higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAART (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 4

(3021004)

27 Februarie 2018 (Y-Vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

NCV

Kopiereg voorbehou

TYD: 3 UUR
PUNTE: 150

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.

NCM

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Kies 'n item/'n woord uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Vermindering van die aantal werknemers weens besigheidsoorweging, bv. waar die besigheid in finansiële moeilikheid is	A	leerlingskappe
		B	etiek
1.1.2	Dit verskaf reëls om te verseker dat daar regverdige en soortgelyke behandeling vir alle mense in die werkplek is	C	afdanking
		D	mentor
1.1.3	Dit gaan om die opstel van langtermyn doelwitte van die organisasies	E	strategiese beplanning
1.1.4	Die kode van beginsels en waardes gebaseer op moraliteit wat die gedrag van individue rig	F	departementalisering
		G	onafhanklike kontrakteur
1.1.5	Wanneer mense nie ooreenkom om te verander nie, maar dit nie openlik teenstaan nie	H	passiewe weerstand
		I	vaardigheidsgaping
1.1.6	'n Persoon met die vaardighede wat nodig is om die werknemer te motiveer en te wys hoe om sekere werksituasies en take te hanteer	J	indiensnemingsgelykheid
		K	beheer
1.1.7	'n Persoon wat onderneem om 'n sekere werk te verrig, maar hy / sy werk nie onder die beheer en toesig van die werkgewer nie	L	veranderings bestuur
1.1.8	'n Meganisme om die verband tussen gestruktureerde leer en werkservaring te fasiliteer ten einde 'n geregistreerde kwalifikasie te verkry wat werkgereedheid aandui		
1.1.9	Die verskil in vaardighede wat in die werk vereis word en die werklike vaardighede wat deur die werknemers besit word		
1.1.10	Dit behels die verdeling van 'n organisasie in verskillende afdelings, wat take verrig volgens die departemente se spesialisasies in die organisasie		

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.2 Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord(e) neer te skryf. Skryf slegs die woord(e) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.2.1 'n Idee wat verander kan word in 'n produk of dienste waarvoor daar 'n behoefte in die mark is en wat winsgewend is.

1.2.2 ... is die oordrag van 'n boodskap oor aktiwiteite van die organisasie op enige manier van 'n sender na die ontvanger.

1.2.3 ... behoeftes sluit ons behoefte aan liefde, vriendskap en begrip van ander mense en groepe in.

1.2.4 'n Formele riglyn vir gedrag en besluitneming.

1.2.5 'n Organisasie of individu wat onderwys- of opleidingsdienste verskaf.

1.2.6 'n Amptelike hiërargie van gesag wat bepaal wie in beheer is van wie en van wie toestemming gevra moet word.

1.2.7 ... word jaarliks vir die tydperk 01 April tot 31 Maart deur 'n geregistreerde fasiliteerder van vaardigheidsontwikkeling ontwikkel en aan die SETA waarmee die organisasie geregistreer is, ingedien.

1.2.8 Die doel van hierdie strategie is om te konsentreer op 'n sekere deel van die mark, soos 'n sekere groep kliënte of 'n gespesialiseerde produk.

1.2.9 'n ... leier stel die groep in staat om sy eie diskresie en inisiatief te gebruik en deel nie ook daarin nie.

1.2.10 Opleiding wat op organisasie-perseel gehou word om werknemers se vaardighede op te voed, te ontwikkel of te verbeter.

(10 × 1) (10)
[20]

TOTAAL AFDELING A: 20

NOT

AFDELING B

Beantwoord AL die vrae in AFDELING B.

VRAAG 2

Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

VERANDERINGE IN B & A MAATSKAPPY

In 2006 het B & A maatskappy 'n nuwe voorsitter, James Gresse, aan boord gebring. Toe hierdie nuwe voorsitter begin het, het hy opgemerk dat die maatskappy baie ondoeltreffend was en baie waardevolle hulpbronne mors en dit was in gevaar van ineenstorting. Om die organisasie meer winsgewend te maak, het James Gresse besluit om die hele organisasie te herstruktureer. Hy het besef dat die beste manier om dit te doen was deur middel van 'n verandering metodologie bestuursplan en strategieë.

Hy het begin met 'n vaardigheidsopname om die gehalte van personeellede wat in die organisasie beskikbaar is, na te gaan. Maar voordat dit gedoen is, het James Gresse, deur sy verandering in bestuursleierskap, aan die maatskappy werknemers die redes vir die herstrukturering van die maatskappy gegee om hulle voor te berei vir die komende veranderinge. So, deur middel van leierskap en kommunikasie, het hy sy onderneming reggestel deur 'n moeilike tyd wat rampspoedig kon gewees het sonder effektiewe verandering in kommunikasie van bestuursweerstand.

Gekonfronteer met hierdie donker scenario, het James Gresse 'n strategie-werkswinkel geloods om die beste pad vorentoe te formuleer en die nodige opleiding vir alle werknemers te doen. Die strategie werkswinkel was gefokus op die pad vorentoe om kliënte terug te bring, vaardighede vir alle personeel om take te voltooi soos benodig, asook maniere om dit te motiveer en ook veranderinge in die bestuur van die maatskappy.

[Vertaal uit: *Copyright 2004 SAIM Management Practice: 47*]

2.1 Toe James Gresse by B & A maatskappy begin werk het, het hy opgemerk dat die maatskappy baie ondoeltreffend was en die risiko van ineenstorting geloop het.

2.1.1 Definieer die term risiko. (2 × 1) (2)

2.1.2 Beskryf VIER maniere waarop James Gresse as die nuwe voorsitter van B & A Maatskappy kan volg om risiko te oorkom. (4 × 1) (4)

2.2 Om 'n maatskappy wat onder risiko verkeer te verhoed, besluit James Gresse om alle personeellede in die strategiese beplanningsproses in te sluit.

Identifiseer VIER aktiwiteite wat as deel van beplanning beskou word. (4 × 1) (4)

2.3 As een van die belangrikste kwessies rakende B & A Maatskappy se herstrukturering, het James Gresse besef dat die beste manier om dit te doen, was deur 'n verandering in metodologie, bestuursplan en strategieë.

2.3.1 Wat is die hoof doelwitte van 'n strategiese plan? (3 × 1) (3)

2.3.2 Adviseer James Gresse oor wat die uitvoerende bestuur moet doen om die kanse van strategie suksesvol te verbeter. (3 × 1) (3)

2.3.3 Hoekom is dit belangrik om 'n SWOT-analise te doen as deel van die strategiese beplanningsproses? (4 × 1) (4)

2.4 James Gresse het besef dat hy bemarkingsnavorsing moes doen om die organisasie meer winsgewend te maak voordat hy die hele organisasie kon herstruktureer.

2.4.1 Verduidelik die term bemarkingsnavorsing. (1 × 2) (2)

2.4.2 By die doen van bemarkingsnavorsing is daar 'n behoefte om primêre en sekondêre data te verkry.

Onderskei tussen *primêre* en *sekondêre* data. (2 × 2) (4)

2.4.3 Daar is verskillende metodes om primêre data te versamel.

Verduidelik kortliks hoe James Gresse hierdie metodes kan gebruik om primêre data te versamel.

(a) Opname (3 × 1) (3)

(b) Fokusgroep (3 × 1) (3)

2.5 Beskryf hoe die bestuur van B & A maatskappy strategieë aan werknemers kan kommunikeer. (3 × 2) (6)

2.6 Verskaf SES addisionele funksies wat deur bestuur in 'n organisasie uitgevoer word. (6 × 1) (6)

[44]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3

3.1 Die hoofdoel van James Gresse as 'n nuwe voorsitter by herstrukturering was om te keer dat die maatskappy in duie stort.

Gee DRIE voorbeelde van wat 'n organisasie kon laat val het. (3)

3.2 James Gresse het 'n vaardigheidsoudit gedoen om die gehalte van personeellede wat in die organisasie beskikbaar is, na te gaan.

3.2.1 Verduidelik die term *vaardigheidsoudit*. (2 × 1) (2)

3.2.2 Bespreek hoe James Gresse die vaardigheidsoudit in die organisasie kan uitvoer. (3 × 1) (3)

3.2.3 Verduidelik die aspekte wat James Gresse moet oorweeg by die keuse van 'n opleidingsprogram. (5 × 2) (10)

3.2.4 Verduidelik die rol van die opleidingskomitee met verwysing na die vaardigheidsontwikkelingsproses. (5 × 1) (5)

3.2.5 Op elke vlak van besluitneming binne 'n besigheid sal elke besluit geneem word, 'n aantal stappe volg. Identifiseer SES stappe van besluitneming. (6 × 1) (6)

3.3 Verduidelik waarom dit 'n goeie idee is vir James Gresse om terugvoering van al die betrokke persone na die kursus te kry. (2 × 2) (4)

3.4 Behoorlike opleiding aan werknemers kan hulle motiveer. Verduidelik kortliks hoe die volgende faktore gebruik kan word om werknemers te motiveer.

3.4.1 Inligting (2 × 2) (4)

3.4.2 Betrokkenheid (2 × 2) (4)

[41]

NCV

VRAAG 4

4.1 Werknemers kan erken word deur vaardighede in die organisasie te hê. Watter tipe vaardighede kan gebruik word om die volgende verantwoordelikhede uit te voer:

4.1.1 Hierdie vaardighede word geleer en gebruik om hulpbronne doeltreffend toe te ken.

4.1.2 Hierdie vaardighede word gebruik om die vermoë om met mense te werk, te ontwikkel.

(2 × 1) (2)

As 'n ander manier om werknemers te motiveer, is erkenning noodsaaklik.

4.2.1 Identifiseer VYF stelsels of metodes wat James Gresse kan gebruik om die prestasies van alle werknemers van B & A Maatskappy te erken. (5x1) (5)

4.2.2 Verduidelik die belangrikheid van lof en persoonlike erkenning. (2x2) (4)

4.2.3 Identifiseer VYF stappe wat James Gresse kan gebruik om die bestuur van B & A-maatskappye te help om aan hul werknemers erkenning te toon. (5x2) (10)

As deel van sy verantwoordelikheid moet James Gresse sorg dat daar 'n behoorlike organisasiestruktuur is wat die komposisies en posisies van elke bestuursvlak aandui.

4.3 Verduidelik die DRIE vlakke van bestuur in 'n organisasie. (3 × 4) (12)

4.4 Daar is verskillende tipes leierskapstyle wat 'n organisasie se bestuur kan gebruik. Verduidelik enige VIER leierskapstyle wat James Gresse kan kies om verandering in die maatskappy teweeg te bring: (4 × 3) (12)

[45]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOT TOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou