higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

N1320**(A)**(N21)H

NASIONALE SERTIFIKAAT

PERSONEELBESTUUR N6

(4110466)

21 November 2018 (X-Vraestel)
09:00–12:00

Hierdie vraestel bestaan uit 9 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. AFDELING A is verpligtend.
2. Beantwoord slegs 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 (VERPLIGTEND)

VRAAG 1

1.1 Kies 'n term uit KOLOM A wat pas by 'n beskrywing in KOLOM B. Skryf slegs die letter (A–M) langs die vraagnommer (1.1.1–1.1.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

KOLOM A		KOLOM B
1.1.1	Verdeel 'n taak in klein dele en allokeer die taak aan minder geskoolde werknemers	A leidend
1.1.2	Manier waarop werk in verskillende take en verantwoordelikhede gestruktureer word om 'n spesifieke taak uit te voer	B konflik
1.1.3	Help lede om deur konflik te werk	C konformiteit
1.1.4	Afsender stel die boodskap op om dit aanvaarbaar te maak vir die ontvanger, maar dit lei tot die verkeerde indruk	D sosiale groep
1.1.5	Afsender het nie voldoende inligting nodig nie en verstaan nie ander se gedrag en potensiaal nie	E kort beheerspan
1.1.6	Relatief min ondergeskiktes rapporteer aan hulle bestuurders	F blinde kol
1.1.7	Lede kom saam vir vriendskap en ontspanning	G filtrering
1.1.8	Individu word aanvaar deur die groep en die groep aanvaar weer op sy beurt die groep se norme	H frustrasie
1.1.9	Verseker dat mense in die organisasie bereid en in staat is om 'n plan te implementeer om doelwitte te bereik	I posontwerp
1.1.10	Menslike emosie wanneer gemotiveerde individue hindernisse teëkom wat hulle verhoed om 'n begeerde doelwit te bereik	J posvereenvoudiging
		K delegering
		L winsdeling
		M harmoniseerder

(10 × 1) (10)

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

1.2.1 Inset is die energie wat 'n werknemer in sy/haar werk insit.

1.2.2 'n Pos word verryk deur die aantal take wat 'n spesifieke pos vorm, te vermeerder.

1.2.3 Winsdeling is gebaseer op 'n formule wat aansporings vir groepe verskaf.

1.2.4 Die fisiese omgewing kan struikelblokke vorm wat veroorsaak dat die boodskap nie begryp word nie.

1.2.5 Delegering is een van die hulpmiddels wat gebruik kan word om kommunikasie te fasiliteer.

1.2.6 Hoe meer die riemtelegram in die organisasie gebruik word, hoe gesonder is die organisasie.

1.2.7 Leierskap is noodsaaklik om groeplede te beïnvloed om doelwitte te bereik.

1.2.8 Konflik is nie 'n natuurlike deel van die werkplek nie, maar dit is altyd teenwoordig in 'n groep.

1.2.9 'n Doeltreffende leier gebruik doelwitbereiking en spanbourolle om waarde tot besluite toe te voeg.

1.2.10 Menslike hulpbronne se beplanning verseker dat die organisasie die regte tipe en regte aantal mense op die regte tydstip het om doelwitte te bereik.

(10 × 1) (10)

1.3 Verskeie opsies word as moontlike antwoorde op die volgende stellings gegee. Kies die antwoord en skryf slegs die letter (A–D) langs die vraagnommer (1.3.1–1.3.10) in die ANTWOORDBOEK neer.

1.3.1 'n Werkverwante probleem wat 'n spanleier moet oplos:

A Proses
B Inhoud
C Spandinamika
D Beheer

Kopiereg voorbehou

1.3.2 Veiligheidsekuriteitbehoeftes verwys na die …

A belangrikheid wat mense daaraan heg om fisies bedreig te word.
B belangrikheid wat mense daaraan heg om sielkundig bedreig word.
C belangrikheid wat mense daaraan heg om nie fisies bedreig te word nie en nie van fisiologiese behoeftes ontneem te word nie.
D belangrikheid wat mense daaraan heg om fisies bedreig te word en van sielkundige behoeftes ontneem te word.

1.3.3 Adams se ekwiteitsteorie verklaar dat 'n werknemer glo dat …

A sy/haar vlak van insette beter as sy/haar kollegas s'n is.
B sy/haar vlak van produktiwiteit beter as sy/haar kollegas s'n is.
C die produktiwiteit en insette van sy/haar kollegas beter is.
D die insette van sy/haar kollegas nie beter is nie.

1.3.4 Volgens Milton se teorie, word werknemers se motivering deur 'n aanvaarbare vlak van vaardighede beïnvloed nl:

A Vermoë en gretigheid om die werk te doen
B Vermoë selfs al presteer hy/sy nie altyd goed in sy/haar werk nie
C Vermoë en produktiwiteit
D Vermoë, maar nie altyd produktief nie

1.3.5 Watter EEN van die volgende is NIE 'n voorbeeld van geraasafleiding ('noise distraction') nie?

A Sender van die boodskap kan dalk nie die ontvanger se taal praat nie.
B Sender van die boodskap praat dalk onduidelik.
C Sender van die boodskap kies dalk die verkeerde medium.
D Sender van die boodskap het 'n nieverbale boodskap gebruik.

1.3.6 'n Eng beheerspan ('narrow span of contro') verwys na …

A die bestuurder wat relatief min ondergeskiktes het wat aan hom/haar rapporteer.
B die bestuurder wat in beheer van 'n produksielyn is.
C 'n bestuurder wat min leiding of beheer het.
D die aantal ondergeskiktes wat indirek aan 'n spesifieke bestuurder rapporteer.

Kopiereg voorbehou

1.3.7 Die kommunikasienetwerk in 'n organisasie verwys na …

A die patrone en vloei van skriftelike en verbale boodskappe tussen individue.
B kommunikasie tussen portuur om werk te koördineer om 'n taak te voltooi.
C 'n opwaartse kommunikasieroete om enige probleem oor te dra.
D misverstand, nuwe idees wat gekommunikeer word.

1.3.8 'n Informele groep met lede wat dieselfde waardes en houding het, is die … groep.

A sosiale
B belangstellings
C verwysings
D interaksie

1.3.9 Groepnorme word gedefinieer as …

A reëls wat geld vir groeplede.
B die standaard van gedrag wat deur lede van 'n groep verwag word.
C belangrike norme wat deur die groeplede aanvaar word.
D reëls wat 'n beperking op die groep se gedrag plaas.

1.3.10 Beginsels van situasie-leierskap is onderhewig aan …

A individuele bevoegdhede, waardes van elke bestuurder.
B individuele opleiding, waardes en persoonlikheid van elke bestuurder.
C individuele bevoegdhede, waardes en persoonlikheid van elke bestuurder.
D individuele bevoegdhede, waardes, eerlikheid en persoonlikheid van elke individuele bestuurder.

(10 × 2) (20)
[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

AFDELING B

Beantwoord slegs VIER vrae uit hierdie afdeling.

VRAAG 2: MOTIVERING

Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

Dennis is 'n IT-steundiensbeampte by ITEL IT Maatskappy. Dennis is gretig om meer uit te vind oor hoe gebruikers met verskeie rekenaarnetwerke in interaksie tree. Om Dennis te motiveer, het die maatskappy hom meer opleidingsgeleenthede en finansiële bystand aangebied om verder te studeer. Vanweë sy uitstekende prestasie en toewyding het die maatskappy besluit om hom tot 'n goedbetaalde IT-spesialis te bevorder en aan die maatskappy se bestuursvergaderings deel te neem.

2.1 Definieer die term *motivering*. (2)

2.2 Noem VYF poskenmerke wat kan lei tot 'n gebrek aan motivering in die organisasie. (5)

2.3 Onderskei tussen *intrinsieke* en *ekstrinsieke motiveerders*. (2 × 5) (10)

2.4 Verduidelik VIER beperkings van posverryking wat 'n bestuurder kan teëkom. (4 × 2) (8)

2.5 Bespreek die implementering van Herzberg se teorie van motivering. (15)
[40]

VRAAG 3: GROEPSDINAMIKA

Lees die gevallestudie hier onder en beantwoord die vrae.

Die personeellede van 'n kollege deel 'n sekretaresse. Een van die drie lede het 'n sterk persoonlikheid en verwag dat die sekretaresse sy werk voor ander se werk doen. Hierdie persoon praat ook meer as enigiemand anders by personeelvergaderings en het 'n oplossing vir elke probleem. Dit het ook hulle werksmoraal beïnvloed.

As 'n bestuurder hoe sal jy hierdie situasie hanteer?

3.1 Definieer *konflik* in 'n organisasie. (2)

3.2 Noem die beginsels wat nodig is om 'n groep in 'n organisasie te vorm. (4)

3.3 Verduidelik TWEE maniere waarop die individuele groeplid op frustrasie kan reageer. (2 × 5) (10)

3.4 Ontleed faktore wat die groep se kohesie in die organisasie beïnvloed. (12)

3.5 Bespreek VIER tegnieke wat deur 'n bestuurder gebruik kan word om konflik in 'n organisasie te ontlont. (12)
[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 4: KOMMUNIKASIE

Die meer doeltreffende bestuurder sal inligting, menings en idees verskaf en die inligting, menings en idees van ondergeskiktes op prys stel. Hoe meer inligting gedeel word, hoe meer suksesvol sal die kommunikasie word. Die ondoeltreffend vloei van inligting vertraag en verdraai die boodskappe wat deurgegee word en inligting raak verlore, word misplaas of verborge en gevolglik ly kommunikasie daaronder.

Verwys na die gevallestudie en beantwoord die volgende vrae:

4.1 Wat is kommunikasie? (2)

4.2 Noem enige TWEE bestuurstrukture wat kommunikasie in 'n organisasie kan kompliseer. (2)

4.3 Ontleed die faktore wat kommunikasie in 'n organisasie beïnvloed onder die volgende opskrifte:

4.3.1 Vertikale kommunikasie (4)

4.3.2 Horisontale kommunikasie (3)

4.3.3 Diagonale kommunikasie (5)

4.4 Evalueer die impak van kwessies/faktore op kommunikasie.

4.4.1 Geslag

4.4.2 Etnisiteit

4.4.3 Ouderdom

(3 × 4) (12)

4.5 'Onvolledige inligting beïnvloed kommunikasie in 'n organisasie'.

Bespreek VIER vensters/kennisgebiede wat in die organisasie bestaan.

(4 × 3) (12)

[40]

VRAAG 5: LEIERSKAP

5.1 Verduidelik die term *leierskap.* (2)

5.2 "n Leier van die organisasie moet sekere kenmerke, eienskappe en karaktertrekke hê wat hom uniek maak'.

Noem AGT kenmerke wat noodsaaklik is vir die leier om suksesvol te wees. (8)

5.3 Robert Blake en Jane Mount se bestuursrooster beoordeel die dominerende ingesteldheid van bestuurders. Die rooster dui aan of 'n bestuurder meer geneig is om op mense te behoeftes te fokus as 'n mens bogenoemde stelling in gedagte hou.

Verduidelik hoe die leierskapsrooster in die wêreld van werk manifesteer om seker te maak dat daar produktiwiteit, sukses en doelwitbereiking is. (10)

5.4 Een van die leier se rolle is dié van hekwagter wat individue keer om besprekings oor te neem en stiller lede betrokke kry by spanbesluite.

Evalueer die rolle van 'n span in besluitneming, deur positiewe en negatiewe rolle te beklemtoon. (20)
[40]

VRAAG 6: DIVERSE

6.1 Skryf die volle woord vir hierdie akroniem BIS ('MIS'). (2)

6.2 Noem DRIE maniere waarop HRIS hul M/H besluite en doeltreffendheid van 'n MH Afdeling in 'n organisasie kan verbeter. (3 × 2) (6)

6.3 Beskryf DRIE gerekenariseerde inventaris van menslike hulpbronne. (3 × 2) (6)

6.4 Bespreek dele van die stelsel wat gedek behoort te word deur 'n behoorlik ontwerpte HRIS. (10)

6.5 Verduidelik die impak van onderrig op kommunikasie in die organisasie. (8)

6.6 Doelwitbestuur ('MBO') is die metode van prestasiebestuur wat dikwels gebruik word in die proses van prestasiebeoordelings en werknemerontwikkeling om bestuur én werkers te motiveer om gesamentlik besluite te neem.

Verduidelik die VIER afsonderlike dele van doelwitbestuur. (4 × 2) (8)
[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou