higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1320**(A)**(J12)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

PERSONEELBESTUUR N6

(4110466)

12 Junie 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 8 bladsye.

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
PERSONEELBESTUUR N6
TYD: 3 UUR
PUNTE: 100

INSTRUKSIES EN INLIGTING

LET WEL: Indien jy meer as die vereiste getal vrae beantwoord, sal slegs die vereiste getal nagesien word. ALLE werk wat jy nie nagesien wil hê nie nie moet duidelik deurgehaal word.

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Hierdie vraestel bestaan uit TWEE afdelings:

   AFDELING A : 40 punte
   AFDELING B : 160 punte
   GROOTTOTAAL : 200 punte

2. AFDELING A is VERPLIGTEND.

3. Beantwoord slegs VIER vrae uit AFDELING B.

4. Lees AL die vrae aandagtig deur.

5. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.

6. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.1.1 Watter EEN van die volgende beskryf *intrinsieke motivering*?

A Gevoel van selfvervulling
B Bevrediging wat 'n werknemer uit sy werk put
C Gevoel van selfvervulling en genot wat die werknemer uit die taak kry
D Gevoel van deel te wees van die organisasie

1.1.2 Vroom se verwagtingsteorie:

A Werknemers sal gemotiveer word om te werk as hulle verwag dat hul pogings tot hoë prestasie sal lei.
B Werknemers sal beloon word vir hul hoë prestasie.
C Werknemers sal gemotiveer word as hulle verwag dat hul pogings sal lei tot hoë prestasie en dat hulle beloon sal word vir hoë prestasie.
D Werknemers sal gemotiveer word as hul poging tot lae prestasie sal lei en hulle beloon sal word vir hul prestasie.

1.1.3 Motivering dryf die gedrag van die werknemer om kwaliteit werk te lewer:

A Erkenning
B Aansporing
C Selfmotivering
D Implementeringstrategie

1.1.4 Die fasade kom voor wanneer ...

A die sender van die boodskap relevante inligting het wat die ontvangers nie het nie.
B die sender van die boodskap nie al die nodige inligting het nie en dus nie die gedrag, besluite en potensiaal van ander verstaan nie.
C nog die sender nog die ontvanger van die boodskap mekaar verstaan of ken.
D beide die sender en die ontvanger van die inligting al die kennis tot hul beskikking het vir effektiewe kommunikasie.

Kopiereg voorbehou

1.1.5 EEN van die funksies van 'n langtermyn organisatoriese struktuur is om ...

A onstabiliteit vir die hele organisasie te gee.
B beter koördinasie en beheer te ondersteun.
C kommunikasie te ontmoedig.
D struikelblokke vir samewerking in die organisasie te skep.

1.1.6 Om 'n boodskap volgens die ontvanger se verwagtinge en ander persoonlike eienskappe te interpreteer:

A Filtrering
B Verdraaiing
C Selektiewe persepsie
D Onderskeid

1.1.7 'n Individu se vermoë om toegang tot inligting te verkry word gebaseer op ...

A verwysings ('Referent').
B deskundigheid ('Expert').
C wettigheid.
D hulpbronne.

1.1.8 'n Verwysingsgroep word gekategoriseer volgens ...

A lede wat dieselfde waardes en houdings het.
B lede met een of meer algemene eienskappe.
C lede wat probeer om met ander te assosieer wat gemeenskaplike belange het.
D individuele lede met algemene eienskappe en belange.

1.1.9 In die deelnemende benadering sal die leier ...

A beheer neem en volle gesag en verantwoordelikheid aanvaar.
B die taak aan ondergeskiktes delegeer.
C delegeer, maar betrokke bly om besluitneming te fasiliteer.
D deelname van ondergeskiktes in die aktiwiteite van die organisasie aanmoedig.

1.1.10 'n Aanvaarbare standaard van gedrag wat deur groeplede gedeel word:

A Hoe die groep dink
B Norme
C Gelykvormigheid
D Houdings

(10 × 2) (20)

Kopiereg voorbehou

1.2 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is. Kies die antwoord en skryf slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer..

1.2.1 Vermoë en motivering is beide nodig om prestasie in die werkplek te verhoog.

1.2.2 Volgens Maslow se teorie word individue slegs gemotiveer deur hoër-orde-behoeftes soos status.

1.2.3 Werkontwerp help werknemers om op prioriteitstake te konsentreer en meer doeltreffende maniere te vind om die take te voltooi.

1.2.4 Uitstekende kommunikasie is belangrik vir die suksesvolle bereiking van die visie, die missie en die doelwitte van die organisasie.

1.2.5 Omvang van beheer beteken dat baie ondergeskiktes aan 'n spesifieke bestuurder rapporteer.

1.2.6 Diagonale kommunikasie vind plaas tussen mense met 'n direkte verslagdoening verhouding.

1.2.7 'n Outokratiese bestuurstyl lei tot effektiewe kommunikasie en kreatiewe werknemers.

1.2.8 Leiers het die vermoë om ander mense te inspireer om entoesiasties te werk om die vereiste doelwitte te bereik.

1.2.9 Sosiale interaksie kan die gedrag en prestasie van die werknemers nie positief of negatief beïnvloed nie.

1.2.10 Lede van 'n groep wat saamwerk om dieselfde doelwitte te bereik, voldoen aan die norme en die handhawing van eenheid, is voordelig vir die organisasie as geheel.

(10 × 2) (20)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

Beantwoord enige VIER vrae uit hierdie afdeling.

VRAAG 2

Robert, wat werk vir Solar Works, is bevorder tot 'n bestuursposisie. Hy is nie heeltemal seker hoe om met sy span te werk nie. Sy vriend, Jimmy, het hom geadviseer omtrent die behoefte en voordele van werknemermotivering. Jimmy het verder verduidelik dat gemotiveerde werknemers vrywillig en entoesiasties werk en meer doen as wat van hulle vereis word. Hulle het 'n dryfkrag en hulle poog om spesifieke doelwitte te bereik. Hy het werkontwerp ('job design') beklemtoon as een van die strategieë wat Robert kan gebruik om sy span te motiveer.

2.1 Wat is *werkontwerp*? (1)

2.2 Skets in breë trekke die doel om werkontwerp te gebruik as 'n motiveringsstrategie. (2)

2.3 Verduidelik VIER metodes wat Robert kan toepas om 'n werk te ontwerp wat die motiveringsvlak van die werknemers sal beïnvloed. (4 × 3) (12)

2.4 Pas Maslow se hiërargie van behoeftes toe om aan te toon hoe Robert sy werknemers kan motiveer. (15)

2.5 Robert se organisasie gebruik doelwitbestuur ('MBO') as 'n metode van prestasiebestuur.

2.5.1 Noem VIER verskillende dele van bestuur volgens doelwitte. (4)

2.5.2 Bespreek DRIE voordele van doelwitbestuur (MBO). (3 × 2) (6)

[40]

EN/OF

VRAAG 3

Ondoeltreffende kommunikasie lei tot ontevrede kliënte, ongelukkige werknemers, lae produktiwiteit, swak diensstandaarde, swak finansiële resultate en kan selfs tot die uiteindelike ineenstorting van die besigheid lei.

3.1 Noem VYF algemene hindernisse vir effektiewe kommunikasie in 'n organisasie. (5)

3.2 Beskryf die *kommunikasieproses* in 'n organisasie. (4)

3.3 Onderskei tussen *formele en informele strukture* as faktore wat kommunikasie in 'n organisasie beïnvloed. (8)

3.4 Verduidelik die voordele van die gebruik van 'n funksionele organisasie-struktuur. (8)

3.5 Bespreek VYF tegnieke wat deur 'n bestuurder toegepas kan word om effektiewe kommunikasie in 'n organisasie te verbeter. (15)

[40]

EN/OF

VRAAG 4

Anna, 'n nuut aangestelde universiteitsbestuurder, het opgemerk dat die verhoudings tussen die personeellede in die kollege sleg was en dat klieke gevorm is. Dit het ook hul moraal beïnvloed. Anna het 'n vergadering by 'n eksterne plek gereël om die situasie aan te spreek. Tydens die vergadering is 'n geskikte sitplekplan gebruik om bestaande klieke op te breek en groepskommunikasie aan te moedig. Groeplede is gevra om te kyk na die visie, missie en waardes van die maatskappy. Hulle moes idees breinstorm wat gebruik kan word om die kollege 'n beter plek te maak. Hulle moes ook een ding noem wat hulle in hul kollegas waardeer. Anna het haar fasiliteringsvaardighede gebruik om deelname aan te moedig en om onenigheid op te los.

4.1 Noem TWEE beginsels wat vereis word om 'n groep in 'n organisasie te vorm. (2)

4.2 Verduidelik die verskillende maniere waarop groepskonflik in 'n organisasie tot uiting kom. (4)

4.3 Ontleed faktore wat die struktuur van 'n groep in die organisasie beïnvloed. (14)

4.4 Bespreek die VYF-stadium model van groepontwikkeling of -vorming wat Anna kan toepas. (20)
[40]

EN/OF

VRAAG 5

5.1 Noem TWEE faktore wat 'n effektiewe besluitnemingsproses beïnvloed. (2)

5.2 Volgens die eienskapsteorie van leierskap is 'n leier anders as ander mense en beskik oor besondere eienskappe.

Noem die eienskappe van 'n leier volgens hierdie teorie. (10)

5.3 Noem SES verskille tussen *leierskap en bestuur*. (12)

5.4 Hersey en Blanchard se model konstateer dat 'n doeltreffende leier die situasie eers sal analiseer voordat 'n toepaslike leierskapstyl geïmplementeer word. 'n Doeltreffende leier is een wat sy of haar styl akkuraat aanpas by die volwassenheidsvlak van die werknemers.

Bespreek die situasionele leierskapsmodel aan die hand van bogenoemde stelling. (16)
[40]

EN/OF

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

'n Suid-Afrikaanse TVET-kollege het slegte publisiteit ontvang weens swak etiese praktyke. Elke kampus hanteer indiensneming, dissiplinêre sake, afwesigheidsbestuur en die betaling van werknemers anders. Mnr September, 'n nuwe M/H-bestuurder, besef dat hy HRIS sagteware by alle kolleges moet implementeer om die probleem uit te roei.

6.1 Noem die doelwitte om HRIS te implementeer. (3)

6.2 Verduidelik VIER kriteria vir die evaluering van 'n gerekenariseerde HRIS. (4 × 2) (8)

6.3 Bespreek kortliks die stappe wat mnr September moet volg om HRIS-sagteware te implementeer. (14)

6.4 Onderskei tussen *ekstrinsieke en intrinsieke motivering*. (8)

6.5 Stel SEWE praktiese riglyne vir suksesvolle kommunikasie in 'n organisasie voor. (7)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOT TOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou