higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NQF VLAK 3

8 Desember 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	Onwaar		
	1.1.2	Waar		
	1.1.3	Waar		
	1.1.4	Onwaar		
	1.1.5	Waar		
	1.1.6	Waar		
	1.1.7	Waar		
	1.1.8	Waar		
	1.1.9	Onwaar		
	1.1.10	Waar		
			(10 × 1)	(10)
1.2	1.2.1	G		
	1.2.2	J		
	1.2.3	A		
	1.2.4	D		
	1.2.5	B		
	1.2.6	F		
	1.2.7	H		
	1.2.8	C		
	1.2.9	E		
	1.2.10	I		
			(10 × 1)	(10)
1.3	1.3.1	Vloeidiagram		
	1.3.2	Werkloosheidversekeringsfonds		
	1.3.3	Prosedure		
	1.3.4	Besigheids-/Sake-/Visitekaartjie		
	1.3.5	Dispuut/Konflik		
	1.3.6	Arbeidswetgewing		
	1.3.7	Afdanking		
	1.3.8	Konstitusie		
	1.3.9	Verkeerde liassering		
	1.3.10	Spertyd/Keerdatum		
			(10 × 1)	(10)

Kopiereg voorbehou

1.4	1.4.1	Professionalisme	
	1.4.2	Besnoeiing	
	1.4.3	Liassering	
	1.4.4	Kommissie vir Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie	
	1.4.5	45 uur	
	1.4.6	Interne kliënt	
	1.4.7	Rekordhouding	
	1.4.8	Onbevoegdheidsverlof	
	1.4.9	Regstellende aksie	
	1.4.10	Goedkeuring	
		(10 × 1)	(10)
			[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 2.1.1 Len Oslen se rol is dié van senior adjunkpresident.✓
Hy is in beheer van aanlegbedienings in die hoofaanleg wat meer as 7 000 mense in diens geneem het.✓ (2)

2.1.2
- Onvermoë om die taak behoorlik uit te voer
- Individu is nie produktief nie
- Veroorsaak afvalmateriaal teen hoë koste
- Organisatoriese doelwitte word nie bereik nie
- Gereelde afwesigheid van werk
- Verwarring en onsekerheid onder individue
- Individue is ongemaklik en ongelukkig as hul rolle nie duidelik is nie (4 × 2) (8)

2.2 2.2.1
- Verwys na inhoud of inligting wat nie bekendgemaak word aan sekere mense nie, bv. handelsgeheime; indien bekendgemaak, kan dit die organisasie skade berokken
- Werknemer moenie vertroulike verslae of memo's aan 'n privaat persoon of die publiek deurgee nie.
- Moenie maatskappysake met bogenoemde partye bespreek nie.
- Moenie navorsingsuitslae, handels- en tegnologiese geheime verklap nie.
- Respekteer versoeke om 'n saak vertroulik te hou. (Enige 2 × 1)

2.2.2
- Behandel alle mense, lewende wesens en eiendom met respek
- Wees regverdig, beleefd, bedagsaam en eerbaar in omgang met ander
- Respekteer die tyd van ander werknemers
- Moenie laat kom vir afsprake nie
- Hou by met beloftes wat gemaak word
- Respekteer verskille in opinie, goedsdiens en politiek
- Moenie beskinder of teen ander diskrimineer nie
- Tree op en trek aan op ’n manier wat respek vir hulself toon
- Moenie aanstootlike woorde gebruik nie en moenie iemand teister nie (Enige 2 × 1)

2.2.3 Voorkom die volgende:
- Tree só op dat dit die naam van die maatskappy skaad
- Finansiële belang in die onderneming hê wat in mededinging met die maatskappy is
- ’n Ander werk hê bykomend by sy pos in die maatskappy
- Betrokke wees in aktiwiteite wat sal inmeng met sy lojaliteit aan die maatskappy.
- Betrokke wees in aktiwiteite wat sy vermoë om die werk te doen, sal affekteer
- Voorsien dienste aan ander ondernemings wat meeding met die maatskappy.
- Dien op die direksie van ’n ander maatskappy (Enige 2 × 1)

2.2.4
- Werkgewers moet ’n betroubare en geloofwaardige toewyding toon aan hul werknemers en mense met wie hulle sake doen.
- Beloftes, kontrakte en toewyding moet gehandhaaf word
- Moenie skuldig wees aan enige van die volgende nie:
  - Aanvaar enige vorm van omkopery
  - Eis oneerlik vir oortyd of uitgawes
  - Oortree die wet en kom nie beloftes na nie
  - Steel ’n ander maatskappy se handelsgeheime of idees
  - Gebruik ’n maatskappy se bates vir hul eie doel gebruik
  - Verander prys op goedere verander sonder toestemming om dit te doen.
  - Betrokke wees in onbillike mededinging
  - Aanvaar privaat geskenk van kliënt
  - Eis betaling vir ’n diens wat gratis aangebied is (Enige 2 × 1)

(Enige 4 × 2) (8)

2.3
- Deursigtigheid – duidelik wees oor wat moet gebeur as gevolg van die kommunikasie
- Akkuraaatheid – inligting wat gegee word, moet korrek en akkuraat wees
- Eerlikheid – ’n persoon se integriteit, opregtheid en billikheid moet gereflekteer word in die manier waarop jy jou kliënte behandel
- Vriendelikheid – kliënte moet waarneem dat dit maklik is om oor die weg te kom met jou, dat jy reageer op hul navrae en kommentaar
- Empatie – begryp die gevoelens van kliënte en identifiseer ook met hul situasie om te wys jy gee genoeg om vir hulle
- Bondigheid – kommunikasie moet doeltreffend, bondig en tersaaklik wees met min onnodige gepraat
- Goeie maniere – wees beleefd en toon respek en sorgsaamheid teenoor jou kliënt (Enige 5 × 2) (10)

2.4
- Vra bestuurder waar om inligting te kry.
- Vra mense wat met inligting werk, om hulp.
- Soek die maatskappy se rekordhoudingstelsel deur vir ’n verwysing na die inligting. (3 × 2) (6)

2.5
- Staan op wanneer jy iemand ontmoet
- Glimlag
- Maak oogkontak
- Stel homself/haarself onmiddellik voor
- Stel ook wie hy/sy is, wanneer nodig
- Gee ’n ferm handdruk en hou dit kort
- Leer hoe om jouself maklik voor te stel
- Gee aandag aan name van wie hy/sy ontmoet
- Gebruik noemnaam van mense wat jy ontmoet slegs nadat hulle toestemming gegee het (Enige 2 × 2) (4)

2.6 ’n Diensverskaffer kan ’n openbare liggaam, privaat entiteit, agentskap, ’n konsultasiemaatskappy, groep persone of individue wees. (2)

[40]

VRAAG 3

3.1 3.1.1
- Werkgewer moet werknemers wat op Sondae werk, twee maal hul loon betaal vir elke uur wat gewerk word.
- Indien werknemers normaalweg op Sondag werk, moet die werkgewer een en ’n half keer hul loon betaal vir elke uur wat gewerk word.
- ’n Werknemer mag volgens ooreenkoms betaal word vir werk in hul vrye tyd in stede van werk op ’n Sondag. (Enige 2 × 2) (4)

3.1.2
- ’n Werkgewer mag nie vereis dat werknemers op ’n vakansiedag werk nie, behalwe as daar so ooreengekom is.
- As ’n openbare vakansiedag op ’n dag val wat ’n werknemer normaalweg sou werk, moet die werkgewer die werknemers wat nie werk nie, betaal.
- ’n Werkgewer moet werknemers vir ’n openbare vakansiedag betaal op hul gewone betaaldag.
- As ’n werknemer se werkskof op ’n openbare vakansiedag net voor of na ’n werksdag val, word die hele skof as werk op ’n vakansiedag beskou. (Enige 2 × 2) (4)

3.1.3
- ’n Werkgewer mag nie vereis of toelaat dat werknemers oortyd werk nie, behalwe as hulle ooreengekom het om dit te doen.
- ’n Werkgewer moet werknemers ten minste een en ’n half keer hul loon betaal vir oortydwerk.
- Werknemer mag nie werk vir langer as 10 uur oortyd per week nie en ook nie meer as 12 uur vir enige dag nie. (Enige 2 × 2) (4)

3.2 3.2.1
- Om nie blootgestel te wees aan natuurlike toestande soos hoër temperature, wind, stof, reën en klammigheid nie
- Dit moet nie op ruwe, vuil of olierige oppervlakke gesit word nie
- Moenie gestoor word langs ’n plek met hoë aktiwiteit nie
- Nie gehou word waar iets daarop kan val nie
- Nie só gestoor dat dit op die grond kan val wanneer dit hanteer word nie (5 × 2) (10)

3.2.2
- Die persoon kan nie met die werkproses wat die gebruik van die bepaalde item vereis, voortgaan nie.
- Die persoon kan nie die navraag of taak finaliseer nie.
- As die plaasvervangingsitem gebruik moet word, kan dit ’n eindproduk van swak gehalte tot gevolg hê.
- Tyd word vermors terwyl mense na die vermiste item soek.
- Mense soos kliënte word laat wag.
- Werknemers kan afgesit word deur die negatiewe indruk wat hulle van die maatskappy en van hulself skep.
- ’n Gevoel van doelloosheid en gebrek aan vooruitgang word in die projek meegebring.
- Behoorlike beheer word onder verdenking geplaas aangesien dit nie duidelik is of die item misplaas, gebreek of gesteel is nie, wat sal beteken dat dit vervang moet word. (Enige 5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

3.3
- Voorraad
- Skryfbehoeftes
- Gereedskap
- Masjiene
- Meubels
- Voertuie (6)

[38]

VRAAG 4

4.1 4.1.1
- Onbillike gedrag van die werkgewer in verband met die bevordering, afgradering, goedkeuring of opleiding van ’n werknemer of in verband met die voordeel wat ’n werknemer ontvang.
- Onbillike skorsing van ’n werknemer of enige ander onbillike dissiplinêre aksie
- Wanneer ’n werkgewer weier om ’n vorige werknemer weer aan te stel (wanneer daar ’n ooreenkoms is om dit so dit doen).
- Diskriminerende optrede
- Afgedank sonder om die nodige prosedure te volg
- Die staking van voordele sonder enige raadpleging

(Enige 5 × 1) (5)

4.1.2
- Woede
- Swak houding
- Gebrek aan respek
- Misverstand
- Stres
- Swak behandeling van kliënte
- Onprofessionele gedrag
- Swak kommunikasie
- Afknouery (Enige 5 × 1) (5)

4.2 Stap 1: Die werknemer behoort sy of haar klagte op skrif te stel vir die direkte toesighouer (bestuurder) wat sal probeer om die probleem op te los.
Stap 2: Die werknemer word skriftelik genooi na ’n vergadering. Hy of sy mag sy of haar verteenwoordiger of getuie saambring.
Stap 3: Die griewe word by die vergadering bespreek.
Stap 4: As die saak nie opgelos word nie, word dit na die senior bestuurder (mensebronnedepartement) verwys.
Stap 5: As die saak nie opgelos word nie: Hy of sy het die reg om te appelleer by ’n hoër gesag. Dit sluit in die reg om die grief na die KVBA (Kommissie vir Versoening, Bemiddeling en Arbitrasie) te neem of van enige ander regsprosedures gebruik te maak. (5 × 2) (10)

Kopiereg voorbehou

4.3 4.3.1
- Die missie en visie van die organisasie
- Die doelwitte en waardes van die organisasie
- Om die maatskappy se identiteit en posisie duidelik te maak
- Bronnetoewysing
- Strategieë
- Erkenning aan sy basis van belanghebbendes.
- Die uiteensetting van evalueringsmiddele
- Om die maatskappy by sy bestemming uit te kry (Enige 3 × 2) (6)

4.3.2
- Die bereiking van langtermyn organisatoriese doelwitte
- Hulp om die organisasie finansieel beter te laat presteer
- Monitor prestasie
- Kontinue (reële-tyd-)waarneming
- Verhoogde koördinasie
- Verbeterde verslaggewing
- Ingeligte intervensies
- Meer sekuriteit
- Stel ’n prestasieteiken en vergelyk die werklike prestasie dan gereeld met hierdie teikens.
- Prestasiebestuur (5 × 2) (10)

4.3.3 ’n Beleid is ’n stel rigtinggewende beginsels wat ’n organisasie besluit om toe te pas wat betref kwessies in die werkplek, soos bevordering, verlof of dissipline✓✓ terwyl prosedure die handelwyse vir die hantering van ’n geskil in die werkplek of die bestuur van aspek van die onderneming uiteensit.✓✓ (2 × 2) (4)

[40]

VRAAG 5

5.1 5.1.1
- Die CV wat deur die aansoeker voorgelê is
- Kopieë van die aansoeker se kwalifikasies
- Opvolg van van verwysings
- Posspesifikasie
- Advertensiestof vir die aansoeker oor die maatskappy
- Lys onderhoudsvrae met ruimte vir notas
- Resultate van ’n persoonlikheidsprofiel, aanlegtoets of medies ondersoek wat vroeër gedoen is (Enige 5 × 2) (10)

5.1.2
- Aansoekergebaseerde vrae is vrae wat by die aansoekers self inligting kry oor hulself, bv.
  Enige vrae wat op die kandidaat gebaseer is:
  - Persoonlik
  - Opvoeding en opleiding
  - Loopbaangeskiedenis en ervaring
  - Vaardighede en prestasies
  - Loopbaanplanne en toekomsdoelwitte (Enige 5 × 1) (5)

5.2 5.2.1
- Oorsprong
- Oorspronklikheid
- Inligtingswaarde
- Regswaarde
- Monetêre waarde (Enige 4 × 1) (4)

5.2.2
- Herinner aan die bevindinge
- Monitor vordering
- Neem ingeligte besluite
- Evalueer keuses en besluite
- Assesseer projekte
- Wees presies in die verslaggewing
- Bly by die feite
- Gee nuttige inligting deur
- Bly gemotiveer
- Ervaar minder frustrasie en stres. (Enige 4 × 2) (8)

5.3 5.3.1
- Hierdie strategie word meer op die bestuursvlak toegepas
- Dit behels belangrike aktiwiteite of funksies binne die maatskappy, soos mensebronne, produksie, finansies, bemarking, verspreiding en navorsing.
- Die prestasieteikens word vir elke departement individueel en hou gewoonlik vir die kort en medium termyn

5.3.2
- ’n Ander organisatoriese substrategie wat onderskei kan word, is die maatskappyplan om die maatskappy te onderskei van ander maatskappye wat ’n soortgelyke diens of produk verskaf
- Die maatskappy sou wou hê sy diens, produk of beeld moet uniek wees in ’n sekere opsig
- Bied meer waardes aan en verskaf ’n mededingende voorsprong.

5.3.3
- Behels daaglikse bedryfstake soos verkoopsvoorraad, kontrole van inventarisse, hantering van verskeping en aflewering
- Enige leidende eenhede sal ook ’n praktiese strategie hê
- Reguleer die handelinge en prosesse en prosedures wat benodig word

(3 × 3) (9)

5.4
- Die strategiese plan word sistematies en op ’n ordelike manier toegepas
- Daar is ’n duidelike gesagslyn
- Verantwoordelikheid vir sukses van die plan al dan nie berus by topbestuur
- Werknemers weet presies wat van hulle verwag (Enige 3 × 2) (6)

[42]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou