higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1330**(A)**(J4)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

PERSONEELBESTUUR N6

(4110466)

4 Junie 2019 (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: 200

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 enige VIER vrae in 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 Kies 'n beskrywing uit KOLOM B om by 'n term in KOLOM A te pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.1.1	Outonomie	A	reëls wat op groepslede van toepassing is …
1.1.2	Taakvereenvoudiging	B	stop 'n voortdurende negatiewe reaksie
1.1.3	Sosiale behoefte	C	neem 'n proses oor indien toegelaat om hul standpunte of prioriteite te bereik
1.1.4	Ombudsman	D	vlak van diskresie en onafhanklikheid van werknemers om spesifieke taak te verrig
1.1.5	Tydsdruk	E	deel 'n taak in kleiner dele vir lae geskoolde werknemers
1.1.6	Domineerders	F	persoon voel veilig en geborge, het 'n behoefte om aanvaar te word en gryp vriendskap aan
1.1.7	Diagonale kommunikasie	G	onafhanklike persoon wat suiwer vir die doel om tussen twee partye wat konflik het tussenbeide te kom
1.1.8	Riemtelegram ('grapevine')	H	tydsbeperking
1.1.9	Norm	I	kommunikasie in 'n organisasie is nie besigheidsverwant nie
1.1.10	Blokkeerders	J	persone van verskillende departemente en op verskillende vlakke in 'n organisasie vir die doel van vloei van inligting en verbetering van standaarde, hulp en begrip

(10 × 2) (20)

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. Korrigeer die stelling indien dit ONWAAR is.

1.2.1 Onbevredigde behoefte skep spanning wat op sy beurt 'n doelgeöriënteerde dryf en individuele prestasie verhoog.

1.2.2 Suksesvolle organisasies glo dat beloning, bevordering en ontwikkeling van werknemers die gepaste maatreëls is om gewenste doelwitte te bereik.

1.2.3 Geleentheid vir bevordering kan werknemers in die organisasies demotiveer.

1.2.4 Kommunikasie is suksesvol wanneer die oorspronklike sender van die boodskap terugvoer kry.

1.2.5 'n Hiërargie illlustreer verskillende vlakke, hetsy vertikaal of horisontaal, vanaf die onderkant na die bokant van die onderneming

1.2.6 Funksie van die organisasiestruktuur word beplan om die kommunikasieproses te bevorder.

1.2.7 Formele groep voer spesifieke take uit wat op hul werksbeskrywing gebaseer is.

1.2.8 Die doel van groepsnorme is om die beperkings van werkersgedrag in 'n organisasie te stel.

1.2.9 Bestuur is primêr op persoonlike mag gebou.

1.2.10 Leiers is daaroor begaan om persone te inspireer om meer entoesiasties te werk.

(10 × 1) (10)

1.3 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde vir die volgende stellings gegee. Kies die antwoord en skryf slegs (A–D) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Ekstrinsieke motivering:

A Om seggenskap in besluitneming te hê
B Uitdagende en interessante werk
C Gemaklike, veilige en aantreklike werksomstandighede
D Geleentheid vir bevordering

1.3.2 Implikasies van Adams Teorie:

A Verstaan die basiese menslike aard van behoeftebevrediging
B Benader elke werker as 'n unieke individu
C Persepsie van ongelykheid veroorsaak ongelukkigheid en motiveer werknemers
D Persepsie van ongelykheid veroorsaak ontevredenheid, ongelukkigheid en motiveer werknemers

1.3.3 EEN van die instrumente wat gebruik word om kommunikasie te fasiliteer:

A Oopdeurbeleid
B Kommunikasie-oorbelading
C Verwysingsgroep
D Filtrering

1.3.4 Spanwydte van beheer:

A Baie ondergeskiktes rapporteer aan 'n spesifieke bestuurder
B Min ondergeskiktes rapporteer aan 'n spesifieke bestuurder
C 'n Groot aantal werknemers rapporteer aan een bestuurder
D Al die werknemers rapporteer aan 'n spesifieke bestuurder

1.3.5 In 'n gesentraliseerde netwerkstruktuur, word kommunikasie deur … bestuur.

A laer bestuurders
B een bestuurder
C niemand
D afdelingsbestuurders

(5 × 2) (10)
[20]

TOTAAL AFDELING A: 40

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2: MOTIVERING

Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

Mnr Mulley het in die bedryfsafdeling van 'n nuusbladagentskap vir vyf jaar gewerk. Mnr Mulley is passievol oor sy werk en is altyd gretig om te leer. Om een of ander rede is hy nie gewild by sy toesighouer nie, aangesien hy beter gekwalifiseerd is as sy toesighouer. Gevolglik is hy nie geleenthede vir opleiding gebied en om sy loopbaan te bevorder nie. Hy het ongemotiveerd geraak en het vir 'n oorplasing na 'n ander afdeling, onder 'n nuwe toesighouer, Mnr Jones, wat sy bes doen om Mnr Mulley se uitdaging aan te spreek, gevra.

2.1 Definieer *motivering* as een van die maatreëls wat deur Mnr Jones gebruik word. (2)

2.2 Verduidelik taakverryking as die waardevolste ontwerpsbenadering wat deur Mnr Jones gebruik word om Mnr Mulley te motiveer. (10)

2.3 Analiseer die faktore wat vir suksesvolle taakverryking benodig word. (10)

2.4 Noem VIER beperkinge tot taakverryking wat 'n bestuurder mag teëkom. (8)

2.5 Bespreek die implikasies van Milton se motiveringsteorie in die bostaande organisasie. (10)
[40]

VRAAG 3: KOMMUNIKASIE

Lees die onderstaande stelling en beantwoord die vrae.

'Wilbur Schramm (1955) verklaar dat kommunikasie die proses is om 'n gemeenskaplikheid of eenheid van denke tussen die sender en die ontvanger te vestig.'

3.1 Noem TWEE hindernisse tot kommunikasie. (2)

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

3.3 Verduidelik die verskil tussen 'n *wye* en 'n *nou spanwydte van beheer.* (6)

3.4 Lys VYF voordele en VYF nadele van 'n funksionele organisasie. (8)

3.5 Tabuleer die verskille tussen 'n *formele* en 'n *informele struktuur*. (8)

3.6 Bespreek die uitwerking van onvolledige inligting op 'n organisasiestruktuur. (12)
[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4: GROEPSDINAMIKA

Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

'n Advertensieagentskap stel meer werknemers aan. Die bestaande personeel laat die personeel wat nuut aangestel is onwelkom voel. Die nuwe personeellede voel dat die bestaande personeel uit ou persone bestaan wat minder gekwalifiseerd is en geneig is om hulle te ondermyn.. Aan die anderkant voel die bestaande personeel dat hul ervare is en vir 'n lang tyd vir die maatskappy werk. Hierdie ingesteldheid veroorsaak spanning tussen die twee groepe. Jy, as bestuurder in hierdie advertensiemaatskappy, is gevra om die situasie te hanteer.

4.1	Definieer *groep*.	(2)
4.2	Noem VIER eienskappe van 'n effektiewe groep.	(4)
4.3	Verduidelik DRIE kategorieë van 'n formele groep in 'n organisasie.	(6)
4.4	Analiseer faktore wat groepskohesie beïnvloed.	(12)
4.5	Bespreek VYF stadiums/modelle van groepsontwikkeling of –formasie in 'n organisasie.	(16)
		[40]

VRAAG 5: LEIERSKAP

Lees die onderstaande stelling en beantwoord die vrae:

'Leierskap verskil baie. Dit is die belyning van persone met die visie deur middel van kommunikasie, motivering en inspirasie.'

5.1	Definieer *leierskap*.	(2)
5.2	Verduidelik die begrip *krag* ('power').	(2)
5.3	Onderskei tussen *persoonlike mag* en *magsposisie*.	(8)
5.4	Noem AGT eienskappe wat belangrik is vir 'n leier om suksesvol te wees.	(8)
5.5	Beskryf die bestuursproses in die organisasie.	(4)
5.6	Bespreek die Situasionele Leierskapsmodel van Hersey en Blanchard.	(16)
		[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6: DIVERSE

6.1 Definieer 'n *bestuursinligtingstelsel*. (2)

6.2 Onderskei tussen *data* en *inligting*. (6)

6.3 Beskryf DRIE vlakke wat gedek moet word wanneer 'n menslikehulpbron-inligtingstelsel ontwerp word. (12)

6.4 Verduidelik VIER voordele daaraan verbonde om volgens doelwitte te bestuur. (8)

6.5 Bespreek die invloed van die bestuurstelsel op kommunikasie. (12)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou