



**higher education  
& training**

Department:  
Higher Education and Training  
**REPUBLIC OF SOUTH AFRICA**

# **NASIENRIGLYN**

**NATIONALE CERTIFIKAAT  
PERSONEELBESTUUR N5**

**6 JUNIE 2018**

**Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.**

**AFDELING A (VERPLIGTEND)****VRAAG 1**

- 1.1 N
- 1.2 D
- 1.3 F
- 1.4 K
- 1.5 C
- 1.6 M
- 1.7 G
- 1.8 A
- 1.9 H
- 1.10 B

(10 × 2) [20]

**VRAAG 2**

- 2.1 Onwaar
- 2.2 Waar
- 2.3 Onwaar
- 2.4 Onwaar
- 2.5 Waar
- 2.6 Waar
- 2.7 Waar
- 2.8 Onwaar
- 2.9 Onwaar
- 2.10 Waar

(10 × 2) [20]

**TOTAAL AFDELING A: 40**

**AFDELING B****VRAAG 3**

- 3.1
- Huidige werknemers kan moontlik daarteen gekant wees
  - Advertensies, onderhoude en die induksieproses is baie duur
  - Produktiwiteit daal aanvanklik
  - Dit is moontlik dat 'n persoon aangestel word wat nie by die organisasiekultuur kan inskakel nie. (4)
- 3.2
- Sorg dat die postitel opvallend vertoon
  - Verseker dat die posbeskrywing saaklik en ondubbelsinnig is, en op die spesifisering berus
  - Verseker dat die advertensie visueel stimulerend is en die aandag trek
  - Wei uit oor die belangrikste kenmerke van die pos
  - Meld die opleiding en eienskappe wat van kandidate verlang word
  - Noem spesiale vereistes, soos oortyd of skofwerk.
  - Die vergoeding, diensvoorwaardes en voordele moet in die advertensie vermeld word.
  - Die maatskappy se verbintenis tot gelyke indiensneming moet in die advertensie genoem word
  - Hoe kandidate vir die pos aansoek moet doen, asook die kontakpersoon se naam en kontakbesonderhede moet altyd in die advertensie genoem word
  - Die datum waarop aansoeke sluit, moet ook genoem word
  - Sê iets gunstigs oor die maatskappy om die leser aan te spoor om vir die pos aansoek te doen
  - Kommunikeer met die aansoekers sodra hulle aansoeke ontvang is (Enige 9 × 1) (9)
- 3.3
- Gebruik alleen opgeleide en ervare ondervraers wat die organisasie goed ken
  - Omskryf die ondervraer se doelwitte en hoe dit bereik moet word, noukeurig
  - Besef dat 'n werksonderhoud maar net een manier is om kandidate te keur
  - Sien toe dat die ondervraers al die aansoeke vooraf deurlees en dus goed voorberei is
  - Ondervraers moet die vrae wat hulle tydens die onderhoud aan kandidate moet stel, deeglik voorberei
  - Sorg daarom dat alle paneellede die lys met die onderhoudsvrae vroeg genoeg in die hande kry
  - Maak seker dat ondervraers 'n goeie verstandhouding met kandidate het
  - Ondervraers moet kandidate heel aan die begin van die onderhoud op hulle gemak stel en met algemene vrae begin
  - Maak die posvereistes, diensvoorwaardes en dergelike aan die kandidaat duidelik
  - Sorg dat die kandidaat die vrae helder beantwoord

- Reël 'n rondleiding deur die gebou of perseel
  - Verseker dat die onderhoud privaat is, en nie onderbreek sal word nie
  - Dui aan wanneer die onderhoud op 'n end is
  - Gee die kandidaat kans om vrae te stel
  - Verduidelik aan kandidate wanneer en hoe hulle van die uitkoms van die onderhoud in kennis gestel sal word
  - Sorg dat die nodige inligtingkontroles onverwyld gedoen word
  - Skryf die onderhoudverslag sou gou as moontlik (10 × 2) (20)
- 3.4
- Gestruktureerde onderhoud
  - Ongestruktureerde onderhoud
  - Halfgestruktureerde onderhoud
  - Paneelonderhoud
  - Keuringsrade (Enige 3 × 1) (3)
- 3.5
- Dit is 'n program wat verskeie stimulasieoefeninge behels en 'n treffende ooreenkoms met lewensegte organisasieprobleme toon.
  - Dis is duur en tydrowend
  - Dit is 'n voortreflike manier om leierskappotensiaal op toesighoudende, bestuurs- en uitvoerende vlak aan te toon
  - Dit is ook 'n proses waarvolgens kandidate se geskiktheid vir 'n bepaalde soort pos, in die besonder 'n bestuurspos, te bepaal. (4 × 1) (4)
- [40]**

**VRAAG 4**

- 4.1
- Historiese studie
  - Gevallestudie
  - Rolspel
  - Veldstudies
  - Nabootsings
  - Laboratoriumeksperimente
  - Gesamentlike kwantitatiewe beoordeling
  - Waarneming
  - Vraelys
  - Peilings oftewel opnames
  - SWOT-ontleding (Enige 5 × 2) (10)
- 4.2
- 4.2.1 Personeelvoorafkeuring
- Ondervraerstegnieke
  - Persoonlikheidstoets
  - Meting van leierskappotensiaal
  - Bepaling van die geldigheid van toetse
  - Keuringsmetodes en -prosedures
  - Keuse van die gesikte kandidaat (Enige 3 × 2) (6)

- 4.2.2 Opleiding en ontwikkeling
- Prestasiebeoordelings
  - Bepaal opleidingbehoefte
  - Stel vas hoe geslaagd opleiding is
  - Loopbaanontwikkelingsprogramme
  - Spanbou
  - Bestuur deur doelwitstelling (Enige 3 × 2) (6)
- 4.3 4.3.1
- Dit is 'n evaluasiemetode wat dikwels in prestasiebeoordeling aangewend word
  - Dit is gerig op werknemerontwikkeling
  - As die toesighouer en werknemer gesamentlik besluit oor waartoe die werknemer in staat moet wees
  - Met doelwitbestuur word gepoog om die organisasie se prestasie te verbeter deurdat sowel die bestuurders as die werknemers die ooreengekome doelwitte duidelik omskryf (4 × 1) (4)
- 4.3.2
- Net 'n paar doelwitte kan op 'n keer gestel word. Te veel verwar werknemers
  - Die klem val eerder op die individu as op die verwesenliking van departementele doelwitte
  - Dit is moontlik dat die bestuur nie in staat sal wees om werknemers vir die doelwitte wat hulle bereik, te beloon nie
  - Korttermynsukses word oorbeklemtoon
  - Werknemers kan verkeerdelik dink dat hulle meer werk gedoen moet kry ten koste van die gehalte daarvan
  - Geen kwantifiseerbare vergelyking nie omdat die inhoud van poste verskil
  - Toesighouers wat die strategie nie behoorlik verstaan nie, moet dit in werking stel
  - Dit is moeilik om meetbare doelwitte te stel
  - Doelwitte word selde aangepas indien 'n situasie verander
  - Doelwitbestuur is 'n streng, onaanpasbare strategie
  - Dit laat geen afwyking toe nie
  - Dit is moeilik om die onderneming se doelwitte in individuele doelwitte om te skakel
  - Toesighoudende personeel word met te veel papierwerk en boekstaving belas.
  - Ontevredenheid kan ontstaan wat dit moeilik sal maak om die onderneming se doelwitte te verwesenlik (Enige 6 × 2) (12)
- 4.4
- Nepotisme kom voor as die ondervraer en kandidaat mekaar ken
  - As 'n veel beter kandidaat oor die hoof gesien word, en die bekende kandidaat aangestel word
  - Dit kom voor as familieleden en vriende aangestel word
  - Nepotisme is wanneer 'n magtige persoon oneerlik is in die aanstelling van personeel. (Enige toepaslike 2 × 1) (2)

**[40]**

**VRAAG 5**

- 5.1 5.1.1 Kriteriumgeldigheid  
'n Goeie prestasie in die toets voorspel 'n goeie prestasie in die werksituasie
- 5.1.2 Inhoudgeldigheid  
Die toets meet die prestasie wat betref die kritiese vaardighede of gedrag wat in 'n bepaalde pos vereis word  
(2 × 2) (4)
- 5.2
- Om die kandidaat se vaardighede te meet
  - Die vermoë om in diens te leer
  - Om die kandidaat se vermoë, aanleg, belangstellings en intelligensie te meet
  - Om vas te stel of die een of ander mediese toestand 'n kandidaat diskwalifiseer
  - Om 'n ware beeld van 'n kandidaat te kry
  - Om verkeerde en partydige inligting wat reeds verkry is, uit te skakel  
(Enige 5 x 1) (5)
- 5.3
- 'n Toets moet 'n gevoelige meetinstrument wees, en individue onmiskienbaar van mekaar onderskei ✓✓
  - Toetse moet gestandaardiseer wees volgens 'n verteenwoordigende steekmonster van die bevolking ✓✓
  - Posspesifikasie ✓✓
  - Dit moet só saamgestel wees dat dit nie teen sommige mense diskrimineer nie  
(Enige 3 x 2) (6)
- 5.4 5.4.1
- Maak geteikende werknemers deel van 'n groep wat vir ingewikkelde take verantwoordelik is
  - Kombineer take sodat die geteikende werknemers al die take verrig wat deel van 'n proses uitmaak
  - Gee geteikende werknemers nuwe en moeiliker take
  - Gee geteikende werknemers 'n taak wat hulle self moet beplan
  - Betrek werknemers by die ontleding en verandering van fisieke aspekte van die werksomgewing
- 5.4.2
- Gevorderde tegnologie kan dit moeilik maak om werk interessant vir werknemers te maak
  - Dit kan stadig en duur wees
  - Dit is haas onmoontlik om poste te verryk waarin nie veel vaardighede vereis word nie
  - Sommige werknemers stel geensins daarin belang om hulle poste te laat verryk nie
  - Werknemers vrees dat die verryking van 'n pos elders tot werkverliese sal lei
  - Bestuurders kan onbewus wees van werknemers se behoeftes
  - Vakbonde is daarteen gekant

- 5.4.3
- Werknemers is meer gemotiveerd
  - Dit bied geleentheid vir prestasie, erkenning, verantwoordelikheid, bevordering en groei
  - Produktiwiteit styg
  - Minder absenteïsme
  - Die personeelomset is laer
  - Die gehalte van die werk is hoër
  - Groter werksbevrediging
- (3 × 5) (15)
- 5.5
- 5.5.1
- Dit ontwikkel werknemers se vermoë om hulle volle potensiaal te bereik
  - Werknemers is gereed om bevorder te word
  - Hulle is realisties oor die loopbaangeleenthede wat beskikbaar is en in hulle behoeftes voorsien
  - Hulle stel hul eie persoonlike ontwikkelingsdoelwitte
  - Hulle konsentreer op toepaslike opleidingsgeleenthede
  - Hulle maak opgang in die korporatiewe wêreld
- 5.5.2
- Laat die doelwitte van die individu en dié van die organisasie met mekaar ooreenstem
  - Sorg dat werknemers loopbaanontwikkeling verstaan en aanvaar
  - Sorg dat werknemers se loopbaanontwikkeling prakties moontlik is wat betref toekomstige omgewingswaardes
  - Verseker volgehoue steun deur die organisasie
  - Gee uitdagende opdragte vroeg in die werknemer se loopbaan
- (2 × 5) (10)  
**[40]**

**VRAAG 6**

- 6.1 Evaluasie van die verkeerde elemente ✓
- 'n Beoordelaar konsentreer op die persoonlike eienskappe van 'n individu eerder as op sy of haar prestasies en werkverrigting ✓
- Te veel klem op onlangse gedrag en prestasie ✓
- Goeie of swak gedrag in die verlede raak vergete as mens net op onlangse gedrag konsentreer ✓
- Subjektiwiteit ✓
- Prestasiebeoordeling berus nie op die feite nie ✓
- Stralekrans effek ✓
- 'n Beoordelaar konsentreer op een opmerklik positiewe of negatiewe hoedanigheid van 'n werknemer en verontagsaam alle ander hoedanighede ✓

## Posvlakeffek ✓

- 'n Beoordelaar beoordeel 'n senior werknemer deurgaans gunstig omdat hy of sy 'n senior pos beklee ✓

## Ego-effek ✓

- 'n Beoordelaar kan 'n werknemer beoordeel op grond van hoe goed die werknemer die beoordelaar laat voel ✓

## Sienswysefout ✓

- 'n Beoordelaar beoordeel werknemers wat dieselfde sienswyse as hy- of syself huldig, gunstiger as werknemers wat 'n ander sienswyse huldig ✓

## Sentrale neiging ✓

- Evalueerders benut nie die volle beoordelingskaal nie ✓

## Inligting word verwing om by nieprestasiekriteria te pas

- Formele beoordeling word gedoen nadat reeds oor iemand se prestasie besluit is (Enige 8 × 2) (16)

- 6.2
- Gebruik veelvuldige kriteria
  - Benadruk waarneembare gedrag eerder as persoonlikheidskenmerke
  - Teken elke werknemer se prestasiegedrag aan in 'n dagboek
  - Gebruik meer as een beoordelaar
  - Verseker dat beoordelaars slegs in hulle eie vakgebied werknemers se prestasie meet (5 × 2) (10)

- 6.3
- Werknemers
  - Bestuurders en toesighouers
  - Die MH-afdeling (2 × 1) (2)

- 6.4
- Dit beheer werknemerprestasie volgens gestelde standaarde
  - Dit bepaal die mate waarin werknemers presteer
  - Dit motiveer werknemers om hulle persoonlike doelwitte te verwesenlik
  - Prestasieprobleme word daardeur aangedui
  - Dit verbeter die prestasie van werknemers
  - Dit sorg dat werknemers billik beloon word
  - Dit ontwikkel werknemers
  - Dit help met die beplanning van menslike hulpbronne
  - Dit regverdig die bestuur se besluite oor die bevordering, rangverlaging en ontslag van werknemers
  - Dit versterk kommunikasie tussen die bestuur en werknemers (Enige 5 × 2) (10)



## 6.5 Voorafkeuring

- Kandidate wat nie aan die posvereistes voldoen nie, word uitgeskakel
- Dit behels selfs kwalifiserende onderhoude met kandidate wat volgens hulle aansoekvorms geskik is vir 'n pos (Enige toepaslike 2 × 1)

(2)  
[40]**VRAAG 7**

- 7.1 7.1.1
- Sorg dat daar 'n beleid is waaruit die bestuur se verbintenis tot gesondheid en veiligheid onteenseglik blyk
  - Verkry akkreditasie by liggame wat hulle vir beroepsgesondheid beywer
  - Ontwikkel 'n program wat veiligheidsbewustheid kweek
  - Sorg dat daar mediese geriewe op die perseel is om die gesondheid van alle werknemers te monitor
  - Stel programme in waarmee werknemers wat aan alkohol- en dwelmverslawing ly, gehelp word
  - Stel op alle gebiede van fisieke en geestesgesondheid veiligheidsbewustheidsprogramme in
  - Verminder onveilige toestande
  - Verminder onveilige handeling deur korrekte keuring en plasing
  - Gee spesiale aandag aan die sindelikheid en higiëne van alle geriewe
  - Hou vertroulike en volledige mediese verslae
  - Sorg dat daar aan die regsvereistes voldoen word
  - Doen gereelde formele inspeksies
  - Gee gereeld opleiding om die bewustheid van gesondheid en veiligheid te handhaaf
  - Hou ongelukvoorkomingskompetisies
  - Stel gesondheid-en-veiligheidsverteenwoordigers aan (Enige 10 × 2) (20)
- 7.1.2
- Verseker substansiegebruikers dat hulle advies en hulp sal kry
  - Gun hulle 'n billike tydperk weg van die werk
  - Gee voorligting intern
  - Steun hulle reg op volle vertroulikheid
  - Steun die feit dat hulle mag terugkeer werk toe
  - Bied rehabiliteringsprogramme aan
  - Verwys substansieafhanklikes na spesialiste
  - Stel werknemerhulpprogramme in
  - Stel opvoedkundige programme in
  - Sorg dat in die dissiplinêre kode van die organisasie voorsiening vir herhaalde substansiemisbruik gemaak word
  - Erken dat 'n misbruiker 'n substansie nie matig kan gebruik nie (Enige 5 × 1) (5)

- 7.2 7.2.1 Personeelomset
- Dit dui op hoe gereeld werknemers in diens geneem word en hoe gereeld hulle bedank
  - Dit dui ook op die persentasie werknemers wat bedank en deur ander vervang word (Enige toepaslike 2 × 1) (2)
- 7.2.2 Onvermydelike personeelomset
- Dit is die gevolg van werknemers wat doodgaan, met pensioen aftree, ontslaan of ernstig siek word, en dergelike meer. ✓✓
- Vermydelike personeelomset
- Dit is wanneer werknemers bedank omdat hulle elders 'n beter betalende pos gekry het ✓
  - As werknemers ontslaan word omdat hulle so negatief geraak het dat hulle hul aan onaanvaarbare gedrag skuldig maak ✓ (2 × 2) (4)
- 7.2.3
- Verhoogde bestaansbeveiliging
  - Werkloosheidsversekeringspremies
  - Uitbetaling vir jaarlikse verlof wat nie geneem is nie
  - 'n Verlies aan wat in die werknemer belê is
  - Skeidingsalaris
  - Administrasiekoste
  - Werwings- en opleidingskoste wat met nuwe werknemers gepaard gaan
  - Onderbenutte produksiegeriewe totdat 'n plaasvervanger gevind is
  - Verlore produktiwiteit
  - Die ongeluksyfer onder nuwe werknemers kan hoër wees
  - Groter vermorsing kan by nuwe werknemers voorkom
  - Lynbestuur moet 'n plaasvervanger kry
  - Bedryfsbestuurders en kollegas moet nuwe werknemer touwys maak (Enige 4 × 1) (4)
- 7.3 Werksbevrediging
- Dit is die ingesteldheid of houding wat 'n werknemer jeens sy of haar werk openbaar
  - Dit kan positief of negatief wees
  - Dit kan ook beskryf word as die verskil tussen die beloning wat werknemers ontvang en wat hulle dink hulle behoort te ontvang
  - Dit hang van die werknemer se lewensgehalte af
  - Tevere werknemers is meestal produktiewe, pligsgetroue en standvastige werknemers (Enige relevante antwoord 5 × 1) (5)

**[40]**

**TOTAAL AFDELING B: 160**  
**GROOT TOTAAL: 200**