higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3021003)

26 Februarie 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 bladsye.

060Q1S2026

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. Begin elke afdeling 'n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs blou of swart ink.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Die proses om dokumente in dieselfde volgorde as die liasseer-sisteem te rangskik voordat hulle in die vouers geplaas word, word … genoem.

A sortering
B liassering
C indeksering
D kodering

1.1.2 Die maatreëls is veronderstel om seker te maak dat geskikte gekwalifiseerde werknemers uit die aangewese groepe gelyke werksgeleenthede het en gelykwaardig in die werkplek verteenwoordig word.

A Onderhoude
B Regstellende optrede
C Diskriminasie
D Organisatoriese prosedures

1.1.3 … beteken dat individue die reg het om te meng met mense of groepe van hul eie keuse.

A Kulturele diversiteit
B Vryheid van assosiasie
C Wagopstelling ('picketing')
D Reg om te staak

1.1.4 Hierdie item maak nie deel uit van die stappe in die hantering van die vereiste inligting nie:

A Verifieer die verlangde inligting
B Verkry toestemming om die inligting te soek
C Wanordelike boekhouding
D Kry die inligting

1.1.5 … standaarde sluit in wat voorgestel is deur organisasies soos die Verenigde Nasies, die Wêreldbank en die Organisasies vir Ekonomiese Samewerking en Ontwikkeling.

A Privaat sektor
B Openbare sektor
C Burgerlike gemeenskap
D Vakbondsektor

Kopiereg voorbehou

1.1.6 Die prestasie … is die aanvaarbare vlak van prestasie wat 'n mens betroubaar en redelik onder normale omstandighede kan verwag.

A teiken
B standaard
C prosedure
D basislyn

1.1.7 'n ... organisatoriese struktuur is 'n struktuur met min vlakke van bestuur en wyer strekwydte van beheer.

A lyn
B funksionele
C plat
D matriks

1.1.8 Waardevolle inligting sluit in …

A besonderhede oor hoe 'n produk gemaak word.
B die tyd om 'n nuwe produk te loods en die produksiekoste van daardie item.
C persoonlike inligting van werknemers.
D Al bogenoemde

1.1.9 … is 'n algemene riglyn vir bestuurders wanneer hulle besluite maak.

A Bedryfspraktyk
B Maatskappyriglyne
C Prosedure
D Beleid

1.1.10 Mense soos werkgewers of kerkleiers wat inligting oor 'n applikant se karakter voorsien, is die …

A eksterne diensverskaffers.
B resumés.
C verwysings.
D interne diensverskaffers.

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer te skryf.

1.2.1 Dokumente moet op 'n manier geberg word wat sal verseker dat hulle nie beskadig word nie, veilig is en nie onbeskikbaar is wanneer hulle benodig word nie.

1.2.2 Doelwitte is die oogmerke wat die onderneming wil bereik.

1.2.3 Die algemene kleredragreëls in die werkplek is ontspanningsdrag, wat stywe leggings en minirompe kan insluit.

1.2.4 Die finale stap in enige beplanningsproses is om vordering te monitor en te evalueer.

1.2.5 'Vertel my van jou' is 'n applikant-gebaseerde vraag wat in 'n onderhoud gebruik word.

1.2.6 Diskriminasie teen werknemers op die basis van MIV/VIGS-status word verbied.

1.2.7 Wanneer 'n staking beskerm word, kan 'n werknemer sy/haar werk verloor as hulle aan die staking deelneem.

1.2.8 Die arbitrasietoekenning is die finale bindende besluit.

1.2.9 Die bedryfstrategie behels al die take wat 'n ander onderneming beplan om uit te voer wat soortgelyke dienste en produkte bied.

1.2.10 Verkeerde liassering is slegs van toepassing op papiergebaseerde dokumentasie.

(10 × 1) (10)

1.3 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Verwys na swak gedrag deur 'n werknemer	A	vloeidiagram
1.3.2	Proses waarvolgens mense mekaar leer ken en hul sieninge en ervaringe deel	B	prototipe
1.3.3	Goeie manier om aan te dui watter taak voltooi moet word voordat 'n ander taak kan begin	C	grondwet
1.3.4	Oorspronklike strategie van 'n besigheid waaruit verder strategieë ontwikkel kan word	D	prosedure
1.3.5	Dui die verloop van optrede wat gevolg moet word wanneer 'n saak in die werkplek hanteer word of wanneer sekere aspekte van die besigheid bestuur word.	E	organogram
1.3.6	Basiese wette en beginsels waardeur 'n land regeer word	F	sekerheidskending
1.3.7	Beskryf hoekom 'n maatskappy bestaan, sy oorkoepelende doel	G	missie
1.3.8	Orde van beheer oor take en aktiwiteite in 'n onderneming	H	OHSA
1.3.9	Verwys na 'n situasie waar ongemagtigde persone toegang tot 'n vertroulike dokument verkry	I	kommunikasie
1.3.10	Metode van liassering wat sowel letters en nommers gebruik	J	objektiewe
		K	alfanumeries
		L	wangedrag

(10 × 1) (10)

1.4 Beskryf die prosedure wat gevolg behoort te word om diensverskaffers te kies. (5 × 2) (10)

[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

Anne Petersen is die eienaar van The Millennium Office Machine Company wat in Polokwane geleë is. Die maatskappy se hoofverantwoordelikheid is om kantoor-masjiene te verkoop en om die masjiene te herstel, indien nodig. Die meeste van die maatskappy se kliënte is regeringsdepartemente, plaaslike besighede en sy werk-nemers.

The Millennium Office Machine Company het vier bestuurders wat aan die hoof van die volgende departemente staan: Administrasie, Verkope, Menslike Hulpbronne en Finansies. Anne het ook twee ontvangsdames wat aan die menslikehulpbronbestuurder rapporteer en vier verkoopslui wat aan die verkoops-bestuurder rapporteer. Alhoewel sy bestuurders vir die verskillende departemente in diens geneem het, weet Anne dat sy as eienaar volle verantwoordelikheid moet neem vir die sukses van die besigheid.

Anne is 'n outokratiese leier en was nog nooit as leier ondersteunend teenoor haar personeel nie. Sy het Elizabeth vier maande kraamverlof geweier en haar slegs twee maande gegee. Anne het haar personeel aangesê om op 16 Junie vir diens aan te meld sonder dat sy die aangeleentheid met hulle bespreek het. Werknemers is ongelukkig en hulle sal graag strategiese verandering in die werkplek wil sien. Anne is egter gekant teen enige idees wat op strategiese verandering in haar besigheid dui.

Toe werknemers met hul vakbondverteenwoordiger oor die aangeleentheid gepraat het, het sy baie kwaad geword en het hulle daarvan beskuldig dat hulle moeilikheid-makers is. Sy het ook gesê dat wat ook al in die besigheid gebeur, dit vertroulik moet bly. Indien nie, sal hulle baie streng gedissiplineer word.

2.1 Die meeste van die maatskappy se kliënte is regeringsdepartemente, plaaslike besighede en sy werknemers.

2.1.1 Definieer die term *kliënt*. (2)

2.1.2 Daar is TWEE tipes kliënte, interne en eksterne kliënte.

Onderskei tussen *interne kliënte* en *eksterne kliënte* en gee toepaslike voorbeelde. (2 × 3) (6)

2.2 Kliënte is baie belangrik vir enige onderneming en dus moet bestuur erkenning aan hulle gee.

Noem SEWE maniere waarop werknemers van The Millennium Office Machine Company behoort op te tree wanneer hulle volgens die maatskappy se praktyk kliënte groet. (7)

2.3 Verduidelik die gevestigde maatskappystandaard wat Anne en haar personeel kan gebruik om met kliënte te kommunikeer. (4)

2.4 Stel die organisatoriese struktuur van die The Millennium Office Machine Company in die vorm van 'n organogram voor. (5)

2.5 Verduidelik die rolle van die volgende bestuurders by The Millennium Office Machine Company:

2.5.1 Verkoopsbestuurder

2.5.2 Finansiële bestuurder

2.5.3 Menslikehulpbronbestuurder

(3 × 2) (6)

2.6 Organisatoriese strukture is belangrik vir die besigheid om dit in staat te stel om sy doel en oogmerke te bereik.

Verduidelik TWEE redes vir die kies van 'n organisatoriese struktuur vir 'n onderneming. (2 × 2) (4)

[34]

VRAAG 3

3.1 Anne was nooit as eienaar ondersteunend teenoor haar personeel nie. Sy het nie werknemerregte soos vervat in arbeidswetgewing respekteer nie.

Verduidelik die volgende regte soos vervat in die Wet op Basiese Diensvoorwaardes:

3.1.1 Etenstye (2 × 2) (4)

3.1.2 Gewone werksure (2 × 2) (4)

3.1.3 Oortyd (5 × 2) (10)

3.2 Anne het Elizabeth vier maande kraamverlof geweier en haar slegs twee maande gegee.

3.2.1 Om Elizabeth vier maande kraamverlof te weier is onregverdige arbeidspraktyk.

Definieer wat *onregverdige arbeidspraktyk* is. (2)

3.2.2 Bespreek verloftipes waarop werknemers binne 'n onderneming geregtig is, buiten kraamverlof wat in VRAAG 3.2 genoem is.

(3 × 3) (9)

Kopiereg voorbehou

3.3 Anne het ook vir Elizabeth en ander personeellede aangesê om op 16 Junie vir werk aan te meld sonder om die saak met hulle te bespreek. Sy het gedreig om diegene wat nie opdaag nie af te dank.

3.3.1 Verduidelik die term *afdanking*. (2)

3.3.2 Noem VIER dinge wat sowel die werkgewer as die werknemer moet oorweeg wanneer aansoek gedoen word om op 'n openbare vakansiedag te werk, soos aangedui in die Wet op Basiese Indiensneming (BCEA). (4 × 2) (8)

3.3.3 Verduidelik VYF stappe wat gevolg moet word om te verseker dat afdankings substantief en prosessueel korrek en regverdig is volgens die Wet op Arbeidsbetrekkinge. (5 × 2) (10)

[49]

VRAAG 4

4.1 Werknemers voel ongelukkig en hulle wil graag veranderinge in strategieë in die werkplek sien. Anne is egter gekant teen enige idees wat strategiese veranderinge in haar besigheid voorstel.

4.1.1 Beskryf die term *strategiese beplanning.* (2)

4.1.2 Wie behoort ingesluit te word in die strategiese beplannings-proses? (4)

4.2 Om 'n strategiese plan te hê maak dit makliker om prestasie betekenisvol te monitor en ook om die organisasiedoelwitte te bereik.

Verduidelik aan Anne die voordele van strategiese beplanning onder die volgende hoofde:

4.2.1 Verhoogde koördinering

4.2.2 Ingeligte intervensies

4.2.3 Verbeterde verslaggewing

(3 × 4) (12)

4.3 Verduidelik VIER aspekte van 'n goeie strategiese plan. (4 × 2) (8)

4.4 Enige doelwitte wat in die tydsraamwerk van 'n strategiese plan ingesluit is, moet aan sekere vereistes voldoen.

Noem VIER vereistes van hierdie doelwitte. (4)

Kopiereg voorbehou

4.5 Ten einde die rekordhouding vir 'n spesifieke tydsraamwerk op datum te bring, moet 'n strategie wat aan spesifieke take gekoppel is, gevolg word.

Beskryf die term *tydsberekening in 'n strategiese plan*. (2 × 2) (4)
[34]

VRAAG 5

5.1 Toe werknemers met hul vakbondverteenwoordiger oor die kwessies met Anne gepraat het, het sy baie kwaad geword en hulle daarvan beskuldig dat hulle moeilikheidmakers is. Sy het toe die menslikehulpbronbestuurder gevra om die name aan te teken van al die werkers wat met die vakbond oor haar gedrag gepraat het. Sy het gesê dat wat ook al in die besigheid gebeur vertroulik gehou moet word en dat diegene wat met die vakbond gepraat het streng gedissiplineer sal word.

5.1.1 Bespreek VIER metodes van klassifikasie en kruisverwysing wat die menslikehulpbronbestuurder van die The Millennium Office Machine Company kan gebruik om die name van werkers wat met die vakbond oor Anne se gedrag gesels het, aan te teken. (4 × 2) (8)

5.1.2 Die opteken van werknemername kan per hand of elektronies gedoen word.

Noem die toerusting wat vir elektroniese liassering gebruik word. (5)

5.1.3 Noem VIER redes hoekom dit nodig is om inligting aan te teken. (4)

5.2 Gee voorbeelde van die uitwerking op 'n onderneming wanneer daar nie voldoende vertroulikheid en skending van sekuriteitsmaatreëls in plek is nie. (5 × 2) (10)

5.3 Verduidelik hoe die menslikehulpbronbestuurder veiligheidsmaatreëls vir alle dokumente kan toepas op 'n manier wat sal verseker dat hulle onbeskadig, veilig en toeganklik is wanneer hulle benodig word. (5 × 2) (10)

5.4 Verduidelik die proses wat die menslikehulpbronbestuurder moet volg om die veiligheid van waardevolle items te verseker. (3 × 2) (6)
[43]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou