higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NKR-VLAK 2

(3021002)

8 November 2018 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

NCV

TYD: 3 URE
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.

NCVO

AFDELING A

VRAAG 1

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

1.1 Dit verskaf besonderhede van die situasies waar 'n werknemer teen 'n werkgewer optree en die proses om die probleem uit te sorteer:

A Werknemerverteenwoordiging
B Diensvoorwaardes
C Griewebeleid
D KVBA ('CCMA')

1.2 Ondersoek tendense, verhouding tussen sakefaktore en gebeure in sakebedrywighede:

A Analitiese verslae
B Jaarverslae
C Bestuursuitsonderingsverslae
D Rekeningkundige rekords

1.3 Die kode van beginsels en waardes wat op morele waardes gegrond is en 'n individu of groep se gedrag rig wat betref dít wat reg of verkeerd is:

A Geloofstelsel
B Waardes
C Etiek
D Tradisies

1.4 'n Groep mense wat as departementshoofde bekendstaan en vir hul onderskeie departemente toerekenbaar en verantwoordelik is:

A Topbestuur
B Middelbestuur
C Toesighouer
D Laerbestuur

1.5 Watter EEN van die volgende is die maksimum gewone weeklikse werksure vir 'n werknemer?

A 95 uur
B 35 uur
C 40 uur
D 45uur

Kopiereg voorbehou

1.6 In die algemeen word 'n ... omskryf as enige persoon wat vir 'n organisasie werk.

A onafhanklike kontrakteur
B werknemer
C aero
D orgaan

1.7 ... bestaan uit gekombineerde en gestruktureerde leer-en-werkervaringskomponente.

A Lewenslange leer
B Leerderskap
C Induksiebeleid
D Vriendskap

1.8 ... is 'n dokument wat 'n lys bevat van die etiese gedrag wat van elke lid van 'n bepaalde organisasie verwag word.

A Stelsel
B Proef
C Kollektiewe ooreenkoms
D Gedragskode

1.9 ... is 'n indiensnemingsbeleid wat daarop gerig is om die vorige diskriminerende praktyke wat tot wanbalanse gelei het, reg te stel.

A Regstellende aksie
B Werwing
C Plasing
D Induksie

1.10 Alle stelsels, prosesse en mense in die organisasie is deel van hierdie omgewing:

A Eksterne omgewing
B Visie
C Bestuur
D Interne omgewing

(10 × 1) **[10]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 2

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

KOLOM A		KOLOM B	
2.1	Die proses wat ons volg om 'n doel te bereik	A	grondwet
2.2	Die proses om verlangde resultate met werklike resultate te vergelyk en regstellende stappe te doen waar nodig	B	dubbelbedrag
		C	skeidingsbetaling
2.3	Stel beginsels, instruksies en riglyne wat individue kies om te aanvaar en te volg	D	vaardigheidsleer
		E	lewenslange leer
2.4	Die proses waarin alternatiewe oplossings vir 'n probleem oorweeg word	F	prosedure
2.5	Iemand wat verandering met entoesiasme aanvaar en wat sy/haar entoesiasme aan ander kan oordra, en so die verantwoordelikheid in 'n verandering kan aanvaar	G	veranderingsbestuur
		H	besluitneming
		I	leerderskap
2.6	Die proses waardeur mense mekaar leer ken en hul ervaring deel	J	veranderingsagent
2.7	Dit verklaar duidelik dat verskeie regte vir die mense van die land belangrik is, soos menswaardigheid, gelykheid en vryheid	K	beheer
		L	oortuigingstelsel
2.8	Betaling vir werknemers wat op 'n openbare vakansiedag werk	M	kommunikasie
2.9	'n Benadering waar leer nie met formele skoolopleiding eindig nie maar in verskillende kontekste soos by die huis of werk plaasvind		
2.10	Dit moet gelykstaande wees aan minstens een week se loon vir elke voltooide jaar diens in die geval van aflegging		

(10 × 1) **[10]**

VRAAG 3

Voltooi die volgende sinne deur die woorde in die lys hier onder te gebruik. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (3.1–3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.
Elke woord/term mag slegs eenkeer gebruik word.

waardes; organisatoriese struktuur; 06:00-06:00; prosedure; fisiese rekords; weerstand; dispuut; 18:00-06:00; verantwoordelikheid; klant; teregwysing; beleid; vabond

3.1 Nagskof word omskryf as die werk wat tussen ... gedoen word.

3.2 ... is om iemand amptelik te sê dat iets wat hy/sy gedoen het, verkeerd is.

3.3 ... is wanneer iemand weier om nuwe idees of veranderings te aanvaar.

3.4 ... is persone of 'n organisasie aan wie die organisasie goedere of dienste verkoop.

3.5 'n Onderneming se ... is die riglyne wat aan die bestuurder en die werkers leiding vir besluitneming verskaf.

3.6 ... is 'n Individu se plig om toegewysde pligte uit te voer.

3.7 ... is die manier waarop poste in die organisasie gerangskik is.

3.8 ... is 'n meningsverskil tussen die werkgewer en werknemers en hul vakbond met betrekking tot enige werkverwante kwessie of 'n kwessie van gemeenskaplike belang.

3.9 ... word gebêre in verskillende soorte kabinette en rakke wat ontwerp is om papier te berg.

3.10 ... is persoonlike standaarde en persoonlike doelwitte wat ons voorsien van die doelstellings wat ons in die lewe probeer bereik.

(10 × 1) **[10]**

TOTAAL AFDELING A: 30

VRAAG 4

Lees die volgende gevallestudie en beantwoord dan die vrae.

'PILLAY BLY GESKORS – SARS'

SARS se adjunkkommissaris Ivan Pillay bly geskors, ondanks die bylegging van die geskil oor onbillike arbeidspraktyke deur die KVBA Woensdag, het SARS gesê.

'In hierdie verband verklaar SARS onomwonde dat mnr Pillay se skorsing van 21Januarie 2015 steeds van krag bly, ondanks vandag se beslissing deur die KVBA', het die Suid-Afrikaanse Inkomstediens (SARS) in 'n verklaring gesê.

'Mnr Pillay en SARS het hul reg om die KVBA-beslissing vertroulik te hou uitgeoefen en geen party word toegelaat om die besonderhede daarvan bekend te maak nie.'

SARS het in 'n verklaring bevestig dat die geskil met betrekking tot die skorsing van Desember 5, 2014 deur versoening by die KVBA 'in der minne geskik is'.

'Die beslissing het slegs betrekking op die geskil oor 'n onbillike arbeidspraktyk wat mnr Pillay op 12 Desember 2014 aanhangig gemaak het. Dit is algemeen bekend dat die skorsing van 5 Desember 2014 op 18 Desember 2014 deur die Arbeidshof tersyde gestel is,' het SARS gesê.

'Vandag se KVBA-besluit het geen uitwerking op mnr Pillay se skorsing van 21 Januarie 2015 nie, en dit is steeds van krag hangende 'n ondersoek na bewerings van growwe wangedrag, onbehoorlike handelinge en dat hy die organisasie se naam en reputasie in diskrediet gebring het.'
Die skorsing op 21 Januarie is gedoen nadat mnr Pillay vanaf 19 Desember tot 16 Januarie 'n 'redelike en billike' geleentheid gegun is om redes aan te voer waarom hy nie geskors moet word nie, het SARS gesê.

Die Kommissie vir Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie (KVBA) het vroeër gesê dat dit slegs kan bevestig dat die geskil tussen SARS en Pillay bygelê is as gevolg van 'n suksesvolle KVBA-versoeningsproses. Die KVBA het geweier om verdere besonderhede te verskaf.

SARS het destyds gesê dat dit nie enige verdere kommentaar oor die besonderhede van die dissiplinêre prosedures teen mnr Pillay gaan bekend maak nie.

Op 5 Desember is mnr Pillay en SARS se groeps- uitvoerende bestuurder van strategiese beplanning en risiko, Peter Richer, die eerste keer geskors te midde van bewerings van 'n spesialeprojek-eenheid wat by onwettige aktiwiteite in SARS betrokke was

Die Mail & Guardian het ook Vrydag berig dat Pillay besluit het om te probeer om sy skorsing via die KVBA om te keer. Hy het ook aansoek gedoen om skadevergoeding vir dit wat die Arbeidshof as onbillike skorsing verklaar het.

[Bron: *The Citizen, 28 Januarie 2015*]

4.1 Ivan Pillay was deel van SARS se bestuurspan wat die meeste bestuursfunksies, insluitend beplanning, uitgevoer het.

Verduidelik DRIE tipes beplanning wat Ivan Pillay kon gebruik het om SARS se doelwitte te bereik. (3 × 2) (6)

4.2 Mnr Pillay se bewering van wangedrag beïnvloed ander SARS-werknemers se prestasie.

Identifiseer VIER kriteria wat SARS kan gebruik om sy werknemers se prestasie te evalueer. (4 × 1) (4)

4.3 'Mnr Pillay en SARS het hul regte om die KVBA se besluit vertroulik te hou, uitgeoefen.'

Verduidelik die belangrikheid daarvan om vertroulikheid in 'n werkplek te respekteer. (4 × 2) (8)

4.4 Watter liggaam wat hier bo genoem word, is verantwoordelik vir die oplossing van konflik tussen werkgewers en werknemers as deel van geskiloplossing? (1)

4.5 Noem enige ander DRIE funksies van die liggaam wat in 4.4 hier bo genoem word. (3)

4.6 Noem DRIE tipes rekords met betrekking tot mnr Pillay se skorsing wat SARS se bestuur in hul kantoor moet bewaar. (3)

[25]

VRAAG 5

5.1 SARS se bestuur het verklaar: 'Die beslissing het slegs betrekking op die geskil oor 'n onbillike arbeidspraktyk wat mnr Pillay op 12 Desember 2014 aanhangig gemaak het.'

Verduidelik enige DRIE voorbeelde van onbillike arbeidspraktyke in 'n organisasie. (3 × 2) (6)

5.2 Mnr Pillay het die bevoegdheid om take aan sy ondergeskikte te delegeer.

Verduidelik enige VIER take wat aan 'n ondergeskikte in 'n organisasie gedelegeer kan word. (4 × 2) (8)

5.3 Mnr Pillay se skorsing het gelei tot veranderinge wat betref SARS-spanleiers en hul leierskapstyle.

Noem enige VYF tipes leierskapstyle wat SARS kan gebruik om hul besigheidskwessies te hanteer. (5)

5.4 Die *Mail & Guardian* het ook berig dat mnr Pillay besluit het om sy skorsing via die KVBA te probeer omkeer sodat hy sy posisie, rol en verantwoordelikheid kon terugkry.

Verduidelik VIER doelwitte wat dit nodig maak om 'n individu se rol in 'n organisasie te verstaan. (4 × 1) (4)

5.5 Identifiseer VIER negatiewe maniere waarop mnr Pillay se gedrag ander mense se gedrag binne en buite mnr Pillay se kantoor beïnvloed het. (4)

[27]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

6.1 Weens die skorsing en latere bedanking van mnr Pillay het SARS besluit om veranderinge te implementeer en ook om seker te maak dat die gedragskode op alle SARS-werknemers by die verskillende takke toegepas word. Al die werknemers het egter nie positief op hierdie veranderings gereageer nie.

Verduidelik DRIE moontlike redes waarom sommige SARS-werknemers weerstand teen verandering bied. (3 × 2) (6)

6.2 Noem VIER maniere wat SARS kan gebruik om weerstand teen verandering te oorkom. (4 × 1) (4)

6.3 Verduidelik enige DRIE eksterne redes wat daartoe kon gelei het dat SARS veranderings implementeer. (3 × 1) (3)

6.4 Illustreer VIER wesenselemente van 'n gedragskode wat SARS kan gebruik om onetiese gedrag te hanteer. (4 × 1) (4)

6.5 Noem EEN organisatoriese menslikehulpbronbeleid wat SARS kan gebruik om arbeidskwessies op te los. (1)

[18]

TOTAAL AFDELING B: 70
GROOTTOTAAL: 100

NCV