higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

TOESIGHOUDENDE BESTUUR N6

19 November 2024

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 6 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: LEIERSKAPSMODELLE EN SELFGELDING

1.1
- Verseker dat die werknemers ten volle bevoeg is voordat take gedelegeer word.
- Verseker dat voldoende gesag gedelegeer word (vryheid om keuses te maak en oplossing in werking te stel om die taak te voltooi).
- Verseker dat die werknemers weet dat hulle aanspreeklik gehou sal word.
- Verantwoordelikheid moet duidelik omskryf word.
- Wees spesifiek met betrekking tot gedelegeerde take om te voorkom dat die werknemers aan wie die taak gedelegeer is, die gesagsposisie oorskry.
- Stel standaarde en doelwitte.
- Betrek die werknemer by die bepaling van standaarde en doelwitte.
- Vestig 'n behoorlike terugvoer-/kommunikasiestelsel oor verslae en vergaderings sodat die proses gemonitor word.
- Hou werknemers ingelig sodat hulle altyd ingelig is en by besluitneming betrek word.
- Vereis dat take voltooi word.
- Verskaf opleiding om tekortkominge te oorkom. (Enige 10 × 1) (10)

1.2
- Wanneer dit duidelik is dat die ontvanger/luisteraar nie luister nie en nie oogkontak maak en hou nie.
- Mag vroetel terwyl hy/sy luister, bv., klik pen aanhoudend.
- Laat konstante onderbreking toe, bv. antwoord oproepe of boodskappe op 'n selfoon.
- Nieverbale leidrade/gebare om te toon dat die persoon luister is nie sigbaar nie, bv., knik nie die kop om te wys dat hy/sy die gesprek volg nie.
- Onderbreek die spreker aanhoudend en maak dit vir hom/haar moeilik om inligting te deel.
- Praat die hele tyd saam met die spreker.
- Om die hele tyd te dink oor hoe om te reageer eerder as om te fokus mag veroorsaak dat 'n mens belangrike inligting nie hoor nie.
- Neem nie kennis van nieverbale leidrade nie/luister nie na wat gesê word nie, maar na hoe dit gesê word.
- Reageer op 'n bevooroordeelde manier op dit wat gesê word.
- Wanneer die luisteraar hoor maar nie luister nie. (Enige 5 × 1) (5)

[15]

VRAAG 2: ARBEIDSVERHOUDINGE

2.1
2.1.1	C
2.1.2	A
2.1.3	C
2.1.4	D
2.1.5	B
2.1.6	B
2.1.7	A
2.1.8	D
2.1.9	D
2.1.10	C

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

2.2
- Los kwessies in die werkplek op.
- Sorg dat die werknemers billik behandel word/uitbuiting minimeer.
- Verteenwoordig werkers tydens onderhandelinge vir beter werksomstandighede, bv., vir veiligheid en beter werksomgewing.
- Beter diensvoorwaardes, bv., salarisse, bevordering.
- Verteenwoordig werknemers tydens griewe of dissiplinêre optrede.
- Beskerm en verseker werknemers se werk.
- Onderhandel arbeidskontrakte.
- Verseker deelnemende bestuur deur verteenwoordiging van werkers wat 'n sê in die bestuursbesluite het, bv., beleid by die werk.
- Gee raad en leiding aan werkers oor werkverwante kwessies.
- Wees deel van konflikoplossing.
- Wees betrokke by geskille, bv. onbillike afdanking.
- Om ooreengekome diensvoorwaardes te handhaaf, bv., werkskontrakte.
- Om te sorg dat werwing op 'n billike manier plaasvind (deelname aan onderhoude).
- Om personeelontwikkeling en opleiding te bevorder. (Enige 5 × 1) (5)

[15]

VRAAG 3: PERSONEELSORG

3.1
- Die toesighouer maak tyd in sy/haar besige skedule
- om met ondergeskiktes te praat wat hom/haar om hulp of leiding vra met probleme wat hy/sy mag ervaar.
- Die toesighouer sien ongewone gedragpatrone by 'n ondergeskikte raak en maak tyd om te bepaal wat die probleem is en hoedat hy/sy die ondergeskikte kan help.
- Die gebruik van probleemoplossingstegnieke in berading van die werknemers.
- Die toesighouer sê nie vir die ondergeskiktes wat om te doen nie.
- Luister eerder en gee leiding, ondersteuning en aanmoediging.
- Die toesighouer mag die opsie van professionele hulp aanbeveel, bv., finansiële raadgewer, prokureur, sielkundige, dokter.
- Die toesighouer deel toepaslike inligting wat nuttig mag wees.
- Berading van werknemers voorkom spanning en angs. (Enige 5 × 1) (5)

3.2
- Ontwikkeling van seker aspekte wat met werknemers se werkprosedure verband hou.
- Verbeter induksie van nuwe werknemers.
- Verskaf gelyke geleenthede vir benadeelde werknemers.
- Help die topbestuur om vermoëns van potensiële, toekomstige bestuurders te beoordeel.
- Fasiliteer indiensopleiding.
- Voltooi formele opleiding deur individuele leiding te verskaf.
- Bevorder individue met 'n toekoms in die maatskappy se loopbane.

(Enige 5 × 1) (5)

[10]

VRAAG 4: GROEPSDINAMIKA EN KONFLIK

4.1
4.1.1 formele
4.1.2 kreatiwiteit
4.1.3 sekerheid
4.1.4 almal dieselfde belange deel
4.1.5 belangegroepe

(5 × 1) (5)

4.2
- Beleid oor salarisse en lone/metodes van kompensering.
- Verskillende leierskapstyle.
- Veranderinge in 'n organisasie wat beroeringe en onsekerheid veroorsaak.
- Die grootte van 'n organisasie: hoe meer bestuursvlakke daar is, hoe groter is die waarskynlikheid vir konflik.
- Werk op doelwitte te bereik: Individuele of groepsdoelwitte.
- Mededingendheid om doelwitte te bereik kan ook konflik veroorsaak.

(Enige 5 × 1) (5)
[10]

VRAAG 5: PROBLEEMOPLOSSING EN BESLUITNEMING

5.1
5.1.1 nie-roetine
5.1.2 evaluering en beheer
5.1.3 kwaliteit
5.1.4 nie-geprogrammeerde
5.1.5 hoë

(5 × 1) (5)

5.2
- Die werknemers raak outomaties betrokke en word deel van die oplossing.
- 'n Bestuurder kry idees waaraan hy/sy nie gedink het nie.
- 'n Dinkskrum maak dit moontlik dat werkers op kreatiewe wyse oplossings vir probleme kan bepaal.
- Hang deelnemende bestuur/wetenskaplike leierskap aan.
- Motiveer werkers omdat hulle voel dat hul insette waardevol is.
- Spangees en prestasie word bereik. (Enige 5 × 1) (5)

[10]

VRAAG 6: PRESTASIEBEOORDELING

6.1
6.1.1 J
6.1.2 F
6.1.3 A
6.1.4 I
6.1.5 B
6.1.6 C
6.1.7 E
6.1.8 D
6.1.9 G
6.1.10 H

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

6.2 Kerneienskappe van BDD:

- Toesighouer en ondergeskikte besluit saam oor die belangrikste take en verantwoordelikhede van die individu se werk.
- Die persoon stel sy/haar eie prestasiedoelwitte of teikens in samewerking met die toesighouer oor die kort termyn saam.
- Die toesighouer lei die proses waarin doelwitte bepaal word om te verseker dat dit met die realiteit en behoeftes van die organisasie verband hou.
- Hulle kom ooreen oor kriteria vir die meting en evaluering van prestasie.
- Met verloop van tyd, meer as een keer per jaar, kom die toesighouer en ondergeskikte
- bymekaar om die proses in die bereiking van die ooreengekome doelwitte te evalueer.
- By hierdie vergadering word nuwe of gewysigde doelwitte vir die daaropvolgende tydperk bepaal.
- Die toesighouer vervul 'n ondersteunende rol. Hy/sy help, op 'n daaglikse grondslag, om die persoon te help om die ooreengekome doelwitte te bereik.
- Hy/sy gee raad en rig af.
- In die beoordelingsproses is die toesighouer nie 'n regter nie, maar is eerder iemand wat die persoon help om die doelwitte of teikens te behaal.
- Die proses fokus op resultate wat bereik is en nie op persoonlike eienskappe nie. (Enige 5 × 1) (5)

[15]

VRAAG 7: ONGELUKKE IN RISIKOBEHEER

7.1 7.1.1 Onwaar
7.1.2 Waar
7.1.3 Onwaar
7.1.4 Onwaar
7.1.5 Waar

(5 × 1) (5)

7.2 Baie werknemers beskou persoonlike nalatigheid outomaties as die oorsaak van 'n ongeluk.✓ Werkers sal 'gestraf' word as hulle 'n ongeluk aanmeld waarin eiendom beskadig is, materiaal verlore gaan of toerusting beskadig word.✓ Die werker sal dikwels sonder behoorlik ondersoek aan dissiplinêre optrede onderwerp word.✓ Dit mag ook op sy/haar rekord aangebring word.✓ Die bestuur maak werknemers dikwels die sondebokke vir hul eie onvermoë.✓ Die werker weerhou dus eerder inligting as wat hy/sy homself/haarself aan 'straf' blootstel.✓ (Enige 5 × 1) (5)

[10]

VRAAG 8: BEROEPSGESONDHEID EN VEILIGHEID

8.1 Suurstof, warmte en brandstof. (3 × 1) (3)

8.2 KLAS C-brande kom in elektriese toerusting voor. Voorbeelde is verdeelborde of motors.✓ 'n Blusmedium wat elektrisiteit gelei moet nie gebruik word nie. Natriumbikarbonaat/$C0^2$-gasbrandblussers/brandblusser met droë poeier.✓ (3)

8.3
- Die geskiktheid van die brandblusser om die tipe brand te beheer.
- Die vermoë en aantal brandblussers wat gekies is
- Behoorlike verspreiding van brandblussers om maklike toegang daartoe en gebruik daarvan te verseker
- Vestiging van 'n doeltreffende instandhoudingsprogram
- Opleidingsprogramme vir personeel om te verseker dat hulle kennis dra van en in staat is om die brandblusser te gebruik. (Enige 4 × 1) (4)

[10]

VRAAG 9: BESTUURSINLIGTINGSTELSELS

- Kan 'n basis vir alle ingeligte bestuursbesluite wees.
- Hou tred van alles wat met bestuursbesluite kan help.
- Versamel en ontleed inligting oor produksie, bemarking en finansies.
- Bring al die maatskappe se vorige en huidige data in verband.
- Verskaf 'n personeelrekordstelsel waartoe maklik toegang verkry kan word. **[5]**

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou