higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIONALE SERTIFIKAAT

PERSONEELBESTUUR N6

(4110466)

2 Junie 2021 (X-vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 bladsye.

180Q1J2102

Kopiereg voorbehou

DEPARTEMENT VAN HOËR ONDERWYS EN OPLEIDING
REPUBLIEK VAN SUID-AFRIKA

NASIONALE SERTIFIKAAT
PERSONEELBESTUUR N6
TYD: 3 UUR
PUNT: 200

INSTRUKSIES EN INLIGTING

1. Beantwoord al die vrae uit AFDELING A.
2. Beantwoord VIER vrae uit AFDELING B.
3. Lees al die vrae aandagtig deur.
4. Nommer die antwoorde volgens die nommeringstelsel wat in hierdie vraestel gebruik is.
5. Skryf netjies en leesbaar.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1 Dui aan of die volgende stellings WAAR of ONWAAR is deur slegs 'Waar' of 'Onwaar' langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK te skryf.

1.1.1 Indien werknemers as unieke individue te behandel word, motiveer dit hulle om hard te werk.

1.1.2 Geld is altyd die beste motiveerder vir werknemers om in die werksplek beter te presteer.

1.1.3 BDD ('MBO') moedig doeltreffende kommunikasie tussen topbestuurders aan.

1.1.4 In 'n beperkte spanwydte van beheer is kommunikasie goed op elke vlak, maar swak tussen die boonste en onderste vlakke werknemers.

1.1.5 Horisontale kommunikasie is tussen verskillende departemente en vlakke in 'n organisasie.

1.1.6 In 'n breë spanwydte van beheer rapporteer baie ondergeskiktes aan een bestuurder in 'n organisasie.

1.1.7 Groeplede streef na beter doelwitte as individuele lede.

1.1.8 Konflik is 'n natuurlike deel van die werksplek en moet vermy word.

1.1.9 Individue se volwassenheid hang af van hul vermoë en bereidheid om verantwoordelikheid te aanvaar.

1.1.10 Gesagsbestuur fokus op die doeltreffende bereiking van die gewenste resultate met behulp van die menslike element.

(10 × 1) (10)

Kopiereg voorbehou

1.2 Kies 'n term uit KOLOM A wat by 'n beskrywing in KOLOM B pas. Skryf slegs die letter (A–J) langs die vraagnommer (1.2.1–1.2.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B	
1.2.1	Promosie	A	Taak wat vervelig is omdat dit altyd dieselfde is
1.2.2	Sosiale fasilitering	B	Goed wat mense dink hul lewens sal beter maak
1.2.3	Aanspreeklikheid	C	Om iets om swak redes te verander wat dit nie beter maak nie
1.2.4	Skinder	D	Situasie waarin mense nou verbonde is
1.2.5	Skikking	E	Brokkies inligting wat oor 'n derde persoon se gedrag en persoonlike lewe van een persoon aan 'n ander oorgedra word
1.2.6	Agting	F	Vereiste dat 'n persoon sy of haar optredes beskryf, verantwoordelikheid vir hierdie optrede aanvaar en die resultate verduidelik.
1.2.7	Begeertes	G	Om iemand na 'n hoër, belangriker posisie te verskuif hou gewoonlik meer verantwoordelikheid in
1.2.8	Kohesie	H	Standaarde van behoorlike en aanvaarbare gedrag
1.2.9	Norm	I	Respek vir en 'n toegeneentheid teenoor ander mense en dit wat hulle doen
1.2.10	Eentonig	J	Die teenwoordigheid van groeplede beïnvloed die gedrag van individuele lede

(10 × 2) (20)

1.3 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende vrae verskaf. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.5) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 Gedrag wat aandui dat 'n werknemer nie gemotiveerd is nie:

A Werknemers doen hulle werk goed
B Werknemers is vriendelik met hul werkgewers
C Werknemers kla oor hul werk, kollegas en bestuurders
D Werknemers het genoeg werk om hulle besig te hou

1.3.2 Posontwerp ('job design') is noodsaaklik vir werknemers aangesien dit:

A 'n Meer doeltreffende manier bied om 'n taak te voltooi
B Spanwerk bevorder
C Alle take uitvoer
D Fisiese aspekte van die werksomgewing ontleed en verander

1.3.3 Die doel van die gebruik van winsdeling ('gain sharing') in 'n organisasie is:

A Verbetering van die maatskappy se finansiële sukses
B Betaal dividende uit tydens winsdeling
C Min betrokkenheid by die maatskappyprosesse
D Bestuurstyl wat werknemerbetrokkenheid en spanwerk aanmoedig

1.3.4 'n Gedesentraliseerde netwerk is meer doeltreffend wanneer ...

A groeptake maklik en nie ingewikkeld is nie.
B take moeilike en nie roetine-take is nie.
C vloei van inligting gekoördineer is.
D vloei van kommunikasie gekoördineer, ontvang en ontleed is

1.3.5 Die rol van die inisieerder is om:

A Al die feite byeen te bring
B Nuwe idees met deurlopende negatiewe reaksies te ontspoor
C Nuwe idees te verskaf en aan te dui hoe om daarmee voort te gaan
D Die mees doeltreffende maniere te soek om besluite te implementeer

(5 × 2) (10)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

Beantwoord slegs VIER vrae uit AFDELING B.

VRAAG 2: MOTIVERING

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae wat daarop volg.

Me Azy is nuut as MH-bestuurder by ABC Ondernemings aangestel. In haar waarneming en interaksie met die werknemers, kom sy agter dat die werknemers ongelukkig is en as gevolg daarvan nie goed presteer nie. Een van die redes vir die ongelukkigheid is die werkslading wat nie eweredig onder die werknemers verdeel is nie. Sommige het te min terwyl ander weer te veel werk gehad het om te doen. Die werkers met min werk was verveeld en gefrustreerd, terwyl dié met baie werk weer nie in staat was om hul doelwitte te bereik nie. Die situasie het Me Azy genoop om die herontwerpproses ('process of redesigning') deur middel van posverryking ('job enrichment') te doen.

2.1 Definieer *motivering* as een van die maatreëls wat Me Azy aanwend. (2)

2.2 Verduidelik enige TWEE maniere buiten posverryking waarop Me Azy die poste by ABC Ondernemings kan ontwerp. (4)

2.3 Beskryf posverryking as die waardevolste ontwerpmetode/-benadering wat Me Azy kan gebruik om die werknemers by ABC Ondernemings te motiveer. (10)

2.4 Bespreek posfaktore wat vir suksesvolle posverryking by ABC Ondernemings nodig is. (10)

2.5 Verduidelik enige TWEE beperkings van posverryking wat Me Azy in die herontwerp van poste by ABC Ondernemings sal teëkom. (4)

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

Kopiereg voorbehou

VRAAG 3: KOMMUNIKASIE

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae wat daarop volg.

Die Encore Kapitaalgroep was 'n maatskappy met minder as 500 werknemers. As gevolg van 'n gesamentlike onderneming het die maatskappy vinnig tot 'n onderneming met meer as 2 000 werknemers gegroei. Die kommunikasie tussen die bestuur en die werknemers en tussen die werknemers self het 'n groot probleem in die maatskappy geword. Hierdie uitdaging het die werknemers se prestasie negatief beïnvloed.
As nuwe MH-bestuurder is jy versoek om effektiewe kommunikasie in hierdie maatskappy te bewerkstellig.

3.1 Noem TWEE hindernisse vir kommunikasie. (2)

3.2 Verduidelik die instrumente wat gebruik kan word om kommunikasie in die Encore Kapitaalgroep te verbeter. (6)

3.3 Bespreek die tegnieke wat deur bestuurders gebruik kan word om kommunikasie by die Encore Kapitaalgroep te verbeter. (14)

3.4 Evalueer die impak wat die volgende faktore op kommunikasie het:

3.4.1 Gender

3.4.2 Etnisiteit

3.4.3 Ouderdom

(3 × 2) (6)

3.5 Bespreek die invloede wat onvolledige inligting op kommunikasie in 'n organisasie kan hê. (12)
[40]

VRAAG 4: GROEPDINAMIKA

Lees die scenario hier onder en beantwoord die vrae wat daarop volg.

Jy is as bestuurder by 'n munisipaliteit in diens. Die raad het besluit om 'n groot, duur projek te loods wat nie baie gewild is onder die inwoners nie. Dié wat daarteen gekant is, het besluit om hul ontevredenheid bekend te maak deur die raadskantore herhaaldelik te besoek en antwoorde op hul vrae te eis. Jy, as bestuurder wat die situasie moet hanteer, moet groepdinamika verstaan om dit te kan doen.

4.1 Definieer *groepdinamika*. (2)

4.2 Beskryf wat 'n groep in 'n organisasie uitmaak. (2)

4.3 Verduidelik die uitwerking van informele groepe op die doeltreffendheid van die organisasie. (8)

4.4 Bespreek verskeie faktore wat die struktuur van 'n groep in 'n organisasie beïnvloed. (12)

4.5 Identifiseer riglyne vir die bestuur van potensiële konflik in 'n organisasie. (6)

4.6 Bespreek bestuurstegnieke wat gebruik word om groepkonflik op te los. (10)
[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5: LEIERSKAP

Gesien in die lig van die onderstaande stelling, beantwoord die vrae wat daarop volg.

Volgens Warren G. Bennis, is leierskap die vermoë om 'n visie in realiteit om te skakel.

5.1 Definieer die volgende begrippe:

5.1.1 Visie

5.1.2 Missie

(2 × 2) (4)

5.2 Gee 'n gedetailleerde verduideliking van die volgende:

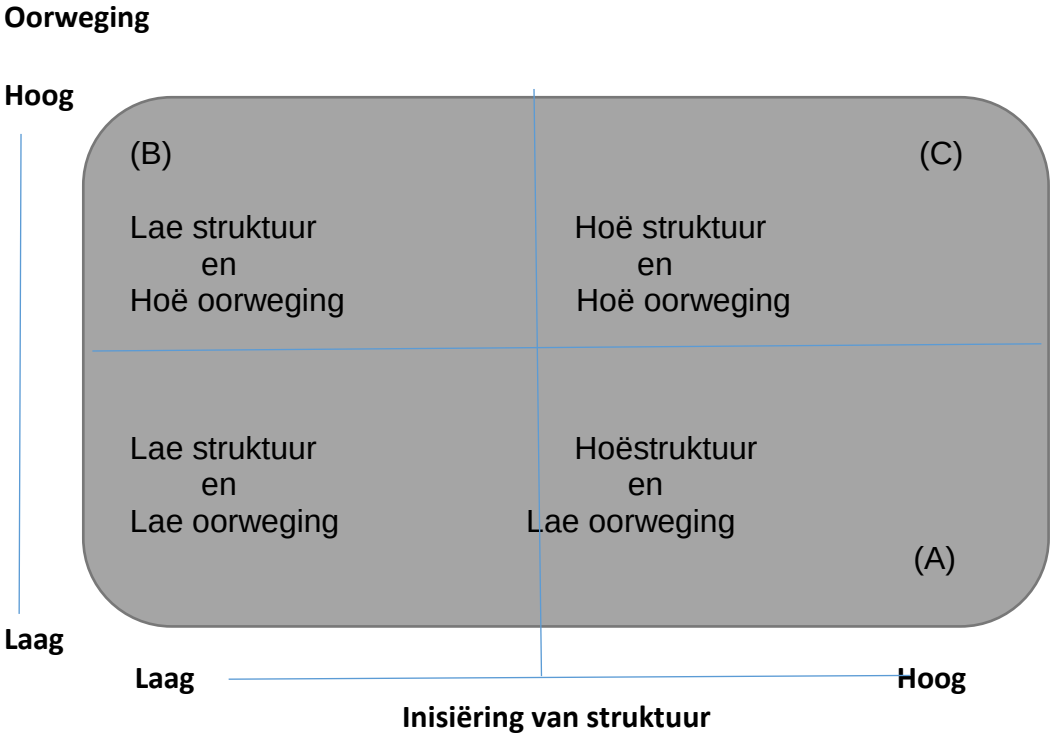
5.2.1 magsposisie ('position of power') (4)

5.2.2 persoonlike mag (4)

5.3 Gee TIEN eienskappe wat vir 'n leier belangrik is om suksesvol te wees. (10)

5.4 Beskryf die TWEE omvattende dimensies van leierskap wat deur Ohio State-studies geïdentifiseer is. (4)

5.5 Deur na die figuur hier onder te verwys, bespreek hoedat hierdie dimensies, volgens die Ohio State Leadership Approach, gebruik kan word om verskillende leierskapstyle of -benaderings aan te toon/stip. (14)



[40]

VRAAG 6: ALLERLEI

6.1 Definieer die term *databasis*. (2)

6.2 Onderskei tussen *data* en *inligting*. (4)

6.3 Skets die stappe wat die implementering van mensehulpbroninligtingstelsels ('HRIS') behels. (7)

6.4 Bespreek die kriteria vir die evaluering van 'n gerekenariseerde stelsel. (12)

6.5 Verduidelik enige DRIE onderskeibare dele van BDD ('MBO'). (9)

6.6 Verduidelik die DRIE basiese individuele behoeftes wat deur David McClelland in sy menslikemotiveringsteorie geïdentifiseer is. (6)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou