higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3021003)

7 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 12 bladsye.

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.

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 Formele leerprogramme wat direk verband met die werkplek hou:

A Werkswinkel
B Leerlingskap
C Praktiese kursus
D Lewenslange leer

1.1.2 Werknemers is geregtig op ses weke se … in elke siklus van 36 maande.

A studieverlof
B gesinsverantwoordelikheidsverlof
C jaarlikse verlof
D siekteverlof

1.1.3 Hierdie wet bevat regulasies wat verseker dat alle mense in die werkplek regverdig en dieselfde behandel word:

A Wet op Gelyke Indiensneming
B Wet op Beroepsgesondheid en -veiligheid
C Wet op Vaardigheidsontwikkeling
D Werkloosheidversekeringswet

1.1.4 'n Formele stelsel wat deur die bestuur gebruik kan word om te bepaal of die organisasie se doelwitte bereik of verwesenlik word.

A Strategiese beplanning
B Tydraamwerke
C Prestasiebeoordeling
D Prestasiemonitering

1.1.5 Ingevolge hierdie wet moet oortyd teen 1,5 keer van die werknemer se normale loon betaal word.

A Wet op Vaardigheidsontwikkeling
B Werkloosheidversekeringswet
C Wet op Arbeidsverhoudinge
D Wet op Basiese Indiensnemingsvoorwaardes

Kopiereg voorbehou

1.1.6 ... word saamgestel uit verteenwoordigers van werkers en juniorbestuurwerknemers.

A Vakbonde
B Organisatoriese strukture
C Workplekforums
D Kommissie vir Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie

1.1.7 Dit is die … se verantwoordelikheid om toe te sien dat die produkte teen die regte kwaliteit en laagste koste vervaardig word.

A bedryfsbestuurder
B hoofbestuurder
C reklamebestuurder
D bestuurder van openbare betrekkinge

1.1.8 … het betrekking op 'n groep mense wat voor 'n gebou staan of marsjeer om teen 'n saak te betoog.

A Kollektiewe bedinging
B Uitsluiting
C Stakingswagpos ('picket')
D Staking

1.1.9 Volgens die ...stelsel word 'n naam, onderwerp, plek of nommer gebruik wat in die indekseringsproses bepaal is.

A sorteringsrekords
B kruisverwysingsrekords
C indekseringsrekords
D koderingsrekords

1.1.10 Hierdie wet maak voorsiening vir die beskerming van werknemers wat bedrog, omkopery en korrupsie in die werkplek aan die kaak stel.

A Werkloosheidversekeringswet
B Wet op Arbeidsverhoudinge
C Wet op Gelyke Indiensneming
D Wet op Beskerming van Openbaarmaking

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 Die strategiese plan is gewoonlik op die hele organisasie van toepassing terwyl die sakeplan gewoonlik net op 'n besondere produk of diens gerig is.

1.2.2 Die identifisering van die organisasie se visie en missie is die eerste stap in enige strategiese beplanningsproses.

1.2.3 Sortering verwys na die proses om gebergde inligting op te spoor.

1.2.4 Met behulp van die missie word die onderneming se waardes, kultuur en beeld bevorder.

1.2.5 Die onderneming se waardes getuig van die wyse waarop die onderneming sy klante, verskaffers, werknemers en ander ondernemings hanteer.

1.2.6 Sowel die personeel as vrywilligers moet by die strategiese beplanningsproses ingesluit word.

1.2.7 Werkgewerorganisasies kom tot stand wanneer werknemers in dieselfde industrie op 'n soortgelyke wyse as vakbonde saam groepeer word.

1.2.8 Die kenmerk van 'n goeie liasseerstelsel is dat dokumente so geliasseer moet word dat dit maklik en vinnig beskikbaar is.

1.2.9 Die organisasiestruktuur van 'n onderneming bestaan uit 'n formele uiteensetting van poste.

1.2.10 Die matrix-organisasiestruktuur dui 'n duidelike bevelsweg aan.

1.2.11 Laer bestuur verwys na afdelingshoofde, soos byvoorbeeld die bemarkingsbestuurder of die bestuurder van menslike hulpbronne.

1.2.12 Persepsie het betrekking op 'n indiensnemingsbeleid wat daarop gerig is om die wanbalans van die werkmag as gevolg van diskriminasie uit te verlede reg te stel.

1.2.13 Rekords word eerder alfabeties volgens onderwerp of kategorie geliasseer as wat dit volgens individuele of sakename geskied.

1.2.14 'n Staking is die aangewese metode om 'n skikking oor loongeskille en diensvoorwaardes te bereik.

1.2.15 Aan die begin van 'n onderhoud word daar gewoonlik gefokus op die applikant se vermoë om die eintlike take van die betrokke pos te kan verrig.

(15 × 1) (15)

Kopiereg voorbehou

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

KOLOM A		KOLOM B	
1.3.1	Wegdoen van ouer dokumente wat nie meer nuttig is nie en die behoud van ander dokumente	A	NEHAWU
		B	dissiplinêre verhoor
1.3.2	Strategieë wat gebruik word om ontwikkeling binne die maatskappy te genereer	C	groeistrategieë
		D	NUMSA
1.3.3	Verwys na al die werksaamhede wat nodig is om die berging- en herwinningstelsel te bedryf	E	Wet op Beroeps-gesondheid en -veiligheid
1.3.4	Dié strategie fokus op die organisasie se gebied van werksaamhede en ontplooiing van hulpbronne	F	korporatiewe strategie
		G	instandhouding van rekords
1.3.5	Grootste metaalwerkersvakbond in Suid-Afrika	H	afdelingstruktuur
1.3.6	Dit skakel onnodige heen-en-weer bewegings van rak-tot-rak uit	I	Wet op Arbeids-verhoudinge
1.3.7	Formele verhoor gereël deur die werkgewer wat die betrokke werknemer moet bywoon vir verantwoording oor swak gedrag	J	funksionele struktuur
		K	sortering
		L	diskriminasie
1.3.8	Dit word dikwels gekoppel aan afknouing en teistering	M	retensiebeleid
1.3.9	Dié organisasiestruktuur groepeer mense volgens tipiese breë sake-werksaamhede soos bemarking en personeelsake en word dan verder onderverdeel soos nodig		
1.3.10	Hierdie wet fokus op bevordering van kollektiewe bedinging as aangewese metode om loongeskille en diensvoorwaardes te skik		

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.4 Gee EEN woord of term vir elk van die volgende beskrywings. Skryf slegs die woord of term langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.15) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 Dit het betrekking op die groepering van rekords met ooreenstemmende eienskappe

1.4.2 Hierdie tipe vrae is daarop gemik om applikante in onderhoude oor hulleself te laat praat

1.4.3 'n Organisatoriese kaart of diagram wat die struktuur van 'n organisasie visueel voorstel

1.4.4 'n Openbare instelling, private entiteit, agentskap of individu wat 'n spesifieke diens aan die verbruiker beskikbaar stel

1.4.5 Dit het betrekking op die situasie waar persone toegang tot vertroulike inligting bekom en dit aan andere bekendmaak

1.4.6 Die gebruik van hierdie struktuur het die voordeel dat dit alle ander strukture kan insluit

1.4.7 Liasseermetode waar dokumente en lêers volgens nommers soos datums en reeksnommers gerangskik word

1.4.8 'n Besondere manier waarop iets in 'n organisasie uitgevoer word

1.4.9 Dit is 'n geskrewe uiteensetting van die fundamentele beginsels waarvolgens 'n land regeer word

1.4.10 Dit verwys na dokumente en inligting wat uit harde kopie of gedrukte materiaal bestaan

1.4.11 Die kaart wat gebruik word om jou kontakbesonderhede en persoonlike inligting soos 'n telefoon-, faks- en selnommer asook e-posadres aan jou kliënte te verskaf

1.4.12 'n Wet wat sekuriteit aan werkers lewer sodra hulle werkloos is

1.4.13 Die doel van hierdie strategie is om op 'n sekere deel van die mark en nie die hele een nie, te konsentreer.

1.4.14 Stel reëls wat voorskryf hoe mense in 'n sekere werksomgewing behoort op te tree.

1.4.15 Dit is 'n diagram wat die verskillende stappe of stadiums van 'n verwerkingsprogram of handelswyse uiteensit.

(15 × 1) (15)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 50

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

STARBUCKS WORD AS OPENBARE MAATSKAPPY GESTIG

Starbucks restaurante is in 1992 deur Howard Schultz gestig om 'n keuse te bied van gewone en kafeïenvry koffiedrankies, 'n spesiale 'koffie van die dag' en 'n groot verskeidenheid Italiaanse espressodrankies.

Met die oog op die uitbreiding van sy onderneming het mnr. Schultz besluit om 'n beleid en gedragskode op te stel waaraan al sy personeellede moes voldoen. Hy het ook Starbucks se bestuurspan versterk deur mense met omvattende ondervinding in bestuursvaardighede in diens te neem wat sy onderneming kon uitbrei. Orin Smith is as finansiële bestuurder en Mark Ross as finansiële klerk aangestel. Namate die maatskappy uitgebrei het is bykomende bestuurders in die afdelings bemarking, menslike hulpbronne en winkeltoesighouding aangestel.

In dieselfde jaar het Schultz 'n organisasiestrategie van drie jaar ontwikkel wat op gebiede gemik was wat nie alleenlik gunstige demografiese profiele gehad het nie maar wat ook deur die maatskappy se bedryfsinfrastruktuur gediens en ondersteun kon word. Starbucks het vir elke bepaalde streek 'n groot stad uitgekies om as middelpunt te dien; spanne professionele mense is in hierdie spilstede geplaas met die taak om in die eerste twee jaar 10 of meer winkels in sodanige middelpunt te open. Die doel was om die produkte nader aan die verbruikers te bring en vervoerkoste te verminder. Sodra daar genoegsame winkels was is bykomende winkels in die kleiner omringende 'speek'-gebiede in die streek geopen. Vandag het elke tak sy eie bestuurder wat die daaglikse werksaamhede en besluite behartig maar steeds afhanklik bly van hoofkantoor vir ondersteuningsdienste en die belangrikste besluite.

[Bron: *Dow Jones Newswires, Uitgegee op 4 April 1992*]

2.1 Ten einde net die beste diens te lewer, het Schultz daarop aangedring dat al die werknemers van Starbucks restaurante aan die maatskappy se beleid en gedragskode moes voldoen.

Definieer die term *beleid.* (2)

2.2 Toon onder die volgende opskrifte aan hoe Starbucks restaurante se werknemers die beginsels van die gedragskode kan toepas:

2.2.1 Respek en goeie smaak

2.2.2 Vermyding van belangebotsings

(2 × 2) (4)

2.3 Versuim om die gedragskode en beleid uit te voer kan tot interne konflik en griewe aanleiding gee.

2.3.1 Definieer die term *griewe.* (2)

2.3.2 Bespreek VYF prosedures wat Starbucks restaurante se werknemers kan volg om griewe te rapporteer. (5)

2.3.3 Indien Schultz nie daarin sou slaag om die betrokke geskille op te los nie, beskik die werknemer oor die reg om te versoek dat die saak skriftelik na die Kommissie vir Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie (KVBA) verwys word vir arbitrasie.

Noem SEWE funksies van die KVBA. (7)

2.3.4 Konflik en griewe het nie noodwendig altyd 'n slegte einde nie; indien dit goed hanteer word kan dit positiewe veranderings binne 'n organisasie bewerkstellig.

Gee VYF voorbeelde van positiewe veranderings wat in 'n organisasie teweeg gebring kan word weens die goeie hantering van konflik en griewe. (5)

2.4 Ten einde sy doelwitte te bereik het Schultz 'n strategiese beplanningsproses vir drie jaar ontwikkel wat gemik was op gebiede wat nie alleen 'n gunstige demografiese profiel gehad het nie maar wat ook deur die maatskappy se bedryfsinfrastruktuur gediens en ondersteun kon word.

2.4.1 Definieer *strategiese beplanning*. (2)

2.4.2 By strategiese beplanning moet die onderneming se visie en missie oor die lang termyn in gedagte gehou word.

Onderskei tussen 'n organisasie se *visie* and *missie*. (2 × 2) (4)

2.4.3 Identifiseer DRIE voordele van 'n goeie strategiese plan. (3)

2.4.4 Onderskei tussen 'n *korporatiewe organisasiestrategie* en 'n *funksionele organisasiestrategie*. (2 × 2) (4)

2.5 Organisasiestrategieë moet gedokumenteer en op 'n veilige plek bewaar word om enige negatiewe gevolge te voorkom.

2.5.1 Noem enige VIER klassifikasie- en kruisverwysingmetodes wat Starbucks by die hantering van dokumente kan gebruik. (4)

2.5.2 Dui VYF gevolge op 'n organisasie aan indien dokumentasie verkeerd geliasseer word. (5)

2.5.3 Skryf DRIE stappe neer wat Starbucks se werknemers kan volg om vermiste inligting op te spoor. (3)

[50]

VRAAG 3

3.1 Soos enige ander onderneming moet Starbucks restaurante oor 'n eie organisasiestruktuur beskik.

3.1.1 Toon 'n illustrasie van Starbucks se organisasiestruktuur by wyse van 'n organogram wat gebaseer is op die inligting wat in die gevallestudie hier bo verstrek is. (4)

3.1.2 Watter organisasiestruktuur is toepaslik vir Starbucks restaurante? (1)

3.1.3 Gee VYF voordele van die organisasiestruktuur wat in VRAAG 3.1.2 hier bo aangedui is. (5)

3.1.4 Noem SES ander tipes organisasiestrukture wat Starbucks kan implementeer indien dit nodig sou word om die huidige organisasiestruktuur te verander. (6)

3.2 Mnr. Schultz moet seker maak dat alle werknemers van Starbucks 'n goeie begrip van hulle take het.

Identifiseer die take van die bestuurders wat in die gevallestudie genoem is. (4)

3.3 Noem VIER moontlike gevolge indien 'n individu nie sou verstaan wat sy/haar rol in die organisasie is nie. (4)

3.4 Wanneer daar nie meer voorraad van enige produkte is nie moet die toesighoudende winkelbestuurder die eienaar daaroor inlig sodat die kliënte dienooreenskomstig ingelig kan word oor die onbeskikbaarheid daarvan.

3.4.1 Verduidelik enige VYF kommunikasiestandaarde wat Schultz kan toepas wanneer met kliënte gekommunikeer word. (5 × 2) (10)

3.4.2 Identifiseer SEWE stappe wat Starbucks se toesighoudende winkelbestuurder kan volg ten einde voorraad te vind, verkry en af te lewer. (7)

3.4.3 Identifiseer TWEE moontlike redes vir enige vertraging in die verskaffing van inligting. (2)

3.4.4 Bespreek DRIE implikasies vir produktiwiteit wanneer voorraad onbeskikbaar is en nie opgespoor kan word nie. (3)

3.5 Starbucks se werknemers moet in hulle werkverrigting ten volle voldoen aan die relevante wetgewing.

Beskryf kortliks die die verskille tussen die Wet op Beroepsgesondheid en -veiligheid en die Wet op Vergoeding vir Beroepsbeserings en -siektes. (2 × 2) (4)

[50]

VRAAG 4

Daar word ook vereis dat Starbucks verskeie rekords moet byhou. Sodanige dokumente moet òf elektronies òf as harde kopie in personeellêers bewaar word.

4.1 Gee DRIE redes waarom dit vir Starbucks se werknemers nodig is om inligting aan te teken. (3 × 2) (6)

4.2 Verduidelik op watter manier die werknemers die dokumente kan bewaar sodat dit onbeskadig, veilig en toeganklik bly as dit benodig word. (5)

4.3 Die werknemers moet seker maak dat die dokumente òf elektronies òf in harde kopie behoorlik bewaar word.

Verduidelik VYF maniere waarop die werknemers elektroniese dokumente volgens spesifieke vereistes kan skep en etiketteer. (5)

4.4 Indien Starbucks restaurante hulle teikens wil behaal is dit soms nodig vir die werknemers om oortyddiens te verrig. Schultz is nie heeltemal op hoogte van die vergoeding wat volgens wetgewing betaalbaar is vir oortyd, werk op Sondae, werk snags en op openbare vakansiedae nie.

Verduidelik aan Schultz watter vergoeding geld vir die volgende bykomende ure wat die werknemers aan diens is:

4.4.1 Werk op Sondae (2 × 2) (4)

4.4.2 Werk snags (4)

4.4.3 Werk op openbare vakansiedae (4)

4.5 Starbucks restaurante moet oor die medium termyn meer sjefs oplei om by die nuwe takke te werk. Schultz moet by die Kommissaris van die SAID aansoek doen om volgens die wet as werkgewer geregistreer te word.

4.5.1 Ingevolge watter wet word die werkgewer verplig om 'n heffing te bate van vaardigheidsontwikkeling aan die SAID te betaal? (2)

4.5.2 Verduidelik TWEE verpligtinge van werkgewers teenoor hierdie wet. (2 × 3) (6)

Kopiereg voorbehou

4.6 Alvorens personeel gewerf en opgelei kan word moet 'n SWOT-ontleding in Starbucks se strategiese beplanning ingesluit word.

4.6.1 Lig Starbucks se bestuur in oor VYF vereistes wat in die tydraamwerk van 'n strategiese plan ingesluit moet word. (5)

4.6.2 Identifiseer VYF hoofaspekte van 'n goeie strategiese plan. (5)

4.6.3 Dui aan waarvoor SWOT staan en verduidelik waarom dit vir Starbucks se bestuur belangrik is om sodanige ontleding vir die onderneming te doen. (4)

[50]

TOTAAL AFDELING B: 150
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou