higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

PERSONEELBESTUUR N4

(4110424)

3 Junie 2021 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

198Q1J2103

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
PERSONEELBESTUUR N4
TYD: 3 UUR
PUNTE: 200

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae in AFDELING A.
2. Beatnwoord enige VIER vrae in AFDELING B.
3. Lees al die vrae aandagtig deur.
4. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
5. Begin elke afdeling op 'n nuwe bladsy.
6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A (VERPLIGTEND)

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 ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Plasing ('Placement') verwys na die …

A kies van die beste kandidaat vir die werk.
B lok van geskikte kandidate.
C beweging van individue binne die organisasie.
D versekering dat die regte mense die werk doen.

1.1.2 Tradisionele en eenvoudigste vorm van ondernemingstruktuur:

A Projekorganisasiestruktuur
B Afdelingsorganisasiestruktuur
C Lynorganisasiestruktuur
D Lyn- en personeelorganisasiestruktuur

1.1.3 Belangrikste aspek om oor 'n werk te oorweeg:

A Motivering
B Persoonlikheid
C Produktiwiteit
D Werksbevrediging

1.1.4 Verwys na aard van werk gedoen:

A Produkte
B Klant
C Funksies
D Geografie

1.1.5 *Ontleed die werk, nie die persoon nie* verwys na ...

A stappe in die proses van werksontleding.
B resultate van werksontleding.
C gebruike van werksontleding.
D beginsel van werksontleding.

1.1.6 Watter EEN van die volgende elemente hoef nie in 'n missiestelling ingesluit te word nie?

A Beskrywing van verskaffers
B Metode om kliëntebehoeftes te bevreding
C Beskrywing van kliëntebehoeftes
D Beskrywing van kliënte wat die maatskappy bedien

1.1.7 Mensehulpbronnwgebruik sluit ... uit.

A organisasiestrukture
B werknemerwelstand
C bevorderings en verplasings
D opleiding en berading

1.1.8 Mense ontleed hul werke virtueel deur hierdie metode te gebruik:

A Ampsdagboek ('Incumbent's diary)
B Onderhoud
C Werksontleding
D Observasie

1.1.9 Watter EEN is nie van toepassing op metodestudie nie:

A Prosesontleding
B Werksontleding
C Objektiewe ontleding ('Objective analysis')
D Aksieontleding

1.1.10 Watter EEN vorm nie deel van die eksterne omgewing nie:

A Media
B Verskaffers
C Mededingers
D Werknemers

(10 × 2) (20)

Kopiereg voorbehou

1.2 Kies 'n term uit KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf slegs die letter (A–L) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Inligting versamel deur die werklike gedrag van werknemers by die werk dop te hou	A	werksbeskrywing
1.2.2	Opleiding voltooi, spesifieke ondervinding, gesonde oordeel nodig, fisieke vermoëns, kommunikasievermoëns	B	produktiwiteit
1.2.3	Aktiwiteite wat die organisasie onderneem om moontlike werknemers in die beskikbare arbeidspoel te identifiseer en te lok	C	doeltreffendheid ('efficiency')
1.2.4	Koers van uitset tot inset	D	opleiding
1.2.5	Om die regte dinge te doen	E	observasie
1.2.6	Verwys na verskaffingsdeel van mensehulpbronne-vergelyking	F	menslike hulpbronoudig audit
1.2.7	Om take logies en doeltreffend te kombineer	G	werwing
1.2.8	Effektiwiteit van werksuitvoering duidelik gestel	H	departementalisering
1.2.9	Werkstitel, departement, verantwoordelikhed en gesag, hoofdoel van werk, sleutelprestasieareas	I	werkstandaarde
1.2.10	Om dinge reg te doen	J	selfontwikkeling
		K	effektiwiteit
		L	werkspesifikasie

(10 × 2) (20)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

Beantwoord enige VIER vrae uit Afdeling B.

VRAAG 2

2.1 Definieer mensehulpbronne*oudit*. (2)

2.2 Noem VYF aktiwiteite wat in 'n mensehulpbronneoudit gedoen moet word. (10)

2.3 Noen VYF tegnieke wat vir werkmeting ('work measurement'} gebruik moet word. (10)

2.4 Gee DRIE redes waarom werknemers deel van loopbaanontwikkeling moet wees. (6)

2.5 Noem SES riglyne om weerstand teen verandering te verminder. (6)

2.6 Verduidelik DRIE voordele van die delegeer van take aan ondergeskiktes. (6)
[40]

EN/ÓF

VRAAG 3

Lees die scenario en beantwoord die vrae.

Plover is 'n produksie- en verspreidingsmaatskappy. Die bestuur bekllemtoon individuele prestasie en spanwerk word nie aangemoedig nie. Die organisasie is trots op sy moderne tegnologiese hulpbronne wat dit gereed maak vir die Vierdie Industriële Revolusie. Werknemers in hierdie organisasie is baie lojaal en onlangs het die maatskappy se langdienstoekennings plaasgevind waar nuwe bedryfs-veranderinge bekendgestel is om verdere blootstelling van die 4IR te vergemaklik. Sommige werknemers is nie gelukkig hieroor nie.

3.1 Hoe kan die werkskultuur van Plover geklassifiseer word? (2)

3.2 Gee 'n rede om die antwoord in VRAAG 3.1 te staaf. (2)

3.3 Gee AGT eienskappe van die oop, deelnemende kultuur. (8)

3.4 Noem DRIE interne faktore en DRIE eksterne faktore wat die beplanning van mensehulpbronne be beïnvloed. (12)

3.5 Gee SES terme wat in werkspesifikasie ingesluit word. (12)

3.6 Verduidelik TWEE riglyne vir doeltreffende observasie as 'n metode van werksontleding. (4)
[40]

EN/ÓF

VRAAG 4

Bestudeer die advertensie en beantwoord die vrae.

HANDELSBESTUURDER: PLOVER SA-HOOFKANTOOR
Aanvangsalaris: R165 300 per jaar plus voordele

Vereistes: Relevante drie-jaardiploma/graad en vyf jaar ondervinding
Sleutelpretasieareas en pligte: Toesighouding van handelsverkopers, beplanning van relevante maatskappydoelwitte, stel van teikens, opleiding en beheer van handelspersoneel

4.1 Identifiseer TWEE dokumente wat gebruik is om die advertensie op te stel. (2)

4.2 Beskryf kortlikks TWEE doelwitte van 'n vaardigheidsopname. (4)

4.3 Identifiseer en verduidelik VYF voordele wat die werknememrs van Plover kry.. (10)

4.4 Noem DRIE voordele van 'n wye kontrolespanwydte ('wide span of control'). (6)

4.5 Noem DRIE nadele van 'n beperkte kontrolespanwydte ('narrow span of control'). (6)

4.6 Verduidelik VIER doelwitte van 'n mensehulpbronneoudit. (8)

4.7 Noem VIER aktiwiteite van die mensehulpbronneafdeling (4)
[40]

EN/ÓF

VRAAG 5

5.1 Noem SES doelwitte van 'n mensehulpbronneafdeling. (12)

5.2 Noem SES redes waarom Suid-Afrika een van die laagste produktiwiteitskoerse in die werkplek het. (12)

5.3 Noem SEWE aktiwiteite of funksies wat in 'n organisasie plaasvind. (7)

5.4 Skryf in 'n logiese volgorde die stappe neer wat plaasvind wanneer die struktuur van 'n sakeonderneming ontwe (5 × 1) (5)

5.5 Noem VIER voordele van 'n werkstudie. (4)
[40]

EN/ÓF

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

6.1	Noem VYF stappe wat gevolg word om werkprestasie te meet.	(5 × 2)	(10)
6.2	Noem SES riglyne vir effektiewe riglyne.		(12)
6.3	Noem DRIE aktiwiteite van mensehulpbronneontwikkeling.		(3)
6.4	Noem en verduidelik DRIE bevoegdhede ('authorities') wat die mensehulpbronnebestuurder het.	(3 × 3)	(9)
6.5	Gee SES gebruike van werksontleding in 'n organisasie.		(6)
			[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou