higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 2

(3021002)

27 Februarie 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

NCV

Kopiereg voorbehou

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. Skryf netjies en leesbaar.

NC(V)

AFDELING A

VRAAG 1

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

1.1 'n ... is 'n formele klag deur 'n werknemer oor 'n moontlike skending van die arbeidskontrak.

A grief
B verandering
C dissipline
D wangedrag

1.2 Die verklaring van primêre waardes van 'n organisasie en die etiese reëls wat werknemers veronderstel is om te volg:

A Oortuigingstelsel
B Waardes
C Kultuur
D Etiese kode

1.3 ... bestaan uit gekombineerde en gestruktureerde leer- en werkervaringkomponente.

A Leerlingskap
B Lewenslange leer
C Afstandsonderrig
D Nagraads

1.4 ... verwys na 'n geval waar 'n werknemer die oortreding van 'n kollega aanmeld:

A Regstellende aksie
B Weerstand
C Fluitjieblasery
D Waarborg

1.5 Element van reaktiewe verandering wat van toepassing is wanneer die bestuur probeer om 'n nuwe produk op die mark te plaas of 'n nuwe diens te lewer:

A Prosesverandering
B Tegniese verandering
C Administratiewe verandering
D Tegnologiese verandering

Kopiereg voorbehou

1.6 Die verlangde metode waarvolgens lone en diensvoorwaardes vasgestel word.

A Vryheid van assosiasie
B Kollektiewe bedinging
C Kollektiewe ooreenkoms
D Uitsluiting

1.7 'n Dokument wat die etiese gedrag uiteensit wat van elke lid van 'n bepaalde organisasie verwag word:

A Kollektiewe bedinging
B Proaktief
C Stelsel
D Gedragskode

1.8 'n Stel beginsels, instruksies en riglyne wat individue kies om te aanvaar en te volg:

A Keuring en selektering
B Beleid
C Oortuigingstelsel
D Waardes

1.9 Die wegwysing van werknemers deur die werkgewer by die werkplek tydens arbeidsonrus:

A Boikot
B Uitsluiting
C Betooglinievorming
D Staking

1.10 Dit verwys na die manier waarop verskillende gedeeltes van afdelings/departemente van 'n organisasie by mekaar pas en hoe verskillende verantwoordelikhede onder die bestuurspan gedeel word:

A Bestuur
B Prosedure
C Waardes
D Organisasiestruktuur

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 2

Kies 'n item uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–M) langs die vraagnommer (2.1–2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
2.1	Integrasie van andere se werk deur middel van effektiewe en bekwame benutting van hulpbronne om organisatoriese doelwitte te bereik	A	reg
		B	aanspreeklikheid/ toerekenbaarheid
2.2	'n Beplande kombinasie van leeruitkomste met 'n omskrewe doel en wat daarop gerig is om kwalifiserende leerders van toegepaste bevoegdheid en 'n basis vir verdere leer te voorsien	C	topbestuur
		D	laervlakbestuur
		E	sperdatum/doeldatum
		F	koördinasie
2.3	Dinge wat buite die grense van 'n organisasie gebeur	G	fisieke berging
2.4	Die vryheid wat 'n mens het om sekere stappe te doen	H	verantwoordelikheid
		I	eksterne omgewing
2.5	Verskeie tipes kabinette en rakke wat ontwerp is om papier te spaar	J	bestuur
2.6	Weiering om nuwe idees of veranderinge te aanvaar	K	weerstand
		L	kwalifikasie
2.7	Verseker dat die organisasie al sy aktiwiteite kombineer ten einde as 'n eenheid te funksioneer om doelstellings te bereik.	M	interne omgewing
2.8	Die operasionele beplanning van hierdie bestuursvlak sluit in toesighouding oor werknemers om hul daaglikse take uit te voer		
2.9	Die datum en tyd waarop iets gedoen moet word		
2.10	Die verpligting om verantwoordelikheid te aanvaar, orde te skep en rekenskap vir jou dade te gee		

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Gee EEN woord of term vir elk van die volgende beskrywings deur 'n woord of term uit die onderstaande lys te kies. Skryf slegs die woord of term langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

toerekenbaarheid/aanspreeklikheid; beleid; kulturele diversiteit; 45 uur; beplanning; laervlakbestuur; doeldatum/sperdatum; grondwet; verantwoordelikheid; vertroulikheid; organisering; leidinggewing; aangewese groep; 9 uur; organisasiestruktuur

3.1 Dit verwys na swart mense, vroue en mense met gestremdhede.

3.2 Die maksimum aantal ure wat 'n werknemer per dag mag werk vir diegene wat vyf dae of minder per week werk

3.3 Dit verklaar duidelik dat onderskeie regte belangrik is vir die mense van die land, soos menswaardigheid, gelykheid en vryheid.

3.4 Die verpligting van 'n individu om aangewese pligte uit te voer

3.5 Die riglyne van 'n onderneming wat 'n bestuurder en werkers met die neem van besluite lei.

3.6 Die manier waarop poste in 'n organisasie gereël/gerangskik word.

3.7 Dit verwys na die insluiting van mense uit verskillende kultuurgroepe met verskillende menslike eienskappe in die werksplek.

3.8 Dit stel bestuurders in staat om probleme te identifiseer voordat hulle plaasvind en om aan oplossings te dink.

3.9 Lei, beïnvloed en motiveer individue om die taak uit te voer wat aan hulle toegewys is ten einde die doelwitte van 'n organisasie te bereik.

3.10 Die beheer van toegang tot sekere mense ten einde inligting te beskerm wat vir 'n onderneming tersaaklik is.

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

Lees die volgende scenario en beantwoord die vrae:

NOKIA-SELFOONVERSKAFFER

Enkele jare gelede was Nokia die globale leier in handstukke en slimfone. Toe het Apple sy eerste iPhone bekendgestel. Binne 'n jaar het Nokia se slimfoonmarkaandeel getuimel, en sy verkope het toenemend op laeprys-handstukke staatgemaak. Teen 2010 het Nokia se direksie geweet dat iets gedoen moes word. Hy het 'n nuwe uitvoerende hoof met Silikonvallei-ervaring, Stephen Elop, aangestel. Elop het geweet dat Nokia ernstige probleme in die gesig gestaar het. Die maatskappy se slimfoonaandeel het gedaal, en hy het laekoste-handstukbesigheid aan Asiatiese mededingers afgestaan. Nokia se N&O was verouderd. Sy Simbiaanse mobiele bedryfstelsel kon nie baie van die belangrikste toepassings hanteer wat Apple en Microsoft se stelsels wel kon doen nie. Stephen Elop moes Nokia 'n hupstoot gee. Wanneer hulle met situasies soos hierdie te make het, kan bestuurders soos Stephen Elop beplan om een of meer van vyf aspekte van hul maatskappye te verander – hul strategie, kultuur, struktuur, tegnologieë of die houdings en vaardighede van die werknemers. Elop het 'n strategie aangepak om Nokia te vernuwe deur Nokia se produkontwikkelingsproses meer vaartbelyn te maak en deur 'n vennootskap met Microsoft aan te gaan met die doel om binne 'n jaar 'n nuwe Microsoft-gebaseerde slimfoon bekend te stel.

Wat struktuur betref, het Nokia verantwoordelikheid vir sy slimfone en handstukke in twee nuwe eenhede verdeel. Dit het bestuurders in die Nokia-eenhede vir mobiele fone en markte vervang. In tegnologie het Elop die Simbiaanse bedryfstelsel se sentrale rol in sy slimfone verklein, en dit deur Microsoft se mobiele bedryfstelsel vervang.

Wat kultuur betref, het Elop die nuwe bestuurspan opdrag gegee om die firma se kultuur te verander, byvoorbeeld deur Nokia se werknemers te oortuig om burokratiese besluitneming uit te roei en Nokia se nuwe strategie uit te voer.

[Vertaal uit: *Dessler G, 2014:125, Human Resource Management 4th edition*]

4.1 Identifiseer VYF belangrike hulpbronne wat die nuwe uitvoerende hoof van Nokia, Stephen Elop, moet hê om bestuursfunksies behoorlik uit te voer. (5)

4.2 Om Nokia se doelwitte te bereik, moet Stephen Elop sommige van sy funksies aan ondergeskiktes delegeer.

Verduidelik kortliks VIER take wat Stephen Elop as uitvoerende hoof van Nokia nie aan ondergeskiktes kan delegeer nie. (4 × 2) (8)

4.3 Noem VIER tipes kontrakte wat Elop met diensverskaffers kan aangaan om Nokia se doelwitte te bereik. (4)

4.4 Elop moedig die gebruik van en respek vir arbeidswetgewing aan.

Verduidelik kortliks aan Elop aspekte wat ingevolge die Wet op Arbeidsverhoudinge as een van die arbeidswette gedek word. (4 × 2) (8)

[25]

VRAAG 5

5.1 Elop het die diens van twee bestuurders in Nokia se eenheid vir mobiele fone beëindig en nuwe bevoegde bestuurders in diens geneem. Ander personeellede het hierdie diensbeëindiging as onbillik beskou.

5.1.1 Verduidelik DRIE voorwaardes waaronder diens deur 'n werkgewer beëindig kan word. (3 × 2) (6)

5.1.2 Beskryf die DRIE tipes onbillike ontslag in 'n werksplek. (3 × 2) (6)

5.2 Noem DRIE moontlike implikasies vir Nokia se werknemers wat versuim om die maatskappy se beleid na te kom. (3)

5.3 Elop doen sy bes om Nokia se werknemers te beïndruk deur burokratiese besluitneming en etiese konflik uit te wis en Nokia se nuwe strategie uit te voer.

Verduidelik kortliks VYF metodes wat Elop kan gebruik om etiese konflik te hanteer. (5 × 2) (10)

[25]

VRAAG 6

6.1 'Wanneer sulke situasies hanteer moet word, kan bestuurders soos Stephen Elop hul plan gebruik om een of meer van die vyf aspekte van hul maatskappye te verander.'

6.1.1 Verduidelik die begrip *beplande verandering*. (2)

6.1.2 Verduidelik VYF faktore wat oorweeg moet word wanneer verandering beplan word. (5 × 2) (10)

6.2 Die kwessie van kulturele diversiteit is nog 'n probleem wat die bedryf van 'n organisasie beïnvloed.

Stel VIER maniere voor waarop Elop as Nokia se uitvoerende hoof kulturele diversiteit in die organisasie kan hanteer. (4)

6.3 Noem VIER bykomende bestuursfunksies wat Elop vir die sukses van die onderneming moet uitvoer. (4)

[20]

TOTAAL AFDELING B: 70
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou