higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT (BEROEPSGERIG)

BESTUURSPRAKTYK
NKR VLAK 4

(3021004)

1 Desember 2020 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye

160Q1N2001

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 vraag 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 Kies 'n term uit KOLOM B om by 'n beskrywing in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–M) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Iemand wat die charisma en vermoë het om volgelinge te kry	A	posspesifikasie
1.1.2	'n Lys van die kennis, vaardighede, onderrig en opleiding wat 'n werknemer nodig het om sy of haar werk te verrig	B	visie
1.1.3	Wanneer bestuur uit verskeie opsies kies wat gedoen moet word om die besigheid s doelstellings en doelwitte te bereik	C	motivering
1.1.4	Die hoeveelheid tyd vandat 'n werknemer die werkgewer inlig dat hy/sy bedank tot die laaste werksdag	D	kennistydperk
1.1.5	Die versameling van inligting oor die inhoud en aktiwiteite wat 'n spesifieke taak behels	E	taakontleding
1.1.6	Al 'n bestuurder se pogings om ondergeskiktes te kry om gewillig hul bes te doen	F	missie
1.1.7	'n Manier waarop poste ontwerp word om werknemers te motiveer	G	organisering
1.1.8	Iets wat die bestuur gebruik om mense te identifiseer wat 'n sleutelrol speel in die ontwerp of implementering van 'n proses van verandering en om die span te motiveer om tot die einde deur te dring	H	leier
1.1.9	Definisie van die onderneming se fundamentele doel, wat verwoord waarom die onderneming bestaan en hoe die onderneming beplan om sy doel te bereik	I	posverruiming
1.1.10	Verdeling van die werklas in aktiwiteite en die allokering van hierdie aktiwiteite aan werkers volgens hulle vermoëns	J	besluitneming
		K	beplanning
		L	manipulasie
		M	spertyd

(10 × 1) (10)

1.2 Kies EEN term uit die lys hier onder vir elk van die volgende beskrywings en skryf slegs die term langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

mag; outokratiese styl; beheer; bevelsorde ('chain of command'); laer bestuur; demokratiese styl; beplanning; posbeskrywing; Wet op Basiese Diensvoorwaardes; middelbestuur; strategiese beplanning; werksverryking; Wet op Gelyke Indiensneming

1.2.1 Die ketting wat gebruik word om die rapporteringstruktuur in 'n onderneming te verduidelik

1.2.2 Die bestuursfunksie wat verseker dat aktiwiteite uitgevoer word volgens 'n spesifieke plan wat sal lei tot die bereiking van die onderneming se doelstellings

1.2.3 Die wet wat die betaling van lone reël, insluitend die vereistes vir betaalstrokies

1.2.4 'n Individu se vermoë om ander se gedrag van te beïnvloed sonder om sy/haar outoriteit te gebruik

1.2.5 Die proses wat 'n onderneming gebruik om sy toekomstige rigting te definieer

1.2.6 Die proses om prestasieverwagtinge en -doelstellings vir groepe en individue uiteen te sit om hul kennis en werksetiek te kanaliseer om die organisasie se doelstellings te bereik

1.2.7 'n Lys algemene vereistes vir 'n pos

1.2.8 'n Leierskapstyl waar werkers geraadpleeg word oor kwessies wat hulle raak en waar insette oor beleidsaangeleenthede gevra word

1.2.9 'n Werknemer kry addisionele verantwoordelikhede wat voorheen vir die bestuurder of ander hoër posisies gereserveer was

1.2.10 Bestuursvlak wat organisatoriese planne moet implementeer en verseker dat die werknemers met wie hy/sy in direkte kontak is die planne uitvoer

(10 × 1) (10)
[20]

TOTAAL AFDELING A: 20

AFDELING B

Beantwoord al die vrae in AFDELING B.

VRAAG 2

Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

GRANDX-KLEINHANDELGROEP

Die GRANDX-kleinhandelgroep se topbestuur beplan om voorraad op te bou vir die Kersseisoen. Hulle doelwit is 100% kliëntetevredenheid. Hulle wil dit bereik deur betyds voorraad aan al hul winkels te lewer en ekstra voorraad in hul pakhuis te hou. Hulle besluit ook om besigheidsure saans van 20:00 tot 22:00 te verleng sodat hul kliënte na werk kan inkopies doen.

Met die beplanningsproses gee die bestuur 'n uiteensetting van hoe hulle alle take sal uitvoer om hul doelwitte te bereik. Dit sluit in hoe personeel aksieplanne sal implementeer en take sal uitvoer om hul doelwitte te bereik.

Bestuur verseker dat die nodige hulpbronne beskikbaar is om besigheidsure te verleng. Hulle beplan ook hoe hulle hul werknemers sal motiveer en gedurende die tydperk van lang ure en harde werk. Hulle het 'n doel voor oë en 'n plan om hul werknemers te laat saamwerk om dié doel te bereik.

[Danie Nel. (2004). Business studies for higher learning. Edu Publishers. Bapsfontein. P103]

2.1 Die GRANDX-kleinhandelgroep se doelstelling en doelwitte is daarop gemik om by te dra tot die groei van die onderneming.

2.1.1 Identifiseer die GRANDX-kleinhandelgroep se doelwit(te) in die gevallestudie hier bo. (1)

2.1.2 Verduidelik hoe die GRANDX-kleinhandelgroep kan meet of hulle hul doelwit(te) bereik het. (4 × 2) (8)

2.2 Om die doelwit(e) te bereik, assesseer die GRANDX-kleinhandelgroep se bestuur hul werknemers om vas te stel of hulle personeel beskikbaar het wat geskik is vir sekere poste. Vir die assessering stel GRANDX se bestuur 'n dokument saam met al die vaardighede en vermoëns van elke persoon wat tans in die onderneming se diens is.

2.2.1 Noem die dokument wat al die vaardighede en vermoëns van elke persoon in diens van die onderneming bevat. (1)

2.2.2 Identifiseer DRIE besonderhede van elke werknemer wat genoem moet word in die dokument waarna in VRAAG 2.2.1 verwys is. (3 × 1) (3)

2.2.3 Verduidelik hoe die GRANDX-kleinhandelgroep se bestuurders kan vasstel watter vaardighede nodig is om die onderneming se doelwitte te bereik. (3 × 2) (6)

2.3 Dit is die topbestuur van die GRANDX-kleinhandelgroep se verantwoordelikheid om die onderneming se doelstellings en doelwitte te beplan en uiteen te sit.

2.3.1 Watter poste is deel van die GRANDX-kleinhandelgroep se topbestuur? (2 × 1) (2)

2.3.2 Topbestuur is verantwoordelik om alle aktiwiteite in 'n organisasie te organiseer.

Verduidelik die belangrikheid van organisering in 'n organisasie. (4 × 2) (8)

2.3.3 Om hulle doelwitte te bereik, moet die GRANDX-kleinhandelgroep se topbestuur party take aan laer- en/of middelbestuur delegeer.

Noem TWEE redes waarom topbestuur take aan laer- of middelbestuur sal delegeer. (2 × 2) (4)

2.4 Die GRANDX-kleinhandelgroep het besluit om hul ure saans van 20:00 tot 22:00 te verleng sodat hul kliënte na werk kan inkopies doen.

2.4.1 Noem die *wet* wat werksure in 'n organisasie reguleer. (1)

2.4.2 Verduidelik die VIER regulasies wat betrekking het op normale (gewone) werksure. (4 × 2) (8)

2.4.3 Op hoeveel tyd is werkers geregtig vir middagete? (1 × 2) (2)

2.4.4 Verduidelik hoe vergoeding bereken word vir werknemers wat oortyd werk. (1 × 1) (1)

[45]

VRAAG 3

3.1 GRANDX-kleinhandelgroep se topbestuur het 'n strategiese beplannings-proses uiteengesit wat daarop gemik is om die maatskappy se doelwitte te bereik. Drie aksies is geïdentifiseer en besluite is geneem om die doelwitte te bereik.

3.1.1 Identifiseer DRIE aktiwiteite wat deel vorm van 'n beplannings-proses om doelstellings te bereik. (3 × 1) (3)

3.1.2 Verduidelik die SES stappe wat die GRANDX-kleinhandelgroep in hul besluitnemingsproses moet volg. (6 × 2) (12)

3.2 Die GRANDX-kleinhandelgroep se bestuur voorkom potensiële weerstand van die personeel deur personeellede by die besluitnemingsproses te betrek.

3.2.1 Verduidelik VIER maniere waarop personeellede by besluitneming betrek kan word om te verseker dat die doelwitte bereik word.(4 × 2) (8)

3.2.2 Noem VYF kwessies waarvan die onderneming se bestuur bewus moet wees sodat hulle kan sorg dat die implementering van die plan nie misluk nie. (5 × 1) (5)

Kopiereg voorbehou

3.2.3 Noem en verduidelik TWEE goed wat topbestuur moet doen om 'n suksesvolle uitkoms te verseker. (2 × 2) (4)

3.2.4 Verduidelik hoekom dit belangrik is om 'n SWOT-analise te doen as deel van die strategiese beplanningsproses. (4 × 2) (8)

3.3 Verandering kan in enige onderneming weerstand onder die personeel uitlok.

Noem DRIE maniere waarop tydsberekening kan lei tot weerstand teen verandering in 'n organisasie. (3 × 1) (3)

[43]

VRAAG 4

4.1 Gebrek aan beheer oor veranderinge kan daartoe lei dat die GRANDX-kleinhandelgroep meer verliese ly as wins maak. In so 'n geval is beplanning tevergeefs en die onderneming sal waarskynlik nie sy doelwitte bereik nie. Dit kan selfs daartoe lei dat die maatskappy ineenstort.

4.1.1 Verduidelik aan die hand van VIER voorbeelde waarom dit belangrik is dat die bestuur beheer moet hê oor 'n organisasie. (4 × 2) (8)

4.1.2 Noem VIER redes waarom 'n organisasie dikwels huiwer om veranderinge te implementeer, selfs as dit nodig is. (4 × 2) (8)

4.1.3 Noem DRIE elemente wat jy in ag moet neem tydens die proses om verandering te bestuur. (3 × 1) (3)

4.2 Om kliëntetevredenheid te verseker, moet die GRANDX-kleinhandelgroep se topbestuur hulle personeel motiveer en aan hulle erkenning verleen.

4.2.1 Verduidelik DRIE redes waarom dit noodsaaklik is dat die GRANDX-kleinhandelgroep hulle personeel motiveer. (3 × 2) (6)

4.2.2 Noem en verduidelik DRIE gevolge waarvoor die onderneming te staan kan kom as hulle nie hul personeel motiveer nie. (2 × 2) (4)

4.2.3 Noem DRIE faktore wat positief kan bydra tot die motivering van werknemers. (3 × 1) (3)

4.3 Noem en verduidelik VYF kategorieë vaardighede en kundigheid wat nodig is om 'n besigheidstrategie te implementeer. (5 × 2) (10)

[42]

TOTAAL AFDELING B: 130
GROOTTOTAAL: 150

Kopiereg voorbehou