higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NQF VLAK 3

(3021003)

8 Desember 2020 (Y-vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

436Q1N2008

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 op ’n nuwe bladsy.
5. Gebruik slegs ’n swart of blou pen.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Die algemene kleredragstandaard in die openbare sektor is dié van ’n stywe minirompie om klante te lok.

1.1.2 Die funksie van die mensebrondepartement is om te verseker dat die korrekte getal mense met vaardighede van die beste gehalte oorweeg word vir indiensneming.

1.1.3 Besoekers moet in areas waar projekte of prosesse met vertroulike inligting aan die gang is, toegelaat word.

1.1.4 Die grief moet eers voor die onmiddellike toesighouers van die werknemer gebring word wat dit moet ondersoek en die kwessie moet probeer oplos.

1.1.5 Alle rekords, of dit nou handgeskrewe of op rekenaar is, moet teen industriële diefstal beskerm word.

1.1.6 ’n Aanduiding van die organisasie se visie en missie is die eerste stap in enige strategiese beplanning.

1.1.7 Slegs die topbestuur is daarvoor verantwoordelik om ’n organisasiestruktuur te kies en dit in te voer.

1.1.8 In die sakeomgewing is dit belangrik om ’n persoon se titel en van te gebruik wanneer jy hom/haar groet.

1.1.9 Elke onderneming betaal 10% van sy loon- en salarisuitgawes (‘wage and salary bill’) aan die betrokke SOOO (‘SETA’) in beheer van sy bedryf.

1.1.10 Die organisasiestruktuur in ’n onderneming bestaan uit ’n formele ordening van poste.

(10 × 1) (10)

1.2 Kies ’n woord uit KOLOM B om by ’n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–N) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	’n Element van strategiese beplanning	A	wangedrag
1.2.2	Dit hou dikwels verband met afknouery (‘bullying’) en teistering (‘harassment’)	B	arbeidsverhouding (‘labour relation’)
1.2.3	Swak gedrag aan die kant van die werknemer	C	prestasiemonitering
1.2.4	Dit word gedoen wanneer liasseringslêers vol raak en daar nie spasie is om nuwe dokumente te liasseer nie	D	argivering (‘archive’)
1.2.5	Die verhouding tussen die werkgewer en die werknemer	E	dissiplinêre verhoor
1.2.6	Die vaste gehaltevlak wat die maatskappy wil bereik deur sy werknemer en die diens en produkte wat aan klante gelewer word	F	maatskappystandaard
1.2.7	’n Norm of ’n standaard waarvolgens dinge beoordeel of besluite geneem kan word	G	prototipe
1.2.8	Hoe doeltreffend mense hul taak verrig en hoe goed iets werk	H	kriterium
1.2.9	’n Formele verhoor deur die werkgewer gereël wat die betrokke werknemer moet bywoon om onbevredigende gedrag te verduidelik	I	groeistrategieë
1.2.10	Strategieë wat gebruik word om ontwikkeling binne die maatskappy te meebring	J	diskriminasie
		K	beplanning
		L	ondersteunings (‘props’)
		M	Wet op Vaardigheids-ontwikkeling
		N	organisasiestrukture

(10 × 1) (10)

1.3 Voltooi die volgende sinne/paragraaf(-grawe) deur gepaste antwoorde te gee. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Dit is ’n diagram wat die verskillende stappe of stadiums van ’n proses, program of handelswyses verteenwoordig.

1.3.2 ’n Wet (‘act of legislation’) wat aan werkers sekuriteit bied wanneer hulle werkloos raak.

1.3.3 Dit stippel die proses uit wat gevolg moet word wanneer ’n probleem in die werkplek hanteer moet word of die aspekte van die onderneming bestuur moet word.

1.3.4 Die kaart wat gebruik word om jou kontakbesonderhede en persoonlike inligting soos telefoon, faks, selfoonnommer en e-posadres aan die klante te verskaf.

1.3.5 ’n Geskil (‘disagreement’) tussen die werkgewer en werknemer en hul vakbond in verband met enige saak van algemene belang of werksverbande saak.

1.3.6 Die regsliggaam wat deur die regering ingestel is om aan alle werkgewers en werknemers leiding te gee.

1.3.7 Dit vind plaas wanneer ’n werkgewer ’n werknemer se dienskontrak beëindig.

1.3.8 ’n Groep wette wat bepaal hoe ’n land georganiseer of bestuur en regeer moet word.

1.3.9 Misplasing van dokumente wat dit moeilik maak om hulle te vind.

1.3.10 Die laaste dag waarop iets ingelewer moet word.

(10 × 1) (10)

1.4 Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord of woorde in te vul. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (1.4.1–1.4.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.4.1 Dis is vir ’n klant ’n bewys van … wanneer hy/sy ingelig word oor die relevante ontwikkeling binne ’n organisasie.

1.4.2 Afdanking (‘dismissal’) weens bedryfsvereistes (‘operational requirements’) word genoem …

1.4.3 … is die proses of rangskikking en bewaring van dokumente om hulle weer maklik te vind wanneer dit nodig is.

1.4.4 Die akroniem KVBA (‘CCMA’) staan vir …

1.4.5 Die maksimum gewone werksure vir ’n werknemer is …

Kopiereg voorbehou

1.4.6 … is individue soos werkgewers, direkteure, bestuurders, ens. wat deel vorm van enige organisasie, land of groepe.

1.4.7 Die verskaffing en handhawing (‘making and maintaining’) van volledige, akkurate en betroubare bewyse van saketransaksie staan bekend as … 

1.4.8 …verlof kan aan ’n werknemer toegestaan word wat vir ’n lang tyd nie in staat is om te werk nie weens siekte of besering, maar wat nie permanent ongeskik is nie.

1.4.9 … is ’n indiensnemingsbeleid wat gemik is op die regstelling van diskriminerende praktyke van die verlede, wat ’n wanbalans in die werkplek meegebring het.

1.4.10 … is nuttig om die veiligheid van klante- en maatskappy-inligting te verseker.

(10 × 1) (10)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae. 

DIE DOUGLAS MANUFACTURING-MAATSKAPPY

Len Olsen was op die ouderdom van 55 reeds 33 jaar verbonde aan die maatskappy Douglas Manufacturing.

Hy het reguit ná kollege as jong ingenieur by hulle aangesluit. Vir die afgelope vyf jaar was hy senior adjunkpresident in beheer van aanlegbedienings in the hoofaanleg, wat meer as 7 000 mense in diens geneem het. Len het deur bittere ervaring bo uitgekom deur stadig maar seker te vorder in die loop van die jare. Hy was nie buitengewoon begaafd nie, maar hy was ’n bekwame werknemer op wie ’n mens kon staatmaak.

Henry Steele het sy betroubaarheid raakgesien toe Steele Len se pos beklee het. Steele het van betroubare, standvastige mense onder hom gehou en hy het vir Len onder sy beskerming geneem. Hy en Len het goed saamgewerk: Steele het al die besluite geneem en Len het dit onvoorwaardelik uitgevoer . Drie jaar voor Steel se aftrede het die maatskappy hom uitvoerende president in beheer van vervaardiging gemaak. Dit was toe dat hy vir Len Olsen tot senior adjunkpresident bevorder het. Niks het werklik in die verhouding verander nie behalwe die titels van die twee mans.

Alhoewel Steele wou hê dat Olsen hom moes opvolg wanneer hy aftree, kon hy nie die maatskappy se president daarvan oortuig nie. In plaas daarvan is Everett Jackson, die seun van die eienaar, as die uitvoerende adjunkpresident aangestel.

[Kopiereg: 2002 SAIM Management]

Kopiereg voorbehou

2.1 Len Olsen was vir 33 jaar verbonde aan Douglas Manufacturing.

2.1.1 Verduidelik die rol van Len Olsen by die Douglas Manufacturing-maatskappy soos genoem in die scenario hier bo. (2)

2.1.2 Beskryf die moontlik gevolge as Len Olsen nie sy rol in die maatskappy verstaan nie. (4 × 2) (8)

2.2 Verduidelik hoe Len Olsen die beginsels van die gedragskode onder die volgende opskrifte kan toepas:

2.2.1 Vertroulikheid

2.2.2 Respek

2.2.3 Voorkoming van botsende belange

2.2.4 Lojaliteit

(4 × 2) (8)

2.3 Beskryf VYF goeie praktyke wat Len Olsen kon toepas in sy skakeling en interaksie met die klant. (5 × 2) (10)

2.4 Henry Steele gee vir Olsen die raad dat hy dokumente op ’n veilige plek van die maatskappy moet sit om te voorkom dat belangrike dokumente wegraak en vir sekuriteitsdoeleindes.

Verduidelik vir Len Olsen die stappe wat ’n werknemer moet doen om vermiste inligting op te spoor. (3 × 2) (6)

2.5 Verduidelik vir Len Olsen DRIE maatskappygebruike wat betref die groet van klante. (2 × 2) (4)

2.6 Definieer die term *diensverskaffer*. (2)

[40]

VRAAG 3

3.1 Om doelwitte van die organisasie te bereik en om dit na verwagting te bereik, word sommige werknemers versoek om bykomende ure te werk vanweë die werklading by die Douglas Manufacturing-maatskappy.

Verduidelik vir Len Olsen die kwessie van vergoeding (‘remuneration’) volgens die WDBV (‘BCEA’) vir ’n werknemer wat bykomende ure werk onder die volgende opskrifte:

3.1.1 Werk op Sondae (2 × 2) (4)

3.1.2 Openbare vakansiedag (2 × 2) (4)

3.1.3 Oortyd (2 × 2) (4)

Kopiereg voorbehou

3.2 Dokumente en rekords van al die werknemers wat bykomende tyd gewerk het moet veilig bewaar word en toeganklik wees wanneer dit vereis word.

3.2.1 Verduidelik hoe om dokumente só te stoor dat hulle onbeskadig, veilig en maklik toeganklik is wanneer benodig. (5 × 2) (10)

3.2.2 Beskryf VYF implikasies vir produktiwiteit wanneer seker gestoorde dokumente nie opgespoor kan word of nie beskikbaar is nie. (5 × 2) (10)

3.3 Noem VYF ander soorte items of dokumente wat in ’n organisasie verlore of agterstallig kan raak. (6)
[38]

VRAAG 4

4.1 Steele wou hê dat Olsen hom moes opvolg wanneer hy aftree, maar hy kon nie die maatskappypresident oorreed nie. Everett Jackson, die seun van die maatskappyeienaar, is in sy pos aangestel. Steele en Olsen beskou dit as onbillike arbeidspraktyk en hulle lê ’n klag. Hulle voer aan dat Jackson nie ervaring het nie, dat hy nie van die mense onder hom en die klante hou nie en dat hy nie eens die maatskappystrategieë en gedragskode ken nie.

4.1.1 Verduidelik VYF arbeidspraktyke wat ’n werknemer as onbillik kan beskou. (5)

4.1.2 Noem VYF gevolge van onbillike arbeidspraktyk. (5)

4.2 Steele en Olsen het besluit om ’n klag te lê oor die manier waarop Jackson aangestel is.

Verduidelik kortliks die prosedure wat gevolg moet word vir die lê van klagtes binne ’n organisasie. (5 × 2) (10)

4.3 Volgens Steele en Olsen ken Everett Jackson nie eens die maatskappybeleide, -prosedures en -strategieë nie.

4.3.1 Beskryf DRIE aspekte van ’n goeie strategiese plan wat in ag geneem moet word by die beplanning van ’n strategie. (3 × 2) (6)

4.3.2 Bespreek die voordele van strategiese beplanning vir prestasiemonitering. (5 × 2) (10)

4.3.3 Verduidelik die verskil tussen beleid en prosedures. (2 × 2) (4)
[40]

VRAAG 5

5.1 Die bestuurskomitee (‘executive’) besluit om onderhoude te voer om die geskikte uitvoerende adjunkpresident van vervaardiging vir die maatskappy te vind.

5.1.1 Verduidelik VYF dokumente wat benodig word om te verseker dat onderhoude in ’n organisasie streng volgens die Wet op Arbeidsverhoudinge gevoer word. (5 × 2) (10)

5.1.2 Vrae in ’n onderhoud begin gewoonlik met vrae gerig op die aansoeker (‘applicant-based questions’).

Verduidelik, met toepaslike voorbeelde, watter vrae beskou word as vrae gerig op die aansoeker. (5)

5.2 Die uitslae van ’n onderhoud is belangrik en waardevol in die organisasie en moet aangeteken en bewaar word.

5.2.1 Noem VIER redes waarom sommige dokumente of items binne ’n organisasie as waardevol beskou word. (4)

5.2.2 Verduidelik waarom dit nodig is om ingewinde inligting aan te teken. (4 × 2) (8)

5.3 Die pos waarvoor onderhoude gevoer word, is ’n topbestuurspos; daarom moet die kandidate maatskappystrategieë ken.

Bespreek die rol van die volgende organisatoriese strategieë wat die topbestuur kan implementeer om sakeprestasie te verbeter:

5.3.1 Funksionele strategie

5.3.2 Differensiasiestrategie

5.3.3 Bedryfstrategie

(3 × 3) (9)

5.4 Veronderstel dat die bestuurskomitee van die Douglas Manufacturing-maatskappy ’n korporatiewe organisatoriese struktuur het.

Verduidelik DRIE voordele van die gebruik van ’n korporatiewe organisatoriese struktuur. (3 × 2) (6)

[42]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou