



higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1310(A)(N15)H

**NATIONALE SERTIFIKAAT
PERSONEELBESTUUR N5**

(4110435)

**15 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00**

Sakrekenaars mag nie gebruik word nie.

Hierdie vraestel bestaan uit 7 bladsye.

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA
NASIONALE SERTIFIKAAT
PERSONEELBESTUUR
TYD: 3 UUR
PUNTE: 100

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 al 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 uit 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 (1.1–1.10) in die ANTWOORDBOEK neer. Gee 'n rede vir jou antwoord.

- 1.1 Werksverryking stel werknemers in staat te stel om meer gesag te hê om meer onafhanklik te word, maar hulle is nie aanspreeklikheid nie.
- 1.2 Onvermydelike personeelomset is die gevolg van werknemers se afsterwe, aflegging of meer belonende posisies elders.
- 1.3 Loopbaanontwikkeling is die proses waarvolgens 'n individu ontwikkel word om 'n bydrae tot die ekonomie te maak.
- 1.4 Die voordele van werksverryking is verhoogde produktiwiteit, werksbevrediging en minder afwesigheid.
- 1.5 Werknemers wat gevaar ignoreer omdat hulle dit meer opwindend vind, ondermyn gesondheid en veiligheid in die werkplek.
- 1.6 Die waarde van 'n opname wat goed uitgevoer is as personeelnavorsingsmetode is dat dit help om data te verkry wat akkuraat, geldig en betroubaar is.
- 1.7 'n Doelwit van plasing is om ongelukke en/of vermorsing van materiaal te voorkom.
- 1.8 Die gelyke-indiensnemingplan stel doelwitte vir elke jaar en het ook 'n rooster vir elke jaar.
- 1.9 Werknemers, bestuur en die MH-departement is almal aktief betrokke in die prestasiebeoordelingsproses.
- 1.10 Induksie is die proses waartydens werknemers ontvang en verwelkom word wanneer hulle die eerste keer by 'n onderneming aansluit.

(10 × 2)

[20]

VRAAG 2

Verduidelik die volgende menslikehulpbronbestuurterminologie:

- 2.1 Sifting
- 2.2 Afwesigheid
- 2.3 BMD (Bestuur met doelwit (MBO - Management by Objectives))

2.4	Werwing		
2.5	Kampuswerwing		
2.6	Bonus		
2.7	Indiensopleiding		
2.8	Gestruktureerde onderhoud		
2.9	Beloningsbestuur		
2.10	Induksie	(10 × 2)	[20]
TOTAAL AFDELING A:			40

AFDELING B

Beantwoord enige VIER vrae in hierdie afdeling.

VRAAG 3

3.1 Solomon Lengana word die trotse eienaar van die Limpopo-franchise van Fish and Chips. Solomon besef baie gou dat die opwinding daarvan om die franchise-eienaar te wees gou tot verskillende uitdagings sal lei. Maar weens sy sake-ervaring en toegewyde personeel wat vir hom werk, was Solomon nie ontstig oor die uitdagings nie en het eintlik daarna uitgesien. Hy het besluit om behoorlike personeelnavorsing onder die personeel te doen om die probleem te identifiseer en om antwoorde vir die potensiële probleemareas te vind.

Beantwoord die volgende vrae wat op die personeelnavorsing baseer is:

- 3.1.1 Noem VIER hoofareas en enige VIER subareas per hoofarea waar Solomon en sy MH-departement navorsing oor personeel kan doen om die doeltreffendheid van sy personeel te verbeter. (4 + 4 × 4) (20)
- 3.1.2 Noem VYF metodes wat Solomon en die MH-departement kan gebruik om die navorsing te doen. (5)

3.2 Die MH-departement by Fish and Chips besluit om die vakante pos van nagskofopsigter te vul deur 'n eksterne kandidaat aan te stel.

Beantwoord die volgende vrae wat op werwing baseer is:

- 3.2.1 Noem VYF voordele van eksterne werwing. (5)
- 3.2.2 Verduidelik VYF nadele van eksterne werwing. (5 × 2) (10)
- [40]**

VRAAG 4

Die werwingsbeleid is die dokument wat die onderneming se bestuur opstel en dit bevat riglyne om personeel te bekom en riglyne om die werwing van kandidate te bestuur en te reël deur die doelwitte vir die werwingsproses uiteen te sit.

- 4.1 Jy is daarvoor verantwoordelik om die werwingsbeleid vir Fish and Chips op te stel. Dui die belangrikste aspekte aan wat in die beleid vervat moet wees. (5 × 2) (10)
- 4.2 Noem VYF oogmerke van werwing. (5)
- 4.3 Noem VYF eksterne werwingsbronne wat die Departement Menslike Hulpbronne kan help om 'n geskikte kandidaat uit die groep potensiële applikante te kry. (5)
- 4.4 Na die sluitingsdatum vir applikante om aansoek te doen, is sifting gedoen en is 'n kortlys van ses kandidate aan die MH-bestuurder oorhandig. Die ses kandidate is gevra om te gaan vir 'n onderhoud om te bepaal watter kandidaat die geskikste is vir die vakante pos.
- 4.4.1 Noem VYF moontlike tegnieke waarop die MH-departement kan besluit. (5)
- 4.4.2 Bespreek VYF riglyne vir doeltreffende onderhoude. (5 × 2) (10)
- 4.5 Plasing is selde finaal binne die eerste drie maande by 'n onderneming.
- Noem VYF plasingstrategieë wat losweg beskryf kan word as probasie. (5)
- [40]**

VRAAG 5

- 5.1 Werknemers word bekend gestel aan die onderneming en sy praktyke as geheel, hul take, die hoofde, werkgroep en kollegas. Induksieprogramme verskil van onderneming tot onderneming, en verskillende vlakke van mense in die onderneming sal verskillende intensiteit van induksie ondergaan. Deelydse werkers moet egter nie vergeet word nie. Die eerste induksie-onderhoud, waar werkstandaarde uiteengesit word, en take spesifiek identifiseer word, vind gewoonlik aan die einde van die induksieperiode plaas.

Beantwoord die volgende vrae wat op induksie baseer is:

- 5.1.1 Bespreek die DRIE komponente van 'n induksieprogram. (3 × 3) (9)
- 5.1.2 Verduidelik die SES riglyne vir effektiewe induksie. (6 × 2) (12)
- 5.1.3 Noem die DRIE partye wat betrokke is tydens die induksieprogram. (3)
- 5.2 Baie ondernemings verkies om hulle werknemers met byvoordele eerder as suiwer salarisverhogings te beloon.
- 5.2.1 Noem VYF kategorieë van werknemervoordele. (5)
- 5.2.2 Hoekom sal jy as MH-bestuurder instem om werknemers met byvoordele te beloon? (5 × 1) (5)
- 5.2.3 Noem SES faktore wat die bekendstelling van byvoordele beïnvloed. (6)
- [40]**

VRAAG 6

- 6.1 Voor 'n prestasiebeoordelingstelsel in plek gestel kan word, moet daar 'n duidelike ooreenkoms tussen werknemers en bestuur wees oor die oogmerke van die beoordeling. Die bestuur van werknemerprestasie is 'n sleutelverantwoordelikheid van bestuur.

Beantwoord die volgende vrae wat op prestasiebeoordeling baseer is:

- 6.1.1 Bespreek die probleme wat die evalueerder ervaar wanneer prestasiebeoordelings gedoen word. (10 × 2) (20)
- 6.1.2 Stel VYF maniere/metodes voor om hierdie probleme te oorbrug. (5)
- 6.1.3 Bespreek die VYF verskillende benaderings tot prestasie-beoordeling. (5 × 2) (10)

6.2 MBO is nie altyd 'n baie effektiewe manier van 'n werknemer te motiveer nie aangesien die strategie baie tekortkominge het.

Noem die VYF nadele van MBO.

(5)
[40]

VRAAG 7

7.1 Werknemers wat geteiken is vir werkverryking behoort spesifieke take te kry, opgevolg deur gereelde terugvoering om hulle te help om hulle foute reg te stel en die take te voltooi.

7.1.1 Definieer *werkverryking*. (2 × 1) (2)

7.1.2 Verduidelik aan jou personeel hoekom werkverryking tot hul voordeel ingestel kan word. (5 × 1) (5)

7.2 Afwesigheid en hoë personeelomset is ernstige probleme vir sommige ondernemings. Hierdie twee faktore verminder produktiwiteit en is gewoonlik 'n aanduiding van groter probleme waaraan die bestuur aandag moet gee.

7.2.1 Noem die VYF faktore wat afwesigheid veroorsaak. (5)

7.2.2 Stel 10 maniere/metodes voor om afwesigheid en hoë personeelomset te oorbrug. (10)

7.3 Diensbeëindiging verwys daarna dat die diens van die werknemer verlaat word. Dit kan inisieer word deur die werkgever of die werknemer en dit kan vrywillig of verpligtend wees.

Noem die redes vir beëindiging wat deur die werknemer begin is tydens bedanking. (4 × 1) (4)

7.4 Meer as 50% van alle beserings aan diens is die gevolg van onveilige werksomstandighede. Dit is baie belangrik dat 'n onderneming 'n veilige en gesonde werksomgewing verseker indien hulle beserings en afwesigheid wil beperk en produktiwiteit wil maksimaliseer.

7.4.1 Verduidelik enige VYF riglyne vir die skep van 'n veilige en gesonde werksomgewing.

7.4.2 Noem VYF onveilige optrede en toestande wat gesondheid en veiligheid in die wiele ry. (2 × 5) (10)

7.5 Noem die waarde van inisiatiewe vir 'n werknemerloopbaan vir werknemers. (4)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTOTAAL: 200