higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3021003)

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

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

NCV

Kopiereg voorbehou

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. Skryf netjies en leesbaar.

NCVO

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'waar' of 'onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1 1.1.1 'n Reg op gelykheid beteken almal is vry om op enige plek in die Republiek te woon en het 'n reg op 'n paspoort.

1.1.2 Arbitrasie tree soos 'n regter op om die argumente tussen werkgewers en werknemers te ontlont.

1.1.3 Argivering is die berging van geskiedkundige dokumente wat nie dikwels gebruik word nie, maar te waardevol is om beskadig of weggegooi te word.

1.1.4 Die Werkloosheidsversekeringswet maak voorsiening vir die betaling van geld aan werknemers wanneer hulle werkloos, siek of met kraamverlof is.

1.1.5 Elektroniese dokumente kan op 'n geheuestokkie gestoor/geberg word.

1.1.6 Werknemers behoort aangemoedig te word om onetiese of onwettige gedrag by die werkplek aan te meld.

1.1.7 'n Maatskappy se waardes weerspieël sy kultuur en primêre prioriteite.

1.1.8 Alle soorte wangedrag lei tot onmiddellike ontslag sonder 'n waarskuwing.

1.1.9 'n Werknemer word toegelaat om omkoopgeld/omkoopgeskenke van 'n kliënt te aanvaar, maar hy mag nie vir ander mense vertel nie.

1.1.10 'n Maatskappy se visie omskryf nie waar dit in die toekoms wil wees nie; sy missie beskryf waarom dit bestaan.

(10 × 1) (10)

1.2 Verskeie opsies word gegee as moontlike antwoorde op die volgende vrae. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 Namate 'n plan in werking gestel word, word sekere korttermyn-doelwitte en spesifieke prestasieteikens bereik.

A Doel
B Proses
C Rekwisiete
D Prototipe

1.2.2 'n Werkgewer beëindig 'n werknemer se dienskontrak en die persoon word ontslaan of permanent uit die kantoor verwyder.

A Konflik
B Ontslag
C Wangedrag
D Grief

1.2.3 Mense wat die produkte of dienste van die maatskappy koop.

A Eksterne diensverskaffers
B Interne diensverskaffers
C Interne kliënte
D Eksterne kliënte

1.2.4 Indien sekuriteit ten opsigte van waardevolle items ononderbroke is, kan dit hierdie uitwerking op die organisasie hê.

A Ander items kan te duur wees om te vervang.
B Personeelmoraal kan afneem.
C Veiligheid/sekuriteit moet verbeter word.
D Bereiking van doel.

1.2.5 Hierdie tipes vrae ontlok inligting uit die ondervraagdes/-onderhoudgewers.

A Taakgebaseerde vrae
B Aansoekergebaseerde vrae
C Maatskappygebaseerde vrae
D Algemene vrae

1.2.6 Die doel van hierdie strategie is om te konsentreer op 'n sekere deel van die mark, soos 'n sekere groep kliënte of 'n gespesialiseerde produk.

A Fokusstrategie
B Differensiasiestrategie
C Bedryfstrategie
D Korporatiewe strategie

1.2.7 Die element wat 'n maatskappy se produkte of dienste spesiaal maak, en wat dit in staat stel om tussen die mededingers uit te staan.

A Mededingingsvoorsprong
B Markgedrewe
C SWOT-ontleding
D Kliëntgedrewe

Kopiereg voorbehou

1.2.8 Die doel van 'n strategiese plan behoort in die organisasie se ... veranker te wees.

A prosesse en prosedures
B norme en oortuigings
C etiek en morele waardes
D waardes en kultuur

1.2.9 Die proses waarvolgens dokumente, lêers, papierbriewe en elektroniese lêers vir geskiedkundige doeleindes geberg word.

A Voorraadopgaring
B Sortering
C Argivering
D Behoud

1.2.10 EEN van die belangrikste voordele van die funksionele struktuur is dat ...

A elke eenheid in 'n maatskappy sy eie strategie, planne en doelstellings het.
B besluite dikwels onpersoonlik op hoër vlakke geneem word.
C kreatiwiteit en vryheid tot onverantwoordelike hoogtes gevoer kan word.
D die gesagslyne onduidelik kan wees.

(10 × 1) (10)

NCV

1.3 Kies 'n woord of term uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Die aanvaarbare vlak van prestasie wat 'n mens betroubaar en redelikerwys onder normale omstandighede kan verwag	A	papiergebaseerde dokumente
1.3.2	'n Maatskappy se plan om hom van ander maatskappye wat soortgelyke dienste of produkte bied te onderskei	B	Wet op Gelyke Indiensneming (Employment Equity Act)
1.3.3	Briewe, bestellings, fakture, ontvangsbewyse, kontrakte, fakse en memorandums	C	kruisverwysings
1.3.4	'n Proses wat gevolg word om 'n geskil tussen twee of meer mense te beëindig	D	prestasiebasislyn
1.3.5	Hierdie Wet beskerm werkers en werksoekers teen onbillike diskriminasie	E	organisering
1.3.6	Dit word noodsaaklik indien 'n lêer meervoudige name het	F	omvang van beheer
1.3.7	Die berging van dokumente op die verkeerde plek, wat dit moeilik maak om op te spoor	G	Foutiewe liassering
1.3.8	'n Proses waarvolgens al die feite en hulpbronne vir 'n projek ingesamel word	H	resumé
1.3.9	'n Kort, skriftelike verslag oor kwalifikasies en werkservaring	I	bemiddeling
1.3.10	Die aantal werknemers wat aan dieselfde bestuurder verslag doen	J	differensiasiestrategie

(10 × 1) (10)

1.4 Noem die voordele van 'n goeie bedryfspraktyk in 'n organisasie. (5 × 1) (5)

1.5 Verstrek voorbeelde van verskillende faktore wat tot onbevoegdheid/-onvermoë onder werknemers in 'n organisasie kan lei. (6 × 1) (6)

1.6 Noem aspekte van 'n goeie strategiese plan. (4 × 1) (4)

1.7 Noem VYF plekke waar inligting in 'n organisasie gestoor/geberg kan word. (5 × 1) (5)

[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

Beantwoord AL die vrae in AFDELING B.

VRAAG 2

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

Lotus Fire Versekeringsmaatskappy

Leo Harris is een van die verkoopsassistente by die Lotus Fire Versekerings-maatskappy. Hy is in beheer van 'n groep klerklike werkers wat veranderde beleide, endossemente en klousules hersien, kommissies bereken en registers/rekords in stand hou.

Hy is uiters noukeurig, en alles wat sy groep lewer, is perfek. Hy delegeer nie gesag en verantwoordelikheid nie, maar gaan breedvoerig al die werk wat sy groep verrig na. Hy stuur aanhoudend onverskillige en onakkurate werk terug na hulle totdat dit perfek is. Gevolglik is hy van vroegoggend tot laatnag besig om gedetailleerde werk te doen, en gevolglik ly sy rol as toesighouer daaronder.

Sy werkers het sy werkwyse agtergekom, en werk hulle glad nie dood nie. Hulle doen afskeepwerk en korrigeer dit bloot elke keer wat hy dit vir hulle teruggee.

Sommige van sy klerklike werkers is bekommerd dat Harris hom ooreis en op 'n senu-ineenstorting afstuur. Hulle het hom aangeraai om gesag en verantwoordelikheid te delegeer en die lui groeplede te dissiplineer. Hy het gereageer deur te sê dat hy hulle nie net kon dissiplineer nie, aangesien hy nie in staat was om mense te vind wat trots op hul werk is en die maatskappy se belange op die hart dra nie; indien hy enige van sy mense sou ontslaan of indien hulle sou bedank, sal die plaasvervangers waarskynlik swakker wees. Hy het hulle aangemoedig om hard te werk en 'n hoër waarde op elke kliënt te plaas.

[Kopiereg 2002 *SAIM management practice*] (vry vertaal)

2.1 Bespreek die beleide en prosedures wat Leo Harris met betrekking tot die behandeling van interne kliënte in gedagte moet hou. (5 × 2) (10)

2.2 Onderskei tussen *interne kliënte* en *eksterne kliënte*. (2 × 2) (4)

2.3 Verduidelik die verantwoordelikhede van Leo Harris in die Lotus Fire Versekeringsmaatskappy, gebaseer op die inligting wat in die bostaande scenario verskaf is. (2 × 2) (4)

2.4 Noem SES belangrike wette wat Leo Harris kan gebruik om indiensnemings-kwessies te reël. (6 × 1) (6)

2.5 Soos by enige ander maatskappy het die werknemers van die Lotus Fire Versekeringsmaatskappy regte.

Verduidelik die begrip *vryheid van assosiasie* met betrekking tot die werkgewer en werknemers van die Lotus Fire Versekeringsmaatskappy. (6)

2.6 Verduidelik hoe Leo Harris interne konflik kan hanteer ten einde onbillike arbeidspraktykgeskille te voorkom. (5 × 2) (10)

[40]

VRAAG 3

3.1 Een van die verantwoordelikhede van die klerklike groep waaroor Leo Harris toesig hou, is om registers/rekords van items in stand te hou.

Bespreek die implikasie vir produktiwiteit wanneer 'n item nie opgespoor kan word nie. (3 × 2) (6)

3.2 Gee die stappe wat gedoen moet word om verlangde inligting met betrekking tot die korrekte persoon of plek op te spoor, te bekom, te kopieer en te versend. (4 × 1) (4)

3.3 Beskryf die prosedure wat gevolg moet word wanneer Leo Harris opgespoorde inligting wil aanteken. (5 × 2) (10)

3.4 Noem die veiligheidsrisiko's waarvan Leo Harris bewus moet wees binne sy gesagsgebied in die maatskappy. (5 × 1) (5)

3.5 Mary is 'n pas aangestelde ontvangsklerk onder Leo Harris se toesig. As 'n ontvangsklerk skakel sy met baie kliënte en tree met hulle in wisselwerking/interaksie.

Gee enige VYF goeie praktyke wat sy moet toepas wanneer sy met kliënte skakel en in wisselwerking tree. (5 × 1) (5)

[30]

VRAAG 4

4.1 Om meer kliënte te kry, moet 'n maatskappy strategieë hê.

Noem en verduidelik die rol van die verskillende organisatoriese strategieë in die werkverrigting/prestasie van ondernemings. (5 × 2) (10)

4.2 Noem die voordele wat 'n strategiese plan vir die monitering van werkverrigting/prestasie inhou. (5 × 2) (10)

4.3 Verduidelik hoe Leo Harris registers/rekords in sy optekeningstelsel/rekordhoudingstelsel kan bywerk. (6) (3 × 2)

Kopiereg voorbehou

4.4 Beskryf aan Leo Harris hoe die vereistes van die Wet op Basiese Diensvoorwaardes in die organisasie toegepas word. (5 × 2) (10)

4.5 Omskryf die volgende begrippe:

4.5.1 Organisasiestruktuur
4.5.2 Diensverskaffer

(2 × 2) (4)
[40]

VRAAG 5

5.1 As 'n toesighouer speel Leo Harris 'n rol in die aanstelling van en onderhoudvoering met nuwe personeel.

5.1.1 Identifiseer die dokumente wat vereis word om te verseker dat onderhoude streng in ooreenstemming met die Wet Op Arbeidsverhoudinge gevoer word. (5 × 1) (5)

5.1.2 Gee VYF vrae wat onaanvaarbaar in onderhoude met voornemende werknemers is. (5 × 1) (5)

5.1.3 Dui aan waarom dit noodsaaklik is om vrae voor 'n onderhoud voor te berei. (5 × 2) (10)

5.2 Dit is belangrik om te verstaan hoe die Kommissie vir Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie (KVBA) werk.

Gee VYF funksies van die KVBA. (5 × 2) (10)

5.3 Verduidelik aan Leo Harris die belangrikheid van interne diensverskaffers met betrekking tot hul impak/uitwerking op die onderneming. (5 × 2) (10)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou