higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

PERSONEELBESTUUR N6

22 NOVEMBER 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 13 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	J		
	1.1.2	I		
	1.1.3	H		
	1.1.4	G		
	1.1.5	F		
	1.1.6	D		
	1.1.7	C		
	1.1.8	E		
	1.1.9	A		
	1.1.10	B		
			(10 × 2)	(20)
1.2	1.2.1	Waar		
	1.2.2	Onwaar		
	1.2.3	Onwaar		
	1.2.4	Onwaar		
	1.2.5	Waar		
	1.2.6	Waar		
	1.2.7	Onwaar		
	1.2.8	Onwaar		
	1.2.9	Waar		
	1.2.10	Waar		
			(10 × 1)	(10)
1.3	1.3.1	D		
	1.3.2	A		
	1.3.3	C		
	1.3.4	C		
	1.3.5	B		
			(5 × 2)	(10)
				[40]

TOTAAL AFDELING A: 40

Kopiereg voorbehou

AFDELING B

VRAAG 2

2.1
- Persoonlike eienskappe
- Werkomgewing (2)

2.2 Taakvereenvoudiging:✓ verdeling van taak in klein deeltjies en toewysing van die verantwoordelikheid van die taak aan minder vaardige werknemers.✓
Taakwisseling:✓ om al die werknemers 'n geleentheid te gee om al die take in die afdling te verrig.✓

OF

Dit word dikwels in 'n situasie gebruik waar werknemers verveeld kan raak met normale take en, as 'n strategie strewe die organsiasie daarna om werknemers ervaring in verskeie areas te bied.✓
Taakuitbreiding:✓ die proses om heelwat kleiner take in groter, meer stimulerende take saam te voeg, wat afwisseling bied, en wat op dieselfde vlak sal wees.✓
Taakverryking:✓ Wanneer 'n werknemer die potensiaal toon om die verantwoordelikheid vir 'n moeiliker taak, wat kreatiwiteit en besluitneming verg, te aanvaar word geleenthede met 'n bepaalde doel by die taak gevoeg.✓

OF

Dit verseker dat die werknemer meer onafhanklik sal wees en die gesag sal hê om taakgerigte besluite te neem.✓ (Enige 4 × 2) (8)

2.3

INTRINSIEKE MOTIVEERDERS	EKSTRINSIEKE MOTIVEERDERS
• Die gevoel van selfverwesenliking en genot wat 'n individu kry. • Verskeidenheid van take • Uitdagings en interessante werk. • Verantwoordelikhede vir eie werk✓ • Persoonlike beheer oor werksmetodes. • Beheer oor die werkstempo. • Geleenthede om vaardighede en vermoëns in te span en te ontwikkel. • Om 'n sê te hê in besluitneming. (Enige 5 × 1)	• Hierdie is faktore buite die taak self en word deur iemand anders hanteer. • Finansiële beloning. • Bevordering. • Lof. • Taaksekuriteit. • Gemaklike, veilige en aangename werksomstandighede. • Bekwame en regverdige leierskap. • Redelike opdragte en rigting. (Enige 5 × 1)

(5 × 2) (10)

2.4

Eienskappe	Beskrywing	Motiverende gevolge wanneer in werking
Verskeidenheid in vaardig-heid✓	Die mate waartoe 'n bepaalde taak verskeie vaardighede en talente vereis✓	Werknemers ervaar sinvolheid en voel dus hulle lewer 'n belangrike bydrae tot die organisasie te deur die verskeiden-heid van vaardighede waaroor hulle beskik, te gebruik.✓
Taakidentiteit✓	Duidelikheid oor waar 'n bepaalde taak waaruit 'n opdrag bestaan, begin en eindig✓	
Taakbelangrik-heid✓	Die belangrike uitwerking wat 'n bepaalde taak op ander in die organisasie het asook die betekenis van die rol wat dit speel om die organisasie se doelwit te bereik.✓	
Outonomie✓	Die oordeelsvlak en onafhanklikheid wat 'n werknemer gegee word om te bepaal hoe 'n sekere taak verrig moet word.✓	Werknemers voel dat hulle vir taakuitset verantwoordelik is en hul eie besluite onafhanklik kan maak.✓
Terugvoering✓	Die mate waartoe resultate direk met die individu se werksverrigting verbind kan word en dan duidelik aan die betrokke individu gekommunikeer word.✓	Werknemers kry gereelde terugvoering op resultate en so kry hulle genoeg kennis oor hoe om prestasie te verbeter.✓

(Enige VYF uit elke kolom) (10)

2.5
- Begryp basiese aard van die mens wat betref bevrediging van behoeftes. Dit sal bestuur die geleentheid gee om te begryp hoe individuele behoeftebevrediging tot 'n gemotiveerde en produktiewe werker lei.
- Begryp dat werkbevrediging en -milieu die individu se werkprestasie sal beïnvloed.
- Benader elke werker as 'n unieke individu. Mense moet op verskillende maniere aangemoedig word.
- Kommunikeer individueel. Benader elke individu individueel. Dit sal verseker dat die behoeftes, verwagtinge en probleme van elke werknemer aan die lig kom en verstaan word. Dit verseker 'n klimaat van vertroue en gevolglik meer gemotiveerde werknemers.
- Begryp dat verandering 'n bedreiging inhou vir mense. Werknemers voel bedreig deur verandering. Maak seker dat hulle die rede vir verandering begryp en dat hulle deel is van die proses (5 × 2) (10)

[40]

VRAAG 3

3.1 Die oordrag en begrip van betekenis; inligting en idees kan oorgedra word slegs wanneer betekenis oorgedra en verstaan is. (2)

- Keuse van die korrekte kommunikasiekanaal:✓✓ Die gekose kanaal moet geskik wees om 'n baie eenvoudige of baie komplekse boodskap te hanteer, asook om vinnige terugvoering toe te laat.✓
- Verpligting tot die belangrikheid van tweerigtingkommunikasie:✓✓ Kommunikasie moet verseker dat ontvangers dit as 'n tweerigtingproses beskou waar luister deur albei partye aktief nagevolg word en opwaartse kommunikasie in the konteks van 'n organisasie aangemoedig word. ✓
- Aksie moet ooreenstem met die boodskap:✓✓ Veral binne organisasies sal bestuurders alle geloofwaardigheid verloor as hulle een ding sê en anders optree.✓
- Verpersoonlikte kommunikasie:✓✓ Toepassing van tweerigting-kommunikasiebeginsels tydens informele gesprekke bied individuele werknemers die geleentheid om openlik te praat en enige frustrasies wat hulle mag ervaar, te lug. ✓
- Gebruik van direkte toesighouers as 'n kommunikasiekanaal binne die organisasie:✓✓ Topbestuur moet die middel- en laerordebestuursvlakke betrokke hou in die oordrag van inligting, aangesien die meeste mense verkies om inligting van hul direkte toesighouers te ontvang. Diegene wat uitgesluit word, word dikwels 'n negatiewe invloed binne die organisasie.✓
- Positiewe hantering van slegte nuus:✓✓ Slegte nuus moet sonder onnodige filtrering oorgedra word. Dit sal die kommunikasieproses meer geloofwaardig maak.✓
- Aanpassing van boodskap vir die gehoor.✓✓ Oordrag van inligting wat betrekking het op ontvangers van die boodskap sonder om te oor- of onderkommunikeer.✓

OF

3.2
- Dit beteken dat die sender van die boodskap die boodskap op so 'n manier vooruit moet bedink en beplan dat die ontvangers dit volledig sal verstaan en dat dit aanpas by hul woordeskat, belangstelling en waardes.✓
- Kommunikasie moet deurlopend wees:✓ Mense reageer sleg op lang onderbrekings in kommunikasie wanneer hulle verwag om 'n boodskap te ontvang. ✓
- Terugvoering en bevestiging:✓✓ Die versoek om terugvoering van die ontvanger van die boodskap sodat die sender dit kan verbeter of aanpas as dit onsuksesvol is, is noodsaaklik.✓

