higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

PERSONEELBESTUUR N4

5 JUNIE 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 9 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	B
	1.1.2	A
	1.1.3	A
	1.1.4	B
	1.1.5	C
	1.1.6	D
	1.1.7	C
	1.1.8	D
	1.1.9	C
	1.1.10	C

(10 × 2) (20)

1.2	1.2.1	J
	1.2.2	F
	1.2.3	D
	1.2.4	G
	1.2.5	B
	1.2.6	E
	1.2.7	L
	1.2.8	H
	1.2.9	A
	1.2.10	C

(10 × 2) (20)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

2.1	2.1.1	4	(2)
	2.1.2	4	(2)
	2.1.3	10	(2)
	2.1.4	18	(3)
	2.1.5	41	(3)

2.2 Die mensehulpbronnefunksie verwys na die aktiwiteite en prosesse van die mensehulpbronnedepartement wat daarop gerig is om van kundigheid gebruik te maak om die organisasie te help om sy menselike hulpbronne doeltreffend te benut om die visie, missie en langtermyndoelwitte van die organisasie te bereik. (2)

2.3
- Groepe beskou mekaar as vyande.
- Persepsies word geleidelik meer negatief en verdraai.
- Vyandigheid neem toe.
- Positiewe aspekte oor die situasie word geïgnoreer.
- Interaksie verbrokkel.
- Motivering gaan agteruit.
- Produktiwiteit ly verlies. (Enige 5 × 1) (5)

2.4
- Verseker dat die regte mense beskikbaar is om aan die personeelvoorsieningsvereistes te voldoen
- Hanteer diverse werk
- Sorg dat werknemers realistiese werksverwagtinge het
- Skaal af, herstruktureer of regenieer ondernemings weens meganisasie en rekenarisering
- Help werknemers om alternatiewe geskikte werksgeleenthede te kry indien hulle nie hulle persoonlike doelwitte kan verwesenlik nie
- Gee realistiese werks- en beroepsgeleenthede om by die vermoë en behoeftes van die individu te pas
- Benut die werksmag effektief
- Verminder personeelomset
- Verbeter moraal onder die werknemers
- Minder vermorsing
- Beter organisasiebeeld (Enige 7 × 2) (14)

2.5
- Sensitiwiteitsopleiding t
- Gesindheidsopname
- Prosesraadpleging
- Spanbou
- Intergroepontwikkeling
- Transaksionele ontleding
- Gedragsmodellering (7)

[40]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Organisasiekultuur is die manier waarop dinge in die organisasie gedoen word. (2)

3.1.2
- Organisasiestruktuur – hoe werknemers oor die reëls, regulasies en prosedures voel en hoe hulle kommunikasie en die algemene atmosfeer ervaar
- Werkverantwoorlikhede – tot watter mate werknemers voel dat hulle beheer oor hulle eie werk het
- Belonings – hoe werknemers voel oor die belonings wat werkers kry na aanleiding van hulle positiewe of negatiewe ingestelheid op die werk wat hulle doen
- Risiko – die uitdagings wat met die werk saamgaan
- Warmte – vriendskappe met en vriendelikheid van medewerkers
- Ondersteuning – die hoeveelheid hulp wat die bestuurder voorsien
- Standaarde – die belangrikheid om werk volgens 'n sekere standaard te doen
- Konflik – die manier waarop probleme deur die bestuur hanteer word
- Identiteit – die gevoel van een wees met die span en die waarde wat die bestuur aan spanbou heg
- Leier-ondergeskikte verhoudings – die belangrikste eienskap van die kultuur (Enige 5 × 2) (10)

3.1.3
- Hoë produksiedoelwitte
- Die verantwoordelikheid vir die uitvoer van take is uitsluitlik met die individu wat die werk doen
- Daar is 'n nou spanwydte van beheer
- Die klem is op individuele prestasie en spanwerk word nie aangemoedig nie
- Hoë produktiwiteit mag voorkom, maar werknemers is nie gemotiveerd of tevrede met die werksomstandighede nie
- Die klem is op formele gesagstrukture en gevolglik word daar op afsondelike opersasionele eenhede gekonsentreer

(Enige 4 × 2) (8)

3.2 Posbeskrywing verwys na 'n werk op die operasionelevlak en sluit in 'n geskrewe beskrywing van die postitel, pligte en verantwoordelikhede sowel as waar die pos binne die organisasieskema geleë is. (2)

3.3
- Posidentifikasie
  - Postitel/ampsbenaming; status of plek in die hierargie; die datum waarop die posbeskrywing goedgekeur is
- Taakopsomming/Taaklys
  - Volledige lys van al die take wat die ampsbekleër sal uitvoer
- Verhoudings
  - Beskryf al die verhoudings waarin die ampbekleër betrokke sal wees
- Verantwoordelikhede en pligte
  - Areas of aktiwiteite waarvoor die ampsbekleër verantwoordelik sal wees
- Gesag
  - Beperkings ten opsigte van magtiging in verhouding met die status van die pos; dit sluit in besluitnemingsmag, toesighoudende mag en beheer oor hulpbronne
- Posstandaarde
  - Doeltreffendheid met die uitvoer van die werk
- Werkomstandighede
  - Sluit in die spesifieke werkstoestande waarin die taak uitgevoer word, asook die gereedskap, materiaal en toerusting wat gebruik word.

(Enige 5 × 2) (10)

3.4
- Mensehulpbronnevoorsiening
- Mensehulpbronne-instandhouding
- Mensehulpbronnebenutting
- Mensehulpbronne-ontwikkeling (4 × 2) (8)

[40]

VRAAG 4

4.1 Werkstudie is die algemene term wat verwys na die wetenskaplike waarneming en ontleding van al die prosesse in die werkplek met betrekking tot die mense, materiaal, metodes, toerusting en masjinerie. Dit bestaan uit twee takke: metodestudie en werkmeting. (2)

4.2
- Vereenvoudiging van prosedures en metodes
- Verwydering van onproduktiewe take
- Meer doeltreffende beheer deur bestuur
- Vermindering van die getal foute
- Verwydering van werkduplisering
- Doeltreffende benutting van werkers
- Modernisering van toerusting/tegnologie
- Toename in algemene doeltreffendheid
- Kostebesparing (Enige 5 × 2) (10)

4.3
- Om die totale stelsel te ondersoek
- Om vertragings te identifiseer
- Om die vervoerafstande te bepaal
- Om die prosesse en verwerkingstydvereistes te identifiseer
- Om die hele bedryf/operasie/onderneming te vereenvoudig
- Om waarde tot die produk of diens toe te voeg (Enige 5 × 1) (5)

4.4
- Prosesontleding
  - Waar die hoofproses beskryf word
- Werkontleding
  - Waar die aktiwiteite ontleed word en in stappe omskep word
- Aktiwiteitsontleding
  - Waar elke stap in die proses in detail beskryf word (3 × 2) (6)

4.5 4.5.1
- Lede van die groep is bekend met mekaar.
- Lede stem saam dat hulle in die groep hoort.
- Lede van die groep beïnvloed mekaar.
- Die groep funksioneer as 'n stelsel met insette, deursette en uitsette.
- Die groep het 'n bepaalde struktuur wat met die funksie van die groep verband hou.
- Die aktiwiteite van die groep word gelei deur riglyne of prosedures gelei om die groepdoelstellings te behaal.
- Die groep sal 'n leier het.
- Die groep hanteer konflik op 'n konstruktiewe wyse.(Enige 6 × 2) (12)

4.5.2
- Die norme van die groep kan van die organisasienorme verskil.
- Die groep kan hoogs samehangend wees tot so 'n mate dat dit die doelwitte van die organisasie ondermyn.
- 'n Oorheersende gevoel van solidariteit kan die doelwitte van die onderneming ondermyn.
- Besluitneming in die groep is stadig.
- Druk om te konformeer kan 'n negatiewe impak op sommige lede van die groep het.
- 'n Paar lede van die groep kan die res van die groep domineer.
- Tensy die groep 'n duidelik leier het, kan niemand vir die aktiwiteite van die groep verantwoordelik gehou word nie.
- Groepdenke kan die kreatiwiteit van individue ondermyn.

(Enige 5 × 1) (5)
[40]

VRAAG 5

5.1
- Regmatige mag
- Koersiewe mag
- Beloningsmag
- Kundige mag
- Referente mag (5)

5.2
- 'n Beleidsverklaring is uiters belangrik aangesien die bestuur en werkers verskillende doelwitte en behoeftes het.
- Die beleidsverklaring vorm ook die grondslag waarop alle prosedures en reëls opgestel word.
- Die beleidsverklaring bepaal die grense van gedrag.
- Die beleidsverklaring dui aan elke persoon se onderneming om die verklaring in die dokument gestand te doen.
- Die beleidsverklaring is bewyse dat daar kommunikasie tussen die bestuur en werkers plaasgevind het.
- Die beleidsverklaring erken die behoeftes van alle werknemers.
- Die beleidsverklaring beklemtoon die onderlinge afhanklikheid tussen alle werknemers.
- Die beleidsverklaring erken dat werkers belangrik vir die onderneming is.
- Die beleidsverklaring erken die regte van werkers en die verpligtinge van bestuur. (Enige 4 × 2) (8)

5.3 5.3.1 **Interne faktor:**
- Doelwit van die onderneming
  - 'n Doelwit van die onderneming mag wees om in die toekoms te groei. Daar moet dus, voor die tyd, beplanning wees ten opsigte van die mannekrag om te verseker dat groei sal plaasvind en dat die vereiste vaardighede en opgeleide werknemers beskikbaar is.
- Ondernemingstyl
  - Met die tendens van spanwerk en werksgroep wat al hoe meer in die werksplek te voorskyn kom, moet daar meer klem wees op die voorsiening van werknemers wat by die leierskapstyl van die onderneming kan inskakel.
- Aard van die taak
  - Die unieke struktuur van take en die vereiste vaardighede en kundigheid in die onderneming vereis dat die bestuur vir die werwing en opleiding van werknemers, wat hierdie verpligte take gaan uitvoer, moet beplan.
- Werkgroepe
  - Die noodsaaklikheid vir spanne om saam te werk, die kommunikasiemetodes wat in die onderneming bestaan en die bestaande leierskapstyle sal die werwing van werknemers beïnvloed. (Enige DRIE)

Eksterne faktore:

- Vakbonde
  - Vakbonde het vasgestelde vereistes aangaande die hoeveelheid werkers en kwalifikasie waaraan voornemende werknemers moet voldoen.
- Staatsvereistes en regulasies
  - In Suid-Afrika moet ondernemings aan baie veranderende wette en ordinnansies voldoen wanneer daar beplan word om die mees gepaste werknemer in diens te neem.
- Ekonomiese omstandighede
  - Ondernemings moet by die heersende ekonomiese omstandighede kan aanpas
- Tegnologiese omstandighede
  - Voortdurende veranderinge maak dit noodsaaklik dat bestaande werknemers opgelei word of dat persone met die vereiste kwalifikasies in diens geneem word.

(Enige DRIE)
(Enige 6 × 2) (12)

5.3.2
- Om die doelstellings en strategiese plan van die onderneming vas te stel
- Om die bestaande mensehulpbronnesituasie te ontleed
- Die vooruitskatting van toekomstige mannekragbehoeftes
- Oudit van die mensehulpbronne
- Implementering van aksieprogramme (5 × 2) (10)

5.4
- Hanteer die aankoop van alle materiaal
- Bestuur die verkrygingsbegrotings
- Ondersoek die mees koste-effektiewe items
- Onderhandel met verskaffers
- Plaas bestellings en volg dit op
- Ontvang alle items wat aangekoop is en gaan dit na (Enige 5 × 1) (5)

[40]

VRAAG 6

6.1 6.1.1
- Doeltreffendheid verwys na die ingesteldheid om dinge op die regte manier te doen, m.a.w., om eerbiedig prosedures te eerbiedig en aan standaarde te voldoen. OF Die vermoë om 'n taak uit te voer of om iets te produseer sonder om materiaal, tyd of energie te mors.
- Produktiwiteit is die verhouding tussen die uitsette en insette. OF Die koers waarteen goedere geproduseer word of werk voltooi word. (Enige 2 + 2) (4)

6.1.2
- Werwing
- Vergoeding en voordele
- Opleiding, ontwikkeling en prestasiebestuur
- Werknemerverhoudings (Enige gepaste 4 × 2) (8)

6.1.3
- Adviserende mag
  - Lynbestuurders besluit of hulle die personeelbestuurder sal raagpleeg.
- Verpligte adviserende mag
  - Lynbestuurders moet die personeelbestuurder raadpleeg, maar hulle kan besluit om dit te volg of nie.
- Konkurrente/Samelopende mag
  - Lynbestuurders kan nie die finale besluit neem sonder om om ook die personeelbestuurder se goedkeuring te kry nie.
- Funsionele mag
  - Die personeelbestuurder het volle mag oor die besluite wat geneem word binne sy/haar ondervindingsveld of kundigheid. (4 × 2) (8)

6.2
- Opvoedingsvlak
- Opleiding
- Werksondervinding
- Kundigheid
- Vaardighede
- Vermoë om eie oordeel te gebruik
- Ondernemingsgees
- Kommunikasievaardighede
- Emosionele eienskappe
- Ongewone afhanlikheid op gevoelswaarneming (Enige 8 × 1) (8)

6.3
- Persoonlike inligting – naam, geslag, geboortedatum
- Opleiding, soos aangedui word deur sy/haar diploma(s), graad/grade en sterfikaat/sertifikate
- Diensverslag van die vorige werknemers wat hierdie spesifieke werk gedoen het
- Prestasiebeoordelingresultate
- Aantekeninge oor die potensiaal om bevorder te word
- Persoonlike loopbaandoelwitte (6 × 2) (12)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou