higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 4

(3021004)

18 November 2019 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

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. 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 Voltooi die volgende sinne deur die ontbrekende woord of woorde neer te skryf. Skryf slegs die woord of woorde langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 … is die proses waarin besluit word op geskikte doelstellings vir 'n organisasie vir vyf tot tien jaar in die toekoms.

1.1.2 … is 'n proses waarin verandering aanvaar word en die proses van verandering bestuur word.

1.1.3 As 'n werknemer nie die reëls van die maatskappy nakom nie of nie aan die prestasiestandaard voldoen wat vir die werknemer se taak gestel is nie, moet hy/sy ... word.

1.1.4 Die maksimum gewone weeklikse ure vir 'n werknemer is ... ure.

1.1.5 … is die proses waarin die prestasiemikpunte bepaal word, waarna werklike prestasie met hierdie mikpunte vergelyk word om te sien hoe goed alles werk.

1.1.6 … is die ontleding van die manier waarop 'n taak uitgevoer is, insluitende alle gedetailleerde beskrywings van die taak en die elemente daarvan.

1.1.7 'n … is 'n skriftelike dokument wat getuigskrifte en verwysings bevat wat deur 'n werkgewer aan 'n werknemer gegee word nadat 'n dienskontrak beëindig is.

1.1.8 Een van die take van 'n … is om die implementering van die veranderingsproses te bestuur.

1.1.9 Ingevolge die Wet op ... moet die werkgewer verslag hou van die tyd wat elke werknemer werk en van hulle vergoeding.

1.1.10 … identifiseer die gaping tussen die hulpbronne wat ons benodig en die hulpbronne wat ons reeds het.

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.2 Kies 'n woord of item 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	Die vermoë van die leier om ander mense te beïnvloed	A	bestuurder
1.2.2	Planne wat gemaak word wanneer die bestuur 'n probleem sien en dan besluit om op 'n ordelike manier iets daaromtrent te doen	B	koördinasie
1.2.3	Die proses waarin die doelstellings en aktiwiteite van die onderskeie eenhede geïntegreer word om die departemente se doelwitte doeltreffend te bereik	C	arbeidsmark
1.2.4	Hierdie teorie konsentreer op die omstandigheidsbehoeftes van die werknemer, nie op die innerlike behoeftes van die individu nie	D	beplande verandering
1.2.5	'n Groep beskikbare mense in 'n gemeenskap wat die vaardighede het om die take te doen wat deel van 'n vakante posisie vorm	E	vaardighede
1.2.6	Die kundigheid of talent wat nodig is om 'n werk of taak te doen	F	mag
1.2.7	Dit sluit in vergelyking van die werklike resultate met die doelwitte en doelstellings wat in die strategiese plan uiteengesit is	G	reaktiewe verandering
1.2.8	Almal is betrokke by besluitneming en kry 'n geleentheid om hulle mening te lug	H	indiensopleiding
1.2.9	Vakleerlinge ontvang opleiding in hulle werkomgewing	I	Maslow se teorie
1.2.10	'n Persoon wat daaglikse bestuursfunksies in 'n organisasie uitvoer en wat 'n formele gesagsposisie in die organisasie se hiërargie beklee	J	buitediensopleiding
		K	beheer
		L	Herzberg se teorie
		M	leier
		N	demokraties

(10 × 1) (10)

1.3 Gee EEN woord of term vir elk van die volgende beskrywings deur 'n woord of term uit die lys hier onder te kies. Skryf slegs die woord of term langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

mentorskap; vaardigheidsgaping; SAKO ('SAQA'); risikobestuur; fasilitering; Departement Menslike Hulpbronne; verantwoordelikheid; produksiedepartemente; SOOO ('SETA'); hulpbronne; besluitneming; delegering; erkenning; koördinering

1.3.1 Departement wat deel van elke maatskappy is wat personeelkwessies soos aanstelling, die betaal van salarisse en opleiding hanteer

1.3.2 Om die werk wat gedoen is, te waardeer of daarvoor gewaardeer te word

1.3.3 Die oorgee van gesag aan iemand anders in die organisasie, gewoonlik 'n junior werknemer

1.3.4 Oorweging van alternatiewe oplossings vir 'n probleem, waarna die beste een gekies word

1.3.5 'n Maatskappy wat deur die regering gestig word om vaardigheidsopleiding en steun aan maatskappye in 'n spesifieke bedryfsektor te bied

1.3.6 Gaping tussen die bestaande vaardigheidsvlak van 'n werknemer en die vlak wat deur die werk vereis word

1.3.7 Leiding en ontwikkeling van werknemers terwyl hulle hul werk doen

1.3.8 Voorraad of geldvoorraad, materiale, personeel en ander bates wat 'n persoon of organisasie kan gebruik om doeltreffend te funksioneer

1.3.9 Vooraf identifisering van moontlike risiko's, ontleding daarvan en uitvoer van voorsorgmaatreëls om die risiko te verlaag of te beperk

1.3.10 Geleentheid of vermoë om onafhanklik op te tree en besluite te neem sonder om magtiging van 'n senior persoon te benodig

(10 × 1) (10)
[30]

TOTAAL AFDELING A: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae wat daarop volg.

'HONDA MOTORVERVAARDIGING, Midrand-tak'

Aan die einde van 2004 was Walter Bernard, bestuurder van die produksiedepartement vir Honda Motorvervaardiging in Midrand, Suid-Afrika, merkbaar gefrustreerd met die manier waarop sy afdeling sake doen. Daar was gehalte- en nakomingskwessies met die agterveringwieg vir Honda se nuwe Suprima. 'n Hele aantal foute het met die installering van die agterverings ingesluip. Bernard, 'n kundige in Honda se produksiebeginsels, het die verantwoordelikheid gekry om die probleem te ontrafel en geskikte besluite te neem.

Deur sy navorsing het hy uitgevind dat party van sy personeellede nie verbind is tot die verskaffing van dienste waarvoor hulle aangestel is nie en dat die meeste personeellede in sy departement steeds nuut op die gebied is. Die meeste personeellede was nog besig met 'n opleidingsprogram geborg deur merSETA (die SOOO vir Vervaardiging, Ingenieurswese en Verwante Dienste) en het nie die vaardighede gehad wat in die Honda-motorbedryf nodig is nie.

Toe Walter Bernard besef dat die grootste probleem 'n gebrek aan vaardighede is, het hy sy werkers gemotiveer om op die installering van die agterverings te konsentreer. Hy het ook die volgende veranderinge aangebring:

- Bykomende gekwalifiseerde en ervare personeel is aangestel.
- Die werkgewer het 'n opleidingsprogram vir die leerlinge aangebied.
- Hy het sakestrategieë en produksiemetodes verander.
- Die bestuur het die personeel gemotiveer.
- Hy het 'n gedragskode vir almal ingestel.

[Aangepas uit: *Journal on Management. Vol. 4, Julie 2009*]

2.1 Bernard is die bestuurder van die produksiedepartement by Honda Motorvervaardiging se Midrand-tak.

2.1.1 Is Walter Bernard se posisie in die produksiedepartement deel van topbestuur of middelvlakbestuur? Motiveer jou antwoord. (2)

2.1.2 Onderskei tussen *topbestuur* en *middelvlakbestuur* in 'n organisasie, en gee geskikte voorbeelde. (2 × 2) (4)

2.1.3 Verduidelik VYF verantwoordelikhede wat Bernard as bestuurder van die produksiedepartement by Honda moet uitvoer. (5 × 2) (10)

2.2 'n Sakestrategie is noodsaaklik vir die sukses van Honda.

2.2.1 Bespreek hoe 'n sakestrategie help om sakedoelstellings in 'n organisasie te bereik. (2 × 2) (4)

2.2.2 Identifiseer VIER faktore uit die gevallestudie wat Honda kon verhoed om die doelstellings van die produksiedepartement se strategie te bereik. (4 × 1) (4)

2.2.3 Verduidelik die stappe wat Honda kan doen om die negatiewe impak te verminder as die doelstellings van die sakestrategie nie bereik word nie. (4 × 2) (8)

[32]

VRAAG 3

3.1 Bernard, as bestuurder van Honda se produksiedepartement, het die verantwoordelikheid gekry om produksieprobleme te ontrafel en geskikte besluite te neem.

3.1.1 Definieer die term *besluitneming*. (2)

3.1.2 Verduidelik die stappe wat Bernard moet doen wanneer hy besluite neem. (6 × 2) (12)

3.2 Deur sy navorsing het Bernard besef dat die meeste personeellede van die produksiedepartement 'n opleidingsprogram bywoon wat deur merSETA geborg word.

Verduidelik die rol van die SOOO's met betrekking tot die wettige verhouding tussen die SOOO's en werkgewers. (5 × 1) (5)

3.3 Beskryf TWEE soorte verslae wat elke jaar deur werkgewers aan SOOO's voorgelê moet word met betrekking tot wetgewing oor vaardigheids-ontwikkeling. (2 × 2) (4)

3.4 Ingevolge die Wet op Vaardigheidsontwikkelingsheffings moet 'n werkgewer vaardigheidsontwikkelingsheffings teen 'n koers van 1% van die hefbare bedrag aan SAID betaal.

3.4.1 Verduidelik die doel van die gebruik van 1% heffings wat die werkgewer aan SAID moet betaal. (3)

3.4.2 Beskryf TWEE vereistes wat nagekom moet word om heffings terug te eis. (2 × 2) (4)

[30]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4

4.1 Weens die maatskappy se probleme moes Walter Bernard veranderinge aanbring sodat sy departement die nodige items kon lewer. Een van die verandering was om opleidingsprogramme vir alle personeellede te organiseer en aan te bied om hulle in staat te stel om spesifieke vaardighede en kennis te verwerf.

4.1.1 Watter departement kan Walter Bernard nader en mee saamwerk om opleidingsprogramme te identifiseer? (1)

4.1.2 Wanneer besluite geneem word oor die nodige opleidings-programme wat aangebied moet word, wat is die belangrikste faktore wat die departement wat in VRAAG 4.1.1 genoem is in ag moet neem? (5 × 1) (5)

4.1.3 Verduidelik TWEE maniere waarop sowel Bernard as die departement die nodige vaardighede kan identifiseer en verwerf. (2 × 2) (4)

4.2 Een van die veranderinge wat Walter Bernard voorgestel het, was om opleidingsprogramme vir alle personeellede te organiseer en aan te bied.

Verduidelik die belangrikheid van organisering. (2 × 2) (4)

4.3 Ná opleiding moet terugvoering verkry word van almal wat opgelei is.

Verduidelik DRIE redes waarom dit nodig is vir leerlinge om terugvoering te gee. (3 × 2) (6)

4.4 Sakestrategieë is in elke maatskappy waardevol en alle personeellede moet eerlik wees en vertroulikheid kan handhaaf.

Verduidelik die volgende beginsels van die gedrags- en etiekkode:

4.4.1 Vertroulikheid (2 × 2) (4)

4.4.2 Eerlikheid en integriteit (2 × 2) (4)

[28]

VRAAG 5

5.1 Walter Bernard moedig motivering onder personeellede aan, sowel individueel as gesamentlik, sodat hulle 'n produktiewe werkplek kan ontwikkel en handhaaf en terselfdertyd bevrediging uit hul werk put.

5.1.1 Verduidelik VYF positiewe gevolge van motivering van werknemers in 'n organisasie. (5 × 2) (10)

5.1.2 Identifiseer SEWE elemente wat die motivering van werknemers negatief beïnvloed. (7)

5.2 Toe Walter Bernard besef dat die grootste probleem 'n gebrek aan vaardighede is, het hy 'n verandering in werksmetodes voorgestel.

5.2.1 Het Walter 'n beplande verandering of 'n reaktiewe verandering aangebring? Motiveer jou antwoord. (3)

5.2.2 Bespreek die redes waarom organisasies dikwels nalaat om nodige veranderinge aan te bring. (5 × 2) (10)

[30]

TOTAAL AFDELING B: 120
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou