



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1320(A)(M29)H

**NASIONALE SERTIFIKAAT
PERSONEELBESTUUR N5**

(4110435)

**29 Mei 2019 (X-Vraestel)
09:00–12:00**

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA
NASIONALE SERTIFIKAAT
PERSONEELBESTUUR N5
TYD: 3 UUR
PUNTE: 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 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. Skryf netjies en leesbaar.
-

AFDELING A (VERPLIGTEND)

Beantwoord ALBEI vrae in hierdie afdeling.


VRAAG 1

Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1–1.15) in die ANTWOORDBOEK neer. 

- 1.1 Loopbaanontwikkeling is 'n proses waardeur individue ontwikkel word om 'n ekonomiese bydrae tot die land te lewer.
- 1.2 Organisasie-ontwikkeling is 'n beplande ingryping om effektiwiteit te verbeter.
- 1.3 Afwesigheid is die gevolg van middelmisbruik, gebrek aan kommunikasie en persoonlike probleme.
- 1.4 Verkoopsaansporingskemas is in die vorm van kommissie op grond van verkope en deling van die organisasie se winste.
- 1.5 Byvoordele is betaalde vakansies, maatskappylenings, kommissie en gesubsidieerde maaltye.
- 1.6 Die gehalte van werksomstandighede verwys na die positiewe of negatiewe gevoelens wat werknemers oor hul werkplek het. 
- 1.7 Die geneigdheid om té streng of té toegeeflik te wees is tipiese probleme wat voorkom wanneer besluite volgens die prestasiebeoordelingsmetodes gemaak word.
- 1.8 Induskieprogramme word op grond van gestruktureerde vraelyste en informele gesprekke met nuwe werknemers beoordeel.
- 1.9 Eksterne bronne van werwing is mense wat instap, tydelike werknemers, persoonlike reklame ('word-of-mouth') en advertensies.
- 1.10 Rolspel, prestasiebeoordeling, gevallestudies en SWOT-ontledings is nuttige metodes in personeelnavorsing.
- 1.11 Demosie is nie 'n plasingmetode nie.
- 1.12 Die korrekte volgorde van die drie stadia in die induksieproses is: voor-aankoms ('pre-arrival'), ontmoeting ('encounter') en metamorfose ('metamorphosis').
- 1.13 Opnames, waarnemings en keuring is personeelnavorsingsmetodes.
- 1.14 Netto inkomste (die salaris wat jy huis toe neem) is die hoeveelheid geld wat die werknemer ná aftrekkings ontvang. 
- 1.15 Middelmisbruik veroorsaak drie keer meer ongelukke in die werkplek.

(15 × 2) **[30]**

VRAAG 2

Kies 'n woord uit KOLOM B wat by 'n beskrywing in KOLOM A pas. Skryf slegs die letter (A–G) langs die vraagnommer (2.1–2.5) in die ANTWOORDBOEK neer. 


KOLOM A		KOLOM B	
2.1	Staan ook as veldstudies bekend	A	kriteriumgeldigheid
2.2	Moet aan geldende wetgewing voldoen	B	historiese studies
2.3	Goeie prestasie in toetse voorspel goeie prestasie in werktoestande	C	opname
2.4	Gebruik inligting wat verkry is om mense doeltreffend te bestuur	D	personeelnavorsing
2.5	Inligting uit bestaande lêers en dokumente om te bepaal hoe ernstig personeel-ontevredenheid is	E	werwing
		F	werwingsbeleid
		G	gevallestudie

(5 × 2)

[10]**TOTAAL AFDELING A:****40****AFDELING B**

Beantwoord enige VIER vrae in hierdie afdeling.


VRAAG 3

Caroline Solomons is die algemene bestuurder van Khunedi supermark in Polokwane. Sy weet hoe belangrik dit is dat personeel werkbevrediging ervaar. Deel van die proses om werkbevrediging te skep is om die personeel se werk te verryk. 

3.1 Verduidelik die betekenis van werkbevrediging. (8)

3.2 Wat kan die supermarkbestuur van hul personeel verwag indien die personeel werkbevrediging en 'n positiewe gevoel in die werkplek ervaar? (10)


3.3 Verduidelik AGT faktore wat die vlak van werkbevrediging beïnvloed. (8 × 2) (16)

 3.4 Prestasietoekennings is aanmoedigings wat gebruik word om personeel se deurlopende harde en uitstaande werk, wat op resultate berus, te beloon.

Noem DRIE verskillende vorms van prestasietoekennings. (3 × 2) (6)

[40]



VRAAG 4

Personeelnavorsing word gedoen om inligting te bekom wat kan help om probleme op te los en personeel doeltreffend te bestuur. Personeelnavorsing word op verskeie gebiede of terreine van werk uitgevoer. 


Beantwoord die volgende vrae met verwysing na personeelnavorsing:

- 4.1 Noem VYF areas of terreine en VIER subareas of subterreine wat deel van die hofterrein van werk uitmaak. (5 × 4) (20)
- 4.2 Noem TIEN navorsingsmetodes om personeelinligting te bekom. (10)
- 4.3 Onderskei tussen TWEE duidelik onderskeibare tipes navorsing. (5 × 2) (10)
- [40]**



VRAAG 5

- 5.1 Behalwe om 'n omgewing vir werkbevrediging te skep, bestaan die moontlikheid dat Khunedi Supermark personeel sal verloor. 
- 5.1.1 Omskryf die term *personeelomset*. (2 × 2) (4)
- 5.1.2 Onderskei tussen TWEE tipes omset. (2 × 2) (4)
- 5.1.3 Noem AGT kostes van personeelomset. (8)
- 5.1.4 Noem VIER faktore wat afwesigheid veroorsaak. (4)
-  5.1.5 Noem VIER metodes om afwesigheid en hoë omset teen te werk. (4 × 2) (8)
- 5.2 Onderskei tussen *omset* en *diensbeëindiging*. (2 × 2) (4)
- 5.3 Noem AGT probleme met betrekking tot diensbeëindiging. (8)
- [40]**




VRAAG 6

Werwing is een van die belangrikste prosesse in 'n moderne organisasie omdat die bestuur besef dat sukses berus op die doeltreffende werwing van geskikte kandidate om vakante poste te vul om die organisasie te laat ontwikkel. 

Beantwoord die volgende vrae met verwysing na die werwingsproses.

- 6.1 Verduidelik die VYF doelstellings van werwing. (5 × 2) (10)
- 6.2 Noem VYF moontlike faktore (intern en/of ekstern) wat werwing in Suid-Afrika beïnvloed. (5 × 2) (10)
- 6.3 Nadat aansoeke ontvang is word 'n kortlys van kandidate vir onderhoudvoering opgestel.
- Bespreek onderhoudvoering aan die hand van die volgende opskrifte:
-  6.3.1 Noem VIER doeleindes van keuringsonderhoude (4 × 2) (8)
- 6.3.2 Verduidelik die volgende onderhoudtegnieke:
- (a) Stresonderhoud
- (b) Semigestruktureerde onderhoud  (5 × 2) (10)
- 6.4 Behalwe die twee onderhoudtegnieke waarna in VRAAG 6.3.2 verwys word, noem die ander TWEE onderhoudtegnieke. (2)
- [40]**

VRAAG 7

- 7.1 Dit is baie belangrik dat organisasies 'n veilige en gesonde werkomgewing verseker indien hulle beserings en afwesigheid wil minimeer en produktiwiteit maksimeer.

 Bespreek gesondheid en veiligheid onder die volgende opskrifte:
- 7.1.1 Noem VYF riglyne van hoe die bestuur 'n gesonde en veilige werkplek kan skep. (5 × 2) (10)
- 7.1.2 Veskeie faktore belemmer gesondheid en veiligheid in die werkplek. Dui faktore aan wat werkers se veiligheid in gevaar kan stel.  (10)
- 7.2 Noem die metodes wat die bestuur kan aanwend om middelmisbruik in die werkplek te hanteer. (5)
- 7.3 Gee VYF negatiewe uitkomst van middelmisbruik.  (5)
- 7.4 Bespreek VYF voordele van bestuur deur doelwitte. (5 × 2) (10)
- TOTAAL AFDELING B: 160**
GROOTTOTAAL: 200