



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1310(A)(J6)H

**NATIONALE SERTIFIKAAT
PERSONEELBESTUUR N5**

(4110435)

**6 Junie 2018 (X-vraestel)
09:00–12:00**

Sakrekenaars mag NIE gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA
NASIONALE SERTIFIKAAT
PERSONEELBESTUUR N5
TYD: 3 UUR
PUNT: 200

LET WEL: Indien jy meer as die vereiste getal vrae beantwoord, sal slegs die vereiste getal nagesien word. Trek ALLE werk dood wat jy NIE wil laat nasien NIE.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord AL die vrae in AFDELING A.
 2. Beantwoord enige DRIE 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. Skryf netjies en leesbaar.
-

AFDELING A (VERPLIGTEND)

Beantwoord sowel VRAAG 1 as VRAAG 2.

VRAAG 1

Kies 'n item/woord in KOLOM B wat pas by 'n beskrywing in KOLOM A. Skryf in die ANTWOORDBOEK slegs die letter (A–O) langs die vraagnommer (1.1–1.10) neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1	Ondersoek om vas te stel of die inligting wat verstrek is, waar is.	A	voorafkeuringsraad
1.2	Dit is moeilik en lastig omdat mense se gedrag onvoorspelbaar is.	B	personeelnavorsingsareas
1.3	Horisontale werkklas.	C	eksterne werwingsbronne
1.4	Dat werknemers sterf, op pensioen gaan, ontslaan word of siek raak is die oorsaak hiervan.	D	personeelnavorsing
1.5	Los werkers, instappers, kampuswerwing.	E	verwysings
1.6	Omdat die onderhoudvoerder en kandidaat mekaar ken, word hierdie kandidaat in plaas van 'n veel beter kandidaat aangestel.	F	posvergroting
1.7	Ondersoek om vas te stel of die kandidaat liggaamlik in staat is om die werk te doen.	G	mediese ondersoek
1.8	'n Formele onderhoud wat deur 'n amptelike liggaam gevoer word.	H	Wet op Gelyke Indiensneming (1998)
1.9	Gelyke geleentehede, billike behandeling wat betref indiensneming en gelyke verteenwoordiging van alle beroepe en vlakke in die werkmag.	I	omkoperij
1.10	Opleiding en ontwikkeling, skeiding, beloningsbestuur en handhawing van werknemerverhoudings.	J	plasing
		K	onvermydelike personeelomset
		L	historiese studies
		M	nepotisme
		N	verwysingskontrole
		O	vermybare personeelomset

(10 × 2)

[20]

VRAAG 2

Toon aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf in die ANTWOORDBOEK slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (2.1–2.10) neer.

- 2.1 Opnames, waarneming en voorafkeuring is personeelnavorsingsmetodes.
- 2.2 Die korrekte volgorde van die drie stappe in die induksieproses is: voor aankoms, ontmoeting en metamorfose.
- 2.3 Onvermydelike personeelomset is te wyte aan die aftrede, dood en afdanking van personeel.
- 2.4 Eksterne werwingsbronne behels instappers, tydelike werknemers, riemtelegram en reklame, oftewel advertensies.
- 2.5 Werwing is die tydige en koste-effektiewe soektog na 'n kandidaat wie se vaardighede ooreenstem met dié wat vir 'n vakature vereis word.
- 2.6 Mediese toetse op 'n kandidaat is alleen toelaatbaar indien die pos wat die kandidaat in die organisasie sal beklee, dit regverdig.
- 2.7 Die poel van beskikbare arbeid, vakbonde en werwingstandaarde is faktore wat werwing beïnvloed.
- 2.8 Verwysingskontroles is 'n verpligte onderdeel van die voorafkeuringsproses.
- 2.9 Die vergoeding, diensvoorwaardes en werkvoordele moet in 'n advertensie vermeld word.
- 2.10 Substansiemisbruik veroorsaak drie keer soveel ongelukke in die werkplek.

(10 × 2)

[20]

TOTAAL AFDELING A:

40

AFDELING B

Beantwoord enige VIER vrae in hierdie afdeling.

VRAAG 3

Werwing is die verkryging van gekwalifiseerde kandidate vir poste in die organisasie. Dit word soms ook genoem die kuns om 'n werkmag te verkry.

Beantwoord in die lig hiervan die volgende vrae.

- 3.1 Bespreek die nadele van eksterne werwing. (4 × 1) (4)
- 3.2 Verduidelik in NEGE sinne hoe mens 'n werwingsadvertensie saamstel, en noem die inligting wat daarin moet verskyn. (9 × 1) (9)
- 3.3 Max van der Bergh is werwingsmakelaar vir verskeie nywerhede. Hy het op sy eie sy onderneming begin, en sy vriende en familielede gevra om van tyd tot tyd met die administratiewe werk te help. Hy het egter gou besef dat hy nie kan voortgaan om die onderneming op hierdie manier te bestuur nie. Daarom het hy besluit om 'n paar administratiewe werknemers aan te stel wat oor verskeie vaardighede moet beskik.
- Werksonderhoude is maar stresvol vir kandidate. Gee riglyne hoe mens 'n werksonderhoud met 'n baie senuweeagtige kandidaat moet voer. (10 × 2) (20)
- 3.4 Noem, behalwe die stresonderhoud, enige DRIE onderhoudtegnieke wat die MH-afdeling kan toepas. (3 × 1) (3)
- 3.5 Verduidelik assesseringsentrums. (4 × 1) (4)
- [40]**

VRAAG 4

Personeelnavorsing behels dat die sake van werknemers stelselmatig ondersoek word met die doel om hulle probleme op te los.

- 4.1 Noem VYF navorsingsmetodes waarvoor organisasies beskik. (5 × 2) (10)
- 4.2 Die doel van personeelnavorsing is om om probleme op te los deur wetenskaplike metodes toe te pas sodat die inligting betroubaar en onpartydig is. Die inligting wat werkgewers hieruit verkry, kan met die toekomstige struktuurering van die organisasie help.

Verduidelik die noodsaaklikheid van personeelnavorsing onder die volgende opskrifte:

- 4.2.1 Personeelvoorafkeuring (3 × 2) (6)

4.2.2	Opleiding en ontwikkeling	(3 x 2)	(6)
4.3	Doelwitbestuur is nie altyd die doeltreffendste manier om 'n werknemer te motiveer nie, aangesien dit heelwat nadele het.		
4.3.1	Definieer <i>doelwitbestuur</i> .	(4 x 1)	(4)
4.3.2	Bespreek die nadele van doelwitbestuur.	(6 x 2)	(12)
4.4	Verduidelik wat nepotisme beteken.	(2 x 1)	(2)
			[40]

VRAAG 5

5.1 As 'n organisasie toetse laat uitvoer, moet dit deur 'n geregistreerde sielkundige of psigometris gedoen word, anders is die toetse ongeldig.

Verduidelik die volgende terme:

5.1.1	Kriteriumgeldigheid	(2 x 1)	(2)
5.1.2	Inhoudgeldigheid	(2 x 1)	(2)
5.2	Gee redes waarom toetse gedoen word.	(5 x 1)	(5)
5.3	Noem DRIE kenmerke van 'n geldige en betroubare toets.	(3 x 2)	(6)

5.4 Posverryking kan toegepas word as werknemers toon dat hulle hul verantwoordelikhede kan nakom. Werknemers wat vir posverryking in aanmerking kom, moet spesifieke take en gereelde terugvoering oor die uitvoering daarvan kry sodat hulle kan leer om take met minder foute af te handel.

Beantwoord die volgende vrae oor posverryking:

5.4.1	Noem die metodes wat bestuurders kan volg om posverryking aan te moedig.		
5.4.2	Noem VYF nadele van posverryking.		
5.4.3	Noem VYF voordele van posverryking.	(3 x 5)	(15)

5.5 Loopbaanontwikkeling is wat 'n organisasie doen om sy werknemers se produktiwiteit te handhaaf en hulle tegelykertyd te help om uitdagings buite die organisasie te pak.

5.5.1 Noem VYF voordele wat loopbaanontwikkelingsinisiatiewe vir werknemers inhou.

5.5.2 Noem die vyf stappe wat organisasies volg om doeltreffende loopbaanontwikkeling te verseker.

(2 × 5)

(10)
[40]

VRAAG 6

Hezekiel Mthombothi is 'n bestuurder by Thomo Enterprise (Edms) Bpk in die Limpopoprovinsie. Omdat hy en sy medebestuurders tipiese hedendaagse bestuurders is, is teen prestasiebeoordelings gekant. Die meeste van hulle verpes terugvoering. Hulle hou nie daarvan om dit te gee of te ontvang nie. Ewe belangrik is dat hulle bang is dat as hulle terugvoering gee, hulle op hul beurt terugvoering oor hul eie prestasie kan kry, wat hulle ongemaklik sal laat voel. Terugvoering word daarom veral op die hoogste bestuursvlakke verwaarloos. Die slaggate is goed gedokumenteer. Eintlik wil bestuurders net enige ware en waargenome konflik vermy.

Hulle wil ook nie vir hulle opinies verantwoordelikheid aanvaar nie, omdat opinies meestal op gevoelens eerder as feite berus. Hulle beweer ook dat om besluite te neem wat iemand anders se lewe bepaal, hulle ongemaklik laat voel.

6.1 Bespreek die foute wat beoordelaars tydens prestasiebeoordelings maak. (8 × 2)

(16)

6.2 Noem VYF maniere waarop hierdie foute vermy kan word. (5 × 2)

(10)

6.3 Die bestuur van werknemers se prestasie is 'n belangrike bestuursverantwoordelikheid. Prestasiebeoordeling is 'n manier om 'n werknemer se werkprestasie te beoordeel en te dokumenteer.

6.3 Noem die TWEE rolspelers wat by die proses van prestasiebeoordeling betrokke is. (2 × 1)

(2)

6.4 Noem VYF oogmerke van prestasiebeoordelings. (5 × 2)

(10)

6.5 Definieer die term *voorafkeuring*. (2 × 1)

(2)
[40]

VRAAG 7

7.1	Meer as 50% van alle beserings aan diens is te wyte aan onveilige werktoestande. Dit is dus noodsaaklik dat organisasies 'n veilige en gesonde werksomgewing daarstel om beserings en absenteïsme te verminder en produktiwiteit maksimaal te laat styg.		
7.1.1	Bespreek TIEN riglyne vir die daarstelling van 'n veilige en gesonde werkplek.	(10 × 2)	(20)
7.1.2	Noem die VYF metodes waarmee substansiemisbruik bekamp kan word.	(5 × 1)	(5)
7.2	As werknemers oorwerk of gespanne is, is dit beter dat hulle tuisbly en rus as dat hulle werk toe kom en onproduktief en ondoeltreffend is.		
7.2.1	Definieer die term <i>personeelomset</i> .	(2 × 1)	(2)
7.2.2	Onderskei tussen TWEE soorte personeelomset.	(2 × 2)	(4)
7.2.3	Noem enige VIER kostes van personeelomset.	(4 × 1)	(4)
7.3	Verduidelik kortliks wat werksbevrediging beteken.	(5 × 1)	(5)
			[40]
		TOTAAL AFDELING B:	160
		GROOT TOTAAL:	200