higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 3

26 Februarie 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	A
	1.1.2	B
	1.1.3	B
	1.1.4	C
	1.1.5	B
	1.1.6	D
	1.1.7	C
	1.1.8	D
	1.1.9	D
	1.1.10	C

(10 × 1) (10)

1.2	1.2.1	Onwaar
	1.2.2	Waar
	1.2.3	Onwaar
	1.2.4	Waar
	1.2.5	Waar
	1.2.6	Waar
	1.2.7	Onwaar
	1.2.8	Waar
	1.2.9	Waar
	1.2.10	Onwaar

(10 × 1) (10)

1.3	1.3.1	L
	1.3.2	I
	1.3.3	A
	1.3.4	B
	1.3.5	D
	1.3.6	C
	1.3.7	G
	1.3.8	E
	1.3.9	F
	1.3.10	K

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.4
- Voorstelle word aanvaar totdat die keerdatum vir voorleggings verby is.
- Daar word rekord gehou van elke voorstel wat ontvang is en die datum waarop dit ingedien is.
- Die voorstelle word dan sorteer en geëvalueer teen 'n stel voorafbepaalde kriteria wat die maatskappy se vereistes weerspieël.
- Die diensverskaffers wat die beste aan die kriteria voldoen, word op 'n kortlys geplaas.
- Diegene wie se voorstel onsuksesvol was, word in kennis gestel in 'n brief of per e-pos.
- Die kandidate op die kortlys kan gekontak word vir 'n onderhoud en gevra word om 'n voorlegging te doen oor hoe hulle die diens sal lewer.
- 'n Finalis word gekies op grond van die uitkoms van die onderhoud.

(Enige toepaslike 5 × 2) (10)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Kliënte is mense wat afhanklik is van die maatskappy se goedere en dienste. (2)

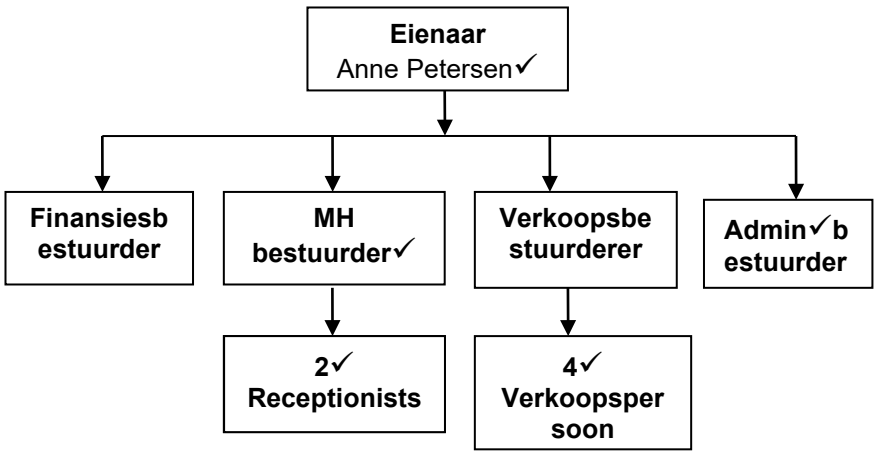
2.1.2
- Interne kliënte sluit in personeel wat by die maatskappy in diens is asook mense wat 'n baie nou verbintenis met die maatskappy het, al ontvang hulle nie 'n salaris nie,✓✓ byvoorbeeld alle personeel, insluitende werkers, toesighouers en bestuurders✓✓
- Eksterne kliënte is mense of entiteite wat onafhanklik van die maatskappy is; hulle betaal vir die maatskappy se dienste en goedere of die maatskappy betaal vir hulle s'n,✓✓ byvoorbeeld gehuurde of gekontrakteerde diensverskaffers.✓✓ (2 × 3) (6)

2.2
- Staan op wanneer hulle iemand ontmoet.
- Glimlag.
- Maak oogkontak.
- Stel hom/haar dadelik voor.
- Sluit 'n stelling in oor wie hy/sy is, wanneer nodig.
- Bied 'n stewige handdruk aan en hou dit kort.
- Leer hoe om gemaklike bekendstellings te doen.
- Gebruik mense wat jy ontmoet het se voorname net as hulle toestemming daartoe gegee het. (Enige toepaslike 7 × 1) (7)

2.3
- Duidelikheid – dit beteken dat albei partye sommige sake as vanselfsprekend kan aanvaar en albei kan antisipeer dat sekere dinge sal gebeur indien kommunikasie nie duidelik genoeg is nie.
- Akkuraatheid – alle inligting wat aan die kliënt deurgegee word, moet korrek en akkuraat wees
- Eerlikheid – hulle persoonlike integriteit, opregtheid en regverdigheid moet weerspieël word in die manier waarop hulle kliënte behandel
- Vriendelikheid – kliënte moet waarneem dat hulle maklik is om mee oor die weg te kom, dat hulle reageer op hul navrae en kommentaar
- Empatie – kliënte moet die gevoel kry dat Anne en haar personeellede hulle gevoelens verstaan en met hul situasie kan identifiseer
- Bondigheid – om te veel te praat en voort te gorrel oor iets bevorder nie goeie kommunikasie nie, en die herhaling van dieselfde ding meer as wat nodig is, help ook nie.
- Goeie maniere – wees hoflik en toon respek en agting teenoor kliënte

(Enige toepaslike 4 × 1) (4)

2.4



(5)

2.5 2.5.1 Die verkoopsbestuurder behaal die verkoopsteikens en genereer inkomste vir die onderneming.

2.5.2 Die finansiële bestuurder hanteer die finansies, begroting, allokering van geld vir uitgawes, departemente, ens.

2.5.3 Die menslikehulpbronbestuurder hanteer die werwing, seleksie en plasing van nuwe personeel.

(Enige toepaslike 3 × 2) (6)

2.6 Dit stel bestuur in staat om:
- die organisatoriese strukture wat oorweeg moet word te identifiseer
- die aspekte en aktiwiteite van die besigheid wat prioriteit geniet en die doelwitte wat bereik moet word, te identifiseer
- vas te stel hoe besluite geneem moet word gebaseer op bestuursoorwegings
- te besluit wat die bevelsweg behoort te wees
- te identifiseer hoe verslaggewing behoort plaas te vind

(Enige toepaslike 2 × 2) (4)

[34]

VRAAG 3

3.1 3.1.1

- 'n Werkgewer moet werknemers wat 5 uur aaneenlopend gewerk het 'n etenstyd van ten minste een aaneenlopende uur gee.
- Werknemers moet vergoed word vir 'n etenstyd.
- 'n Skriftelike ooreenkoms kan die etenstyd tot nie minder nie as 30 minute verkort. (Enige 2 × 2) (4)

3.1.2

- Daar word nie van werknemers verwag of hulle word nie toegelaat om meer as 45 uur in enige week te werk nie✓✓ en 9 uur op enige dag, as die werknemer vir 5 dae of minder in 'n week werk.✓✓
- 8 uur op enige dag as die werknemer meer as 5 dae in 'n week werk✓✓
- Werknemers se gewone werksure kan per ooreenkoms verleng word met tot 15 minute per dag, maar nie meer as 60 minute per week nie✓✓ (Enige 2 × 2) (4)

3.1.3

- 'n Werkgewer mag nie van 'n werknemer verwag of hom/haar toelaat om oortyd te werk nie, behalwe as so ooreengekom is.
- Werknemers mag nie meer as 10 uur per week oortyd werk nie.
- 'n Ooreenkoms kan nie 'n werknemer toestemming gee om meer as 12 uur per dag te werk nie, met ander woorde 'n werker wag nie meer as 3 uur oortyd per dag werk nie.
- 'n Gesamentlike ooreenkoms kan oortyd verhoog tot vyftien uur per week vir tot twee maande in enige periode van 12 maande.
- Oortyd moet teen 1,5 keer die werknemer se normale loon betaal word of die werknemer kan ooreenkom om verlof te kry vir oortyd wat gewerk is. (5 × 2) (10)

3.2 3.2.1 Dit het betrekking op onregverdigheid in die manier waarop werknemers by die werk behandel word, wat op 'n manier is wat nie strook met arbeidswetgewing nie. (2)

3.2.2

- Jaarlikse verlof✓ – Ná 12 maande in diens by dieselfde werkgewer, is 'n werknemer geregtig op verlof met volle betaling✓ (ten minste 21 opeenvolgende dae of een dag vir elke 17 dae wat gewerk is of een uur vir elke 17 uur wat gewerk is).✓
- Siekteverlof✓ – Die reg op siekteverlof ontstaan slegs wanneer 'n werknemer nie in staat is om te werk nie weens siekte of besering.✓ 'n Werknemer mag altesaam ses weke betaalde siekteverlof neem vir elke 36 maande in diens.✓
- Geleentheidsverlof (Family responsibility leave)✓ – 'n Werknemer wat langer as 4 maande gewerk het en wat vir ten minste 4 dae 'n week werk is geregtig op 3 dae betaalde geleentheidsverlof,✓ wanneer 'n werknemer se kind gebore word of siek is, of in geval van die afsterwe van 'n naby familielid van die werknemer.✓ (3 × 3) (9)

3.3 3.3.1 Dit verwys na 'n situasie wat plaasvind wanneer 'n werkgewer 'n werknemer se kontrak beëindig, met ander woorde die persoon word ontslaan en permanent uit sy/haar pos verwyder. (2)

3.3.2
- Om op 'n openbare vakansiedag te werk, moet die werkgewer en werknemer eers 'n ooreenkoms bereik het.
- Die werkgewer moet werknemers vir werk op 'n vakansiedag op hulle gewone betaaldag betaal.
- Werknemers wat op 'n openbare vakansiedag werk moet dubbel die bedrag wat hulle normaalweg per dag verdien, betaal word.
- Die werkgewer moet werknemers wat elke maand 'n vaste salaris kry ten minste die loon betaal wat hulle op 'n gewone werksdag sou verdien, as hulle nie op 'n openbare vakansiedag werk nie. (4 × 2) (8)

3.3.3
- Die werknemer moet in kennis gestel word van die aanklag (aard van die oortreding) teen hom/haar.
- In geval van herhaalde kleiner oortredings moet die werknemer voldoende waarskuwing ontvang het in terme van die dissiplinêre kode.
- Die werknemer moet 'n redelike tyd gegee word om sy/haar respons voor te berei.
- Tydens die verhoor, moet die werknemer die geleentheid gegee word om sy/haar saak te stel en moet ook toegelaat word om verteenwoordiging te hê.
- Na afloop van die verhoor, moet die werknemer ten volle ingelig word oor die rede vir die besluit wat geneem is.
- Indien 'n werknemer afgedank is, moet hy/sy daaraan herinner word dat die saak na die KVBA (CCMA) verwys kan word.

(Enige 5 × 2) (10)
[49]

VRAAG 4

4.1 4.1.1
- Strategiese beplanning is die proses waar daar besluit word oor die toepaslike doelwitte van die onderneming vir die volgende vyf tot tien jaar.
- Strategiese beplanning bepaal 'n stel langtermyndoelwitte en oogmerke en ontwikkel 'n raamwerk waarbinne dit bereik kan word. (Enige 1 × 2) (2)

4.1.2
- Raadslede – ten minste die voorsitter van die raad
- Leierskap van die onderneming – die direkteur en ander bestuurders
- Personeel en/of vrywilligers
- Lede van die onderneming
- Verteenwoordiger van die gemeenskap wat bedien word
- Eksterne belangegroepe (Enige 4 × 1) (4)

4.2 4.2.1
- Kan behoorlik gekoördineer word
- Inspeksies en assessering kan in harmonie gebring word
- Vergelykings kan tussen personeel gemaak word
- Dit verseker dat almal dieselfde doelwitte nastreef

(Enige 2 × 2) (4)

4.2.2
- Resultate verkry uit die prestasiemonitering sal lig werp op swakhede en sake wat misgekyk is in die strategiese plan uitlig.
- Hulle kan presies geëien word en bestuursbesluite kan baseer word op akkurate situasionele data.
- Nuwe of afgeskeepte prioriteite kan identifiseer word en ingryping kan daarom heen ontwerp word.
- Voorkomende optrede kan beplan word om toekomstige probleme te voorkom. (Enige 2 × 2) (4)

4.2.3
- Verslaggewing sal berus op meetbare, feitlike waarnemings.
- Die prestasiedata kan in grafiese formaat aangebied word sodat die vordering duidelik is.
- Hulle kan die personeel op meetbare wyse inlig oor hoe goed hulle presteer ten einde die verskillende doelwitte te bereik.
- Dit is moontlik om konstruktiewe gedetailleerde terugvoering aan die personeel te gee. (Enige 2 × 2) (4)

4.3
- Sluit aan by die maatskappy se visie en missie
- Gebaseer op die maatskappy se waardes en prioriteite
- Bly getrou aan die maatskappy se profiel
- Gee erkenning aan die belangegroepbasis
- Gekoppel aan die sake-omgewing
- Herken sy SWOT-ontleding
- Lei die maatskappy na sy einddoel
- Stel die manier en middele van evaluering
- Sit die maatskappy se identiteit uiteen
- Maak die maatskappy se posisie duidelik
- Identifiseer die maatskappy se bestemming

(Enige relevante 4 × 2) (8)

4.4
- Wees konsekwent met die res van die plan: sy visie, missie, waardes en uitkomste
- Dra aktief by tot die bereiking van die maatskappy se doelwitte
- Realisties en bereikbaar binne die gegewe tydsraamwerk
- In die korrekte, logiese orde
- Buigsaam
- Meetbaar (Enige 4 × 1) (4)

4.5
- Dit verbind die tydsraamwerk met spesiale geleenthede in die lewe van die maatskappy.
- Dit bring rekords op datum voordat briewe en boodskappe aan kliënte uitgestuur word. (2 × 2) (4)

[34]

VRAAG 5

5.1 5.1.1

- Alfabeties
  Dit is gebaseer op name of die onderwerp of plekke. Dit begin by A en eindig met die laaste alfabetletter wat toepaslik is.

- Numeries
  Dokumente word gerangskik volgens nommers, soos datums.

- Alfanumeries
  Hierdie metode gebruik sowel letters as nommers.

- Onderwerp
  Lêers word gerangskik volgens onderwerpe.

- Geografies
  Lêers word groepeer volgens plek, byvoorbeeld dorp, streek, land of gebied.

- Chronologies
  Liassering word volgens datums gedoen. Die mees onlangse word eerste geplaas (bo-aan). (Enige 4 × 2) (8)

5.1.2

- Stiffies
- Kompakte diskette (Compact discs - CD)
- Hardeskyf
- Digitale veelsydige diskette (Digital versatile disks - DVD)
- Netwerkbediener
- Magnetiese lint
- Plaat etikette op diskette
- USB (Enige 5 × 1) (5)

5.1.3

- Herroep die bevindinge
- Monitor vordering
- Neem ingeligte besluite
- Evalueer keuses en besluite
- Assesseer projekte
- Wees spesifiek wanneer verslag gedoen word
- Hou by die feite
- Deel nuttige inligting
- Bly gemotiveerd
- Ervaar minder frustrasie en stres (Enige 4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

5.2
- Ander items kan dalk 'n risiko loop.
- Mag beskadigde of gesteelde goedere tot gevolg hê.
- Toegang tot vertroulike inligting.
- Sekuriteit sal verbeter moet word en dit het koste-implikasies.
- Nuwe prosedures mag vereis word.
- Somme items kan onmoontlik of moeilik wees om te vervang.
- Ander items mag te duur wees om te vervang.
- Produktiwiteit word geaffekteer wanneer 'n produksieproses of projek wat op die verlore items staatgemaak het tot stilstand kom.
- Waardevolle inligting kan verlore gaan.
- Tyd word gemors wat andersins aan werk bestee kon word.
- Personeelmoraal kan geaffekteer word.
- Die onderneming se reputasie kan geaffekteer wees. (Enige 5 × 2) (10)

5.3
- Hou dokumente apart met dun velle sneespapier en hou hulle weg van skerp lig.
- Baie dun velle papier, soos natrekpapier moet versigtig in 'n groot koevert geplaas word voordat dit geliasseer word.
- Moenie gate in 'n spesiale dokument pons nie.
- Wanneer 'n rekkie gebruik word om dokumente bymekaar te hou, moet seker gemaak word dat die laaste bladsye nie in die proses opgefrommel word nie.
- Indien jy vermoed dat daar knaagdiere of ander plae in die bergplek is, moet die dokumente in 'n diggesluite metaal-, glas of plastiekhouer gebêre word.
- Rol plakkate, kaarte of argiteksplanne versigtig op en plaas dit in 'n kartonbuis. Plak 'n etiket aan die binnekant of op die plastiekdeksel van die buis en merk dit duidelik.
- Maak afskrifte van waardevolle dokumente en bêre dit op 'n ander plek.

(Enige 5 × 2) (10)

5.4
- Maak seker dat die items nie meer in gebruik is vir daardie dag/projek/jaar, ens. nie.
- Gaan dit na teen die register wat geteken is toe die item van sy plek van veilige bewaring vir gebruik geneem is.
- Teken wanneer die item terugbesorg is.
- Kyk of daar enige skade is en indien wel, rapporteer dit aan die senior en teken dit in die register aan.
- Versorg die item voordat dit geberg word.
- Plaas die item in die korrekte alfabetiese of numeriese orde.
- Maak seker dat die bergplek netjies en skoon is en dat daar geen moontlike vog is nie. (Enige toepaslike 3 × 2) (6)

[43]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou