



**higher education  
& training**

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

# **NASIENRIGLYN**

**NATIONALE SERTIFIKAAT  
PERSONEELBESTUUR N5**

**18 NOVEMBER 2019**

**Hierdie nasienriglyn bestaan uit 10 bladsye.**

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

- 1.1
- Dit word normaalweg gedoen deur 'n groep van drie tot vier onderhoudvoerders
  - Elke onderhoudvoerder word ingesluit weens gespesialiseerde kennis oor 'n element van die werk waarvoor die kandidaat ondervra word.
  - Lede ontmoet vooraf om vrae wat hulle gaan vra, voor te berei.
- (Enige 2 × 1)
- 1.2
- Afwesigheid sonder verlof
  - Vind plaas wanneer werknemers sonder enige rede nie vir werk aanmeld nie
- 1.3
- Dit is die finale stap in die proses om die onderneming te voorsien van bevoegde en toegewyde mense
  - Dit behels die beweging van individue intern
- 1.4
- Dit is die proses om applikante te kry wat beskikbaar en gekwalifiseerd is om posisies in die onderneming te vul.
  - Dit word ook genoem die kuns om jou werksmag van binne die onderneming te kry.
  - Dit is die proses waarvolgens daar gesoek word na persone met die nodige vaardighede en kwalifikasies om 'n vakature te vul.
  - Dit verwys na die oorkoepelende proses om geskikte kandidate vir werk binne 'n onderneming te lok, selekteer en aan te stel.
  - Dit behels al die aktiwiteite om voldoende geskikte kandidate te kry om aansoek te doen vir werk in die onderneming, uit wie gekwalifiseerde kandidate gekies kan word.
- (Enige 2 × 1)
- 1.5
- Dit beteken die ondernemings is verplig om mense uit voorheen benadeelde groepe in diens te neem
  - Die versekering dat alle indiensnemingsprosesse en prosedures hou by 'n proporsionele verteenwoordiging van alle persone.
- 1.6
- Die eliminerings van aansoeke van mense wie se kenmerke nie pas by die minimum vereistes van die werk nie.
  - Mag selfs beteken dat voorlopige onderhoude gevoer word met 'n aantal kandidate wat uit hul aansoeke geskik voorkom.
- 1.7
- Algemene houding van 'n individu teenoor sy/haar werk
  - Houding kan positief of negatief wees
  - Verskil tussen die belonings wat werknemers ontvang en die belonings wat hulle glo hulle behoort te ontvang
  - Hang af van die algemene gehalte van 'n werknemer se werklewe
  - Tevrede en gelukkige werknemers is dikwels produktief, teenwoordig en langblywende werknemers.
- (Enige 2 × 1)

- 1.8 'n Goeie prestasie in die toets voorspel goeie prestasie in die werksituasie.
- 1.9 Die toets kan prestasie meet ten opsigte van kritieke vaardighede of gedrag wat in die spesifieke pos nodig is
- 1.10
- Die prosedure om werknemers te ontvang en te verwelkom wanneer hulle die eerste keer by die onderneming aansluit
  - Dit behels om hulle die basiese inligting te gee
  - Verduidelik die waardes van en verwagte houding teenoor die onderneming sodat hulle kan inskakel en met hul werk kan begin
- (Enige 2 × 1)  
(10 × 2)      **[20]**

**VRAAG 2**

- 2.1      Waar  
2.2      Onwaar  
2.3      Onwaar  
2.4      Onwaar  
2.5      Waar  
2.6      Waar  
2.7      Waar  
2.8      Waar  
2.9      Waar  
2.10     Onwaar
- (10 × 2)      **[20]**
- TOTAAL AFDELING A:      40**

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

- 3.1
- Die bevordering van gelyke geleentheid en regverdige behandeling in die werk deur die eliminasië van onregverdige diskriminasië
  - Die implementering van regstellende optrede om benadeling in werkservaring deur die aangewese groepe reg te stel
  - Om hul gelyke verteenwoordiging in alle beroepskategorieë en vlakke in die werksplek te verseker. (3 × 2) (6)
- 3.2
- 3.2.1
- Stadium 1: Voor aankoms
  - Stadium 2: Ontmoeting
  - Stadium 3: Metamorfose (2 × 1) (2)
- 3.2.2
- Om die eerste vreemde dae in 'n onderneming makliker te maak
  - Om 'n positiewe houding oor die onderneming te vestig
  - Om te verseker dat nuwe werknemers so gou moontlik produktief raak
  - Om die kultuur van deurlopende opleiding vir die toekoms te bevorder
  - Om ongelukke te voorkom
  - Om te help om realistiese verwagtinge by nuwe werknemers te skep
  - Om die tyd van bestaande werknemers te spaar
  - Om verhoudings met kollegas, insluitende toesighouers, te vestig
  - Om die basiese verantwoordelikhede van die werk te identifiseer
  - Om nuwe werknemers vertrouwd te maak met die doelwitte van die onderneming
  - Om die verwagte gedragspatrone vir doeltreffende werksverrigting aan te dui (6 × 2) (12)
- 3.2.3
- Die MH-departement
  - Die onmiddellike toesighouer/bestuurder
  - Medewerknemers (3 × 2) (6)
- 3.2.4
- Oorplasing – 'n huidige werknemer word horisontaal verskuif na 'n ander departement of posisie
  - Promosie – 'n huidige werknemer word opwaarts na 'n meer senior posisie in die onderneming geskuif
  - Demovering – 'n verlies aan verantwoordelikheid, status en vergoeding
  - Indiësneming – 'n geskikte bevoegde kandidaat buite die omgewing van die onderneming word in 'n vakante pos aangestel (3 × 2) (6)
- 3.2.5
- Dit behoort die onderneming in staat te stel om optimaal sy doelwitte te bereik
  - Dit verseker dat die werknemer se werksverwagtinge realisties nagekom word
  - Dit behoort te sorg vir die werknemer se vrese en twyfel
  - Dit verseker dat die persoon met die regte voet wegspring en sal 'n positiewe uitwerking op sy/haar produktiwiteit hê. (4 × 2) (8)

**[40]**

**VRAAG 4**

- 4.1 4.1.1
- Impak op werknemer se vertrouwe en inisiatief
  - Impak op spanwerk
  - Gebrek aan erkenning van risiko
  - Probleme met inligting
  - Swak meting van gehalte
  - Administratiewe las
  - Werklike impak
  - Vakbondteenkating
  - Ontwerpprobleme
  - Onvanpaste standaarde
  - Resulte word ignoreer
- (5 × 2) (10)
- 4.1.2
- Evaluering van die verkeerde elemente✓
- 'n Evalueerder fokus op die persoonlike kenmerke van 'n individu eerder as op prestasies wat verband hou met goeie werksprestasie✓
- Te veel fokus op onlangse gedrag en prestasie✓
- Vorige goeie of onbevredigende gedrag kan vergeet word wanneer daar op onlangse gedrag gefokus word✓
- Subjektiwiteit✓
- Baseer prestasiebeoordeling op feite✓
- Halo-effek✓
- 'n Evalueerder mag bewus wees van een prominente kenmerk van die werknemer, positief of negatief, dat hy/sy 'blind' is vir enigiets anders✓
- Posisie-effek✓
- 'n Evalueerder kan 'n senior werknemer 'n goeie beoordeling gee as gevolg van die senior posisie✓
- Ego-effek✓
- Evalueerders se beoordeling kan beïnvloed word deur hoe die werknemer hulle laat voel✓
- Gelyksoortigheidsfout✓
- Evalueerder mag werknemers beoordeel wat sy/haar siening deel✓
- Sentrale geneigdheid
- Evalueerder gebruik nie die hele evaluasieskaal nie
- Dwing inligting om te pas by nie-prestasiekriteria
- Formele evaluering word gedoen nadat 'n besluit oor 'n persoon se prestasie gemaak is
- (7 × 2) (14)
- 4.1.3
- Werknemers
  - Bestuurders en toesighouers
  - Die MH-departement
- (3 × 2) (6)

- 4.2
- Dit is 'n evaluasiemetode wat dikwels in die proses van prestasiebeoordeling gebruik word
  - Werknemerontwikkeling
  - Waar die toesighouer en die werknemer saam besluit oor wat die werknemer moet bereik
  - Dit is daarop gerig om die prestasie van 'n onderneming te verbeter deurdat bestuur en werknemers die ooreengekome doelwitte duidelik definieer
  - Die verbetering sal plaasvind deur middel van opleiding en afrigting (5)
- 4.3
- Nie te veel doelwitte kan gestel word nie, dit sal werknemers verwar
  - Klem op die individu en nie op die bereiking van departementele doelwitte nie
  - Bestuur is dalk nie daartoe in staat om werknemers te beloon vir doelwitte wat bereik is nie
  - Korttermynsukses word oorbeklemtoon
  - Werknemers verstaan dalk dat hulle meer moet doen ongeag die gehalte van die werk
  - Geen kwantifiseerbare vergelyking, elke werksinhoud verskil
  - Baie toesighouers verstaan nie die strategie nie, maar moet dit desondanks implementeer
  - Moeilikhed om doelwitte in meetbare terme te stel
  - Doelwitte word selde aangepas namate die situasie verander
  - Bestuur deur doelwitte (MBO) is 'n streng en rigiede strategie
  - Dit laat nie afwyking toe nie
  - Moeilikhed om ondernemingsdoelwitte om te sit in individuele doelwitte
  - Toesighoudende personeel word belas met te veel papierwerk en rekordhouding
  - Konflik kan ontstaan wat die moontlikheid dat ondernemingsdoelwitte bereik kan word, verminder. (Enige 5 × 1) (5)

**[40]**

**VRAAG 5**

- 5.1
- Kostebesparend
  - Behou die bestaande organisatoriese kultuur
  - Produktiwiteitswins
  - Verhoogde motivering
  - Verbeterde algemene werknemermoraal
  - Opvolgbepanning vir die onderneming asook loopbaanbepanning vir individue word verhoog. (Enige 5 × 2) (10)
- 5.2
- Elektroniese bulletinborde
  - Mondelinge mededeling
  - Direkte kommunikasie met werknemers wat voorheen 'n belangstelling in 'n oorplasing of bevordering getoon het
  - Organisasienuusbrief
  - e-posse (5)
- Definieer die probleem✓
- Beskryf die probleem in detail, buiten wat irrelevant is ✓
- Beskryf die doelwit van die navorsing✓
- Die rede hoekom die navorsing gedoen word✓
- Besluit oor die navorsingsmetode✓
- Watter metode sal gebruik word vir 'n spesifieke probleem✓
- Win inligting in✓
- Data behoort ingewin te word deur metode wat gebruik is✓
- Ontleed en prosessee die data✓✓
- Interpreteer die data✓
- Maak afleidings✓
- Stel 'n verslag opt✓
- Verduidelik die redes en die proses wat gevolg is✓
- Stel maniere voor om die probleem op te los✓
- Aanbevelings oor die probleem moet gemaak word✓ (8 × 2) (16)
- 5.4
- Dit sal slegs die aandag trek van mense met die nodige kwalifikasies, ervaring, vermoë, ensovoorts.
  - Dit sal goeie inligting oor die posisie en die onderneming bied
  - Dit sal geskikte voornemende werknemers motiveer om aansoek te doen (3)
- 5.5
- Gestruktureerde onderhoud
  - Ongestruktureerde onderhoud
  - Semigestruktureerde onderhoud
  - Paneelonderhoud
  - Keurrade
  - Stres onderhoud
  - Uittree-onderhoud (6 × 1) (6)
- [40]**

**VRAAG 6**

- 6.1      6.1.1      • Pensioenskemas  
• Persoonlike veiligheidsvoordele  
• Persoonlike behoeftes  
• Finansiële hulp  
• Maatskappymotors en petrol  
• Verbetering van lewenstandaardvoordele (6)
- 6.1.2      • Hulle motiveer werknemers  
• Verhoogde toewyding aan die onderneming  
• Hulle voorsien in die werklike persoonlike behoeftes van werknemers  
• Hulle voorsien vergoeding bykomend tot geld  
• Hulle demonstreer dat die onderneming omgee vir die behoeftes van sy werknemers  
• Bied 'n meer belastingdoeltreffende metode van vergoeding (Enige 4 × 1) (4)
- 6.1.3      • Pensioen  
• Mediese hulp  
• Ongelukversekering  
• Betaalde vakansies  
• Kindersorg  
• Vervoertoelaag  
• Kleretoelaag  
• Maatskappymotor  
• Gesubsidieerde maaltye  
• Petrooltoelaag  
• Lenings van maatskappy  
• Behuisingsubsidie  
• Hervestigingshulp  
• Aftreeberading  
• Gesondheid- en ontspanningsfasiliteite (Enige 8 × 1) (8)
- 6.1.4      • Die aard van die onderneming  
• Arbeidsmagtoestande  
• Jaarlikse veranderinge aan inkomstebelastingregime  
• Die mate waarin voordele individuele behoeftes bevredig  
• Hoe hiërargies 'n onderneming is  
• Vakbonddeelname om voordele vir verskillende vlakke van werknemers te bepaal.  
• Finansiële posisie van die onderneming (7 × 2) (14)



- 6.2
- Hoë koste betrokke by die huur van nuwe werknemers
  - Hoë koste betrokke by die opleiding van nuwe werknemers
  - Verlies aan produksie tydens werwingsperiode
  - Hoër ongelukskoers onder nuwe werknemers
  - Verlies aan vaardighede en ervaring
  - Vermorsing is hoër by nuwe werknemers
  - Te veel skeiding sal probleme veroorsaak wanneer doeldatums gehaal moet word
  - Produksietoerusting sal nie vanaf huur en tydens opleiding op volle sterkte gebruik word nie. (8 × 1) (8)
- [40]**

## VRAAG 7

- 7.1
- 7.1.1
- Wil werksverryking hê
  - Kan verskillende vaardighede gebruik en het die geleentheid om te ontwikkel
  - Het die nodige vaardighede, kennis en ervaring om daartoe in staat te wees om bykomende take te verrig
  - Voel goed oor die take
  - Om te kan sien dat al die take uiteindelik 'n samehangende geheel uitmaak
  - Insien hoe personeel sal baat
  - Geraadpleeg te word voor implementering sodat hulle voorstelle kan maak
  - Daartoe in staat om die werk te doen op watter wyse hy/sy as geskik beskou en is ook oop vir konstruktiewe terugvoering. (Enige 6 × 1) (6)
- 7.1.2
- Verhoogde motivering onder die personeel wat geraak word
  - Die voorsiening van geleenthede om te presteer, erken te word, verantwoordelikheid te dra, bevorder te word en te groei
  - Verhoogde produktiwiteit
  - Laer afwesigheid
  - Laer personeelomset
  - Verbeterde gehalte van werk
  - Verhoogde werksbevreëdiging (7 × 1) (7)
- 7.1.3
- Om geteikende werknemers deel te maak van 'n groep wat verantwoordelik is vir die voltooiing van 'n ingewikkelde taak.
  - Om take te kombineer sodat sit 'n betekenisvolle bydra lewer tot die voltooiing van die taak.
  - Om geteikende werknemers 'n taak te gee wat hulle self moet beplan.
  - Om geteikende werknemers nuwe en moeiliker take te gee.
  - Om werknemers betrokke te maak by die ontleding en verandering van fisiese aspekte van die werksomgewing. (5 × 2) (10)

7.2	7.2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die gehalte van produkte en dienste kan afneem</li> <li>• Dit verdraag belangrike besluite</li> <li>• Take nie betyds afgehandel nie</li> <li>• Daar mag koste verbonde wees aan kontrakte</li> <li>• Onderbenutte produksiefasiliteite</li> <li>• Oorhoofse produktiwiteite kan afneem</li> <li>• Oortydbetaling kan nodig wees vir diegene wat die werk van afwesige werknemers moet doen</li> <li>• Ondernemings gaan voort om salarisse en lone uit te betaal</li> </ul>	(Enige 6 × 1)	(6)
	7.2.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementeer 'n formele afwesighedsbeleid</li> <li>• Verseker doeltreffende administratiewe stelsels</li> <li>• Ontleed afwesighedsdata</li> <li>• Verseker doeltreffende toesig</li> <li>• Verseker professionele seleksie</li> <li>• Handhaaf doeltreffende oriënterings- en induksieprogram</li> <li>• Handhaaf gesonde beloningsbestuur</li> <li>• Werkgewer – geborgde dagsorg vir kinders</li> <li>• Volg afwesigheid op met persoonlike kontak</li> <li>• Implementeer skiktyd</li> </ul>	(7 × 1)	(7)
7.3		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkel hulle vermoë om hul volle potensiaal te bereik</li> <li>• Wees voorbereid vir bevorderingsmoontlikhede binne die onderneming</li> <li>• Verstaan watter realistiese werks- en loopbaangeleenthede beskikbaar is</li> <li>• Besluit oor persoonlike ontwikkelingsdoelwitte</li> <li>• Fokus op toepaslike opleidingsgeleenthede</li> <li>• Beweeg op in die korporatiewe leer</li> </ul>	(4 × 1)	(4)
				<b>[40]</b>
			<b>TOTAAL AFDELING B:</b>	<b>160</b>
			<b>GROOTTOTAAL:</b>	<b>200</b>