higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 4

(3021004)

8 November 2018 (Y-vraestel)
13:00–16:00

Hierdie vraestel bestaan uit 10 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 word.
4. Skryf netjies en leesbaar.

NCV

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 ANTWORRDBOEK neer.

1.1.1 ... word gedefinieer as voldoende vaardigheid of kennis om die taak te verrig.

A Bevoegdheid
B Ontoereikendheid
C Dringendheid
D Gesonde verstand

1.1.2 Om te ... is om te bepaal of iets of iemand goed of swak is, of om iets of iemand volgens 'n stel kriteria te beoordeel.

A delegeer
B assesseer
C toe te skryf
D toegang te verkry

1.1.3 'n Rekenaarprogram waarmee 'n mens skyfies met behulp van 'n rekenaarprojektor saamstel en elektronies vertoon.

A Microsoft
B Excel
C PowerPoint
D Adobe reader

1.1.4 Verskillende kragte maak verandering onafwendbaar. Sake-etiek, oftewel besigheidsetiek, is 'n ... krag.

A politieke
B ekologiese
C internasionale
D maatskaplike

1.1.5 Dit is die manier waarop dinge in 'n bepaalde organisasie gedoen word, die ingesteldheid, benaderings en verwagtings wat alle werknemers gemeen het.

A Korporatiewe kultuur
B Beklemtoning
C Spanbou
D Leierskap

Kopiereg voorbehou

1.1.6 Die hoofelemente of -strukture van die Wet op Vaardigheidsontwikkeling:

A 'n Opname om werknemers se werkgeskiedenis na te gaan.
B 'n Program vir versnelde ontwikkeling.
C 'n Aanduiding van die vaardighede en kundigheid wat 'n
D maatskappy nodig het.
Dit stel 'n nuwe institusionele raamwerk in.

1.1.7 'n Mededingende maatskappy sluit skielik en sy klante moet haastig 'n nuwe verskaffer vind. Dit is 'n ... vir 'n ander maatskappy.

A sterk punt
B swak punt
C geleentheid
D bedreiging

1.1.8 Sodra 'n ouditeur weet oor watter vaardighede 'n werknemer beskik, word hierdie inligting vergelyk met die vaardighede wat in 'n bepaalde pos vereis word. Enige verskil word 'n ... genoem.

A vaardigheidsoudit.
B vaardigheidsgaping.
C verlangde vaardighede.
D beskikbare vaardighede.

1.1.9 Die bestuur wat met die beplanning van die dag-tot-dag-aktiwiteite belas is, staan as ... bekend.

A middelbestuur.
B eerstelynbestuur.
C topbestuur.
D funksionele bestuur.

1.1.10 ... is spesifieke groepe, soos swart mense, vroue en mense met gestremdhede.

A Fokusgroepe
B Spanbougroepe
C Gelykberegtingsgroepe
D Aangewysde groepe

(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 Tydens etenspouse kan werknemers doen wat hulle wil; hulle kan lees, slaap of inkopies gaan doen.

1.2.2 Elke organisasie wat suksesvol wil wees, moet 'n duidelike visie, missie en kernwaardes hê.

1.2.3 'n Vaardigheidsoudit word gedoen om te bepaal of daar 'n tekort of oormaat aan vaardighede is.

1.2.4 'n Mens is volkome seker van die uitkoms van besluite wat in moeilike omstandighede geneem word.

1.2.5 Die uitslag van 'n werknemeropname is 'n valse assessering van hoe gemotiveerd spanlede is.

1.2.6 Maslow se behoeftehiërargie gee 'n goeie verklaring van die dryfvere wat mense motiveer.

1.2.7 Die begrip "etiek" beteken dat mens die regte ding doen.

1.2.8 Die topbestuur is belas met spesifieke afdelings in 'n organisasie.

1.2.9 Om volgens die Wet op Vaardigheidsontwikkelingsheffings vir die 20% in aanmerking te kom, moet 'n werkgewer 'n opleidingsplan indien.

1.2.10 Skeidingsvergoeding behoort gelyk te wees aan een week se vergoeding vir elke diensjaar wat voltooi is.

(10 × 1) (10)

NCV

1.3 Kies 'n woord/term uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. 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	'n Dokument waarin regulasies oor werkstyd en die salaris van 'n werknemer vervat word.	A	beplanning
		B	uitkontraktering
1.3.2	Die persentasie van die totale mark wat by 'n spesifieke onderneming koop.	C	nis
		D	Wet op Basiese Diensvoorwaardes
1.3.3	Die lyn van gesag en verantwoordelikheid waarlangs opdragte gegee word	E	bevelsorde
		F	groen area
1.3.4	Die bestuursfunksie wat die organisasie se missie en doelwitte bepaal	G	kreatiwiteit
		H	markaandeel
1.3.5	Goedkoop, kragverbruikende, draadlose tegnologie waarmee mens prente en inligting oor 'n kort afstand kan stuur.	I	Wet op Gelyke Indiensneming
		J	dienskontrak
1.3.6	'n Manier waarop spanlede by besluitneming betrek word	K	e-pos
1.3.7	Hierdie wet is noodsaaklik wanneer beslis word wat werkers se regte en verpligtinge werd is.	L	marknavorsing
		M	Bluetooth
1.3.8	Die vermoë om prosesse pasgemaak te ontwerp sodat die doelwitte van 'n organisasie verwesenlik word.		
1.3.9	Inligting word met behulp van primêre en sekondêre data ingewin.		
1.3.10	'n Uiters klein marksegment wat mededingers onderbedien of glad nie bedien nie.		

(10 × 1) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B

Lees die volgende gevallestudie en beantwoord die vrae.

Die afgelope paar jaar het die kontroleafdeling van die Universal Bank and Trust Company te kampe met 'n hoë personeelomset, wegblyery, laatkommery en 'n lae produktiwiteit onder sy werknemers.

Die bank is in 'n groot stad geleë. Om tjeks en ander items na en uit kliënte se rekeninge oor te skryf is die kontroleafdeling se hooftaak. Dit beteken dat bedrae in kliënte se bankrekenings gedeponeer of daaruit onttrek word en dat die rekening van die regte kliënt met die bedrae op die tjeks wat die bank ontvang het, gekrediteer of gedebiteer word. Die kontroleafdeling ontvang hierdie werk vanaf die bank se 85 takke.

Die kontroleafdeling word in 'n groot kantoorgebou in die middestad gehuisves, en daar is meer as 1 500 werknemers in die afdeling. Die oorskrywings word op kontrolemasjiene gedoen, en die werksomstandighede in die afdeling laat mens dink aan dié van 'n fabriek. 'n Eenheidshoof ken werk aan operateurs toe wat die items op 'n masjien oorskryf wat aan 'n sleutelponsmasjien herinner. Die werk is heel maklik, eentonig en herhalend.

Slegs vroulike kandidate het die afgelope vyf jaar vir die operateursposte aansoek gedoen. Die meeste is getroude vrouens en daar is geen gesinshoofde onder hulle nie. Hulle ouderdomme wissel tussen 18 en 30 jaar. Sommige is pas uit matriek. Operateurs bly gemiddeld twee jaar in die pos aan. Dié wat langer aanbly, word uiteindelik eenheidshoofde.

As hulle op volle sterkte sou werk, kan die operateurs elk 1 500 tot 1 800 items per uur verwerk. Die gemiddeld is egter 500 tot 700 items per uur. Maandae en Vrydae bly tot 'n derde van hulle weg.

Die afdelingshoof is maar alte bewus van die probleem. Sy besef dat die werk uiters eentonig is en dat die meeste werknemers jong vroue is. Die bank betaal 'n mededingende salaris vir hierdie soort werk, en die byvoordele is dieselfde as of selfs beter as dié wat die meeste ander werkgewers in die stad bied.
[kopiereg 2002 SAIM van Bestuurspraktyk]

VRAAG 2

2.1 Bespreek DRIE soorte verlof waarop die werknemers van Universal Bank geregtig is. (3 × 2) (6)

2.2 Stel vir Universal Bank die verslag van 'n SWOT-ontleding op. (4 × 2) (8)

2.3 Die eenheidshoof het van die versnelde ontwikkeldingsprogram (VOP) te hore gekom. Hierdie opleiding en ontwikkeling bevredig die behoeftes van sowel individue as die organisasie.

Adviseer die eenheidshoof oor die vereistes van 'n VOP. (5 × 2) (10)

2.4 Verduidelik die VIER bestuursfunksies wat die eenheidshoof kan gebruik sodat die kontroleafdeling suksesvol kan wees. (8)
[32]

VRAAG 3

3.1 Die Universal Bank het ook verneem dat dit goeie praktyk is om werknemers by besluitneming te betrek, want sodoende verbind die werknemers hulle tot die bereiking van sakedoelwitte.

Beskryf VYF maniere waarop die kontroleafdeling sy werknemers kan betrek om sy doelwitte te bereik.
(5 × 2) (10)

3.2 'n Vergadering is 'n uiters doeltreffende manier om te kommunikeer.

Watter gulde reëls moet 'n mens volg as jy 'n vergadering lei? (5 × 1) (5)

3.3 Die hoof van die kontroleafdeling besef dat indiensontwikkeling die beste opleidingsmetode in die organisasie is.

Verduidelik die aktiwiteite wat noodsaaklik is om 'n program vir indiensontwikkeling in te stel.
(5 × 2) (10)
[25]

VRAAG 4

4.1 Bespreek die volgende soorte beplanning wat op verskeie vlakke in die organisasie uitgevoer word:

4.1.1 Strategiese beplanning

4.1.2 Taktiese beplanning

4.1.3 Korttermynbeplanning
(3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

4.2 Verduidelik hoe die volgende eksterne omgewingsfaktore die werksaamhede van Universal Bank kan beïnvloed.

4.2.1 Verbruikers

4.2.2 Mededingers

4.2.3 Verskaffers

4.2.4 Tussengangers

4.2.5 Arbeidsmark

(5 × 2) (10)

4.3 Bloot deur hul besondere leierskapstyl kan leiers ander oorreed om dinge te doen. Die eenheidshoof van die kontroleafdeling volg 'n outokratiese leierskapstyl.

Beskryf die kenmerke van 'n outokratiese leier uitvoerig. (5 × 2) (10)

4.4 Die pos van operateur lok die afgelope vyf jaar jong kandidate van tussen 18 en 30 jaar. Daar is met idees gekom om die werk interessanter te maak, maar die bestuurders was onwillig om die veranderings uit te voer.

Noem VYF redes waarom organisasies nie veranderingsbestuur toepas wanneer hulle moet nie. (5)

[31]

NCV

VRAAG 5

As hulle op volle sterkte sou werk, sal die operateurs elk 1 500 tot 1 800 items per uur verwerk. Die gemiddeld is egter 500 tot 700 items per uur. Maandae en Vrydae bly tot 'n derde van hulle weg.

Die afdelingshoof is maar alte bewus van die probleem. Hy besef dat die werk uiters eentonig is en dat die meeste werknemers jong getroude vroue is.

Noem SES gevolge van die werknemers se gebrek aan motivering. (6 × 1) (6)

5.2 Die werknemers kla oor die eentonige werk, maar dit lyk nie of die eenheidshoof haar daaraan steur nie.

Verduidelik die moontlike gevolge van die eenheidshoof se traak-my-nie-agtigheid en noem hoe dit die organisasie sal raak. (4 × 2) (8)

5.3 Weerstand teen verandering is een van die veranderingsbestuurrisiko's in 'n maatskappy.

Beskryf hoe die kontroleafdeling dié veranderingsbestuurrisiko in die maatskappy te bowe kan kom. (5 × 2) (10)

5.4 Noem minstens VIER verskille tussen geprogrammeerde en niegeprogrammeerde besluite. (8)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou