higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

PERSONEELBESTUUR N4

9 Oktober 2020

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 11 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

Beantwoord al die vrae in AFDELING A.

VRAAG 1

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

(10 × 2) (20)

1.2
1.2.1 Die algemene houding wat mense jeens hul werk handhaaf

1.2.2 Die droom wat die organisasie vir sy toekoms het

1.2.3 Wanneer 'n kandidaat gekies is om 'n vakature te vul, word hy/sy in die toepaslike posisie gestel.

1.2.4 Die oorkoepelende term het betrekking op die wetenskaplike waarneming en ontleding van alle prosesse in die werksplek wat mense, materiaal, metodes, toerusting en masjinerie insluit.

1.2.5 Die doel daarvan is om organisatoriese effektiwiteit te verbeter deur houdings, persepsies, gedrag en verwagtinge te verander.

1.2.6 Die MH-afdeling en onmiddellike toesighouer van 'n werknemer onderneem om vas te stel in watter mate die werknemer presteer aan die hand van verskeie standaarde wat vantevore geïdentifiseer en opgeweeg is.

1.2.7 Die verhouding van uitset tot inset

1.2.8 Het betrekking op 'n individu se magte en regte, wat die organisasie aan hom verleen het, om sekere goed te doen

1.2.9 'n Formele benadering wat deur die organisasie gevolg word om te verseker dat werknemers oor behoorlike kwalifikasies en ervaring beskik wanneer dit benodig word

1.2.10 Enige wysiging in een of meer elemente van die organisasie

(10 × 2) (20)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

Beantwoord enige VIER van die vyf vrae in AFDELING B.

VRAAG 2

2.1 2.1.1 7 (2)
2.1.2 5 (2)
2.1.3 9 (2)
2.1.4 16 (3)
2.1.5 36 (3)

2.2 2.2.1 Die organisasiestruktuur is die manier waarop werkstake formeel verdeel, gegroepeer en gekoördineer word. (2)

2.2.2
- Hou die verskillende dele saam in 'n bepaalde vorm en verhouding.
- Verleen stabiliteit aan die hele organisasie.
- Hou die organisasie logies en ordelik.
- Bevorder kommunikasie.
- Ondersteun beter koördinasie en beheer.
- Dui die delegeermetode aan. (6)

2.2.3
- 'n Lynstruktuur is die tradisionele/eenvoudigste vorm van 'n ondernemingstruktuur.
- Die funksionele struktuur is die tradisionele struktuur wat ontwikkel namate die bestuur die voordele van spesialisering insien. (2 × 2) (4)

2.3 2.3.1 (a) Interne bronne:
- Posadvertensies op aanplakborde of e-posse
- Personeelrekords, wat werknemers met die nodige bevoegdhede identifiseer
- Vaardigheidsinventarisse, wat kan aandui of 'n persoon toegelaat kan word om uit sy/haar huidige pos te skuif.

(Enige 2 × 1) (2)

(b) Eksterne bronne:
- Indiensnemingsagentskappe
- Werwingsagentskappe
- Instapkandidate
- Verwysings
- Professionele verenigings
- Advertensies in koerante, tydskrifte en vaktydskrifte
- Kampuswerwing (Enige 2 × 1) (2)

2.3.2
- Assesseer die organisasie aan die hand van die aantreklikheid wat die organisasie vir potensiële werknemers inhou.
- Verkry goedkeuring vir 'n posisie betreffende die noodsaaklikheid daarvan en die begroting.
- Werk die posbeskrywing en die daaruit voortvloeiende posspesifikasie by.
- Kies 'n werwingsmedium en skryf en plaas 'n advertensie met 'n sluitingsdatum vir aansoeke.
- Evalueer die aansoeke en stel 'n kortlys vir aanvanklike onderhoude op. Kontak die applikante wat onsuksesvol was.
- Stel die suksesvolle applikante in kennis en tref reëlings vir 'n tweede onderhoud. (6 × 2) (12)

[40]

VRAAG 3

3.1 3.1.1 Dit is die manier waarop dinge in 'n organisasie gedoen word. (2)

3.1.2
- Die organisasiestruktuur: Dit is hoe die werknemers oor die reëls, regulasies en prosedures voel en hoe hulle kommunikasie en die algemene atmosfeer ervaar.
- Werksverantwoordelikhede: Dit is hoe die werknemers voel om in beheer van hul eie werk te wees.
- Belonings: Dit is hoe werknemers oor belonings voel wat hulle ontvang het, met die klem op hul positiewe of negatiewe reaksies op werk wat verrig is.
- Risiko's: Dit is die uitdagings wat 'n pos inhou.
- Warmte: Dit het betrekking op kollegas se vriendskap en welwillendheid.
- Ondersteuning: Dit slaan op die hoeveelheid hulp wat die organisasie aanbied.
- Standaarde: Hier is die belangrikheid daarvan om werk volgens 'n bepaalde standaard te verrig, ter sprake.
- Konflik: Die manier waarop die bestuur probleme hanteer, is hier belangrik.
- Identiteit: Dit is die gevoel dat daar aan 'n span behoort word en die belangrikheid wat die bestuur aan spanbou heg.
- Leier–ondergeskikte-verhoudinge: Hierdie verhoudinge is die belangrikste kenmerk van die kultuur. (Enige 6 × 1) (6)

3.1.3 (a) Geslote, dreigende kultuur:

- Die uitsetdoelwitte is hoog.
- Die verantwoordelikheid om take te verrig, berus by die individu wat die werk doen.
- Dié kultuur het 'n eng beheerspanwydte.
- Die klem val op individuele prestasie, en spanwerk word nie aangemoedig nie.
- Daar is moontlik sprake van hoë produktiwiteit, maar die werkers is nie gemotiveerd of tevrede met hul werksomstandighede nie.
- Die organisasie beklemtoon formele gesagstrukture en konsentreer vervolgens op funksionele eenhede in isolasie. (Enige 2 × 1) (2)

(b) Oop deelnemingskultuur:

- Dit is uiters effektief.
- Motivering word met behulp van bestuursdoelwitte voorsien.
- Die werknemers neem binne spanne aan besluitneming deel.
- Gesag word aan die lae vlakke gedelegeer.
- Die werknemers word vir voortreflike prestasie beloon.
- Kommunikasie is oop en welwillend.
- Konflik word effektief gehanteer.
- Taakverryking word aangemoedig.
- Daar is geleentheid vir posvergroting.
- Die werknemers het vertroue in hul leiers.
- Die werknemers word ontwikkel. (Enige 2 × 1) (2)

3.2 3.2.1 Interne faktore:

- Die onderneming se doelwitte:
  Die onderneming se doelwitte kan wees om in die toekoms te groei; die mensehulpbronne moet dus vooruit beplan word.

- Ondernemingstyl:
  Groter klem word geplaas op die voorsiening van werknemers wat hulle met die onderneming se leierskapstyl en bestuurspan kan versoen.

- Die aard van die taak:
  Daarvoor word vaardighede en kennis in die onderneming verlang, wat die bestuur noodsaak om vir die werwing en opleiding van werknemers, wat die verlangde take kan verrig, te beplan.

- Werksgroepe:
  Dit is noodsaaklik dat spanne moet saamwerk. Die kommunikasiemetode kom in die onderneming voor en die bestaande leierskapstyle het 'n uitwerking op die werwing van werknemers.

(1 punt vir elke faktor en 1 punt vir die verduideliking daarvan)
(Enige 3 × 2) (6)

3.2.2 Eksterne faktore:

- Vakbonde:
  Hulle kan vereistes stel oor die aantal werknemers en die kwalifikasies waaraan voornemende werknemers moet voldoen.

- Regeringsvereistes en -regulasies:
  Die onderneming moet aan talle veranderende wette en verordeninge in Suid-Afrika voldoen wanneer hy vir die indiensneming van die regte werknemers beplan.

- Ekonomiese toestande:
  Ondernemings moet by die veranderende ekonomiese toestande wat heers, aanpas.

- Tegnologiese veranderinge;
  Deurlopende veranderinge in tegnologie noodsaak die opleiding van bestaande werknemers of die indiensneming van persone wat oor die nodige kwalifikasies beskik.

(1 punt vir elke faktor en 1 punt vir die verduideliking daarvan)
(Enige 3 × 2) (6)

3.3 3.3.1 Vergoedingsbestuur is die bestuur van 'n stelsel waarin individue deur middel van 'n salaris en voordele vir hul werk, pligsgetrouheid en prestasiepeil vergoed word. (2)

3.3.2

- Vergoeding
  Dit beteken om salarisse volgens die werknemers se prestasie/werkverrigting te betaal.

- Aansporingskemas of bonusse
  Dit behels dat werknemers gemotiveer word om meer te doen.

(2 × 2) (4)

3.3.3

- Pensioenskemas
- Voordele van persoonlike voordeel
- Persoonlike behoeftes
- Finansiële hulp
- Maatskappymotors en petrol
- Die verbetering van lewenstandaarde (6)

3.3.4

- Om 'n gehaltewerksomgewing en maatskaplike verantwoordelikheid te verseker
- Om 'n gesonde en veilige werksomgewing te verseker
- Om werknemers te motiveer
- Om goeie leiers op te lewer
- Om groepe te struktureer (Enige 4 × 1) (4)

[40]

VRAAG 4

4.1
- Beplanning:✓ Dit het betrekking daarop om te besluit wat die organisasie gaan doen.✓
- Organisering:✓ Dit behels dat besluit word hoe die organisasie die planne waarmee hy vorendag gekom het, gaan implementeer.✓
- Leiding:✓ Daarmee word verseker dat die mensehulpbronne in die organisasie gewillig en in staat is om die planne, wat verlang word om sy doelwitte te bereik, te implementeer nadat die organisasie die hulpbronne wat daarvoor nodig is, gereël het.✓
- Beheer:✓ Dit word uitgeoefen om te meet hoe goed die organisasie vaar met die implementering van die planne wat reeds beraam is, met die aanwending van al die hulpbronne wat gereël is en met voorsiening van leierskap aan die werknemers wat sy doelwitte moet verwesenlik.✓

(4 × 2) (8)

4.2
- 'n Wen–verloor-situasie
- Waar twee partye verskil oor hoe 'n doelstelling verwesenlik moet word
- Waar senior werknemers hul gesag oor juniors misbruik
- Wanneer twee partye verskillende persepsies het
- Wanneer planne geïmplementeer word en mense daardeur bedreig voel

(Enige 4 × 1) (4)

4.3 Dit is 'n ontleding van die mensehulpbronsituasie van alle huidige werknemers van die onderneming. (2)

4.4
- Persoonlike inligting
- Alle opleiding in die vorm van diplomas, grade, sertifikate en/of kursusse
- Volledige diensrekords van alle vorige werknemers
- Die resultate van prestasiebeoordelings en verslae oor promosiepotensiaal
- Persoonlikeloopbaanvooruitsigte (Enige 4 × 1) (4)

4.5
- Om 'n vergelyking te trek tussen dit wat in die vorm van arbeid in die onderneming beskikbaar is en dit wat benodig word
- Om potensiële promosiemateriaal vir die toekoms te identifiseer
- Om geleenthede aan almal te bied om uiting aan hul aspirasies te gee en kontrekte planne betreffende hul eie, individuele ontwikkeling in die onderneming te beraam (3 × 2) (6)

4.6 4.6.1 Keuring sluit die gebruik van aansoekvorms, curriculum vitae, onderhoude, indiensneming, vaardigheidstoetse en die nagaan van verwysings in om kandidate te beoordeel en te sif vir 'n werk uit 'n hele klomp aansoeke. Dit word deur 'n onderhoud, assessering en die nagaan van verwysings opgevolg om uiteindelik 'n kandidaat aan te stel. (2)

Kopiereg voorbehou

4.6.2
- Aansoeke word op grond van voltooide werksaansoeke gekeur.
- Daar word aanvanklik 'n keuringsonderhoud gevoer.
- Assessering vind plaas om die applikante op die kortlys se vaardighede en vermoë om te leer terwyl hulle werk, te bepaal.
- Die nagaan van verwysings en agtergrondondersoeke word uitgevoer.
- 'n Diepte-onderhoud word gevoer deur die bestuurder aan wie die applikant moet rapporteer.
- 'n Fisieke mediese ondersoek word gedoen, indien toepaslik.
- Daar word 'n werksaanbod gemaak. (7 × 2) (14)

[40]

VRAAG 5

5.1.1
- Dit is om formele gesag, verantwoordelikheid en rekenpligtigheid vir die voltooiing van spesifieke aktiwiteite aan 'n ondergeskikte te verleen. (2)

5.1.2
- Die bevelseenheidsbeginsel
- 'n Duidelike lyn van gesag, wat van die hoogste na die laagste vlak van gesag loop, moet vasgestel word (skalêre beginsel).
- Rekenpligtigheid moet vir spesifieke take aan die laagste vlak in die organisasie toegewys word.
- Die ondergeskikte moet vir spesifieke resultate verantwoordelik wees.
- Die ondergeskikte moet die vryheid gegun word om die metode en oplossing om die taak te verrig, te kies.
- Daar moet oop kommunikasielyne bestaan.
- Spesifieke take moet gedelegeer word.
- Daar moet spesifiek gedelegeerde take aan spesifieke ondergeskiktes toegeken word.
- Die opdrag/taak moet werklik gedelegeer word.
- Daar moet 'n terugvoeringstelsel gevestig word. (Enige 5 × 1) (5)

5.1.3
- Wanneer 'n bestuurder nie georganiseer of buigsaam is om effektief te delegeer nie
- Waar daar onsekerheid en verwarring voorkom oor wie uiteindelik vir 'n taak verantwoordelik is
- Wanneer 'n bestuurder rekenpligtigheid vir 'n ondergeskikte se optredes moet aanvaar
- Wanneer die bestuurder vrees dat sy gesag verminder word
- Wanneer 'n bestuurder deur 'n ondergeskikte se sukses bedreig word
- Wanneer die ondergeskikte verantwoordelikheid en risiko wil vermy

(Enige 5 × 1) (5)

5.2
- Om te verseker dat al die werknemers verstaan dat 'n organisasie unieke individue aanstel wat elkeen 'n belangrike invloed op die organisasie se effektiwiteit uitoefen
- Om 'n kultuur tot stand te bring waarin sowel werknemers as die organisasie op dieselfde doelstellings en doelwitte fokus
- Om al die bestuurders met die uitvoering van hul take te ondersteun
- Om te verseker dat die onderneming behoorlik van personeel voorsien is
- Om elke werknemer se potensiaal deur middel van opleiding te ontwikkel
- Om personeel te behou deur hulle te beloon vir take wat hulle effektief verrig het
- Om die skakel rakende alle aangeleenthede tussen die bestuur en werknemers te wees
- Om die skakel rakende alle MH-sake tussen die eksterne omgewing en die onderneming te wees (Enige 6 × 2) (12)

5.3
- Verdeel take in die logiese onderdele daarvan.
- Samel al die feite in.
- Beoordeel die bestaande metode krities.
- Kies en ontwikkel 'n verbeterde metode.
- Skryf 'n verslag.
- Implementeer die nuwe metode.
- Handhaaf die nuwe metode. (7 × 2) (14)

5.4
- Om die algehele stelsel te bestudeer
- Om vertragings te identifiseer
- Om vervoerafstande te identifiseer
- Om prosesse en verwerkingstydvereistes te identifiseer
- Om die hele bedryf te vereenvoudig
- Om waarde tot die produk of diens toe te voeg (Enige 2 × 1) (2)

[40]

VRAAG 6

6.1 6.1.1
- Wisselwerkingsgroepe:✓ Een groep se werk is die inset van 'n ander.✓
- Samewerkingsgroepe:✓ Die werk wat deur een groep verrig word, beïnvloed nie 'n ander groep se werk nie.✓
- Teenwerkingsgroepe:✓ Groepe aan teenoorgestelde kante werk saam om verskille op te los.✓ (3 × 2) (6)

6.1.2

- Die groepsnorme kan van dié van die organisasie verskil.
- 'n Groep is dalk hoogs samehangend, op so 'n manier dat dit die organisasie se doelstellings ondermyn.
- 'n Sterk gevoel van solidariteit kan die organisasie se doelstellings ondermyn.
- Besluitneming binne-in die groep vind moontlik stadig plaas.
- Die druk om aan te pas, kan 'n negatiewe uitwerking op party lede van die groep hê.

- Enkele lede van die groep kan die res van die groepslede oorheers.
- Tensy 'n groep 'n duidelike leier het, kan geen persoon vir die groep se optredes verantwoordelik gehou word nie.
- Groepsdenke kan individue se kreatiwiteit ondermyn.

(Enige 3 × 2) (6)

6.2 Dit is die proses waarvolgens die korrekte aantal werknemers, wat oor die korrekte soort vaardighede beskik wat verlang word om die verskillende take in die onderneming te verrig, vooruit bepaal/besluit/geraam word en daar besluit word of die werk uitgevoer gaan word of nie. (2)

6.3 Mensehulpbronvoorsiening:✓

- Dit sluit MH-beplanning; posontwerp, insluitende posontledings, posbeskrywings en posspesifikasies; werwing; reklame; keuring; plasing; induksie; en loopbaanontwikkeling in.✓

Mensehulpbroninstandhouding:✓

- Dit sluit in dat verseker word dat die onderneming se vergoedingstrategieë ooreenstem met die norm van die bedryf asook die ontwikkeling van aansporingskemas en byvoordele om werksbevrediging en werknemersproduktiwiteit te verhoog; die rekordhouding van alle MH-aangeleenthede; die implementering van gesondheids- en veiligheidsregulasies; en die instandhouding van interpersoonlike verhoudinge en kommunikasie in.✓

Mensehulpbronbenutting:✓

- Dit verseker dat werknemers by die werk inpas waarvoor hulle aangestel is en dat werknemers tot 'n maksimale produktiwiteitspeil gemotiveer word ten einde die onderneming se doelstellings te verwesenlik.✓

Mensehulpbronontwikkeling:✓

- Dit sluit alle soorte opleiding; bestuursontwikkeling; en opvolgingsbeplanning in.✓ (Enige toepaslike 4 aktiwiteite × 2) (8)

6.4
- Die ontleding van alle werknemers se pos word onderneem.
- Hul werksprestasie word aan hul posbeskrywing gemeet.
- Daar word ondersoek na die peil van bevoegdheid/gehalte van die werkers ingestel.
- Arbeidsomset en afwesigheid word ondersoek.
- Interne bewegings van werknemers, wat die vorm van oorplasings en bevordering aanneem, word ondersoek.
- Huidige tekorte word geïdentifiseer. (Enige 2 × 1) (2)

6.5
- Om seker te maak dat die regte mense beskikbaar is om aan die vereistes vir personeelvoorsiening te voldoen
- Om die arbeidsmag se diversiteit te hanteer
- Om werknemers van realistiese werksverwagtinge te voorsien
- Om ondernemings af te skaal, te herstruktureer of te herontwerp weens meganisering en rekenarisering
- Om individue, wat nie hul persoonlike doelstellings in die onderneming kan verwesenlik nie, te help om alternatiewe werk te kry
- Om realistiese werks- en loopbaangeleenthede te bied wat by individue se vermoëns en behoeftes pas
- Om die effektiewe aanwending van die arbeidsmag te verseker
- Om afwesigheid te help verlaag
- Om personeelomset te verlaag
- Om die werknemers se moraal te verbeter
- Om minder verkwisting en 'n beter organisatoriese beeld te verseker

(Enige 5 × 2) (10)

6.6
- Skep loopbaangeleenthede en adviseer werknemers oor die verskillende loopbaanpaaie wat in die organisasie beskikbaar is.
- Sorg dat die individu se doelstellings by dié van die organisasie pas.
- Maak seker dat alle werknemers dieselfde begrip van loopbaanontwikkeling het.
- Verseker deurlopende ondersteuning deur werknemers se vordering periodiek in oënskou te neem; deur geleenthede vir selfstudie binne en buite die organisasie te bied; deur gereeld informele besprekings te voer; en deur voorligtingsessies te hou. (Enige 3 × 2) (6)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou