noodsaaklik is om 'n onderhoud met 'n applikant vir 'n pos te voer. (2 × 2) (4)

2.1.2 Verduidelik DRIE kategorieë of groepe vrae wat in 'n onderhoud gestel kan word. (3 × 4) (12)

2.1.3 Verduidelik waarom dit belangrik vir Bob is om voor 'n onderhoud vrae op te stel. (10)

2.1.4 Watter vrae moet Bob eerder nie vir Connie tydens 'n onderhoud vra nie omdat sulke vrae as onbillik en diskriminerend gekategoriseer kan word? (6)

2.2 Hoewel Bob enkele voorbehoude gehad het, het hy hulp in die bank nodig gehad, en daarom het hy Connie aangestel. Voordat sy by die bank begin werk het, het sy eers ’n opleidingsprogram deurloop.

2.2.1 Watter wet moedig werkgewers aan om werknemers toe te laat om opleidingsprogramme in ’n organisasie by te woon? (1)

2.2.2 Wat is ander oogmerke van die Wet wat in VRAAG 2.2.1 hier bo genoem word? (2)

**[35]**

**VRAAG 3**

3.1 Nadat sy die program voltooi het, het Connie na die tak teruggekeer. Bob het haar verwelkom en daarna het die hoofteller vir haar ’n vinnige oriëntering gegee en gehelp om haar voete te vind, waarna sy begin het om kliënte te bedien.

3.1.1 Definieer die term *kliënte*. (2)

3.1.2 Onderskei tussen interne en eksterne kliënte in die onderneming. (2 × 2) (4)

3.1.3 Bespreek die belangrikheid van eksterne kliënte met betrekking tot hul impak op die organisasie. (4 × 2) (8)

3.2 Dit is Connie en ander tellers se verantwoordelikheid om dokumente of items te herken wat vertroulike of geklassifiseerde inligting bevat omdat dit waardevolle items in die bank is.

3.2.1 Identifiseer dokumente of items wat as waardevol in ’n organisasie beskou word. (6)

3.2.2 Verduidelik waarom die dokumente wat in VRAAG 3.2.1 genoem word, waardevol is. (5 × 2) (10)

3.2.3 Identifiseer enige VIER maniere waarop Connie en ander tellers die veiligheid van waardevolle items in die bank kan handhaaf. (4)

**[34]**

## VRAAG 4

4.1 Ná ongeveer ’n maand was Bob in staat om Connie se probleme te identifiseer wat voorgekom het en steeds opduik. Een van die probleme was die onvanpaste manier waarop sy werk toe aangetrek het. Sy het nie die bank se dragkode of beleide nagekom nie. Bob glo dat dit belangrik is dat Connie en die ander bankwerknemers bankbeleid navolg.

4.1.1 Wat bedoel ons met *dragkode*? (2)

4.1.2 Wat is die doel van ’n dragkode? (2)

4.1.3 Verduidelik TWEE moontlike gevolge wat die bank kan ly indien Connie en ander werknemers versuim om bankbeleid na te kom. (2 × 2) (4)

4.2 Identifiseer DRIE beginsels van die gedragskode waarvan Connie bewus moet wees wanneer sy daagliks take uitvoer. (3)

4.3 Die tweede kwessie het te doen gehad met die onbeskofte manier waarop Connie met kliënte gekommunikeer het. As gevolg daarvan het Bob besluit om standaarde vir werknemers te stel wat nagevolg moet word wanneer hulle met kliënte kommunikeer.

Noem enkele kommunikasiestandaarde wat werknemers kan toepas wanneer hulle met kliënte kommunikeer. (3 × 2) (6)

4.4 Verduidelik die volgende organisasieprotokol waarvan Connie bewus moet wees wat die behandeling van kliënte en kollegas betref.

4.4.1 Gesprek (3)

4.4.2 Gebare en liggaamstaal (3)

4.5 Die manier waarop Connie haar gedra, kan konflik tussen haar en Bob, haar bestuurder, veroorsaak. Verduidelik aan Bob die belangrikheid van die hantering van interne konflik en besware om onbillike arbeidspraktyke in die organisasie te vermy. (6 × 2) (12)

**[35]**

## VRAAG 5

5.1 Die laaste strooi was klagtes van ander tellers oor Connie se voete wat sleg geruik het. Bob het haar verbied om haar skoene by die werk uit te trek. By twee geleenthede daardie dag het Bob agtergekom dat sy sy bevel verontagsaam het. Hy was nou gereed om vir haar 'n skriftelike waarskuwing te gee, die laaste stap voor diensbeëindiging in die bank se dissiplinêre beleid.

5.1.1 Wat is 'n *dissiplinêre beleid*? (2)

5.1.2 Verduidelik enkele grondbeginsels wat in ag geneem moet word wanneer 'n dissiplinêre kode en prosedure ontwerp word. (3 × 2) (6)

5.2 Ten einde die bank se doelwitte te bereik, het Bob besef dat hulle 'n duidelike en behoorlike organisasiestrategie nodig het. Hy het 'n groeistrategie voorgestel.

5.2.1 Verduidelik die hooffokus van 'n groeistrategie in die onderneming. (2)

5.2.2 Verduidelik VIER interne probleme wat die implementering van 'n groeistrategie kan beïnvloed. (4 × 2) (8)

5.3 Identifiseer VIER kernelemente van 'n goeie strategiese plan. (4)

**[22]**

## VRAAG 6

6.1 Die toepassing van 'n organisasiestrategie maak dit vir enige organisasie makliker om 'n werknemer se werkverrigting te monitor. Verduidelik kortliks die volgende voordele van strategiese beplanning in 'n organisasie:

6.1.1 Verbeter verslagdoening (3 × 2) (6)

6.1.2 Verbeter koördinering (3 × 2) (6)

6.1.3 Intydse ('real-time') waarneming (3 × 2) (6)

6.1.4 Ingeligte ingrypings (3 × 2) (6)

6.2 Noem SES aspekte wat Bob met betrekking tot die strategiese beplanning van die bank moet oorweeg. (6)

**[30]**

Kopiereg voorbehou 

## VRAAG 7

7.1 Verduidelik kortliks die stappe wat gedoen moet word om nodige dokumente na die korrekte persoon of plek te neem, dit op te spoor, te bekom, te kopieer en te versend. (7 × 2) (14)

7.2 Verduidelik aan Connie die implikasies vir produktiwiteit wanneer 'n item nie opgespoor kan word nie. (5 × 2) (10)

**[24]**

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

Kopiereg voorbehou