OF

- Die versoek aan die sender om die boodskap te herhaal help om te verseker dat die ontvanger die boodskap korrek verstaan het.✓
- Die gebruik van reguit, eenvoudige taal:✓✓ Die vermyding van die gebruik van te veel byvoeglike naamwoorde, bywoordelike en bysinne help om die inhoud van die boodskap duidelik en relevant te hou. ✓
- Die skep van 'n vertrouensverhouding:✓✓ Die meeste kommunikasie-probleme kan oorkom word as die twee partye mekaar vertrou.✓✓
- Die skep van 'n geleentheid aan werknemers in 'n organisasie om hul griewe te lug:✓✓ Werknemers wat vry voel om hul ontevredenheid aan bestuur oor te dra, glo gewoonlik dat kommunikasie goed is.✓

(Enige 4 × 3) (12)

3.3 'n Oopdeurbeleid:✓✓ Werknemers kan te eniger tyd oor enige probleme met hul hoofde praat deur middel van gesindheidsvraelyste en opnames wat anoniem is en deur onafhanklike fasiliteerders bestuur word.✓✓
Deelnemingsmetodes:✓✓ Voorstelskemas, vakbond/bestuursvergadering en gehaltesirkel gee werknemers die geleentheid om aktief deel te neem aan besluitneming van die organisasie.✓✓
'n Ombudsman:✓✓ 'n Onafhanklike persoon wat aangestel word suiwer vir die doel van bemiddeling tussen partye wat in die konflik betrokke is

(Enige 2 × 4) (8)

Kopiereg voorbehou

3.4

LYNORGANISASIE	PERSONEELORGANISASIE
• Dit is die eenvoudigste organisasiestruktuur in kleinsake en afdelings van groot maatskappye. • In lynorganisasie is die eienaar of spesifieke senior personeellid in beheer van 'n spesifieke junior personeellid sodat opdragte direk oorgedra en in die kortste tyd moontlik ten uitvoer gebring word. • Die lyngesag vloei direk van bo na onder en behoort 'n baie doeltreffende stelsel te wees. • Take word toegeken om resultate na te gaan en probleme onmiddellik te hanteer.	• In die lynorganisasiestruktuur word sekere lede van die personeel oor bepaalde kennis of vaardighede beskik wat op die gebied van personeelfunksionering gebruik word om in spesiale gebiede bystand te verleen. • Hulle het nie die gesag om opdragte te gee nie, maar hulle kan raadgee aan juniors en ook seniors in verskeie afdelings. • Dit is gegrond op die spesialiskennis van hul deskundiges of mense soos prokureurs, rekenmeesters en taalkundiges wat dikwels aangewend word om personeelfunksies te verrig. • Bestuur het deskundiges en spesialiskennis onmiddellik beskikbaar.

(4 × 2) (8)

3.5

- Sentrale netwerke✓✓

Die bestuurder beheer alle kommunikasie, hetsy:

- 'n kettingnetwerk – wat streng by die formele bevelsweg hou,✓
- 'n wielnetwerk – wat op die leier as die kommunikasiekanaal fokus of✓
- 'n Y-netwerk – minder gesentraliseer met twee kommunikeerders ná aan die netwerkleier.✓

- Gedesentraliseerde netwerke✓✓

Hier word die kommunikasie nie deur 'n enkele individu beheer nie.
Die netwerke wat gebruik word, is:

- Alle-kanale-netwerke – waar alle groeplede vrylik met mekaar kommunikeer en waar geen enkele individu meer mag het as die ander nie.
- Kringnetwerke – waar die kettingnetwerk in 'n kring geslote is om alle werknemers by besluitneming te betrek.✓

- In 'n vergelyking tussen gesentraliseerde en gedesentraliseerde network-kring het navorsing getoon dat kringkommunikasie baie stadig is vergeleke met 'n ketting- of wielnetwerk en dat die inligtingstroom ook baie onakkuraat kan wees.✓
- Die werknemer se moreel is veel hoër wanneer kringkommunikasie gebruik word. Probleemoplossing is vinniger en meer doeltreffend wanneer kringkommunikasie gebruik word.✓ (Enige 10 × 1) (10)

[40]

VRAAG 4: GROEPDINAMIKA

4.1
- Groepsnorme is 'n gedragstandaard wat deur die groepslede verwag word.
- Groepsnorme is reëls wat op groepslede van toepassing is. (Enige EEN) (2)

4.2
- Groepslede sal altyd 'n doelwit in gemeen hê.
- Daar word op 'n gemene doelwit besluit deur middel van bespreking en ooreenkoms. (2 × 2) (4)

4.3

FORMELE GROEP	INFORMELE GROEP

• Formele groepe word deur die organisasie se beleide en prosedures, norme, waardes en kultuur gelei.
• Formele groepkategorieë is: Interaktiewe groepe (wat saamwerk). Die werk van die een groep is die inset van die ander.
• Saamwerkende groepe (werk op dieselfde tyd). Die werk wat deur een groep gedoen word, beïnvloed nie die werk van 'n ander groep nie.
• Teenwerkende groepe (werk aan teenoorgestelde kant). Groepe aan teenoorgestelde kante werk saam om verskille te skik.
• Formele groepe kan volgens die rede vir hul bestaan gekategoriseer word:
  • Groep gebaseer op die struktuur van die organisasie
  • Groep gebaseer op die werksvloei
  • Groep gebaseer op behoeftes
	• Informele groepe bestaan as gevolg van die behoefte aan sosiale kontak met die doel om vriendskap te kweek, inligting te deel of te ontspan. Informele groepe word nie formeel deur die organisasie bepaal nie.
	• Informele groepe bestaan sodat individuele werknemers raad kan kry, inligting kan deel, gemeenskaplike belang kan bespreek, ensovoorts.
	• Die groepe word volgens hul interaksie gekategoriseer, soos:
	  • Verwysingsgroep – lede het dieselfde waardes en gesindhede.
	  • Sosiale groepe – waar lede saamkom vir vriendskap en ontspanning. Die menslike behoefte aan vriendskap, ondersteuning en veiligheid sal bevredig word.
	  • Belangegroep – lede wil by ander affilieer wat dieselfde belange het.
	• Sosiale interaksie binne 'n groep beïnvloed individue se gedrag en prestasie.
	• Informele groepe versterk norme en waardes van die groepslede, wat 'n positiewe gevolg het.
	• Informele groepe vul ook gebrek aan inligting vanuit die formele kommunikasiekanaal aan.

(Enige 6 × 2) (12)

4.4
- Groepe beskou mekaar as die vyand.
- Persepsies word negatief en verwronge.
- Vyandigheid vergroot.
- Positiewe aspekte van die situasie word geïgnoreer. (4)

4.5 Negatiewe gevolge van konflik:
- Groepe beskou mekaar as die vyand en nie as opponente nie.
- Die groep se waarnemings word negatief en verwronge.
- Vyandigheid vergroot.
- Sterk en positiewe aspekte word geïgnoreer.
- Interaksie verbrokkel.
- Motivering verminder.
- Produktiwiteit ly in die proses. (Enige 6 × 1)

Positiewe gevolge van konflik
- Nuwe waardes, norme en substelsel kan geskep word✓ waardeur tegniese verbetering en beter werksmetodes ingebring kan word.✓
- Konflik in burokratiese stelsels kan tot die vernietiging van hierdie soort stelsel lei.✓
- Probleme kan uitgelig word en tydige oplossings kan gevind word.✓
- Dit kan opvoedkundig wees vir al die deelnemers✓ wat van die ander party se funksies en probleme bewus sal word en hulle verstaan.✓

(6 × 1) (12)

4.6
- Die vasstelling van 'n gemeenskaplike doel om die intergroepkonflik te verminder.
- Vermeerdering van kommunikasie om misverstande reg te stel en positiewe intergroepgevoelens te ontwikkel.
- Organisering intergroep- probleemoplossingsessies wat niekonfronterend is.
- Onderhandeling en bedinging om 'n ooreenkoms te bereik.
- Gelykop verspreiding bronne onder alle groepslede.
- 'n Onpartydige derde party om tussen die strydende partye te bemiddel.
- Verandering van die organisatoriese stelsel indien skaars bronne, statusverskille en magswanbalans die oorsaak is van die konflik.
- Letterlike skeiding van die strydende partye met oorplasings met die doel om interaksie tussen hulle te beperk.
- Invoer van mag en gesag waar die formele leier beheer neem van 'n situasie en dit deur middel van dissipline bestuur.
- Advies aan werknemers wat dikwels in konflik betrokke is deur van interne en eksterne kundiges op die gebied gebruik te maak. (Enige 3 × 2) (6)

[40]

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5: LEIERSKAP

5.1 Leierskap is die vermoë om visie in realiteit om te swaai. (2)

5.2
- Buiteklubbestuur
- Hulpbehoewendendheidsbestuur
- Spanbestuur
- Gesagsbestuur
- Gouemiddewegbestuur (Enige 4 × 1) (4)

5.3

BESTUUR	LEIERSKAP

• Bestuur vereis 'n posisie van mag.
• Bestuurders
  • se belang lê by doeltreffendheid en bekwaamheid.
  • beheer.
  • vra hoe en wanneer.
  • fokus op stelsel.
  • handhaaf.
  • steun op kontrole.
  • hou die essensie dop.
  • reageer op verandering.
  • het goeie idees.
  • bestuur groepe.
  • dring deur tot mense.
. (Enige 3 × 2)
	• Leierskap berus eerstens op persoonlike mag.
	• Leiers
	  • se belang is om ander te inspireer om met entoesiasme te werk.
	  • vernuwe.
	  • vra wat en waarom.
	  • fokus op mense.
	  • ontwikkel.
	  • boesem vertroue in.
	  • hou hul visier op die horison.
	  • skep verandering.
	  • stel idees in werking.
	  • skep spanne.
	  • oortuig mense.
	(Enige 3 × 2)

(6 × 2) (12)

5.4

Teorie X-aannames (Negatief)	Teorie Y-aannames (Positief)
• Mense hou inherent nie van werk nie en sal probeer om dit te vermy, wanneer ook al moontlik. • Omdat werknemers nie van werk hou nie, moet hulle geforseer of gedreig word om doelwitte te bereik. • Werknemers het leiding nodig om te presteer en ontduik verantwoordelikheid, waar moontlik. • Werknemers het nie veel ambisie nie – hulle is meer geïnteresseerd in werksekerheid. • Die meeste mense is nie in staat tot probleemoplossing nie. (Enige 3 × 2)	• Mense kan werk as so natuurlik beskou as rus of speel. • Werknemers sal hulself instel op die bereiking van 'n doelwit indien toegewy aan so 'n doelwit. • Die meeste werknemers aanvaar verantwoordelikheid en baie soek aktief daarna. • Werknemers op alle vlakke is vernuwend – nie slegs op bestuursvlak nie. • Mense is van nature probleemoplossers. (Enige 3 × 2)

(6 × 2) (12)

5.5 Stap 1: Diagnoseer en definieer die probleem deur dit in 'n ondergeskikte probleem te verdeel, d.w.s. identifiseer die sentrale probleem.

Stap 2: Versamel inligting en ontleed tersaaklike data deur van alle moontlike bronne gebruik te maak.

Stap 3: Formuleer die ware probleem op skrif.

Stap 4: Ontwikkel ander oplossings gegrond op al die inligting wat verkry is.

Stap 5: Evalueer die verskillende ander oplossings deur die gevolge, voordele en nadele van elke alternatief te beskou.

Stap 6: Kies die beste alternatief wat die verskil tussen sukses en mislukking sal maak.

Stap 7: Stel kriteria op om die gekose alternatief te beoordeel.

Stap 8: Bepaal die moontlike gevolge van die besluit.

Stap 9: Pas die besluit toe met inagneming vooraf van finansiële bekostigbaarheid asook mensebronne, geriewe, toerusting en vereisde opleiding.

Stap 10: Beoordeel die doeltreffendheid van die besluit op 'n deurlopende basis (met die versekering dat die besluit te alle tye doelgerig is).

(10 × 1) (10)
[40]

VRAAG 6: ALLERLEI

6.1 6.1.1 Data is ongeprosesseer en nog nie bewerkte inligting nie. (2)

6.1.2 Inligting is feite of kennis verskaf of aangeleer as gevolg van navorsing of studies. (2)

6.2
- Spaar tyd.
- Verminder roetineadministrasie.
- Verbeter kommunikasie.
- Verbeter besluitneming.
- Verhoog produktiwiteit. (Enige 3 × 2) (6)

6.3
- Verhaas die verskaffing van akkurate data.
- Verminder die getal mense nodig om roetineadministrasie uit te voer.
- Laat opleidingswerknemers in die MB-departement toe om funksies te verrig wat meer vir die hele organisasie beteken. (3 × 2) (6)

6.4 Stap 1: Probleemidentifikasie en die bepaling van doelwitte. Die huidgie stelsel moet krities ondersoek en beoordeel word. Doelwit vir die nuwe stelsel moet gestel word.

Stap 2: Verskeie stelsels moet ondersoek word. Die haalbaarheidstudie sal help om die gebruikersbehoefte te definieer, indien nodig. Andersins, indien 'n sterk, interne inligtingsafdeling bestaan, kan 'n stelsel intern ontwikkel word of daar kan besluit word dat dit nie op daardie tydstip haalbaar is om 'n gerekenariseerde MBIS ('HRIS') in te stel nie.

Stap 3: Die verkose stelsel moet ontleed word met betrekking tot hoe dit aan die vereistes van die organisasie se MB-prosedures ('HR' procedures), vloei van inligting en werksmetodes voldoen. Op hierdie stadium kan die moontlike stelsel op 'n proefbasis ingestel word sodat die besluitnemers in die organisasie die stelsel intern kan beoordeel.

Stap 4: 'n Model van die voorgestelde stelsel, insluitende enige doelgemaakte vereistes, moet ontwikkel word. 'n Koste-opbrengs-ontleding moet gedoen word om die ekonomiese instelling van elke alternatief te beoordeel.

Stap 5: 'n Stelsel word gekies vir die hardeware en sagteware word voltooi. Programspesifikasie en 'n toetsplan moet opgetrek word.

Stap 6: Die stelsel moet stapsgewys opgestel word en oorhandiging moet stelselmatig plaasvind namate die kliënt gemaklik voel met die stelsel en enige doelmaakvereistes. Die ontwikkeling van die opleidingsprogram en die verskaffing van 'n gedetailleerde, geskrewe dokument vir die gebruiker van die dokument is uiters belangrik en moet tydens die implementeringsfase uitgevoer word. Die eindelike eindgebruiker moet uiters betrokke wees by hierdie stap.

Stap 7: Projekbeheer
Die projek moet beheer word om te verseker dat dit aan vereistes voldoen, betyds is en binne begroting. Dit sluit verskaffersondersteuning en enige aanpassings wat vereis word om die stelsel vir die organisasie meer toeganklik en tersaaklik te maak, in. Die gebruikers van die stelsel speel hier 'n belangrike rol om probleemgebiede te identifiseer en moet aangemoedig word om enige klein leemtetjies onmiddellik aan te meld.

(7 × 2) (14)

6.5
- Om te verseker dat die organisasie produktief is
- Om te verseker dat die behoeftes van individuele werknemers bevredig word, d.w.s. dat hulle hul taak as uitdagend en interessant beskou en dat hulle voel dat hulle iets vermag het wat die moeite werd is. (2 × 2) (4)

6.6
- Maak seker winsverantwoordelikheid word na die afdelingshoof oorgedra.
- Maak dit makliker om handelsbemarking te ontwikkel en daarop te fokus.
- Skep bevorderingsgeleenthede vir junior en middelbestuurders.
- Verskaf 'n opleidingsbasis vir topbestuur.
- Skep verbeterde begrip vir die afdeling se produkte. (Enige 3 × 2) (6)

[40]

TOTAAL AFDELING B: 160
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou