higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 3

(3021003)

12 November 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 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 word.
4. Begin elke afdeling op '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 (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Hierdie struktuur organiseer die maatskappy rondom die verskillende afdelings:

A Funksionele struktuur
B Alternatiewe organisatoriese struktuur
C Afdelingstruktuur
D Differensiasiestruktuur

1.1.2 Jane neem drie dae van haar … verlof by die werk weens die siekte van haar 10 jaar oue dogter.

A faarlikse
B siekte-
C gesinsverantwoordelikheids-
D kraam-

1.1.3 Volgens die WAV (Wet op Arbeidsverhoudinge) het … die gesag om as arbiter en bemiddelaar op te tree in geskille oor onbillike arbeidspraktyke in die werkplek en wanneer werknemers hul werk verloor.

A arbeidshof
B maatskaplike geregtigheid
C KVBA
D siviele hof

1.1.4 … beskryf die pligte, kwalifikasies en verantwoordelikhede van 'n pos asook werksomstandighede en -vereistes.

A Posontleding
B Posspesifikasie
C Posbeskrywing
D Posverryking

1.1.5 … behels die groepering van rekords met ooreenkomstige eienskappe of wat inligting oor ooreenkomstige funksies bevat.

A Prosessering
B Optekening
C Klassifisering
D Oordrag

Kopiereg voorbehou

1.1.6 Die … reguleer die verhouding tussen werkgewers en hul werknemers.

A Wet op Arbeidsverhoudinge
B Wet op Vaardigheidsontwikkelingsheffings
C Wet op Basiese Diensvoorwaardes
D Wet op Gelyke Indiensneming

1.1.7 ... verwys na ons fisieke houding wat algemeen aanvaar word om ook iets van ons emosionele of geestelike houding te kenne te gee.

A Liggaamshouding
B Ergonomie
C Rustigheid
D Perspektief

1.1.8 Strukture wat uit verteenwoordigers van werkers en junior bestuurswerknemers saamgestel is, is ...

A vakbonde.
B werkgewersorganisasies.
C werkplekforums.
D werknemersorganisasies.

1.1.9 Die rol van … behels toesig oor werknemers betrokke in die uitvoering van daaglikse take.

A topbestuur
B middelvlakbestuur
C toesighouers
D laervlakbestuur

1.1.10 Die … afdeling moet die voorraadvlakke monitor en moet altyd verseker dat daar genoeg voorraad in die maatskappy beskikbaar is.

A verkoops-
B mensehulpbron-
C aankope-
D administrasie-

(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 (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 Werwing is wanneer met iemand vergader word en vrae gevrae word wat sy of haar geskiktheid vir die pos toets.

1.2.2 As 'n liasseerstelsel gesentraliseer is, word alle liassering op een plek gedoen.

1.2.3 Vryheid van assosiasie beteken almal is vry om in Suid-Afrika te bly.

1.2.4 Alle besluite en aksies wat lei tot, en vervat word in, die strategiese plan, behoort op die maatskappy se waardes gegrond te wees.

1.2.5 Dit is belangrik om titels en vanne te gebruik wanneer mense in die sakeomgewing gegroet word.

1.2.6 Die doel van die gedragskode is om mense in die werkplek te help besluit hoe om in werklike, dikwels ingewikkelde situasies op te tree.

1.2.7 'n Werknemer word toegelaat om omkoopgeld van 'n kliënt te ontvang, maar hy mag vir niemand vertel nie.

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

1.2.9 Alle optekenings, hetsy handgeskrewe of op rekenaar, moet teen bedryfspioenasie beskerm word.

1.2.10 Indien 'n amptenaar nie 'n optekening in 'n lêer kan vind nie, kan dit in transito of in die argief wees.

(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	Die getal werknemers wat aan dieselfde bestuurder verslag doen	A	kleredragreëls
1.3.2	Die plan wat help om te verseker dat sakeaktiwiteite volgens beplanning verloop en dat teenstrydighede reggestel word	B	kommunikasie
1.3.3	Maatskappyreëls wat bepaal wat jy by die werk mag en nie mag dra nie	C	spanwydte van beheer
1.3.4	Die strategie wat gewoonlik in 'n bepaalde bedryfstak van toepassing is om die onderneming te help om op sy bepaalde gebied te kompeteer en te presteer	D	kriteria
1.3.5	'n Algemene benadering wat mense se gedrag, moraal en houding beïnvloed	E	WBDV ('BCEA')
1.3.6	Dit gebeur met lêers wanneer die liasseerkabinette vol is en daar nie plek is vir die nuwe dokumente nie	F	geargiveer
1.3.7	Die oordrag van boodskappe op enige manier tussen mense binne 'n organisasie	G	prestasiemonitering
1.3.8	Vlakke van uitnemendheid en gehalte wat deur werknemers van die organisasie bereik moet word	H	organisatoriese standaarde
1.3.9	Wet wat aspekte soos gesondheidsgevare of -risiko's dek	I	WBGV ('OHSA')
1.3.10	Die terugvind of stoor van lêers of rekords wat weggeraak het	J	herwinning
		K	sakestrategie
		L	etiek

(10 × 1) (10)

1.4 Onderskei tussen 'n *korporatiewe strategie* en 'n *funksionele strategie*. (2 × 2) (4)

1.5 Tabuleer DRIE verskille tussen *korttermyn- strategiese beplanning* en *langtermyn- strategiese beplanning*. (3 × 2) (6)

[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae.

GROOTONGELUKSVERSEKERINGSMAATSKAPPY

Bob Ford was 'n leerderbestuurder in 'n grootongeluksversekeringsmaatskappy. Hy is 18 maande vantevore in diens geneem en was nou eers in die laaste stadium van die program. Hy is in een van die maatskappy se groot takke in 'n stedelike gebied aangestel, waar hy meestal by die ontleding van die maatskappy se strategiese plan, die uitvoering daarvan en ook by allerhande sakefunksies in die tak betrokke was.

John Crane, die takbestuurder, het in 'n vergadering aan Bob Ford genoem dat die moontlikheid bestaan om hom permanent in die tak aan te stel wanneer hy die opleidingstyd voltooi het. Bob het gunstig gereageer, aangesien hy Crane bewonder het en hulle goed oor die weg gekom het. Tydens 'n onlangse beoordeling het Crane aan hom gesê dat hy die beste leerling was wat aan die tak toegewys is sedert Crane bestuurder geword het. Natuurlik was Bob in sy skik met die kompliment en hy het uitgesien na die beloofde permanente aanstelling, maar ander werknemers het dit as onbillike arbeidspraktyk, oneties en ook in stryd met die maatskappy se indiens-nemingsbeleid beskou.

Toe een van die senior ontleders by die tak na maatskappy se hoofkantoor oorgeplaas is, het daar 'n vakature by die tak ontstaan. Alhoewel Bob nie die opleidingsprogram ten volle voltooi het nie, het Crane hom die pos aangebied. Bob het dit aanvaar. Hy is deur sy hoof ingelig dat die formele versoek na hoofkantoor se personeelafdeling gestuur is en dat hy gereed moes wees om die pos binne twee weke te beklee wanneer die posbekleër se oorplasing sou plaasvind.

Crane se hoof het bygevoeg dat die maatskappy meer vrouens in verantwoordelike poste moes aanstel en aangesien daar 'n vakature in Crane se tak was, gaan hulle 'n jong vrou in die bestuursopleidingsprogram bevorder om die vakature te vul. Hulle het toe die naam van die vrou wat bevorder sou word, bekend gemaak, maar hierdie vrou was maar nog net elf maande werksaam by die maatskappy en 'n aansienlike leerperiode het nog vir haar voorgelê. Crane was stomgeslaan en het sy hoof oor die aanbod aan Bob Ford en sy aanvaarding daarvan ingelig. Die hoof het geweier om na hom te luister en het gesê dat nakoming van die regstellendeaksieplan van groter belang was aangesien die maatskappy se rekord op die gebied van gelyke werkgeleenthede nie juis bevredigend was nie. Op Crane se vraag oor wat hy dan vir jong Bob Ford moet sê, was sy antwoord: 'Sê vir hom om hom nie te bekommer nie, hy is volgende aan die beurt. Sy inligting sal veilig gestoor word om vir die volgende vakature oorweeg te word. Al wat ons doen, is om omgekeerde diskriminasie toe te pas en om nie te veel aandag aan 'n persoon se kwalifikasies te gee nie.'

[Kopiereg: *SAIM Management Practice; 2002:63*]

2.1 Werknemers van die grootongeluksversekeringsmaatskappy het John Crane se idee om vir Bob 'n permanente pos aan te bied as onbillike arbeidspraktyk, oneties en ook in stryd met die maatskappy se aanstellingsbeleid beskou, wat tot konflik en griewe gelei het.

2.1.1 Verduidelik die term *maatskappybeleid*. (2)

2.1.2 Bespreek wat onbillike arbeidspraktyk behels en gee toepaslike voorbeelde. (3 × 2) (6)

2.1.3 Identifiseer DRIE gevolge van 'n onbillike arbeidspraktyk. (3)

2.1.4 Verduidelik vir John Crane hoe belangrik dit is om interne konflik en griewe te hanteer om 'n dispuut oor onbillike arbeidspraktyk te voorkom. (5 × 2) (10)

2.2 Verduidelik die verskil tussen *etiese* en *onetiese gedrag*. (2 × 2) (4)

2.3 Crane het vir die tak se werknemers probeer verduidelik dat dit deel was van sy strategieplan om Bob permanent aan te stel en dat hy dieselfde sou doen as die geleentheid vir 'n permanente pos in die maatskappy hom vir ander leerlinge voordoen.

Gee VIER oorsake vir die mislukking van die strategieplan. (4 × 2) (8)
[33]

VRAAG 3

3.1 'n Vakature het by die tak ontstaan toe een van die senior ontleders na die hoofkantoor van die maatskappy oorgeplaas is. Alhoewel Bob nog nie sy opleidingsprogram heeltemal voltooi het nie, het Crane hom 'n permanente pos by die maatskappy aangebied en Bob het dit aanvaar.

3.1.1 As Bob moes aansoek doen en 'n onderhoud moes hê vir hierdie permanente pos, watter dokumente word vereis om te verseker dat onderhoude streng ooreenkomstig die WAV gevoer word? (5)

3.1.2 Verduidelik hoe elke dokument help om billike arbeidspraktyk te verseker wanneer 'n onderhoud streng volgens die Wet op Arbeidsverhoudinge gevoer word. (5 × 2) (10)

3.2 Crane het sy hoof by die maatskappy se hoofkantoor ontmoet vir 'n vergadering. Tydens die bespreking is Crane ingelig oor die maatskappy se regstellendeaksieplan, wat hulle ingevolge wetgewing oor billike arbeidspraktyk moes voorlê.

3.2.1 Beskryf wat *regstellende stappe* is. (2)

3.2.2 Watter wet verskaf 'n raamwerk vir die uitvoering van regstellende stappe? (1)

Kopiereg voorbehou

3.3 Crane beskou die aanstelling van Bob in 'n permanente pos as 'n goeie strategie vir die maatskappy, maar sy hoofde is ten gunste van die aanstelling van vroue aangesien dit ooreenstem met die maatskappy se beleid ten opsigte van regstellende optrede.

3.3.1 Gee aspekte van 'n goeie strategieplan aan die hand van toepaslike voorbeelde. (5 × 2) (10)

3.3.2 Noem VYF voordele van strategiese beplanning in 'n onderneming. (5)
[33]

VRAAG 4

4.1 Crane se hoofde het ook gesê dat 'n verdere rede waarom aanstelling nie volgens Crane se metode kan geskied nie, is dat Crane nagelaat het om sy idee betyds aan die hoofkantoor se personeelafdeling deur te gee en ook dat dit teen die maatskappy se nuwe mensehulpbronbeleid ingedruis het.

4.1.1 Noem VYF funksies wat deur die personeelafdeling in 'n organisasie uitgevoer word. (5)

4.1.2 Verduidelik die kommunikasiestandaarde wat Crane veronderstel was om te gebruik toe hy mondelings met die hoofkwartier se personeelafdeling gekommunikeer het. (2 × 4) (8)

4.1.3 Wat is die moontlik redes wat Crane se kommunikasie met die personeelafdeling by die hoofkantoor oor Bob se aanstelling vertraag het? (5 × 2) (10)

4.2 Bob beskou die optrede van Crane se hoofde as onbillik omdat hy mondelings 'n permanente pos in die maatskappy beloof is. Hy het dus besluit om die saak na die KVBA ('CCMA') te verwys.

4.2.1 Waarvoor staan die afkorting KVBA? (1)

4.2.2 Beskryf die stappe om die KVBA in die beslegting van geskille te betrek. (7 × 2) (14)
[38]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

Crane se hoofde het vir hom gesê dat, hoewel hulle nie vir Bob 'n permanente pos kan gee nie, sy inligting geliasseer en in 'n veilige plek gestoor sou word sodat dit vir 'n volgende vakature oorweeg kon word.

5.1 Identifiseer TWEE plekke waar Crane se hoofde Bob se inligting kon stoor. (2)

5.2 Bespreek redes waarom dit noodsaaklik is om 'n rekord van opgespoorde inligting te hou. (8)

5.3 Verduidelik VYF vereistes vir doeltreffende liasseerstelsels. (5 × 2) (10)

5.4 Verduidelik die stappe wat gedoen moet word om die nodige inligting op te spoor, 'n afdruk te maak en na die korrekte persoon of plek te stuur. (7 × 2) (14)
[34]

VRAAG 6

6.1 Die grootongeluksversekeringsmaatskappy maak gebruik van 'n afdelings-organisasiestruktuur.

6.1.1 Skets TWEE eienskappe van 'n afdelingsorganisasiestruktuur. (2 × 2) (4)

6.1.2 Verduidelik VIER nadele van 'n afdelingsorganisasiestruktuur. (2 × 4) (8)

6.2 Bespreek die organisatoriese beleide en prosedures wat gebruik word om die organisasiestruktuur te bepaal. (5 × 2) (10)
[22]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou