higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

PERSONEELBESTUUR N6

4 JUNIE 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 13 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	D		
	1.1.2	E		
	1.1.3	F		
	1.1.4	G		
	1.1.5	H		
	1.1.6	C		
	1.1.7	J		
	1.1.8	I		
	1.1.9	A		
	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	Onwaar		
	1.2.9	Onwaar		
	1.2.10	Waar		
			(10 × 1)	(10)
1.3	1.3.1	C		
	1.3.2	D		
	1.3.3	A		
	1.3.4	C		
	1.3.5	B		
			(5 × 2)	(20)
				[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

VRAAG 2

Motivering

'n Doelgerigte aksie wat ons neem om behoeftes te bevredig en wanneer dit bevredig is, 'n poging aanwend om nuwe behoeftes wat ontstaan te bevredig.'✓✓

OF

Motivering is die rede vir mense se aksies, begeertes en behoeftes. Motivering is ook die rig van iemand se gedrag of wat veroorsaak dat 'n persoon gedrag herhaal. Motivering is wat die persoon aanpor om op 'n sekere wyse op te tree of ten minste 'n geneigdheid vir spesifieke gedrag te ontwikkel.✓✓

Volgens Maehr en Meyer is, 'Motivering 'n woord wat deel is van die populêre kultuur aangesien daar min ander sielkundige konsepte is'.✓✓ (2)

2.2
- Maak 'n werknemer deel van die span, maar verseker dat die werknemer ten volle vir die deel van die werk wat hul verrig, verantwoordelik is.✓✓
- Kombineer take sodat werknemers alles doen wat 'n proses behels en hul take tot die afwerking van die proses bydra.✓✓
- Delegering van nuwe en moeiliker take aan werknemers wat hul nog nie voorheen verrig het nie. ✓✓
- Bied geleentheid aan werknemers om die werksmetode, volgorde, ruimte, gebruik en nie-gebruik van materiaal in die uitvoering van verlangte take te beplan.✓✓
- Betrek werknemers in die analise en verandering van fisiese aspekte in die werksomgewing, byvoorbeeld, die temperatuur, beligting, ensovoorts.✓✓ (10)

2.3 Die werknemer moet:
- Werksverryking begeer.✓✓
- Die potensiaal hê om verder te ontwikkel.✓✓
- Oor die verlangde vaardighede, kennis en ervaring beskik om die addisionele taak te verrig OF om opgelei te word om dit te doen.✓✓
- Glo dat die take belang tot die bestaande taak voeg.✓✓
- Begryp dat alle nuwe take help om 'n nuwe samehangende werk te vorm.✓✓
- Sien potensiële voordele.✓✓
- Om voor buigsaamheid gekonsulteer te word oor hoe verwagte resultate bereik word.✓✓
- Om voldoende buigsaamheid toegelaat te word oor hoe verwagte resultate bereik word.✓✓
- Om gereelde terugvoer oor prestasie gegee te word.✓✓ (5 × 2) (10)

2.4
- Die sofistikasie van tegnologie kan moontlik werk interessant maak.✓✓
- Werke wat lae vaardigheidsvlakke vereis, word nie maklik verryk nie.✓✓
- Sommige werknemers is nie begaan oor taakverryking nie, maar slegs oor verhoogde betaling en sekuriteit.✓✓
- Sommige werknemers is bang dat verandering tot werksverliese kan lei.✓✓ (8)

2.5
- Begryp basiese aard van die mens met betrekking tot behoefte-bevrediging, wat bestuur sal toelaat om te verstaan hoe individuele behoeftebevrediging tot 'n gemotiveerde en produktiewe werker sal lei.✓✓
- Begryp dat werksinhoud en werksomgewing die individu se werksprestasie sal beïnvloed.✓✓
- Benader elke werker as 'n unieke individu. Persone moet op verskillende maniere gemotiveer word.✓✓
- Kommunikeer individueel. Benader elke werker individueel wat sal verseker dat die behoeftes, aspirasies en probleme van elke werknemer bekend en verstaan sal word. Dit verseker 'n klimaat van vertroue en gevolglik meer gemotiveerde werknemers.✓✓
- Verstaan dat verandering persone bedreig. Persone voel bedreig deur verandering. Verseker dat hulle die rede vir enige verandering verstaan en dat hulle deel is van die proses.✓✓ (5 × 2) (10)

[40]

VRAAG 3

3.1 Geraas✓ filtrering,✓ emosies,✓ taal,✓ verwysing,✓ nie-verbale kommunikasie,✓ fisiese kommunikasie,✓ vrees en bedreiging van verandering,✓ kommunikasie-oorbelading,✓ sielkundig,✓ onophoudend,✓ semanties,✓ etnosentrisme✓ of sielkundige hindernisse.✓ (Enige 2 × 1) (2)

3.2 Kommunikasieproses
- Dit is die proses om 'n boodskap te stuur✓
  - 'n Verbale boodskap (bv. gesproke)✓
  - 'n Nie-verbale boodskap (bv geskrewe, epos of teksboodskap)✓
- Vanaf 'n sender (word ook na verwys as 'enkodeerder' van die boodskap)✓
- Deur middel van 'n gekose kanaal of medium (bv. aangesig-tot-aangesig, telefoon, lektor, ens.)✓ (Enige 4 × 1) (4)

Kopiereg voorbehou

3.3 Wye spanwydte van beheer

- 'n Wye spanwydte van beheer beteken dat 'n bestuurder oorlaai is in die sin dat te veel ondergeskiktes aan daardie bestuurder rapporteer. ✓
- 'n Wye spanwydte lei tot 'n plat organisasiestruktuur wat daarop gerig is om te veel bestuursvlakke in die werksplek te sny.✓
- Te wye spanwydte van beheer lei daartoe dat ondergeskiktes swak kommunikasie ontvang met gevolge soos
- Te min leiding of beheer.✓
- Ernstige foute word sonder die bestuurder se wete begaan.✓

Nou spanwydte van beheer

- Die spanwydte van beheer is gewoonlik verwant aan die fisiese organisasiestruktuur en nie die tipe struktuur nie. Daar is geen ideale spanwydge van beheer nie en organisasies kan dikwels 'n nou spanwydte van beheer in een afdeling en 'n wye spanwydte van beheer in 'n ander hê.✓
- 'n Nou spanwydte van beheer beteken dat bestuurders relatief min ondergeskiktes het wat aan hulle rapporteer wat neig om 'n lang organisasiestruktuur met te veel gesagsvlakke te hê en minder persone per vlak en 'n lang bevelsketting.✓
- 'n Spanwydte wat te nou is beteken dat daar relatief min ondergeskiktes aan die bestuurder rapporteer wat tot onderbenutting en onnodige kostes lei. ✓
- Met 'n nou spanwydte van beheer, is kommunikasie op elke vlak goed, maar swak tussen topbestuur en die laagste vlak van werknemers weens die baie vlakke wat neig om boodskappe te filtreer sodat dit aansienlik vanaf die oorspronklike sender verander, bv. die HUB tot die finale ontvanger, byvoorbeeld die skoonmaker.✓ (Enige 3 van elk) (3 × 2) (6)

3.4 Voordele van 'n funksionele organisasie

- Verseker bestuur se beheer van resultate.✓
- Maak dit makliker om gespesialiseerde bevoegdhede te ontwikkel.✓
- Bevorder die bedryfsdoeltreffendheid in elke funksionele area.✓
- Verseker dat elke werknemer 'n duidelike begrip het van waar hy of sy inpas.✓
- Fasiliteer die ontwikkeling van 'n spangees en goeie kommunikasie in elke funksie.✓

Nadele van 'n funksionele organisasie

- Skep hindernisse tot samewerking tussen funksionele afdelings – skep dikwels vyandigheid en konflik.
- Bestuurders in beheer van funksionele areas is geneig om op grond van funksionele prestasie-aanwysers gemeet te word en dit kan hierdie doelwitte voor daardie van die organisasie as 'n geheel geplaas word.
- Beperk winsverantwoordelikheid aan topbestuur.
- Skep hindernisse om kruisfunksionele bevoegdhede te ontwikkel.
- Vertraag kommunikasie wat oor op en af funksionele silo's beweeg eerder as oor funksies heen. (Enige 4 van elk) (4 × 2) (8)

3.5

FORMELE STRUKTUUR	INFORMELE STRUKTUUR
• 'n Tipe organisasie waarin die taak van elkeen duidelik gedefinieer is wanneer gesag, verantwoordelikheid en aanspreeklikheid vasgestel is.✓	• Word in die formele organisasie as 'n netwerk vir interpersoonlike verhoudings gevorm wanneer mense met mekaar interaksie het.✓
• Doelbewus deur topbestuur geskep.✓	• Word spontaan deur lede geskep.✓
• Om die uiteindelike doelwitte van die organisasie te bereik.✓	• Om hul sosiale en sielkundige behoeftes te bevredig of om die individuele lede se belange te dien.✓
• Stabiel en deurlopend vir 'n lang tyd.✓	• Die aard van die struktuur is nie stabiel nie.✓
• Kommunikasie is amptelik.✓	• Werknemers is oortuig dat riemtelegramkommunikasie meer betroubaar as kommunikasie vanaf bestuur is.✓
• Reëls en regulasies word as kontrolemeganismes gebruik.✓	• Norme, waardes en oortuigings word as beheermeganismes gebruik.✓

(Enige 4 van elk) (4 × 2) (8)

3.6

- Die arena✓ – area waar interpersoonlike kommunikasie die suksesvolste is. Die sender en die ontvanger van inligting het al die kennis tot hul beskikking vir kommunikasie om effektief te wees.✓✓

OF

- Die twee partye het soortgelyke gevoelens, veronderstellings en vaardighede. Soos die graad van gedeelde inligting groter word, sal kommunikasie effektiewer word.✓✓
- Die blinde kol✓ – die sender van die boodskap het al die inligting wat benodig word, verstaan nie die gedrag, besluite en potensiaal van ander nie.✓✓

OF

- Die ontvangers beskik oor kennis en die sender het die nadeel. Kommunikasie kan nie suksesvol wees onder hierdie omstandighede nie.✓✓
- Fasade✓
  Die sender het die relevante inligting, maar die ontvangers het nie. Oppervlakkige kommunikasie vind plaas. Die sender kan ook inligting weens vrees, behoefte aan mag, ensovoorts terughou.✓✓

OF

- Die sender kan ook 'n fasade aan die ontvanger van die boodskap voorhou. Gevolglik sal kommunikasie nie suksesvol wees nie.✓✓
- Onbekend✓
  Nòg die sender nòg die ontvanger van die boodskap verstaan of ken mekaar.✓✓

OF

- Hierdie tipe situasie kom dikwels voor waar werknemers uit spesialisareas met mekaar moet kommunikeer.✓✓
- Kommunikasie sal onder hierdie omstandighede baie swak wees. (12)

[40]

VRAAG 4: GROEPSDINAMIKA

4.1 'n Aantal individue wat van mekaar bewus is en mekaar beïnvloed. (2)

4.2
- 'n Groep het 'n gemeenskaplike doel of doelwitte.
- Groepslede is van mekaar bewus.
- Lede stem saam dat hulle saam hoort.
- Lede van 'n groep beïnvloed mekaar.
- 'n Groep funksioneer as 'n stelsel met inset, deurset en uitset.
- 'n Groep het 'n spesifieke struktuur wat verwant is aan die funksie van die groep.
- Die aktiwiteite van 'n groep word deur riglyne of prosedures gerig om die groep se doelwitte te bereik.
- 'n Groep het 'n leier.
- 'n Groep hanteer konflik in 'n kontraktiewe manier. (Enige 4 × 1) (4)

4.3
- Interaktiewe groepe (werk saam):✓ Die werk van een groep is die inset vir mekaar, bv. die menslikehulpbrondepartement neem mense indiens en die finansie-afdeling moet hul salarisse betaal✓
- Medewerkende groep (werk op dieselfde tyd):✓ Die werk wat deur een groep gedoen word, beïnvloed nie die werk van 'n ander groep nie, byvoorbeeld, die werk van masjienoperateurs word nie beïnvloed deur die werk wat deur openbare skakelbeamptes gedoen word nie en omgekeerd.✓
- Teenwerkende groepe (werk op teenoorgestelde kante):✓ Groepe op teenoorgestelde kante werk saam om verskille op te los, bv. bestuur en vakbonde.✓ (3 × 2) (6)

Kopiereg voorbehou

4.4
- Sukses✓
  Vorige sukses verseker dat 'n groep nog meer samehangend word.✓
- Grootte van groep✓
  Kleiner groepe is meer samehangend as groter groepe.✓
  Nabye interpersoonlike kontak word in klein groepe gehandhaaf.✓
  Klein groepe kommunikeer meer dikwels en effektiewer.✓
  Stem meer geredelik oor aangeleenthede saam, want die lede beïnvloed mekaar makliker.✓
- Kleiner groepe
  Deel verantwoordelikheid✓
  Het meer dikwels persoonlike besprekings wat verseker dat deelname meer gereeld is.✓
- Groepe met meer as sewe lede
  Het baie individuele deelname✓
  Stop lede om oop te wees✓
  Word deur aggressiewe of dominante lede gedomineer✓
- Stabiele lidmaatskap✓
  Eksterne bedreigings✓
  Wanneer 'n groep voel dit word deur 'n eksterne groep aangeval, sal die lede outomaties meer samehangend word om die groep te beskerm.✓
  Negatiewe resultate van aksies sal ook veroorsaak dat lede meer samehangend word, moontlik om hulself te beskerm teen bespotting deur die eksterne groep.✓ (Enige 12 × 1) (12)

4.5
- Vorming:✓

  Elke lid het moontlik sy of haar eie bekommernisse, vrese en aspirasies. Sommige persone sal op die uitkyk wees om vriende te maak eerder as om op die taak wat voorhande is, te konsentreer.✓✓

  OF

  Dit word deur onsekerheid gekenmerk. Hulle weet nie wat van hulle verwag word nie en hulle is bang dat lede van die groep hulle nie sal aanvaar nie. Hulle is onseker oor die struktuur, leierskap en ondergeskiktes.✓✓

- Storm ('storming')✓
  Gekenmerk deur interpersoonlike konflik, wat waarskynlik sal ontstaan aangesien hierdie individuele verskille in gedrag manifesteer.✓✓

  OF

  'n Groepslid kan 'n voorstel maak en vind dat dit geblok word, nie omdat dit 'n swak idee is nie, maar omdaat die persoon wat dit blokkeer nie deel was van die ontwikkeling van die idee nie.✓✓

- Normering ('norming')✓
  Gekenmerk deur samewerking. Elke lid van die groep is bewus daarvan watter gedrag aanvaarbaar is. Individuele lede begin om volgens sekere reëls op te tree en dwing dit op elkeen af van wat 'n verwagte norm van groepsgedrag is. 'n Gevoel van 'dit is die wyse waarop dinge hier gedoen word,' word verskans.✓✓

  OF

  Dit is waar leierskapeienskappe na vore kom. Sekere individue begin die vermoë om te beweeg van eindelose debatte na aksie, en om ander spanlede saam te neem.✓✓
- Prestasie✓
  Dit word deur die volle deelname van alle groepslede gekenmerk. Dit is waar die groep werklik 'n span word. Energie en pogings word op take wat voorhande is, gespandeer. Hoër vlakke van doeltreffendheid en kreatiwiteit word deurlopend bereik. Die sukses van hierdie stadium word deur doelbereiking gekenmerk.✓
- Verdagingsfase✓
  Hierdie kenmerk die einde van die groep se bestaan. Lede kyk terug op wat hulle bereik het en assesseer hulle ervaringe in die groep. Emosies varieër vanaf bevrediging met prestasies tot 'n gevoel van verlies van vriendskap.✓✓ (16)

[40]

VRAAG 5: LEIERSKAP

5.1 Die vermoë om ander persone te inspireer om entoesiasties en doeltreffend te werk ten einde doelwitte te bereik.✓✓ (2)

5.2 'n Leier wat sy of haar ondergeskiktes beïnvloed.✓✓ (2)

5.3 Persoonlike mag

- Die ander twee primêre magsbasisse wat deur French en Raven identifiseer word, het te doen met die betrokke individu, ongeag sy of haar magsposisie in die organisasie. Kom ons kyk na die scenario van 'n HUB en sy of haar uitvoerende direkteure wat met 'n inligtingstegnologie-probleem sukkel. Die inligtingstegnologiebestuurder is die leier in hierdie situasie, aangesien hy of sy die kenner in hierdie gespesialiseerde veld is. Dit is 'n voorbeeld van French en Raven se begrip kennermag ('expert power).✓✓
- Was jy al by partytjies of sosiale byeenkomste waar iemand in die vertrek inloop en mense dadelik deur daardie persoon aangetrek word? Dit lyk of hulle oor 'n charisma beskik wat ander persone aantrek wat 'n sterk invloed op hul besluite en aksies het. Hierdie is 'n voorbeeld van **referente mag**.✓✓
- Ten slotte, hoewel dit nie onder hul aanvanklike voorstel ingesluit is nie, sal dit waardevol wees om hulpbronkrag as 'n sesde basis van krag in te sluit. Dikwels het persone sonder wettige mag of persoonlike mag, steeds 'n invloed op ander in die werksomgewing, aangesien hul kontrole oor waardevolle inligting of hulpbronne het. Voorbeeld sluit 'n finansiële analis (inligting) en aankoper (maak voorrade vir produksiedepartement beskikbaar) in. ✓✓
- Dit is belangrik vir ons om te verstaan daat hierdie magsbasisse nie van mekaar geïsoleer is nie. 'n Bestuurder met 'n wettige mag, kan 'n kenner in sy of haar veld wees en geliefd en bewonder word deur ander persone gemotiveer is om daardie bestuurder te volg, ongeag wat.✓✓

Magsposisie

- Uitvoerende beamptes en bestuurders in organisasies het magte wat in hul posisies wat hul by skool het gesetel is. Onderwysers volg die instruksies van die hoof weens die gesag wat sy of haar posisie dra. Hulle hoef nie van die hoof te hou of met die hoof saamstem nie, maar daar word van hulle verwag om aan hul instruksies te voldoen. ✓✓
- Dieselfde is van toepassing in die werksomgewing. Werknemers wat 'n dienskontrak met 'n organisasie aanvaar, stem in om alle riglyne van hul bestuurders en spanleiers te gehoorsaam, solank hulle as billik en redelik beskou word binne die raamwerk van die organisasie se beleid. Dit is wat French en Raven as wettige mag ('legitimate power') definieer.✓✓

(Enige 2 van elk) (2 × 4) (8)

5.4
- Goeie liggaamlike en geestelike gesondheid
- Positiewe en entoesiastiese benadering
- Hoë intelligensievlak
- Goeie begrip van menslike natuur
- Vol vertroue en ekstrovert
- Gedetermineerd, sterk wil en dominant
- Charismaties en braaf
- Hoë energievlak en ambisie
- Eerlikheid en integriteit
- Geloofwaardigheid en die vermoë om vertroue in te boesem deur billike en eerlike optrede
- Vermoë om ander te inspireer
- Vermoë om 'n visie te kommunikeer
- Vermoë om totaal op alle vlakke deel te neem
- Oopgesindheid: Die vermoë om positiewe eienskappe in ander op te spoor
- Veerkragtig: Die krag om groepsdruk te bestry en die selfvertroue om op te staan vir wat reg is. (Enige 8 × 1) (8)

5.5
- Die eerste stap in die bestuursproses is beplanning en besluit oor wat die organisasie sal doen.
- Die tweede stap is om te besluit hoe die organisasie die planne sal implementeer.
- Leiding is die derde stap om te verseker dat persone in die organisasie bereid en in staat is om die verlangde planne te implementeer om die doelwitte te bereik.
- Die vierde stap is om te kontroleer en te meet hoe goed die organisasie in die implementering van die planne doen en regstellende aksies wat geneem word indien daar nie aan planne voldoen word nie. (4)

5.6
- Bevelende 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 een manier. Hierdie styl word gebruik met nuut aangestelde, onervare werknemers wat nie vertroue het nie. Dit is duidelik dat die beste benadering is om die werknemer se rol duidelik te definieer en vir hom of haar te vertel hoe, wanneer en waar werk take moet verrig.
- Verkoop leierskapstyl
  Dit behels hoë taakgedrag met hoë verhoudingsgedrag. Die leier verskaf leiding aan ondergeskiktes en probeer om sy of haar ondergeskiktes te oortuig deur middel van tweerigtingkommunikasie en sosio-emosionele ondersteuning.

OF

Namate die persoon gevestig raak, word hy/sy meer selfversekerd en reageer positief op indiensopleiding. Die leier begin ook ondersteuning aan die werknemer gee en vra vir die werknemer se opinie. ✓✓

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

OF

Na ses maande nadat die werknemer in sy werk gevestig geraak en meer verantwoordelikhede geneem het. Die werknemer begin om aan besluitneming met die bestuurder te deel.✓✓

Delegering✓✓
Hierdie styl word deur lae verhoudingsgedrag met lae taakgedrag gekenmerk. Die leier laat ondergeskiktes toe om volledige beheer te neem. Onafhanklike besluite word gemaak deur gesag aan hulle te delegeer.✓✓

OF

Toesig is van 'n algemene aard wat beteken daat ondergeskiktes se werk nie deurlopend gekontroleer word nie. Ondergeskiktes is ten volle in staat om hul take uit te voer en beskik oor die nodige vertroue.✓✓ (Enige 4 × 4) (16)
[40]

VRAAG 6: DIVERSE

6.1 Formele stelsel wat in 'n organisasie gebruik word om interne en eksterne inligting betyds en op doeltreffende wyse in te samel, te integreer, vergelyk, analiseer en te versprei.✓✓ (2)

6.2 Data:✓ ongeprosesseerde en ongemanipuleerde inligting.✓✓
Inligting:✓Geprosesseer en gemanipuleerde inligting relevant vir besluitneming.✓✓ (6)

6.3
- Operasionele Menslikehulpbroninligtingstelsel ('HRIS')✓✓
  Hierdie stelsel moet ontwerp word om take uit te voer wat die werknemers in die menslikehulpbrondepartement te help om hul werk te doen, soos die skryf van handleidings en die kontrolering van werknemerbywoning.✓✓
- Taktiese Menslikehulpbroninligtingstelsel✓✓
  Hierdie stelsel moet ontwerp word om 'n databasis instand te hou om werknemersaktiwiteite in die organisasie te bestuur, te moitor en te beheer, byvoorbeeld instandhouding van werknemerrekord met betrekking tot verlof wat geneem is en studies wat voltooi is.✓✓
- Strategiese Menslikehulpbroninligtingstelsel✓✓
  Hierdie stelsel moet ontwerp word om topbestuur te help om menslikehulpbronbeplanning vir die hele organisasie vir 10 jaar en in die toekoms te ontwerp om in staat te wees om op aangeleenthede soos vaardigheidsoudit, potensiaal van werknemers om bevorder te word en vooruitskatting van menslikehulpbronbehoeftes vir elke funksionele eenheid van die organisasie te doen.✓✓ (12)

6.4
- Verbeterde bestuur forseer bestuurders om in terme van resultate te dink en nie net aktiwiteite te beplan en take te delegeer nie wat verseker dat doelwitte realisties is en dat daar voldoende hulpbronne is om hierdie doelwitte en kontrole te implementeer.✓✓
- Hoër produktiwiteit laat bestuur toe om probleme in die organisasie te ontdek.✓✓
- Verbeter kommunikasie tussen bestuur en die werknemers.✓✓
- Persoonlike toewyding van individuele werknemers om persoonlike doelwitte te bereik en by te dra tot die bereiking van departementele doelwitte en uiteindelik organisasiedoelwitte.✓✓ (Enige 4 × 2) (8)

6.5
- Bestuurstyle en gevolglike kommunikasiestyle is verwant aan verskillende tipes interpersoonlike kommunikasiestyle.✓✓
- Sommige bestuurders hou inligting terug en deel dit nie met ondergeskiktes nie. Hierdie bestuurders word as afsydig en koud teenoor ondergeskiktes beskou. Kommunikasie in die departemente wat deur persone met 'n outokratiese styl bestuur word, sal ondoeltreffend wees en individue sal nie kreatief wees nie.✓✓
- Ander bestuurders wil doeltreffend kommunikeer, maar hul persoonlikhede laat hul nie toe om teenoor ondergeskiktes oop te maak nie. Hulle skep fasades en maak op hul ondergeskiktes staat om inligting via terugvoer te verskaf.✓✓
- Ondergeskiktes sal hierdie bestuurders vertrou, maar sal vertroue verloor wanneer hul besef dat inligting, opinies en idees weerhou word.✓✓
- Sommige bestuurders stel slegs daarin belang om hul eie opinies te deel en luister nie na die opinies of idees van ander nie. Al die partye sal hulself in 'n blinde kol bevind. Die ondergeskiktes sal gegrief, kwaad en onseker voel. ✓
- Die doeltreffendste bestuurder sal inligting, opinies en idees verskaf en die inligting en idees van ondergeskiktes as waardevol beskou. Hoe meer inligting gedeel word, hoe suksesvoller die organisasie.✓✓

(Enige 6 × 2) (12)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou