higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

PERSONEELBESTUUR N6

12 JUNIE 2018

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 13 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	C
	1.1.2	C
	1.1.3	B
	1.1.4	B
	1.1.5	B
	1.1.6	C
	1.1.7	D
	1.1.8	A
	1.1.9	B
	1.1.10	B

(10 × 2) (20)

1.2	1.2.1	Waar
	1.2.2	Waar
	1.2.3	Waar
	1.2.4	Waar
	1.2.5	Waar
	1.2.6	Waar
	1.2.7	Waar
	1.2.8	Waar
	1.2.9	Waar
	1.2.10	Waar

(10 × 2) (20)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

2.1 Werkontwerp is die manier waarop werk gestruktureer word in verskillende take en verantwoordelikhede wat nodig is om 'n bepaalde werk uit te voer. (1)

2.2
- Dit moet verseker dat die organisasie produktief is.
- Die behoeftes van individuele werknemers moet vervul wees.
- Werk moet uitdagend en interessant wees, sodat werknemers voel hulle het iets wat die moeite werd is bereik. (Enige 2 × 1) (2)

2.3
- Werk vereenvoudiging✓ – verdeel 'n werk in klein dele en allokeer die verantwoordelikheid om die werk te doen aan minder geskoolde werknemers.✓✓
- Werksrotasie✓ – gee alle werknemers die geleentheid om al die take in die departement te verrig✓✓
- Werkuitbreiding✓ – die proses om baie kleiner werke te kombineer in 'n groter, meer stimulerende een wat verskeidenheid bied en op ‘n soortgelyke vlak sal wees.✓✓
- Werkverryking✓ – Wanneer 'n werknemer potensiaal toon om verantwoordelikheid te neem, word moeiliker take wat kreatiwiteit en besluitneming vereis, doelbewus by die werk gevoeg.✓✓ (4 × 3) (12)

2.4
- Fisiologiese behoeftes:✓ Die bevrediging van hierdie behoeftes is noodsaaklik vir die mens se biologiese funksionering en oorlewing, byvoorbeeld 'n behoefte aan kos, water en warmte.✓
- Veiligheidsbehoeftes:✓ Sodra die fisiologiese behoeftes bevredig word, kom die volgende vlak van behoeftes na vore en die belangrikheid van die vorige vlak van behoeftes verminder byvoorbeeld mense sal begin soek na skuiling soos behuisingsvoordele.✓
- Liefde / behoort behoeftes:✓ Sodra 'n persoon veilig voel en in beheer is van moontlike bedreigings, word sosiale behoeftes geaktiveer, soos 'n behoefte aan liefde, aanvaarding en vriendskap.✓
- Beeld behoeftes:✓ Hierdie behoeftes kan in twee groepe verdeel word, selfrespek en selfbeeld,✓ wat die respek en goedkeuring van ander is.✓
- Dit sluit die behoefte aan selfvertroue, onafhanklikheidsvryheid, erkenning, waardering en prestasie in.✓
- Self-aktualisering:✓ As al die bogenoemde behoeftes bevredig is, sal mense begin soek na nuwe geleenthede om nuwe talente te ontdek en te ontwikkel.✓ Dit is die ongehinderde uitdrukking van jou ware self en jou talente.✓ (15)

Kopiereg voorbehou

25 2.5.1

- Doelwitstelling✓ – spesifieke, meetbare, realistiese en verstaanbare doelwitte word gestel.
- Deelname✓ – werknemer maak deel uit van die besluitnemingsproses om hul doelwitte te stel.
- Tydsbeperking✓ – binne watter werknemer hul doelwitte moet bereik.
- Evaluering✓ – waar werknemers gemeet word aan die standaarde wat hulle gehelp het om te vestig. (4)

2.5.2

- Verbeterde bestuur, aangesien dit bestuurders dwing om te dink in terme van resultate, en nie net om aktiwiteite te beplan en take te delegeer nie. Dit verseker dat doelwitte realisties is, dat daar genoeg hulpbronne is om hierdie doelwitte te implementeer en dat beheer versterk sal word.
- Hoër produktiwiteit, aangesien dit bestuur toelaat om probleme in die organisasie te ontdek.
- Verbeterde kommunikasie tussen bestuur en werknemers.
- Persoonlike verpligting van individuele werknemers om persoonlike doelwitte te bereik, en so bydra tot die bereiking van departementele doelwitte en uiteindelik organisatoriese doelwitte.
- Effektiewe beheer, aangesien werk in meetbare eenhede afgebreek word.
- Die geleentheid vir kreatiewe denke en persoonlike betrokkenheid van werknemers.
- Samewerking tussen verskillende departemente word bevorder omdat doelwitte 'n gemeenskaplike visie ondersteun.
- Doeltreffendheid word versterk omdat prestasie gemonitor word.

(Enige 3 × 2) (6)
[40]

VRAAG 3: KOMMUNIKASIE

3.1

- Geraas
- Filtrering
- Emosies
- Taal
- Verwysing
- Nie-verbale kommunikasie
- Fisiese kommunikasie
- Vrees en behandeling van verandering
- Kommunikasie-oorlading
- Sielkundige
- Deurlopende
- Semantiek
- Etnosentrisme
- Fisiologiese hindernisse (Enige 5 × 1) (5)

3.2
- Dit kan 'n mondelinge boodskap wees - gesproke
- 'n Nie-verbale boodskap -geskrewe, e-pos, teks
- Van 'n sender - enkodeerder van die boodskap
- Deur middel van 'n gekose kanaal of medium (4)

3.3

INFORMELE STRUKTUUR	FORMELE STRUKTUUR
• Informele struktuur word binne die formele organisasie gevorm as 'n netwerk van interpersoonlike verhouding, wanneer mense met mekaar kommunikeer. • Dit word spontaan deur lede geskep. • Die doel is om hul sosiale en sielkundige behoeftes te bevredig / om die belang van die individuele lede te dien • Die aard van die struktuur is nie stabiel nie. • Wingerd - werkgewers glo die wingerdstok is meer betroubaar as kommunikasie van bestuur. • Norme, waarde en oortuigings word as 'n beheermeganisme gebruik. (Enige VIER)	• Formele struktuur is 'n organisasie tipe waarin die werk van elkeen duidelik gedefinieer word, waar gesag, verantwoordelikheid en aanspreeklikheid vasgestel word. • Dit word doelbewus deur topbestuur geskep. • Dit voldoen aan die uiteindelike doelwitte van die organisasie. • Die aard van die formele struktuur is lank en stabiel en deurlopend. • Kommunikasie is amptelik. • Reëls en regulasies is die beheermeganisme wat gebruik word. (Enige VIER)

(4 + 4) (8)

3.4
- Verseker bestuursbeheer van resultate
- Maak dit makliker om gespesialiseerde vaardighede te ontwikkel
- Verhoog operasionele doeltreffendheid in elke funksionele area
- Verseker dat elke werknemer 'n duidelike begrip het van waar hy/sy pas
- Fasiliteer die ontwikkeling van 'n spangees en goeie kommunikasie binne elke funksie (Enige 4 × 2) (8)

3.5
- Die korrekte kommunikasiekanaal kies:✓✓ Die gekose kanaal moet geskik wees om 'n baie eenvoudige of baie komplekse boodskap te hanteer, asook om vinnig terugvoering te gee.✓
- Verbintenis tot die belangrikheid van tweerigtingkommunikasie:✓✓ Kommunikasie moet verseker dat ontvangers dit sien as 'n tweerigtingproses waar luister aktief deur beide partye nagestreef word en opwaartes kommunikasie in die konteks van 'n organisasie word aangemoedig.✓
- Aksie moet pas by die massering:✓✓ Veral binne organisasies sal bestuurders geloofwaardigheid heeltemal verloor as hulle een ding sê en op 'n ander manier optree.✓
- Gepersonaliseerde kommunikasie:✓✓ Toepassing van gesonde tweerigtingkommunikasiebeginsels tydens informele gesprek, bied individuele werknemers die geleentheid om hul gedagtes te lig en stem te laat hoor omtrent enige frustrasie wat hulle mag hê.✓
- Die gebruik van direkte toesighouers as 'n kommunikasiekanaal binne die organisasie:✓✓ Topbestuur moet middel- en laer bestuursvlakke betrokke hou by die oordrag van inligting, aangesien meeste mense voorkeur gee aan inligting deur hul direkte toesighouers wat omseil word en dit word dikwels ‘n negatiewe invloed in die organisasie.✓

3.5
- Positiewe hantering van slegte nuus:✓✓ Slegte nuus moet oorgedra word sonder onnodige filtering. Dit sal die kommunikasieproses meer geloofwaardig maak.✓
- Formuleer die boodskap vir die gehoor:✓✓ Gee ontvangers van die boodskap die inligting wat relevant is vir hulle en moenie oor- of onderkommunikasie doen nie.✓

OF

- Dit beteken dat die sender van die boodskap vooruit moet dink en die boodskap so beplan dat die ontvangers die boodskap ten volle sal verstaan, asook hul woordeskat, belangstelling en waardes laat ooreenstem.
- Kommunikasie moet aaneenlopend wees:✓✓ Mense reageer sleg op lang gapings in kommunikasie wanneer hulle 'n boodskap verwag.✓
- Terugvoer en versterking:✓✓ Die vra die ontvanger van die boodskap vir terugvoer, stel die sender in staat om die boodskap reg te stel of aan te pas as dit onsuksesvol was, is noodsaaklik.✓

OF

- Om die sender te vra om die boodskap te herhaal, help ook om te verseker dat die ontvanger die boodskap korrek verstaan het.✓
- Die gebruik van direkte, eenvoudige taal:✓✓ Om nie 'n buitensporige aantal byvoeglike naamwoorde, bywoorde en subklousuleste gebruik nie help om die inhoud van die boodskap duidelik en relevant te hou.✓
- Die bou van vertroue:✓✓ Die meeste kommunikasieprobleme kan oorkom word as die twee partye mekaar vertrou.✓
- Om werknemers in 'n organisasie toe te laat om hul griewe te kommunikeer:✓✓ Werknemers wat vrymoedig voel om hul ongelukkigheid teenoor bestuur te lig, is geneig om te glo dat kommunikasie goed is.✓

(Enige 5 × 3) (15)
[40]

VRAAG 4

4.1
- Lede van 'n groep moet 'n gemeenskaplike doel hê.
- Die algemene doelstelling word deur middel van bespreking en ooreenkoms bepaal. (2)

4.2
- Groep beskou mekaar as vyand
- Persepsies word negatief en verwrong
- Vyandigheid verhoog
- Positiewe aspekte van die situasie word geïgnoreer (4)

4.3
- Formele leierskap✓
  Elke groep het 'n formeel aangestelde leier in die vorm van 'n bestuurder, toesighouer, voorman, projekleier, taakgroephoof, departementshoof of voorsitter.✓✓

- Rolle✓
  Elke individu het 'n rol of deel om in die groep te speel. Die gedrag wat die rol bepaal, sal gewoonlik stipuleer word. Die gestelde gedrag sal konsekwent wees.✓✓

- Norme✓
  Dit is aanvaarbare gedragstandaarde van elke lid van die groep.✓✓

- Status✓
  Dit is die vasgestelde belang van elke persoon in die groep. Dit verwys na die posisie of rang van die individuele lid.✓✓

- Grootte✓
  Die grootte van 'n groep beïnvloed die algemene gedrag van die groep. Kleiner groepe is vinniger om take te voltooi, maar nie noodwendig so bekwaam om probleme op te los soos groot groepe is nie.✓✓

- Komposisie✓
  Die meeste groepe benodig 'n verskeidenheid verskillende insette om doeltreffende besluitneming en probleemoplossing te verseker.✓✓

- Diversiteit✓
  Groepe behoort dus ideaal heterogeen van aard te wees, dws saamgestel uit individue wat uiteenlopende standpunte en verskillende vermoëns na die groep bring om dit meer effektief te maak. Hierdie diversiteit kan egter konflik veroorsaak.✓✓ (14)

4.4
- Vorming:✓✓
  Elke lid sal waarskynlik sy eie bekommernisse, vrese en aspirasies hê. Sommige mense sal op soek wees na vriende maak eerder as om net op die taak te konsentreer.✓✓

OF

- Dit word gekenmerk deur onsekerheid. Hulle weet nie wat van hulle verwag word nie en hulle is bang dat hulle nie deur die groeplede aanvaar sal word nie. Hulle is onseker van struktuur, leierskap en onder-geskiktes.✓✓

- Storming✓✓
  Dit word gekenmerk deur interpersoonlike konflikte. Konflikte sal waarskynlik ontstaan as hierdie individuele verskille in gedrag getoon word.✓✓

OF

- 'n Groeplid kan 'n voorstel voorlê en dit geblokkeer vind, nie omdat dit 'n swak idee is nie, maar omdat die persoon wat dit blokkeer, nie deel gehad het aan die opwekking van die idee nie.✓✓

- Norming✓✓
  Dit word gekenmerk deur samehorigheid en samewerking. Elke groeplid is bewus van watter gedrag aanvaarbaar is. Individuele lede begin volgens sekere reëls optree en stel dit aan almal as 'n verwagte norm van groepgedrag. 'n Gevoel van 'dit is die manier waarop dinge hier gedoen word' begin verskans word.✓✓

OF

- Dit is waar leierskwaliteite na vore kom - sekere individue begin om die vermoë te toon om van eindelose debatte na aksie te beweeg en ander spanlede saam te neem.

- Optrede✓✓
  Dit word gekenmerk deur volle deelname van alle groeplede. Dit is waar die (groep) regtig 'n span word. Energie en pogings word aan die taak bestee. Hoër vlakke van effektiwiteit en kreatiwiteit word deurentyd bereik. Die sukses van hierdie stadium word gekenmerk deur doelwitbereiking.✓✓

- Vertrek stadium stage.✓✓
  Dit dui op die einde van die groep se bestaan. Lede kyk terug na wat hulle bereik het en assesseer hul ervarings in die groep. Emosies wissel van tevredenheid met prestasies tot 'n gevoel van verlies aan vriendskap.✓✓

(5 × 4) (20)
[40]

VRAAG 5

5.1
- Spandinamika
- Besluit en tegnieke (2)

5.2
- Fisiese en geestelike gesondheid
- Positiewe en entoesiastiese benadering
- Hoë vlak van intelligensie
- Goeie begrip van die menslike natuur
- Selfversekerd, uitgaande en ekstrovert
- Determinasie, 'n sterk wil
- Carisma en moed
- Hoë vlak van energie en ambisie
- Eerlikheid en integriteit
- Geloofwaardigheid, die vermoë om vertroue te bevorder deur regverdig en eerlik te wees
- Vermoë om ander te inspireer
- Vermoë om 'n visie te kommunikeer
- Vermoë om op alle vlakke ten volle deel te neem
- Oopgesindheid: die vermoë om positiewe eienskappe in ander op te spoor
- Veerkragtig: die krag om groepsdruk te weerstaan en vertroue om op te staan vir wat reg is (Enige 10 × 1) (10)

5.3

BESTUUR	LEIERSKAP
• Bestuur vereis poskrag. • Bestuurders is bekommerd oor doeltreffendheid en effektiwiteit. • Bestuurders administreer. • Bestuurders vra hoe en wanneer. • Bestuurders fokus op die stelsel. • Bestuurders handhaaf. • Bestuurders maak staat op beheer. • Bestuurders hou 'n oog op die basiese doel. • Bestuurders reageer op verandering. • Bestuurders het goeie idees. • Bestuurders rig groepe. • Bestuurders kommunikeer met mense. (Enige SES)	• Leierskap word hoofsaaklik op persoonlike mag gebou. • Leiers is besorg oor die inspirasie van ander mense om entoesiasties te werk. • Leiers innoveer. • Leiers vra wat en hoekom. • Leiers fokus op mense. • Leiers ontwikkel. • Leiers inspireer vertroue. • Leiers kyk na die horison. • Leier skep verandering. • Leier implementeer idees. • Leier skep spanne. • Leier oorreed mense. (Enige SES)

(6 + 6) (12)

5.4

- Vertellende leierskapstyl✓✓
  Die leier verduidelik deur middel van taakgedrag aan sy of haar ondergeskiktes wat om te doen, hoe, waar en wanneer, sonder om te verduidelik waarom 'n sekere prosedure gevolg moet word. Kommunikasie is hoofsaaklik eenrigting. Hierdie styl word gebruik met nuut aangestelde, onervare werknemers wat vertroue kort. Die beste benadering is om die werknemer se rol duidelik te definieer en vir hom of haar te vertel hoe, wanneer en waar om take te doen.✓✓

- Verkoop leierskapstyl✓✓
  Dit behels hoë taakgedrag met hoë verhoudingsgedrag. Die leier verskaf leiding aan ondergeskiktes en probeer deur middel van tweerigting-kommunikasie en sosio-emosionele ondersteuning om sy/haar ondergeskiktes te oortuig.✓✓

OF

- Soos die persoon hom vestig, word hy meer selfversekerd en reageer positief op die opleiding op die werk. Die leier begin ook ondersteuning aan die werknemer bied sowel as om die werknemer se mening te vra.✓✓

- Deelnemende leierskapstyl.✓✓
  Hierdie styl word gekenmerk deur hoë verhoudingsgedrag met lae taakgedrag. Die leier en ondergeskikte neem saam besluite deur middel van tweerigtingkommunikasie.✓✓

OF

- Na ses maande het die werknemer by die werk ingeskakel en meer en meer verantwoordelikhede aangeneem. Die werknemer het nou begin deelneem aan besluitneming soos die bestuurder van toepassing is.✓✓

- Delegasie✓✓
  Dit word gekenmerk deur lae verhoudingsgedrag met lae taakgedrag. Die leier laat ondergeskiktes toe om onafhanklike besluit te neem deur gesag aan hulle te delegeer.✓✓

OF

- Die toesig is van algemene aard, wat beteken dat ondergeskikte werk nie voortdurend nagegaan word nie, ondergeskiktes word beskou as ten volle in staat om hul take te verrig en die nodige vertroue te vertoon.✓✓ (4 × 4) (16)

[40]

VRAAG 6

6.1
- Versnel die voorsiening van akkurate data
- Verminder die hoeveelheid mense wat benodig word om roetine-administrasie te verrig
- Plaas opgeleide werknemer in die M/H-afdeling om funksies te verrig wat meer sinvol is vir die organisasie as geheel. (3)

6.2
- Die stelsel moet koste-effektief wees.✓
  Dit beteken dat die stelsel nie meer moet kos om te koop en in stand te hou as die waarde van die voordele wat bereik kan word deur dit te gebruik nie.✓

- Die stelsel moet voldoen aan die behoeftes waarvoor dit aangekoop word.✓
  As 'n stelsel nie volgens die spesifikasies van die organisasie aangepas kan word nie, moet die stelsel nie gekoop word nie.✓

- Die stelsel moet gebruikersvriendelik wees.✓
  As dit nie die geval is nie, sal gebruikers in die organisasie waarskynlik die nuwe stelsel omseil en voortgaan met die bestaande stelsel, wat tot groot verwarring, verkeerde inligting en konflik sal lei. Dit is een van die redes waarom eindgebruikers by die ontwerp van die stelsel ingesluit moet word.✓

- 'n Loodsisteem word geïnstalleer.✓
  'n Loodsisteem is waar slegs een aansoek geïmplementeer word, bv. verlof manipulasies. Dit laat die organisasie se HR departement toe om die stelsel te leer ken en enige ongewenste toepassings te identifiseer.✓

- Die stelsel moet voldoende verskaffersondersteuning en instandhouding hê.✓
  Die ondersteuning van die verskaffer moet op 'n permanente basis geredelik beskikbaar wees. Selfs na 'n suksesvolle oorhandiging benodig die stelsel steeds aanpassings en moet dit uitgebrei of aangepas word om by die groei van die organisasie in te pas.✓

- Die stelsel moet voldoende sekuriteit hê.✓
  Alle HRIS inligting word as vertroulik beskou. Geen ongemagtigde persoon moet toegang tot die hoofpoel van inligting hê nie.✓ (Enige 4 × 2) (8)

6.3 Stap 1:
Probleemidentifikasie en bepaling van doelwitte. Die huidige stelsel moet krities ondersoek en geëvalueer word. Doelwit vir die nuwe stelsel moet ingestel word.

Stap 2:
Verskeie stelsels moet ondersoek word. Die haalbaarheidstudie sal help om gebruikersvereistes te definieer indien nodig. Alternatiewelik, as 'n sterk interne inligtingsdepartement bestaan, kan 'n stelsel intern ontwikkel word of besluit word dat dit nie haalbaar is om 'n gerekenariseerde HRIS op hierdie tydstip te implementeer nie.

Stap 3
Die voorkeurstelsel moet ontleed word in terme van hoe dit voldoen aan die vereistes van die organisasie se HR-prosedures, vloei van inligting en die metodes van werkorganisasie. Op hierdie stadium kan die potensiële stelsel op 'n loodsbasis geïmplementeer word sodat die besluitnemers in die organisasie die stelsel intern kan evalueer.

Stap 4:
'n Model van die voorgestelde stelsel moet ontwikkel word, insluitend enige aanpassingsvereistes. 'n Koste-batenanalise om die ekonomiese implementering van elke alternatief te evalueer, moet onderneem word.

Stap 5:
'n Stelsel is gekies vir die hardeware en sagteware is voltooi. Programspesifikasie en 'n toetsskedule moet opgestel word.

Stap 6:
Die stelsel moet in stadiums geïmplementeer word en oorhandiging moet geleidelik plaasvind, aangesien die kliënt met die stelsels enige aanpassingsvereistes bevredig. Die ontwikkeling van die opleidingsprogram en die verskaffing van gedetailleerde geskrewe dokumentasie vir die gebruiker van die stelsel is uiters belangrik en moet tydens die implementeringsfase uitgevoer word. Die uiteindelike eindgebruiker moet by hierdie stap betrokke wees.

Stap 7:
Die projek moet beheer word om te verseker dat dit betyds en binne die begroting voorsien wat benodig word. Dit sluit verskaffersondersteuning en enige aanpassings wat nodig is om die stelsel meer toeganklik en relevant vir die organisasie te maak in. Die gebruikers van die stelsel speel 'n belangrike rol in die identifisering van probleemareas en moet aangemoedig word om onmiddellik enige klein tekortkominge aan te meld.

(7 × 2) (14)

6.4

INTRINSIEKE MOTIVEERDERS	EKSTRINSIEKE MOTIVEERDERS
• Die gevoel van selfvervulling en genot van individuele winste • Verskeidenheid take • Uitdagings en interessante werk • Verantwoordelikhede vir eie werk • Persoonlike beheer oor die metodes van werk • Beheer oor die pas van werk • Geleenthede om vaardighede en vermoëns te gebruik en te ontwikkel • Sê in besluitneming • Geleenthede om vaardighede en vermoëns te gebruik en te ontwikkel (Enige VIER)	• Dit is faktore wat buite die werk self is en deur iemand anders geadministreer word • Finansiële beloning • Bevordering • Prys • Werksekuriteit • Gerieflike, veilige en aantreklike werksomstandighede • Bevoegde en regverdige leierskap • Redelike instruksies en rigting (Enige VIER)

(4 + 4) (8)

6.5
- Waar moontlik, kommunikeer in die bestuursproses.
- Instruksies en verduideliking moet duidelik, eenvoudig en spesifiek wees.
- Herhaal die kommunikasie waar nodig.
- Laat toe vir vrae om te verseker dat die kommunikasie 'n tweerigtingproses is.
- Luister noukeurig na die terugvoer van die ontvanger van die boodskap.
- 'n Klimaat van vertroue moet altyd bestaan.
- Versterk verbale kommunikasie deur skriftelik op te volg. (7)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou