



**higher education  
& training**

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

## **NASIENRIGLYN**

### **NASIONALE SERTIFIKAAT PERSONEELBESTUUR N5**

**27 Mei 2021**

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.

**AFDELING A**

Merk al die vrae in AFDELING A.

**VRAAG 1**

- 1.1 Waar
- 1.2 Waar
- 1.3 Onwaar – Plasing is die finale stap in die proses om 'n organisasie te voorsien van buigsame en toegewyde mense.
- 1.4 Onwaar – 'n Ongestruktureerde onderhoud stel deelnemers in staat om so veel inligting as wat hulle wil te voorsien.
- 1.5 Onwaar – 'n assesseringsentrum is 'n program met 'n verskeidenheid oefeninge om leierskappotensiaal te identifiseer/is 'n proses waardeur kandidate evalueer word vir hul geskiktheid vir spesifieke soorte werk.
- 1.6 Waar
- 1.7 Waar
- 1.8 Waar
- 1.9 Onwaar – Netto besoldiging is die bedrag geld wat die werknemer ná aftrekkings ontvang.
- 1.10 Waar
- 1.11 Onwaar – 'n Man of vrou kan op 60 of 65 jaar aftree. Dit kan egter wissel en die aftreeouderdom kan 70 jaar wees as 'n maatskappy dit so in sy dienskontrak stel.
- 1.12 Onwaar – Absenteïsme verwys na afwesigheid sonder verlof, wanneer werknemers sonder goeie rede nie vir werk aanmeld nie.
- 1.13 Waar
- 1.14 Onwaar – Bonus is die bedrag geld wat aan 'n werknemer uitbetaal word bo en behalwe die ooreengekome vergoeding.
- 1.15 Waar

(15 × 2) [30]

**VRAAG 2**

- 2.1 E
- 2.2 F
- 2.3 A
- 2.4 B
- 2.5 C

(5 × 2) [10]

**TOTAAL AFDELING A: 40**

**AFDELING B**

Merk VIER vrae in AFDELING B.

**VRAAG 3**

## 3.1 Basiese of verkennende navorsing

- Dit behels die ontdekking van kennis vir sy eie onthalwe.
- Dit is dikwels die basis van teorieë.
- MH-bestuurders raak selde betrokke.
- Word gewoonlik gedoen by instellings soos die Raad vir Geesteswetenskaplike Navorsing (RGN) - Human Sciences Research Council (HSRC).

## Operasionele of toegepaste navorsing

- Vind plaas wanneer inligting wat bekom is, gebruik word om 'n bepaalde probleem op te los.
- MH-bestuurders gebruik inligting wat deur die RGN voorsien word.
- Dit stel bestuurders in staat om nuut aangestelde tegnoloë in die veld korrek en regverdig te beloon.

(Enige 2 × 2) (4)

## 3.2

- Historiese studies
- Gevallestudies
- Rolspel
- Veldstudies
- Simulasies
- Laboratoriumeksperimente
- Aggregate kwantitatiewe beoordeling
- Waarneming
- Vraelyste
- Opnames
- SWOT-analise

(Enige 10 × 1) (10)

## 3.3 Beloningsbestuur

- Om te betaal wat die werknemer werd is
- Om vir inflasie aan te pas
- Die inwin van loon – en salarisinligting
- Bestuur van byvoordele
- Om die kostedoeltreffendheid van menslikehulpbrondienste en -voordele te bepaal

## Skeiding

- Monitoring van menslikehulpbronomset
- Voorsiening vir berading vir aftrede, aflegging
- Monitoring van aftredevoordele
- Hantering van dissiplinêre sake

## Personeelseleksie

- Onderhoudvoeringtegnieke
- Personeeltoetsing
- Meet van leierskappotensiaal
- Bepaal die geldigheid van toetse
- Seleksiemetodes en -prosedures
- Kies van die regte kandidaat

## Opleiding en ontwikkeling

- Prestasiebeoordelings
- Bepaal opleidingsbehoefte
- Bepaal die sukses van opleiding
- Loopbaanontwikkelingsprogramme
- Spanbou
- Bestuur van doelwitte

(4 × 5) (20)

- 3.4
- Bywoningsrekords of tydstate
  - Arbeidsomsetdata
  - Werksaansoeke van onsuksesvolle kandidate
  - Betaalstaat en salarisdata
  - Prestasiebeoordelings
  - Ongelukrekords

(6)  
[40]**VRAAG 4**

- 4.1
- 4.1.1
- Dit is die proses om applikante te kry wat beskikbaar en gekwalifiseerd is om die posisies in die onderneming te vul.
  - Dit word ook genoem die kuns om jou werksmag binne die onderneming self te kry.
  - Dit is die proses om te soek na die mense met die nodige vaardighede en kwalifikasies om 'n vakante pos te vul.
  - Dit verwys na die oorkoepelende proses waarvolgens geskikte kandidate gelok, gekies en aangestel word in poste binne die onderneming.
  - Dit behels al die aktiwiteite om genoeg geskikte kandidate te kry om aansoek te doen vir werk by die onderneming, waaruit gekwalifiseerde kandidate vir die posisies gekies kan word.
  - Die tydige en kostedoeltreffende soektog vir en identifikasie van 'n geskikte aantal kandidate binne of buite 'n onderneming uit wie die geskikte persoon gekies kan word om die vakante pos te vul.  
(Enige 2 × 1)
- 4.1.2
- Die proses waarvolgens die organisasie die kandidaat identifiseer wie se bevoegdhede die beste by die bepaalde pos pas.
  - Dit is die proses waartydens onderhoude met kandidate gevoer word en hulle vir 'n spesifieke werk evalueer word.
  - Dit is die proses om die regte kandidaat met die vereiste kwalifikasies en bevoegdhede te kies om die vakante pos in die onderneming te vul.
  - Dit beteken dat applikante wat nie geskik is nie elimineer word.  
(Enige 2 × 1)

- 4.1.3
- Die eliminerings van mense se aansoek wat nie voldoen aan die minimum vereistes vir 'n werk nie.
  - Kan beteken dat voorlopige onderhoude gevoer word met 'n aantal kandidate wat op grond van hulle aansoeke geskik lyk.
- 4.1.4
- Dit is die finale stap in die proses om die onderneming te voorsien van bevoegde, buigsame en toegewyde mense.
  - Dit kan ook in 'n wyer konteks gesien word waar 'n applikant vir meer as een werk oorweeg word, of ná 'n tydjie vir 'n ander werk binne die onderneming.
- 4.1.5
- Dit is die proses om werknemers te ontvang en te verwelkom.
  - Dit behels dat hulle basiese inligting oor die onderneming gegee word.
  - Dit verduidelik die waardes en verwagte houdings binne die onderneming.
  - Dit is die proses waartydens die nuwe werknemer in die onderneming integreer word. (Enige 2 × 1)  
(5 × 2) (10)
- 4.2 Eksterne bron van werwing/Advertensie in koerant (2)
- 4.3
- Bevoegdheidstoets vir fisiese vaardighede. Take word uitgevoer in gesimuleerde situasies en objektiewe inligting word voorsien oor of die applikant bevoeg is om 'n spesifieke taak uit te voer.
  - Motoriese vaardighede. Word slegs gebruik waar gedrag waargeneem kan word.
  - Aanlegtoets. Toets 'n persoon se vermoë om 'n bepaalde taak uit te voer.
  - Toets vir kognitiewe redeneervermoë. Om applikante se potensiaal om kognitiewe redenering in 'n werk toe te pas, te assesser.
  - Belangstellingsinventaris. 'n Vraelys met meerkeusevrae word gebruik om te bepaal wat die applikant se belangstellings is en watter soort werk hy/sy van sal hou om te doen.
  - Assesseringsentrum. Dit bied 'n program wat 'n verskeidenheid simulasioefeninge behels wat sterk ooreenstem met werklike ondernemingsprobleme. (Enige 5 × 2) (10)
- 4.4
- Om inligting oor kandidate in te win ten einde vas te stel of hulle geskik is vir die pos
  - Om kandidate te vergelyk
  - Om inligting tussen kandidate en potensiële werkgewers uit te ruil
  - Om die positiewe beeld van die onderneming te beskerm, of die applikant suksesvol is of nie. (4 × 2) (8)
- 4.5
- Ondernemingsinduksie
  - Persoonlike induksie
  - Departementele induksie
  - Funksionele induksie (4)

## 4.6 Stadium 1: Voor aankoms

- Begin deur werknemer wat die aanbod aanvaar.
- Die eerste telefoniese kontak tussen werknemer en die onderneming vind plaas en die aanstellingsbrief en werkskontrak word voorsien.
- Die mentor word aangestel om die nuwe werknemer te ontmoet en rond te wys wanneer hy/sy opdaag.
- Kantoorspasie word vir die nuwe werknemer voorberei.

## Stadium 2: Ontmoetingstadium

- Die werknemer kry 'n algemene oorsig van die menslikehulpbrondepartement
- Voorsien inligting oor die onderneming se geskiedenis, funksies en struktuur
- Voorsien inligting oor werksomstandighede en dienskontrak
- 'n Induksiehandleiding of -gids word aan die werknemer gegee.
- Die werknemer word vertrou gemaak met die fisiese uitleg van die gebou.
- Die doel is om te verseker dat die werknemer positief georiënteerd is ten opsigte van die onderneming en hy/sy verwagtinge.
- Bekendstelling aan die persoon se direkte bestuurder en kollegas en die spesifieke take en aktiwiteite wat met die pos verband hou.

## Stadium 3: Metamorfose

- Die nuwe werknemer begin om enige probleme wat hy/sy in die nuwe werkplek teëgekomp het uit te sorteer.
- Teen die einde van hierdie stadium sal hy/sy begin inpas by die kultuur van die onderneming en tuis voel in sy/haar pos.
- Die werknemer voel hy/sy word aanvaar en vertrou deur medewerknemers.
- Hy/sy het 'n gevoel van selfvertroue in die werk.
- Hy/sy sal opleiding ontvang en die norme en sisteme van die onderneming aanvaar.

(Enige 3 × 2)

(6)  
[40]**VRAAG 5**

5.1 Stap 1: Stel prestasiedoelwitte en -standaarde. Bestuurders en toesighouers stel jaarliks prestasiedoelwitte en standaarde op in samewerking met individuele ondergeskiktes.

Stap 2: Dag-tot-dag prestasievoorbereiding. Bestuurders en toesighouers gee gereeld terugvoering aan werknemers oor hul werkprestasie.

Stap 3: Formele prestasie-oorsig en beoordeling. Bestuurders en toesighouers hersien en evalueer die prestasie van elke individu in verhouding tot die prestasiestandaarde wat gestel is en hou dan formele onderhoude om te beoordeel.

Stap 4: Jaarlikse prestasiebeoordeling. Bestuurders en toesighouers voer dieselfde taak uit as in Stap 3, maar elke werknemer ontvang 'n finale prestasiebeoordeling vir die jaar.

Stap 5: Stuur die prestasiebeoordeling na die MH-departement. Bestuurders voltooi inligting oor individuele werknemerprestasie en stuur hierdie dokumentasie na die MH-departement.

(5 × 2)

(10)

- 5.2
- Werknemers is verantwoordelik om tot die beste van hul vermoë te presteer en die stelsel te gebruik om hulle eie prestasie te verbeter.
  - Bestuurders en toesighouers bestuur die prestasie van werknemers, lewer verslag aan hulle en kommunikeer oor die vorige prestasie en toekomsplanne.
  - Die MH-departement help bestuurders en toesighouers om betekenisvolle prestasiedoelwitte en standarde op te stel, bied opleidingskursusse en werkswinkels aan om bestuurders en toesighouers te help om die prestasiebeoordelingstelsels toe te pas, gee riglyne aan bestuurders oor beoordelingsprofiële ten einde regverdigheid in belang van sowel die individuele werknemers as die onderneming te verseker.
- (3 × 2) (6)
- 5.3
- Evaluering van die verkeerde elemente – 'n Evalueerder fokus op die persoonlike kenmerke van 'n individu eerder as op die bereiking van goeie werksprestasie.
  - Te veel fokus op onlangse gedrag en prestasie – Vorige goeie of onbevredigende gedrag kan vergete raak wanneer daar op onlangse gedrag gefokus word.
  - Subjektiwiteit – Prestasiebeoordeling moet op feite berus, eerder as persoonlike mening.
  - Halo-effek – 'n Evalueerder kan bewus wees van 'n prominente kenmerk van die werknemer, positief of negatief, en is dan 'blind' vir enigiets anders.
  - Positiewe effek – 'n Evalueerder kan aan 'n senior werknemer 'n goeie beoordeling gee omdat hy/sy in 'n senior posisie is.
  - Ego-effek – Die evalueerder se beoordeling kan beïnvloed word deur hoe die werknemer hom/haar laat voel.
  - Gelykvormige fout – Die evalueerder kan werknemers wat dieselfde opinies oor sekere aspekte het op soortgelyke wyse beoordeel.
  - Sentrale geneigdheid – Evalueerders gebruik nie die hele evaluasieskaal nie.
  - Forseer inligting om te pas by nie-prestasiekriteria – Formele evaluasie word gedoen nadat 'n besluit oor 'n persoon se prestasie gemaak is.
- (Enige 8 × 2) (16)
- 5.4
- Doelwitstelling – Die doelwitte wat gestel word, moet objektief, meetbaar, spesifiek en verstaanbaar wees.
  - Deelname – Werknemers is deel van die proses om die doelwitte van die onderneming te bereik.
  - Tydsbeperking – Werknemers moet sekere doelwitte binne 'n spesifieke tyd behaal.
  - Assessering – Werknemers word gemeet teen die standarde wat hulle help vestig het.
- (4 × 2) (8)
- [40]**

**VRAAG 6**

- 6.1
- Indiwiduele onderhoude
  - Waarneming
  - Gestruktureerde vraelyste
  - Selfverslag
  - Dagboeke
  - Logboeke
  - Kontrolelyste
- (Enige 5 × 1) (5)
- 6.2
- Pensioenskemas
  - Persoonlike sekerheidsbehoefte
  - Persoonlike behoeftes
  - Finansiële bystand
  - Maatskappymotors en brandstof
  - Verbetering in lewenstandaard
- (Enige 5 × 1) (5)
- 6.3
- Hoë koste daaraan verbonde om nuwe werknemers te deel
  - Hoë koste van opleiding van nuwe werknemers
  - Verlies aan produksie tydens werwingsperiode
  - Hoër ongelukskoerse met nuwe werknemers
  - Verlies aan vaardighede en ervaring
  - Vermorsing is hoër vir nuwe werknemers
  - Te veel skeiding sal probleme veroorsaak in die nakoming van doeldatums
  - Produksietoerusting sal nie tot volle kapasiteit gebruik word gedurende die opleidingsperiode nie.
- (Enige 5 × 2) (10)
- 6.4
- Maak seker dat daar 'n beleid in plek is.
  - Verkry akkreditasie by liggame verantwoordelik vir beroepsveiligheid.
  - Ontwikkel 'n veiligheidsbewustheidsprogram.
  - Maak seker dat daar mediese fasiliteite op die perseel is om werknemers se gesondheid te monitor.
  - Bied programme aan wat werknemers wat aan alkoholisme of ander probleme ly, kan help.
  - Verminder onveilige toestande.
  - Verminder onveilige handeling deur korrekte seleksie en plasing.
  - Gee spesiale aandag aan die netheid en higiëne van al die fasiliteite.
  - Hou vertroulike en volledige mediese rekords.
  - Doen gereelde formele inspeksies.
  - Gee erkenning aan werknemers se bydrae tot veilige en gesonde werksomstandighede.
  - Hou vol met opleiding om belangstelling in veiligheid en gesondheid lewendig te hou.
  - Implementeer ongeluksvoorkomingskompetisies deur middel van uithangborde wat in die openbaar toon hoeveel ongeluksvrye dae daar was sedert die laaste insident.
  - Plaas gesondheids- en veiligheidsvertegenwoordigers in plek.
- (Enige 10 × 2) (20)

**[40]**



**VRAAG 7**

- 7.1
- Aanvaar dat daar sommige onversoenlike konflikte sal wees.
  - Aanvaar dat bestuur nie wesentlik besorg is oor individuele loopbaanaspirasies nie.
  - Ontleed persoonlike doelwitte, sterkpunte, swakhede, ens.
  - Leer om betrokke te raak by maatskappypolitiek.
  - Beplan loopbaanontwikkeling.
  - Implementeer die plan en volg die vordering.
  - Voer jou plan uit.
  - Ontleed bates en laste.
  - Ontleed die geleenthede. (Enige 6 × 2) (12)
- 7.2
- Hou tred met die vaardighede wat nodig is om tegnologieë te ontwikkel
  - Voorsien in die onderneming se interne behoeftes wanneer hulle afskaal, herstruktureer of herontwerp
  - Bring deurlopend werknemers se vaardighede en kennis op datum
  - Berei werknemers voor vir bevordering
  - Werf en behou talentvolle en bevoegde werknemers
  - Bereik op doeltreffende wyse die teikens vir regstellende aksie wat deel is van hul gelykheidsplan
  - Skep 'n gemotiveerde korps werknemers
  - Oriënteer nuwe werknemers
  - Verhoog werksbevrediging
  - Los die onderneming se probleme op (Enige 7 × 2) (14)
- 7.3
- Verminderde bevoegdheid in die uitvoering van take.
  - Toenemende konflik met kollegas in die werkplek.
  - Ongelukke weens die misbruik van verdowingsmiddels wat drie maal hoër is as die gemiddelde oorsake.
  - Meer skade aan masjinerie en toerusting.
  - 'n Baie hoë koers van afwesigheid.
  - Koste aan die onderneming vir mediese behandeling.
  - Addisionele koste wat betref tyd en geld om werknemers vir rehabilitasie te stuur.
  - Verhoogde arbeidsomset met die gevolglike koste ten opsigte van beëindiging en soek na iemand om die pos te vul. (8 × 1) (8)

- 7.4
- Verseker slagoffers dat raad en hulp verleen sal word
  - Laat hulle 'n redelike tyd toe om van die werk weg te bly
  - Voorsien interne berading
  - Ondersteun hul reg op volle vertroulikheid
  - Ondersteun hulle wanneer hul terugkeer werk toe
  - Voorsien rehabilitasieprogramme
  - Voorsien verwysings na spesialiste
  - Stel werknemerhulpprogramme in plek
  - Vestig opvoedkundige programme
  - Maak seker dat herhaalde dwelmmisbruik aangespreek word in die gedragskode van die onderneming
  - Erken dat iemand wat dwelms misbruik nie 'n verslawende middel matig kan gebruik nie. (Enige 6 × 1) (6)
- [40]

**TOTAAL AFDELING B: 160**  
**GROOTTOTAAL: 200**