higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3021003)

4 November 2022 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

064Q1N2204

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 URE
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 ŉ nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs ŉ blou of swart pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Kies ’n woord uit KOLOM B wat pas by ’n beskrywing in KOLOM A. 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	’n Stelling oor die keuses wat die Parlement oor ’n sekere saak gemaak het	A	arbiter
1.1.2	’n Stel rigtinggewende beginsels waarop ’n organisasie besluit ten opsigte van kwessies in die werkplek soos bevorderings, verlof of dissipline	B	matriks
1.1.3	Die proses van probleme, foute en struikelblokke identifiseer	C	slêng
1.1.4	Plastiek skyf waarop data magneties gestoor kan word	D	beleid
1.1.5	Iemand wat aangestel is om na albei kante van 'n geskil te hoor en dan te oordeel	E	kwaadwillig
1.1.6	Opsetlik bedoel om ander skade aan te rig; om gemeen of wreed te wees	F	diskriminasie
1.1.7	Die vermoë om iets oor die langtermyn te kan volhou	G	wet
1.1.8	Die strategiese plan wat gebaseer is op die insette van ’n poel deskundiges	H	volhoubaarheid
1.1.9	Mense onregverdig behandel weens begunstiging of onverdraagsaamheid	I	groeistrategieë
1.1.10	Informele taal of streekstaal (omgangstaal) wat net ’n sekere groep mense sal verstaan	J	foutopsporing
		K	beplanning
		L	stiffie
		M	Wet op Vaardigheidsontwikkeling
		N	organisatoriese struktuur

(10 × 1) (10)

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

1.2.1 Die daaglikse voltooiing van take is deel van die besigheidstrategie.

1.2.2 'n Grief is 'n siening dat werknemers onregverdig behandel was.

1.2.3 Die waardes van die organisasie is die manier waarop die organisasie sy kliënte, verskaffers, werknemers en ander organisasies hanteer.

1.2.4 'n Goeie liasseerstelsel bestaan wanneer 'n dokument geliasseer en gestoor word op so 'n manier dat dit maklik en vinnig weer toeganklik is.

1.2.5 Aanduiding van 'n organisasie se visie en missie is die eerste stap van enige strategiese beplanningsproses.

1.2.6 Die onderhoud begin gewoonlik deur te fokus op die kandidaat se vaardighede om die taak in die relevante posisie te voltooi.

1.2.7 Die oordrag van rekords is die proses waar dokumente vanaf die aktiewe liasseerstelsel na die argief geskuif word.

1.2.8 Topbestuur is verantwoordelik vir die besluitneming en skepping van organisatoriese struktuur.

1.2.9 Elke besigheid betaal 10% van sy lone- en salarisrekening aan die SETA wat in beheer is van sy industrie.

1.2.10 As 'n werknemer aanhou om die organisasie se kleredragvoorskrifte te verontagsaam nadat hul alreeds 'n eerste mondelinge waarskuwing ontvang het, moet ontslag daarop volg.

(10 × 1) (10)
[20]

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

BAY STATE DIENSKORPORASIE

Op sy 58ste verjaardag het Bill Connor ook sy vyf-en-twintigste jaar by Bay State Dienskorporasie begin. Bay State Dienskorporasie is 'n diensverskaffer wat verskeie dienste soos instandhouding-, skoonmaak-, en hersteldienste bied aan woonstelkomplekse in die groter metropolitaanse area. Bay State Dienskorporasie se langtermyn-strategie is om regoor Suid-Afrika woonstelkomplekse te onderhou, skoon te maak en herstelwerk aan hulle te doen.

Bill was oorspronklik in diens gestel deur die baas van die maatskappy, Ken Pierce, om in die vervoerafdeling te werk as 'n drywer. Omtrent vier jaar gelede het Bill na 'n posisie in die posafdeling geskuif. Selfs al het die werk in die posafdeling beteken Bill moes meer oplig- en ronddrawerk doen, was die verhoging van salaris belangriker en het die groter hoeveelheid werk regverdig. Dit draai toe uit dat dit 'n uitstekende keuse vir Bill was. Die salarisverhoging het hom baie gehelp, en selfs al was die pas waarteen hy moes werk vinniger, het hy met die werk bygehou. Sy prestasie by die werk was nog altyd aanvaarbaar, hy is altyd betyds, altyd besig, en hy voltooi sy take volgens die maatskappy se beleid en prosedures.

2.1 Bay State Dienskorporasie is 'n diensverskaffer wat verskeie dienste bied soos instandhouding-, skoonmaak-, en hersteldienste vir woonstelkomplekse in die groter metropolitaanse area.

2.1.1 Verduidelik die term *diensverskaffer*. (3)

2.1.2 Verduidelik die organisatoriese prosedures wat betrokke is by diensverskaffers identifiseer en kies. (7)

2.2 Soos in die gevallestudie hierbo genoem, is Bay State Dienkorporasie se langtermyn-strategie om regoor Suid-Afrika die instandhouding-, skoonmaak- en herstelwerk van woonstelle te doen.

2.2.1 Verduidelik die term *langtermyn-strategie*. (2 × 2) (4)

2.2.2 Wie moet ingesluit word by die strategiese beplanningsproses? (6)

2.3 Soos enige ander maatskappy, is Bay State Dienskorporasie se strategie gemik op 'n unieke missie, visie, en waardes vir die besigheid skep, wat die eksterne omgewing (geleenthede en bedreiginge) en die vermoë van die besigheid (sterk en swak punte) in ag neem.

2.3.1 Verduidelik kortliks hoe die strategiese plan skakel met 'n maatskappy se missie, visie en waardes. (3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

2.3.2 Onderskei tussen 'n *besigheidsgeleentheid* en 'n *besigheidsdreigement* vir 'n maatskappy en gee relevante voorbeelde. (2 × 3) (6)

Verduidelik vir die werknemers van Bay State Dienskorporasie die redes waarom 'n organisasie strategiese beplanning doen. (4 × 2) (8)
[40]

VRAAG 3

3.1 Bill Connor se prestasie was altyd aanvaarbaar, hy is altyd betyds, en verrig sy take volgens die maatskappy se beleid en prosedures, asook die maatskappy se gedragskode.

3.1.1 Verduidelik aan Bill wat die gewone werksure is wat 'n werknemer binne die werkplek moet spandeer, volgens die Wet op Basiese Diensvoorwaardes of 'BCEA'. (3 × 2) (6)

3.1.2 Verduidelik die verskil tussen *organisatoriese beleid* en *organisatoriese prosedure*. (2 × 2) (4)

3.1.3 Verduidelik die moontlike nagevolge indien Bill en die ander werknemers by Bay State Dienskorporasie nie voldoen aan die organisasie se standaarde, beleid, en prosedures nie. (4 × 2) (8)

3.1.4 Bay State Dienskorporasie se werknemers moet vertroud wees met die maatskappy se gedragskode en dit gehoorsaam.

Verduidelik kortliks *professionalisme* as een van die beginsels van die gedragskode wat werknemers by die Bay State Dienskorporasie moet gehoorsaam. (5 × 2) (10)

3.1.5 Wat is die doel van die gedragskode in 'n organisasie? (6)

3.2 Om nie die organisatoriese beleid, prosedures, en gedragskode te begryp nie, kan lei na konflik in 'n organisasie.

Verduidelik kortliks aan Ken Pierce die belangrikheid van interne grief- en konflikhantering om onbillike arbeidspraktyk in die organisasie te voorkom. (3 × 2) (6)
[40]

VRAAG 4

Tydens sy vakansie in sy vyf-en-twintigste jaar by Bay State, het Bill homself sleg beseer nadat hy op 'n staptoer saam met sy familie geval het. Sy familie het hom onmiddellik hospitaal toe geneem, waar 'n X-straal gewys het dat hy 'n gebreekte been en enkel het. Die dokter het vir Bill vertel dat hy nie na die werk sou kon terug keer totdat die been heeltemal gesond is nie, en dat dit ten minste vyf weke sou neem. Net voordat Bill moes terug gaan werk toe, het hy sy baas, Ken Pierce, gebel om hom te vertel dat hy steeds in baie pyn is, en dat die dokter 'n stut op sy been wil sit en hom langer by die huis wil hou.

4.1 Weens sy toestand kwalifiseer Bill vir 'n ekstra paar dae verlof.

Verduidelik kortliks wat bedoel word met *verlof*. (2 × 2) (4)

4.2 Noem en verduidelik die tipe verlof waarop Bill geregtig is as gevolg van sy toestand. (4 × 2) (8)

4.3 Watter omstandighede kan lei na Bill se ontslag volgens die Wet op Arbeidsverhoudinge? (6)

4.4 Indien Bill nie terugkeer werk toe op 'n vasgestelde datum nie, laat die Wet op Basiese Diensvoorwaardes of 'BCEA' hom toe om bewys van ongeskiktheid by sy werkgewers in te dien.

Verduidelik kortliks wat *ongeskiktheid* beteken. (3 × 2) (6)

4.5 Ken Pierce weet dat hy Bill se prestasiemonitering in ongeveer drie maande moet doen. Gebaseer op die produksieprobleme in Bill se afdeling, wil Ken dit net 'sê soos dit is' en ontslae raak van Bill as gevolg van sy toestand.

4.5.1 Waarom is dit nodig dat Ken prestasiemonitering in die besigheid doen? (4)

4.5.2 Om 'n goeie strategiese plan te hê het baie voordele vir 'n organisasie.

Noem DRIE voordele van goeie strategiese beplanning hê. (3 × 4) (12)
[40]

VRAAG 5

5.1 Ken wonder of hy nie kan voorstel dat Bill 'n ander taak in die maatskappy gegee word nie, of afgedank word weens die toestand van sy gesondheid.

5.1.1 Verduidelik die stappe wat geneem moet word om te verseker dat die ontslag wesenlik is en volgens prosedure korrek en regverdig is, met verwysing na die Wet op Arbeidsverhoudinge of 'LRA'. (5 × 2) (10)

5.1.2 Identifiseer VYF bewyse wat 'n aanbeveling vir ontslag ondersteun. (5)

5.2 Die bewyse wat die aanbeveling vir ontslag ondersteun moet veilig gehou word, in ooreenstemming met die beleid van 'n organisasie.

Gee voorbeelde van die effek wat iemand met slegte bybedoelings kan hê as hulle die sekuriteit van 'n organisasie te oortree en dinge in die hande kry soos die bewyse ter ondersteuning van ’n aanbeveling vir ontslag. (6)

5.3 Na drie weke het Bill na die werk toe terug gekeer, maar dinge was nie dieselfde nie. Bill sukkel nou om bokse en ander swaar pakkette te hanteer. Ken besluit om vir Bill ’n nuwe taak in die maatskappy te gee, om nuwe administratiewe werk (liassering en data vaslegging) te hanteer. Daar bly wel steeds ’n aansienlike agterstand van lêers wat nie betyds vasgelê is nie weens Bill te toestand.

5.3.1 Vertel vir Bill waarom dit nodig is om inligting aan te teken en te liasseer in die maatskappy. (4)

5.3.2 Bespreek VYF vereistes van ’n goeie, effektiewe liasseerstelsel in ’n organisasie. (5 × 3) (15)

[40]

VRAAG 6

6.1 Weens die toestand van Bill se gesondheid, is daar ’n aansienlike agterstand lêers wat aangeteken en geliasseer moet word.

Verduidelik kortliks die effek wat verkeerd geliasseerde dokumente kan hê in ’n organisasie. (10)

6.2 Verduidelik die nagevolge vir die maatskappy se produktiwiteit as Bill nie belangrike items kan opspoor nie. (5 × 2) (10)

[20]

TOTAAL AFDELING B: 180
GROOTTOTAL: 200

Kopiereg voorbehou